Guía de referencia de API WFO de Webex

Para implementaciones con WFM clásica

Primera publicación: julio 10, 2020
Última actualización: 17 de enero de 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contenido

Contenido 3

Introducción 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 API de cola de servicio **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 de API 44

Configuración de filtros de rango 44

Intervalo de fechas 44

Fecha relativa 45

Autorizar API **47**

Protocolo/URI GET 47

Campos de solicitud 47

Ejemplos de archivos JSON 47

Pedir 47

Respuesta 48

Protocolo POST 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
Ejemplos de archivos POST 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 de contactos masivos API 57
API de importación masiva de contactos en tiempo real (metadatos) 57
Formatos soportados 58
Campos de solicitud y respuesta 58
CSV ejemplos de archivos 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 API de organización 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 de Teams API 71

Personas API Protocolo y URI 71

Personas API campos de solicitud y respuesta 72

Ejemplos de archivos CSV 75

Exportación masiva de datos de informes API 77

Exportación de datos de informes masivos GET API 77

Protocolo API y URI de exportación de datos de informes masivos GET 77

Campos de solicitud API exportación de datos de informes masivos GET 77

Ejemplo de archivo JSON API exportación de datos de informes masivos GET 78

Exportación de datos de informes masivos POST API 78

Protocolo y URI 79

Campos de solicitud POST 79

Ejemplo de archivo JSON 80

Campos de respuesta 80

Respuesta sincrónica 81

Respuesta asincrónica 81

Ejemplo de archivo 81

Solicitud JSON 82

Configuración de un filtro de informes 83

Configurar el parámetro en el Explorador de datos 83

Configurar JSON para la solicitud de API 86

Configuración de filtros de rango 86

Intervalo de fechas 86

Fecha relativa 87

Categorías y frases API 89

ELIMINAR categorías y frases API 89

Protocolo DELETE y URI 89

OBTENER categorías y frases API 90

Protocolo GET y URI 90

Campos de respuesta GET 90

Categoría POST y frases API 91

Protocolo POST y URI 91

Campos de respuesta POST 92

PUT Categorías y frases API 92

Protocolo PUT y URI 92

Campos de respuesta PUT 92

Ejemplo de archivo GET/POST/PUT JSON 93

Dispositivo de contacto API 95

Dispositivo de contacto API protocolo y URI 95

Parámetros 95

Ejemplos de dispositivos de contacto API archivos JSON 95

Ejemplo de archivo de respuestas 95

Dispositivo de contacto API masivo 97

Dispositivo de contacto Protocolo de API masivo y URI 97

Ejemplos de archivos JSON de API masiva de dispositivos de contacto 97

Ejemplo de archivo de respuestas 97

Póngase en contacto con API **101**

Protocolo y URI 101

Campos de solicitud 101

Realización de una búsqueda combinada 108

Realización de una búsqueda mediante una clave de metadatos 108

Realizar una búsqueda utilizando una clave de metadatos con un valor específico 108

Realización de eventos de búsqueda de silencio 109

Ejemplo de archivo JSON 110

Ejemplo de archivo JSON searchStats Parámetro = true 111

Póngase en contacto con Basic Search API **113**

Protocolo y URI 113

Campos de solicitud 113

Campos de respuesta 114

Ejemplo de archivo JSON 115

API de monitoreo de contactos **117**

Protocolo y URI 117

Campos de respuesta 117

Ejemplo de respuesta JSON 118

Formulario de evaluación API **119**

Protocolo y URI 119

Campos de respuesta 119

Ejemplo de archivo JSON 121

ID del formulario de evaluación API **125**

Protocolo y URI 125

Campos de respuesta 125

Ejemplo de archivo JSON 127

API de tipo de excepción 131

Tipos de excepción GET API 131

Tipos de excepción GET API protocolo y URI 131

Tipos de excepción GET API campos de solicitud 131

Ejemplos de tipos de excepción GET API archivo JSON 131

POST Solicitudes de excepción de terceros API 132

Solicitudes de excepción de terceros POST API protocolo y URI 132

Campos de solicitud API solicitudes de excepción de terceros POST 132

Solicitudes de excepción de terceros POST API ejemplos de archivos JSON 134

Exportar API 135

Protocolo y URI 135

Campos de solicitud 135

Campos de respuesta 135

Ejemplo de salida de archivo CSV 138

Importación de texto genérico API 139

Protocolo y URI 139

Campos de solicitud JSON 139

Ejemplo de archivo JSON 140

Importación de texto genérico con varios archivos API 143

Protocolo y URI 143

Campos de solicitud 143

Formatos admitidos 144

Ejemplo de archivo de CSV por lotes 145
Ejemplo de archivo ZIP 145
Ejemplo de archivo JSON 146
Cuerpo JSON 146
Contenido 147
SIG API 149
Protocolo y URI 149
Ejemplos 149
Archivo de agente 150
Archivo de servicio 156
Columnas 157
Importar API 161
Protocolo de importación GET y URI 161
Campos de solicitud de importación GET 161
Campos de respuesta de importación GET 161
Ejemplo de archivo JSON de importación GET 162
Protocolo de importación POST y URI 164
Importar campos de respuesta POST 164
Ejemplo de archivo JSON de importación POST 165
Formato JSON 165
Formato de respuesta correcta de POST 166
API de preferencias de importación 167
Crear preferencias de importación API 167
Crear URI y protocolo de preferencias de importación 167

Crear campos de solicitud de preferencias de importación 167
Crear ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación 168
Crear respuesta del sistema de preferencias de importación 168
Eliminar preferencia de importación API 168
Eliminar protocolo y URI de preferencias de importación 168
Eliminar preferencia de importación Respuesta del sistema 168
Preferencias de importación API 169
Protocolo y URI de preferencias de importación 169
Campos de respuesta de preferencias de importación 169
Ejemplo de archivo JSON 169
Respuesta del sistema 171
Preferencias de importación por ID API 171
Preferencias de importación por protocolo de identificación y URI 171
Importar preferencias por campos de respuesta de ID 171
Ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación por ID 172
Respuesta del sistema 172
Actualizar API preferencias de importación 172
Actualizar protocolo y URI preferencias de importación 173
Actualizar campos de respuesta de preferencias de importación 173
Ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación de actualizaciones 173
Actualizar preferencia de importación Respuesta del sistema 174
Lista de inclusión/exclusión API 175
GET Lista de inclusión/exclusión API 175
Lista de inclusión/exclusión GET API protocolo y URI 175

Lista de inclusión/exclusión GET API campos de solicitud 175

Campos de servicio API respuesta GET 177

Ejemplo de archivo GET Service API JSON 178

PUT Incluir/Excluir lista API 178

PUT Incluir/Excluir lista API protocolo y URI 179

PUT Incluir/Excluir lista API campos de solicitud 179

Lista PUT Incluir/Excluir API campos de respuesta 180

Ejemplo de archivo PUT Include/Exclude API archivo JSON 181

Lista de inclusión/exclusión POST API 182

Lista de inclusión/exclusión POST API Protocolo y URI 182

Lista de inclusión/exclusión POST API campos de solicitud 182

Lista de inclusión/exclusión POST API campos de respuesta 184

Lista de inclusión/exclusión POST API Ejemplo de archivo JSON 185

ELIMINAR Incluir/Excluir lista API 185

DELETE Incluir/Excluir lista API protocolo y URI 185

Eliminar lista de inclusión/exclusión Respuesta del sistema 185

Resumen de interacción Leer API 186

Protocolo y URI 186

Ejemplo de respuesta 186

Empleos API 187

Protocolo y URI 187

Campos de solicitud 187

Campos de respuesta 187

Ejemplos de archivos JSON 189

Pedir 189

Respuesta 189

API de estructura organizativa 191

Asignar roles a una persona API 191

Asignar roles a una persona API protocolo y URI 191

Asignar roles a una persona API campos de solicitud 191

Asignar roles a una persona API ejemplo de archivo JSON 191

Grupo Común API 192

Protocolo y URI del Grupo API Común 192

Campos de solicitud de grupo API común 192

Estructura organizativa API común (información detallada) 192

Protocolo API común y URI 193

Campos comunes de solicitud de API 193

Campos comunes de respuesta API 193

Ejemplo de archivo JSON de API común 194

Grupo API 195

Grupo API Protocolo y URI 195

Campos de solicitud API de grupo: todos los grupos 196

Campos de respuesta API grupo 196

Ejemplo de archivo JSON de grupo API 197

Agrupar por ID (con Teams) 198

Agrupar por ID (con equipos) Protocolo y URI 198

Campos de solicitud Agrupar por ID (con equipos) 198

Agrupar por ID (con equipos) Campos de respuesta 198

Agrupar por ID (con Teams) Ejemplo de archivo JSON 199
Grupo API persona 200
Grupo-Persona API Protocolo y URI 200
Campos de solicitud de API de persona de grupo 200
Campos de respuesta API persona de grupo 200
Ejemplo de archivo JSON de persona de grupo API 201
Grupo (con alcance) API 201
Grupo (con alcance) API Protocolo y URI 201
Campos de solicitud API grupo (con ámbito) 201
Campos de grupo (con ámbito) API de respuesta 202
Ejemplo de archivo JSON de grupo (con ámbito) API 202
Permisos API 202
Permisos API Protocolo y URI 202
Campos de permisos API respuesta 203
Ejemplo de permisos API archivo JSON 203
Persona API 203
Persona API Protocolo y URI 204
Campos de solicitud de persona API 204
Ejemplo de persona API archivo JSON 205
Persona por ID API 206
Persona por ID API protocolo y URI 206
Campos de solicitud de persona por ID API (método PUT) 206
Campos Persona por ID API Respuesta 209
Ejemplo de archivo Persona por ID API JSON 210

