Webex WFO API Guía de referencia

Para implementaciones con la versión clásica WFM

Primera publicación: julio 10, 2020
Última actualización: 03 de octubre de 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contenido

Contenido 3

Empezar 23

Autorización 23

Solicitud de autorización 23

Solicitud JSON 24

Uso de la respuesta de autorización 24

Destruyendo la sesión 24

Trabajar con archivos de texto 24

Crear un usuario API 25

Adherencia y conformidad API 27

Protocolo y URI 27

Campos de solicitud 27

Campos de respuesta 28

Ejemplo de archivo JSON 29

Agente API 31

Protocolo y URI 31

Campos de solicitud 31

Campos de respuesta 32

Ejemplos de archivos JSON 33

Respuesta detallada completa 33

Respuesta detallada básica 34

Respuesta filtrable 34

Agentes programados por cola de servicio API **37**

Protocolo y URI 37

Campos de solicitud 37

Campos de respuesta 38

IEX SmartSync Import MU abre formato de archivo 38

Ejemplo de archivo JSON 40

Configuración de un filtro de informes 40

Configurar el parámetro en el Explorador de datos 41

Configurar JSON para la solicitud API 44

Configuración de filtros de rango 44

Intervalo de fechas 44

Fecha relativa 45

Autorizar API **47**

Protocolo GET/URI 47

Campos de solicitud 47

Ejemplos de archivos JSON 47

Pedir 47

Respuesta 48

POST Protocolo y URI 49

Campos de solicitud 49

Ejemplos de archivos JSON 49

Pedir 49

Respuesta 50

Agentes disponibles por cola de servicio o asignación de habilidades API **53**

Protocolo y URI 53
Campos de solicitud 53
Campos de respuesta 54
POST Ejemplos de archivos JSON 54
Solicitar JSON 54
Respuesta JSON 54
Ejemplo de archivo GET JSON 55
Importar contactos de forma masiva 57
Protocolo y URI 57
Importación masiva de contactos API 57
Importación masiva de contactos en tiempo real API (metadatos) 57
Formatos soportados 58
Campos de solicitud y respuesta 58
Ejemplos de archivos CSV 64
Ejemplo completo 65
Ejemplo corto 65
Ejemplos de archivos JSON 65
Ejemplo completo 65
Ejemplo corto 66
Formato ZIP 66
Notas 66
Uso del servidor de datos para la importación masiva de contactos 67
Importación masiva de la organización API 69
Grupos API Protocolo y URI 69

Grupos API Campos de solicitud y respuesta 70

Equipos API Protocolo y URI 70

Campos de solicitud y respuesta API de Teams 71

Personas API Protocolo y URI 71

Personas API campos de solicitud y respuesta 72

CSV Ejemplos de archivos 75

Categorías y frases API 77

ELIMINAR categorías y frases API 77

Protocolo DELETE y URI 77

OBTENER Categorías y Frases API 78

Protocolo GET y URI 78

Campos de respuesta GET 78

POST Categoría y frases API 79

POST Protocolo y URIs 79

POST Campos de respuesta 80

PUT Categorías y frases API 80

PUT Protocolo y URIs 80

PUT Campos de respuesta 80

Ejemplo de archivo JSON GET/POST/PUT 81

Dispositivo de contacto API 83

Dispositivo de contacto API Protocolo y URI 83

Parámetros 83

Dispositivo de contacto API Ejemplos de archivos JSON 83

Ejemplo de archivo de respuestas 83

Dispositivo de contacto masivo API **85**

Protocolo API masivo de dispositivos de contacto y URI 85

Dispositivos de contacto BULK API Ejemplos de archivos JSON 85

Ejemplo de archivo de respuestas 85

Contacto API **89**

Protocolo y URI 89

Campos de solicitud 89

Realización de una búsqueda combinada 96

Realización de una búsqueda mediante una clave de metadatos 96

Realizar una búsqueda utilizando una clave de metadatos con un valor específico 96

Realización de eventos de búsqueda de silencio 97

Ejemplo de archivo JSON 98

Ejemplo de archivo JSON searchStats Parámetro = true 99

Contacto Búsqueda básica API **101**

Protocolo y URI 101

Campos de solicitud 101

Campos de respuesta 102

Ejemplo de archivo JSON 103

Monitoreo de contactos API **105**

Protocolo y URI 105

Campos de respuesta 105

Ejemplo de respuesta JSON 106

Búsqueda de metadatos personalizados API **107**

Protocolo y URI 107

Campos de solicitud 107

Campos de respuesta 108

Ejemplo de respuesta JSON 108

Formulario de evaluación API 111

Protocolo y URI 111

Campos de respuesta 111

Ejemplo de archivo JSON 113

Formulario de evaluación ID API 117

Protocolo y URI 117

Campos de respuesta 117

Ejemplo de archivo JSON 119

API de tipo de excepción 123

Tipos de excepción GET API 123

Tipos de excepción GET Protocolo API y URI 123

Campos de solicitud API de tipos de excepción GET 123

Tipos de excepción GET API Ejemplo de archivo JSON 123

POST Solicitudes de excepción de terceros API 124

POST Solicitudes de excepción de terceros API Protocolo y URI 124

POST Solicitudes de excepción de terceros API campos de solicitud 124

POST Solicitudes de excepción de terceros API Ejemplos de archivos JSON 126

Exportar API 127

Protocolo y URI 127

Campos de solicitud 127

Campos de respuesta 127

CSV Ejemplo de salida de archivo 130

Importación de texto genérico API 131

Protocolo y URI 131

Campos de solicitud JSON 131

Ejemplo de archivo JSON 132

Importación de texto genérico con varios archivos API 135

Protocolo y URI 135

Campos de solicitud 135

Formatos admitidos 136

Ejemplo de archivo Batch CSV 137

Ejemplo de archivo ZIP 137

Ejemplo de archivo JSON 138

Cuerpo JSON 138

Contenido 139

SIG API 141

Protocolo y URI 141

Ejemplos 141

Archivo de agente 142

Archivo de servicio 148

Columnas 149

Importar API 153

Protocolo de importación GET y URI 153

Campos de solicitud de importación GET 153

Campos de respuesta de importación GET 153

Ejemplo de archivo JSON de importación GET 154
POST Protocolo de importación y URI 156
Importar campos de respuesta POST 156
POST Importar ejemplo de archivo JSON 157
Formato JSON 157
POST Formato de respuesta exitosa 158
API de preferencias de importación 159
Crear preferencia de importación API 159
Crear protocolo de preferencias de importación y URI 159
Crear campos de solicitud de preferencias de importación 159
Crear ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación 160
Crear respuesta del sistema de preferencias de importación 160
Eliminar preferencia de importación API 160
Eliminar protocolo de preferencias de importación y URI 160
Eliminar preferencia de importación Respuesta del sistema 160
Preferencias de importación API 161
Protocolo de preferencias de importación y URI 161
Campos de respuesta de preferencias de importación 161
Ejemplo de archivo JSON 161
Respuesta del sistema 163
Preferencias de importación por ID API 163
Preferencias de importación por protocolo ID y URI 163
Importar preferencias por ID campos de respuesta 163
Preferencias de importación por ID Ejemplo de archivo JSON 164

Respuesta del sistema 164
Actualizar preferencia de importación API 164
Actualizar protocolo de preferencias de importación y URI 165
Actualizar campos de respuesta de preferencias de importación 165
Ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación de actualizaciones 165
Actualizar preferencia de importación Respuesta del sistema 166
Lista de Inclusión/Exclusión API 167
OBTENER Lista de Inclusión/Exclusión API 167
GET Lista de inclusión/exclusión API Protocolo y URI 167
GET Lista de inclusión/exclusión API Campos de solicitud 167
Campos de respuesta API del servicio GET 169
Servicio GET API Ejemplo de archivo JSON 170
PUT Incluir/Excluir lista API 170
PUT Incluir/Excluir lista API Protocolo y URI 171
PUT Incluir/Excluir lista API campos de solicitud 171
PUT Incluir/Excluir lista API campos de respuesta 172
PUT Incluir/excluir lista API Ejemplo de archivo JSON 173
POST Lista de inclusión/exclusión API 174
POST Lista de Inclusión/Exclusión API Protocolo y URI 174
POST Lista de inclusión/exclusión API campos de solicitud 174
POST Lista de inclusión/exclusión API campos de respuesta 176
POST Lista de inclusión/exclusión API Ejemplo de archivo JSON 177
DELETE Incluir/Excluir lista API 177
DELETE Incluir/Excluir lista API Protocolo y URI 177

Eliminar lista de inclusión/exclusión Respuesta del sistema 177

Empleos API 178

Protocolo y URI 178

Campos de solicitud 178

Campos de respuesta 178

Ejemplos de archivos JSON 180

Pedir 180

Respuesta 180

API de estructura organizativa 183

Asignar roles a una persona API 183

Asignar roles a una persona API protocolo y URI 183

Asignar roles a una persona API campos de solicitud 183

Asignar roles a una persona API Ejemplo de archivo JSON 183

Grupo común API 184

Protocolo del Grupo Común API y URI 184

Campos de solicitud de grupo común API 184

Estructura organizativa común API (información detallada) 184

Protocolo común API y URI 185

Campos comunes de solicitud API 185

Campos comunes de respuesta API 185

Ejemplo común de archivo JSON API 186

Grupo API 187

Grupo API Protocolo y URI 187

Grupo API Campos de solicitud: todos los grupos 188

Grupo API campos de respuesta 188
Grupo API Ejemplo de archivo JSON 189
Agrupar por ID (con equipos) 190
Agrupar por protocolo ID (con equipos) y URI 190
Agrupar por ID (con equipos) Campos de solicitud 190
Agrupar por ID (con equipos) Campos de respuesta 190
Agrupar por ID (con Teams) Ejemplo de archivo JSON 191
Grupo-Persona API 192
Grupo-Persona #Protocolo API y URI 192
Campos de solicitud API de persona del grupo 192
Campos de respuesta API de persona de grupo 192
Ejemplo de archivo JSON API Group-Person 193
Grupo (con alcance) API 193
Grupo (con alcance) Protocolo API y URI 193
Grupo (con alcance) API campos de solicitud 193
Grupo (con ámbito) API campos de respuesta 194
Grupo (con ámbito) API Ejemplo de archivo JSON 194
Permisos API 194
Permisos API Protocolo y URI 194
Permisos API campos de respuesta 195
Permisos API Ejemplo de archivo JSON 195
Persona API 195
Persona API Protocolo y URI 196
Campos de solicitud API de persona 196

Persona API Ejemplo de archivo JSON 197
Persona por ID API 198
Persona por protocolo ID API y URI 198
Persona por ID API campos de solicitud (método PUT) 198
Persona por ID API campos de respuesta 201
Persona por ID API Ejemplo de archivo JSON 202
Zona horaria de la persona API 203
Zona horaria de la persona API Protocolo y URI 203
Zona horaria de la persona API campos de respuesta 203
Zona horaria de la persona API Ejemplo de archivo JSON 204
Roles API 204
Roles API Protocolo y URI 204
Roles API Campos de solicitud 204
Roles API campos de respuesta 205
Roles API Ejemplo de archivo JSON 205
Equipo API 206
Equipo API Protocolo y URI 206
Equipo API Campos de solicitud 207
Equipo API Ejemplo de archivo JSON 207
Equipos por ID (con agentes) 207
Equipos por protocolo ID (con agentes) y URI 207
Campos de solicitud de equipos por ID (con agentes) 208
Campos de respuesta de equipos por ID (con agentes) 208
Equipos por ID (con agentes) Ejemplo de archivo JSON 209

Equipo (con alcance) 211
Protocolo de equipo (con alcance) y URI 211
Campos de solicitud de equipo (con alcance) 211
Campos de respuesta de equipo (con alcance) 211
Ejemplo de archivo JSON de equipo (con ámbito) 211
Inquilino API 212
Protocolo API de inquilinos y URI 212
Campos de solicitud API de inquilino 212
Campos de respuesta API inquilino 213
Inquilino API Ejemplo de archivo JSON 213
Estados del agente en tiempo real API 215
Estado del agente en tiempo real API Protocolo y URI 215
Parámetros 215
Consideraciones sobre los parámetros fromTime 216
Estados de agente en tiempo real API campos de solicitud 216
Estados de agente en tiempo real API campos de respuesta 217
Estados de agente en tiempo real API Ejemplos de archivos JSON 217
Ejemplo de archivo de solicitud 217
Ejemplo de archivo de respuestas 217
Captura de datos en tiempo real API 219
Protocolo API de captura de datos en tiempo real y URI 219
Captura de datos en tiempo real API campos de solicitud 219
Captura de datos en tiempo real API campos de respuesta 220
Captura de datos en tiempo real API Ejemplo de archivo JSON 221

Destruyendo la sesión 221

Respuesta del sistema 221

Controles de grabación API 223

Controles de grabación API Protocolo y URI 223

URI Parámetros de solicitud 224

Parámetros de consulta 224

Controles de grabación Protocolo API de autenticación y URI 227

Inicio de sesión en los controles de grabación API 228

Cerrando sesión en los controles de grabación API 229

Controles de grabación API comandos de solicitud 229

Uso de los controles de grabación desde la línea de comandos 233

Controles de grabación simplificados API 235

Protocolo y URI 235

Detalles del cronograma por agentes y fecha API 241

Protocolo y URI 241

Parámetros 241

Campos de solicitud 241

Detalles de programación por agentes y fecha API campos de respuesta 242

Detalles de programación por agentes y fecha API Ejemplos de archivos JSON 243

Ejemplo de archivo de solicitud 243

Ejemplo de archivo de respuestas 243

Horario para el período API 245

Protocolo y URI 245

Parámetros de solicitud 245

Campos de solicitud 246

Campos de respuesta 246

Objetos de actividad 246

Ejemplo de respuesta 247

API de servicio 249

OBTENER Servicio API 249

Protocolo GET Service API y URI 249

Campos de solicitud GET Service API 249

Campos de respuesta API del servicio GET 250

Servicio GET API Ejemplo de archivo JSON 251

POST Servicio API 252

POST Servicio API Protocolo y URI 252

POST Servicio API campos de solicitud 253

Campos de días 256

Campos de asignación de habilidades 257

Campos de DN 257

Campos de servicio virtual 257

Campos de orden de programación 257

Campos de orden de vacaciones 258

Campos de grupos de habilidades múltiples 258

POST Servicio API campos de respuesta 259

POST Servicio API Solicitar ejemplo de archivo JSON 261

POST Ejemplo de archivo JSON de respuesta API 266

Cola de servicio ID API 273

OBTENER Servicio ID API 273
Protocolo ID API del servicio GET y URI 273
Campo de solicitud GET Service ID API 273
Campos de respuesta ID API del servicio GET 274
Ejemplo de archivo JSON de respuesta ID API del servicio GET 276
PUT Servicio ID API 281
PUT Servicio ID API Protocolo y URI 282
Parámetros 282
PUT Servicio ID API Campos de solicitud 282
PUT Servicio ID API Ejemplo de archivo JSON de servicio 285
ELIMINAR cola de servicio ID API 291
Servicio DELETE ID API Protocolo y URI 291
ELIMINAR campo de solicitud ID API de servicio 291
Turnos por Agente API 293
Turnos por agente API protocolo y URI 293
Turnos por agente API campos de solicitud 293
Turnos por agentes API campos de respuesta 294
Turnos por agente API campos de entrada y salida JSON 295
Campos de entrada 295
Campos de salida 296
Salida de actividad para agentes con turnos de medianoche cruzada 297
Cambios por agente API Ejemplo de archivo JSON 297
Exportación de contacto único API 301
Protocolo y URI 301

Ejemplo de respuesta 302

Mapeo de habilidades API 303

Mapeo de habilidades GET API 303

Protocolo API de mapeo de habilidades GET y URI 303

Campos de solicitud API de asignación de habilidades GET 303

Ejemplo de archivo JSON de asignación de habilidades GET API 303

POST Mapeo de habilidades API 304

POST Mapeo de habilidades API Procotol/URI 304

POST Mapeo de habilidades API Ejemplos de archivos JSON 304

Formato de solicitud 304

Formato de respuesta 305

Mapeo de habilidades ID API 307

GET Mapeo de habilidades ID API 307

Protocolo ID API de mapeo de habilidades GET y URI 307

Mapeo de habilidades GET ID API Mapeo de habilidades ID JSON 307

PUT Mapeo de habilidades ID API 308

PUT Mapeo de habilidades ID API Protocolo y URI 308

PUT Mapeo de habilidades ID API Mapeo de habilidades ID Ejemplo de JSON 309

ELIMINAR Mapeo de habilidades ID API 310

DELETE Skill Mapping ID API Protocol y URI 310

Discursos API 311

Discursos API Protocolo y URI 311

Discursos API campos de respuesta 311

Ejemplo de archivo JSON API Speech Hits # 312

Configuración de encuesta API **315**

Configuración de encuesta API Protocolo y URI 315

Configuración de la encuesta API campos de respuesta 315

Configuración de encuesta API Ejemplo de archivo JSON 317

Encuesta ID API **321**

Encuesta ID API Protocolo y URI 321

Campos de respuesta ID API encuesta 321

Encuesta ID API Ejemplo de archivo JSON 323

Mensajes de texto API **325**

Texto golpea API Protocolo y URI 325

Visitas de texto API campos de respuesta 325

Ejemplo de archivo JSON API Text Hits # 326

Exportación de transcripciones API **329**

Protocolo API de exportación de transcripciones y URI 329

Campos de solicitud API de exportación de transcripciones 329

Exportación de transcripciones API Ejemplo de archivo CURL 329

Usuario API **331**

Protocolo API de usuario y URI 331

Campos de solicitud API de usuario 331

Usuario GET API Ejemplo de JSON 331

WHIT API **333**

Protocolos API WHIT y URI 333

Protocolo de carga 333

Protocolo de importación 333

Empezar

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

Autorización

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

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

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

Solicitud de autorización

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

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

Solicitud JSON

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

Uso de la respuesta de autorización

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

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

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

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

Destruyendo la sesión

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

Cerrar sesión

- Emita una solicitud HTTPS DELETE a:

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

Trabajar con archivos de texto

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

Crear un usuario API

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

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

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

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

obtener ayuda.

