Minä olen
Cisco

Webex WFO API-viiteopas

Uudelle WFM-käyttöönotoille

Julkaistu ensimmäisen kerran: 20.7.2021
Viimeksi päivitetty: 03.10.2025

Americas- jakopäät.
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 Yhdysvallat
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faksi: 408 527-0882

TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT TUOTTEITA KOSKEVAT TEKNISET TIEDOT JA MUUT TIEDOT VOIVAT MUUTTUA ILMAN ENNAKKOILMOITUSTA. KAIKKI TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT ILMOITUKSET, TIEDOT JA SUOSITUKSET OVAT TIETOJEMME MUKAAN OIKEAT, MUTTA NE ESITETÄÄN ILMAN MINKÄÄNLAISTA TAKUUTA. KÄYTTÄJÄT OVAT TÄYSIN VASTUUSSA TUOTTEIDEN KÄYTTÄMISESTÄ. MUKANA TOIMITETUN TUOTTEEN OHJELMISTOKÄYTTÖOIKEUS JA RAJOITETTU TAKUU ON MÄÄRITETTY TIETOPAKETISSA, JOKA ON TOIMITETTU TUOTTEEN MUKANA JA JOKA ON TÄSSÄ VIITETIETONA. JOS ET LÖYDÄ OHJELMISTON KÄYTTÖOIKEUTTA TAI RAJOITETTUA TAKUUTA, PYYDÄ KOPIO CISCON EDUSTAJALTA.

Ciscon käyttämässä TCP-otsikon pakkaamistavassa sovellettavan ohjelman on kehittänyt University of California, Berkeley (UCB) osana UCB:n yleisomistuksessa olevaa UNIX-käyttöjärjestelmän versiota. Kaikki oikeudet pidätetään. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

MUISTA TÄSSÄ JULKAISUSSA MAINITUISTA TAKUISTA HUOLIMATTA KAIKKI NÄIDEN TOIMITTAJIEN ASIAKIRJATIEDOSTOT JA OHJELMISTOT TOIMITETAAN "SELLAISENAAN" MAHDOLLISINE VIKOINEEN. CISCO JA EDELLÄ MAINITUT TOIMITTAJAT EIVÄT MYÖNNÄ MUUTA TAKUUTA, KUTEN TAKUUTA SOPIVUUDESTA KAUPANKÄYNTIIN TAI TIETTYYN TARKOITUKSEEN, SEKÄ VASTUUVAPAUTUSTA KAUPANKÄYNNISTÄ, KÄYTÖSTÄ TAI MYYNTIMENETTELYSTÄ.

CISCO TAI SEN TOIMITTAJAT EIVÄT MISSÄÄN TAPAUKSESSA OLE VASTUUSSA EPÄSUORISTA, ERIKOISISTA, SEURAAMUKSELLISISTA TAI TAHATTOMISTA VAHINGOISTA, KUTEN RAJOITUKSETTA MENETETYISTÄ VOITOISTA TAI TIETOJEN MENETYKSESTÄ TAI VAHINGOITTAMISESTA, JOKA AIHEUTUU TÄMÄN KÄYTTÖOPPAAN KÄYTÖSTÄ TAI SEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYDESTÄ, VAIKKA CISCOA TAI SEN TOIMITTAJIA OLISI VAROITETTU MOISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA.

Mitkään tässä julkaisussa mainitut IP (Internet Protocol) -osoitteet tai puhelinnumerot eivät ole todellisia IP-osoitteita tai puhelinnumeroita. Tässä julkaisussa olevat esimerkit, komentorivinäytöt, verkon topologiakaaviot ja muut kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisisällössä oleva mahdollinen oikea IP-osoite tai puhelinnumero on tahaton.

Kaikki tämän asiakirjan painetut kopiot ja näyttökuvat katsotaan valvomattomiksi. Verkossa oleva versio on aina uusin saatavilla oleva versio.

Ciscolla on yli 200 toimistoa eri puolilla maailmaa. Osoitteet ja puhelinnumerot on lueteltu Cisco-sivustossa osoitteessa www.cisco.com/go/offices.

Cisco ja Cisco-logo ovat Ciscon ja/tai sen osakkuusyhtiöiden tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Luettelo Cisco-tavaramerkeistä on tässä URL-osoitteessa# www.cisco.com/go/trademarks. Mainitut kolmansien osapuolien tavaramerkit ovat omistajiensa omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Ciscon ja minkään muun yrityksen välillä. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

Sisällys

Sisällys 3

Näin pääset alkuun 15

Lupa 15

Tarkistuspyyntö 15

JSON-pyyntö 16

Tarkistusvastauksen käyttäminen 16

Istunnon tuhoaminen 16

Tekstitiedostojen käsitteleminen 16

API-käyttäjän luominen Classic Webex WFO 17

WFM-API:en käyttäminen 19

Sivun sijainnit 19

Menettelytavat 19

Historialliset tiedot WFM API:t 21

Valtuuta API 23

GET-protokolla/URI 23

Pyyntökentät 23

Esimerkkejä JSON-tiedostosta 23

Pyytää 23

Vastaus 24

POST-protokolla ja URI 25

Pyyntökentät 25

Esimerkkejä JSON-tiedostosta 25

Pyytää 25

Vastaus 26

Yhteystietojen tuonti yleinen 29

Protokolla ja URI 29

Yleinen yhteystietojen tuonti API 29

Reaaliaikainen joukkoyhteystietojen tuonti API (aidos) 29

Tuetut muodot 30

Pyyntö- ja vastauskentät 30

Esimerkkejä tiedostosta CSV 36

Täydellinen esimerkki 37

Lyhyt esimerkki 37

Esimerkkejä JSON-tiedostosta 37

Täydellinen esimerkki 37

Lyhyt esimerkki 38

ZIP-muoto 38

Huomautukset 38

Tietopalvelimen käyttäminen yhteystietojen joukkotuonnissa 39

Yleinen organisaation tuonti API 41

Ryhmät API-protokolla ja URI 41

Ryhmät API Pyyntö- ja Vastaus-kentät 42

Työryhmät API-protokolla ja URI 42

Työryhmät API-pyyntö- ja vastauskentät 43

Henkilöt API-protokolla ja URI 43

Henkilöt API-pyyntö- ja vastauskentät 44

Esimerkkejä: CSV-tiedosto 47

Luokat ja lausekkeet API 49

DELETE-luokat ja lausekkeet API 49

DELETE-protokolla ja URI:t 49

GET-luokat ja lausekkeet API 50

GET-protokolla ja URI:t 50

HAE vastaus -kentät 50

POST-luokka ja -lauseet API 51

POST-protokollat ja URI:t 51

POST-vastauskentät 52

PUT Luokat ja lauseet API 52

PUT-protokollat ja URI:t 52

PUT Vastaus-kentät 52

HAE/POST/PUT JSON -tiedostoesimerkki 53

Ota yhteyttä laitteeseen API 55

Yhteyslaite API-protokolla ja URI 55

Parametrit 55

Esimerkkejä: Yhteyshenkilölaite API JSON -tiedosto 55

Vastaustiedoston esimerkki 55

Yleinen yhteyshenkilölaitteen API 57

Yleinen yhteydenottolaitteen API-protokolla ja URI 57

Esimerkkejä: Yhteyshenkilön yleinen API JSON -tiedosto 57

Vastaustiedoston esimerkki 57

Yhteyshenkilö API 61

Protokolla ja URI 61
Pyyntökentät 61
Yhdistelmähaun suorittaminen 68
Haun suorittaminen todentajanäppäimellä 68
Haun suorittaminen tietyllä arvolla avatulla ansainta-avaimella 68
Hiljaisuuden tapahtumien etsiminen 69
JSON-tiedostoesimerkki 70
JSON-tiedoston esimerkkihakutilastojen parametri = tosi 71
Ota yhteyttä perushakuun API 73
Protokolla ja URI 73
Pyyntökentät 73
Vastauskentät 74
JSON-tiedostoesimerkki 75
Yhteyshenkilön seuranta API 77
Protokolla ja URI 77
Vastauskentät 77
JSON-vastausesimerkki 78
Mukautettu haku haulla haulla API 79
Protokolla ja URI 79
Pyyntökentät 79
Vastauskentät 80
JSON-vastausesimerkki 80
Arviointilomake API 83
Protokolla ja URI 83

Vastauskentät 83

JSON-tiedostoesimerkki 85

Arviointilomake ID API 89

Protokolla ja URI 89

Vastauskentät 89

JSON-tiedostoesimerkki 91

Vie API 95

Protokolla ja URI 95

Pyyntökentät 95

Vastauskentät 95

CSV-tiedoston tulostusesimerkki 98

Yleisen tekstin tuonti API 99

Protokolla ja URI 99

JSON-pyyntökentät 99

JSON-tiedostoesimerkki 100

Yleinen tekstin tuonti, jossa on useita tiedostoja API 103

Protokolla ja URI 103

Pyyntökentät 103

Tuetut muodot 104

Ylistystiedoston CSV-esimerkki 105

Zip-tiedoston esimerkki 105

JSON-tiedostoesimerkki 106

JSON-runko 106

Sisältö 107

Tuo API 109

GET-tuontiprotokolla ja URI 109

HAE tuontipyyntökentät 109

HAE tuontivastauskentät 109

HAE JSON-tiedoston tuontiesimerkki 110

POST-tuontiprotokolla ja URI 112

Tuo POST vastauskentät 112

POST Tuo JSON-tiedostoesimerkki 113

JSON-muoto 113

POST-vastausmuoto 114

Tuontiasetusten API:t 115

Luo tuontiasetus API 115

Luo tuontiasetusprotokolla ja URI 115

Import Preference Request -kenttien luominen 115

Luo JSON-tuontiasetustiedoston esimerkki 116

Luo tuontiasetusjärjestelmän vastaus 116

Poista tuontiasetus API 116

Poista tuontiasetusprotokolla ja URI 116

Poista tuontiasetusjärjestelmän vastaus 116

Asetusten tuonti API 117

Asetusten tuontiprotokolla ja URI 117

Asetusten vastauskenttien tuonti 117

JSON-tiedostoesimerkki 117

Järjestelmän vastaus 119

Tuo asetukset ID API 119

Asetusten tuonti ID-protokollan ja URI 119

Asetusten tuonti ID-vastauskenttien mukaan 119

Asetusten tuonti ID JSON -tiedostoesimerkin mukaan 120

Järjestelmän vastaus 120

Päivitä tuontiasetus API 120

Päivitä tuontiasetusprotokolla ja URI 121

Päivitä Import Preference Response -kentät 121

Päivitä JSON-tuontiasetustiedoston esimerkki 121

Päivitä tuontiasetusjärjestelmän vastaus 122

Sisällytys-/rajausluettelo API 123

GET-sisällytys-/rajausluettelo API 123

GET- ja Rajausluettelo API-protokolla ja URI 123

GET- tai Rajausluettelo API -pyyntökentät 123

HAE palvelun API vastauskentät 125

Hae palvelu API JSON -tiedostoesimerkki 126

PUT Sisällytä tai sulje pois -luettelo API 126

PUT Sisällytä/sulje pois -luettelo API-protokolla ja URI 127

PUT Sisällytä/sulje luettelo API-pyyntökentät 127

PUT Sisällytä/sulje pois -luettelo API Vastaus-kentät 128

PUT Sisällytä/sulje luettelo API JSON -tiedostoesimerkki 129

POST Kost./Rajausluettelo API 130

POST Kost./rajausluettelo API-protokolla ja URI 130

POST Onnen-/rajausluettelo API-pyyntökentät 130

POST Kost./Rajausluettelo API Vastaus-kentät 132

POST nystämis-/rajausluettelo API JSON -tiedostoesimerkki 133

POISTA Sisällytä/sulje pois -luettelo API 133

POISTA sisällytä tai sulje pois luettelo API-protokolla ja URI 133

Poista sisällytä tai sulje pois luettelojärjestelmän vastaus 133

Työt API 134

Protokolla ja URI 134

Pyyntö-kentät 134

Vastauskentät 134

Esimerkkejä JSON-tiedostosta 136

Pyytää 136

Vastaus 136

Organisaation rakenteen API:t 139

Roolien määrittäminen henkilölle API 139

Roolien määrittäminen henkilölle API-protokolla ja URI 139

Roolien määrittäminen henkilön API-pyyntökentille 139

Roolien määrittäminen henkilölle API JSON-tiedostoesimerkki 139

Yleinen ryhmä API 140

Yleinen ryhmä API-protokolla ja URI 140

Yleinen ryhmä API -pyyntökentät 140

Yleinen organisaatiorakenne API (porautumistiedot) 140

Yleinen API-protokolla ja URI 141

Yleiset API-pyyntökentät 141

Yleiset API-vastauskentät 141

Yleinen API JSON -tiedostoesimerkki 142
Ryhmä API 143
Ryhmä API-protokolla ja URI 143
Ryhmä API-pyyntökentät – kaikki ryhmät 144
Ryhmä API -vastauskentät 144
RyhmäAPI JSON -tiedostoesimerkki 145
Ryhmänumeron ID (jossa on ryhmiä) mukaan 146
Ryhmitä ID (joukkueiden kanssa) -protokollan ja URI 146
Ryhmitä ID (työryhmän kanssa) -pyyntökenttien mukaan 146
Ryhmä kerrallaan ID (teams) -vastauskenttien mukaan 146
Ryhmänumeron ID (teams) JSON-tiedostoesimerkin mukaan 147
Ryhmäihminen API 148
Ryhmähenkilön API-protokolla ja URI 148
Ryhmähenkilön API -pyyntökentät 148
Ryhmähenkilön API -vastauskentät 148
Ryhmäihminen API JSON -tiedostoesimerkki 149
Ryhmä (laajuuden kanssa) API 149
Ryhmä (soveltamisalan kanssa) API-protokolla ja URI 149
Ryhmä (soveltamisalan kanssa) API -pyyntökentät 149
Ryhmä (soveltamisalan kanssa) API Vastaus -kentät 150
Ryhmä (soveltamisalan kanssa) API JSON-tiedostoesimerkki 150
Oikeudet API 150
Oikeudet API-protokolla ja URI 150
Oikeudet API -vastauskentät 151

Oikeudet API JSON -tiedostoesimerkki 151
Henkilö API 151
Henkilön API-protokolla ja URI 152
Henkilön API-pyyntökentät 152
Henkilö API JSON -tiedostoesimerkki 153
Henkilö ID API 154
Henkilö ID API-protokollan ja URI 154
Henkilö kerrallaan ID API -pyyntökentät (PUT -menetelmä) 154
Henkilö kerrallaan ID API -vastauskentät 157
HenkilöID API JSON -tiedostoesimerkin mukaan 158
Henkilön aikavyöhyke API 159
Henkilön aikavyöhyke API-protokolla ja URI 159
Henkilön aikavyöhyke API -vastauskentät 159
Henkilön aikavyöhyke API JSON-tiedostoesimerkki 160
Roolit API 160
Roolit API-protokolla ja URI 160
Roolit API -pyyntökentät 160
Roolit API Vastaus -kentät 161
Roolit API JSON -tiedostoesimerkki 161
Työryhmä API 162
Ryhmän API protokolla ja URI 162
Työryhmän API -pyyntökentät 163
Työryhmän API JSON-tiedostoesimerkki 163
Työryhmät ID-kohdan mukaan (edustajien kanssa) 163

Työryhmät ID (edustajien kanssa) -protokollan ja URI 163

Työryhmät ID (edustajien kanssa) -pyyntökenttien mukaan 164

Työryhmät ID (edustajien kanssa) -vastauskenttien mukaan 164

TyöryhmätID (edustajien kanssa) JSON-tiedostoesimerkin mukaan 165

Työryhmä (laajuuden kanssa) 167

Työryhmä (jossa on soveltamisala) -protokolla ja URI 167

Työryhmän (soveltamisalan) pyyntökentät 167

Työryhmän (laajuuden) vastauskentät 167

Ryhmän (jossa soveltamisala) JSON-tiedostoesimerkki 167

Vuokralainen API 168

Vuokralainen API-protokolla ja URI 168

Vuokraajan API-pyyntökentät 168

Vuokraajan API vastauskentät 169

Vuokraajan API JSON-tiedostoesimerkki 169

Nauhoitusohjaus API 171

Nauhoitus hallitsee API-protokollaa ja URI 171

URI-pyyntöparametrit 172

Kyselyn parametrit 172

Nauhoitus hallitsee todennusprotokollaa API ja URI 175

Kirjautuminen nauhoitusohjaimiin API 176

Nauhoitusohjaimista uloskirjautuminen API 177

Nauhoitusohjaus API-pyyntökomennot 177

Nauhoituskomentojen käyttäminen komentoriviltä 181

Yksinkertaistetut nauhoitusohjausobjektit API 183

Protokolla ja URI 183

Yhden yhteystiedon vienti API 189

Protokolla ja URI 189

Esimerkkivastaus 190

Puheosumat API 191

Puheosumat API-protokolla ja URI 191

Puheosumat API Vastaus-kentät 191

Puheosumat API JSON -tiedostoesimerkki 192

Kyselymääritykset API 195

Kyselymääritykset API-protokolla ja URI 195

Kyselymääritykset API Vastaus-kentät 195

Kyselymääritykset API JSON -tiedostoesimerkki 197

Kysely ID API 201

Kysely ID API-protokolla ja URI 201

Kysely ID API -vastauskentät 201

Kysely ID API JSON -tiedostoesimerkki 203

Tekstiosumat API 205

Teksti lyö API-protokollan ja URI 205

Tekstiosumat API Vastaus-kentät 205

Tekstiosumat API JSON -tiedostoesimerkki 206

Transkriptio vie API 209

Transkriptio vie API-protokollan ja URI 209

Transkription vienti API -pyyntökentät 209

Transkriptio vie API CURL -tiedoston esimerkin 209

Näin pääset alkuun

Webex WFO sisältää RESTful-API:t, joiden avulla voit olla vuorovaikutuksessa sovelluksen kanssa eri tavoin. Tässä osiossa kerrotaan, miten Webex WFO-API:ia käytetään. Tutustu tarkistusmenettelyyn ennen siirtymistä muihin API-liitt.

Lupa

Tarkistusprosessi on verrattavissa sisäänkirjautumiseen kohteeseen Webex WFO. Siksi sen on oltava valmis, ennen kuin voit tehdä API -pyyntöjä. Jos haluat todentaa olevasi Webex WFO- ja sen API-toimintojen valtuutettu käyttäjä, sinun on lähetettävä muotoillut tunnistetiedot POST-pyyntönä Valtuuta API -päätepisteeseen (/API/rest/authorize). Lisätietoja on kohdassa API valtuuttaminen.

HUOMAUTUS Istunnon aikajaksot poistuvat kahden tunnin toimettomuuden jälkeen.

Lisätietoja tunnistetietojen luomisesta tätä pyyntöä varten on kohdassa API-käyttäjän luominen classic Webex WFO -toiminnolle.

Tarkistuspyyntö

Seuraavassa taulukossa ja JSON-esimerkissä näytetään, mitä POST-pyynnön tulee sisältää ja miten se muotoillaan.

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
tapahtumapaikka	E	Merkkijono	Käyttäjän maan lokalisointikoodi.
käyttäjätunnus	K	Merkkijono	vuokraajan käyttäjän ID.
salasana	K	Merkkijono	käyttäjän salasana.
Kieli	K	Merkkijono	käyttäjän kieli. Oletus = en
vuokraajan tunnus	E	Merkkijono	Sen vuokraajan ID, johon käyttäjä kuuluu. Sisällytä vuokralainen ID jos käyttäjällä on samat kirjautumisen tunnistetiedot (käyttäjä ID ja salasana) useammalla kuin yhdellä vuokraajalla.

JSON-pyyntö

```
{
        "kieli": merkkijono,
        "käyttäjätunnus":
        merkkijono, "salasana":
        merkkijono, "kieli":
        merkkijono,
        "vuokralainentunnus":
        kokonaisluku
}
```

Tarkistusvastauksen käyttäminen

Kun tunnistetiedot hyväksytään, saat vastauksen, joka sisältää istunnon ID. Istunto ID on otettava huomioon otsikkona kaikissa seuraavissa API-puheluissa. Näin Webex WFO vahvistaa, että olet kirjautunut ja valtuutettu käyttämään API-liittymien käyttöä.

> **HUOMAUTUS** Jotkut API-kehitystyökalut, kuten Postman, tallentavat istunnon ID ja siirtävät sen takaisin myöhemmille pyynnöille ilman väliintuloa. Muut API-työkalut edellyttävät otsikon määrittämistä
> käsin.