Zona horaria de la persona API 211
Zona horaria de la persona API protocolo y URI 211
Zona horaria API campos de respuesta de la persona 211
Zona horaria de una persona API Ejemplo de archivo JSON 212
Roles API 212
Roles API Protocolo y URI 212
Roles API campos de solicitud 212
Roles API campos de respuesta 213
Ejemplo de roles API archivo JSON 213
Equipo API 214
Equipo API Protocolo y URI 214
Campos de solicitud de API equipo 215
Ejemplo de archivo JSON de API equipo 215
Equipos por ID (con agentes) 215
Equipos por ID (con agentes) Protocolo y URI 215
Campos de solicitud de equipos por ID (con agentes) 216
Campos de respuesta de equipos por ID (con agentes) 216
Ejemplo de archivo JSON de Teams by ID (con agentes) 217
Equipo (con alcance) 219
Protocolo de equipo (con alcance) y URI 219
Campos de solicitud de equipo (con alcance) 219
Campos de respuesta de equipo (con alcance) 219
Ejemplo de archivo JSON de equipo (con ámbito) 219
Inquilino API 220

Protocolo de API inquilinos y URI 220

Campos de solicitud de API inquilino 220

Campos de respuesta API inquilino 221

Ejemplo de archivo JSON de API inquilino 221

Estados de agente en tiempo real API 223

Estados de agente en tiempo real API protocolo y URI 223

Parámetros 223

Consideraciones sobre los parámetros fromTime 224

Estados de agente en tiempo real API campos de solicitud 224

Estados del agente en tiempo real API campos de respuesta 225

Estados de agente en tiempo real API ejemplos de archivos JSON 225

Ejemplo de archivo de solicitud 225

Ejemplo de archivo de respuestas 225

Captura de datos en tiempo real API 227

Captura de datos en tiempo real API protocolo y URI 227

Campos de solicitud API captura de datos en tiempo real 227

Campos de respuesta API captura de datos en tiempo real 228

Ejemplo de captura de datos en tiempo real API archivo JSON 229

Destruyendo la sesión 229

Respuesta del sistema 229

Controles de grabación API 231

Controles de grabación API protocolo y URI 231

URI Parámetros de solicitud 232

Parámetros de consulta 232

La grabación controla la autenticación API protocolo y URI 235

Inicio de sesión en el API Controles de grabación 236

Cerrando sesión en los controles de grabación API 237

Controles de grabación API comandos de solicitud 237

Uso de los controles de grabación desde la línea de comandos 241

Controles de grabación simplificados API 243

Protocolo y URI 243

Detalles de la programación por agentes y fecha API 249

Protocolo y URI 249

Parámetros 249

Campos de solicitud 249

Detalles de programación por agentes y campos de fecha API respuesta 250

Detalles de programación por agentes y fecha API ejemplos de archivos JSON 251

Ejemplo de archivo de solicitud 251

Ejemplo de archivo de respuestas 251

Horario de Timesspan API 253

Protocolo y URI 253

Parámetros de solicitud 253

Campos de solicitud 254

Campos de respuesta 254

Objetos de actividad 254

Ejemplo de respuesta 255

API de servicio 257

OBTENER API de servicio 257

Protocolo de API de servicio GET y URI 257

Campos de solicitud de API de servicio GET 257

Campos de servicio API respuesta GET 258

Ejemplo de archivo GET Service API JSON 259

Servicio POST API 260

Servicio POST API Protocolo y URI 260

Campos de solicitud de API de servicio POST 261

Campos de días 264

Campos de asignación de habilidades 265

Campos de DN 265

Campos de servicio virtual 265

Campos de orden de programación 265

Campos de orden de vacaciones 266

Campos de grupos de habilidades múltiples 266

Campos de respuesta API servicio POST 267

Ejemplo de archivo JSON de solicitud de servicio POST API 269

Ejemplo de archivo JSON de respuesta API servicio POST 274

ID de cola de servicio API 281

OBTENER ID de servicio API 281

GET Service ID API Protocolo y URI 281

Campo de solicitud API ID de servicio GET 281

Campos GET Service ID API Response 282

Ejemplo de archivo JSON de ID de servicio GET API Response 284

ID de servicio PUT API 289

ID de servicio PUT API protocolo y URI 290
Parámetros 290
Campos de solicitud de ID de servicio PUT API 290
ID de servicio PUT API Ejemplo de archivo JSON de servicio 293
ID de cola de servicio DELETE API 299
ID de servicio DELETE API Protocolo y URI 299
ELIMINAR ID de servicio API campo de solicitud 299
Turnos por agente API 301
Turnos por agente API protocolo y URI 301
Turnos por agentes API campos de solicitud 301
Turnos por campos de agente API respuesta 302
Turnos por agente API campos de entrada y salida JSON 303
Campos de entrada 303
Campos de salida 304
Salida de actividad para agentes con turnos de medianoche cruzada 305
Ejemplo de cambios por agente API archivo JSON 305
API de exportación de contacto único 309
Protocolo y URI 309
Ejemplo de respuesta 310
Mapeo de habilidades API 311
GET Skill Mapping API 311
Protocolo y URI de mapeo de habilidades GET API 311
Campos de solicitud API asignación de habilidades GET 311
Ejemplo de archivo JSON de asignación de habilidades GET API 311

API de mapeo de habilidades POST 312
Mapeo de habilidades POST API Procotol/URI 312
Ejemplos de archivos JSON API asignación de habilidades POST 312
Formato de solicitud 312
Formato de respuesta 313
ID de mapeo de habilidades API 315
ID de mapeo de habilidades GET API 315
ID de mapeo de habilidades GET API protocolo y URI 315
ID de mapeo de habilidades GET API ID de mapeo de habilidades JSON 315
ID de mapeo de habilidades PUT API 316
ID de mapeo de habilidades PUT API protocolo y URI 316
ID de asignación de habilidades PUT API ID de asignación de habilidades Ejemplo de JSON 317
ID de asignación de habilidades DELETE API 318
ID de asignación de habilidades DELETE API Protocolo y URI 318
El discurso llega a API 319
Speech Hits API Protocol and URI 319
Aciertos de voz API campos de respuesta 319
Ejemplo de archivo JSON de Speech Hits API JSON 320
Configuración de la encuesta API 323
Configuración de la encuesta API protocolo y URI 323
Campos de configuración API respuesta de encuesta 323
Configuración de encuestas API ejemplo de archivo JSON 325
ID de encuesta API 329
Id. de encuesta API protocolo y URI 329

ID de encuesta API campos de respuesta 329

Ejemplo de archivo JSON de ID de encuesta API 331

El texto llega API 333

Texto golpea API Protocolo y URI 333

Visitas de texto API campos de respuesta 333

Ejemplo de archivo JSON de aciertos de texto API 334

Exportación de transcripciones API 337

Protocolo y URI de exportación de transcripciones API 337

Campos de solicitud de API exportación de transcripciones 337

Ejemplo de archivo CURL de exportación de transcripciones API CURL 337

API de usuario 339

Protocolo API usuario y URI 339

Campos de solicitud de API de usuario 339

Ejemplo de GET User API JSON 339

WHIT API 341

WHIT API Protocolos y URI 341

Protocolo de carga 341

Protocolo de importación 341

Campos de solicitud de API WHIT 342

Primeros pasos

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

Autorización

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

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

Para obtener información acerca de cómo crear credenciales para esta solicitud, 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	Identificador del usuario del inquilino.
contraseña	S	Cuerda	Contraseña del usuario.
Idioma	S	Cuerda	Idioma del usuario. Default = es
tenantId	N	Cuerda	El identificador del inquilino al que pertenece el usuario. Incluya el identificador de inquilino si el usuario tiene las mismas credenciales de inicio de sesión (identificador de usuario y contraseña) para más de un inquilino.

Solicitud JSON

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

Uso de la respuesta de autorización

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

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

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

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

Destruyendo la sesión

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

Desconectar

- Emita una solicitud HTTPS DELETE a:

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

Trabajar con archivos de texto

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

Crear un API user

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

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

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

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

Crear una cuenta de usuario API

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

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

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

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

Temas relacionados

Consulte la *Webex Guía* de referencia del API WFO.

Adherencia y conformidad API

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

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 utilizar personID como parámetro opcional en la solicitud si tiene un agente específico del que desea extraer datos mediante 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 ID del agente.
acdAgentId entre los ACD	ACD identificador del agente. Permite a los proveedores hacer coincidir agentes 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

La API agente permite recuperar datos resumidos de los agentes.

NOTA Esta 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 ID de ACD.
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 True, devuelve información del agente filtrable (ID de agente, nombre, apellidos, número de empleado, ID de asignación de habilidades, ID de cola de servicio e ID de grupo de habilidades múltiples).