Crear una cuenta de usuario API

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

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

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

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

Temas relacionados

Consulte la *Guía* de referencia Webex WFO API.

Adherencia y conformidad API

Utilice este API para solicitar WFM estadísticas de adherencia y conformidad.

NOTA Los cálculos de cumplimiento son estrictamente de medianoche a medianoche en la zona horaria del inquilino.

Protocolo y URI

URI	/API/rest/scheduling/adherence/agent
Método	OBTENER
Permisos	Editar programaciones Los usuarios que han iniciado sesión pueden comprobar su propio cumplimiento.
Tipo de contenido	Multipart/form-data

Campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
agentId	N	Cuerda	Puede usar personID como parámetro opcional en la solicitud si tiene un agente específico que desea extraer datos usando API.
fecha	S	Fecha	Fecha para la que solicita datos detallados de adherencia del agente en formato AAAA-MM-DD.
Pagesize	N	Número	Número de resultados a devolver. Valor predeterminado = 25 Max = 200
pageNumber	N	Número	Número de página para los resultados. Valor predeterminado = 1

Campos de respuesta

Nombre	Descripción
agentId	El agente ID.
acdAgentId ACD	ACD identificador de agente. Permite a los proveedores emparejar agentes entre el Y sus registros.
programadoSegundos	Tiempo total en segundos programado para que el agente trabaje para la
fecha seleccionada. scheduledInServiceSeconds	Tiempo total en segundos programado para que el agente esté en servicio y disponible Para gestionar llamadas para la fecha actual
actualInServiceSeconds	Número de segundos que el agente estuvo en
servicio. notInAdherenceSeconds	Número de segundos que el agente no se adhirió.
horarioAdherencia	Porcentaje de adherencia, redondeado a una
programación con un decimalConformidad	Porcentaje de conformidad, redondeado
a un detalle decimal	Información detallada sobre la adherencia del
agente. scheduledActivityType	Id. de tipo de actividad programada.
scheduledActityStartTime	Hora de inicio de actividad programada en formato
UTC enAdherenceSeconds	Número de segundos que el agente está en
adherencia. outOfAdherenceSeconds	Número de segundos que el agente está fuera de adherencia.
Actualidad	Información detallada sobre el estado de adherencia real del agente. **NOTA** Para la fecha actual, se muestra una matriz vacía para futuras actividades programadas.
actualAgentState	Estado real de actividad del agente.
actualAgentStateStartTime	Hora de inicio real del agente, en formato UTC
actualReasonCode	Código de motivo de actividad real del agente. Puede ser nulo.

Ejemplo de archivo JSON

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

```
[
  {
        "agentId": cadena,
        "acdAgentId": cadena,
        "scheduledSeconds":number,
        "scheduledInServiceSeconds":number,
        "actualInServiceSeconds":number,
        "notInAdherenceSeconds":number,
        "scheduleAdherence":number,
        "scheduleConformity":number, "details":
        [
            {
                "scheduledActivityType":string,
                "scheduledActityStartTime":utc,
                "inAdherenceSeconds":number,
                "outOfAdherenceSeconds":number
                "actuals":
                [
                    {
                        "actualAgentState":string,
                        "actualAgentStateStartTime":utc,
                        "actualReasonCode":number,
                        "inAdherenceSeconds":number,
                        "outOfAdherenceSeconds":number
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]

    },
    ...
]
```

Agente API

El agente API permite recuperar datos resumidos de los agentes.

NOTA : Este API devuelve sólo los agentes que están habilitados para la programación.

Protocolo y URI

URI	/API/rest/scheduling/agent
Método	OBTENER
Permisos	Actualizar solicitudes de mensajería
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
activeAgentAndActiveUser	N	Booleano	Cuando se establece en True, devuelve sólo los usuarios activos que también son agentes activos.
activeAgent	N	Booleano	Cuando se establece en Verdadero, sólo devuelve agentes activos.
acdId	N	Cuerda	Si se establece, devuelve agentes asociados a este ACD ID.
agentAssignedException	N	Booleano	Cuando se establece en True, y si fullDetail también se establece en True, devuelve los ID de todas las excepciones asignadas al agente. Si fullDetail se establece en False, no se devuelve ningún dato.
fullDetalle	N	Booleano	Si se establece en Verdadero, devuelve todos los datos del agente. Si se establece en False, devuelve ID, nombre, apellido y número de empleado.

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
Filtrables	N	Booleano	Si se establece en Verdadero, devuelve información de agente filtrable (agente ID, nombre, apellido, número de empleado, asignación de habilidades ID, cola de servicio ID y grupo multihabilidad ID.

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

NOTA Los parámetros activeAgentAndActiveUser, activeAgent y acdId son mutuamente excluyentes. Todas las variantes aplican reglas de vista. Sólo se devuelven agentes visibles para la persona que llama.

Campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

NOTA Su función determina cuál de los campos de la tabla puede ver. Por ejemplo, el campo EmployeeNumber solo puede verlo un usuario con la función de administrador.

Campo	Descripción
ID de ACD	El ACD ID asociado con el agente.
Activo	Verdadero/Falso Indica si el agente está activo.
ID de agente	El ID del agente. Este campo también es utilizado por Shifts by
Agent API. Número de empleado	El número de empleado del agente (sólo administradores).
CompanyStartDate	La fecha en que el agente comenzó en la empresa, en formato AAAA-MM-DD. Este campo sólo puede verlo los administradores.
DepartamentoInicioFecha DD	La fecha en que el agente comenzó en el departamento, en formato AAAA-MM- (Sólo administradores).
Fecha de terminación	Fecha de finalización del departamento del agente, en formato AAAA-MM-DD (Sólo administradores). Este campo puede ser NULL.
Nombre	El nombre del agente.
Apellido	El apellido del agente.

Campo	Descripción
Equipo principal	El equipo principal del agente. Este campo puede ser NULL si el agente no tiene equipos. ID de grupo de habilidades múltiples El ID del grupo MultiSkill al que está asociado el agente.
Solo lectura	Verdadero/Falso Indica si el agente es de sólo lectura (sólo supervisores, administradores).
Servicios	La lista de los identificadores de los servicios que admite el agente.
Configuración	Enlaces para acceder a la configuración del agente, por agente ID.
Asignaciones de habilidades	La lista de los ID de las asignaciones de habilidades que admite el agente.
Equipos	La lista de los ID de los equipos a los que da soporte el agente.

Ejemplos de archivos JSON

Los siguientes son ejemplos de respuestas JSON formateadas.

Respuesta detallada completa


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

```
                "readOnly":boolean,
                "services":[number, ...], "settings":
                {
                "$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[número, ...],
                "equipos":[número, ...],

        },
        ...
]
```

Respuesta detallada básica

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

        },
        ...
]
```

Respuesta filtrable

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string,
                "teams":[number, ...],
                "skillMappings":[número, ...],
```

```
            "services":[number, ...],
            "multiSkillGroupId":number
        },
        ...
]
```

Agentes programados por cola de servicio API

Agentes programados por cola de servicio API devuelve el número de agentes programados en equivalentes a tiempo completo (FTE) por intervalo para un conjunto de colas de servicio. Para los grupos multih, donde un agente puede trabajar a tiempo parcial en dos o más colas de servicio, el FTE es un decimal. Por ejemplo, si el agente trabaja medio tiempo en dos grupos de servicio, aparece como 0.5 FTE si el agente está programado para trabajar durante todo el intervalo.

> **Nota** Para devolver datos, las colas de servicio deben tener desactivada la casilla de verificación "No generar previsiones ni programaciones para esta cola de servicio" y las colas de servicio deben estar en la vista principal
> Del usuario que envía.

Protocolo y URI

URI	/API/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Método	POST
Permisos	Planificar horarios
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

> **NOTA** Los datos devueltos están limitados en función de las vistas configuradas del usuario autenticado. Los usuarios no pueden recuperar datos de colas de servicio que no son visibles para ellos.

Campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Descripción
Intervalo	S	Intervalos de 15 o 30 minutos.
Identificadores de cola de servicio	N	Los identificadores de cola de servicio para los que está recuperando información de personal. Predeterminado = todas las colas de servicio para las que tiene permiso de visualización

Nombre	¿Req?	Descripción
Intervalo de fechas	S	Intervalo de fechas de la solicitud. Se pueden solicitar fechas pasadas, actuales o futuras. Los datos se devuelven de medianoche a medianoche en la zona horaria del inquilino para cada fecha.

Campos de respuesta

La salida es una matriz de matrices, por cola de servicio y luego por fecha. Se devuelven 48 o 96 intervalos para cada fecha, dependiendo de si se solicitan intervalos de 15 o 30 minutos.

Nombre	¿Req?	Descripción
Cola de servicio ID	S	El ID de la cola de servicio.
Nombre de la cola de servicio	S	Nombre de la cola de servicio.
Tipo de cola de servicio ID	S	El ID del tipo de cola de servicio.
Nombre de tipo de cola de servicio	S	Nombre del tipo de cola de servicio.
Hora de inicio del intervalo	S	Marca de tiempo de UNIX para la hora de inicio del intervalo.
Agentes programados	S	El número de agentes programados en ETC, con un decimal. El recuento de agentes depende de la cantidad de intervalo programada por un agente. **EJEMPLO** Si un agente tiene programados 15 minutos en un intervalo de 30 minutos, el agente cuenta como 0,5 agentes.

IEX SmartSync Import MU abre formato de archivo

A continuación se muestra un formato de archivo de importación SmartSync MU (unidad de administración, que es una cola de servicio) de ejemplo. En este ejemplo:

- CT = tipo de contacto (como entrante, saliente, correo electrónico o chat)
- Abierto = agentes programados

```
<?XML version="1.0"?>
<Se abre>
        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <fecha>
                <día>17</día><mes>5</mes><año>2005</año>
            </fecha>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <fecha>
                <día>17</día><mes>5</mes><año>2005</año>
            </fecha>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</se
abre>
```

Ejemplo de archivo JSON

Solicitar JSON

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


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


Respuesta JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "fecha": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "numberOfAgents": 5.0
                }]
        }]
}]
```


Configuración de un filtro de informes

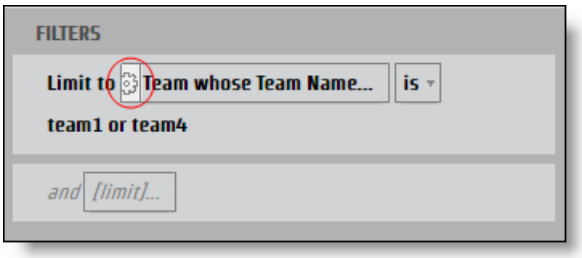
Una de las características de la exportación masiva de datos de informes API es la capacidad de cambiar los filtros de un informe al llamar al API. Puede configurar los filtros editando el texto de la solicitud POST. Para cambiar un filtro con el API, debe realizar algunos cambios en el informe en el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

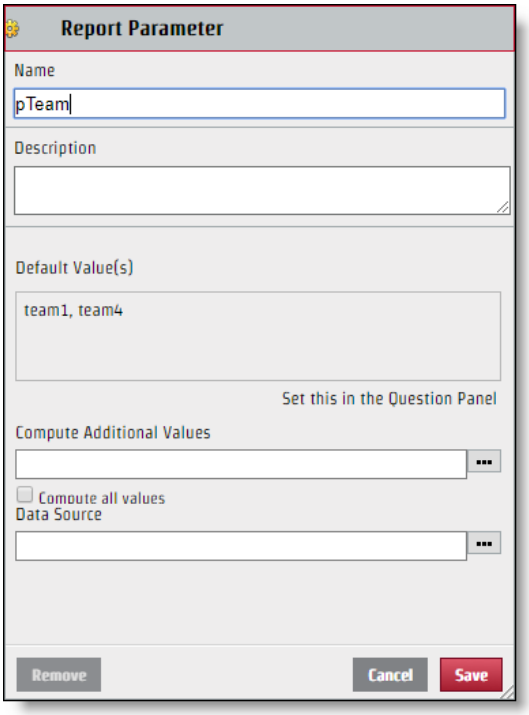
Configurar el parámetro

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.

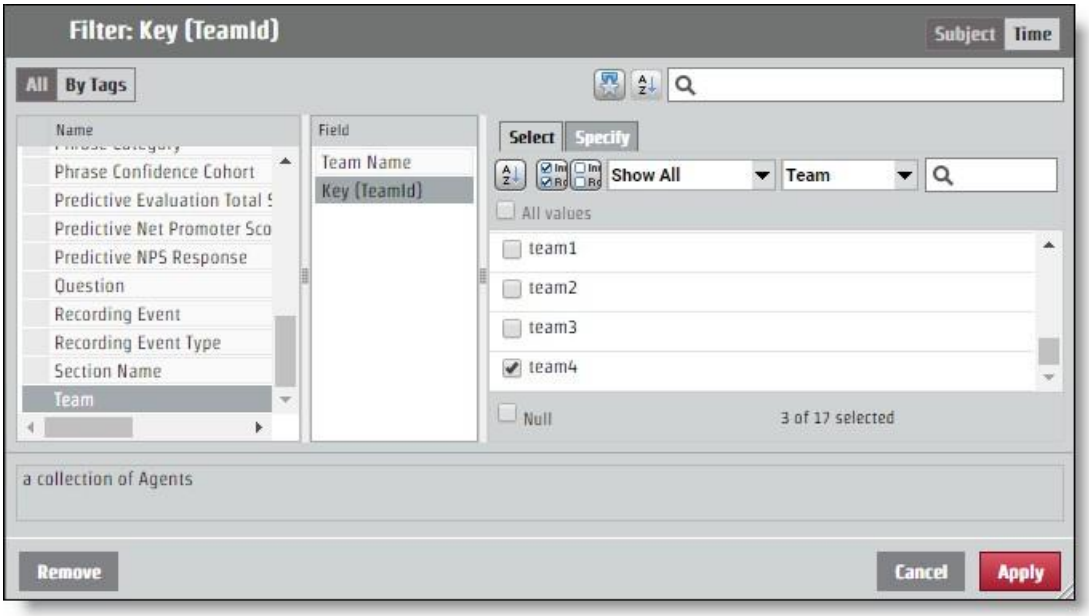


5. Haga clic en **Guardar**.

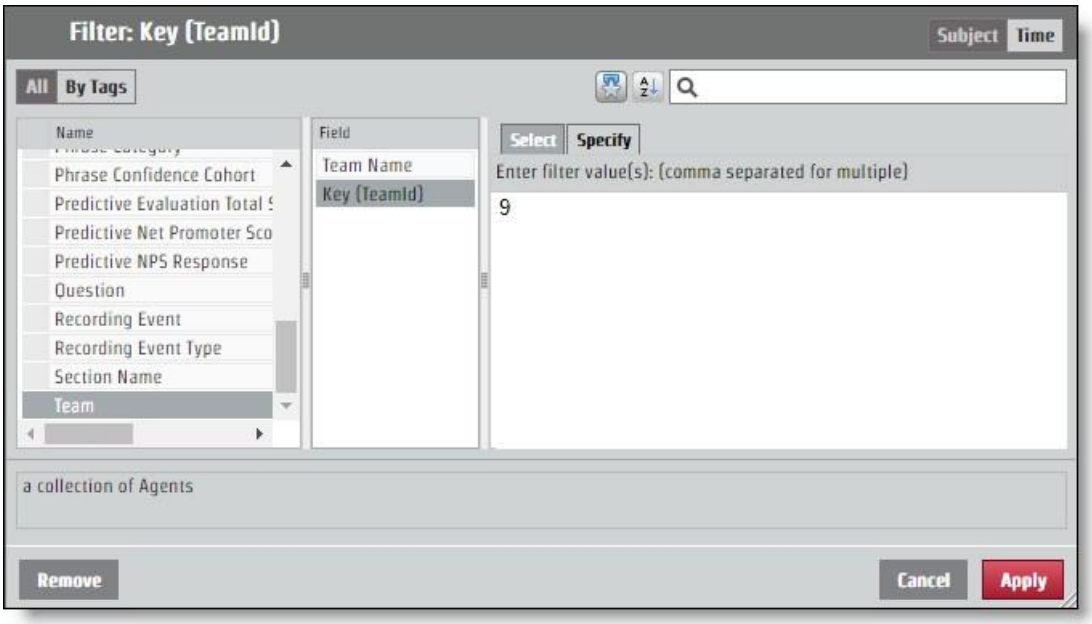
Una vez configurado el filtro, se puede editar a través de la solicitud API. Aunque el nombre de parámetro que cree se utiliza para el nombre de clave en el par de valores de clave JSON, el valor que se muestra en la sección Seleccionar del cuadro de diálogo Filtro no es necesariamente el valor que debe 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 Especificar Tab. El valor específico aparece en el panel Valor de filtro CSV.



Configurar JSON para la solicitud API

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 un **Specify** Tab 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.

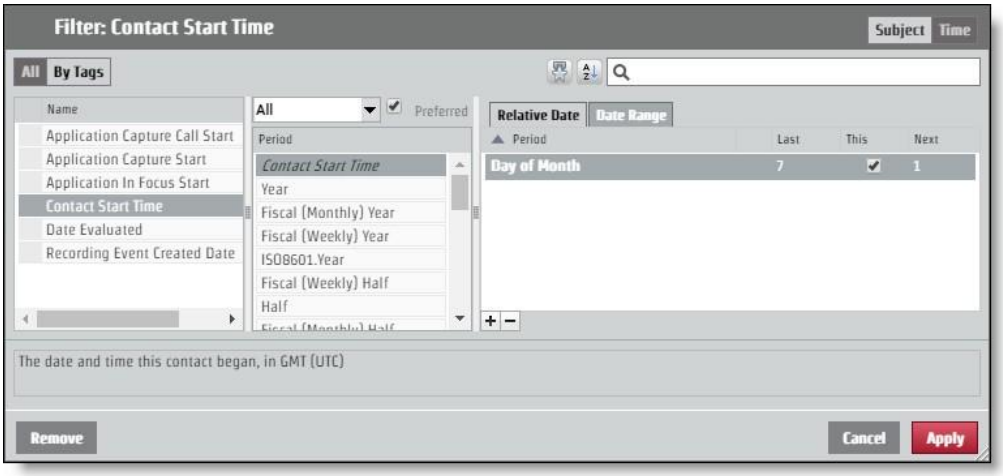
> **PRÁCTICAS recomendadas** Un informe que no especifique un rango final extraerá toda la información de la hora de inicio del rango hacia adelante. Para los informes recurrentes, puede usar esta función y tomarse el tiempo del último
> En el informe, que se formateará en tiempo de época de UNIX y utilizará 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, encodedParamValues debe ser similar al siguiente ejemplo. 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}]}}]",
...
```

Autorizar API

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

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

Protocolo GET/URI

URI	/API/rest/authorize
Método	OBTENER

Campos de solicitud

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

Ejemplos de archivos JSON

Pedir

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

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

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

Respuesta

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


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

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

POST Protocolo y URI

URI	/API/rest/autorizar
Método	POST

Campos de solicitud

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

Ejemplos de archivos JSON

Pedir

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

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

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

Respuesta

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


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

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

Agentes disponibles por cola de servicio o asignación de habilidades API

El agente disponible por cola de servicio o asignación de habilidades API devuelve detalles de la actividad programada actual para todos los agentes que actualmente están programados para trabajar en una cola de servicio y cuyo tipo de actividad es in_service, horas extras o close_service. Los agentes no programados, así como cualquier agente con una excepción (pausa, almuerzo, excepción asignada, etc.) en el momento de la consulta no devolverán datos.