Tämä istunto ID on muotottava avainarvopariksi, jonka avaimena on "cookies" ja istunto ID lisätty "hazelcast.sessionId=" -merkin jälkeen seuraavassa avainarvoparissa näkyvällä tavalla.

"eväste": "hazelcast.sessionId=<Istunto ID sellaisena kuin se näkyy Salli API -vastauksessa>"

Istunnon tuhoaminen

Kun sovellus suljetaan, HTTPS-istunto on tuhottava (kirjaudu ulos).

Kirjautua ulos

- Anna HTTPS DELETE -pyyntö:

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

Tekstitiedostojen käsitteleminen

Kun tuot tekstitietoja Webex WFO API, tekstin tulee olla UTF-8 koodattu. Tämä mahdollistaa sellaisten erikoismerkkien osallistumisen, jotka eivät ole käytettävissä ASCII-koodauksen kanssa.

API-käyttäjän luominen Classic Webex WFO

Jos suunnittelet käyttäväni Webex WFO-API:ia kolmannen osapuolen integraatioissa, Cisco suosittelee, että luot API-käyttäjätilin. Määrität API-käyttäjän samalla tavalla kuin järjestelmänvalvojan, mutta tämän käyttäjän tarkoituksena on sallia kolmansien osapuolten sovellusten todennus Webex WFO.

HUOMAUTUS Jos haluat luoda tämän käyttäjän, sinulla on oltava järjestelmänvalvojan oletusrooli tai rooli, jolla on vastaavat oikeudet. Tämä rooli kuluttaa yhden järjestelmänvalvojakäyttöoikeuden.

Lisätietoja Webex WFO-käyttäjän valtuuttamisesta ja todentamisesta on kohdassa API valtuuttaminen.

Jos havaitset ongelmia, ota yhteyttä tekniseen tukeen.

API-käyttäjätilin luominen

1. Aloita Webex WFO ja kirjaudu sisään järjestelmänvalvojana.

   HUOMAUTUS Jos kirjaudut tuotteeseen ensimmäistä kertaa, luo lisävalvojatili.

2. Siirry sovellusten hallintaan > yleinen >-käyttäjän määritys >käyttäjille.
3. Valitse **Luo uusi käyttäjä** -asetus ja täytä seuraavat kentät Käyttäjätiedot-osassa.
   - **Etu-** ja **sukunimi** – Anna etu- ja sukunimi, jotka määrittävät käyttäjän tarkoituksen. Kirjoita **esimerkiksi API** etunimeksi ja **käyttäjä** sukunimeksi.
   - **Käyttäjänimi** – Anna kelvollinen sähköpostiosoite. Tämä on käyttäjän Webex WFO-käyttäjänimi, jolla kirjaudutaan.
4. Anna Salasana-kenttään **salasana, joka vastaa vuokraajan salasanan salasanantarvetta** .
5. **Määritä käyttäjä Roolit-kentässä** järjestelmänvalvojan oletusrooliin.
6. Määritä Työryhmä-kenttään oletusryhmä. Voit määrittää tämän arvon haluamallesi vaihtoehtoiselle työryhmälle.
7. Valitse ne liitetyt ryhmät ja ryhmät, joita tämän tilin tulisi olla tutkimassa. Voit valita yksittäisiä ryhmiä, ryhmän nimen tai vuokraajan nimen ryhmäksi. Vuokraajan nimen valitseminen korostaa kaikki kyseisen ryhmän ryhmät.

11. Määritä **EnterpriseView** päänäkymäksi WFM näkymät -kenttään. Tällöin käyttäjä näkee kaikki käyttäjät.
12. Napsauta **käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa Tallenna-painiketta** .

Aiheet:

NäytäWebex WFO API-viiteopas .

WFM-API:en käyttäminen

Webex WFO Uusi WFM käyttää vuorovaikutteista Web-sivustoa kaikissa asiakasympäristöissä saatavilla olevien API-osoitteiden dokumentointiin. Tässä ohjeaiheessa on tietoja WFM-API-yhteystietojen avaamiseen liittyviä ohjeita. Tämä tarkoittaa sitä, miten tarvittavat oikeudet otetaan käyttöön, todennustunnus, istunnon salliminen ja istunnon lopettaminen.

> **HUOMAUTUS** :WFM API:iden nopeusrajoitus käyttäjätunnusta kohden on 500 puhelua minuutissa ja 10 000 puhelua tunnissa. Tämä nopeusrajoitus ei koske WFM historiallista API:t.

Organisaation ympäristön URL-osoite noudattaa alla olevaa mallia, jossa [customerURL] on yksilöivä organisaatiollesi.

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

Sivun sijainnit

- WFM >-oikeudet
- Käyttäjäasetukset > henkilökohtaiset käyttötunnukset

Menettelytavat

Ota käyttöön uudet WFM-API:t

1. Valitse rooliluettelosta rooli, jolle haluat ottaa oikeudet käyttöön.
2. Valitse **Toiminnot** Tab.
3. Ota **käyttöön vähintään yksi seuraavista oikeuksista kohdassa Calabrio WFM** > **API.**
    - Lue ennuste
    - Lue organisaatio
    - Lukupyyntö
    - Lukuaikataulu
    - Kirjoita ennuste
    - Kirjoita organisaatio
    - Kirjoituspyyntö

- Kirjoitusaikataulu

4. Ota **Henkilökohtaiset tunnukset** käyttöön **kohdassa Calabrio WFM**> **Web** .

Tunnuksen luominen

Käyttötunnuksen luominen on kertakäyttötoiminto. Kun olet luonut tunnuksen, tallenna se helppoon sijaintiin tulevaa käyttöä varten. Jos menetät rahakkeen, voit aasittaa uuden.

1. Siirry **käytt.asetuksiin** > **Käyttäjän käyttö -tunnukset**.
2. Anna sovelluksen **teksti -kenttään yksilöivä nimi** .
3. Valitse **Luo osoitus**.
4. Kopioi osoitus.

HUOMAUTUS Osoitus ei toimi, jos tunnuksen luovalla käyttäjällä on kulunut poistumispäivämäärä tai jos käyttäjä poistetaan.

Valtuuttaa

1. Siirry organisaation URL-osoitteeseen Webex WFO WFM-API-riveille.
2. Valitse **Valtuuta**. Käytettävissä olevat **oikeudet -** ikkuna avautuu.
3. Liitä Arvo-tekstikenttään edellisessä toimintosarjassa kopioitu osoitus.
4. Valitse **Valtuuta**.
5. Sulje ikkuna valitsemalla **Sulje** . Voit nyt suorittaa kyselyjä ja komentoja WFM-API-painikkeille.

Lopeta valtuutettu istunto

1. Valitse **Valtuuta**.
2. Valitse **Kirjaudu ulos**.

Historialliset tiedot WFM API:t

Webex WFO tukee kaikkien WFM -version (TWFM ja Uusi WFM) historiatietoja. Näiden historiallisten tietojen API:iden avulla käyttäjät voivat tuoda ulkoisia WFM historiatietoja integroiduista yhteyskeskusympäristöistä. Näiden integraatioiden avulla voit ennustaa, määrittää edustajien suorituskykyseurantaa ja paljon muuta.

> **TÄRKEÄÄ** Varmista asianmukainen tuki historiatietojen API-liittymää integroitaessa, käynnistä Webex WFO Professional Services -palveluilla hallittu palvelusuunnitelma, joka tukee ohjelmistopuhelinta
> Organisaation kanssa Webex WFO -integraation kehitykselle ja käyttöönotolle.

Organisaation ympäristön URL-osoite noudattaa alla olevaa mallia, jossa [customerURL] on yksilöivä organisaatiollesi.

Historiallisten tietojen API:en URL-osoitteet noudattavat seuraavassa kuvattua muotoa.

https://[customerURL].com/historialliset tiedot/aPI/v1

Historiatietojen API-dokumentaation URL-osoitteet noudattavat seuraavassa kuvattua muotoa.

https://[customerURL].com/historialliset tiedot/dokumentit/index.html

Valtuuttaa

1. Siirry organisaation URL-osoitteeseen saadaksesi Webex WFO WFM API historiatietoja.
2. Valitse **Valtuuta**. Käytettävissä olevat oikeudet -ikkuna avautuu.
3. Liitä Webex WFO-yhteyshenkilöltä saamasi vuokraajan avain.
4. Valitse **Valtuuta**.
5. Sulje ikkuna valitsemalla **Sulje** . Voit nyt suorittaa saatavilla olevat API:t käyttämällä Webex WFO-yhteyshenkilösi sinulle antamaa tietolähdenäppäintä.

Lopeta valtuutettu istunto

1. Valitse **Valtuuta**.
2. Valitse **Kirjaudu ulos**.

Valtuuta API

Salli API -toiminnolla käyttäjät voivat kirjautua sisään Webex WFO ja vastaanottaa valtuutettuun käyttäjään liittyviä tietoja.

HUOMAUTUS Istunnon aikajaksot poistuvat kahden tunnin toimettomuuden jälkeen.

GET-protokolla/URI

URI	/API/rest/valtuuta
Menetelmä	SAADA

Pyyntökentät

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
tapahtumapaikka	E	Merkkijono	Käyttäjän maan lokalisointikoodi.
käyttäjätunnus	K	Merkkijono	vuokraajan käyttäjän ID.
salasana	K	Merkkijono	käyttäjän salasana.
Kieli	K	Merkkijono	käyttäjän kieli. Oletus = en
vuokraajan tunnus	E	Merkkijono	Sen vuokraajan ID, johon käyttäjä kuuluu. Sisällytä vuokralainen ID jos käyttäjällä on samat kirjautumisen tunnistetiedot (käyttäjä ID ja salasana) useammalla kuin yhdellä vuokraajalla.

Esimerkkejä JSON-tiedostosta

Pyytää

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-pyynnöstä.

```
{
        "kieli": merkkijono,
```

"käyttäjätunnus":
merkkijono, "salasana":
merkkijono, "kieli":
merkkijono,
"vuokralainentunnus":
kokonaisluku
}

Vastaus

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

{
"sessionId–HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
"ID":2,
"userId?"user@test.com",
"firstName?"bill",
"sukunimi–smith", "teamId":3,
"teamName\Default Team",
"groupId":2, "groupName\Default
Group", "lang\en",
"maa?"", "sessionTimeout;60",
"timezoneString\America\/Chicago",
"deactivated":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"aktivoitu": 0, "oikeudet":[
"ViewJärjestä",
"Päivitä",
"LiveScreenMonitoring",

```
                "AdministerPasswordPolicy",
                        ...
        ]
        "groupsInSource": [],
        "teamsInHid": [],
        "serviceQueuesInHid":[]
}
```

POST-protokolla ja URI

URI	/API/rest/valtuuta
Menetelmä	POST

Pyyntökentät

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
tapahtumapaikka	E	Merkkijono	Käyttäjän maan lokalisointikoodi.
käyttäjätunnus	K	Merkkijono	vuokraajan käyttäjän ID.
salasana	K	Merkkijono	käyttäjän salasana.
Kieli	K	Merkkijono	käyttäjän kieli. Oletus = en
vuokraajan tunnus	E	Merkkijono	Sen vuokraajan ID, johon käyttäjä kuuluu. Lisää vuokralainen ID, jos käyttäjällä on samat kirjautumisen tunnistetiedot (käyttäjä ID ja salasana) useammalla kuin yhdellä vuokraajalla.

Esimerkkejä JSON-tiedostosta

Pyytää

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-pyynnöstä.

```
{
        kieli: merkkijono,
        "käyttäjätunnus":
        merkkijono,
```

"salasana": merkkijono,
"kieli": merkkijono,
"vuokralainentunnus":
kokonaisluku
}

Vastaus

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

{
"sessionId–HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
"ID":2,
"userId?"user@test.com", "etunimi–
lasku",
"sukunimi–smith", "teamId":3,
"teamName\Default Team",
"groupId":2, "groupName\Default
Group", "lang\en",
"maa?"", "sessionTimeout;60",
"timezoneString\America\/Chicago",
"deactivated":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"aktivoitu": 0, "oikeudet":[
"ViewJärjestä",
"Päivitä",
"LiveScreenMonitoring",
"AdministerPasswordPolicy",

...
]
"groupsInSource": [],
"teamsInHid": [],
"serviceQueuesInHid":[]
}

Yhteystietojen tuonti yleinen

Kolmannet osapuolet käyttävät yleistä yhteydenoton tuonnin API:iä yhdistääkseen ja Insert moniosaisessa HTTPS-pyynnössä sekä nauhoituksia.

Yleinen API:en tuonti on kaksi:

- Yleinen yhteyshenkilön tuonti API – kolmansien osapuolten käyttämä; mahdollistaa sekä kuvaamisen että nauhoitusten lisäämisen moniosaiseen HTTPS-pyyntöön

  > **HUOMAUTUS** Voit myös tuoda yhteystietoja tietopalvelimen kautta yleinen yhteystietojen tuonti API -toiminnolla. Yleinen yhteystietojen tuonti on kohdassa Tietopalvelimen käyttäminen.

- Reaaliaikainen yhteystieto API – Käytetään Webex WFO Smart Desktop -nauhoitusasiakkaassa; lisää ensin metaftiikkaa ja lataa sitten nauhoituksia erikseen myöhemmin, perustuen metafuksen lisäysvastaukseen. Tällöin asiakas voi viivyttää nauhoitusten lataamista ja mahdollistaa yhteystietojen lisäämisen puhelun aikana. Tämä kuitenkin pakottaa asiakkaan seuraamaan henkkauksia, jotta hän voi ladata nauhoitukset oikeaa yhteydenottoa varten.

Protokolla ja URI

Yleinen yhteystietojen tuonti API

URI	/API/lataa/yhteystiedot
Menetelmä	POST
Oikeudet	Hallita vuokralaista
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Reaaliaikainen joukkoyhteystietojen tuonti API (aidos)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Menetelmä	POST
Oikeudet	Yhteystietojen kaappaaminen, nauhoita ääni-/nauhoitusnäyttö
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

Tuetut muodot

Seuraavat muodot voidaan sisällyttää moniosapyyntöön.

Tyyppi	Kuvaus
CSV	Pilkkuerällä eroteltu tiedosto, jota käytetään määrittämiseen, - mutta ei merkkiä siitä, mitä tiedostossa käytetään.
JSON	Sama muotoilu kuin reaaliaikainen API, mutta sitä voidaan käyttää joukkotuonnissa.
WAV	Äänen nauhoitusmuoto.
WebM	Yhdistetty ääni- ja videotallennusmuoto.
WEBMA	Vain ääni -muoto (WebM -säilö).
WEBMV	Vain video -muoto (WebM-säilö).
SPX	Äänimuoto.
WMV	Yhdistetty ääni- ja videotallennusmuoto (tai videokuva vain, jos ne on yhdistetty samassa yhteystiedossa olevan äänen kanssa).
OPUS	Äänimuoto.

Pyyntö- ja vastauskentät

CSV- ja JSON-tiedostot sisältävät seuraavassa taulukossa määritettyjä kenttiä. Kaikkia kenttiä ei käytetä molemmissa tiedostotyypeissä. Tiedosto, jota kenttä koskee, näkyy kuvauksessa.

Nimi	Req?	Kuvaus
Asiakaspalvelijatunnus	K	Käytetään issa CSV ja JSON. Edustaja ID yhdessä kolmesta muodosta. Käsitellään lukuja

Nimi	Req?	Kuvaus
		Mitä muotoa käytetään sisällön jäsennysmuodon perusteella. ▪ Henkilö ID. Yksilöivä tunnus numerosta WfoPerson.id. Tätä numeroa käytetään myös Käyttäjän vienti - laskentataulukossa (Sovellushallinta > Yleiset > - käyttäjät > tuoda ja viedä > > käyttäjän ID - sarakkeessa). Kyse ei ole sama kuin Webex WFO-käyttäjäprofiilin ID. ▪ AD-kirjautuminen. Toimialue\käyttäjänimi (vaatii "\"). ▪ Sähköpostiosoite. Sähköpostiosoite (edellyttää @-merkkiä). Kun yhteystietoja ladataan CSV, edustaja ID tarvitaan. Jos teet pyynnön JSON:lla, edustaja ID on valinnainen. Jälkimmäisessä tapauksessa edustajalle ID on määritetty latauksen käynnistävän todennetun käyttäjän ID. Enimmäismerkit = 254 oletusmerkkiä = ei mitään
AssocCallId	E	Käytetään kohteessa CSV ja JSON. ID, joka yhdistää yhteyshenkilöt. Esimerkiksi edustajalta toiselle siirretyllä puhelulla on sama ID. Enimmäismerkit = 52 oletusmerkkiä = NULL
Ääni.sijainti	E	Käytetään kohteessa CSV ja JSON. Äänen aliobjektissa. Moniosaisen pyynnön nauhoituksen avain (tiedosto). Tämä voi olla mikä tahansa tuettu nauhoitusmuoto (ääni/näyttö/yhdistetty). Vain yksi äänitiedosto yhteystietoa kohden on sallittu. Avaimen nimessä on oltava kelvollinen alanumero, joka vastaa nauhoituksen mediatyyppiä. Alanumero ilmaisee tiedoston äänen tai näytön nauhoituksena tai molempina. Enimmäismerkit = 128 oletusmerkkiä = Ei mitään

Nimi	Req?	Kuvaus
Audio.StartTimeMs	E	Käytetään kohdassa CSV ja JSON. Äänen aliobjektissa. Aloitusaika millisekunteina GMT äänitallenteen 1970-01-01 (UNIX-ajan) jälkeen. Tällä määritetään äänen siirtymä yhteystiedon käynnistyessä. Enimmäismerkit = pitkä Oletus = ContactStartTimeMs
Osoiteosoite	E	Käytetään kohteessa CSV. Soitettu puhelinnumero. Enimmäismerkit = 64 oletus = tyhjä merkkijono
Kutsutaan	E	Käytetään JSON:ssa. Soitettu puhelinnumero. Enimmäismerkit = 64 oletusmerkkiä = NULL
Soittajan tunnus	E	Käytetään issa CSV ja JSON. Yhteyshenkilön tunnistava ID. Enimmäismerkit = 128 oletus = NULL
Kutsumus	E	Käytetään JSON:ssa. Soittava puhelinnumero. Enimmäismerkit = 64 oletusmerkkiä = NULL
Soittajan osoite	E	Käytetään kohteessa CSV. Soittava puhelinnumero. Enimmäismerkit = 64

Nimi	Req?	Kuvaus
		Oletus = tyhjä merkkijono
ClientTimeZone	E	Käytetään kohteessa CSV ja JSON. Aikavyöhyke UTC-muodossa. Myös Windowsin aika on tuettu. Desktop Recording -asiakas lähettää Windows Timen, joka on kartoitettu Olsonin aikaan. Enimmäismerkit = 255 Oletus = asiakkaan aikavyöhyke siten kuin se on määritetty kohdassa Webex WFO **ESIMERKKI** –06:00
ContactStartTimeMs-paketit	E	Käytetään kohdassa CSV ja JSON. Aloitusaika millisekuntina GMT 1970-01-01 (UNIX-aika) jälkeen. Tässä kentässä tarvitaan arvo, joten jos arvo puuttuu, API käyttää nykyistä latausaikaa. Huomaa, että tämä todennäköisesti johtaa huonoon käyttökokemukseen, ja monet yhteydenotot, joilla on sama aikajänte. **TÄRKEÄÄ** , jos tuot yhteystietoja Excelin kanssa, sinun on muotoilla Aloitusaika-sarake muotoon Näytä millisekunteja (lisätietoja on Excel-käyttöoppaassa). Muussa tapauksessa Excel katkaisee millisekunteja, mikä johtaa epätosiaikaan ja estää nauhoitusten tuonnin oikein. Enimmäismerkit = pitkä oletus = nykyinen latausaika **ESIMERKKI** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Suunta	E	Käytetään kohteessa CSV ja JSON. Puhelun suunta, saapuva tai lähtevä. 1 = lähtevä 0 = saapuva