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 ID de ACD asociado al agente.
Activo	Verdadero/Falso Indica si el agente está activo.
ID de agente	El ID del agente. Este campo también lo utilizan los API Shifts by
Agent. 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 identificador del grupo de habilidades múltiples 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 ID de agente. 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

El API Agentes programados por cola de servicio devuelve el número de agentes programados en equivalentes a tiempo completo (FTE) por intervalo para un conjunto de colas de servicio. Para los grupos de habilidades múltiples, 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	EXPONER
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
ID de cola de servicio	S	Identificador de la cola de servicio.
Nombre de la cola de servicio	S	Nombre de la cola de servicio.
ID de tipo de cola de servicio	S	El identificador 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

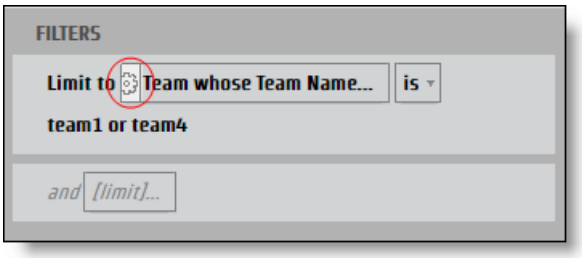
Una de las características de la API de exportación de datos de informes masivos es la capacidad de cambiar los filtros de un informe al llamar al API. Puede configurar los filtros editando el texto de la solicitud POST. Para cambiar un filtro mediante el API, debe realizar algunos cambios en el informe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

Configurar el parámetro en el Explorador de datos

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

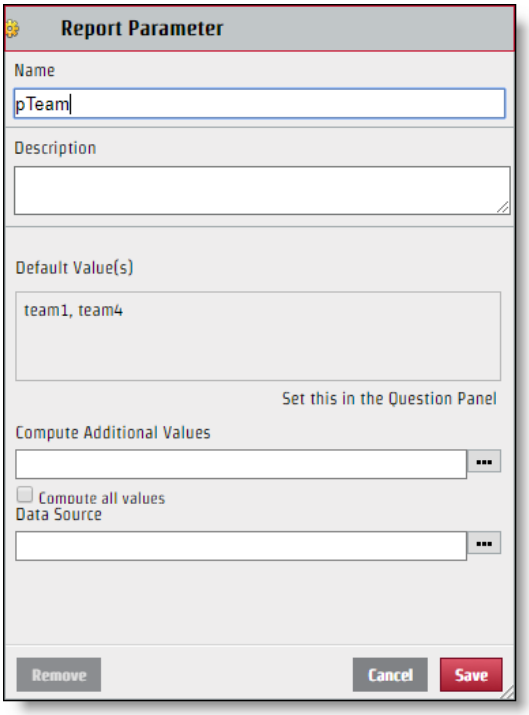
Configurar el parámetro

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



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

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



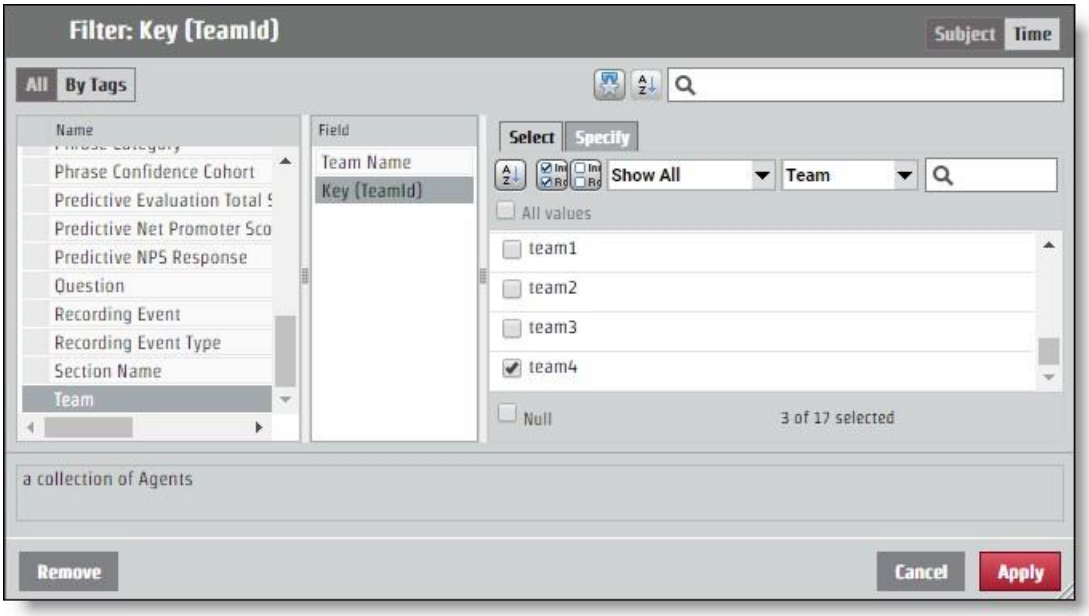
5. Haga clic en **Guardar**.

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

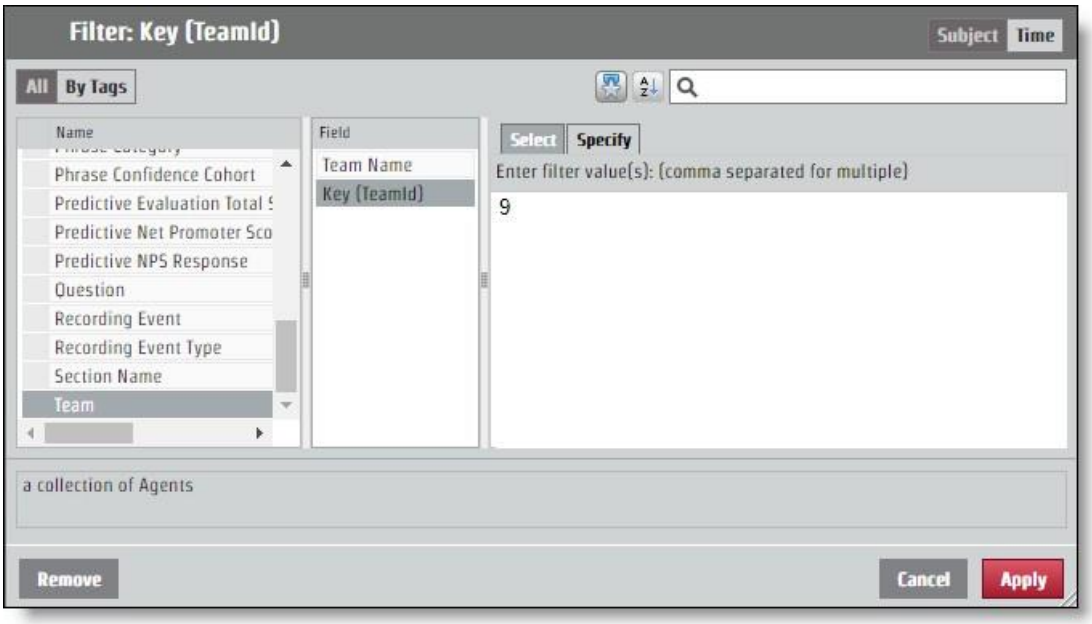
Identificar el valor específico

1. Haga clic en el **campo Filtro** con valores para identificar en el panel Preguntas para abrir el cuadro de diálogo Filtro.

2. Active sólo la casilla de verificación situada junto al valor que desea identificar.



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



Configurar JSON para API Request

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

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

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

Configuración de filtros de rango

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

Intervalo de fechas

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

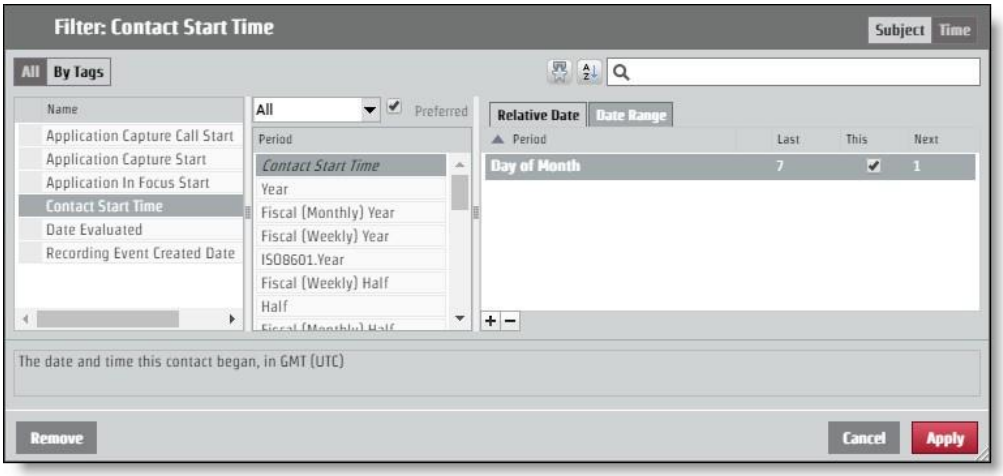
> **PRÁCTICAS recomendadas** Un informe que no especifique un rango final extraerá toda la información de la hora de inicio del rango hacia adelante. Para los informes recurrentes, puede usar esta función y tomarse el tiempo del último
> En el informe, que se formateará en tiempo de época de UNIX y utilizará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

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

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

Fecha relativa

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



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

...

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

...

Autorizar API

La API Autorizar permite autorizar a los usuarios 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/URI GET

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	Identificador del usuario del inquilino.
contraseña	S	Cuerda	Contraseña del usuario.
Idioma	S	Cuerda	Idioma del usuario. Default = es
tenantId	N	Cuerda	El identificador del inquilino al que pertenece el usuario. Incluya el identificador de inquilino si el usuario tiene las mismas credenciales de inicio de sesión (identificador de usuario y contraseña) para más de un inquilino.