Este API devuelve datos sólo para los agentes que están dentro del alcance del llamante, visibles para el usuario autenticado.

Protocolo y URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/availableAgents
Método	POST, OBTENER
POST Parámetros	Ninguno
Parámetros GET	agentId Fecha en formato aaaa-MM-dd
Permisos	Horario del plan

Campos de solicitud

Debe solicitar ID de cola de servicio o ID de asignación de habilidades. Si proporciona un tipo de ID, el otro puede estar en blanco.

Nombre	¿Req?	Descripción
serviceQueueIds	N	Los ID de cola de servicio para los que está recuperando información del agente activo.
skillMappingIds	N	Los ID de asignación de habilidades para los que está recuperando información del agente activo.

Campos de respuesta

Campo	Descripción
agentId	El ID de un agente actualmente programado para admitir la cola de servicio.
agentTimeZone	La zona horaria del agente.
programadaActividad	La actividad programada del agente.
Tipo de actividad	El tipo de actividad para la que está programado el
agente. activityTypeLabel	La etiqueta aplicada a la actividad programada en la
interfaz de usuario. activityDetailName	Nombre detallado de la actividad
programada.	
serviceQueueIds	Los ID de cola de servicio que el agente está programado para trabajar actualmente. Normalmente, se trata de una cola de servicio única ID a menos que el agente esté programado para trabajar en un grupo de habilidades múltiples.
skillMappingIds	Los ID de asignación de habilidades a los que está asignado actualmente el agente y Programado para trabajar.
Hora de inicio	Hora de inicio de una actividad programada en formato UNIX.
Hora de finalización	Hora de finalización de una actividad programada en formato UNIX.

POST Ejemplos de archivos JSON

Solicitar JSON

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

Respuesta JSON

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

"agentTimeZone": "America/Chicago" "scheduledActivity":

{

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

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

[number,number,number,...], "skillMappingIds":

[number,number,number,...], "startTime": "287579823492000",

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

Ejemplo de archivo GET JSON

[

{

"fecha": "2020-01-05",

"dateLabel": "dom, 5 de enero",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

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

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"fecha": "2020-01-06",

"dateLabel": "Lun, Jan 6", "timeRangeLabel":

"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":

1578319200000,

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

},]...
]...

Importar contactos de forma masiva

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

Hay dos API de importación masiva:

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

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

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

Protocolo y URI

Importación masiva de contactos API

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

Importación masiva de contactos en tiempo real API (metadatos)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

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

Formatos soportados

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

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

Campos de solicitud y respuesta

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

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

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

Ninguno

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

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

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

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

(5000 = 5 segundos).

Número máximo de caracteres = Largo

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

Ejemplos de archivos CSV

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

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

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

Ejemplo completo

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

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

Ejemplo corto

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

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

Ejemplos de archivos JSON

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

Ejemplo completo

El siguiente es un ejemplo de un archivo JSON formateado.

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

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

Ejemplo corto

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

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

Formato ZIP

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

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

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

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

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

Notas

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

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

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

Uso del servidor de datos para la importación masiva de contactos

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

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

siguiente:

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

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

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

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

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

Importar contactos de forma masiva

CONTACTO. EjemploContactos.CSV

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

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

Importación masiva de organización API

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

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

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

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

Grupos API Protocolo y URI

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

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

Grupos API Campos de solicitud y respuesta

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

Equipos API Protocolo y URI

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

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

Campos de solicitud y respuesta API de Teams

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

Personas API Protocolo y URI

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

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

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

Personas API campos de solicitud y respuesta

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

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

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

CSV Ejemplos de archivos

Grupos CSV Ejemplo

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

Ejemplo de Teams CSV

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

Categorías y frases API

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

Estos métodos se utilizan para las categorías y frases API:

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

ELIMINAR categorías y frases API

Este método elimina la información de categoría y frase.

Protocolo DELETE y URI

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

EJEMPLO

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

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

El sistema responde con lo siguiente:

{"eliminado":1}

OBTENER Categorías y Frases API

Este método recupera información de categoría y frase.

Protocolo GET y URI

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

Campos de respuesta GET

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

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

POST Categoría y frases API

Este método crea información de categorías y frases.

POST Protocolo y URIs

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

POST Campos de respuesta

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

PUT Categorías y frases API

Este método actualiza la información de categorías y frases.

PUT Protocolo y URIs

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

PUT campos de respuesta

Nombre	Descripción
Categorías	Información detallada sobre las categorías de Analytics.

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

Ejemplo de archivo JSON GET/POST/PUT

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

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

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


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

Dispositivo de contacto API

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

Dispositivo de contacto API Protocolo y URI

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

Parámetros

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

Dispositivo de contacto API Ejemplos de archivos JSON

Ejemplo de archivo de respuestas

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "nombre": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configured":
        true, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "ID": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extensión": "8013", "partición":
                "Partición de ruta"
            }
        ]
    }
```

Dispositivo de contacto masivo API

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

Protocolo API masivo de dispositivos de contacto y URI

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

Consulte Dispositivo de contacto API para obtener más información.

Ejemplos de archivos JSON BULK API 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": ""},
```

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

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

Contacto API

El contacto API permite a los usuarios buscar contactos específicos, luego vincular a Webex WFO 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 recurso URI localiza un contacto específico ID. Si el {ID} no existe, la respuesta devuelve un código de error en lugar de una lista vacía. beginTime = <marca de tiempo de inicio para los contactos>

Campos de solicitud

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

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

Parámetro	Descripció
	Este parámetro puede aparecer cero o más veces en una sola consulta. **EJEMPLO** `contacto?ani=1234&ani=4567` Cuando se proporcionan varios valores para un parámetro, la consulta combina estos valores con OR (es decir, en el ejemplo anterior se buscan contactos con ani=1234 OR ani=4567). OPCIONAL.
assocCallId	El contacto asociado ID que une 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`.
excluir	Devuelve un identificador uniforme de recursos (URI) para el valor especificado. Haga clic en URI para ver los datos asociados con el valor especificado. OPCIONAL. VALORES: ▪ evento: devuelve un URI que señala los datos del evento. ▪ metadatos: devuelve un URI que apunta a los metadatos. ▪ metadata.key1: devuelve un URI que apunta al atributo key1 dentro del objeto de metadatos.
expandir	Devuelve todos los datos asociados con el valor especificado en lugar de un URI. OPCIONAL. VALORES: ▪ evento: expande todos los eventos para incluir todos los datos de eventos, no solo el URI. ▪ metadatos: expande todos los metadatos, no solo el URI. ▪ metadata.key1: solo expande el atributo key1 dentro del objeto de metadatos.
Nombre	El nombre del agente. Los valores aceptados son cadenas con cualquier número de caracteres comodín asterisco (*) o signo de interrogación (?). OPCIONAL.
grupo	El ID de un grupo. El valor aceptado es el entero ID. OPCIONAL.
hasGrabación VALORES:	Devolver solo los contactos asociados con una grabación. OPCIONAL. ▪ verdadero ▪ falso

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

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

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

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

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

Realización de una búsqueda combinada

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

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

Realización de una búsqueda mediante una clave de metadatos

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

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

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

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

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

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

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

Realización de eventos de búsqueda de silencio

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

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

Ejemplo de archivo JSON

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

"tz" : "América/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"grupo" : {
"nombre" : "grupo1",
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "username" :
"sillarj",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/266"
}
}

Ejemplo de archivo JSON searchStats Parámetro = true

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

Contacto Búsqueda básica API

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

Protocolo y URI

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

Campos de solicitud

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

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

Campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

Ejemplo de archivo JSON

Los siguientes son ejemplos de una respuesta JSON con formato.


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

Monitoreo de contactos API

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

Todos los contactos se capturan en la base de datos y se muestran con este API. Sin embargo, el número de contactos que se 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 muestra con este API.

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

PROTOCOLO Y URI

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

CAMPOS DE RESPUESTA

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

EJEMPLO DE RESPUESTA JSON

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

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

Búsqueda de metadatos personalizados API

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

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

PROTOCOLO Y URI

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

CAMPOS DE SOLICITUD

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

como el

los ID de contacto devueltos se ordenan en

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

CAMPOS DE RESPUESTA

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

EJEMPLO DE RESPUESTA JSON

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


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

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Formulario de evaluación API

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

Protocolo y URI

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

Campos de respuesta

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

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

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

Ejemplo de archivo JSON

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


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

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

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

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



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

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

Formulario de evaluación ID API

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

Protocolo y URI

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

Campos de respuesta

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

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

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

Ejemplo de archivo JSON

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


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

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

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

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



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

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

API de tipo de excepción

Las API de excepción permiten a los agentes usar un IVR u otra interfaz de terceros para ajustar sus horarios cuando llaman enfermos y permiten a los usuarios con permiso de administrador recuperar una lista de tipos de excepciones.

Tipos de excepción GET API

Los tipos de excepción GET API devuelve una lista de tipos de excepción utilizados por la solicitud de excepción de terceros API.

Tipos de excepción GET Protocolo API y URI

ID de tipo de excepción GET API:

URI	/API/rest/scheduling/genericException
Método	OBTENER
Permisos	Administrar WFM Restringido a agentes dentro del ámbito
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud API de tipos de excepción GET

El ID de tipo de excepción GET API incluye estos campos:

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
identificación	S	Entero	ID del tipo de excepción.
nombre	S	Cuerda	Fecha de programación de la excepción.
exceptionId	S	Entero	Tipo de excepción ID. El **campo ID** (arriba) se pasará al para especificar la excepción.

Tipos de excepción GET API Ejemplo de archivo JSON

Este es un ejemplo de la respuesta JSON GET genericException para recuperar identificadores de tipo de excepción:

[{

ID: 2, [*ID del tipo de excepción, que un agente selecciona cuando envía una solicitud* de excepción]

name : "Tipo de vacaciones", [*nombre del tipo* de excepción]

exceptionId: 1 [*ID de la excepción que se establece como "Excepción predeterminada" de este tipo de excepción (la excepción de flujo de trabajo predeterminada utilizada para este tipo de excepción)*]

}, {

ID: 4,

name : "Exception Type", exceptionId: 2

}

]

POST Solicitudes de excepción de terceros API

El POST Tipos de excepción API permite al llamante enviar solicitudes de excepción en nombre de un agente.

POST Solicitudes de excepción de terceros API Protocolo y URI

POST Solicitud de excepción de terceros API:

URI	/API/rest/scheduling/changeRequest/exception
Método	POST
Permisos	Administrar WFM Restringido a agentes dentro del ámbito
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Las solicitudes realizadas con la Solicitud de excepción de terceros API serán idénticas a las solicitudes realizadas por los agentes en Webex WFO; El flujo de trabajo de solicitud del agente se aplica a la solicitud.

POST Solicitudes de excepción de terceros API campos de solicitud

La POST Solicitud de excepción de terceros API incluye estos campos:

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
agentId	S	Entero	ID del agente que solicita la excepción. El campo es Necesario si la solicitud se crea en nombre de un agente. De lo contrario, se omite el atributo y el ID se deriva del usuario autenticado actualmente.
genericException	S	Entero	Tipo de excepción ID.
startTimeEpoch	S	Largo	Obligatorio si todo el día es verdadero o falso. Este es el La hora del evento comienza en milisegundos, desde la época fecha. Si entireDay es verdadero, el atributo se utiliza para Determine la fecha de excepción. **NOTA** En el caso de que entera sea verdadera, este debería ser el valor de época de la medianoche El día solicitado en la zona horaria de visualización del agente.
endTimeEpoch	S	Largo	Solo se requiere si entero es falso; de lo contrario, se omite el atributo. Esta es la hora del final del evento, en milisegundos, desde la fecha de la época.
Día entero	S	Boolian	Especifica si la excepción es para todo el día. Los valores válidos son VERDADERO o FALSO, sin comillas.
comentario	N	Cuerda	Comentario que el usuario envía junto con la solicitud. **NOTA** El API agrega este comentario a la solicitud: Esta solicitud fue solicitada por <*usuario* autenticado> en nombre del agente, <*nombre* del agente>. Este comentario solo aparece si el IVR a través del cual se envía la solicitud no proporciona un comentario propio.

POST Solicitudes de excepción de terceros API Ejemplos de archivos JSON

Este es un ejemplo del archivo JSON para una solicitud POST de un día entero:


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


Este es un ejemplo del archivo JSON para una solicitud POST de día parcial:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Mié, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Mié, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
        "enteraDía" : falso,
        "comentario" : ""
}
```

Exportar API

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

Protocolo y URI

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

Campos de solicitud

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

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

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

Campos de respuesta

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

Los campos para personas se definen en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
Identificador de usuario	El ID del usuario en Webex WFO.
Correo electrónico	La dirección de correo electrónico del usuario.
Nombre	El nombre del usuario.
Apellidos	El apellido del usuario.
Mostrar zona horaria	La zona horaria de visualización del usuario.
Conectar	El inicio de sesión del usuario ID.
Empleado ID	El empleado del usuario ID.
Equipo	El equipo asignado del
usuario. Es sólo conciliar	
Activado	La fecha en que se activó el usuario.
Desactivado	La fecha en que se desactivó el usuario.
Locale (Configuracion_Regional)	El idioma utilizado por el usuario.
Papeles	Los roles asignados al usuario.
Alcance completo	Cuando se establece en TRUE, el usuario tiene ámbito sobre todos los grupos, equipos y usuarios. Cuando se establece en FALSE, el ámbito del usuario es el configurado en los campos Equipos de ámbito y Grupos de ámbito.
Grupos de ámbito	Los grupos dentro del ámbito del usuario.
Equipos de alcance	Los equipos dentro del alcance del usuario.
QM Vistas	Las vistas asignadas al usuario en QM.
ID de ACD	El ID del usuario dentro del ACD.
ACD Servidor ID	El ID del ACD que es 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 se asignan al usuario en WFM.
Vista principal	La vista principal del usuario en WFM.
Mapeos de habilidades	Las asignaciones de habilidades asignadas a
este usuario. Fecha de inicio de la empresa	La fecha en que el usuario
comenzó con la empresa. Fecha de inicio del departamento	La fecha en que
el usuario comenzó con el departamento. Rango	El rango del usuario
dentro del centro de contacto.	
Fecha de finalización de la empresa	La fecha en que el usuario dejó la empresa.
Perfil de condiciones de trabajo	El perfil de condición de trabajo asignado a este
usuario. Programar perfil de lanzamiento	El perfil de liberación de
programación asignado a este usuario. Zona horaria de programación	La zona
horaria utilizada para programar el agente.	
Grupo de personal máximo	El grupo de personal máximo al que está asignado el usuario.

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

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

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

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

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

CSV Ejemplo de salida de archivo

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

Equipo ID, Nombre,Fecha de activación, Fecha de

desactivación 3,Equipo exportado

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

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

Importación de texto genérico API

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

Protocolo y URI

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

Campos de solicitud JSON

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

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

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

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

Ejemplo de archivo JSON


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

"tiempo": 1439993633000,

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

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

"receptor": [

"receptor 1",

"Receptor 2"

],

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

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

"campo1" : "valor1",

"campo2" : "valor2"

},

"referencias": [

"referencia 1",

"Referencia 2"

],

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

}

]

}

Importación de texto genérico con varios archivos API

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

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

Protocolo y URI

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

Campos de solicitud

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

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

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

Formatos admitidos

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

Archivo	Formatos admitidos
Datos de contacto: contiene	CSV, JSON

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

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

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

Formatos.

Ejemplo de archivo de lote CSV

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, ID email,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, mi cuenta, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,cerrar mi cuenta, accNum=676,ref1,2 chat,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, pregunta de facturación, accNum=900,,

Ejemplo de archivo ZIP

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

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

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

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Ejemplo de archivo JSON

Cuerpo JSON


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

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

Contenido

email1.txt

Este es el cuerpo del correo electrónico.

SIG API

El SIG API se utiliza para importar datos históricos a la base de datos Webex WFO a intervalos

especificados. Webex WFO utiliza estos datos para generar informes y estadísticas.

El SIG API envía dos ACD archivos de importación a Webex WFO:

- Archivo del agente
- Archivo de servicio

Para obtener más información sobre el SIG API, consulte la *Guía de referencia de importación de datos Webex WFO*.

NOTA Consulte el API de captura de datos en tiempo real para importar información sobre el estado del agente en tiempo real.

Protocolo y URI

URI	/API/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parámetros	acdServerId: el ID del servidor ACD
Método	POST
Permisos	Importación masiva de usuarios de servicio
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Ejemplos

Para obtener detalles completos sobre los archivos de agente y servicio, incluidos encabezados, columnas y descripciones de columnas, consulte la

Webex WFO Guía de referencia de importación de datos.

NOTA: Los nombres de archivo AgentProductivity.AGENT y ServiceHistorical.SERVICE deben

coincidir exactamente.

Archivo de agente

El nombre de archivo del agente tiene el siguiente formato:

<fecha/hora><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

A continuación se muestra un ejemplo de un archivo de agente.

Nombre de archivo: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **EJEMPLO** DE AGENTE FECHA: 2019-04-25 INTERVALO: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Donde en el ejemplo anterior,

- <FECHA DEL AGENTE: 2019-04-25 INTERVALO: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — es el archivo
  Encabezado en el formato FECHA DEL AGENTE: <fecha> INTERVALO: <hora> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds> — son Columnas obligatorias y opcionales.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — son líneas de datos donde cada línea de datos corresponde a un elemento de datos dentro del archivo.

Las siguientes son columnas obligatorias y opcionales para los archivos del Agente SIG:

Columna	Tipo de dato	Descripción
Columnas de agente necesarias		
acdAgentId	cuerda	El ID del agente en el ACD.
acdServiceId	positivo largo	El ID de la cola de servicio en el ACD. Puede ser alfanumérico.
contactosManejados	Doble no negativo	El número de contactos de la cola de servicio gestionados por el agente durante el período. Para los chats, esto incluye los chats que tienen

Column	Tipo de	Descripció
		se han eliminado y los chats que se han resuelto.
totalTalkSeconds	Doble no negativo	El tiempo total de conversación de los contactos de la cola de servicio gestionada por el agente durante el período. El tiempo de conversación de un contacto puede comenzar en el período anterior; Se cuenta todo el tiempo de conversación.
totalHoldSeconds	Doble no negativo	El tiempo total de espera de los contactos de la cola de servicio gestionados por el agente durante el período. El tiempo de espera de un contacto puede comenzar en el período anterior; Se cuenta todo el tiempo de espera. Esta columna no se aplica a los chats. Introduzca cero para esta columna.
totalAfterContactWork Sobras	no negativo doble	El tiempo total de trabajo después del contacto en contactos para la cola de servicio manejada por el agente durante el período. El tiempo posterior al contacto de un contacto puede comenzar en el período anterior; Se cuenta todo el tiempo después del contacto.
totalPeriodHandleTime Sobras	no negativo doble	El tiempo total que el agente pasó manejando contactos (hablar, mantener, trabajar) para la cola de servicio que se produjo dentro de los límites del período. Esta métrica (A) se diferencia de la suma de totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) en que no incluye el tiempo que excede el límite del período.

Column	Tipo de	Descripció
		EJEMPLO Si el agente contesta una llamada a las 09:29 y la llamada Termina a las 9:33 sin trabajo posterior al contacto, y si el ACD considera que la llamada se maneja durante el período 09:30–10:00, entonces la llamada contribuye 4 minutos a B (09:29–09:33) pero solo 3 minutos a A (09:30–09:33).
totalNo prorrateadoReadyWaitingSeconds	Doble no negativo	El tiempo total de Listo/Espera para el agente durante el período, en todas las colas de servicio en este ACD. Una cola de servicio no interactiva, como chat, puede estar Preparada mientras el agente contesta chats, siempre y cuando el agente no esté manejando el número máximo de chats.
totalUnproratedNotReady Ocupados Segundos	no negativo doble	El tiempo total de disponibilidad o no preparado para el agente durante el período, en todas las colas de servicio (sin contar el tiempo mientras el agente está manejando un contacto o reportado como Listo/Esperando en otra cola de servicio) en este ACD.
totalNo prorrateadoEn sesión Sobras	no negativo doble	El tiempo total en sesión (tiempo de inicio de sesión) para el agente durante el período, en todas las colas de servicio en este ACD.
Columnas de agente opcionales		
periodInicio	Timestamp	Una marca de tiempo que representa el inicio del período de intervalo. Si se incluye, este campo debe referirse al mismo punto en el tiempo (aunque no

Column	Tipo de	Descripció
		necesariamente expresado en la misma zona horaria) que la hora de inicio del período en el nombre de archivo y en el encabezado del archivo. Si no coincide, se produce un error.
contactosTransferredOut	Doble no negativo	El número de contactos transferidos por el agente durante el período. Valor predeterminado = 0.
contactosTransferredIn	Doble no negativo	El número de contactos transferidos al agente durante el período. Este campo está reservado para uso futuro. Actualmente el valor se ignora.
contactosExternalIn	Doble no negativo	El número de contactos entrantes externos a ese agente durante el período. Valor predeterminado = 0. Esta columna no se aplica a los chats. Introduzca cero para esta columna.
contactosExternalOut	Doble no negativo	El número de contactos salientes externos del agente durante el período. Valor predeterminado = 0. Esta columna no se aplica a los chats. Introduzca cero para esta columna.
totalReservedSeconds	Doble no negativo	El tiempo total reservado para los contactos de la cola de servicio para el agente durante el período. Si no es cero, el tiempo reservado no se cuenta como Tiempo de preparación/en espera. Valor predeterminado = 0. Esta columna no se aplica a los chats. Introduzca cero para esta columna.

Column	Tipo de	Descripció
totalProrrateadoReadyWaiting sSeconds	Doble no negativo	El tiempo total prorrateado de preparación/espera para la cola de agente y servicio. Cuando se suma en todas las colas de servicio en este ACD, debe ser igual al campo requerido totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Si los valores prorrateados se omiten o se establecen en cero, el servidor de datos divide los valores no prorrateados por igual entre las colas de servicio de este ACD para las que el agente tiene datos de productividad de cola de servicio de agente durante el período. Si se especifican los valores prorrateados y se suman a los valores no prorrateados, los valores prorrateados se utilizan para la combinación de cola agente-servicio. Si se especifican los valores prorrateados y no se suman a los valores no prorrateados, el servidor de datos vuelve a calcular el valor prorrateado como el valor no prorrateado ponderado por el valor prorrateado especificado dividido por la suma de los valores prorrateados especificados para todas las colas de servicio de este ACD para las que el agente tiene datos de cola de servicio de agente en el período. Esto es más útil para los ACD que asignan tiempo de preparación o espera a un agente para una cola de servicio y tiempo de disponibilidad o no preparado para otras colas de servicio. Es importante que no prorrateado y prorrateado No

Column	Tipo de	Descripció
		Las horas de disponibilidad no incluyen las ocasiones en las que el agente acumula Preparado/En espera u otro momento para otras colas de servicio. Para los ACD que informan sobre el tiempo de disponibilidad o no preparado para las colas de servicio cuando el agente gestiona llamadas o el tiempo de preparación/espera en otra cola de servicio, es importante eliminar todo el tiempo duplicado e informar del tiempo de disponibilidad o no preparado sólo cuando un agente está listo u ocupado en todas las colas de servicio simultáneamente. Para este tipo de ACD, el tiempo total de preparación/espera no prorrateado es la suma del tiempo de preparación/espera de cada cola de servicio y el tiempo total de disponibilidad no prorrateado no prorrateado se calcula a partir del tiempo total de sesión (inicio de sesión) menos el tiempo total en servicio (conversación, espera, después del trabajo, listo/esperando y reservado). Una cola de servicio no interactiva, como chat, puede estar Preparada mientras el agente contesta chats, siempre y cuando el agente no esté manejando el número máximo de chats.
totalProrrateadoNo listo BusySeconds	Doble no negativo	El tiempo total prorrateado de disponibilidad o no preparado para la cola de agente y servicio. Cuando se suma en todas las colas de servicio en este ACD, esto es igual al campo obligatorio totalUnproratedNotReadyBusySeconds.

Para obtener una explicación detallada de este valor, consulte la descripción del campo totalProratedReadyWaitingSeconds.

Column	Tipo de	Descripció

Column	Tipo de	Descripció
contactosRespondió	Doble no negativo	El número de contactos de la cola de servicio contestados por el agente durante el período. La diferencia entre este campo y el campo requerido contactsHandled depende del implementador. El campo contactsHandled se usa para cosas como calcular tiempos promedio de manejo, mientras que contactsAnswered se usa para calcular average speed of answer. Algunos ACD hacen una distinción entre los dos campos. Por ejemplo, en algunos ACD, un contacto manejado es un contacto que finaliza durante el intervalo de informe, mientras que un contacto respondido es un contacto que se responde durante el intervalo de informe. Este campo está reservado para uso futuro. Actualmente el valor se ignora.
totalAnswerDelaySeconds	Doble no negativo	El retraso total en contestar contactos para la cola de servicio para los contactos que el agente contestó durante el período. Este campo está reservado para uso futuro. Actualmente el valor se ignora.

Archivo de servicio

El nombre del archivo de servicio tiene el siguiente formato:

<fecha/hora><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

A continuación se muestra un ejemplo de un archivo de servicio.

Nombre de archivo: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

EJEMPLO FECHA DE SERVICIO: 2019-04-25 INTERVALO: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdId, contactosManejados, contactosOfrecidos, contactosRespondidos, contactosAbandonados, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Donde en el ejemplo anterior,

- <FECHA DE SERVICIO: 2019-04-25 INTERVALO: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — es el archivo

  Encabezado en el formato FECHA DEL AGENTE: <fecha> INTERVALO: <hora> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> — son obligatorios y Columnas opcionales.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — son líneas de datos donde cada línea de datos corresponde a un elemento de datos dentro del archivo.

Columnas

Las siguientes son columnas obligatorias y opcionales para los archivos de servicio SIG:

Columna	Tipo de dato	Descripción
Columnas de servicio requeridas		
acdServiceId	positivo largo	El ID de la cola de servicio en el ACD. Puede ser alfanumérico.
contactosOfrecido	Doble no negativo	El número de contactos de la cola de servicio ofrecida a los agentes durante el período.
contactosManejados	Doble no negativo	El número de contactos de la cola de servicio gestionados por los agentes durante el período.
contactosRespondió	Doble no negativo	El número de contactos de la cola de servicio contestados por los agentes durante el período. La diferencia entre este campo y el campo requerido contactsHandled depende del implementador. El campo contactsHandled se utiliza para cosas como como la previsión de números de contactos y computación

Column	Tipo de	Descripció
		tiempos de manejo promedio, mientras que contactsAnswered es utilizado para calcular average speed of answer. Algunos ACD hacen una distinción entre los dos Campos; por ejemplo, en algunos ACD un manejado El contacto es un contacto que finaliza durante el informe intervalo, mientras que un contacto contestado es un contacto que se responde durante el intervalo de informe.
contactosAbandonado	no negativo doble	El número de contactos de la cola de servicio abandonado durante el período.
totalTalkSeconds	no negativo doble	El tiempo total de conversación de los contactos del servicio cola manejada por los agentes durante el período.
totalHoldSeconds	no negativo doble	El tiempo total en espera de los contactos del servicio cola manejada por los agentes durante el período. Esta columna no se aplica a los chats. Introduzca cero para esta columna.
totalAfterContactWorkSeconds	no negativo doble	El tiempo total de trabajo después del contacto en contactos para La cola de servicio manejada por los agentes durante el periodo.
totalAnswerDelaySeconds	no negativo doble	El retraso total en la respuesta a los contactos para el Servicio para contactos que los agentes respondieron durante el periodo. Esta columna no se aplica a los chats. Introduzca cero para esta columna.
serviceLevelPercent	no negativo doble ≤100	El retraso total en la respuesta a los contactos para el Servicio para contactos que los agentes respondieron durante el período.

Columnas de servicio opcionales		
periodInicio	Timestamp	Una marca de tiempo que representa el inicio del intervalo

Columna	Tipo de dato	Descripción
		periodo. Si se incluye, este campo debe referirse al mismo punto en el tiempo (aunque no necesariamente expresado en la misma zona horaria) que la hora de inicio del período en el nombre de archivo y en el encabezado del archivo. Si no coincide, se produce un error.
contactosBloqueado	Doble no negativo	El número de contactos bloqueados para la cola de servicio durante el período. Valor predeterminado = 0.
serviceLevelSeconds	doble positivo	El umbral de nivel de servicio en segundos para la cola de servicio durante el período. Este campo está reservado para uso futuro. Actualmente el valor se ignora.
contactsInQueue	Doble no negativo	El número máximo de contactos en cola durante el intervalo. Sólo se utiliza con colas no interactivas. Para las colas interactivas, este valor siempre será cero, independientemente del valor especificado en esta columna.

Importar API

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

Protocolo de importación GET y URI

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

Campos de solicitud de importación GET

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
acdId	N	Cuerda	Si se establece, devuelve agentes asociados a este ACD ID.
basicInfo	N	Booleano	Cuando se establece en Verdadero, 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 odas las variantes aplican reglas de vista. Sólo se devuelven agentes visibles para la persona que llama.

Campos de respuesta de importación GET

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON de importación GET

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

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

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

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


POST Protocolo de importación y URI

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

Importar campos de respuesta POST

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
tenantId	Inquilino ID para campos multivalor.

Campo	Descripción
cartografía	Describe la matriz de objetos de asignación para campos de varios valores.
columna	CSV columna de la que se recuperan los datos para 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.

POST Importar ejemplo de archivo JSON

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

Formato JSON

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

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

POST Formato de respuesta exitosa

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

API de preferencias de importación

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

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

Crear preferencia de importación API

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

Crear protocolo de preferencias de importación y URI

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

Crear campos de solicitud de preferencias de importación

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

Crear ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación

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

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

Crear respuesta del sistema de preferencias de importación

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

Eliminar preferencia de importación API

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

Eliminar Protocolo de preferencias de importación y URI

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

Eliminar preferencia de importación Respuesta del sistema

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

Preferencias de importación API

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

Protocolo de preferencias de importación y URI

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

Campos de respuesta de preferencias de importación

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON

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

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

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

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

Respuesta del sistema

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

Preferencias de importación por ID API

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

Preferencias de importación por protocolo ID y URI

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

Importar preferencias por ID campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

Preferencias de importación por ID Ejemplo de archivo JSON

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

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

Respuesta del sistema

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

Actualizar preferencia de importación API

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

Actualizar protocolo de preferencias de importación y URI

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

Actualizar campos de respuesta de preferencias de importación

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

Ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación de actualizaciones

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

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

```
}
```

Actualizar preferencia de importación Respuesta del sistema

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

Lista de Inclusión/Exclusión API

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

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

OBTENER Lista de Inclusión/Exclusión API

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

GET Lista de inclusión/exclusión API Protocolo y URI

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

GET Lista de inclusión/exclusión API Campos de solicitud

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

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

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

Campos de respuesta API del servicio GET

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

Servicio GET API Ejemplo de archivo JSON

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

PUT Incluir/Excluir lista API

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

PUT Incluir/Excluir lista API Protocolo y URI

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

PUT Incluir/Excluir lista API campos de solicitud

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

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

PUT Incluir/Excluir lista API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

PUT Lista de incluir/excluir API Ejemplo de archivo JSON

{

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

POST Lista de inclusión/exclusión API

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

POST Lista de inclusión/exclusión API Protocolo y URI

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

POST Lista de inclusión/exclusión API campos de solicitud

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

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

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

POST Lista de inclusión/exclusión API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Campo	Descripción
	2 = Salida 3 =

POST Lista de inclusión/exclusión API Ejemplo de archivo JSON

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

DELETE Incluir/Excluir lista API

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

DELETE Incluir/Excluir lista API protocolo y URI

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

Eliminar lista de inclusión/exclusión Respuesta del sistema

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

Empleos API

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

Protocolo y URI

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

Campos de solicitud

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

Campos de respuesta

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

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

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

Ejemplos de archivos JSON

Pedir

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

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

Respuesta

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

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

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

API de estructura organizativa

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

Asignar roles a una persona API

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

Asignar roles a una persona API protocolo y URI

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

Asignar roles a una persona API campos de solicitud

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

Asignar roles a una persona API Ejemplo de archivo JSON

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

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

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

        },
        ...
]
```

Grupo común API

Este API crea un nuevo grupo con los datos especificados.

Protocolo del Grupo Común API y URI

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

Grupo común API campos de solicitud

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

Estructura organizativa común API (información detallada)

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

Protocolo común API y URI

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

Campos comunes de solicitud API

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

Campos comunes de respuesta API

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

Ejemplo común de archivo JSON API

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


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Inquilino 1",
                "equipos":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Tenant 1 Group 1", "agents":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "lastName":"dente",
                                                "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

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

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

Grupo API

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

Grupo API Protocolo y URI

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

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

Para listar o crear un grupo específico:

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

Grupo API Campos de solicitud: todos los grupos

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

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

Grupo API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Grupo API Ejemplo de archivo JSON

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

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

Detalles de un solo grupo:

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

Agrupar por ID (con equipos)

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

Agrupar por protocolo ID (con equipos) y URI

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

Agrupar por ID (con equipos) Campos de solicitud

El método POST actualiza el registro de grupo especificado.