Nimi	Req?	Kuvaus
		Enimmäismerkit = 1 oletus = NULL
Viiva	E	Käytetään kohteessa CSV ja JSON. Edustajan linja/alanumero. Enimmäismerkit = 64 oletusmerkkiä = NULL
uudelleenkäsittely, <käsittely Kentän nimi>	E	Käytetään kohteessa CSV. Täytettävät mukautetut tietokentät. Kenttä luodaan, jos sitä ei ole. Jokaista sarakkeeta, joka alkaa "alkusysäys" -kentässä, kohdellaan mukautetuna tietokentänä. **ESIMERKKI** Asettaaksesi tilinnumeron, luo sarake nimeltä "ylistys.accountNumber". Kentän nimi = 39 merkkiä Mukautetun aksentäärin enimmäismerkki = 2056
CustomMetadata	E	Käytetään JSON:ssa. Täytettävät mukautetut tietokentät. Kenttä luodaan, jos sitä ei ole. Objekti sisältää tietoja nimi- tai arvoparien muodossa. **ESIMERKKI** "tilin numero–123456" Kentän nimi = 39 merkkiä Mukautetun aksentäärin enimmäismerkki = 2056
Nauhoitus1	K	Käytetään kohteessa CSV. Moniosaisen pyynnön nauhoituksen avain (tiedosto). Tämä voi olla mikä tahansa tuettu nauhoitusmuoto (ääni/näyttö/yhdistetty). Vain yksi äänitiedosto yhteystietoa kohden on sallittu. Avaimen nimessä on oltava kelvollinen alanumero, joka vastaa nauhoituksen mediatyyppiä. Alanumero

Nimi	Req?	Kuvaus
		määrittää tiedoston ääni- tai näyttötallenteeksi tai molempiksi. Enimmäismerkit = 128 oletusmerkkiä = Ei mitään
Nauhoitus2	E	Käytetään kohteessa CSV. Moniosaisen pyynnön nauhoituksen avain (tiedosto). Tämä voi olla mikä tahansa tuettu nauhoitusmuoto (ääni/näyttö/yhdistetty). Vain yksi äänitiedosto yhteystietoa kohden on sallittu. Avaimen nimessä on oltava kelvollinen alanumero, joka vastaa nauhoituksen mediatyyppiä. Alanumero ilmaisee tiedoston äänen tai näytön nauhoituksena tai molempina. Enimmäismerkit = 128 oletusmerkkiä = Ei mitään
Nauhoitus3	E	Käytetään kohteessa CSV. Moniosaisen pyynnön nauhoituksen avain (tiedosto). Tämä voi olla mikä tahansa tuettu nauhoitusmuoto (ääni/näyttö/yhdistetty). Vain yksi äänitiedosto yhteystietoa kohden on sallittu. Avaimen nimessä on oltava kelvollinen alanumero, joka vastaa nauhoituksen mediatyyppiä. Alanumero ilmaisee tiedoston äänen tai näytön nauhoituksena tai molempina. **HUOMAUTUS** : Äänitiedoston on oltava olemassa, tai tuonti epäonnistuu. Enimmäismerkit = 128 oletusmerkkiä =
		Ei mitään
Nauhoitus 2Offset	E	Käytetään kohteessa CSV. Nauhoituksen2 siirtymä nauhoituksesta1. **ESIMERKKI** Äänitiedoston (WAV) siirtymä on 5 sekuntia näyttötiedoston (WebM) jälkeen ja sen siirtymä on 5 000. (5 000 = 5 sekuntia). Enimmäismerkit = Pitkä

Nimi	Req?	Kuvaus
		Oletus = 0
Screen.Location	E	Käytetään issa CSV ja JSON. Näytön aliobjektissa. Moniosaisen pyynnön nauhoituksen avain (tiedosto). Tämä voi olla mikä tahansa tuettu nauhoitusmuoto (ääni/näyttö/yhdistetty). Vain yksi äänitiedosto yhteystietoa kohden on sallittu. Avaimen nimessä on oltava kelvollinen alanumero, joka vastaa nauhoituksen mediatyyppiä. Alanumero ilmaisee tiedoston äänen tai näytön nauhoituksena tai molempina. Enimmäismerkit = 128 oletusmerkkiä = Ei mitään
Screen.StartTimeMs-näytöt	E	Käytetään issa CSV ja JSON. Näytön aliobjektissa. Aloitusaika millisekunteina GMT näytön nauhoituksen 1970-01-01 (UNIX-ajan) jälkeen. Tällä määritetään näytön siirtymä yhteystiedon käynnistyessä. Enimmäismerkit = pitkä Oletus = ContactStartTimeMs

Esimerkkejä tiedostosta CSV

CSV voidaan ladata osana moniosaista latauspyyntöä. Jotkin muotoa koskevat säännöt ovat seuraavat.

- Sarakkeiden määrä on muuttuva. Jos esimerkiksi haluat aina käyttää asiakkaan aikavyöhykettä, sinun ei tarvitse lisätä TimeZone-saraketta CSV.
- CSV sisältämät sarakkeet voivat olla missä järjestyksessä tahansa.
- Kunkin rivin sarakkeiden määrän on vastattava otsikkosarakkeiden määrää.
- Jos arvolla on pilkku, sen on oltava lainausmerkkien ympäröimä.
- Jos tietyn yhteystiedon arvo ei ole tunnettu mutta otsikko on olemassa, käytä sarakkeessa tyhjää merkkijonoa.

> **HUOMAUTUS** Onnistuneen vastauksen muotoillaan JSON-muodossa, koska vastaus lisää jonkin verran tilaa kullekin yhteydenotolle ja nauhoitukselle.

Täydellinen esimerkki

Tässä esimerkissä tiedosto käyttää jokaista mahdollista kenttää CSV-tiedostossa.

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

Lyhyt esimerkki

Tässä esimerkissä näkyvät vain CSV-tiedostolle tarvittavat kentät.

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,Nauhoitus1
2 2,1447100000000,call1.wav
3 2,1447110000000,call2.wav
```

Esimerkkejä JSON-tiedostosta

Yhteystietoja voi tuoda Webex WFO JSON-muodossa vaihtoehtona CSV -muodolle.

Täydellinen esimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-tiedostosta.

```
1  {
2      "AgentId":"john.smith@acme.com",
3      "AssocCallId":"103585664793254280",
4      "CallId":"30611848",
5      "Osoite":"1801",
6      "Soittaja":"1800",
7      "ClientTimeZone":"Keskitetty vakioaika",,
8      "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9      "Suunta":1,
10     "Ääni":[
11         {
12             "Sijainti":"25.wav",
13             "StartTimeMs":1447075080000
14         }
15     ],
16     "Näyttö":[
17             "Sijainti":"25.WebM",
18             "StartTimeMs":1447075075000
19     ],
20     "CustomMetadata":{
21             "tilin numero":"123456",
```

```
22                "osasto":"myynti"
23            }
24        }
```

Lyhyt esimerkki

Tässä esimerkissä näkyvät vain JSON-tiedostolle tarvittavat kentät.

```
1  {
2      "AgentId^ACME\smithj",
3      "ContactStartTimeMs":1447075073000,
4      "Ääni":[
5          {
6              "Sijainti?"25.wav"
7          }
8      ]
9  }
```

ZIP-muoto

ZIP-muoto on käsitelty eri tavalla kuin CSV tai JSON, koska se on kokoelma tiedostoja, joita käsitellään kuin ne olisivat olleet yksittäisiä tiedostoja moniosaisen pyynnön yhteydessä.

- Tiedoston nimi on avain, johon on viitattava CSV/JSON-näppäimessä.
- Zip-tiedoston kansion rakenne on litistetty ja ohitettu.

Esimerkiksi moniosainen pyyntö näyttää seuraavalta.

```
1  batch.zip
2      CSV (sisältää 2 riviä, puhelua1 ja puhelua2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Tämä moniosainen pyyntö käsitellään kuin kaikki tiedostot olisivat olleet ZIP-kansiossa tai kaikki yksitellen moniosapyynnössä.

Huomautukset

- Tiedostojen järjestyksellä ei ole väliä.
- Jos yhteystiedon nimi on määritetty mutta joka ei sisällä nauhoitusta, latausta ei lisätä.

- Lataus, joka sisältää nauhoituksen, johon ei ole viitattu CSV tai JSON, ohittaa nauhoituksen.

TÄRKEÄÄ , että sinulla on vuokraajan järjestelmänvalvojan käyttöoikeudet, pääsy tietopalvelimeen, jotta voit käyttää yleistä yhteystietojen tuontia, ja yleinen roolisi tuontioikeus on valittuna.

Tietopalvelimen käyttäminen yhteystietojen joukkotuonnissa

Voit ladata yhteystietoja datapalvelimen kautta käyttämällä yleistä yhteystietojen tuontia API.

Yleinen yhteyshenkilön tuonti API edellyttää seuraavaa:

- Webex WFO-järjestelmänvalvojan rooli, jossa yleinen tuontioikeus on käytössä.
- Tietopalvelimen luku-/kirjoituskäyttö.

Yhteystietojen lataaminen suurimmaksi osaksi datapalvelimen kautta:

TIETOPALVELIN EDELLYTTÄÄ , että yleinen tiedostojen tuonti datapalvelimen avulla voidaan ladata tiedostoja, ja se on määritettävä kohdassa Webex WFO. Tämä voi olla datapalvelin, joka on jo käytössä mille tahansa

Muu tarkoitus tai uusi datapalvelin. Jos olet määrittämässä uutta tietopalvelinta joukkotuonnille, lisätietoja on Webex WFO-käyttöoppaan aiheessa "Datapalvelimen *määritykset"*.

1. Jos haluat käyttää Webex WFO jo määritettyä datapalvelinta, siirry datapalvelimen määrityssivulle (Sovellushallinta > Järjestelmämääritykset > datapalvelimen määritykset) ja valitse kyseinen tietopalvelin.
2. **Varmista, että** Ota kaappaus **käyttöön -asetus on valittuna Regional Data Server ACD Sync Settings -** osassa ja että **yleinen (oletus**) ACD on määritetty.
3. Valitse **Tallenna**.
4. Luo CSV (ei JSON) -tiedosto, joka sisältää kaikki tarvittavat kentät sekä lisättävät valinnaiset kentät.
5. Etuliite tiedostoon sanalla CONTACT. Sanassa on kirjainkoko ja se on kirjoitettava päällimmäisenä.

ESIMERKKI

CSV-tiedoston nimi on ExampleContacts.CSV. Sinun on nimettävä se uudelleen CONTACT-etuliiteellä seuraavasti:

KONTAKTI. Esimerkkineuvottelut.CSV

6. Aseta CSV-tiedosto ja kaikki siihen liittyvät mediatiedostot GIS <tenant> -kansioon datapalvelimelle. Tämä kansio sijaitsee Sijainti, joka on määritetty Data Server Configuration -sivun Regional Data Server GIS File Location -kentässä.

   ESIMERKKI C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Palvelin\gis\<tenant>

Yleinen organisaation tuonti API

Kolmannet osapuolet käyttävät yleinen organisaation tuonti API lataamaan yhteyskeskuksensa organisaatiorakenteen (ryhmät, työryhmät ja ihmiset) kohteeseen Webex WFO.

API vain lisää ja päivittää ryhmiä, ryhmiä ja henkilöitä. Sitä ei koskaan poisteta, joten on turvallista tuoda organisaation rakenteen alajoukko. Tuonti on toistettavissa, koska API muokkaa vain niitä kenttiä, jotka muuttuvat. Saman tiedoston voi tuoda useita kertoja.

Tuonti käsittelee ryhmiä, ryhmiä ja henkilöitä seuraavasti.

> **TÄRKEÄÄ** , jos lataat CSV-tiedoston yleinen organisaation tuontia varten ryhmille tai ryhmille, sarakkeiden otsikoiden on vastattava alla olevien taulukkojen vastaavia pyyntö- ja vastauskenttiä. tarkalleen. Et voi järjestää sarakkeita uudelleen tai jättää niitä pois, vaikka niitä ei tarvita kullekin tietueelle.

Ryhmät API-protokolla ja URI

URI	/API/lataa/ryhmät
Menetelmä	POST
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Ryhmät. Ryhmä tunnistetaan GroupName-sarakkeessa. Jos groupName-arvo vastaa olemassa olevaa ryhmää, tätä ryhmää käytetään. Jos groupName on uusi, ryhmä luodaan samannimällä nimellä ja se on aktivoitu.

Ryhmät API Pyyntö- ja Vastaus-kentät

Nimi	Req?	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	K	Ryhmän ID kohteessa ACD. Voit tunnistaa ID-numeron viemällä ryhmätietoja ja tarkastelemalla sitä tiedostossa CSV. **HUOMAUTUS** Jos ryhmä on uusi ryhmä, ID-arvoksi on asetettava 0 (nolla), tai tuonti epäonnistuu.
Nimi	K	Ryhmän nimi. Enimmäismerkit = 60 oletusmerkkiä = ei mitään
aktivoitu	K	Päivämäärä, jolloin ryhmä aktivoitiin KK/ESH/VVVV muodossa. Oletus = nykyinen päivämäärä
deaktivoituDate	K	Päivämäärä, jolloin ryhmä poistettiin käytöstä KK/ESH/VVVV muodossa.

Työryhmät API-protokolla ja URI

URI	/API/lataa/tiimejä
Menetelmä	POST
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Ryhmiä, ryhmiä. Ryhmä tunnistetaan TeamName-sarakkeessa. Jos teamName-arvo vastaa olemassa olevaa ryhmää, ryhmää käytetään. Jos ryhmä, jonka alla tämä ryhmä on, on muuttunut, kyseinen suhde päivitetään. Jos teamName on uusi, samanniminen ryhmä luodaan määritettyyn ryhmään ja se on aktivoitu.

Työryhmät API-pyyntö- ja vastauskentät

Nimi	Req?	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	K	Ryhmän ID ACD- Voit tunnistaa ID -numeron viemällä työryhmän tietoja ja tarkastelemalla sitä tiedostossa CSV. **HUOMAUTUS** Jos ryhmä on uusi työryhmä, ID-arvoksi on asetettava 0 (nolla) tai tuonti epäonnistuu.
Nimi	K	Tiimin nimi. Enimmäismerkit = 60
aktivoitu	K	Päivämäärä, jolloin ryhmä aktivoitiin KK/ESH/VVVV muodossa. Oletus = nykyinen päivämäärä
deaktivoituDate	K	Päivämäärä, jolloin ryhmä poistettiin käytöstä KK/ESH/VVVV muodossa.
parentGroupId	K	Sen ryhmän nimi, johon työryhmä kuuluu.
productivityCompilation	K	Osoittaa, otetaanko työryhmän tilastot huomioon, kun Kaappaa-palvelu kokoaa tuottavuustilastoja (Tosi/Epätosi). Oletus = tosi

Henkilöt API-protokolla ja URI

URI	/API/lataa/henkilöt
Menetelmä	POST
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Henkilöitä, henkilöitä. Henkilö tunnistetaan sähköpostilla, adLoginilla tai acdId:llä. Jos jokin näistä arvoista täsmää olemassa olevan henkilön kanssa, tätä henkilöä käytetään. Jos hänen työryhmänsä jäsenyys, nimi, aikavyöhyke, kieli tai aktiivinen tila on muuttunut, se päivitetään vastaavasti. Jos vastaava henkilö löytyy, API ei koskaan tyhjennä toista kolmesta tunnisteista

Jos arvo on jo olemassa. Jos esimerkiksi sähköpostiosoite sisältää vastaavuuden mutta tuotu CSV-tiedosto ei sisällä käyttäjälle ACD ID, mutta tietokannassa on jo sellainen, nykyistä arvoa ei korvata. Jos kaikki kolme henkilötunnusta ovat uusia, uusi henkilö luodaan ja hänelle annetaan oletusedustajan rooli.

Henkilöt API-pyyntö- ja vastauskentät

Nimi	Req?	Kuvaus
personId	K	Henkilön ID kohteessa Webex WFO. Voit tunnistaa ID-numeron viemällä henkilön tietoja ja tarkastelemalla sitä tiedostossa CSV. Käytä 0:a (nolla), jos kyseessä on uusi henkilö.
Sähköposti	K	Käyttäjän sähköpostiosoite. Enimmäismerkit = 254 oletusmerkkiä = ei mitään
etunimi	K	Käyttäjän etunimi. Enimmäismerkit = 50 oletusmerkkiä = ei mitään
sukunimi	K	Käyttäjän sukunimi. Enimmäismerkit = 50 oletusmerkkiä = ei mitään
aikavyöhyke	E	Edustajan aikavyöhyke. Oletus = asiakkaan aikavyöhyke Täydellinen luettelo aikavyöhykenimistä on kohdassa Tuonti ja Käyttäjien vienti. **ESIMERKKI** Amerikasta/Chicagosta
adLogin	E	Käyttäjän Active Directory-kirjautumisnimi. Enimmäismerkit = 50 oletusmerkkiä = ei mitään

Nimi	Req?	Kuvaus
jäsenryhmä	E	Työryhmä, johon käyttäjä kuuluu.
aktivoitu	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aktivoitiin KK/ESH/VVVV muodossa. Oletus = nykyinen päivämäärä
Poistettu käytöstä	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjän aktivointi poistettiin muodossa KK/ESH/VVVV. **HUOMAUTUS** Aktivoi poistettu käyttäjä käyttäjien tuonnin yhteydessä asettamalla päivämääräksi 12/31/2999.
tapahtumapaikka	E	Käyttäjän käyttämä kieli. Oletus = en
Roolit	E	Käyttäjälle määritetyt roolit. Useat roolit erotetaan toisistaan Puolipisteillä.
scopegroups	E	Käyttäjän ulottuv. ryhmät. Useita ryhmiä puolipisteillä eroteltuna.
scopeteams	E	Käyttäjän ulottuv. työryhmät. Useita ryhmiä on puolipisteillä eroteltuna.
enableScheduling	E	Osoittaa, voiko käyttäjän ajoittaa tosi- vai epätosi-muodossa (vainWFM). Oletus = epätosi
Näkymät	E	Näkymät, joihin käyttäjä on määritetty kohteessa WFM (vainWFM). Oletus = ei mitään
päänäkymä	E	Käyttäjän päänäkymä kohteessa WFM (vainWFM). Oletus = ei mitään
yrityksen aloitus	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aloitti yrityksen kanssa muodossa KK/ESH/VVVV (vainWFM). Oletus = ei mitään

Nimi	Req?	Kuvaus
companyEndDate	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjä jätti yrityksen KK/ESH/VVVV (vainWFM). Oletus = ei mitään
osastoStartDate	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aloitti osastolla muodossa KK/ESH/VVVV (vainWFM). Oletus = ei mitään
employeeId	E	Käyttäjän työntekijä ID (vainWFM). Oletus = ei mitään
sijoittua	E	Käyttäjän arvo yhteyskeskuksessa (vainWFM). Oletus = ei mitään
qmViews	E	Käyttäjälle QM (vainQM) määritetyt näkymät. Oletus = ei mitään
isReconcileOnly	E	Kun edustaja on valittuna, hän käyttää yhdyskäytävän nauhoittamista ja kaikki edustajan puhelut edellyttävät puhelun jälkeistä yhteensovittamista (vainQM). Oletus = ei mitään
scopetenant	E	Kun asetukseksi on valittu TOSI, käyttäjän soveltamisala on kaikissa ryhmissä, ryhmissä ja käyttäjissä. Kun asetukseksi on valittu EPÄTOSI, käyttäjän soveltamisala on määritetty Alueryhmät- ja Soveltamisalaryhmät-kentissä (Tosi/Epätosi). Oletus = ei mitään
acdId	K	Käyttäjän ID ACD-kohdassa. Oletus = ei mitään **HUOMAUTUS** Tämä kenttä on pakollinen, jos olet valinnut Ota ajoitus käyttöön tälle käyttäjälle -valintaruudun.
acdServerId	K	Sen ACDID, joka on käyttäjän tietolähde.

Nimi	Req?	Kuvaus
		Oletus = ei mitään **HUOMAUTUS** Tämä kenttä on pakollinen, jos olet valinnut Ota ajoitus käyttöön tälle käyttäjälle -valintaruudun.

Esimerkkejä tiedostosta CSV

Ryhmät CSV -esimerkki

```
ID,nimi,aktivoituDate,deaktivoituDate
0,Myynti,01/04/2018,01/01/2019
0,Rahoitus,01/04/2018,0180182019
```

Työryhmät CSV -esimerkki

```
ID,nimi,aktivoituDate,deaktivoituDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Myynti, 01/04/2018,01/01/2019,Myynti, Tosi
0,Parts Myynti, 01/04/2018,01/01/2019,Myynti, Epätosi
```

Luokat ja lausekkeet API

Käytä tätä API, kun käsittelet kategoria- ja lausekeluetteloja

kohteesta. Näitä menetelmiä käytetään kategorioille ja lauseille

API:

- Hae – Noutaa luokka- ja lauseketiedot
- POST – Luo kategorioita ja lauseita
- PUT – Päivitykset-luokkien ja lauseiden tiedot
- Poistaminen – poistaa luokka- ja lauseketiedot

DELETE-luokat ja lausekkeet API

Tämä menetelmä poistaa luokka- ja lauseketiedot.