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":[]
}
```

Protocolo POST y URI

URI	/api/rest/authorize
Método	EXPONER

Campos de solicitud

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

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

La API Agente disponible por cola de servicio o asignación de habilidades devuelve los detalles de la actividad programada actual de 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.

Esta 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	PUBLICAR, OBTENER
Parámetros del POST	Ninguno
Parámetros del 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 identificación, 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 identificador 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 un único ID de cola de servicio, 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.

Ejemplos de archivos POST 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 utilizan las API de importación masiva de contactos para combinar e insertar metadatos y grabaciones en una solicitud HTTPS de varias partes.

Hay dos API de importación masiva:

- Bulk Contact Import API: utilizado por terceros; permite la inserción de metadatos y grabaciones en una solicitud HTTPS de varias partes

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

- API de contacto en tiempo real: utilizada por Webex cliente de grabación WFO Smart Desktop; inserta primero los metadatos 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	EXPONER
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	EXPONER
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 sólo audio (contenedor WebM).
WEBMV	Un formato de sólo vídeo (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 tabla siguiente. 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	Se utiliza en CSV y JSON. El ID de agente en uno de estos tres formatos. Procesamiento de cifras

Nom	¿Req	Descripció
		Qué formato se utiliza en función del análisis del contenido. ▪ ID de persona. Un identificador único de WfoPerson.id. Este número también se utiliza en la hoja de cálculo Exportación de usuarios (columna Administración de aplicaciones > Usuarios > globales > Importar y exportar > exportar > ID de usuario). No es el igual que el ID en el perfil de usuario de 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 de agente. Si utiliza JSON para realizar la solicitud, el ID de agente es opcional. En este último caso, el ID de agente se establece en el ID del usuario autenticado que inicia la carga. Número máximo de caracteres = 254 Valor predeterminado = ninguno
AssocCallId	N	Se utiliza en CSV y JSON. Un identificador que vincula los 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	Se utiliza 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	Utilizado 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	Se utiliza en CSV y JSON. Un identificador que identifica a un contacto. Máx. de caracteres = 128 Valor predeterminado = NULL
Llamando	N	Se usa en JSON. El número de teléfono que llama. Máx. de caracteres = 64 Valor predeterminado = NULL
Dirección de llamada	N	Utilizado en CSV. El número de teléfono que llama. Máx. de caracteres = 64

Nom	¿Req	Descripció
		Valor predeterminado = cadena vacía
ClientTimeZone	N	Se utiliza 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 Valor predeterminado = Zona horaria del cliente definida en Webex WFO **EJEMPLO–** 06:00
ContactStartTimeMs	N	Se utiliza 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	Se utiliza 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
Line (Línea)	N	Se utiliza en CSV y JSON. La línea/extensión del agente. Máx. de caracteres = 64 Valor predeterminado = NULL
metadatos.<metadatos personalizados Nombre de campo>	N	Utilizado 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	Utilizado 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	Utilizado 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	Utilizado 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	Utilizado en CSV. El desplazamiento de Recording2 de Recording1. **EJEMPLO** Un archivo de audio (WAV) que se inicia 5 segundos después de que el archivo de pantalla (WEBM) tenga un desplazamiento de 5000

(5000 = 5 segundos).

Número máximo de caracteres = Largo

Nom	¿Req	Descripció
		Valor predeterminado = 0
Pantalla.Ubicación	N	Se utiliza 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	Se utiliza en CSV y JSON. En el subobjeto Pantalla. La hora de inicio en milisegundos GMT desde 1970-01-01 (hora de UNIX) de la grabación de pantalla. Esto se utiliza para averiguar el desplazamiento de la pantalla desde que comienza el contacto. Número máximo de caracteres = largo Valor predeterminado = ContactStartTimeMs

CSV ejemplos de archivos

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

- El número de columnas es variable. Por ejemplo, si siempre desea utilizar la zona horaria del cliente, no es necesario 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 sólo se muestran 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 el CSV/JSON.
- Cualquier estructura de carpetas en el archivo ZIP se acopla y se ignora.

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

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

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

Notas

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

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

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

Uso del servidor de datos para la importación masiva de contactos

Puede utilizar la API de importación masiva de contactos para cargar contactos de forma masiva a través del servidor de datos. El uso del API de importación masiva de contactos requiere lo siguiente:

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

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

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

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

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

Importar contactos de forma masiva

CONTACTO. ExampleContacts.csv

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

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

Importación masiva de la organización API

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

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

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

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

Grupos API Protocolo y URI

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

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

Grupos API campos de solicitud y respuesta

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

Equipos API Protocolo y URI

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

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

Campos de solicitud y respuesta de Teams API

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

Personas API Protocolo y URI

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

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

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

Personas API campos de solicitud y respuesta

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

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

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

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

Archivo CSVEjemplos

Grupos CSV ejemplo

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

Ejemplo CSV Teams

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

Exportación masiva de datos de informes API

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

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

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

Exportación de datos de informes masivos GET API

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

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

Protocolo API exportación de datos de informes masivos GET y URI

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

Campos de solicitud API exportación de datos de informes masivos GET

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

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

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


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


Exportación de datos de informes masivos POST API

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

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

Protocolo y URI

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

Campos de solicitud POST

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

Ejemplo de archivo JSON


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


Campos de respuesta

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

Respuesta sincrónica

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

Respuesta asincrónica

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

Ejemplo de archivo

El siguiente es un ejemplo de una solicitud con formato.

Solicitud JSON


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

Configuración de un filtro de informes

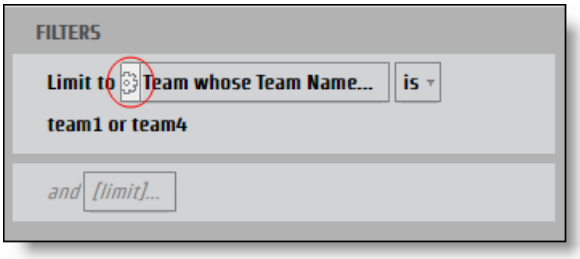
Una de las características de la API de exportación de datos de informes masivos es la capacidad de cambiar los filtros de un informe al llamar al API. Puede configurar los filtros editando el texto de la solicitud POST. Para cambiar un filtro mediante el API, debe realizar algunos cambios en el informe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

Configurar el parámetro en el Explorador de datos

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

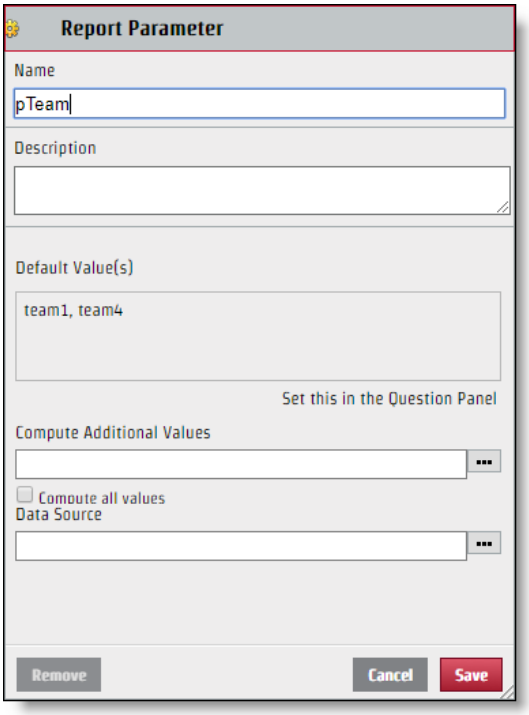
Configurar el parámetro

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



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

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

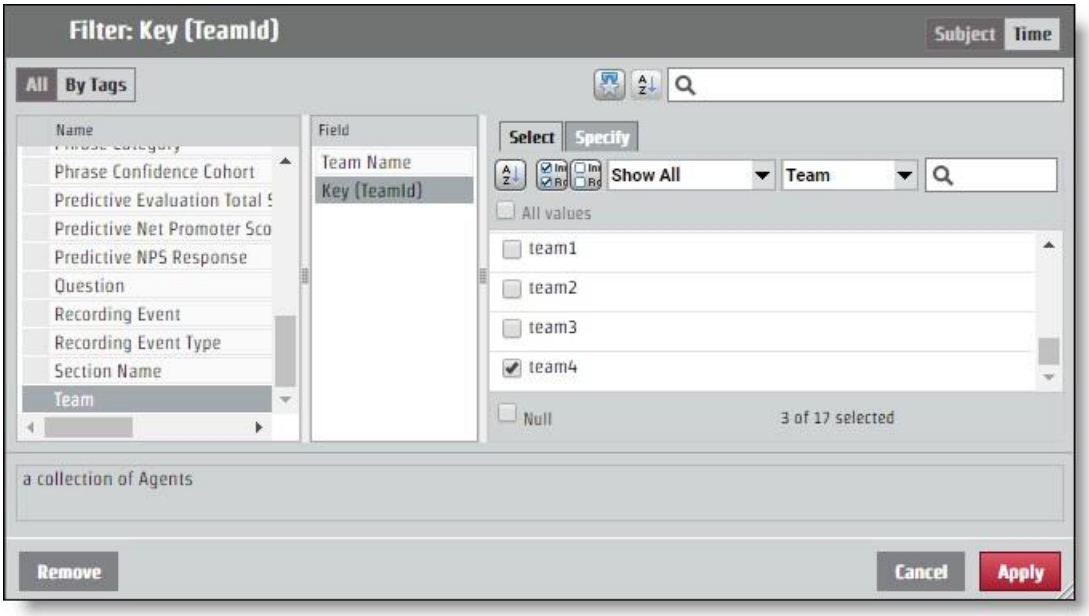


5. Haga clic en **Guardar**.

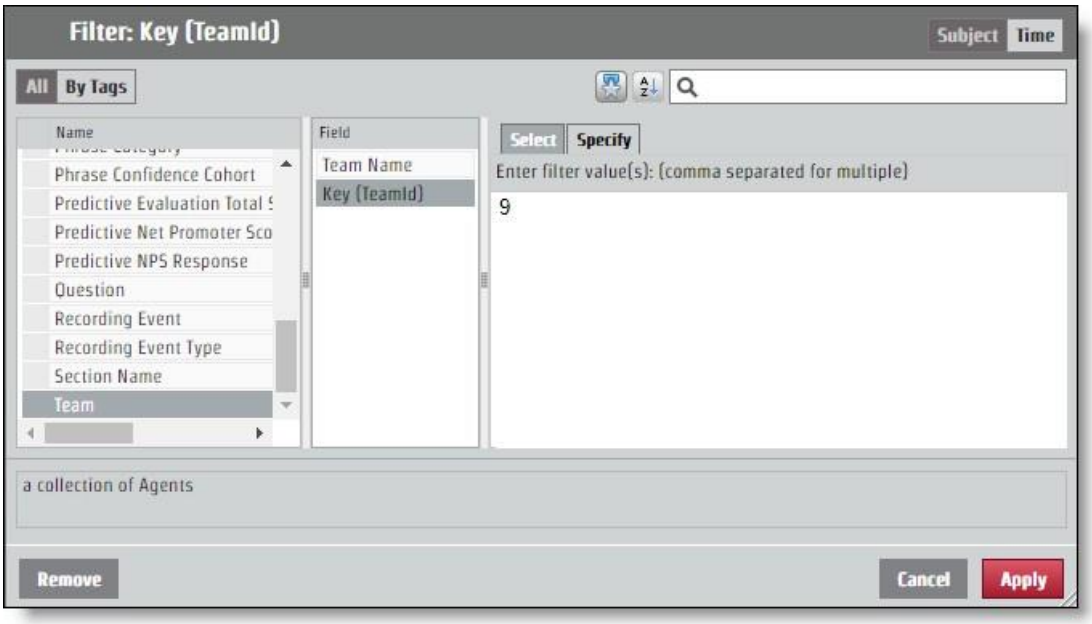
Una vez configurado el filtro, se puede editar a través de la solicitud de API. Aunque el nombre de parámetro que cree se utiliza para el nombre de clave en el par de valores de clave JSON, el valor que se muestra en la sección Seleccionar del cuadro de diálogo Filtro no es necesariamente el valor que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

Identificar el valor específico

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



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



Configurar JSON para API Request

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

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

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

Configuración de filtros de rango

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

Intervalo de fechas

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

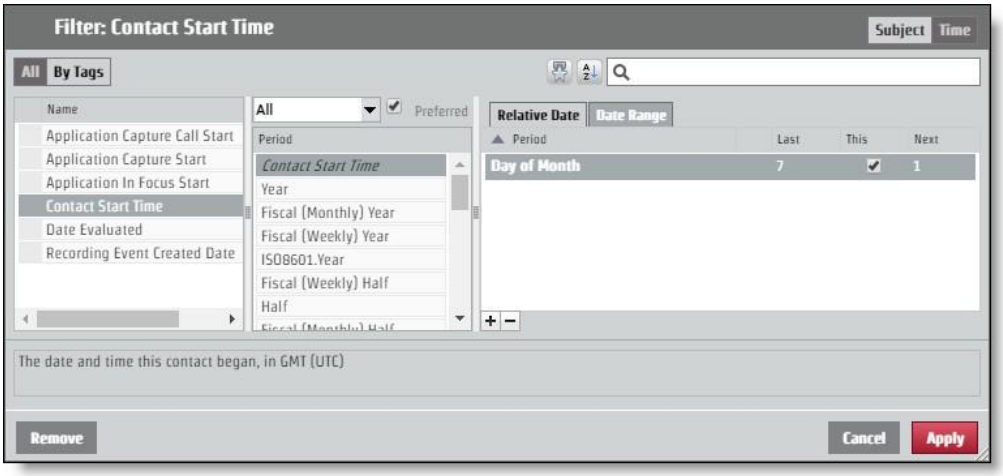
> **PRÁCTICAS recomendadas** Un informe que no especifique un rango final extraerá toda la información de la hora de inicio del rango hacia adelante. Para los informes recurrentes, puede usar esta función y tomarse el tiempo del último
> En el informe, que se formateará en tiempo de época de UNIX y utilizará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

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

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

Fecha relativa

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



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

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

Categorías y frases API

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

Estos métodos se utilizan para las categorías y frases API:

- Obtener: recupera información de categorías y frases
- Publicar: crea categorías y frases
- Put: actualiza la información de categorías y frases
- Eliminar: elimina la información de categoría y frase

ELIMINAR categorías y frases API

Este método elimina la información de categoría y frase.

Protocolo DELETE y URI

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

EJEMPLO

Eliminar una categoría: /api/rest/cas/phraselist?id=13

Eliminar una frase: /api/rest/cas/phrase?id=7

El sistema responde con lo siguiente:

{"eliminado":1}

OBTENER categorías y frases API

Este método recupera información de categoría y frase.

Protocolo GET y URI

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

Campos de respuesta GET

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

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

Categoría y frases de POST API

Este método crea información de categorías y frases.

Protocolo POST y URI

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

Campos de respuesta POST

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

Categorías y frases PUT API

Este método actualiza la información de categorías y frases.

Protocolo PUT y URI

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

Campos de respuesta PUT

Nombre	Descripción
Categorías	Información detallada sobre las categorías de Analytics.

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

Ejemplo de archivo GET/POST/PUT JSON

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

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

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


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

Dispositivo de contacto API

Utilice la API Dispositivo de contacto para recuperar una lista de dispositivos.

Dispositivo de contacto API protocolo y URI

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

Parámetros

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

Ejemplos de dispositivos de contacto API archivos JSON

Ejemplo de archivo de respuestas