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

Agrupar por ID (con equipos) Campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

Agrupar por ID (con Teams) Ejemplo de archivo JSON

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


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

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Grupo-Persona API

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

Protocolo API de persona de grupo y URI

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

Campos de solicitud API de persona del grupo

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

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

Campos de respuesta API de persona de grupo

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON API Group-Person

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

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

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



        },
        ...
]
```

Grupo (con alcance) API

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

Grupo (con alcance) Protocolo API y URI

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

Grupo (con alcance) API campos de solicitud

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

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

Grupo (con ámbito) API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Grupo (con ámbito) API Ejemplo de archivo JSON

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

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

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



    }
    ...
]
```

Permisos API

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

Permisos API Protocolo y URI

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

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

Permisos API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Permisos API Ejemplo de archivo JSON

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

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

Persona API

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

Persona API Protocolo y URI

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

Campos de solicitud API de persona

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

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

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

Persona API Ejemplo de archivo JSON

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


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

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

Persona por ID API

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

Persona por protocolo ID API y URI

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

Persona por ID API campos de solicitud (método PUT)

El método PUT crea la información detallada del usuario especificado.

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

Función Combinar persona para combinar los perfiles de estas personas.

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

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

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

Persona por ID API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

Persona por ID API Ejemplo de archivo JSON

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


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

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


Zona horaria de la persona API

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

Zona horaria de la persona API Protocolo y URI

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

Zona horaria de la persona API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Zona horaria de la persona API Ejemplo de archivo JSON

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

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

Roles API

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

Roles API Protocolo y URI

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

Roles API campos de solicitud

El método POST crea el rol especificado para el inquilino.

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

Roles API campos de respuesta

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

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

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

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

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

Roles API Ejemplo de archivo JSON

Los siguientes son ejemplos de respuestas JSON formateadas.

Lista de todos los roles de inquilino:


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

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


Lista de permisos para un rol específico:


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


Equipo API

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

Equipo API Protocolo y URI

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

Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Equipo API Campos de solicitud

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

Equipo API Ejemplo de archivo JSON

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

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

Equipos por ID (con agentes)

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

Equipos por protocolo ID (con agentes) y URI

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

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

Campos de solicitud de equipos por ID (con agentes)

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

Campos de respuesta de equipos por ID (con agentes)

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

Equipos por ID (con agentes) Ejemplo de archivo JSON

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


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

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

]
},
...
]

Equipo (con alcance)

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

Protocolo de equipo (con alcance) y URI

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

Campos de solicitud de equipo (con alcance)

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

Campos de respuesta de equipo (con alcance)

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON de equipo (con ámbito)

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

```
[
        {
```

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


Inquilino API

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

Protocolo API de inquilino y URI

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

Campos de solicitud API de inquilino

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

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

Campos de respuesta API inquilino

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON de inquilino API

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,
        },
]
```

Estados del agente en tiempo real API

El API de estados de agente en tiempo real proporciona datos para los estados de agente en tiempo real de una lista específica de agentes dentro de un intervalo de tiempo específico. Puede usar estos datos para determinar las horas exactas en que los agentes iniciaron y cerraron sesión en el ACD.

Para que los estados de agente en tiempo real API devuelvan datos, los agentes que solicite deben cumplir las siguientes condiciones:

- Disponer de datos en tiempo real
- Estar en su vista (la del usuario solicitante)

Los estados del agente en tiempo real API no devolverán ningún dato a los usuarios que no cumplan estas dos condiciones.

NOTA Puede solicitar datos para un intervalo de tiempo de hasta 31 días.

Protocolo API de estados de agente en tiempo real y URI

URI	/API/rest/scheduling/realTime/activity/detail
Método	POST
Permisos	Administrar WFM

Parámetros

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
fromTime	S	Número	La hora de inicio de los datos para los estados de agente en tiempo real. Formato = Tiempo de época, en milisegundos. **NOTA** El parámetro fromTime es inclusivo. Para obtener más información acerca del parámetro fromTime, vea Consideraciones sobre los parámetros fromTime.

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
toTime	S	Número	La hora de finalización de los datos para los estados de agente en tiempo real. Formato = Tiempo de época, en milisegundos. **Nota** El parámetro toTime no es inclusivo.

Consideraciones sobre los parámetros fromTime

Si un agente abandona un estado que comienza antes de los parámetros seleccionados y entra en otro estado entre ellos, los estados de agente en tiempo real API incluirán ambos estados en su respuesta, aunque uno de ellos se produzca antes del parámetro fromTime.

EJEMPLO

Solicita datos de estado del agente en tiempo real de 1:30–2:30 PM del 24 de enero de 2018, con formato de época en milisegundos, para un agente.

Ese día, el agente hizo lo siguiente:

- Entró en el estado HOLD a las 1:15 PM
- Cambiado al estado TALK en 1:45 PM

En esta situación, la respuesta incluye tanto el estado HOLD como el estado TALK, aunque el estado HOLD comience antes que el parámetro fromTime (1:30) para su solicitud.

Estados de agente en tiempo real API campos de solicitud

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
agentIds	S	Número	(Opcional) Los ID de los agentes para los que desea datos de estado de agente en tiempo real (separados por comas). **NOTA** Si no especifica los ID de agente, se devolverán los datos en tiempo real de todos los agentes de su vista.

Estados de agente en tiempo real API campos de respuesta

Nombre	Descripción
agentId	El ID del agente.
employeeId	El empleado del agente ID. Puede ser nulo.
realTimeActivities	Los detalles sobre los estados en tiempo real del
agente. agentState	El estado en tiempo real del agente: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ HABLAR ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ SOSTENER ▪ NOT_READY_BUSY
Código de motivo	El código de motivo del estado del agente. Puede ser nulo.
Timestamp	La hora en que cambió el estado del agente del agente. El formato es tiempo de época en milisegundos.

Estados de agente en tiempo real API Ejemplos de archivos JSON

Ejemplo de archivo de solicitud

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

Ejemplo de archivo de respuestas

```
[
        {
                "agentId": número, "employeeID":
                cadena,
```

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":       cadena,
                                "reasonCode":       cadena,
                                "timestamp": número,
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Captura de datos en tiempo real API

El WFM API de captura de datos en tiempo real se puede utilizar para notificar Webex WFO de información de estado del agente en tiempo real para cualquier ACD. Estos datos en tiempo real son utilizados por Webex WFO para calcular la adherencia y conformidad del agente. Para obtener más información sobre los datos de estado del agente con el SIG API, consulte la Guía *de referencia de importación de datos Webex WFO y* el SIG API.

Puede enviar cada cambio de estado del agente como una solicitud API separada o agrupar varios cambios de estado del agente en una sola solicitud. En general, el envío de varios cambios de estado de agente en una sola solicitud da como resultado un mayor rendimiento.

1. Al iniciar la aplicación, establezca una sesión HTTPS con el servidor de aplicaciones.
2. Durante la vida útil de la aplicación:
    a. Supervise los cambios de estado del agente mediante un método de integración específico de ACD.
    b. Enviar los cambios de estado del agente al servidor de datos.
3. Al cerrar la aplicación, destruya la sesión HTTPS.

Protocolo API de captura de datos en tiempo real y URI

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Método	POST
Permisos	WFM Tipo de
contenido de administración de aplicaciones	
	Multipart/Form-Data

Captura de datos en tiempo real API campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
ID de usuario	S	Cuerda	Inicio de sesión del usuario ID.

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
contraseña	S	Cuerda	Contraseña del usuario.
configuración regional	S	Cuerda	Idioma del usuario.

Captura de datos en tiempo real API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripciones
acdAgentId	El identificador ACD del agente. Este es el ACD ID del agente en Webex WFO (Application Management > Users > Agents).
gisStateIdentifier	El identificador del estado del agente. ▪ 1—Cerrar sesión. El agente se ha desconectado del ACD. En muchos ACD, un código de motivo numérico puede acompañar a este estado para indicar el motivo del cambio de estado. ▪ 2—No está listo. El agente no acepta contactos del ACD. En muchos ACD, un código de motivo numérico puede acompañar a este estado para indicar el motivo del cambio de estado. ▪ 3—Listo. El agente está listo para aceptar contactos del ACD. ▪ 4—Hablar. El agente está en un contacto. ▪ 5—El trabajo no está listo. El agente participa después del trabajo de contacto y entrará en un estado No preparado cuando termine. ▪ 6—Trabajo listo. El agente participa después del trabajo de contacto y entrará en estado Listo cuando termine. ▪ 10—Espera. El agente ha puesto el contacto en espera. **NOTA** Si el ACD tiene un estado de trabajo después del contacto, pero no hace distinción entre Trabajo no preparado y Trabajo listo, entonces Se puede utilizar el estado.
Timestamp	La hora en que se produjo el cambio de estado del agente, expresado en milisegundos desde la época. Las marcas de tiempo deben enviarse en UTC expresadas en tiempo de época en milisegundos.

Campo	Descripciones
Código de motivo	Un código de motivo opcional. Puede ser nulo o estar en blanco. Los valores válidos son 1–65535 o una cadena de texto.

Captura de datos en tiempo real API Ejemplo de archivo JSON

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

```
[
    {
        "acdAgentId":string,
        "gisStateIdentifier":string,
        "timestamp":number,
        "reasonCode":number
    }, ...
]
```

Destruyendo la sesión

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

Cerrar sesión

- Emita una solicitud HTTPS DELETE a:

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

Respuesta del sistema

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

Controles de grabación API

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

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

El API hace lo siguiente:

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

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

Controles de grabación API Protocolo y URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

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

URI Parámetros de solicitud

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

Parámetros de consulta

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

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

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción

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

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

Controles de grabación Protocolo API de autenticación y URI

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

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

Inicio de sesión en los controles de grabación API

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cerrando sesión en los controles de grabación API

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

Controles de grabación API Solicitar comandos

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

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

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

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

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

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

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

respuesta a la solicitud.

- callActive (booleano) – True si el comando

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

Uso de los controles de grabación desde la línea de comandos

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

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

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

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

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

Controles de grabación simplificados API

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

Protocolo y URI

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

Ejemplo GET

EJEMPLO

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

Donde en el ejemplo anterior,

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

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

POST Ejemplo

EJEMPLO

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

Donde en el ejemplo anterior,

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

Configurar controles de grabación simplificados

1. Si el Webex WFO Servicios web del servidor de datos está deshabilitado, reinícielo y establezca su Tipo de inicio en

   Automático.

2. Verifique que el servidor tomcat se haya iniciado e implementado guerras correctamente. Busque en el último archivo catalina.*.log en C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Establezca el puerto del servidor en la URL en 8080.

   EJEMPLO http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Verifique que su sistema esté funcionando correctamente, utilizando una herramienta como Poster.

   Use lo siguiente para realizar la solicitud GET:

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

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

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

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

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

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

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

Descripciones de los comandos

En la lista siguiente se detallan los comandos disponibles.

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

Comando	Descripción

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

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

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

Detalles del cronograma por agentes y fecha API

Detalles de programación por agente y fecha API recupera información detallada de programación de todos los agentes o una lista especificada de agentes en un intervalo de fechas. Este API solo devuelve datos para los agentes que están dentro de su alcance y que son visibles para un usuario autenticado.

> **NOTA** Si ninguno de los ID de agente solicitados está en la vista del usuario solicitante, el API devolverá una matriz JSON vacía.

Protocolo y URI

URI	~/programación/programación/actividad/detalle/
Método	GET e POST
Permisos	Planificar horarios

Parámetros

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
desdeFecha	S	Cuerda	Fecha de inicio de los datos de actividad. Formato AAAA-MM-DD.
hasta la fecha	S	Cuerda	Fecha de finalización de los datos de actividad. Formato AAAA-MM-DD.

> **NOTA** : El rango de fechas está restringido a treinta y un días en una llamada API. Si se requieren más fechas, el API se puede llamar varias veces a todas las fechas necesarias.

Campos de solicitud

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
agentIds	S	Número	Id. de los agentes para los que solicita datos de actividad (separados por comas).

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
			NOTA Si no especifica los ID de agente, se devolverán los datos de todos los agentes de su vista.

Por ejemplo:

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

Detalles de programación por agentes y fecha API campos de respuesta

Nombre	Descripción
agentId	El ID único del agente.
employeeId	Empleado del agente ID.
agentTimeZone	Zona horaria en la que reside el centro de contacto del agente. **NOTA** Ésta es la zona horaria de visualización del agente, que es su hora local. **NOTA** Los datos se devolverán en función de la fecha especificada en la zona horaria del inquilino. Las actividades que abarcan la medianoche no se truncan al final del día. En su lugar, WFM devuelve toda la actividad para todas las actividades que tienen alguna parte en el día seleccionado en la zona horaria del inquilino. Por ejemplo, si envía una actividad el 9 de octubre que continúa hasta el 10 de octubre, recibirá los resultados de toda la actividad.
actividadesByDate	Lista de las actividades del agente en la fecha especificada.

Nombre	Descripción
fecha	Fecha de las actividades del agente.
Actividades programadas programada es	Lista detallada de las actividades programadas del agente (cada actividad enumerado).
Tipo de actividad	Tipo de actividad.
activityTypeLabel	Etiqueta para el tipo de actividad.
activityDetailName	Nombre de la actividad específica.
serviceQueueId	Identificador de la cola de servicio.
Hora de inicio	Hora de inicio de la actividad. Formato=hora de UNIX
Hora de finalización	Hora de finalización de la actividad. Formato=hora de UNIX
pagado	Indica si se trata de una actividad remunerada: verdadero o falso.
activityMetadatos	Define el campo de metadatos de la actividad.

Detalles de programación por agentes y fecha API Ejemplos de archivos JSON

Ejemplo de archivo de solicitud

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

Ejemplo de archivo de respuestas

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

```
                    {
                        "fecha": "2016-07-22",
                        "scheduledActivities": [
                            {
                                "activityType": "lunch", "activityTypeLabel":
                                "Lunch", "activityDetailName": "Special Lunch",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "pagado": verdadero
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Horario para el período API

La Programación para el intervalo de tiempo API obtiene actividades de programación para un intervalo de tiempo especificado para los ID de agente especificados. Sólo se devuelven las programaciones para los agentes en las vistas del usuario que envía. Este API permite a una persona que llama recuperar 60 días de datos de programación para un solo agente, o hasta nueve días para varios agentes.

Protocolo y URI

URI	~/schedule/for/timespan/
Método	POST
Permisos un	Se requiere el permiso Editar programaciones o Ver programaciones. En el caso de Usuario que sólo tiene permiso Ver programaciones, el usuario sólo puede recuperar su propia programación.

Parámetros de solicitud

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
fromTimestamp	S	Largo	De marca de tiempo en milisegundos de época. La duración desde "fromTimestamp" a "toTimestamp" no puede exceder los 9 días si se especifican varios agentId. Si un único agentId es especificado, luego la duración de "fromTimestamp" a "toTimestamp" no puede superar los 60 días.
toMarca de tiempo	S	Largo	Para marcar la hora en milisegundos de época. La duración desde "fromTimestamp" a "toTimestamp" no puede exceder los 9 días si se especifican varios agentId. Si un único agentId es especificado, luego la duración de "fromTimestamp" a "toTimestamp" no puede superar los 60 días.

Campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
agentIds	S	matriz de Longs	El ID de agentes que se encuentran en las vistas del usuario que envía. El número de identificaciones no puede exceder de 1.000.

Por ejemplo:

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

Campos de respuesta

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
agentId	S	entero	El agente ID.
ID de empleado	S	cuerda	El empleado ID. Este campo puede ser nulo o estar vacío.
agentTimeZone	S	cuerda	La zona horaria de visualización del agente (Java zona horaria ID, como "América/Chicago").
Actividades	S	arreglo	Matriz de objetos de actividad. Este campo puede estar vacío.

Objetos de actividad

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
Tipo de actividad	S	cuerda	El tipo de actividad (no localizada).
activityTypeLabel	S	cuerda	La etiqueta de tipo de actividad (localizada).
activityDetailName	S	cuerda	El nombre del detalle de la actividad. Esto es nulo o está vacío a menos que el tipo de actividad sea uno de los siguientes: ▪ Es el nombre de la cola de servicio si el tipo de actividad está en servicio, servicio cerrado u horas extras para un servicio

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
			cola. ▪ Es el nombre del grupo de habilidades múltiples si el tipo de actividad está en servicio, servicio cerrado u horas extras para un grupo de habilidades múltiples. ▪ Es el descanso, el almuerzo, la excepción o el nombre del proyecto si el tipo de actividad es una de esas actividades.
Hora de inicio	S	largo	La marca de tiempo de inicio de la actividad en milisegundos.
Hora de finalización	S	largo	La marca de tiempo de finalización de la actividad en milisegundos de época.
Color	S	cuerda	El código HTML de color.
serviceQueueId	N	largo	La cola de servicio ID. Esto es nulo si el tipo de actividad no está en servicio, servicio cerrado o horas extras para una cola de servicio.
multiSkillGroupId	N	largo	El grupo multihabilidades ID. Esto es nulo si el tipo de actividad no está en servicio, servicio cerrado u horas extras para un grupo de habilidades múltiples.

Ejemplo de respuesta


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "America/Chicago",
        "activities":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "En
            servicio", "activityDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "color":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Special Lunch", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"color": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "En servicio",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"color": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

API de servicio

Utilice el servicio API para crear colas de servicio e identificar los servicios en la vista de un usuario. Este API utiliza dos métodos:

- Servicio GET: Le permite recuperar una lista de servicios.
- POST Servicio: Permite crear una cola de servicio.