DELETE-protokolla ja URI:t

Uri: Luokkal auseke	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Menetelmä	POISTAA
Oikeudet	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administer -vuokralainen
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

ESIMERKKI

Luokan poistaminen: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

Lauseen poistaminen: /API/rest/cas/phrase?ID=7

Järjestelmä vastaa seuraavasti:

{"poistettu":1}

GET-luokat ja lausekkeet API

Tämä menetelmä noutaa luokka- ja lauseketiedot.

GET-protokolla ja URI:t

Uri: Luokkal auseke	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administer -vuokralainen
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

HAE vastaus -kentät

Nimi	Kuvaus
Luokat	Analytiikkaluokkien erittelytiedot.
henkilöllisyystodistus	Luokka ID.
kuvaus	Luokan kuvaus.
kielitunnus	Kieli määritetään merkistöllä. **ESIMERKKI** : us english = en-us

Nimi	Kuvaus
Lauseita	Analytics-lauseita koskevat erittelytiedot.
fraasi	Etsittävä lauseke.
foneettinen	Etsittävän lauseen foneettinen oikeinkirjoitus.
Sounds Viimeist.	Lauseen vaihtoehtoiset versiot, jotka kuulostavat kohdelauseelta.
luottamus	Luottamusarvo osoittaa, että osuma on oikein.
henkilöllisyystodistus	ID lauseen numero.
luokkatunnus	Lausekkeen luokka ID numero.
valtio	Edustajan yhteystila.

POST-luokka ja -lauseet API

Tämä menetelmä luo luokka- ja lauseketietoja.

POST-protokollat ja URI:t

Uri: Luokkal auseke	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Menetelmä	POST
Oikeudet	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Text Analytics Administer -vuokralainen
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

POST-vastauskentät

Nimi	Kuvaus
luokka	Analytiikkaluokkien erittelytiedot.
kuvaus	Luokan kuvaus.
kielitunnus	Kieli määritetään merkistöllä. **ESIMERKKI** : us english = en-us

PUT Luokat ja lauseet API

Tämä menetelmä päivittää luokka- ja lauseketiedot.

PUT-protokollat ja URI:t

Uri: Luokkal auseke	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Menetelmä	PUT
Oikeudet	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administer -vuokralainen
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

PUT Vastaus-kentät

Nimi	Kuvaus
Luokat	Analytiikkaluokkien erittelytiedot.

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Luokka ID.
kuvaus	Luokan kuvaus.
kielitunnus	Kieli määritetään merkistöllä. **ESIMERKKI** : us english = en-us
Lauseita	Analytics-lauseita koskevat erittelytiedot.
fraasi	Etsittävä lauseke.
foneettinen	Etsittävän lauseen foneettinen oikeinkirjoitus.
Sounds Viimeist.	Lauseen vaihtoehtoiset versiot, jotka kuulostavat kohdelauseelta.
luottamus	Luottamusarvo osoittaa, että osuma on oikein.
henkilöllisyystodistus	ID lauseen numero.
luokkatunnus	Lausekkeen luokka ID numero.
valtio	Edustajan yhteystila.

HAE/POST/PUT JSON-tiedostoesimerkki

Seuraavassa on esimerkki muotoillusta JSON-vastaustiedostosta luokkien ja lauseiden noutamista, luomista ja päivitystä varten:

```
{
        "luokat": [{
                "ID": numero, "luokka":
                merkkijono, "kuvaus":
                merkkijono, "languageId":
                "en-us"
            },
            ....
        ],
        "Lausekkeet": [{
```

"lauseke": merkkijono,
"foneettinen": merkkijono,
"sounds kuuluvuus":
merkkijono, "luottamus":
numero, "ID": numero,
"luokkatunnus": numero, "tila":
numero
},
...
],
"luottamus": numero
}

Ota yhteyttä laitteeseen API

Nouda laiteluettelo yhteyslaitteella API.

Ota yhteys laitteeseen API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/recording/contactDevice
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	QM hallinta

Parametrit

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
includeUnconfiguredDevices	E	Totuusarvo	Kun asetukseksi on valittu tosi, mukaan otetaan määrittämättömät laitteet. Oletus = epätosi Hyväksytyt arvot. ▪ true ▪ false
itemsPerPage	E	Numero	Sivukohtaisten kohteiden määrä.
sortColumn	E	Teksti	personId
sortDirection	E		Asetukset ▪ nouseva ▪ laskeva

Esimerkkejä: Yhteyshenkilölaite API JSON -tiedosto

Vastaustiedoston esimerkki

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "nimi": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "määritetty": tosi,
        "personId": null, "telephonyGroupId":
        2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": epätosi,
        "isSterode": epätosi,
        "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "ID": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "alanumero": "8013", "osio": "Reittiosio"
            }
        ]
    }
```

Yleinen yhteyshenkilön laite API

Yhteystietolaitteen yleinen API -toiminnolla voit lisätä laitteita kokonaisina.

Yleinen yhteydenottolaitteen API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Menetelmä	POST
Oikeudet	QM hallinta

Lisätietoja on yhteyslaitteessa API .

Esimerkkejä: Yhteyshenkilön yleinen API JSON -tiedosto

Vastaustiedoston esimerkki


```
{
    "lisää": [
        {
            "määritetty": tosi,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "alanumero": "7003", "ID": 424032, "osio": ""}

                {"contactDeviceId": 239, "alanumero": "7103", "ID": 424033, "osio": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 239,
            "isRecordingTones": epätosi,
            "isSterode": epätosi,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "nimi": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "määritetty": tosi,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "alanumero": "7004", "ID": 412459, "osio": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "päivitys": [
            {
                "määritetty": tosi,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "alanumero": "9504",
"ID": 412466, "osio": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": epätosi,
                "isSterode": epätosi,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "nimi": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "määritetty": tosi,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "alanumero": "9503",
"ID": 41251    1, "osio": ''}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": epätosi,
                "isSterode": epätosi,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "nimi": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Yhteyshenkilö API

Yhteystiedon API avulla käyttäjät voivat etsiä tiettyjä yhteystietoja ja linkittää sitten Webex WFO toistaakseen ne takaisin Media Playerissa.

Protokolla ja URI

URI	/API/lepo/nauhoitus/yhteystieto/<ID>
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Hae yhteyshenkilöitä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametrit	ID = olemassa olevan yhteystiedon tunnus. Tämä resurssi URI etsii tietyn yhteystiedon ID. Jos kohdetta {ID} ei ole, vastaus palauttaa virhekoodin tyhjän luettelon sijaan. beginTime = yhteystietojen <>

Pyyntökentät

HUOMAUTUS Jos beginTime-parametria käytetään, endTime-parametria on käytettävä myös URI-kyselyssä.

Parametri	Kuvaus
agentti	Käyttäjän ID. Hyväksytty arvo on kokonaisluku ID. Parametri ("edustaja") on isojen ja pienten kirjainten välillä, ja sen on oltava kaikki pienet. Jos käyttäjä käyttää parametria isolla A-kirjaimella, se palauttaa jokaisen edustajan. VALINNAINEN
ani	Puhelun automaattinen numerotunnus (ANI). Toisin sanoen ANI määrittää soittajan numeron. Hyväksytty arvo on merkkijono, jossa on tähti (*) tai kysymysmerkki (?).

Parametri	Kuvaus
	Tämä parametri voi olla nolla tai useita kertoja yhdessä kyselyssä. **ESIMERKKIyhteyshenkilö** `?ani=1234&ani=4567` Kun parametrille on useita arvoja, kysely yhdistää nämä arvot OR-arvoon (eli edellinen esimerkki etsii yhteystietoja joko ani=1234 TAI ani=4567). VALINNAINEN.
assocCallId	Liitetty yhteyshenkilö ID, joka yhdistää yhteyden asiakkaaseen perustuen kokea. VALINNAINEN.
alkusyihin	Palauta vain tietueet, jotka aloittavat määritetyn päivämäärän tai sen jälkeen. MUOTO: `VVVVV-KK-DD`. Jos aluetta ei ole määritetty ja beginDate-pistettä ei ole määritetty, oletusarvo on 60 päivää ennen tätä päivää.
beginTime-aika	Käytetään beginDate-ajankohtana palautettaessa tietueita, jotka käynnistyvät määritettynä päivänä ja kellonaikana tai sen jälkeen. MUOTO: `HH:MM`.
callId	Yhteystieto ID kolmannen osapuolen integraatiosta. Hyväksytty arvo on merkkijono. VALINNAINEN.
canEvaluate	Osoittaa, pystyykö käyttäjä arvioimaan tämän yhteydenoton. Hyväksytty arvo on tosi. Tosi palauttaa yhteystiedon, jos käyttäjä voi arvioida tämän yhteystiedon kirjautuessaan Webex WFO-tilaan. VALINNAINEN. Jos et sisällytä tätä parametria, kysely ei suodata yhteystietoja. ARVO: Tosi, jos kirjautunut käyttäjä voi arvioida yhteydenoton.
dateEvaluatedEnd	Arvostettujen suodatettujen yhteydenottojen alueen päättymispäivämäärä. MUOTO: `VVVVV-KK-DD`.
dateEvaluatedStart	Arvioitujen suodatettujen yhteydenottojen alueen alkamispäivämäärä. MUOTO: `VVVVV-KK-DD`.
dnis	Puhelun valittu numerotunnistepalvelin (DNIS). Toisin sanoen soitettu numero. Hyväksytty arvo on merkkijono, jossa on tähti (*) tai kysymysmerkki (?). Tämä parametri voi olla nolla tai useita kertoja yhdessä kyselyssä. Milloin

Parametri	Kuvaus
	parametrille on useita arvoja, kysely yhdistää nämä arvot OR-arvoon. VALINNAINEN.
päättymis	Palauta vain tietueet, jotka ovat alkaneet ennen määritettyä päivämäärää. MUOTO: `VVVVV-KK-DD`. Jos aluetta ei ole määritetty ja päättymistä ei ole määritetty, oletusarvo on tänään.
päättymisaika alkavat tietueet.	Käytetään endDate-tietueen kanssa, joka palauttaa ennen määritettyä päivämäärää MUOTO: `HH:MM`.
Sulkea pois	Palauttaa määritetylle arvolle yhdenmukaisen resurssitunnuksen (URI). Saat määritettyyn arvoon liittyvät tiedot näkyviin napsauttamalla URI. VALINNAINEN. ARVOT: ▪ tapahtuma – Palauttaa URI, joka osoittaa tapahtumatiedot. ▪ oletusarvo – Palauttaa URI, joka osoittaa sisällön ja sisällön. ▪ toiminen.key1 – Palauttaa URI joka osoittaa objektin objektin key1-attribuutin.
laajentaa	Palauttaa kaikki määritettyyn arvoon liittyvät tiedot URI-arvon sijaan. VALINNAINEN. ARVOT: ▪ tapahtuma – laajentaa kaikki tapahtumat sisältämään kaikki tapahtumatiedot, ei vain URI. ▪ sa kaad. on suurentanut kaiken sen, ei vain URI. ▪ toiminen"-key1 – laajentaa vain stribuutin 1-attribuutin, joka on osa objektia, joka on objektissa, jossa se on.
etunimi	Edustajan etunimi. Hyväksytyt arvot ovat merkkijono, jossa on mikä tahansa tähtimerkki (*) tai kysymysmerkki (?). VALINNAINEN.
ryhmä	Ryhmän ID. Hyväksytty arvo on kokonaisluku ID. VALINNAINEN.
nauhoittaminen ARVOT:	Palauta vain nauhoitukseen liittyvät yhteystiedot. VALINNAINEN. ▪ true ▪ false

Parametri	Kuvaus
	Jos et lisää tätä parametria, kysely ei suodata yhteystietoja nauhoitusten mukaan.
Hr	Onko yhteystiedon arviointi merkitty henkilöstöresursseille (hr). VALINNAINEN. ARVOT: ▪ true ▪ false ▪ 1 (tosi) ▪ 0 (epätosi)
sisäänprogressi	Onko yhteydenottojen arviointi käynnissä. VALINNAINEN. ARVOT: ▪ true ▪ false ▪ 1 (tosi) ▪ 0 (epätosi)
sukunimi	Edustajan sukunimi. Hyväksytyt arvot ovat merkkijono, jossa on mikä tahansa tähtimerkki (*) tai kysymysmerkki (?). Tämä parametri voi olla nolla tai useita kertoja yhdessä kyselyssä. Milloin parametrille on useita arvoja, kysely yhdistää nämä arvot OR-arvoon. VALINNAINEN.
rajoittaa	URL-parametri, jonka avulla voidaan lisätä kokonaistuloksia ja saada suurempia tulosjoukkoja. VALINNAINEN. **TÄRKEÄÄ** Tämän parametrin käyttö voi vaikuttaa suorituskykyyn kielteisesti. Cisco suosittelee enintään 100: aa.
rivi	Puhelun alanumero (puhelun nauhoittajan kannalta). Hyväksytty arvo on merkkijono, jossa on tähti (*) tai kysymysmerkki (?). Tämä parametri voi olla nolla tai useita kertoja yhdessä kyselyssä. Kun parametrille on määritetty useita arvoja, kysely sisältää seuraavat arvot:

Parametri	Kuvaus
	Arvot, joissa on OR. VALINNAINEN.
metatieto	"S-A:n" "aset" -kenttä. VALINNAINEN. ARVOT: ▪ <avain>~<toimija>~<arvo> Where <key> on Monitoring and Recording Administrator -kentässä määritetyn ylistyskentän nimi, ja sen on täsmättävä täsmälleen määritetyn kopion nimen kanssa. <operator> on jokin seuraavista: ▪ Vastaa ▪ beginsWith ▪ endsWith ▪ Sisältää <arvo> voi sisältää merkkijonon, jossa on tähtimerkki (*) tai kysymysmerkki (?). Tämä parametri voi olla nolla tai useita kertoja yhdessä kyselyssä. Kun parametrille on määritetty useita arvoja, kysely yhdistää nämä arvot OR-arvoon. Jos et määritä arvoa, kysely palauttaa kaikki yhteydenotot, joilla on määritetyn avaimen osalta kysely.
needsApproval	Se, tarvitseeko yhteydenottojen arviointi hyväksyntää. VALINNAINEN. ARVOT: ▪ true ▪ false ▪ 1 (tosi) ▪ 0 (epätosi)
numero	Yhteyshenkilössä käytettävä numero (ANI tai DNIS). Hyväksytty arvo on merkkijono, jossa on tähti (*) tai kysymysmerkki (?). Tämä parametri voi olla nolla tai useita kertoja yhdessä kyselyssä. Milloin parametrille on useita arvoja, kysely yhdistää nämä arvot OR-arvoon. VALINNAINEN.

Parametri	Kuvaus
phoneNumber	Yhteyshenkilössä käytettävä numero (ANI, DNIS tai Linja). Hyväksytyt arvo on merkkijono, jossa on tähti (*) tai kysymysmerkki (?). Tämä parametri voi olla nolla tai yksi kerta yhdessä kyselyssä. VALINNAINEN.
etäisyys	Otsikkoparametri, jonka avulla voit sivuilla tuloksista. Missä, "items=<1-200>". VALINNAINEN. **PARAS KÄYTÄNTÖ** Alueparametria voidaan käyttää rajakyselyparametrin kanssa, mikä suurentaa alueparametria kokonaistulos.
Teki	Onko yhteydenotto tehty. VALINNAINEN. ARVOT: ▪ true ▪ false ▪ 1 (tosi) ▪ 0 (epätosi)
hakutilastot	Palauttaa niiden käytettävissä olevien tietueiden kokonaismäärän, jotka vastaavat toisiaan "määränä". Jos hyväksytyt arvot ovat: ▪ true ▪ epäto si VALINNAI NEN.
Hiljaisuuden määritys	Palauta vain yhteystiedot, jos nauhoitetun puhelun kesto (millisekunteina) on Vaitiolo on yhtä suuri tai suurempi kuin määritetty arvo. **ESIMERKKI** silenceDuration=5000 palauttaa yhteydenotot, joissa on vähintään yksi vähintään yhden nauhoitetun hiljaisuuden esiintymä. 5 sekuntia. VALINNAINEN.
silenceEtimestit	Palauta vain yhteydenotot, jos hiljaisuuden tapahtumien määrä on sama kuin tai

Parametri	Kuvaus
	Suurempi kuin määritetty arvo. **ESIMERKKI** silenceEvents=5 palauttaa yhteydenottoja, joissa on vähintään viisi hiljaisuuden tapahtumaa. VALINNAINEN
merkitty	Merkittiinkö yhteydenotto. Hyväksytyt totuusarvot ovat: ▪ true ▪ false ▪ 1 (tosi) ▪ 0 (epätosi) VALINNAINE N.
talkOverDuration	Palauta vain yhteystiedot, joissa nauhoitetun puheen kesto (millisekunteina) Ylitapahtumat ovat yhtä suuria tai suurempia kuin määritetty arvo. **ESIMERKKI** talkOverDuration=5000 palauttaa yhteydenottoja, joissa on vähintään yksi nauhoitettu puhetapahtuma, joka vastaa tai Yli 5 sekuntia. VALINNAINEN.
talkOverEvents	Palauta vain yhteystiedot, jos tapahtumien aikana puhuminen on yhtä suuri kuin tai Suurempi kuin määritetty arvo. **ESIMERKKI** talkOverEvents=5 palauttaa yhteydenottoja, joissa puhutaan vähintään viisi tapahtumasta. VALINNAINEN.
joukkue	Ryhmän ID. Hyväksytty arvo on kokonaisluku ID. VALINNAINEN.
harjoittelu	Onko yhteydenottojen arviointi merkitty koulutukseen. VALINNAINEN. ARVOT: ▪ true

Parametri	Kuvaus
	▪ false ▪ 1 (tosi) ▪ 0 (epätosi)
tyyppi	Yhteyshenkilön tyyppi. Tyyppiparametri suodattaa yhteystiedot lataustilojen mukaan. VALINNAINEN. ARVOT: ▪ laatu ▪ arkisto Jos et lisää tätä parametria, kysely ei suodata lataustiloissa. **HUOMAUTUS** Arkistokäyttäjän roolilla on yleinen soveltamisala vain, kun määrität arkistotyypin.

Yhdistelmähaun suorittaminen

Seuraava pyyntö palauttaa luettelon kaikista laatutarkoituksiin nauhoitetuista yhteydenotoista 01/01/2018 (GMT) tai sen jälkeen.

```
HAE ~/API/rest/recording/contact?beginDate=2018-01-01&type=laatu
```

Haun suorittaminen todentajanäppäimellä

Seuraava pyyntö palauttaa luettelon kaikista yhteydenotoista puhelimena kutsuttuun saksiin.

```
HAE ~/API/rest/nauhoittaa/yhteystieto?beginDate=2018-01-01&sisäiset=puhelin
```

Seuraava palauttaa luettelon kaikista yhteydenotoista kohteen customerNo kanssa.

```
GET ~/API/rest/recording/contact?beginDate=2018-01-
01&sisäiset=puhelin~sisältää~*
```

Haun suorittaminen tietyllä arvolla avatulla ansainta-avaimella

Seuraava pyyntö palauttaa luettelon kaikista yhteydenotoista, joilla on kohteen 555-1234 senssiarvo.

```
GET ~/API/rest/recording/contact?beginDate=2018-01-
01&sisäiset=puhelin~on yhtä suuri kuin~555-1234
```

Hiljaisuuden tapahtumien etsiminen

Seuraava pyyntö palauttaa luettelon yhteystiedot, jotka sisältävät vähintään kaksi vähintään 10 sekunnin hiljaisuuden tapahtumaa.