```
[{
```

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

Dispositivo de contacto masivo API

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

Dispositivo de contacto Protocolo de API masiva y URI

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

Consulte Dispositivo de contacto API para obtener más información.

Ejemplos de archivos BULK API JSON de dispositivo de contacto

Ejemplo de archivo de respuestas

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

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

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

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

Contacto API

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

Protocolo y URI

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

Campos de solicitud

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Realización de una búsqueda combinada

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

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

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=teléfono
```

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"
},
"formación" : 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"
}

Búsqueda básica de contacto API

El API de búsqueda básica de contactos 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	ID de base de datos CCR del contacto.
assocCallId	ID de contacto asociado del 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

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

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

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

PROTOCOLO Y URI

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

CAMPOS DE RESPUESTA

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

EJEMPLO DE RESPUESTA JSON

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

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

Formulario de evaluación API

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

Protocolo y URI

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

Campos de respuesta

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

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

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

Ejemplo de archivo JSON

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


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

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

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

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



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

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

ID del formulario de evaluación API

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

Protocolo y URI

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

Campos de respuesta

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

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

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

Ejemplo de archivo JSON

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


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

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

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

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



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

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

API de tipo de excepción

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

Tipos de excepción GET API

La API Tipos de excepción GET devuelve una lista de los tipos de excepción utilizados por el API de solicitud de excepción de terceros.

Tipos de excepción GET API protocolo y URI

Los 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 tipos de excepción GET

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

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

Ejemplo de tipos de excepción GET API 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)*]

}, {

Identificación: 4,

name : "Exception Type", exceptionId: 2

}

]

Solicitudes de excepción de terceros POST API

El API de tipos de excepción POST permite a la persona que llama 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	EXPONER
Permisos	Administrar WFM Restringido a agentes dentro del ámbito
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

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

Campos de solicitud API solicitudes de excepción de terceros POST

El API de solicitud de excepción de terceros POST 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 El ID se deriva del usuario autenticado actualmente.
genericException	S	Entero	ID de tipo de excepción.
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.