> **NOTA** El servicio API no devuelve nombres de inicio de sesión (direcciones de correo electrónico) para los agentes. Para obtener información sobre los nombres de agente y otros nombres de inicio de sesión, consulte Usuario API.

OBTENER Servicio API

El servicio GET le permite recuperar una lista de servicios en su vista.

Servicio GET API Protocolo y URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service
Método	OBTENER
Permisos	Planificar horarios
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud API de servicio GET

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
mainViewOnly	N	Booleano	Si es true, sólo devuelve los servicios que están en la vista principal del llamante. El valor predeterminado es false (devuelve todos los servicios).
vista	N	Booleano	Si es true, devuelve los servicios junto con las vistas asignadas. El valor predeterminado es false.
mappings de habilidades	N	Booleano	Si es true, devuelve los servicios junto con el grupo de habilidades

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
			Asignaciones. El valor predeterminado es false.
tipo de contacto	N	Entero	Si se proporcionan, devuelve servicios cuyo tipo de cola de servicio ha especificado el tipo de contacto. 0 = Interactivo. 1 = No interactivo. **NOTA** Devuelve el error 400 si se proporciona el parámetro pero el valor no es 0 o 1.
tipo	N	Entero	Si se proporciona, devuelve servicios con ese tipo de cola de servicio. **NOTA** Devuelve el error 400 si se proporciona el parámetro pero el valor no es un número entero. Devuelve una lista vacía si el tipo no es un tipo de cola de servicio existente.
forcastAllowed	N	Booleano	Si es true, sólo devuelve los servicios con "No generar previsiones ni programaciones para esta cola de servicio" sin marcar. Se puede establecer en True en una de las siguientes situaciones: ▪ Sin otros parámetros ▪ Se requieren asignaciones de vistas y habilidades ▪ Con vista, mapeos de habilidades y tipo o tipo de contacto requeridos. El valor predeterminado es false (devuelve todos los servicios).

Campos de respuesta API del servicio GET

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
ID	Cola de servicio ID. **NOTA** La cola de servicio ID la utilizan los agentes programados

Campo	Descripción
	por la cola de servicio API.
Número	ACD cola de servicio ID.
Nombre	Nombre de la cola de servicio.
Prioridad	Prioridad de cola de servicio. Los valores válidos son de 0 a 999. Cero es la prioridad más alta. El valor predeterminado es 0.
Virtual	Indicador de cola de servicio virtual. El valor predeterminado es false.
Color	Código hexadecimal de la cola de servicio. El valor predeterminado es #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast es false.	No generará pronóstico ni programación si es verdadero. El valor predeterminado
MSAQ false.	Permite la cola de agentes con múltiples habilidades. El valor predeterminado es
Tipo	Tipo de cola de servicio. El valor predeterminado es 0 (voz).
TypeDesc	Nombre del tipo de cola de servicio.
Tipo de contacto	Tipo de contacto de cola de servicio. 0 = Interactivo (predeterminado). 1
= No interactivo. Id. de visualización	Matriz de Id. de vista.
skillMappingIds	Matriz de ID de mapeo de habilidades.

Servicio GET API Ejemplo de archivo JSON


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "número" : 456,
                "nombre" : "ventas",
                "prioridad" : 1, "virtual" :
                falso, "color" :
                "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
```

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

POST Servicio API

POST Service le permite crear una nueva cola de servicio en la vista del usuario. La cola de servicio recién agregada se agrega a todas las vistas actuales del usuario. Si el usuario no tiene vistas asignadas, no podrá realizar esta operación.

POST Servicio API Protocolo y URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service

Método	POST
Permisos	Administrar mensajería, administrar WFM

POST Servicio API Campos de solicitud

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
número	S	Número	Identifica la cola de servicio en ACD. Único. No es nulo. Dígitos máximos = 22
nombre	S	Cuerda	Nombre de la cola de servicio. Único. No está vacío. Número máximo de caracteres = 50
acdServiceId	S	Cuerda	ID de la cola de servicio ACD. No está vacío. Número máximo de caracteres = 50
prioridad	S	Número	Prioridad de cola de servicio. Los valores válidos son de 0 a 999. Cero es la prioridad más alta. El valor predeterminado es 0. Único. No es nulo. Dígitos máximos = 22
Color	N	Cuerda	Código hexadecimal de la cola de servicio. El valor predeterminado es #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ COLOR). No está vacío. Debe asignarse al campo colorCode en GET ~/config/color. Número máximo de caracteres = 50
notAllowForecast	N	Booleano	Si es verdadero, no generará pronóstico ni programación. El valor predeterminado es false.
MSAQ	N	Booleano	Permite la cola de agentes con múltiples habilidades. El valor predeterminado es false.
tipo	S	Número	Tipo de cola de servicio. El valor predeterminado es 0 (voz). Tipo de cola de servicio existente.
closedHoursRedistributionType		Número	Tipo de redistribución en horario cerrado. ▪ 0 = Ninguna ▪ 1 = Proporcional

Cam	¿Req	Tipo	Descripció
			▪ 2 = par El valor predeterminado es 0. Obligatorio si el tipo es para tipo de cola de servicio con tipo de contacto de No interactivo si no se utiliza.
handlingThreshold		Número	Umbral de manejo. 0–4320 minutos. El valor predeterminado es 0. Se requiere un valor si closedRedistType es 1 o 2. Si closedRedistType no es 1 o 2, no se utiliza handlingThreshold.
Tiempo de conversación		Número	Tiempo promedio de contacto en segundos. No puede ser negativo.
Worktime		Número	Tiempo promedio de trabajo en segundos. No puede ser negativo.
serviceLevelObjectivePercent		Número	Porcentaje de 0 a 100 para una cola de servicio con un tipo de contacto interactivo. Si la cola de servicio tiene un tipo de contacto no interactivo, este campo se omite. Las colas de servicio con tipos de contacto no interactivos están codificadas en 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Número	Debe ser positivo para el tipo de contacto de Interactivo. Se ignora si el tipo es para el tipo de cola de servicio con el tipo de contacto no interactivo (se codificará de forma rígida como nulo).
productividadPorcentaje	N	Número	Porcentaje de productividad. El valor predeterminado es 0.
fteHourPerWeek	N	Número	FTE horas por semana. El valor predeterminado es 0.
breakHoursPerWeek	N	Número	Horas de descanso por semana. El valor predeterminado es 0.
pronósticoStaffingAdjustmentFactor		Número	Factor de ajuste de previsión para el número de agentes. El valor predeterminado es 1.00. El rango es 0.00–10.00.

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
Días	S	Arreglo	Matriz de información del día. Debe haber al menos un día activo entre semana con abierto y cerrado establecido. Consulte Campos de días para obtener definiciones de los campos. que la salida JSON incluye durante días.
mappings de habilidades	S	Arreglo	Variedad de información de mapeo de habilidades. Si no está disponible, la relación entre la cola de servicio y las asignaciones de habilidades no se actualizará. Consulte Campos de asignación de habilidades para obtener definiciones de los campos que incluye la salida JSON para las asignaciones de habilidades.
asignadosDns asignados	S	Arreglo	Matriz de información de DN. Si no está disponible, la relación entre la cola de servicio y DN no se actualizará. Consulte Campos DN para obtener definiciones de los campos. que la salida JSON incluye para el DNS asignado.
virtual		Booleano	Si es true, indica que se trata de una cola de servicio virtual.
servicios virtuales	S	Arreglo	Matriz de información de servicio virtual. Si no está disponible, no se actualizará la relación entre la cola de servicio y las colas de servicio de origen. Consulte Campos de servicio virtual para obtener definiciones de los campos que incluye la salida JSON para los servicios virtuales.
schedulingOrderParameters	S	Arreglo	Matriz de información de orden de programación. Si no está disponible, la relación de prioridades de programación de la cola de servicio no se actualizará.

Cam	¿Req	Tipo	Descripció
			Consulte Campos de orden de programación para obtener definiciones de los campos que incluye la salida JSON para programar parámetros de pedido.
vacationOrderParameters	S	Arreglo	Variedad de información de orden de vacaciones. Si no está disponible, la relación de prioridades de vacaciones de la cola de servicio no se actualizará. Consulte los campos de orden de vacaciones para obtener definiciones de los campos que incluye la salida JSON para los parámetros de orden de vacaciones.
multiSkillGroups	S	Arreglo	Matriz de grupo de habilidades múltiples. Si no está disponible, la relación de cola de servicio de grupo de habilidades múltiples no se actualizará. Consulte Campos de grupos de habilidades múltiples para obtener definiciones de los campos que incluye la salida JSON para grupos de habilidades múltiples.
agentIds	N	Matriz de números	Matriz de ID de agente cuya cola de servicio principal es esta cola de servicio (agregada solo en la nube - comenzando 2016.10)

Campos de días

El campo días incluye estos campos para las etiquetas domingo, lunes, martes, miércoles, jueves, viernes y sábado:

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
abrir		Hora	Formato: HH:MM. Tanto open como close deben tener valores o ambos deben ser nulos. Ignorado si activo es falso.

cerrar		Hora	Formato: HH:MM. Tanto open como close deben tener valores o ambos deben ser nulos. Ignorado si activo es falso.
activo	S	Booleano	Indica si el día está activo.

Campos de asignación de habilidades

Cam	¿Req	Tipo	Descripció
Campo	**¿Req?**	**Tipo**	**Descripción**
identificación	S	Número	Mapeo de habilidades ID.
prioridad	S	Número	Las prioridades válidas son 0–999, siendo 0 la más alta. El valor predeterminado es prioridad 1.

Campos de DN

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
identificación	S	Número	DN ID.
empezar	S	Hora	Hora en que se inicia el DN.
fin	S	Hora	Hora en que finaliza el DN. Debe ser después del inicio.
Días	S	Arreglo	Matriz del día de la semana seleccionado (etiqueta del lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado, con valor booleano). Debe tener al menos un juego.

Campos de servicio virtual

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
identificación	S	Número	Cola de servicio ID. Esta cola de servicio debe tener El mismo tipo de cola de servicio.
hourGap	N	Número	Ignorado a partir de WFM 9.3(1).
proporción	N	Número	Ignorado a partir de WFM 9.3(1).

Campos de orden de programación

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
criterios	S	Cuerda	Son los criterios que se considerarán mientras Programación de un agente para el servicio. Este es un ID y No es una cadena localizada - una de: maximum_hours_

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
			Disponible, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, Ranking
prioridad	S	Número	Es la prioridad que se asigna a los criterios. Único.
ascendente	S	Booleano	Es ascendente/descendente. Descendente es predeterminado - valor falso.

Campos de orden de vacaciones

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
criterios	S	Cuerda	Son los criterios que se considerarán para las prioridades de vacaciones. Esta es una ID y no una cadena localizada, una de: company_start_date, department_start_date, rango min_fte_hours.
prioridad	S	Número	Es la prioridad que se asigna a los criterios. Único.
ascendente	S	Booleano	Es ascendente/descendente. Descendente es predeterminado - valor falso.

Campos de grupos de habilidades múltiples

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
identificación	S	Número	Grupo multihabilidad ID.
nombre		Cuerda	Nombre del grupo multihabilidad. No se utiliza en POST y PUT. Solo se incluye en la respuesta GET. No está vacío.
prioridad	S	Número	Las prioridades válidas son 0–999, siendo 0 la más alta. El valor predeterminado es prioridad 1.

POST Servicio API campos de respuesta

Nombre	Descripción
identificación	Cola de servicio ID. Único. No es nulo. Dígitos máximos = 22
número	Identifica la cola de servicio en el ACD. No es nulo. Dígitos máximos = 22
nombre caracteres = 50	Nombre de la cola de servicio. Único. No está vacío. Número máximo de
acdServerId	ACD servidor ID. No es nulo. Dígitos máximos = 22
prioridad	Prioridad de cola de servicio. Los valores válidos son de 0 a 999. 0 es la prioridad más alta. El valor predeterminado es 0. Único. No es nulo. Dígitos máximos = 22
virtual false. No es nulo.	Indica si se trata de una cola de servicio virtual. El valor predeterminado es
Color	Código de color HTML de la cola de servicio. El valor predeterminado es "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). No está vacío. Debe asignarse al campo colorCode en GET ~/config/color. Número máximo de caracteres = 50
notAllowForecast predeterminado es false.	No generará pronóstico ni programación si es verdadero. El valor
MSAQ es false.	Permite la cola de agentes con múltiples habilidades. El valor predeterminado
tipo	Tipo de cola de servicio. El valor predeterminado es 0 (voz). Tipo de cola de servicio existente.
typeDesc	Nombre del tipo de cola de servicio.
No está vacío. closedHoursRedistributionType en horario cerrado.	Tipo de redistribución 0 = Ninguna 1 = Proporcional 2 = par El valor predeterminado es 0. Añadido en WFM 9.2 (1). Se requiere un valor si el tipo es para el tipo de cola de servicio con el tipo de contacto No interactivo si no se utiliza.

handlingThreshold Añadido en WFM	Manejo de threashold. 0–4320 minutos. El valor predeterminado es 0. 9.2(1).

Nombre	Descripción
	Se requiere un valor si closedRedistType es 1 o 2; de lo contrario, no se utiliza este campo.
Tiempo de conversación	Tiempo promedio de contacto en segundos. No puede ser negativo.
Worktime	Tiempo promedio de trabajo en segundos. No puede ser
negativo. serviceLevelObjectivePercent	Porcentaje objetivo de nivel de servicio. 0–100 para el
tipo de contacto de	Interactivo. Se ignora si el tipo es para el tipo de cola de servicio con el tipo de contacto de No interactivo (se codificará de forma
	rígida al 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds contacto de	Segundos objetivos de nivel de servicio. Debe ser positivo para el tipo de
	Interactivo. Se omite si el tipo es para el tipo de cola de servicio con el tipo de contacto No interactivo (se codificará de forma rígida
	como nulo).
productividadPorcentaje	Porcentaje de productividad. El valor predeterminado es 0.
fteHourPerWeek	FTE horas por semana. El valor predeterminado es 0.
breakHoursPerWeek	Horas de descanso por semana. El valor predeterminado es 0.
forecastPrecisionLevel	Nivel de precisión de previsión.
pronósticoStaffingAdjustmentFactor predeterminado es 1.00.	Factor de ajuste de previsión para el número de agentes. El valor
	El rango es 0.00–10.00.
Días	Matriz de información del día. Debe haber al menos 1 día activo entre semana con abierto y cerrado establecido. Recomienda
mappings de habilidades	Variedad de información de mapeo de habilidades. Si no está disponible, la relación entre la cola de servicio y las asignaciones
	de habilidades no se actualizará.
asignadosDns asignados	Matriz de información de DN. Si no está disponible, la relación entre la cola de servicio y DN no se actualizará.
servicios virtuales	Matriz de información de servicio virtual. Si no está disponible, no se actualizará la relación entre la cola de servicio y las colas de servicio de origen.

schedulingOrderParameters	Matriz de información de orden de programación. Si no está disponible, entonces el servicio

Nombre	Descripción
	La relación de prioridades de programación de colas no se
actualizará. vacationOrderParameters	Variedad de información de orden de vacaciones. Si no está
disponible, entonces el servicio	La relación de prioridades de vacaciones en cola no se actualizará.
multiSkillGroups entonces el servicio	Matriz de información de grupos multihabilidad. Si no está disponible,
	La relación entre la cola y el grupo de habilidades múltiples no se actualizará. Añadido en WFM 9.3 (1).
agentIds	Matriz de identificadores de agente. Si ningún agente tiene esta cola de servicio asignada como su cola de servicio principal, esta matriz de números no estará disponible. Agregado solo en la nube a partir de 2016.10.

POST Servicio API Solicitar ejemplo de archivo JSON


```
{
        "acdServerId": 2,
        "número: 456,
        "nombre:
        "Ventas",
        "prioridad": 1, "color":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "tipo": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "productivityPercent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
```

"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,

```
"días": {
        "domingo":
        {
                "abierto": "00:00",
                "close": "23:59", "active" :
                true
         },
        "lunes" :
        {
                "abierto" : "00:00",
                "cerrar" : "23:59", "activo" :
                verdadero
        },
        "martes" :
        {
                 "abierto" : "00:00",
                 "cerrar" : "23:59", "activo" :
                 verdadero
        },
        "miércoles" :
        {
                  "abierto" : "00:00",
            "cerrar" : "23:59", "activo" :
                      verdadero
         },
        "jueves" :
        {
                "abierto" : "00:00",
                "cerrar" : "23:59", "activo" :
                verdadero
        },
        "viernes" :
```