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

JSON-tiedostoesimerkki

{
"hr" : epätosi, "dnis"
: "2111",
"callDuration" : 15000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"nimi" : "lomake1",
"$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
},
"ryhmä" : {
"nimi" : "ryhmä 1",
"$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"qualityReason" : {
"teksti" : "Päivän ensimmäinen puhelu",
"reasonId" : 1,
"avain" : "rec_reason_what_first"
},
"edustaja" : {
"sukunimi" : "Tontti",
"käyttäjänimi" : "leiju",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "etunimi" :
"Merkitse",
"displayId" : "0.1"
},
"arviointi" : {
"stateId" : 1,
"tulos" : 90,
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"koulutus" : epätosi,
"ID" : 1,
"startTime" : 1239308710000,

"tz" : "Amerikka/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : tosi,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"ryhmä" : {
"nimi" : "ryhmä 1",
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
"arvioija" : { "sukunimi" :
"Sillars", "käyttäjänimi" :
"sillarj",
"$ref" : "/API/lepo/nauhoitus/henkilö/2", "etunimi" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : tosi,
"metafed" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/lattia/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/lepo/nauhoitus/työnkulku/266"
}
}

JSON-tiedoston esimerkkihakutilastojen parametri = tosi

{
"avgCallDuration": "7300",
"avgSsource": null,
"määrä": "689"
}

Ota yhteyttä perushakuun API

Yhteystiedon perushaku API palauttaa keskeneräisen tai uusimman puhelun tiedot. Palautetut tiedot koostuvat viimeisimmästä yhteydenotosta, joka vastaa haun parametreja. Viimeisin yhteydenotto saattaa olla käynnissä.

Protokolla ja URI

URI	/API/lepo/nauhoitus/contactBasicSearch
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Hae yhteyshenkilöitä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Pyyntökentät

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
ani	E	Merkkijono	Yhteystiedon soittava numero.
dnis	E	Merkkijono	Yhteystiedon soitettu numero. Edustajan puhelinnumero.
etunimi	E	Merkkijono	Edustajan etunimi.
sukunimi	E	Merkkijono	Edustajan sukunimi.
rivi	E	Merkkijono	Puhelun alanumero (kannalta puhelun nauhoittajan edustajalle). Kohde hyväksytty arvo on merkkijono, jossa on tähti (*) tai kysymysmerkki (?) yleismerkit.

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			Tämä parametri voi olla nolla tai useita kertoja yhdessä kyselyssä. Kun parametrille on määritetty useita arvoja, kysely yhdistää nämä arvot OR-arvoon. VALINNAINEN.
käyttäjänimi	E	Merkkijono	Edustajan sähköpostiosoite Henkilö-taulusta.

Vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Yhteystiedon CCR-tietokanta ID.
assocCallId	Yhd. yhteyshenkilön ID.
callDuration	Puhelun kesto.
nauhoitusurl	Yhteystiedon toistolinkin URL.
isComplete	Osoittaa, onko kyseessä päättynyt puhelu vai meneillään oleva puhelu. tosi = puhelu on valmis Epätosi = puhelu on käynnissä
aloitusaika	Puhelun alkamisen aikajännitys GMT-tilassa.
agentti	Edustajan tarkat tiedot.
$ref	URL-viittaus henkilöresurssiin
displayId	Näytä edustajan ID.
sukunimi	Edustajan sukunimi
etunimi	Edustajan etunimi.
käyttäjänimi	Edustajan sähköpostiosoite.

Jos annetut parametrit täyttävät yhteydenotot (esimerkiksi määritetty edustaja ei ole koskaan vastannut puheluun tai se ei ole sen laajuudessa), järjestelmä palauttaa vastauksen numeroon 404 Ei löydy. Jos yhteystietoa ei ole liitetty edustajaan (esimerkiksi yhdyskäytävään tallennettuja yhteystietoja), edustajan määrite on null-arvoinen.

JSON-tiedostoesimerkki

Seuraavassa on esimerkkejä muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
{
    "ID" : 2,
    "assocCallId" : "00001007771411573215",
    "recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1\/index.html#\/nauhoitukset?loadContact=2", "isComplete" : epätosi,
    "startTime" : 1481520391000, "edustaja" : {
            "$ref" : "\/API\/rest\/nauhoittaa\/henkilö\/1234", "displayId" :
            "al dente",
            "sukunimi" : "dente",
            "etunimi" : "al",
            "käyttäjänimi" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Yhteyshenkilön seuranta API

Yhteystiedon seurannan API avulla käyttäjät voivat nähdä 15 minuutin sisällä luodun yhteydenoton kokonaismäärän siitä, kun järjestelmänvalvoja soittaa tähän API.

Kaikki yhteystiedot tallennetaan tietokantaan ja näytetään tällä API. Tämän API kanssa näytettyjen yhteydenottojen määrä voi kuitenkin vaihdella yhteystietotaulukossa olevien yhteydenottojen määrän kanssa. Esimerkiksi Yleisen asetusten määritysten mukaan Puhelun pituus -parametri määrittää käyttöliittymässä näkyvien yhteystietojen määrän. Käyttöliittymässä olevien yhteydenottojen määrä on pienempi tai yhtä suuri kuin tähän API näytettyjen yhteydenottojen kokonaismäärä.

HUOMAUTUS : Tämä API ei laske päätallenteita ennen kuin ne on määritetty.

PROTOKOLLA JA URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Vuokraajan luvan hallinta
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

VASTAUSKENTÄT

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
Yhteystiedot	Edustajan ja asiakkaan välinen puhelu.

Kenttä	Kuvaus
koko	Viimeisten 15 minuutin aikana luotujen yhteydenottojen
määrä. totalWithAudio määrä	Viimeisten 15 minuutin aikana luotujen yhteydenottojen joille on ladattu äänitallenteita.
totalWithVideo-nät.	Viimeisten 15 minuutin aikana luotujen yhteydenottojen määrä jotka on ladattu näytön nauhoitusten mukaan.

JSON-VASTAUSESIMERKKI

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

```
{
    "yhteystiedot":{
            "yhteensä": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Mukautettu haut haulla haulla API

Käytä mukautettua metafoidun hakua API etsiäksesi kaikki yhteystiedot, joilla on tietty mukautettu sisällönmuokkausarvo.

> **HUOMAUTUS** Jos haluat etsiä yhteystietoja tavallisen suurentavana arvona tai etsiä yhteystietoja, joilla on lisäparametreja, joita tämä API ei tue, käytä yhteystietoa API.

PROTOKOLLA JA URI

URI	API/lepo/nauhoitus/ylistys/yhteydenotto
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Näytä yhteyshenkilöt

PYYNTÖ-KENTÄT

Nimi	Pakollinen?	Tyyppi	Kuvaus
i-näppäintä	K	Merkkijono	S-A4-näppäin, jota käytetään etsiä.
uudelleenarvostus	K	Merkkijono	Sen ainutarvon, josta sinä olet ovat etsimässä.
rajoittaa	E	Numero	Yhteydenoton enimmäismäärä Palautettavat hen-tunnit. Oletusarvoisesti tämä on 1,000. Enimmäisarvo on 100,000.
alku	E	Numero	Yhteyshenkilötunnusten etsimisen arvo jotka ovat pienempiä kuin siirtymä. Tämä -kenttää käytetään sivutuksena palautetut yhteyshenkilön tunnisteet

lajitellaan

Nimi	Pakollinen?	Tyyppi	Kuvaus
			laskevaan järjestykseen. Lisätietoja on Vastaus-kentässä .

VASTAUSKENTÄT

Kenttä	Kuvaus
sivunumerointi	JSON sivutusta varten. Tässä kentässä on seuraava ali-Fields: ▪ seuraava: API, johon soitetaan saadaksesi seuraavan tietoerän, on enemmän. Jos tietoja ei ole enempää, tämä merkkijono on tyhjä. ▪ yhteensä: Niiden yhteydenottotunnusten määrä, jotka vastaavat etsimässäsi syy-/arvoparia.
data	JSON-luettelo yhteystietotunnuksista.

JSON-VASTAUSESIMERKKI

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
{
   "sivutus": { "seuraava":
"nauhoittaminen/sisällön ja yhteydenoton nauhoittaminen?aksent-
aasi=mk&aksentvalue=mv&offset=376906&limit=4",
      "yhteensä": 200
   },
   "data": [
      {
         "ID": 376909
      },
      {
         "ID": 376908
      },
      {
         "ID": 376907
      },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Arviointilomake API

Tällä API voit pyytää QM-arviointilomakkeen tietoja kohteesta.

Protokolla ja URI

URL	/API/lepo/nauhoitus/evalform
Menetelmä	SAADA
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Vastauskentät

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Arviointilomake ID.
name	Arviointilomakkeen nimi.
kuvaus	Arviointilomakkeen kuvaus.
luoja	Arviointilomakkeen luoja.
Luotu	Aika, jolloin arviointilomake luodaan UNIX-aikakautta millisekunnilla.
manualSeting	Osoittaa, koskeeko manuaalinen painotus arviointia koskeviin
kysymyksiin	lomake.
luotuTZ	Aikavyöhyke, jossa arviointilomake on luotu.
Updater	Päivitäjän ilmaisin.
Päivitetty	Aikailmaisin, kun arviointilomake päivitettiin viimeksi UNIX-aikamuodossa.

Nimi	Kuvaus
päivitetty	Aikavyöhyke, jossa arviointilomake päivitettiin.
tila	Arviointilomakkeen tila.
oletusmuoto	Osoittaa, näytetäänkö arviointilomakkeessa oletusarvot.
hyväksyntäehdotus	Osoittaa, onko arviointilomakkeen muutokset hyväksyttävä.
bandRanges	Lisätietoja arviointilomakkeen kaistaalueista.
bändi	Arviointilomakkeen kaistan numero.
alkaa	Arviointilomakkeen kaistan alkuosa.
loppu	Arviointilomakkeen kaistan loppuminen.
tulostyyppi	Tarkevat tiedot arviointilomakkeen pisteistä.
henkilöllisyystodistus	Pisteillä ID.
name	Tulostyypin nimi. **ESIMERKKI-prosenttiosuus**
Kohdat	Arviointilomakkeen osioiden tarkevat tiedot.
henkilöllisyystodistus	Arviointilomakkeen osa ID.
name	Arviointilomakkeen osan nimi.
tilata	Järjestys, jossa osa on arviointilomakkeessa.
paino	Arviointilomakkeen osan painokerroin.
startColor	Arviointilomakkeen osan alkuväri.
endColor	Arviointilomakkeen osan loppuväri.
Kysymyksiä	Arviointilomakkeen kysymykseen liittyvät erittelytiedot.
henkilöllisyystodistus	Kysymys ID.
Tekstiviesti	Kysymyksen teksti.

Nimi	Kuvaus
tilata	Järjestys, jossa kysymys näkyy osassa.
paino	Kysymykseen haettu paino.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
asetukset	Kysymysasetuksia koskevat erittelytiedot.
henkilöllisyystodistus	Vaihtoehto ID
tyyppi	Kysymyksen tyyppi. ESIMERKKI KPI:stä ja Kinassien liittymästä
etiketti	Osoittaa, onko kysymyksen selite näkyvissä.
isDefault	Osoittaa, onko tämä oletus kysymys.
kPIPriority	Osoittaa, onko tämä KPI-pistemäärän määrittämisen tärkeyskysymys.
tilata	Järjestyksessä, jossa kysymys tulee näkyviin.
Pistettä	Kysymyksen pisteiden määrä.

JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastaustiedostosta.


```
[
        {
                "ID": numero, "nimi":
                merkkijono,
                "kuvaus": merkkijono,
                "luoja": merkkijono,
                "luotu": aikakausi millisekunteja,
                "manualHaluaminen": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "päivitetty": 1489634636917,
```

```
                "päivitettyTz": "America\/Chicago",
                "status": 0,
                "defaultForm": epätosi,
                "approvalRequired": tosi,
                "bandRanges": [{
                        "bändi": 1,
                        "aloita": 0,
                        "loppu": 40
                }, {
                        "bändi": 2,
                        "aloita": 40,
                        "loppu": 60
                }, {
                        "bändi": 3,
                        "aloita": 60,
                        "loppu": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "nimi": "prosenttiosuus"
        },
                "osiot": [{
                                "ID": 1,
                                "nimi": "osa 1",
                                "järjestys": 0,
                                "paino": 1,0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000",
                                "kysymykset": [{
                                        "ID": 1,
                                        "teksti": "miten palvelu oli",
```

"järjestys": 0,
"paino": 0,5,
"kuvaus": "",
"asetukset": [{
"ID": 1,
"tyyppi": "KPI",
"etiketti": "Y",
"isDefault": tosi,
"kpiPriority": 0,
"järjestys": 0,
"pisteitä": 100
}, {
"ID": 2,
"tyyppi": "YLISTYS",
"etiketti": "N", "isDefault":
epätosi, "kpiPriority": 0,
"järjestys": 1,
"pisteitä": 0

}, { "ID": 3,
"tyyppi": "EI voida soveltaa",
"selite": "N\/A", "isDefault":
epätosi, "kpiPriority": 0,
"järjestys": 2,
"pisteitä": 0

}
]
},
....
]

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

Arviointilomake ID API

Tällä API voit pyytää tietoja tietystä QM-arviointilomakkeesta.

Protokolla ja URI

URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Menetelmä	SAADA
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Vastauskentät

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Arviointilomake ID.
name	Arviointilomakkeen nimi.
kuvaus	Arviointilomakkeen kuvaus.
luoja	Arviointilomakkeen luoja.
Luotu	Aika, jolloin arviointilomake luodaan UNIX-aikakautta millisekunnilla.
manualSeting	Osoittaa, koskeeko manuaalinen painotus arviointia koskeviin
kysymyksiin	lomake.
luotuTZ	Aikavyöhyke, jossa arviointilomake on luotu.
Updater	Päivitäjän ilmaisin.
Päivitetty	Aikailmaisin, kun arviointilomake päivitettiin viimeksi UNIX-aikamuodossa.

Nimi	Kuvaus
päivitetty	Aikavyöhyke, jossa arviointilomake päivitettiin.
tila	Arviointilomakkeen tila.
oletusmuoto	Osoittaa, näytetäänkö arviointilomakkeessa oletusarvot.
hyväksyntäehdotus	Osoittaa, onko arviointilomakkeen muutokset hyväksyttävä.
bandRanges	Lisätietoja arviointilomakkeen kaistaalueista.
bändi	Arviointilomakkeen kaistan numero.
alkaa	Arviointilomakkeen kaistan alkuosa.
loppu	Arviointilomakkeen kaistan loppuminen.
tulostyyppi	Tarkevat tiedot arviointilomakkeen pisteistä.
henkilöllisyystodistus	Pisteillä ID.
name	Tulostyypin nimi. **ESIMERKKI-prosenttiosuus**
Kohdat	Arviointilomakkeen osioiden tarkevat tiedot.
henkilöllisyystodistus	Arviointilomakkeen osa ID.
name	Arviointilomakkeen osan nimi.
tilata	Järjestys, jossa osa on arviointilomakkeessa.
paino	Arviointilomakkeen osan painokerroin.
startColor	Arviointilomakkeen osan alkuväri.
endColor	Arviointilomakkeen osan loppuväri.
Kysymyksiä	Arviointilomakkeen kysymykseen liittyvät erittelytiedot.
henkilöllisyystodistus	Kysymys ID.
Tekstiviesti	Kysymyksen teksti.

Nimi	Kuvaus
tilata	Järjestys, jossa kysymys näkyy osassa.
paino	Kysymykseen haettu paino.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
asetukset	Kysymysasetuksia koskevat erittelytiedot.
henkilöllisyystodistus	Vaihtoehto ID
tyyppi	Kysymyksen tyyppi. ESIMERKKI KPI:stä ja Kinassien liittymästä
etiketti	Osoittaa, onko kysymyksen selite näkyvissä.
isDefault	Osoittaa, onko tämä oletus kysymys.
kPIPriority	Osoittaa, onko tämä KPI-pistemäärän määrittämisen tärkeyskysymys.
tilata	Järjestyksessä, jossa kysymys tulee näkyviin.
Pistettä	Kysymyksen pisteiden määrä.

JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastaustiedostosta.