Solicitudes de excepción de terceros POST API ejemplos de archivos JSON

Este es un ejemplo del archivo JSON para una solicitud POST de 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" : ""
}
```

Exportación API

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

Protocolo y URI

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

Campos de solicitud

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

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

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

Campos de respuesta

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

Los campos para personas se definen en la siguiente tabla.

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

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

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

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

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

Campo	Descripción
ID del equipo	La identificación del equipo en el ACD.
Nombre	Nombre del grupo.

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

Salida de archivo CSVEjemplo

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

ID de equipo, nombre, fecha de activación, fecha de

desactivación 3, equipo exportado

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

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

Importación de texto genérico API

La API de importación de texto genérico permite importar datos desde un origen basado en texto.

Protocolo y URI

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

Campos de solicitud JSON

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

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

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

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

Ejemplo de archivo JSON


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

"tiempo": 1439993633000,

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

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

"receptor": [

"receptor 1",

"Receptor 2"

],

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

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

"campo1" : "valor1",

"campo2" : "valor2"

},

"referencias": [

"referencia 1",

"Referencia 2"

],

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

}

]

}

Importación de texto genérico con varios archivos API

La API Importación de texto genérico con varios archivos proporciona la capacidad de importar datos de una fuente basada en texto con contactos y contenido en archivos separados. Esta API puede ser utilizada de forma independiente o por el servicio Servidor de datos.

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

Protocolo y URI

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

Campos de solicitud

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

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

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

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

Formatos admitidos

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

Archivo	Formatos admitidos
Datos de contacto: contiene	CSV, JSON

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

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

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

Formatos.

Ejemplo de archivo de CSV por lotes

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

Ejemplo de archivo ZIP

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

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

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

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Ejemplo de archivo JSON

Cuerpo JSON


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

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


Contenido

email1.txt

Este es el cuerpo del correo electrónico.

SIG API

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

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

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

- Archivo del agente
- Archivo de servicio

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

NOTA Consulte la API Captura de datos en tiempo real para importar información del estado del agente en tiempo real.

Protocolo y URI

URI	/api/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parámetros	acdServerId: el ID del servidor de ACD
Método	EXPONER
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 Guía de referencia de importación de datos de WFO.

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	cadena	El identificador del agente en el ACD.
acdServiceId	positivo largo	El identificador 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 preparación/espera del agente durante el período, en todas las colas de servicio de 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 maneja un contacto o se informa 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 de 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 obligatorio totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Si los valores prorrateados se omiten o se establecen en cero, el servidor de datos divide los valores no prorrateados en partes iguales entre las colas de servicio de este ACD para las que el agente dispone de 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 usan 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, preparado/en espera 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 identificador 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. Permite recuperar información sobre los modelos de objetos back-end (es decir, los campos del modelo back-end y los tipos que se pueden asignar a esos campos) e importar datos de CSV archivos a esos modelos back-end.

Protocolo de importación GET y URI

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

Campos de solicitud de importación GET

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

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

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

Campos de respuesta de importación GET

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON de importación GET

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

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

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

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


Protocolo de importación POST y URI

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

Importar campos de respuesta POST

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
tenantId	ID de inquilino para campos multivalor.

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

Ejemplo de archivo JSON de importación POST

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

Formato JSON

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

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

Formato de respuesta correcta de POST

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

API de preferencias de importación

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

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

Crear preferencia de importación API

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

Crear protocolo de preferencias de importación y URI

URI	/api/rest/importpreference
Método	EXPONER
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Crear campos de solicitud de preferencias de importación

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

Crear ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación

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

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

Crear respuesta del sistema de preferencias de importación

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

Eliminar preferencia de importación API

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

Eliminar protocolo de preferencias de importación y URI

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

Eliminar preferencia de importación Respuesta del sistema

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

Preferencias de importación API

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

Protocolo de preferencias de importación y URI

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

Campos de respuesta de preferencias de importación

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON

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

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

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

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

Respuesta del sistema

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

Preferencias de importación por ID API

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

Preferencias de importación por protocolo ID y URI

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

Importar preferencias por campos de respuesta de ID

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

Ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación por ID

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

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

Respuesta del sistema

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

Actualizar preferencia de importación API

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

Actualizar el protocolo de preferencias de importación y URI

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

Actualizar campos de respuesta de preferencias de importación

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

Ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación de actualizaciones

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

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

```
}
```

Actualizar preferencia de importación Respuesta del sistema

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

Lista de inclusión/exclusión API

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

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

Lista de inclusión/exclusión de GET API

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

GET Lista de inclusión/exclusión API protocolo y URI

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

Lista de inclusión/exclusión GET API campos de solicitud

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

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

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

Campos de respuesta API servicio GET

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

Ejemplo de archivo GET Service API JSON

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

Lista PUT Include/Exclude API

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

PUT Incluir/Excluir lista API protocolo y URI

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

PUT Incluir/Excluir lista API campos de solicitud

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

PUT Incluir/Excluir lista API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

Ejemplo de archivo PUT Include/Exclude List API JSON

{

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

Lista de inclusión/exclusión de POST API

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

Lista de inclusión/exclusión POST API protocolo y URI

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

Lista de inclusión/exclusión POST API campos de solicitud

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
inclusionExclusionListId	S	Entero	ID de lista de inclusión/exclusión.
inclusiónTipo de exclusión	S	Entero	Tipo de inclusión/exclusión: 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 utilizar estas listas, convierta los archivos .CSV archivo a texto (.TXT), abra el archivo en Excel y defina esto como una columna con formato de texto.
inclusionExclusionCallDirection	N	Entero	ID para la dirección de la llamada:

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

Lista de inclusión/exclusión POST API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
inclusionExclusionListId	ID de lista de
inclusión/exclusión. inclusionExclusionType	Tipo de
inclusión/exclusión:	
	1 = Inclusión 2 = Exclusión
inclusionExclusionPatternType	Tipo de patrón de la lista de
inclusión/exclusión:	
	1 = ANI (número de llamada) 2 = DNIS (número llamado) 3 = Extensión 4 = Número de teléfono 5 = Cualquiera
patrón	Patrón de los números en la lista Inclusión/Exclusión. Esto le permite especificar un rango de números para incluir o excluir. El campo de patrón permite dos caracteres comodín: ? = 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 =

Lista de inclusión/exclusión POST API Ejemplo de archivo JSON

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

ELIMINAR lista de inclusión/exclusión 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	EXPONER
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.

Resumen de interacción leído API

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

Protocolo y URI

URI	¿/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Método	OBTENER
Permisos	Ver análisis de voz a texto
Parámetros	ClientAppId = cadena que representa la aplicación que llamó al API. Se asigna una vez que se aprueba una aplicación para invocar el API. ccrID = Id. del CCR al que está asociado el resumen.

Ejemplo de respuesta


```
{
	"status": "éxito",
	"Resumen": "Jack llamó a su operador de telefonía móvil para preguntar sobre la actualización de su plan de datos, ya que estaba revisando sus datos demasiado rápido. El agente de servicio al cliente verificó la identidad de Jack confirmando su nombre, número de cuenta, fecha de nacimiento y número de teléfono. El agente luego buscó la cuenta de Jack y vio que estaba usando muchos datos. El agente mencionó un plan de 60GB para $75 pero Jack dijo que necesitaría más. El agente luego ofreció un plan de 120GB para $90 que también incluía llamadas ilimitadas dentro de América del Norte. Jack preguntó si se incluirían las llamadas al extranjero, y el agente dijo que diferentes países tienen diferentes tarifas. Jack decidió actualizar al plan de 120 GB y el agente confirmó el cambio. Jack estaba satisfecho y agradeció al agente antes de completar una encuesta de satisfacción del cliente.
	"Razón": "Éxito"
}
```

empleos API

Esta 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 identificador del inquilino para Consulta de trabajos de conciliación	Este campo sólo se aplica a las cuentas de administrador del sistema. Para los usuarios administradores de inquilinos, el campo predeterminado es el identificador de inquilino del usuario.

Campos de respuesta

Campo	Tipo	Descripción
id	Numérico	Identificación del trabajo.
tenantId	Numérico	ID de inquilino 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

La 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	EXPONER
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	EXPONER
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	JSON

Campos de solicitud de API de grupo común

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 API común (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 API común 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 de 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	ID de grupo para los equipos de la matriz.
nombre	Nombre del grupo.
displayId	Mostrar ID del grupo.
parentGroupId	Identificador del grupo principal del grupo
especificado. parentGroupName	Nombre del grupo principal del grupo
especificado. Equipos	Información del equipo.
personId	ID de persona del usuario en el equipo especificado.
Nombre	Nombre del usuario del equipo especificado.
apellido	Apellido del usuario del equipo especificado.

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

Ejemplo de archivo JSON de API común

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 esta 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 EXPONER
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Para listar o crear un grupo específico:

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

Campos de solicitud API de grupo: todos los grupos

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

Nombre	¿Req?	Descripción
id	S	ID de grupo del 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.

Campos de respuesta API grupo

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON de grupo API

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",
                "activado",1395205200000,
                "deavtivated",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Agrupar por ID (con Teams)

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

Agrupar por ID (con equipos) Protocolo y URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Método	OBTENER PUBLIC AR ELIMIN AR
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetro	ID de grupo

Campos de solicitud Agrupar por ID (con equipos)

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	ID de grupo que se va a 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	ID de grupo para el equipo.

Agrupar por ID (con Teams) Ejemplo de archivo JSON

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


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

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Grupo-Persona API

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

Grupo-Persona API Protocolo y URI

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

Campos de solicitud de API de persona de grupo

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

Nombre	¿Req?	Descripción
personId	S	Id. de persona del usuario del grupo.

Campos de respuesta API de persona de grupo

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON de persona de grupo API

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

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

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



        },
        ...
]
```

Grupo (con alcance) API

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

Grupo (con alcance) API Protocolo y URI

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

Campos de solicitud de API de grupo (con ámbito)

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

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

Campos de grupo (con ámbito) API de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON de grupo (con ámbito) API