```
                {
                        "abierto" : "00:00",
                        "cerrar" : "23:59", "activo" :
                        verdadero
                },
                "sábado" :
                {
                        "abierto" : "00:00",
                        "cerrar" : "23:59", "activo" :
                        verdadero
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "ID" : 22,
                        "prioridad" : 1
                }
        ],
        "assignedDns": [
                {
                        "ID": 32,
                        "inicio": "00:00",
                        "fin": "10:15",
                        "días" : // Debe tener al menos un juego
                        {
                                "domingo" : falso,
                                "lunes" : verdadero,
                                "martes" : verdadero,
                                "miércoles" :
                                verdadero, "jueves" :
                                verdadero, verdadero,
```

"viernes" : verdadero, "sábado" :
falso
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"hourGap" : 0,
"ratio" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"criterios" : maximum_hours_available, "prioridad" : 1,
"ascendente" : falso

},
{
"criterios" : minimum_hours_available, "prioridad" : 2,

"ascendente" : falso
{
},
"criterios" : maximum_hours_per_week,
"prioridad" : 3,
"ascendente" : falso

{
},
"criterios" : minimum_hours_per_week,

"prioridad" : 4, "ascendente"
: falso
},
{
"criterios" : rango,
"prioridad" : 5,
"ascendente" : falso
},
{
"criterios" : company_start_date, "prioridad" : 6,
"ascendente" : falso
},
{
"criterios" : department_start_date, "prioridad" : 7,
"ascendente" : falso
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"criterios" : company_start_date, "prioridad" : 1,
"ascendente" : falso
},
{
"criterios" : department_start_date, "prioridad" : 2,
"ascendente" : falso
},
{

"criterios" : min_fte_hours,
"prioridad" : 3,
"ascendente" :falso
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": true
}

POST Ejemplo de archivo JSON de respuesta API

{
"ID" : 6788,
"número" : 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Sales", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"tipo" : 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold" : 0,
"talkTime" : 60,
"tiempo de trabajo" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productividadPorcentaje" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,

"días" : {
"domingo" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"lunes" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"martes" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"miércoles" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
}, "jueves" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
}, "viernes" :
{
"abierto" : "00:00",

```
                "cerrar" : "23:59", "activo" :
                verdadero
        },
        "sábado" :
        {
                "abierto" : "00:00",
                "cerrar" : "23:59", "activo" :
                verdadero
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "nombre" : "Nombre de la
                habilidad", "prioridad" : 1
        }
],
  "assignedDns":
[
        {
                "ID": 32,
                "inicio": "00:00",
                "fin": "10:15",
                "nombre" : "nombre",
                "número": 12,
                "días" : // Debe tener al menos un juego
                {
                        "domingo" : falso,
                        "lunes" : verdadero,
                        "martes" : verdadero,
                        "miércoles" :
                        verdadero,
```

```
                    "jueves" : verdadero,
                    "viernes" : verdadero,
                    "sábado" : falso
                }
            }
        ],
        "virtualServices" : [
            {
                "ID" : 22,
                "nombre" : "nombre",
                "número": 12,
                "hourGap" : 0,
                "ratio" : 0
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "criterios" : maximum_hours_available, "prioridad"
                : 1,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : minimum_hours_available, "prioridad"
                : 2,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : maximum_hours_per_week,
                "prioridad" : 3,
                "ascendente" : falso
```

```
        },
        {
            "criterios" : minimum_hours_per_week, "prioridad"
            : 4,
            "ascendente" : falso
        },
        {
            "criterios" : rango,
            "prioridad" : 5,
            "ascendente" : falso
        },
        {
            "criterios" : company_start_date, "prioridad" : 6,
            "ascendente" : falso
        },
        {
            "criterios" : department_start_date, "prioridad" : 7,
            "ascendente" : falso
        },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
        {
            "criterios" : company_start_date, "prioridad" : 1,
            "ascendente" : falso
        },
        {
            "criterios" : department_st "prioridad" : 2,
```

```
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : min_fte_hours, "prioridad" :
                3,
                "ascendente" : falso.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID" : 345,
                "nombre" : "multilingüe",
                "prioridad" : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "nombre" : "bilingüe",
                "prioridad" : 2
            }
        ],
        "agentes": [
                                35,24,3
        ]
}
```

Cola de servicio ID API

La cola de servicio ID API le permite identificar, actualizar o eliminar una cola de servicio.

- GET Service Queue ID API - Utilice este API para obtener información sobre una cola de servicio.
- PUT Cola de servicio ID API - Utilice este API para actualizar una cola de servicio.
- DELETE Service Queue ID API - Utilice este API para eliminar una cola de servicios.

NOTA

Las API de servicio no devuelven nombres de inicio de sesión (direcciones de correo electrónico) para los agentes. Para obtener información sobre los nombres de agente y otros nombres de inicio de sesión, consulte el Usuario API: /API/rest/scheduling/user.

OBTENER Servicio ID API

Utilice este API para obtener los detalles de la cola de servicio especificados en la vista del usuario.

Servicio GET ID API Protocolo y URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Método	OBTENER
Permisos	Administrar WFM, planificar horarios, editar horarios

Campo de solicitud GET Service ID API

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
id. de servicio	S	Cuerda	ID de cola de servicio para recuperar.

Campos de respuesta ID API del servicio GET

Campo	Descripción
identificación	Cola de servicio ID. Único. No es nulo.
número	Identifica la cola de servicio en el ACD. Único. No es nulo.
acdServerId	ACD servidor ID. Obligatorio. No es nulo.
nombre	Nombre de la cola de servicio. Único. No está vacío.
prioridad	Prioridad de cola de servicio. Los valores válidos son de 0 a 999. 0 es la prioridad más alta. El valor predeterminado es 0. Único. No es nulo.
virtual	Indica si es una cola de servicio virtual. El valor predeterminado es false. No es nulo.
Color	Código de color HTML de la cola de servicio. El valor predeterminado es "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). No está vacío. Debe asignarse al campo colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast	No generará pronóstico ni programación si es verdadero. El valor predeterminado es false.
MSAQ	Permite la cola de agentes con múltiples habilidades. El valor predeterminado es false.
tipo	Tipo de cola de servicio. El valor predeterminado es 0 (voz). Tipo de cola de servicio existente.
typeDesc	Nombre del tipo de cola de servicio. No está vacío.
shrinkageScenarioId	Escenario de contracción ID.
closedHoursRedistributionType	Tipo de redistribución en horario cerrado. 0 = Ninguno, 1 = Proporcional, 2 = Aun. El valor predeterminado es 0. Se agregó en WFM 9.2 (1). requerido si el tipo es para el tipo de cola de servicio con el tipo de contacto de No interactivo de lo contrario no se usa. Obligatorio si el tipo es para el tipo de cola de servicio con el tipo de contacto de No interactivo si no se utiliza.
handlingThreshold	0-4320 minutos. El valor predeterminado es 0. Añadido en WFM 9.2 (1). Requerido si closedRedistType es 1 o 2 más no se utiliza.
Tiempo de conversación	Tiempo promedio de contacto en segundos. No puede ser negativo.

Campo	Descripción
Worktime	Tiempo promedio de trabajo en segundos. No puede ser negativo.
serviceLevelObjectivePercent para el servicio	0–100 para el tipo de contacto de Interactive. Se omite si el tipo es tipo de cola con el tipo de contacto de No interactivo (se codificará al 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds para	Debe ser positivo para el tipo de contacto de Interactivo. Ignorado si el tipo es tipo de cola de servicio con el tipo de contacto No interactivo (se codificará como nulo).
productividadPorcentaje	El valor predeterminado es 0.
fteHourPerWeek	El valor predeterminado es 0.
breakHoursPerWeek	El valor
predeterminado es 0. forecastPrecisionLevel	
pronósticoStaffingAdjustmentFactor predeterminado es 1.00.	Factor de ajuste de previsión para el número de agentes. El valor El rango es 0.00–10.00.
Días	Matriz de información del día. Debe haber al menos un día activo entre semana con abierto y cerrado establecidos.
mappings de habilidades	Variedad de información de mapeo de habilidades. Si no está disponible, la relación entre la cola de servicio y las asignaciones
	de habilidades no se actualizará.
asignadosDns asignados	Matriz de información de DN. Si no está disponible, la relación entre la cola de servicio y DN no se actualizará.
servicios virtuales	Matriz de información de servicio virtual. Si no está disponible, no se actualizará la relación entre la cola de servicio y las colas de servicio de origen.
schedulingOrderParameters entonces el servicio	Matriz de información de orden de programación. Si no está disponible, La relación de prioridades de programación de colas no se actualizará.
vacationOrderParameters entonces el servicio	Variedad de información de orden de vacaciones. Si no está disponible, La relación de prioridades de vacaciones en cola no se actualizará.

Campo	Descripción
multiSkillGroups entonces el servicio	Matriz de información de grupos multihabilidad. Si no está disponible, La relación entre la cola y el grupo de habilidades múltiples no se actualizará. Añadido en WFM 9.3 (1).
agentIds	Matriz de identificadores de agente. Si ningún agente tiene esta cola de servicio asignada como su cola de servicio principal, esta matriz de números no estará disponible. Agregado solo en la nube a partir de 2016.10.

Ejemplo de archivo JSON de respuesta ID API de servicio GET

{

"ID" : 6788,

"número" : 456,

"nombre" : "Ventas",

"prioridad" : 1, "virtual" :

verdadero, "color" :

"#7399BD",

"notAllowForecast" : false, "msaq" :

false,

"tipo" : 0,

"closedRedistType" : 0,

"handlingThresh" : 0,

"talkTime" : 60,

"tiempo de trabajo" : 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"productividadPorcentaje" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "days" : {

"domingo" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"lunes" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"martes" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"miércoles" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"jueves" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"viernes" :
{

```
                "abierto" : "00:00",
                "cerrar" : "23:59", "activo" :
                verdadero
        },
        "sábado" :
        {
                "abierto" : "00:00",
                "cerrar" : "23:59", "activo" :
                verdadero
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "nombre": "5000.SimSG1",
                "ID" : 22,
                "prioridad" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "nombre": "SGdn",
                "número": 1,
                "inicio": "00:00",
                "fin": "10:15",
                "días" : // Debe tener al menos un juego
                {
                        "domingo" : falso,
                        "lunes" : verdadero,
                        "martes" :
                        verdadero,
```

"miércoles" :
verdadero, "jueves" :
verdadero, "viernes" :
verdadero, "sábado" :
falso
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"nombre": "SimSG1",
"número": 1,
"hourGap" : 0,
"ratio" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"criterios" : maximum_hours_available, "prioridad"
: 1,
"ascendente" : falso
},
{
"criterios" : minimum_hours_available, "prioridad"
: 2,
"ascendente" : falso
},
{
"criterios" : maximum_hours_per_week,
"prioridad" : 3,

```
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : minimum_hours_per_week, "prioridad"
                : 4,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : rango,
                "prioridad" : 5,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : company_start_date, "prioridad" : 6,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : department_start_date, "prioridad" : 7,
                "ascendente" : falso
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "criterios" : company_start_date, "prioridad" : 1,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : department_start_date,
```

"prioridad" : 2, "ascendente"
: falso
},
{
"criterios" : min_fte_hours, "prioridad" :
3,
"ascendente" : falso.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"nombre" : "multilingüe",
"prioridad" : 1
},
{
"ID" : 341,
"nombre" : "bilingüe",
"prioridad" : 2
}
],
"agentes": [
35,24,3
]
}

PUT Servicio ID API

Utilice el PUT servicio ID API para actualizar una cola de servicio.

PUT Servicio ID API Protocolo y URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Método	PUT
Parámetros	Ver más abajo
Permisos	Administrar WFM

Parámetros

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
id. de servicio	S	Cuerda	ID de cola de servicio para actualizar.

PUT Servicio ID API Campos de solicitud

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
número	N	Cadena(22)	Identifica la cola de servicio en el ACD. El campo es ignorado en PUT. Único. No se utiliza. No es nulo.
nombre	S	Cadena(50)	Nombre de la cola de servicio. Único. No vacío.
acdServerId	S	Número (22)	ACD Servidor ID. No es nulo.
prioridad	S	Número (22)	Prioridad de cola de servicio. Los valores válidos son 0–999. 0 es la prioridad más alta. El valor predeterminado es 0. Único. No es nulo.
Color	N	Cadena(50)	Código de color HTML de la cola de servicio. El valor predeterminado es "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Opcional. No está vacío. Debe asignarse al campo colorCode en GET ~/config/color.
notAllowForecast	N	Booleano	No generará pronóstico ni programación si es verdadero.

El valor predeterminado es false.

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
MSAQ	N	Booleano	Permite la cola de agentes con múltiples habilidades. El valor predeterminado es falso.
tipo	S	Número	Tipo de cola de servicio. El valor predeterminado es 0 (voz). Tipo de cola de servicio existente.
closedHoursRedistributionType		Número	Tipo de redistribución en horario cerrado. 0 = Ninguno, 1 = Proporcional, 2 = Par. El valor predeterminado es 0. Añadido en WFM 9.2 (1). Obligatorio si el tipo es para el tipo de cola de servicio con el tipo de contacto de No interactivo else no se utiliza.
shrinkageScenarioId	N	Número	Escenario de contracción ID
handlingThreshold	S	Número	0–4320 minutos. El valor predeterminado es 0. Añadido en WFM 9.2 (1). Obligatorio si está cerradoRedistType es 1 o 2 más no se utiliza.
Tiempo de conversación		Número	Tiempo promedio de contacto en segundos. No puede ser Negativo.
Worktime		Número	Tiempo promedio de trabajo en segundos. No puede ser Negativo.
serviceLevelObjectivePercent		Número	0–100 para el tipo de contacto de Interactive. Ignorado Si el tipo es para el tipo de cola de servicio con contacto tipo de No interactivo (será codificado de forma rígida al 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		Número	Debe ser positivo para el tipo de contacto de Interactivo. Se omite si el tipo es para el servicio tipo de cola con el tipo de contacto de No Interactivo (se codificará en null).
productividadPorcentaje	N	Número	El valor predeterminado es 0.

fteHourPerWeek	N	Número	El valor predeterminado es 0.

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
breakHoursPerWeek		Número	El valor predeterminado es 0.
virtual		Booleano	Es un servicio virtual.
pronósticoStaffingAdjustmentFactor		Número	Factor de ajuste previsto para el número de agentes. El valor predeterminado es 1.00. El intervalo es de 0,00 a 10,00
Días	S	Arreglo	Matriz de información del día. Debe haber al menos 1 Día activo de la semana con conjunto Abrir y Cerrar
mappings de habilidades	N	Arreglo	Variedad de información de mapeo de habilidades. Si no es así Disponible entonces la cola de servicio para skill La relación de asignaciones no se actualizará.
asignadosDns asignados	N	Arreglo	Matriz de información de DN. Si no está disponible, entonces la relación entre la cola de servicio y el número de directorio no estar actualizado.
servicios virtuales	N	Arreglo	Matriz de información de servicio virtual. Si no es así Disponible a continuación, la cola de servicio para el origen La relación de colas de servicio no lo hará estar actualizado.
schedulingOrderParameters	N	Arreglo	Matriz de información de orden de programación. Si no es así disponible a continuación, la programación de cola de servicio La relación de prioridades no se actualizará.
vacationOrderParameters	N	Arreglo	Variedad de información de orden de vacaciones. Si no es así Disponible entonces la cola de servicio de vacaciones La relación de prioridades no se actualizará.
multiSkillGroups	N	Arreglo	Matriz de información de grupos multihabilidad. Si no es así disponible a continuación, la cola de servicio para multihabilidad La relación de grupo no se actualizará. Si un El grupo multihabilidades especificado ID no

lo hace

existe o no contiene esta cola de servicio,

es un noop solo para esa entrada de grupo de habilidades múltiples.

Cualquier otro válido seguirá siendo actualizado.

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
			La prioridad de los grupos multihabilidad existentes asociados con la cola de servicio no se cambiará si la información del grupo multihabilidad no está incluida en PUT. Añadido en WFM 9.3 (1).
agentIds	N	Número arreglo	Matriz de identificadores de agente. Si ningún agente tiene esta cola de servicio asignada como su cola de servicio principal, esta matriz de números no estará disponible. Agregado solo en la nube a partir de 2016.10.

PUT Servicio ID API Ejemplo de archivo JSON de servicio


```
{
        "acdServerId": 2,
        "número" : 456,
        "nombre" : "ventas",
        "prioridad" : 1, "color" :
        "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "tiempo de trabajo" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "productividadPorcentaje" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,
```

"días" : {
"domingo" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"lunes" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"martes" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"miércoles" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"jueves" :
{
"abierto" : "00:00",
"cerrar" : "23:59", "activo" :
verdadero
},
"viernes" :

```
                {
                        "abierto" : "00:00",
                        "close" : "23:59",
                "activo" : verdadero
                },
                "sábado" :
                {
                        "abierto" : "00:00",
                        "cerrar" : "23:59", "activo" :
                        verdadero
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "ID" : 22,
                        "prioridad" : 1
                }
        ],
        "assignedDns": [
                {
                        "ID": 32,
                        "inicio": "00:00",
                        "fin": "10:15",
                        "días" : // Debe tener al menos un juego
                        {
                                "domingo" : falso,
                                "lunes" : verdadero,
                                "martes" : verdadero,
                                "miércoles" :
                                verdadero, "jueves" :
                                verdadero, verdadero,
```

"viernes" : verdadero, "sábado" :
falso
}
}
],
"virtual": true,
"virtualServices" : [
{
"ID": 8,
"número": 5020,
"acdServerId": 2, "name":
"SimSG1", "priority": 0,
"virtual": false, "color":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"type": 0, "typeDesc":
"Voice", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"criterios" : maximum_hours_available, "prioridad"
: 1,
"ascendente" : falso