```
[
        {
                "ID": numero, "nimi":
                merkkijono,
                "kuvaus": merkkijono,
                "luoja": merkkijono,
                "luotu": aikakausi millisekunteja,
                "manualHaluaminen": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "päivitetty": 1489634636917,
```

"päivitettyTz": "America\/Chicago",
"status": 0,
"defaultForm": epätosi,
"approvalRequired": tosi,
"bandRanges": [{
"bändi": 1,
"aloita": 0,
"loppu": 40
}, {
"bändi": 2,
"aloita": 40,
"loppu": 60
}, {
"bändi": 3,
"aloita": 60,
"loppu": 100
}
],
"scoreType": {
"ID": 1,
"nimi": "prosenttiosuus"
},
"osiot": [{
"ID": 1,
"nimi": "osa 1",
"järjestys": 0,
"paino": 1,0, "startColor": "#ffffff",
"endColor": "#000000",
"kysymykset": [{
"ID": 1,
"teksti": "miten palvelu oli",

"järjestys": 0,
"paino": 0,5,
"kuvaus": "",
"asetukset": [{
"ID": 1,
"tyyppi": "KPI",
"etiketti": "Y",
"isDefault": tosi,
"kpiPriority": 0,
"järjestys": 0,
"pisteitä": 100
}, {
"ID": 2,
"tyyppi": "YLISTYS",
"etiketti": "N", "isDefault":
epätosi, "kpiPriority": 0,
"järjestys": 1,
"pisteitä": 0

}, { "ID": 3,
"tyyppi": "EI voida soveltaa",
"selite": "N\/A", "isDefault":
epätosi, "kpiPriority": 0,
"järjestys": 2,
"pisteitä": 0

}
]
},
....
]

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

Vie API

Tämä API altistaa REST-kaltaiset päätepisteet tuonnin suorittamiselle. Sen avulla voit noutaa tietoja taustamalleista CSV-muodossa.

Protokolla ja URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> Jossa <importType> on yksi valmiiksi määritetyistä tuontityypeistä. **ImportTypes-esimerkkejä** ovat henkilöt, ryhmät ja työryhmät.
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
acdId	E	Merkkijono	Jos asetus on määritetty, palauttaa tähän ACD ID. liittyvät edustajat
basicInfo	E	Totuusarvo	Kun asetukseksi on valittu Tosi, hän palauttaa vain edustajan perustiedot, kuten ID, etunimi, sukunimi ja työntekijän numero.

Oletusarvoisesti (eli ilman parametreja) kaikki edustajat palautetaan aktivointitilasta riippumatta.

HUOMAUTUS Kaikki muuttujat panevat tarkastelusäännöt täytäntöön. Vain soittajalle näkyvät edustajat palautetaan.

Vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavissa taulukoissa määritetyt kentät.

Henkilöiden kentät on määritetty seuraavassa taulukossa.

Kenttä	Kuvaus
Käyttäjätunnus	Käyttäjän ID kohteessa Webex WFO.
Sähköposti	Käyttäjän sähköpostiosoite.
Etunimi	Käyttäjän etunimi.
Sukunimi	Käyttäjän sukunimi.
Näytön aikavyöhyke	Käyttäjän näytön aikavyöhyke.
Sisäänkirjautuminen	Käyttäjän kirjautuminen ID.
Työntekijä ID	Käyttäjän työntekijä ID.
Tiimi	Käyttäjän määrittämä
työryhmä. On vain yhteensovitettu	
Aktivoitu	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aktivoitiin.
Poistettu käytöstä	Päivämäärä, jolloin käyttäjän aktivointi poistettiin.
Tapahtumapaikka	Käyttäjän käyttämä kieli.
Roolit	Käyttäjälle määritetyt roolit.
Täysi soveltamisala	Kun asetukseksi on valittu TOSI, käyttäjän soveltamisala on kaikissa ryhmissä, ryhmissä ja käyttäjissä. Kun asetukseksi on valittu EPÄTOSI, käyttäjän soveltamisala on määritetty Soveltamisalaryhmät- ja Soveltamisalaryhmät-kentissä.
Alueryhmät	Käyttäjän ulottuv. ryhmät.
Alueryhmät	Käyttäjän ulottuv. työryhmät.
QM-näkymät	Käyttäjälle QM määritetyt näkymät.
ACD-tunnus	Käyttäjän ID ACD-kohdassa.
ACD-palvelin ID	Sen ACDID, joka on käyttäjän tietolähde. Ota ajoitus
käyttöön	Osoittaa, voidaanko käyttäjä ajoittaa. Tosi/epätosi.

Kenttä	Kuvaus
Näkymät	Näkymät, joille käyttäjä on määritetty kohteessa WFM.
Päänäkymä	Käyttäjän päänäkymä numerossa WFM.
Osaamisalueiden määritykset	Tälle käyttäjälle määritetyt osaamisalueiden
määritykset. Yrityksen alkamispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin käyttäjä
aloitti yrityksen kanssa. Osastolle alkamispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin
käyttäjä aloitti osastolla. Sijoittua	Käyttäjän arvo yhteyskeskuksessa.
Yrityksen päättymispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin käyttäjä jätti yrityksen.
Työehtoprofiili	Tälle käyttäjälle määritetty työehtoprofiili. Ajoita
vapautusprofiili	Tälle käyttäjälle määritetty aikataulun
vapautusprofiili. Ajoitusaikavyöhyke	Aikavyöhyke, jonka avulla edustaja
ajoitettu.	
Henkilöstömäärä enintään	Enimmäishenkilöstöryhmä, johon käyttäjä on määritetty.

Ryhmien kentät on määritetty seuraavassa taulukossa.

Kenttä	Kuvaus
Ryhmä ID	Ryhmän ID kohteessa ACD.
Nimi	Ryhmän nimi.
Aktivoitu päivämäärä	Päivämäärä, jolloin ryhmä aktivoitiin.
Poistettu aktiv. päivämäärä	Päivämäärä, jolloin ryhmän aktivointi poistettiin.

Työryhmien kentät on määritetty seuraavassa taulukossa.

Kenttä	Kuvaus
Tiimin tunnus	Ryhmän ID kohteessa ACD.
Nimi	Ryhmän nimi.

Kenttä	Kuvaus
Aktivoitu päivämäärä	Päivämäärä, jolloin ryhmä aktivoitiin.
Poistettu aktiv. päivämäärä	Päivämäärä, jolloin ryhmän aktivointi poistettiin.
Pääryhmä ID	Ryhmä, johon työryhmä kuuluu.
Tuottavuuskoost. koonti	(Epätosi/tosi) Osoittaa, otetaanko työryhmän tilastot huomioon, kun Kaappaa-palvelu kokoaa tuottavuustilastot.

CSV-tiedoston tulostusesimerkki

Seuraavassa on esimerkki viedystä CSV-tiedostosta, joka sisältää pyydetyt tiedot. CSV-tiedoston otsikot on lokalisoitu vastaamaan käyttäjän valitsemaa kieltä.

Työryhmä ID, Nimi, Aktivoitu päivämäärä, Aktivoitu päivämäärä 3, Vei työryhmän 1,8/17/2016,12/31/2999

5,Vientiryhmä 2,8/17/206,12/31/2999

Yleisen tekstin tuonti API

Yleisen tekstin tuonti API mahdollistaa tietojen tuonnin tekstipohjaisesta lähteestä.

Protokolla ja URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Menetelmä	POST, PUT
Oikeudet	Järjestelmänvalvojan vuokralainen
Sisältötyyppi	JSON

JSON-pyyntökentät

JSON-tiedosto sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

HUOMAUTUS Pyynnön sarakkeet voi luetella missä järjestyksessä tahansa. Kullekin käytettävälle sarakkeelle tarvitaan sarakkeen otsikot.

Kenttä	Alikenttä	Req?	Kuvaus
Records	vastaanotin	E	Vastaanottajille määräytyvien merkkijonojen luettelo. Putket erottivat sen.
Records	lähettäjä	E	Merkkijono, joka määrittää lähettäjän. Tämän ei tarvitse olla sähköpostiosoite.
Records		K	Taulukko tietueita, yksi jokaista tuotua yhteystietoa kohden.
Records	henkilöllisyystodistus	E	Yhteystietoon liittyvän lähteen tunnus. Tämä ei ole CCR ID. Yhteydenottoa ei tuoda, jos ID on jo käytetty aiemmalle yhteyshenkilölle.
Records	metatieto	E	Yhteydenottoon liittyvä ns. Nimien on vastattava määritettyjä osaamisaluekenttiä.

Kenttä	Alikenttä	Req?	Kuvaus
textType		K	Määrittää tekstin lähteen. Arvon on oltava jokin seuraavista: ▪ Sähköposti ▪ jutella ▪ verkkosivusto ▪ toinen
Records	Aika	K	Määrittää yhteystiedon aloitusajan. Muoto on UNIX-aika millisekunteina.
Records	Tekstiviesti	K	Keskustelun sisältävän yhteystiedon leipäteksti.
evalForm	ID nimi	E	Yhteydenotoille määritetty arviointilomake, jos yhteydenoton laatu on määritetty merkityksi. Voit antaa joko ID tai nimen. Jos ID ei anneta, API etsii arviointilomakkeen nimeltä.
Records	käyttäjänimi	K	Yhteystietoon liitetyn käyttäjän kirjautuminen.
Records	aihe	E	Yhteyshenkilöön liittyvä aihe.
Records	Viittaukset	E	Sitä käytetään yleensä sähköpostiviesteissä säiekeskusteluiden seurantaan. Putket erottivat sen.

JSON-tiedostoesimerkki

```
{
        "textType": "email|chat|Twitter|web-sivusto|muu",
        "evalForm": {
                "ID": 5,
                "nimi": "evalFormin nimi. Upload toimii pelkällä nimellä tai ID. Vain yksi evalForm voidaan määrittää."
        },
        "tietueet": [
                {
```

"aika": 1439993633000,

"käyttäjänimi": "Edustajan käyttäjänimi. Käytetään sen edustajan tunnistamiseen, jonka syyksi tämä yhteydenotto johtuu",

"lähettäjä": "Sähköpostin tai tekstin lähettäjä, yleensä sähköpostiosoite. Se vaatii kuitenkin mitä tahansa merkkijonoa",

"vastaanottaja": [

"vastaanottaja 1",

"Vastaanottaja 2"

],

"teksti": "Tämä on tekstin runko ja osa, josta etsitään osumia",

"Aihe": "Tämä on sähköpostin tai tekstin aihe" "tekstin" "?" "?"

"kenttä 1" : "arvo1",

"kenttä2" : "arvo2"

},

"viitteet": [

"viite 1",

"viite 2"

],

ID: "Tekstin tunnus; vain liittyy sähköpostit"

}

]

}

Yleinen tekstin tuonti, jossa on useita tiedostoja API

Yleisen tekstin tuonti usealla tiedostolla API mahdollistaa tietojen tuonnin tekstipohjaisesta lähteestä sekä yhteystietojen ja sisällön erillisissä tiedostoissa. Tätä API voi käyttää joko erillään tai datapalvelinpalvelusta.

> **HUOMAUTUS** , kun tuot tekstitietoja Webex WFO API, tekstin tulee olla UTF-8 koodattu. Tämä mahdollistaa sellaisten erikoismerkkien osallistumisen, jotka eivät ole käytettävissä ASCII-koodauksen kanssa.

Protokolla ja URI

URI	/API/lataa/tekstineuvottelut/
Menetelmä	POST
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Pyyntökentät

CSV- ja JSON-tiedostot sisältävät seuraavassa taulukossa määritettyjä kenttiä.

> **HUOMAUTUS** Jos käytät tiedostojen lataamiseen datapalvelinta, CSV- tai JSON-tiedoston nimen on oltava TEXTCONTACT.

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
evalForm	E	Merkkijono	Arviointilomakkeen nimi. Yhteystiedelle määritetty arviointilomake, jos yhteystiedossa on laatumerkintä.
tiedostonimi	K	Merkkijono	Keskustelun sisältävän tekstitiedoston nimi.
henkilöllisyystodistus	E	Merkkijono	Yhteystietoon liittyvän lähteen tunnus. Tämä ei ole CCR ID. Yhteyshenkilöt eivät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			tuotu, jos ID on jo ollut aiemman yhteystiedon käytössä.
metatieto	E	Merkkijono	Yhteyshenkilöön liittyvä neuvottelu. Hakunimien on vastattava määritettyjä tietokenttiä.
vastaanotin	E	Merkkijono	Vastaanottajien luettelo. Kukin vastaanottaja erotetaan putken symbolilla (|).
Viittaukset	E	Merkkijono	Sähköpostiviesteissä käytettävä teksti, jolla seurataan säiekeskusteluja. Putket (jos tiedosto on CSV -muodossa) tai JSON-taulukossa (jos tiedosto on JSON-muodossa).
lähettäjä	E	Merkkijono	Lähettäjän nimi. Tämä voi olla sähköpostiosoite, mutta sen ei tarvitse olla.
aihe	E	Merkkijono	Yhteyshenkilöön liittyvä aihe.
textType	K	Merkkijono	Tekstin lähde. Kelvolliset arvot: ▪ jutella ▪ Sähköposti ▪ facebook ▪ toinen ▪ verkkosivusto
Aika	K	Aika	Yhteystiedon aloitusaika. Muoto = Unix-aika millisekunneina.
käyttäjänimi	K	Merkkijono	Yhteystietoon liitetyn käyttäjän kirjautuminen.

Tuetut muodot

Moniosainen lataus koostuu vähintään yhdestä yhteystietotiedostosta ja yhdestä tai useammasta sisältötiedostosta.

Tiedosto	Tuetut muodot
Yhteystiedot – sisältää	CSV, JSON

Tiedosto	Tuetut muodot
yhteystieto	
Sisältö – sisältää yhteystiedon tekstiosat	TXT

Voit myös ladata ZIP-tiedoston, joka sisältää tiedostoja kaikissa edellä mainituissa muodoissa. Kun tiedosto on purettu, sen sisältöä käsitellään kuin se olisi osa moniosaista vakiopyyntöä. Lisätietoja on kohdassa.

TÄRKEÄÄ CSV- ja JSON-tiedostoja voidaan käyttää vain yhteystietoihin, ja ZIP-tiedostoja voidaan käyttää vain tiedostojen pakkaamiseen moniosaista latausta varten. Sisältötiedostot eivät voi käyttää CSV-, JSON- tai ZIP-tiedostoa
Muodoissa.

Ylistystiedoston CSV-esimerkki

textType,tiedostonimi,evalForm,time,käyttäjänimi, lähettäjä, vastaanottaja,aihe,viite-nces, ID email,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, oma tili, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1-sähköposti,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,edustaja 1@cisco.com|agent2@cisco.com,sulje tili, accNum=676,ref1,2 keskustelu,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, laskutus kysymys, accNum=900,,

Zip-tiedoston esimerkki

Zip-tiedostoa käsitellään eri tavalla kuin CSV- tai JSON-tiedostoa, koska ZIP-tiedosto on kokoelma tiedostoja, joita käsitellään kuin moniosaisen pyynnön tiedostoja. Muista nämä pisteet, kun käytät ZIP-tiedostoa:

- ZIP-tiedoston nimi on avain, johon on viitattava CSV/JSON-näppäimessä.
- Zip-tiedoston kansion rakenne on litistetty ja ohitettu.

Esimerkiksi moniosainen pyyntö näyttää seuraavalta.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (sisältää 2 riviä, sähköposti1 ja keskustelu1) email1.txt

chat1.txt

Tämä moniosainen pyyntö käsitellään kuin kaikki tiedostot olisivat olleet ZIP-kansiossa tai kaikki yksitellen moniosapyynnössä.

JSON-tiedostoesimerkki

JSON-runko


```
[
        {
                "textType": "sähköposti",
                "aika": 1439993633000,
                "käyttäjänimi": "john.smith@acme.com",
                "lähettäjä": "mysender",
                "tiedostonimi": "email1.txt",
                "Aihe": "Tämä on sähköpostin tai tekstin aihe",
        },
        {
                "textType":
                "keskustelu",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "nimi": "evalFormin nimi. Lataus toimii vain
    nimi tai vain ID. Vain yksi evalForm voidaan määrittää."
                },
                "aika": 1439993633000,
                "käyttäjänimi": "john.smith@acme.com",
                "lähettäjä": "mysender",
                "tiedostonimi": "chat1.txt",
                "Aihe": "Tämä on sähköpostin tai tekstin aihe" "vastaanottaja": [
                        "vastaanottaja 1",
                       "Vastaanottaja 2"
                ],
                "saksi": {
```

"kenttä 1" : "arvo1", "kenttä2" :
"arvo2"
},
"viitteet": [
"viite 1",
"viite 2"
],
}
]

Sisältö

email1.txt

Tämä on sähköpostirunko.

Tuo API

Tämä API altistaa REST-kaltaiset päätepisteet tuonnin suorittamiselle. Sen avulla voit noutaa tietoja taustaobjektimalleista (eli taustamallikentistä ja tyypeistä, jotka voidaan liittää näihin kenttiin) ja tuoda tietoja CSV-tiedostoista näihin taustamalleihin.

GET-tuontiprotokolla ja URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Jossa importType on yksi valmiiksi määritetyistä tuontityypeistä.Käyttäjät **ESIMERKKEJÄ** käyttäjistä, ryhmistä ja ryhmistä.
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

HAE tuontipyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
acdId	E	Merkkijono	Jos asetus on määritetty, palauttaa tähän ACD ID. liittyvät edustajat
basicInfo	E	Totuusarvo	Kun asetukseksi on valittu Tosi, vain edustajan perustiedot (ID, etunimi, sukunimi, työntekijän numero).

Oletusarvoisesti (eli ilman parametreja) kaikki edustajat palautetaan aktivointitilasta riippumatta.

HUOMAUTUS Kaikki muuttujat panevat tarkastelusäännöt täytäntöön. Vain soittajalle näkyvät edustajat palautetaan.

HAE tuontivastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
Fields	Taustamallin kenttien luettelo.
avain	Tietokantaavain, joka määrittää taustakentän.
etiketti	Käyttöliittymässä käytettävä kenttäselite.
pakollinen	Määrittää, tarvitaanko kenttä.
Moniarvoisen	Määrittää, voiko kenttä hyväksyä useita arvoja.
Tyypit	Niiden tietotyyppien luettelo, jotka kenttä voi hyväksyä. Esimerkkejä tyypeistä ovat teksti, päivämäärät ja totuusarvo.
koodi	Tietotyypin koodi.
kuvaus	Tietotyypin kuvaus.
formaatti	Tietotyypin esimerkki.

HAE JSON-tiedoston tuontiesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
{
        "kentät": [
            {
                "avain": "ID",
                "selite": "Ryhmä ID", "pakollinen":
                tosi, "moniarvoinen": epätosi,
                "tyypit": [
                {
                    "koodi": "Kokonaisluku", "kuvaus":
                    "numero", "muoto": "1, 2, 3"
                }
            ]
    },
```

```
            {
                "avain": "nimi",
                "selite": "Nimi",
                "pakollinen": tosi,
                "moniarvoinen": epätosi,
                "tyypit": [
                {
                    "koodi": "Teksti", "kuvaus":
                    "Teksti", "muoto":
                    "Esimerkkiteksti"
                }
        ]
    },
    {
            "avain": "aktivoitu", "selite":
            "Aktivoitu päivämäärä", "pakollinen":
            tosi, "moniarvoinen": epätosi,
            "tyypit": [
                {
                    "koodi": "MM/DD/YYYY",
                    "kuvaus": "Yhdysvaltain
                    päivämäärä", "muoto":
                    "07/04/2016"
                },
                {
                    "koodi": "DD/KK/VVVV", "kuvaus":
                    "Eurooppalainen päivämäärä", "muoto":
                    "04/07/2016"
                }
            ]
    },
```

```
{
        "avain": "productivityCompilation", "label":
        "Productivity Compilation", "required": true,
        "moniarvoinen": epätosi, "tyypit": [
            {
                "koodi": "TrueFalse", "kuvaus":
                "tosi/epätosi", "muoto": "tosi"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


POST-tuontiprotokolla ja URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Jossa importType on yksi valmiiksi määritetyistä tuontityypeistä. **ESIMERKKEJÄ** käyttäjistä, ryhmistä ja ryhmistä.
Menetelmä	POST
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Tuo POST-vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
vuokraajan tunnus	Vuokralainen ID monivaiheisille kentille.

Kenttä	Kuvaus
kuvaus	Kuvaa monivaiheisten kenttien määritysobjektien taulukon.
sarake	CSV-sarake, josta haetaan määritystietoja.
pelto	Sen taustamallin kenttä, johon tiedot kartoitetaan.
Tietotyyppi	Sen CSV -sarakkeen tietotyyppi, joka määrittää taustalle, tarvitaanko tiedoille lisää muuntoja.

POST JSON-tiedoston tuonnin esimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

JSON-muoto


```
{
        "vuokralainentu
        nnus":1,
        "yhdistäminen":[
            {
                "sarake?"Työryhmän ID",
                "kenttä?"ID", "dataType":
                "Kokonaisluku"

            },
            {
                "sarake?"Nimi",
                "kenttä?"nimi", "tietotyyppi":
                "Teksti"

            },
            {
                "sarake\Aktivoitu päivämäärä",
                "kenttä?"aktivoitu", "dataType":
                "KK/ESH/VVVV"

            },
            {
```

"sarake\Tuottavuuskoost.",
"kenttä\productivityCompilation", "dataType":
"TrueFalse"
}
]
}

POST-vastausmuoto

{
"tila": "ONNISTUI",
"responseText": "Tiedosto on tuotu"
}

Tuontiasetusten API:t

Tuontiasetukset ovat käyttäjän määrittämiä tietoja, joita käytetään osana CSV-tiedoston tuontiprosessia. Nämä tiedot vähentävät tiedostojen tuontia, koska voit pitää valmiiksi määritetyt CSV -tiedostojen tuonnin asetukset.

Tässä osassa kuvataan seuraavat tuontiasetusten API:t:

Luo tuontiasetus API

Luo asetukset API -toiminnolla voit luoda uuden tuontiasetuksen.

Luo tuontiasetusprotokolla ja URI

URI	/API/rest/importpreference
Menetelmä	POST
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Import Preference Request -kenttien luominen

Kenttä	Kuvaus
name	Uuden tuontiasetuksen nimi.
tyyppi	Tuontiasetuksen tyyppi.
Yhdistämismääritykset	Tuontiasetuksen kenttien määritysten luettelo.
pelto	Määritetyn tuontiasetuksen kenttä.
sarake	Kentän sarakkeen otsikko.
Tietotyyppi	Kentän tietojen tyyppi.

Luo JSON-tuontiasetustiedoston esimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-pyynnöstä.

```
{
        "nimi": "Oma etusija", "tyyppi":
        "henkilöt", "kartoitus": [
            {
                "kenttä": "personId", "sarake":
                "personId", "dataType":
                "Teksti"
            }
        ]
}
```

Luo tuontiasetusjärjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Poista tuontiasetus API

Poista-asetuksen API avulla voit poistaa olemassa olevan tuontiasetuksen.

Poista tuontiasetusprotokolla ja URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Jossa ID on poistettavan tuontiasetuksen ID.
Menetelmä	POISTAA
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Poista tuontiasetusjärjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Asetusten tuonti API

Tuontiasetukset API noutaa kaikki nykyisen vuokraajan tuontiasetukset.

Asetusten tuontiprotokolla ja URI

URI	/API/rest/importPreference
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Asetusten vastauskenttien tuonti

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
asetukset	Tuontiasetusten luettelo.
Henkilöä	Käyttäjän tuontiasetusten luettelo.
henkilöllisyystodistus	Tuontiasetus ID.
name	Tuo etusijan nimi.
tyyppi	Tuontiasetuksen tyyppi.
Yhdistämismääritykset	Tuontiasetuksen kenttien määritysten luettelo.
pelto	Määritetyn tuontiasetuksen kenttä.
sarake	Kentän sarakkeen otsikko.
Tietotyyppi	Kentän tietojen tyyppi.

JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

```
{
        "asetukset": [
                {
```

```
                "henkilöt": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "nimi": "Omat käyttäjämääritykset",
                        "tyyppi": "henkilöt", "kartoittajat": [
                            {
                                "kenttä": "personId",
                                "sarake": "Henkilö ID",
                                "dataType": "Kokonaisluku"
                            },
                            {
                                "kenttä": "sähköposti",
                                "sarake": "Sähköposti",
                                "dataTyyppi": "Teksti"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "nimi": "Oma tyhjä
                        kartoittaminen", "tyyppi":
                        "henkilöt",
                        "yhdistämismääritykset": []
                    }
            ]
        },
        {
            "ryhmät": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "nimi": "Oma ryhmämäärityksiä", "tyyppi":
                        "henkilöt",
```

```
                    "yhdistämismääritykset": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Järjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Tuo asetukset ID API

ID API tuo asetukset -asetus noutaa tuontiasetuksen ID-toiminnolla, joten voit tarkastella sitä.

Asetusten tuonti ID-protokollan ja URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametrit	ID = tarkasteltavan tuontiasetuksen ID.