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

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

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



    }
    ...
]
```

¿Permisos API

Utilice la API Permisos para recuperar todos los permisos disponibles para un grupo.

Permisos API protocolo y URI

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

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

Campos de permisos API respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de permisos API archivo JSON

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

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

Persona API

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

Persona API Protocolo y URI

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

Campos de solicitud de persona API

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

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

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

Ejemplo de persona API archivo JSON

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


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

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

Persona por identificación API

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

Persona por ID API protocolo y URI

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

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

El método PUT crea la información detallada del usuario especificado.

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

Función Combinar persona para combinar los perfiles de estas personas.

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

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

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

Campos Persona por ID API Respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

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

Ejemplo de archivo JSON de persona por ID API

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


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

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


Zona horaria de la persona API

El API Zona horaria de la persona enumera la zona horaria configurada de la persona especificada.

Zona horaria de la persona API Protocolo y URI

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

Zona horaria de la persona API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Zona horaria de una persona API ejemplo de archivo JSON

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


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


Roles API

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

Roles API Protocolo y URI

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

Roles API campos de solicitud

El método POST crea la función especificada para el inquilino.

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

Roles API campos de respuesta

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

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

Campo	Descripción
IDENTIFICACIÓN	Identificador de rol de inquilino.
Nombre	Nombre asociado al identificador de rol de inquilino.

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

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

Roles API ejemplo de archivo JSON

Los siguientes son ejemplos de respuestas JSON formateadas.

Lista de todos los roles de inquilino:

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

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


Lista de permisos para un rol específico:


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


Equipo API

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

Equipo API Protocolo y URI

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

Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud de API equipo

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

Ejemplo de archivo JSON de API equipo

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

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

Equipos por ID (con agentes)

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

Equipos por protocolo ID (con agentes) y URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Método	OBTENER PONER ELIMIN AR

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

Campos de solicitud de equipos por ID (con agentes)

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

Campos de respuesta de equipos por ID (con agentes)

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
IDENTIFICACIÓN	ID del equipo de inquilinos.
Nombre	Nombre del equipo de inquilinos.
Activado	Tiempo de activación del equipo en milisegundos de época.
Desactivado	Tiempo de desactivación del equipo en
milisegundos de época. ID del grupo principal	ID de inquilino para el grupo al que
pertenece el equipo Agentes	Información detallada sobre los agentes del
equipo.	
ID de persona	ID del agente.
ID de inquilino	ID del inquilino.
ID de ACD	Identificación del ACD del inquilino.
Nombre	Nombre del agente.
Apellidos	Apellido del agente.

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

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

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


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

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

]
},
...
]

Equipo (con alcance)

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

Protocolo de equipo (con alcance) y URI

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

Campos de solicitud de equipo (con alcance)

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

Campos de respuesta de equipo (con alcance)

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON de equipo (con ámbito)

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

```
[
        {
```

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


Inquilino API

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

Protocolo de API inquilinos y URI

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

Campos de solicitud de API inquilino

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

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

Campos de respuesta API inquilino

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON API inquilino

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


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

Estados del agente en tiempo real API

El API 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 utilizar estos datos para determinar las horas exactas a las 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)

Real-Time Agent States API no devolverá ningún dato a los usuarios que no cumplan estas dos condiciones.

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

Estados de agente en tiempo real API protocolo y URI

URI	/api/rest/scheduling/realTime/activity/detail
Método	EXPONER
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 e introduce otro estado entre ellos, el API Estados de agente en tiempo real incluirá ambos estados en su respuesta, aunque uno de ellos se produzca antes del parámetro fromTime.

EJEMPLO

Solicite datos de estado del agente en tiempo real de 1:30 a 2:30 p.m. del 24 de enero de 2018, con formato de época en milisegundos, para un agente.

Ese día, el agente hizo lo siguiente:

- Ingresó al estado HOLD a la 1:15 PM
- Cambiado al estado TALK a la 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 del 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 del agente en tiempo real API campos de respuesta

Nombre	Descripción
agentId	El ID del agente.
employeeId	La identificación del empleado del agente. 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 usar para notificar a Webex WFO la información del 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 API SIG, consulte la Guía *de referencia de importación de datos de WFO y* la API SIG Webex.

Puede enviar cada cambio de estado del agente como una solicitud de API independiente 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.

Captura de datos en tiempo real API protocolo y URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Método	EXPONER
Permisos	WFM tipo de contenido
de administración de aplicaciones	
	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud API captura de datos en tiempo real

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

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

Campos de respuesta API captura de datos en tiempo real

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripciones
acdAgentId	El identificador ACD del agente. Éste es el ID de ACD del agente en Webex WFO (Application Management > Users > Agents).
gisStateIdentifier	El identificador del estado del agente. ▪ 1—Cerrar sesión. El agente se ha desconectado de la 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 posterior al contacto, pero no distingue entre Trabajo no preparado y Trabajo preparado, 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.

Ejemplo de captura de datos en tiempo real API 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).

Desconectar

- 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

El API Controles de grabación existe a nivel de servidor y dentro de la interfaz de usuario de la aplicación Webex WFO. Proporciona un medio para que los usuarios creen una aplicación externa que interactúe con la Webex WFO.

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

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

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

El API hace lo siguiente:

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

EJEMPLO A continuación se muestra un cuerpo de ejemplo, incluida una marca de tiempo.

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

Donde 1681316746000 es el número de milisegundos desde la "Época".

GMT: miércoles 12 de abril, 2023 4:25:46 PM

Controles de grabación API protocolo y URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

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

URI Solicitud Parámetros

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

Parámetros de consulta

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

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

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción

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

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

La grabación controla el protocolo de autenticación API y URI

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

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

Inicio de sesión en los controles de grabación API

Actualmente, la API Controles de grabación es compatible con Cisco u otros dispositivos configurados para utilizar controles de grabación. Use el siguiente procedimiento para comenzar a usar el API Controles de grabación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cerrando sesión en los controles de grabación API

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

Controles de grabación API comandos de solicitud

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

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

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

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

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

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

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

- callActive (booleano): verdadero si el servicio de señalización de CTI tiene conocimiento de

Comando	Gateway (Puerta_Enlace)	Escritorio intelige	Servidor de señalizaci	Descripció
				Una llamada para el usuario. ▪ contactId (entero): devuelve el ID de contacto de WFO Webex para el contacto de WFO Webex de la llamada, si existe. Ejemplos de atributos de respuesta: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

Uso de los controles de grabación desde la línea de comandos

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

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

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

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

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

Controles de grabación simplificados API

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

Protocolo y URI

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

Ejemplo GET

EJEMPLO

http://<Data Server IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=Id<agent ACD ID>&acdServerId=<agent ACD server ID>

Donde en el ejemplo anterior,

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

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

Ejemplo de POST

EJEMPLO

http://<Data Server IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>

Donde en el ejemplo anterior,

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

Configurar controles de grabación simplificados

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

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

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

   Use lo siguiente para realizar la solicitud GET:

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

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

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

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

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

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

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

Descripciones de los comandos

En la lista siguiente se detallan los comandos disponibles.

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

Comando	Descripción

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

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

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

Detalles de la programación por agentes y fecha API

El API Detalles de programación por agente y fecha recupera información detallada de programación de todos los agentes o de una lista especificada de agentes en un intervalo de fechas. Esta API sólo devuelve datos de 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 intervalo de fechas está restringido a treinta y un días en una API llamada. 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":[<id de agente>, <id de agente>, <id de agente>]
     }
```

Detalles de programación por agentes y campos de fecha API respuesta

Nombre	Descripción
agentId	ID único del agente.
employeeId	Id. de empleado del agente.
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 de tiempo API

El API Programación de intervalo de tiempo 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. Esta 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	EXPONER
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 identificador de los agentes que están 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 ID del agente.
ID de empleado	S	cadena	La identificación del empleado. Este campo puede ser nulo o estar vacío.
agentTimeZone	S	cadena	La zona horaria de visualización del agente (Java ID de zona horaria, 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	cadena	El tipo de actividad (no localizada).
activityTypeLabel	S	cadena	La etiqueta de tipo de actividad (localizada).
activityDetailName	S	cadena	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	cadena	El código HTML de color.
serviceQueueId	N	largo	El identificador de la cola de servicio. 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 identificador del grupo de habilidades múltiples. 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": "In Service",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"color": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

Servicio API

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

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

> **NOTA** El API de servicio no devuelve 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 API de usuario.

OBTENER SERVICIO API

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

Protocolo de API de servicio GET y URI

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

Campos de solicitud de 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 servicio GET

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
IDENTIFICACIÓN	ID de cola de servicio. **NOTA** El ID de cola de servicio es utilizado por los agentes programados

Campo	Descripción
	por API de cola de servicio.
Número	ACD ID de cola de servicio.
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.

Ejemplo de archivo GET Service API 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
}
]
}
]

Servicio POST API

El servicio POST 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.

Servicio POST API Protocolo y URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service

Método	EXPONER
Permisos	Administrar mensajes, administrar WFM

Campos de solicitud de API de servicio POST

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	Identificador de la cola de servicio de ACD. No está vacío. Número máximo de caracteres = 50
prioridad	S	Número	Prioridad de cola de servicio. Los valores válidos son 0-999. 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 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	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 los DN asignados.
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.

Cam	¿Req	Tipo	Descripció
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

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
id	S	Número	ID de mapeo de habilidades.
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
id	S	Número	ID de DN.
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
id	S	Número	ID de cola de servicio. 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. Esto es una identificación 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. Este es un 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
id	S	Número	ID de grupo multihabilidad.
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.

Campos de respuesta API servicio POST

Nombre	Descripción
identificación	ID de cola de servicio. Único. No es nulo. Dígitos máximos = 22
número	Identifica la cola de servicio en el ACD. No es nulo. Dígitos máximos = 22
nombre	Nombre de la cola de servicio. Único. No está vacío. Número máximo de caracteres = 50
acdServerId	ACD ID de servidor. 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	Indica si se trata de 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 en GET ~/config/color. Número máximo de caracteres = 50
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.
closedHoursRedistributionType	Tipo de redistribución en horario cerrado. No está vacío. 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.