```
            },
            {
                "criterios" : minimum_hours_available, "prioridad"
                : 2,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : maximum_hours_per_week,
                "prioridad" : 3,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : minimum_hours_per_week, "prioridad"
                : 4,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : rango,
                "prioridad" : 5,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : company_start_date, "prioridad" : 6,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criterios" : department_start_date, "prioridad" : 7,
                "ascendente" : falso
            },
        ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "criterios" : company_start_date, "prioridad" : 1,
                "ascendente" : falso
        },
        {
                "criterios" : department_start_date, "prioridad" : 2,
                "ascendente" : falso
        },
        {
                "criterios" : min_fte_hours, "prioridad" :
                3,
                "ascendente" : falso.
        }
],
"multiSkillGroups": [
        {
                 "ID" : 345,
                        "prioridad" : 1
        },
        {
                 "ID" : 341,
                        "prioridad" : 2
        }
],
"agentIds": [
                        35,24,3
]
```

}

Cola de servicio DELETE ID API

Utilice el servicio DELETE ID API para eliminar una cola de servicio.

Este API no permite eliminar una cola de servicio si todavía se hace referencia a ella mediante una condición de regla de flujo de trabajo (esto se aplica en el código).

Servicio DELETE ID API Protocolo y URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Método	BORRAR
Parámetros	Cola de servicio
Permisos	Administrar WFM, planificar horarios, editar horarios

ELIMINAR campo de solicitud ID API de servicio

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
id. de servicio	S	Cuerda	ID de cola de servicio para eliminar.

Turnos por Agente API

Shifts by Agent API le permite recuperar información detallada de programación para un agente.

Turnos por agente API protocolo y URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/activity/detail/by/agent/ {agentId}
Método	OBTENER
Permisos	Planificar horarios
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

NOTA

Si solicita información para un día en el que el agente no está programado para trabajar, el sistema devolverá el día solicitado, con una matriz vacía para **scheduledActivities**.

Turnos por agente API campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
ID del agente	S	Número	El WFM Agente ID para quien recuperar información de programación. Valor predeterminado = ninguno. Utilice el agente API para recuperar el agente ID.
desdeFecha	S	Fecha	Fecha de inicio de la información de programación del agente que se va a recuperar. Valor predeterminado = ninguno. Formato: AAAA-MM-DD.
hasta la fecha	S	Fecha	Fecha de finalización de la información de programación del agente. Valor predeterminado = ninguno.

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
			Formato: AAAA-MM-DD.

Turnos por agentes API campos de respuesta

Nombre	Descripción
ID del agente	WFM Agente ID. Valor predeterminado = ninguno.
employeeId	Empleado del agente ID.
Zona horaria del agente	Zona horaria UTC ID para el agente. Valor predeterminado = ninguno. **EJEMPLO-06** :00 **NOTA** Ésta es la zona horaria de visualización del agente, que es su hora local. Los datos se devolverán en función de la fecha especificada en la zona horaria del inquilino. Las actividades que abarcan la medianoche no se truncan al final del día. En su lugar, WFM devuelve toda la actividad para todas las actividades que tienen alguna parte en el día seleccionado en la zona horaria del inquilino. Por ejemplo, si envía una actividad el 9 de octubre que continúa hasta el 10 de octubre, recibirá los resultados de toda la actividad.
Tipo de actividad	Tipo de actividad del agente: ▪ asignación ▪ disponible ▪ quebrar ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ excepción ▪ in_service

Nombre	Descripción
	▪ in_service_msg ▪ almuerzo ▪ not_available ▪ horas extraordinarias ▪ overtime_msg ▪ proyect o Predeterminad o = ninguno.
Nombre de detalle de la actividad	Nombre de la actividad. Valor predeterminado = ninguno.
Hora de inicio de la actividad	Marca de tiempo de UNIX para la hora de inicio del intervalo.
Valor predeterminado = ninguno. Hora de finalización de la actividad	Marca de tiempo de UNIX
para la hora de finalización del intervalo. Valor predeterminado = ninguno. Pagado	Indica si la actividad es de pago. Valor predeterminado = ninguno.
activityMetadatos	Define el campo de metadatos de la actividad.

Turnos por agente API campos de entrada y salida JSON

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campos de entrada

Nombre	¿Req?	Descripción
ID del agente	S	El WFM agente ID para quien recuperar información de programación. Valor predeterminado = ninguno. Utilice el agente API para recuperar el agente ID.
desdeFecha	S	Fecha de inicio de la información de programación del agente que se va a recuperar. Valor predeterminado = ninguno. Formato: AAAA-MM-DD.
hasta la fecha	S	La fecha de finalización de la información de programación del

agente será

Nombre	¿Req?	Descripción
		Obtenido. Valor predeterminado = ninguno. Formato: AAAA-MM-DD.

Campos de salida

Nombre	¿Req?	Descripción
ID del agente	S	WFM Agente ID. Valor predeterminado = ninguno.
Zona horaria del agente	S	Zona horaria UTC ID para el agente. Valor predeterminado = ninguno. **EJEMPLO** -06:00
Tipo de actividad	S	Tipo de actividad del agente: ▪ asignación ▪ disponible ▪ quebrar ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ excepción ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ almuerzo ▪ not_available ▪ horas extraordinarias ▪ overtime_msg ▪ proyecto Valor predeterminado = ninguno.
Nombre de detalle de la actividad	S	Nombre de la actividad. Valor predeterminado = ninguno.

Nombre	¿Req?	Descripción
Hora de inicio de la actividad	S	Marca de tiempo de UNIX para la hora de inicio del intervalo. Valor predeterminado = ninguno.
Hora de finalización de la actividad	S	Marca de tiempo de UNIX para la hora de finalización del intervalo. Valor predeterminado = ninguno.
Pagado	S	Indica si la actividad es de pago. Valor predeterminado = ninguno.

Salida de actividad para agentes con turnos de medianoche cruzada

El intervalo de fechas de entrada para este API se basa en la fecha de turno del agente. Las actividades no se incluyen en la salida si el turno del agente comienza antes del comienzo del intervalo de fechas. Sin embargo, si el turno del agente comienza dentro del intervalo de fechas y se extiende más allá de él, las actividades del agente se incluyen en la salida.

EJEMPLO

Un rango de fechas de informe es del 2 al 4 de julio.

- Si un agente tiene un turno de medianoche que comienza el 1 de julio con actividades el 2 de julio, las actividades del 2 de julio para ese agente no serán devueltas.
- Si un agente tiene un turno de medianoche que comienza el 4 de julio con actividades el 5 de julio, las actividades del 5 de julio se devolverán, aunque tengan lugar fuera del rango de fechas seleccionado.

Turnos por agente API Ejemplo de archivo JSON

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


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "fecha": "2016-07-15",
                "scheduledActivities": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "No
                                disponible", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"pagado": falso
},
{
"activityType": "lunch",
"activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Lunch", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"pagado": falso
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"pagado": falso
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"pagado": falso
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "En servicio",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "pagado": verdadero
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "No disponible",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "pagado": falso
            }
            ]
        },
        {
            "fecha": "2016-07-16",
            "scheduledActivities": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "No disponible",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "pagado": falso
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Exportación de contacto único API

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	POST, OBTENER
Permisos	Exportar grabaciones
Tipo de contenido	aplicación/json
Parámetros	<ID> = El contacto ID del contacto que desea exportar. Si el <ID> no existe, recibirá el siguiente mensaje de error: "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"
}
```

Mapeo de habilidades API

El mapeo de habilidades API le permite crear e identificar mapas de habilidades.

- GET Skill Mapping API - Use este API para obtener una lista de mapas de habilidades.
- POST Mapeo de habilidades API - Usa este API para crear mapas de habilidades.

NOTA

Las API de asignación de habilidades no devuelven los nombres de inicio de sesión (direcciones de correo electrónico) de los agentes. Para obtener información sobre los nombres de agente y otros nombres de inicio de sesión, consulte el Usuario API: /API/rest/scheduling/user.

Mapeo de habilidades GET API

Use el mapa de habilidades GET API para recuperar la lista de todos los mapeos de habilidades visibles para la persona que llama según las reglas de alcance.

Protocolo API de mapeo de habilidades GET y URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
Método	OBTENER
Permisos	Editar horarios, administrar mensajes, administrar WFM

Campos de solicitud API de asignación de habilidades GET

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
mainViewOnly	N	Booleano	El valor predeterminado es false (devuelve todas las asignaciones de habilidades). Si es true, sólo devuelve las asignaciones de habilidades que se encuentran en la vista principal del llamante.

Ejemplo de archivo JSON API GET Skill Mapping

[

```
{
```

```
            "ID" : número,
            "nombre" :
            cadena
        }
        ...
]
```

POST Mapeo de habilidades API

Utilice POST Skill Mapping API para crear un mapeo de habilidades con los datos de resumen de skillMapping. Este API es accesible solo para usuarios con el rol "Administrador". El skillMapping recién agregado se agregaría a todas las vistas actuales del usuario.

POST Mapeo de habilidades API Procotol/URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
Permisos	Administrar WFM
Método	POST
Parámetros	Ninguno

POST Mapeo de habilidades API Ejemplos de archivos JSON

Formato de solicitud

```
{
        "name" : cadena,
        "agents" : //Etiqueta opcional, si no está disponible skillMapping/agent mapping no se actualizará
        [
            {
                "ID" : número
            },
            ...
        ]
```

```
        "services" ://Etiqueta opcional, si no está disponible, las asignaciones de servicios no se
    actualizarán
        [
            {
                "ID" : número, "prioridad" :
                número
            },
            ...
        ]
}
```

Formato de respuesta

```
{
        "ID" : número,
        "nombre" : cadena,
        "agentes" :
        [
            {
                "ID" : número, "número" :
                cadena, "lastName" :
                cadena, "firstName" :
                cadena
            },
            ...
        ]
        "servicios": [
            {
                "ID" : número,
                "número" : número,
                "nombre" : cadena,
                "prioridad" : número
```

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

Mapeo de habilidades ID API

El mapeo de habilidades ID API le permite identificar, actualizar o eliminar un mapeo de habilidades.

- GET Skill Mapping ID - Use este API para obtener información sobre un mapeo de habilidades.
- PUT Mapeo de habilidades ID - Use este API para actualizar un mapeo de habilidades.
- ELIMINAR Mapeo de habilidades ID - Use este API para eliminar un mapeo de habilidades.

NOTA
Las API de asignación de habilidades no devuelven los nombres de inicio de sesión (direcciones de correo electrónico) de los agentes. Para obtener información sobre los nombres de agente y otros nombres de inicio de sesión, consulte el Usuario API: /API/rest/scheduling/user.

Mapeo de habilidades GET ID API

Utilice el GET Skill Mapping ID API para recuperar el detalle de skillMapping dado un skillMapping ID. Este API es accesible solo para usuarios que tengan el rol de Administrador o Supervisor.

Protocolo ID API de mapeo de habilidades GET y URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Método	OBTENER
Permisos	Ver horarios, Administrar WFM
Parámetros	Ninguno

Mapeo de habilidades GET ID API Mapeo de habilidades ID JSON

```
{
"ID" : número, "nombre" :
    cadena,
        "agentes"
        : [
                {
```

```
                "ID" : número,
                "número" : cadena,
                "lastName" : cadena,
                "firstName" : cadena
            },
            ...
        ]
        "servicios"
        : [
            {
                "ID" : número,
                "número" : número,
                "nombre" : cadena,
                "prioridad" : número
            },
            ...
        ]
}
```

PUT Mapeo de habilidades ID API

Utilice PUT Skill Mapping ID API para actualizar los detalles del mapeo de habilidades proporcionando un ID de mapeo de habilidades y el resumen o los agentes asociados a él. Este API es accesible solo para usuarios con el rol "Administrador".

PUT Mapeo de habilidades ID API Protocolo y URI

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

Método	PUT
Permisos	Administrar WFM
Parámetros	Ninguno

PUT Mapeo de habilidades ID API Mapeo de habilidades ID Ejemplo de JSON

```
{
        "name" : cadena,
        "agents" ://Etiqueta opcional, si no está disponible, la asignación de
    skillMapping/agente no se actualizará
        [
            {
                "ID" : número "número" :
                cadena
                "lastName" : cadena //optional
                "firstName" : cadena //optional
                "acdIdName" : cadena //optional
                "name" : cadena //optional "_name" :
                cadena //optional "_id" : cadena
                //opcional
            },
            ...
         ]
        "services" ://Etiqueta opcional, si no está disponible, las asignaciones de servicios no se
    actualizarán
        [
            {
                "ID" : número, "prioridad" :
                número
                "número": 5020, //opcional "nombre":
                "SimSG1", //opcional
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

ELIMINAR Mapeo de habilidades ID API

Utilice el mapa de habilidades ELIMINAR ID API para eliminar los detalles del mapeo de habilidades proporcionando un mapa de habilidades ID. Este API es accesible solo para usuarios que tienen el rol "Administrador".

DELETE Skill Mapping ID API Protocol y URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Método	BORRAR
Permisos	Administrar WFM
Parámetros	Ninguno

Discursos API

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

Speech Hits API Protocol y URI

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

Discursos API campos de respuesta

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

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

Ejemplo de archivo JSON API Speech Hits

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

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

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

Configuración de encuesta API

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

Configuración de encuesta API Protocolo y URI

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

Configuración de la encuesta API campos de respuesta

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

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

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

Configuración de encuesta API Ejemplo de archivo JSON

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


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

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

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

Encuesta ID API

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

Encuesta ID API Protocolo y URI

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

Campos de respuesta ID API de la encuesta

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

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

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

Encuesta ID API Ejemplo de archivo JSON

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


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

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

Mensajes de texto API

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

El texto golpea el protocolo API y URI

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

Visitas de texto API campos de respuesta

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

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

Ejemplo de archivo JSON API Text Hits

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

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

            },
            ...
```

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

Exportación de transcripciones API

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

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

Transcripción Exportar API Protocolo y URI

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

Campos de solicitud API de exportación de transcripciones

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

Ejemplo de archivo CURL API de exportación de transcripciones

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"
}’
```

Usuario API

Utilice el usuario API para solicitar una lista de usuarios.

Protocolo API y URI

URI	/API/rest/scheduling/user
Método	OBTENER

Campos de solicitud API de usuario

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
acdId	N	Cuerda	Devolver el usuario vinculado al agente con el acdID correspondiente.

Usuario GET API Ejemplo de JSON

```
[
        {
                "active": booleano, "firstName":
                cadena, "lastName": cadena,
                "ID": número, // identificador del usuario

        }
        ...
]
```

WHIT API

La WFM Historical Import Template (WHIT) API le permite transformar datos históricos de un archivo CSV a un conjunto de archivos *_ServiceHistorical.SERVICE en el formato esperado por Generic Interface Services (GIS) API. Los inquilinos que alojan su propio servidor de datos pueden ejecutar WHIT API para generar y cargar archivos SIG en la nube.

Para obtener más información sobre el API de WHIT, consulte la *Guía* de referencia de importación de datos Webex WFO.

> **NOTA**
> El WHIT API no funciona con inquilinos que usan un servidor de datos hospedado por Cisco en la nube, porque estos inquilinos no tienen acceso al servidor de datos.

WHIT API Protocolos y URI

Protocolo de carga

Este API le permite cargar los archivos WHIT utilizando las asignaciones de campos predeterminadas.

URI	/API/upload/historicalData
Parámetros	acdServerId: el ID del ACD Zona horaria del servidor: "UTC" o "TENANT" (el valor predeterminado es tenant)
Método	POST
Permisos	Importación masiva de usuarios de servicio
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Protocolo de importación

Este API le permite importar el archivo JSON con asignaciones de campos.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Parámetros	acdServerId: el ID del ACD Zona horaria del servidor: "UTC" o "TENANT" (el valor predeterminado es tenant)
Método	POST
Permisos	Importación masiva de usuarios de servicio
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

WHIT API Campos de solicitud

Las siguientes son columnas predeterminadas para la importación WHIT API:

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
abandonadoLlamadas	N	Número	Número total de llamadas abandonadas durante este período en esta fecha. Si no se especifica esta columna, se utilizará 0 (cero).
AASÁX	N	Número	average speed of answer (ASA) en segundos durante este período en esta fecha.
avgACWTime	S	Número	Promedio de tiempo de trabajo posterior a llamada (ACW) en segundos para todas las llamadas que se gestionaron durante este período, incluido todo el tiempo dedicado a llamadas gestionadas en este período y el tiempo dedicado en otros períodos. **EJEMPLO** Si recibió solo una llamada en este período y estuvo en estado ACW durante 45 minutos, su tiempo promedio de conversación será de 45/1 minutos = 45 minutos = 2700 segundos

avgTalkTime	S	Número	Tiempo promedio de conversación en segundos para todas las llamadas

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
			Que se gestionaron durante este período, incluido todo el tiempo dedicado a llamadas gestionadas en este período y el tiempo dedicado en otros períodos. **EJEMPLO** Si recibió solo una llamada en este período y duró 45 minutos, su tiempo promedio de conversación será de 45/1 minutos = 45 minutos = 2700 segundos
contactsInQueue	N	Número	Número máximo de contactos en cola. Solo aplicable para colas no interactivas.
fecha	S	Fecha	Fecha en uno de los siguientes formatos: ▪ AAAA-MM-DD ▪ AAAA/MM/DD ▪ MM/DD/AAAA (solo se admite si se importa a través de API, no la herramienta WHIT porque no podemos distinguir la diferencia entre MM/DD/AAAA y DD/MM/AAAA) ▪ DD/MM/AAAA (solo se admite si se importa a través de API, no la herramienta WHIT porque no podemos distinguir la diferencia entre MM/DD/AAAA y DD/MM/AAAA)
llamadas manejadas	S	Número	Número total de llamadas procesadas durante este período en esta fecha.
occupancyRatio	N	Número	Índice de ocupación (como un número entero entre 0 y 100) para el servicio durante este período en esta fecha.
periodo	S	Cuerda	Periodo del día. Formato: HH:MM.
qtyOfAgents	N	Número	Número de agentes en servicio durante este período el

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
			esta fecha.
Llamadas recibidas	S	Número	Número total de llamadas recibidas durante este período en esta fecha.
Nivel de servicio	N	Número	Porcentaje de nivel de servicio (como número entero, 0 y 100) para el servicio durante este período en esta fecha.
serviceName	S	Cuerda	Nombre de la cola de servicio.
serviceNumber	S	Número	ACD ID de la cola de servicio.
transferredCalls	N	Número	Número total de llamadas transferidas durante este período en esta fecha.