Asetusten tuonti ID-vastauskenttien mukaan

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Tuontiasetus ID.
name	Tuo etusijan nimi.
tyyppi	Tuontiasetuksen tyyppi.
Yhdistämismääritykset	Tuontiasetuksen kenttien määritysten luettelo.

Kenttä	Kuvaus
pelto	Määritetyn tuontiasetuksen kenttä.
sarake	Kentän sarakkeen otsikko.
Tietotyyppi	Kentän tietojen tyyppi.

Tuo asetukset ID JSON -tiedostoesimerkin mukaan

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

```
{
        "ID": 1,
        "nimi": "Omat käyttäjämääritykset",
        "tyyppi": "henkilöt", "kartoittajat": [
                {
                        "kenttä": "personId",
                        "sarake": "Henkilö ID",
                        "dataType": "Kokonaisluku"
                },
                {
                        "kenttä": "sähköposti",
                        "sarake": "Sähköposti",
                        "dataTyyppi": "Teksti"
                }
        ]
}
```

Järjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Päivitä tuontiasetus API

Päivitysasetusten API avulla voit muokata olemassa olevaa tuontiasetusta.

Päivitä tuontiasetusprotokolla ja URI

URI	/API/rest/importPreference/{ID} Jossa ID on muokatun tuontiasetuksen ID.
Menetelmä	PUT
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Päivitä Import Preference Response -kentät

Kenttä	Kuvaus
name	Tuontiasetuksen nimi.
tyyppi	Tuontiasetuksen tyyppi.
Yhdistämismääritykset	Tuontiasetuksen kenttien määritysten luettelo.
pelto	Määritetyn tuontiasetuksen kenttä.
sarake	Kentän sarakkeen otsikko.
Tietotyyppi	Kentän tietojen tyyppi.

Päivitä JSON-tuontiasetustiedoston esimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-pyynnöstä.

```
{
        "nimi": "Päivitetty nimi", "tyyppi":
        "henkilöt", "kartoitus": [
            {
                "kenttä": "personId", "sarake":
                "Henkilö ID", "dataType":
                "Teksti"
            }
        ]
```

```
}
```

Päivitä tuontiasetusjärjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Sisällytys-/rajausluettelo API

Käytä aset./rajausluetteloa API, jos haluat luoda, määrittää, päivittää tai poistaa alanumeroiden, puhelinnumeroiden tai yhteystietojen ohjeet, jotka joko haluat tai et halua nauhoittaa. Tämä API käyttää neljää menetelmää:

- GET RetrieveExclusion:n avulla voit noutaa yhden tai kaikkiKaavainen/Rajaus-luettelot.
- PUT ExclusionExclusion: Mahdollistaa tietojen päivittämisenKaapius-/-rajausluettelossa.
- POST KäyttöönotettavaExclusion: Mahdollistaa Sen, että voit luoda Salliminen/Rajaus -luettelon.
- Delete ExcludeExclusion: Mahdollistaa sisällytys-/poissulkemisluettelon poistamisen.

GET-kuulumisluettelo/rajausluettelo API

GET-sisällytys-/-poissulkeminen -luettelon avulla voit noutaa yhden tai kaikki Sisällytä/suljeta -luettelot.

GET-sisällytys-/rajausluettelo API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/recording/recordingExclusion /API/rest/recording/recordingExclusion/<ID>
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	QM hallinta
Sisältötyyppi	sovellus/JSON
Parametrit	<ID> = Vainottavien/rajausluettelo ID

GET-sisällytys-/rajausluettelon API-pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
tulosExclusionListId	K	Kokonaisluku	Osallisuus-/rajausluettelo ID.
tulosExclusionType	K	Kokonaisluku	Jäsennys-/rajaustyyppi:

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			1 = Valinnainen 2 = Rajaus
scandinaviaExclusionPatternType	E	Kokonaisluku	Luetteloontulo-/rajausluettelon mallityyppi" 1 = ANI (soittava numero) 2 = DNIS (Soitettu numero) 3 = Alanumero 4 = Puhelinnumero 5 = mikä tahansa
kuvio	E	Merkkijono	Valinnat/rajausluettelon numeroiden malli. Tällä tavalla voit määrittää numeroalueen, joka sisällytetään luetteloon tai suljetaan pois. Mallikenttä sallii kaksi yleismerkkiä ja plusmerkin (+): ? = yksi numero **ESIMERKKI-612822????** sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-alueella Koodi 822-vaihdon kanssa. * = numeroiden määrä **ESIMERKKI** 612* sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-alueella koodi. + = Maakoodin ilmaisin (kelvollinen vain merkkijonon alussa) **EXAMPLE** +44 sisältää tai sulkee pois yhteydenotot Yhdistyneessä kuningaskunnassa. **TÄRKEÄÄ** , jos viet valinnaisen luettelon tai rajausluettelon, joka Sisältää kansainvälisen soittokoodin, jossa on plusmerkki (+), Excel käsittelee numeroa matemaattisena

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			lauseke. Jos haluat käyttää näitä luetteloita, muunna viety .CSV-tiedosto tekstiksi (.TXT), avaa tiedosto Excelissä ja määritä se tekstimuotoiseksi sarakkeeksi.
tulosExclusionCallDirection	E	Kokonaisluku	ID puhelun ohjauksessa: 1 = Saapuva 2 = Lähtevä 3 = Jompikumpi

HAE palvelun API vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
tulosExclusionListId	Lisäytymis-/rajausluettelo
ID. tulosExclusionType	Jäsennys-/rajaustyyppi: 1 = Valinnainen 2 = Rajaus, exclusionExclusionPatternType
mallityyppi"	Luetteloontulo-/rajausluettelon 1 = ANI (soittava numero) 2 = DNIS (Soitettu numero) 3 = Alanumero 4 = Puhelinnumero 5 = mikä tahansa
kuvio	Valinnat/rajausluettelon numeroiden malli. Tällä tavalla voit määrittää numeroalueen, joka sisällytetään luetteloon tai suljetaan pois. Mallikenttä sallii kaksi yleismerkkiä ja plusmerkin (+): ? = yksi numero **ESIMERKKI-612822????** sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-suuntanumerosta 822-vaihdon kanssa.

Kent	Kuvaus
	* = numeroiden määrä **ESIMERKKI** 612* sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-suuntanumerossa. + = Maakoodin ilmaisin (kelvollinen vain merkkijonon alussa) **EXAMPLE** +44 sisältää tai sulkee pois yhteydenotot Yhdistyneessä kuningaskunnassa. **TÄRKEÄÄ** , jos viet sisällyttävän tai rajausluettelon, joka sisältää kansainvälisen soittokoodin plussalla (+) merkki, Excel käsittelee numeroa matematiikan ilmaisuna. Jos haluat käyttää näitä luetteloita, muunna viety .CSV-tiedosto tekstiksi (.TXT), avaa tiedosto Excelissä ja määritä se tekstimuotoiseksi sarakkeeksi.
tulosExclusionCallDirection	ID puhelun suunnalle: 1 = Saapuva 2 = Lähtevä 3 = Jompikumpi

HAE palvelu API JSON -tiedostoesimerkki

```
{
    "asetteluExclusionListId" : <number>,
    "asetteluExclusionType" : <number>,
    "aksentexclusionPatternType" : <number>, "malli" :
    <string>, "astrionCallDirection" : <number>,
}
```

PUT Sisällytä tai sulje pois -luettelo API

PUT Sisällytä/sulje pois -luettelon avulla voit päivittää olemassa olevia Vainaja-/Rajaus-luetteloita.

PUT Sisällytä tai sulje pois -luettelo API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/recording/recordingExclusion/<ID>
Menetelmä	PUT
Oikeudet	QM hallinta
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

PUT Sisällytä/sulje luettelo API-pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
tulosExclusionListId	K	Kokonaisluku	Kuulumisluettelo/rajausluettelo ID.
tulosExclusionType	K	Kokonaisluku	Jäsennys-/rajaustyyppi: 1 = Valinnainen 2 = Rajaus
scandinaviaExclusionPatternType	E	Kokonaisluku	Saaja-/rajausluettelon mallityyppi: 1 = ANI (soittava numero) 2 = DNIS (Soitettu numero) 3 = Alanumero 4 = Puhelinnumero 5 = mikä tahansa
kuvio	E	Merkkijono	Valinnat/rajausluettelon numeroiden malli. Tällä tavalla voit määrittää numeroalueen, joka sisällytetään luetteloon tai suljetaan pois. Mallikenttä sallii kaksi yleismerkkiä ja plusmerkin (+): ? = yksi numero **ESIMERKKI-612822????** sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-alueella Koodi 822-vaihdon kanssa. * = numeroiden määrä

Kent	Req?	Tyyp	Kuvaus
			ESIMERKKI 612* sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-alueella koodi. + = Maakoodin ilmaisin (kelvollinen vain merkkijonon alussa) **EXAMPLE** +44 sisältää tai sulkee pois yhteydenotot Yhdistyneessä kuningaskunnassa. **TÄRKEÄÄ** , jos viet valinnaisen luettelon tai rajausluettelon, joka Sisältää kansainvälisen soittokoodin, jossa on plusmerkki (+), Excel käsittelee numeroa matemaattisena ilmaisuna. Jos haluat käyttää näitä luetteloita, muunna viety .CSV-tiedosto tekstiksi (.TXT), avaa tiedosto Excelissä ja määritä se tekstimuotoiseksi sarakkeeksi.
tulosExclusionCallDirection	E	Kokonaisluku	ID puhelun suunnalle: 1 = Saapuva 2 = Lähtevä 3 = Jompikumpi

PUT Sisällytä tai sulje pois -luettelo API Vastaus-kentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
tulosExclusionListId	Sisällytys-/rajausluettelo
ID. tulosExclusionType	Jäsennys-/rajaustyyppi: 1 = Valinnainen 2 = Rajaus
scandinaviaExclusionPatternType	Luetteloontulo-/rajausluettelon mallityyppi"

Kenttä	Kuvaus
	1 = ANI (soittava numero) 2 = DNIS (Soitettu numero) 3 = Alanumero 4 = Puhelinnumero 5 = mikä tahansa
kuvio	Valinnat/rajausluettelon numeroiden malli. Tällä tavalla voit määrittää numeroalueen, joka sisällytetään luetteloon tai suljetaan pois. Mallikenttä sallii kaksi yleismerkkiä ja plusmerkin (+): ? = yksi numero **ESIMERKKI-612822????** sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-suuntanumerosta 822-vaihdon kanssa. * = numeroiden määrä **ESIMERKKI** 612* sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-suuntanumerossa. + = Maakoodin ilmaisin (kelvollinen vain merkkijonon alussa) **EXAMPLE** +44 sisältää tai sulkee pois yhteydenotot Yhdistyneessä kuningaskunnassa. **TÄRKEÄÄ** , jos viet sisällyttävän tai rajausluettelon, joka sisältää kansainvälisen soittokoodin plussalla (+) Merkki, Excel käsittelee numeroa matematiikan ilmaisuna. Jos haluat käyttää näitä luetteloita, muunna viety .CSV-tiedosto tekstiksi (.TXT), avaa tiedosto Excelissä ja määritä tiedosto tekstimuotoiseksi sarakkeeksi.
tulosExclusionCallDirection	ID puhelun suunnalle: 1 = Saapuva 2 = Lähtevä 3 = Jompikumpi

PUT Sisällytä/sulje luettelo API JSON -tiedostoesimerkki

{

```
    "asetteluExclusionListId" : <number>,
    "asetteluExclusionType" : <number>,
    "aksentexclusionPatternType" : <number>, "malli" :
    <string>, "astrionCallDirection" : <number>,
}
```

POST Kost./Rajausluettelo API

POST-toimintojen/rajausluettelon avulla voit luoda luettelon yhteyshenkilöistä, jotka sisältyvät nauhoitukseen tai suljetaan sen ulkopuolelle.

POST Kopio-/Rajausluettelo API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/recording/recordingExclusion /API/rest/recording/recordingExclusion/<ID>
Menetelmä	POST
Oikeudet	QM hallinta
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

POST Kost./rajausluettelo API Pyyntö-kentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
tulosExclusionListId	K	Kokonaisluku	Sisällytys-/rajausluettelo ID.
tulosExclusionType	K	Kokonaisluku	Jäsennys-/rajaustyyppi: 1 = Valinnainen 2 = Rajaus
scandinaviaExclusionPatternType	E	Kokonaisluku	Luetteloontulo-/rajausluettelon mallityyppi" 1 = ANI (soittava numero) 2 = DNIS (Soitettu numero)

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			3 = Alanumero 4 = Puhelinnumero 5 = mikä tahansa
kuvio	E	Merkkijono	Valinnat/rajausluettelon numeroiden malli. Tällä tavalla voit määrittää numeroalueen, joka sisällytetään luetteloon tai suljetaan pois. Mallikenttä sallii kaksi yleismerkkiä ja plusmerkin (+): ? = yksi numero **ESIMERKKI-612822????** sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-alueella Koodi 822-vaihdon kanssa. * = numeroiden määrä **ESIMERKKI** 612* sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-alueella koodi. + = Maakoodin ilmaisin (kelvollinen vain merkkijonon alussa) **EXAMPLE** +44 sisältää tai sulkee pois yhteydenotot Yhdistyneessä kuningaskunnassa. **TÄRKEÄÄ** , jos viet valinnaisen luettelon tai rajausluettelon, joka sisältää kansainvälisen soittokoodin, jossa on plusmerkki (+). Excel pitää numeroa matematiikan ilmaisuna. Jos haluat käyttää näitä luetteloita, muunna viety .CSV-tiedosto tekstiksi (.TXT), avaa tiedosto Excelissä ja määritä se tekstimuotoiseksi sarakkeeksi.
tulosExclusionCallDirection	E	Kokonaisluku	ID puhelun suunnalle:

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			1 = Saapuva 2 = Lähtevä 3 = Jompikumpi

POST Onnen-/rajausluettelo API Vastaus-kentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
tulosExclusionListId	Valinnainen/rajausluettelo
ID. tulosExclusionType	Jäsennys-/rajaustyyppi: 1 = Valinnainen 2 = Rajaus,
exclusionExclusionPatternType	Kuulumis-/rajausluettelon mallityyppi: 1 = ANI (soittava numero) 2 = DNIS (Soitettu numero) 3 = Alanumero 4 = Puhelinnumero 5 = mikä tahansa
kuvio	Valinnat/rajausluettelon numeroiden malli. Tällä tavalla voit määrittää numeroalueen, joka sisällytetään luetteloon tai suljetaan pois. Mallikenttä sallii kaksi yleismerkkiä: ? = yksi numero **ESIMERKKI-612822????** sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-suuntanumerosta 822-vaihdon kanssa. * = numeroiden määrä **ESIMERKKI** 612* sisältää tai sulkee pois kaikki numerot 612-suuntanumerossa.
tulosExclusionCallDirection	ID puhelun ohjauksessa: 1 = Saapuva

Kenttä	Kuvaus
	2 = Lähtevä 3 = Jompikumpi

POST Saapumis-/rajausluettelo API JSON -tiedostoesimerkki

```
{
    "asetteluExclusionListId" : <number>,
    "asetteluExclusionType" : <number>,
    "aksentexclusionPatternType" : <number>, "malli" :
    <string>, "astrionCallDirection" : <number>,
}
```

POISTA Sisällytä/sulje pois -luettelo API

POISTA sisällytys-/poissulkemisluettelon avulla voit poistaa sisällytys-/poissulkemisluettelon.

POISTA sisällytä tai sulje pois luettelo API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/recording/recordingExclusion/<ID>
Menetelmä	POST
Oikeudet	QM hallinta
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

Poista sisällytä tai sulje pois luettelojärjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Työt API

Tämä API helpottaa viimeisimmän X-nauhoituksen poistotöiden yksinkertaisia kyselyjä, jotta ne voivat antaa tietoja lennonaikasesta työstatuksesta sekä historiallisten päättävien työtietojen tiedot.

Protokolla ja URI

URI	/API/levot/systäytyminen/työt
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Hallita vuokralaista
Sisältötyyppi	Ei käytettävissä

Pyyntö-kentät

Nimi	Kuvaus	Huomautukset
rajoittaa	Palautettavien töiden määrä	Oletus = 1
vuokraajan tunnus	Vuokralainen ID	Tämä kenttä koskee vain järjestelmänvalvojatilejä. Vuokraajan järjestelmänvalvojan käyttäjien osalta kenttä on oletusarvoisesti käyttäjän vuokralainen ID.
to	Kyselyt, jotka koskevat poistotöitä	

Vastauskentät

Kenttä	Tyyppi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Numeerinen	Työ ID.
vuokraajan tunnus	Numeerinen	Vuokralainen ID työtä varten.
jobStartDate	Epookki	Työn alkamispäivämäärä.
jobEndDate	Epookki	Työn päättymispäivämäärä.

Kenttä	Tyyppi	Kuvaus
jobStatus	Merkkijono	Työn tila. Mahdolliset arvot: ▪ AJOITETTU ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ KESKEYTETTY ▪ VALMIS
minContactDate	Epookki	Hakun pienin yhteydenottopäivämäärä.
maxContactDate	Epookki	Haettava yhteyshenkilön enimmäispäivämäärä.
nauhoituksetprocessed	Numeerinen	Käsiteltyjen nauhoitusten määrä.
nauhoituksetToProcess	Numeerinen	Käsiteltyjen nauhoitusten määrä.
cdrMatches	Numeerinen	Täsmäävien CDR-numeroiden määrä.
rootResultingInCcr	Numeerinen	Yhteystiedon luomiseen johtaneen päätallenteiden määrä.
ccrsCreated	Numeerinen	Luotujen piilokopiotietueiden määrä.
extensiontableMatches	Numeerinen	Niiden laitteiden määrä, jotka vastaavat yhteydenottoja tässä tehtävässä.
acdMatches	Numeerinen	ACD-osumien määrä.
averageSuccess	Numero (millisekunteja)	Kunkin onnistuneesti määritetyn päänauhoittamisen keskimääräinen valmistumisaika.
success Viimeist.	Numeerinen	Käsiteltyjen päätallenteiden määrä.
successTotalTime	Numero (millisekunteja)	Kokonaisaika, jonka kaikkien päätallenteiden käsittelyllä havaittiin olevan samat yhteystiedot.
isScheduledJob	Tosi/epätosi	Aikataulu käynnisti työn.
päivitetty	Epookki	Työn viimeisimmän päivityksen aikajänne.

Kenttä	Tyyppi	Kuvaus
tuottajaHostName	Merkkijono	Työn luoneen koneen isäntänimi.
consumerHostName	Merkkijono	Työn kuluttaneen koneen isäntänimi.
contactReconciliationDuration	Numero (sekuntia)	Yhteydenoton yhteensovittamisen kesto.
realtimeErationDuration	Numero (sekuntia)	Reaaliaikaisten tapahtumien kesto.
nonRealtimeErationDuration	Numero (sekuntia)	Ei-reaaliaikaisten tapahtumien kesto.
työnkulun suunnittelu	Numero (sekuntia)	Työnkulun kesto.
numberOfRealtimeEvents	Numeerinen	Reaaliaikaisten tapahtumien määrä työn mukaan.
numberOfNonRealtimeEvents	Numeerinen	Käsiteltyjen muiden kuin reaaliaikaisten tapahtumien määrä työn mukaan.
Majoituspaikkaa	Merkkijonojen avainarvokartta	Työlle toimitettujen ominaisuuksien kartta.

Esimerkkejä JSON-tiedostosta

Pyytää

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-pyynnöstä.