Ejemplo de archivo JSON de solicitud de servicio POST API


```
{
        "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
}

Ejemplo de archivo JSON de respuesta API servicio POST

{
"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
        ]
}
```

ID de cola de servicio API

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

- ID de cola de servicio GET API - Utilice esta API para obtener información sobre una cola de servicios.
- ID de cola de servicio PUT API - Utilice esta API para actualizar una cola de servicio.
- ID de cola de servicio DELETE API - Utilice esta 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 la API de usuario: /api/rest/scheduling/user.

OBTENER ID de servicio API

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

Protocolo API ID de servicio GET y URI

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

Campo de solicitud API ID de servicio GET

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
id. de servicio	S	Cuerda	ID de la cola de servicio que se va a recuperar.

Campos de respuesta API ID de servicio GET

Campo	Descripción
identificación	Id. de cola de servicio. Único. No es nulo.
número	Identifica la cola de servicio en el ACD. Único. No es nulo.
acdServerId	ACD Id. de servidor. 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	Id. de escenario de contracción
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 else no utilizado. 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 ID de servicio GET API Response

{
"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
]
}

ID de servicio PUT API

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

ID de servicio PUT API protocolo y URI

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

Parámetros

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
id. de servicio	S	Cadena	ID de la cola de servicio que se va a actualizar.

Campos de solicitud API ID de servicio PUT

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)	ID del servidor ACD. 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	ID de escenario de contracción
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 ID de grupo multihabilidades especificado

	ID de cola de servicio API | ID de servicio no 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 a 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.

ID de servicio PUT 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
]

}

ID de cola de servicio DELETE API

Utilice la API ID de servicio DELETE para eliminar una cola de servicios.

Esta API no permite eliminar una cola de servicio si una condición de regla de flujo de trabajo sigue haciendo referencia a ella (esto se aplica en el código).

DELETE Service ID API Protocol y URI

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

ELIMINAR ID de servicio API campo de solicitud

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
id. de servicio	S	Cuerda	ID de la cola de servicio que se va a eliminar.

Turnos por agente API

La API Turnos por agente le permite recuperar información detallada de programación de 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 agentes API campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
ID del agente	S	Número	El WFM ID de agente para el que se va a recuperar la información de programación. Valor predeterminado = ninguno. Utilice la API del agente para recuperar el ID de agente.
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 campos de agente API de respuesta

Nombre	Descripción
ID del agente	WFM ID del agente. Valor predeterminado = ninguno.
employeeId	Id. de empleado del agente.
Zona horaria del agente	ID de zona horaria UTC del 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 Predeterminado = 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 ID de agente para el que se va a recuperar la información de programación. Valor predeterminado = ninguno. Utilice la API del agente para recuperar el ID de agente.
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 ID del agente. Valor predeterminado = ninguno.
Zona horaria del agente	S	ID de zona horaria UTC del 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.

Ejemplo de cambios por agente API 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
                }
            ]
        }
    ]
}
```

API de exportación de

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

Protocolo y URI

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

Descargar un solo contacto

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

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

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

Ejemplo de respuesta

El siguiente es un ejemplo de respuesta POST:

{
"codificación": "true"
}

Mapeo de

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

- GET Skill Mapping API - Utilice esta API para obtener una lista de mapas de habilidades.
- POST Skill Mapping API - Utilice esta 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 la API de usuario: /api/rest/scheduling/user.

OBTENER Mapeo de habilidades API

Utilice la API de asignación de habilidades GET para recuperar la lista de todas las asignaciones de habilidades visibles para la persona que llama en función de las reglas de alcance.

GET Skill Mapping API Protocol y URI

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

Campos de solicitud API 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 de asignación de habilidades GET API

```
[
    {
```

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

Mapeo de habilidades POST API

Utilice la API de mapeo de habilidades POST para crear un mapeo de habilidades con los datos de resumen de mapeo de habilidades. Este API solo puede acceder a los usuarios con la función "Administrador". El skillMapping recién agregado se agregaría a todas las vistas actuales del usuario.

Mapeo de habilidades POST API Procotol/URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
Permisos	Administrar WFM
Método	EXPONER
Parámetros	Ninguno

Ejemplos de archivos JSON API asignación de habilidades POST

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
```

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

ID de mapeo de habilidades API

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

- GET ID de mapeo de habilidades: use esta API para obtener información sobre un mapeo de habilidades.
- ID de mapeo de habilidades PUT: use esta API para actualizar un mapeo de habilidades.
- ELIMINAR ID de asignación de habilidades: utilice esta API para eliminar una asignación 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 la API de usuario: /api/rest/scheduling/user.

ID de mapeo de habilidades GET API

Utilice el ID de asignación de habilidades de GET API para recuperar el detalle de skillMapping dado un identificador de skillMapping. Esta API es accesible solo para usuarios que tengan la función de administrador o supervisor.

GET Skill Mapping ID API protocolo y URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Método	OBTENER
Permisos	Ver horarios, administrar WFM
Parámetros	Ninguno

ID de mapeo de habilidades GET API ID de mapeo de habilidades JSON

```
{
"id" : número, "nombre" :
    cadena,
        "agentes"
        : [
                {
```

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

ID de mapeo de habilidades PUT API

Utilice el API ID de asignación de habilidades PUT para actualizar los detalles de la asignación de habilidades proporcionando una ID de asignación de habilidades y el resumen o los agentes asociados a ella. Este API solo puede acceder a los usuarios con la función "Administrador".

ID de mapeo de habilidades PUT API protocolo y URI

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

Método	PONER
Permisos	Administrar WFM
Parámetros	Ninguno

ID de asignación de habilidades PUT API ID de asignación de habilidades 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
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

ID de asignación de habilidades DELETE API

Utilice la API ID de asignación de habilidades DELETE para eliminar los detalles de la asignación de habilidades proporcionando una ID de asignación de habilidades. Esta API es accesible solo para usuarios que tengan el rol "Administrador".

ELIMINAR ID de asignación de habilidades API protocolo y URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Método	BORRAR
Permisos	Administrar WFM
Parámetros	Ninguno

Éxitos de discurso API

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

Speech Hits API Protocol y URI

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

Aciertos de voz API campos de respuesta

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

Nom	Descripció
categoría	Categoría del discurso golpeado.
camino	Trayectoria del discurso golpeado.
Nombre	Nombre del agente.
apellido	Apellido del agente.
contactId	Número de identificación de la llamada.
equipo	Nombre del equipo del agente.
displayId	ID de visualización del agente.
grupo	Nombre del grupo del agente.

Ejemplo de archivo JSON de Speech Hits API JSON

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

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

"contactid": número,

"equipo": cadena,

"displayId": cadena,

"grupo": cadena

}

Configuración de la encuesta API

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

Configuración de encuestas API protocolo y URI

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

Campos de configuración API respuesta de encuesta

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

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

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

Ejemplo de archivo JSON de configuración de encuestas API

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


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

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

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

ID de la encuesta API

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

ID de encuesta API protocolo y URI

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

ID de encuesta API campos de respuesta

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

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

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

Ejemplo de ID de encuesta API archivo JSON

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


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

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

Aciertos de texto API

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

Texto golpea API protocolo y URI

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

Aciertos de texto API campos de respuesta

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

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

Ejemplo de archivo JSON de aciertos de texto API

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

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

            },
            ...
```

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

Exportación de

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

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

Transcript Export API Protocol y URI

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

Campos de solicitud de API exportación de transcripciones

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

Ejemplo de archivo de exportación de transcripciones API CURL

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

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

API de

Utilice el API de usuario para solicitar una lista de usuarios.

Protocolo API usuario y URI

URI	/api/rest/scheduling/user
Método	OBTENER

Campos de solicitud de API de usuario

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
acdId	N	Cuerda	Devolver el usuario vinculado al agente con el acdID correspondiente.

Ejemplo de GET User API JSON

```
[
        {
                "active": booleano, "firstName":
                cadena, "lastName": cadena,
                "id": número, // identificador del usuario

        }
        ...
]
```

WHIT API

El API WFM Historical Import Template (WHIT) permite transformar datos históricos de un archivo CSV a un conjunto de archivos *_ServiceHistorical.SERVICE en el formato esperado por el API de Servicios de interfaz genéricos (SIG). Los inquilinos que alojan su propio servidor de datos pueden ejecutar la API WHIT para generar y cargar archivos SIG en la nube.

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

> **NOTA**
> El API WHIT no funciona con inquilinos que utilizan un servidor de datos alojado por Cisco en la nube, ya que estos inquilinos no tienen acceso al servidor de datos.

WHIT API Protocolos y URI

Protocolo de carga

Esta API le permite cargar los archivos WHIT utilizando las asignaciones de campos predeterminadas.

URI	/api/upload/historicalData
Parámetros	acdServerId: el identificador del ACD Zona horaria del servidor: "UTC" o "TENANT" (el valor predeterminado es tenant)
Método	EXPONER
Permisos	Importación masiva de usuarios de servicio
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Protocolo de importación

Esta API permite importar el archivo JSON con asignaciones de campos.

URL	/api/rest/fileimport/historicalData
Parámetros	acdServerId: el identificador del ACD Zona horaria del servidor: "UTC" o "TENANT" (el valor predeterminado es tenant)
Método	EXPONER
Permisos	Importación masiva de usuarios de servicio
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud de API WHIT

Las siguientes son columnas predeterminadas para el API de importación WHIT:

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	Velocidad media de respuesta (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

WHIT API

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 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 identificador de la cola de servicio.
transferredCalls	N	Número	Número total de llamadas transferidas durante este período en esta fecha.