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

Vastaus

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

```
[
    {
        "ID": 10250,
        "vuokralainentun
        nus": 1,
```

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "VALMIS",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "nauhoitusten käsittely": 0,
11           "nauhoituksetToProcess": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "extensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "averageSuccess": 0,
18           "successYhdys": 0,
19           "successTotalTime": 0,
20           "isScheduledJob": epätosi,
21           "päivitetty": 1628177990310,
22           "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtimeErationDuration": 0,
26           "nonRealtimeEsourceDuration": 0,
27           "työnkulun luominen": 0,
28           "numberOfRealtimeEsources": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "ominaisuudet": {}
31       }
32   ]
```

Organisaation rakenteen API:t

Organisaation rakenteen API:ien avulla voidaan noutaa tai luoda vuokralaista koskevia perustietoja.

Roolien määrittäminen henkilölle API

Voit noutaa tai päivittää henkilön roolin määrittämällä rooleja henkilölle API.

Roolien määrittäminen henkilölle API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Menetelmä	POST
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Roolien määrittäminen henkilön API-pyyntökentille

Nimi	Req?	Kuvaus
Nimi	K	Ryhmän nimi
parentGroupId	K	Pääryhmän yksilöivä ID.
Joukkueet	E	ryhmään liittyvien työryhmän numeroiden luettelo.

Roolien määrittäminen henkilölle API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

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

"nimi"tenantAdmin",

"ryhmät":,
{ "ID":2,
"nimi?"vuokralainen CCS 1",

},
...
]

Yleinen ryhmä API

Tämä API luo uuden ryhmän, jossa on määritetyt tiedot.

Yleisen ryhmän API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Menetelmä	POST
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	JSON

Yleinen ryhmä API -pyyntökentät

Nimi	Req?	Kuvaus
Nimi	K	Ryhmän nimi
parentGroupId	K	Pääryhmän yksilöivä ID.
Joukkueet	E	ryhmään liittyvien työryhmän numeroiden luettelo.

Yleinen organisaatiorakenne API (porautumistiedot)

Tämä API palauttaa JSON-taulukon, jossa on tietoja jokaisesta ryhmästä, kaikista kunkin ryhmän ryhmistä ja kaikista kunkin työryhmän edustajista käyttäjän laajuudesta.

Yleinen API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<persburg>
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	Käyttöoikeudet

Yleiset API-pyyntökentät

Nimi	Req?	Kuvaus
lupa	K	Käyttöoikeusnimi, jonka ryhmä- ja työryhmän lupatiedot haluat luetella.

Yleiset API-vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
ryhmätunnus	Ryhmä ID taulukon joukkueille.
name	Ryhmän nimi.
displayId	Näytä ryhmän ID.
parentGroupId	Määritetyn ryhmän pääryhmän ID.
parentGroupName	Määritetyn ryhmän pääryhmän nimi.
Joukkueet	Ryhmän tiedot.
personId	Määritetyn työryhmän käyttäjän henkilö ID.
etunimi	Määritetyn ryhmän käyttäjän etunimi.
sukunimi	Määritetyn ryhmän käyttäjän sukunimi.

Nimi	Kuvaus
vuokraajan tunnus	Määritetyn työryhmän käyttäjän vuokralainen ID.
Sähköposti	Määritetyssä työryhmässä olevan käyttäjän sähköpostiosoite.
skillId	Määritetyn ryhmän käyttäjän osaamisalue ID.

Yleinen API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
[
        {
                "groupId":3, "nimi\Vuokralainen
                1 Ryhmä 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName–Vuokralainen 1",
                "työryhmät":
                        [
                                {
                                "ryhmätunnus":4,
                                "nimi\Vuokralainen 1
                                Työryhmä 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName\Vuokralainen 1 ryhmä 1",
                                "edustajat":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "etunimi?"al"
                                                "sukunimi?"dente", "ryhmätunnus":4,
                                                "vuokralainentunnus":2,
```

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

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

Ryhmä API

Tällä API voit noutaa kaikki ryhmät, joihin käyttäjä voi käyttää, tai luoda uuden ryhmän.

Ryhmä API-protokolla ja URI

Kaikkien sellaisten ryhmien luetteloiminen tai luominen, joihin käyttäjä voi käyttää:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<perjärjestely>
Menetelmä	SAADA POST
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Tietyn ryhmän luetteloiminen tai luominen:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Menetelmä	SAADA POST
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Perameter	Ryhmä ID, johon käyttäjä voi käyttää.

Ryhmä API-pyyntökentät - kaikki ryhmät

Luo uusia ryhmiä, joihin käyttäjä voi käyttää.

Nimi	Req?	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	K	Näytettävän ryhmän ryhmä ID.
Nimi	K	Ryhmän nimi.
aktivoitu	K	Aktivointiaika aika, millisekunteja.
Poistettu käytöstä	E	Deaktivoinnin aika aika aika, millisekunteja.

ParentGroupId	K	Ryhmän pääryhmän nimi.

Ryhmä API -vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Näytettävän ryhmän ryhmä ID.
name	Ryhmän nimi.

Ryhmä API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

```
[
        {
                "ID":4,
                "nimi?"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "nimi?"Liitetyt widgettit",
        },
        ...
]
```

Yhden ryhmän tiedot:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "nimi?"ACME Rockets", "aktivoitu",
                1395205200000, "poistettu käytöstä",
                32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Ryhmitä ID (työryhmän kanssa)

Ryhmä kerrallaan ID (työryhmät) API -toiminnolla voit luetella määritetyn ryhmän (mukaan lukien sen työryhmät), päivittää määritetyn ryhmän tai poistaa työryhmän.

Ryhmä kerrallaan ID (teams) -protokollan ja URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Menetelmä	SAADA POST POISTA
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	Ryhmä ID

Ryhmä kerrallaan ID (työryhmien kanssa) -pyyntökentät

POST-menetelmä päivittää määritetyn ryhmätietueen.

Nimi	Req?	Kuvaus
Nimi	K	Päivitettävän ryhmän nimi.
parentGroupId	K	Uuden ryhmän pääryhmän nimi.

Ryhmä kerrallaan ID (teams) -vastauskenttien mukaan

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Ryhmä ID näytettäväksi.
name	Näytettävän ryhmän nimi.
aktivoitu	Aika ryhmäaktivoinnin jälkeen, millisekuntina.

Nimi	Kuvaus
Poistettu käytöstä	Aika ryhmän deaktivoinnin jälkeen, millisekuntina.
parentGroupId	Ryhmän pääryhmän nimi.
Joukkueet	Ryhmän työryhmän tarkat tiedot.
name	Ryhmän nimi.
ryhmätunnus	Ryhmä ID joukkueelle.

Ryhmä kerrallaan ID (teams) JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
[
        {
                "ID":3,
                "nimi\Vuokralainen 1 ryhmä 1",
                "aktivoitu":1388556000000, "poistettu
                käytöstä":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "joukkuee
                t": [
                        {
                                "nimi?"Vuokralainen 1 Ryhmä
                                1" "ryhmätunnus":4
                        }
                        {
                                "nimi?"Vuokralainen 1 Ryhmä
                                2" "ryhmätunnus":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Ryhmäihminen API

Ryhmähenkilön API avulla voit tarkastella, määrittää uudelleen ja lisätä henkilön ryhmään.

Ryhmähenkilön API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Menetelmä	SAADA PUT POST
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	Ryhmätunnus - sen ryhmän ID, johon henkilöt

Ryhmähenkilön API -pyyntökentät

Määrittää henkilön uudelleen ryhmään ja palauttaa kaikki kyseisen ryhmän käyttäjät uudelleenasetuksen jälkeen.

Nimi	Req?	Kuvaus
personId	K	Ryhmän käyttäjän henkilö ID.

Ryhmäihminen API -vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
etunimi	Ryhmän henkilön etunimi.
sukunimi	Ryhmässä olevan henkilön sukunimi.
personId	Ryhmän käyttäjän henkilö ID.

Ryhmäihminen API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
[
        {
                "etunimi?"al",
                "sukunimi?"dente", "personId":2,

        },
        {       "etunimi?"max",
                "sukunimi?"stout", "personId":3,



        },
        ...
]
```


Ryhmä (laajuuden kanssa) API

Ryhmän (jonka soveltamisala on) API avulla voit tarkastella ja luoda ryhmää.

Ryhmä (soveltamisalan kanssa) API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<perjärjestely>
Menetelmä	SAADA POST
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	Käyttöoikeus - Ryhmän käyttöalueen nimi.

Ryhmä (soveltamisalan kanssa) API -pyyntökentät

Organisation rakenteen API:t | Ryhmäjäsenyyden BOSP-menetelmä tuo ryhmän määriettyyn pääryhmään.

Nimi	Req?	Kuvaus
Nimi	K	Ryhmän nimi.
parentGroupId	K	pääryhmän ID.

Ryhmä (soveltamisalan kanssa) API Vastaus -kentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
name	Ryhmän nimi.
henkilöllisyystodistus	Ryhmän ID.

Ryhmä (soveltamisalan kanssa) API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

```
[
    {
            "nimi\Vuokralainen 1 ryhmä 1",
            "ryhmätunnus":1,
    },
    {
            "nimi?"Tenanr 1 Ryhmä 2", "ryhmätunnus":2,


    }
    ...
]
```

Oikeudet API

Voit noutaa kaikki ryhmän käyttöoikeudet käyttämällä Käyttöoikeuksia API.

Oikeudet API-protokolla ja URI

Kaikkien sellaisten ryhmien luetteloiminen tai luominen, joihin käyttäjä voi käyttää:

URI	/API/rest/org/permissions/
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	ViewJä rjestäytym inen- ja päivitysjär jestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Oikeudet API -vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Tietyn luvan ID.
name	Luvan nimi.

Oikeudet API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

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

Henkilö API

Henkilö API tuo näyttöön tai luo uuden henkilön (käyttäjän) Webex WFO-jonoon.

Henkilön API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/org/common/person
Menetelmä	POST
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Henkilön API-pyyntökentät

POST-menetelmä luo uuden henkilön/edustajan. Uudelle henkilölle ei tarvita rooleja. oletusedustajan rooli on oletusrooli. Ryhmätunnusta ei tarvita. oletusarvoisesti se on työryhmän oletusarvoinen, ja henkilöiden tietotiedot vaaditaan vain, jos käyttäjälle on ajoitettu. Näkymiä ei tarvita. oletusnäkymää käytetään.

Nimi	Req?	Kuvaus
etunimi	K	Uuden henkilön etunimi.
sukunimi	K	Uuden henkilön sukunimi.
Sähköposti	K	Uuden henkilön sähköpostiosoite.
aikavyöhyke	K	Uuden henkilön aikavyöhyke.
acdId	K	Uuden henkilön ACD.
käytössäForScheduled	K	Noudattaa käyttäjän muokkaa/luo -sivulla näkyvää valintaruutua. WFM määrittää edustajan tietojen sijaan, ajoittaako hän uuden henkilön.
agentDetail		Sisältää tietoja uudelle henkilölle
skillMappings	E	Luettelee käyttäjän osaamisalueiden määritykset.
Poikkeuksia	E	Luettelee käyttäjän poikkeukset.
Näkymät	E	Määrittää käyttäjän näyttöasetukset.
viewId	E	käyttäjän näkymä ID.
päänäkymä	E	Osoittaa, onko määritetty ID-näkymä käyttäjän päänäkymä

Nimi	Req?	Kuvaus
		näkymä. Tosi = Käyttäjän päänäkymä Epätosi = Ei käyttäjän päänäkymä
työsijainnit	E	Käyttäjän työsiirtymäasetukset.
workShiftId	E	Käyttäjän työsiirtymä ID.
shiftWeekStart	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjän vuoroviikko alkaa.

Henkilö API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
{
    "etunimi": "Al",
    "sukunimi": "Dente",
    "sähköposti": "al.dente@domain.com",
    "salasana": "123456789",
    "aikavyöhyke": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
             "poikkeukset": [ 1,
                    2
            ],
            "näkymät": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Henkilö ID API

Henkilö kerrallaan ID API. -toiminnolla voit tarkastella tai päivittää tietyn käyttäjän tietoja. Sen avulla voidaan poistaa myös tietty käyttäjä.

Henkilö ID API-protokollan ja URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Menetelmä	SAADA PUT
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	personId

Henkilö kerrallaan ID API -pyyntökentät (PUT -menetelmä)

PUT-menetelmä luo määritetyn käyttäjän tarkat tiedot.

TÄRKEÄÄ , jos PUT-menetelmällä luomasi käyttäjä on mukana ACD -järjestelmässä, kun ACD seuraavan kerran synkronoidaan, Webex WFO luo kaksoishenkilöprofiilin. Sinun on käytettävä Yhdistä henkilö -toiminto näiden henkilöprofiilien yhdistämiseksi.

Nimi	Req?	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	K	Käyttäjän henkilö ID.
acdId	K	käyttäjän ACD ID.
acdServerId	K	ACD-palvelimen ID merkkijonona. Tämä voi olla ID ACD Kokoonpano -sivulla Webex WFO määritetty tai jokin seuraavista: ▪ Unified CCE-järjestelmissä tämä on ja se on lisälaite ID. Järjestelmissä, jotka käyttävät Avaya CM/CMS, tämä on ja on CMS ACD ID.
etunimi	K	käyttäjän etunimi.
sukunimi	K	käyttäjän sukunimi.
Sähköposti	K	käyttäjän sähköpostiosoite.
displayId	K	Käyttäjän nimi siinä muodossa, jossa se näkyy kohdassa Webex WFO.
aktivoitu	K	Päivämäärähenkilö aktivoitiin.
Poistettu käytöstä	E	Päivämäärä, jolloin henkilö poistettiin käytöstä
ryhmätunnus	K	käyttäjäryhmän ID.
aikavyöhyke	K	Käyttäjän yhteyskeskuksen aikavyöhyke.
käytössäForScheduling	E	Jos asetukseksi on valittu Tosi, Webex WFO käyttää kenttää Edustajan sijaan Tiedot, jotka määrittävät käyttäjän aikataulun.
agentDetails	E	Käyttäjän tietoluettelo.
aktiivinen	E	Osoittaa, onko käyttäjä aktiivinen.
yrityksen aloitus	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aloitti työskentelyn yrityksessä.

Nimi	Req?	Kuvaus
osastoStartDate	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aloitti työskentelyn osastolla.
päättymisaika	E	Viimeisin päivämäärä, jolloin käyttäjä työskenteli yrityksessä.
agentRank	E	käyttäjän arvo osastolla.
skillMappings	E	Luettelee käyttäjän osaamisalueiden määritykset.
henkilöllisyystodistus	E	Osaamisalueen kartoittaminen ID.
Nimi	E	Osaamisalueen määritysnimi.
työsijainnit	E	Käyttäjän työsiirtymäasetukset.
workShiftId	E	Käyttäjän työsiirtymä ID.
workShiftName	E	Käyttäjän työsiirtymän nimi.
shiftWeekStart	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjän vuoroviikko alkaa.
Poikkeuksia	E	Luettelee käyttäjän poikkeukset.
henkilöllisyystodistus	E	Käyttäjän poikkeuksen ID.
Nimi	E	Käyttäjän poikkeuksen nimi.
päivämäärä	E	Käyttäjän poikkeuksen päivämäärä.
aloittaa	E	Käyttäjän poikkeuksen alkamispäivämäärä.
loppu	E	Käyttäjän poikkeuksen päättymispäivämäärä.
kestoajat	E	Käyttäjän poikkeuksen tuntimäärä.
kokopäivä	E	Osoittaa, onko poikkeus koko päivän ajan: Tosi = Koko päivän poikkeus Epätosi = alle kokonaisen päivän poikkeus
maksettu	E	Osoittaa, maksetaanko poikkeus. Tosi = Maksettu-poikkeus

Nimi	Req?	Kuvaus
		Epätosi = pariton poikkeus
Näkymät	E	Määrittää käyttäjän näyttöasetukset.
viewId	E	Käyttäjän näkymä ID.
Nimi	E	käyttäjän näkymänimi.
päänäkymä	E	Osoittaa, onko määritetty ID-näkymä käyttäjän päänäkymä. Tosi = käyttäjän päänäkymä Epätosi = ei käyttäjän päänäkymä

Henkilö kerrallaan ID API -vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
etunimi	Käyttäjän etunimi.
sukunimi	Käyttäjän sukunimi.
Sähköposti	Käyttäjän sähköpostiosoite.
aikavyöhyke	Käyttäjän yhteyskeskuksen aikavyöhyke.
acdId	Käyttäjä[aACD ID.
ryhmätunnus	Käyttäjän ryhmätunnus
käytössäForScheduling sijaan	Jos asetukseksi on valittu Tosi, Webex WFO käyttää tätä kenttää edustajan tietojen Määrittää, ajoittaako käyttäjä.
AgentDetail	Luettelee käyttäjän tarkat tiedot.
skillMappings	Luettelee käyttäjän osaamisalueiden määritykset.
Poikkeuksia	Luettelee käyttäjän poikkeukset.
Näkymät	Määrittää käyttäjän näyttöasetukset.

Kenttä	Kuvaus
viewId	Määrittää käyttäjän näkymän ID.
päänäkymä	Määrittää, onko määritetty ID-näkymä käyttäjän päänäkymä.
työsijainnit	Määrittää käyttäjän työsiirtymäasetukset.
workShiftId	Määrittää käyttäjän työsiirtymän ID.
shiftWeekStart	Määrittää käyttäjän vuoroviikolle päivämäärän.

HenkilöID API JSON -tiedostoesimerkin mukaan

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
{
    "etunimi": "Al",
    "sukunimi": "Dente",
    "sähköposti": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "ryhmätunnus": "6",
    "käytössäForScheduling": tosi,
    "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "poikkeukset": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "näkymät": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": tosi
```

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


Henkilön aikavyöhyke API

Henkilön aikavyöhyke API luettelee määritetyn henkilön määritetyn aikavyöhykkeen.

Henkilön aikavyöhyke API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	personId

Henkilön aikavyöhyke API -vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Käyttäjän aikavyöhyke ID.
name	Käyttäjän aikavyöhykkeen nimi.

Henkilön aikavyöhyke API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
[
    {
            "ID-GMT-6:00",
            "nimi?"Keskinen aikavyöhyke"
    }
```


Roolit API

Roolit API -toiminnolla voit lukea kaikki vuokraajan roolit.

Roolit API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	vuokraajan tunnus

Roolit API-pyyntökentät

POST-menetelmä luo vuokralle määritetyn roolin.

Nimi	Req?	Kuvaus
Nimi	K	Uuden vuokraajan roolin nimi.
vuokraajan tunnus	K	Uuteen rooliin liittyvä vuokraajan rooli ID.
Käyttöoikeudet	K	Uudelle roolille määritetyt oikeudet.
henkilöllisyystodistus	K	Uuden roolin käyttöoikeus ID.
Nimi	K	Uuden roolin luvan nimi.

Roolit API Vastaus-kentät

JSON-tulostus sisältää seuraavissa taulukoissa määritetyt kentät.

Seuraavat kentät palautetaan, kun haet kaikkia vuokraajan rooleja:

Kenttä	Kuvaus
ID	Vuokraajan rooli ID.
Nimi	Vuokraajan rooliin ID liittyvä nimi.

Seuraavat kentät palautetaan, kun haetaan vuokralaista tiettyä roolia:

Kenttä	Kuvaus
ID	Vuokraajan rooli ID.
Nimi	Vuokraajan rooliin ID liittyvä nimi.
Oikeudet	Roolille määritetyt oikeudet.
ID	Roolin käyttöoikeus ID.
Nimi	Roolin käyttöoikeuden nimi.

Roolit API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraavassa on esimerkkejä muotoillusta JSON-vastauksesta.

Luettelee kaikki vuokraajan roolit:

```
[
    {
            "ID":20
            "nimi?"VALVOJA"
    },
    {
            "ID":21
            "nimi"TenantAdmin"
    },
    {
```

"ID":19

"nimi?"Asiakaspalvelija"

}

]

Tietyn roolin käyttöoikeuksien luettelo:

[

{

"ID":21

"nimi?"TenantAdmin"

"tenantId":39 "oikeudet":

[{

"ID":4 "nimi\Update\"

}

{

"ID":3 "nimi\View\"

}

}

}

]

Työryhmä API

Työryhmän API avulla voit luoda uusia työryhmiä ja määrittää heidät ryhmään.

Ryhmän API protokolla ja URI

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

Oikeudet	ViewJä rjestäytym inen- ja päivitysjär jestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Ryhmän API pyyntökentät

Nimi	Req?	Kuvaus
Nimi	K	Uuden ryhmän nimi.
parentGroupId	K	Sen ryhmän ID, johon uusi työryhmä on määritetty.
Käyttäjät	E	Uuteen ryhmään määritettyjen käyttäjien henkäykset.

Työryhmän API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

```
[
    {
        "nimi'ryhmä yksi",
        "parentTeamId":1,
        "käyttäjät":1,2,3,4,5
    }
]
```

Työryhmät ID-kohdan mukaan (edustajien kanssa)

TyöryhmäID (edustajan kanssa) API tuottaa luettelon työryhmän edustajista tai päivittää työryhmän tiedot.

Työryhmät ID (edustajien kanssa) -protokollan ja URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Menetelmä	SAADA PUT POISTA

Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	työryhmä

Työryhmät ID (edustajien kanssa) -pyyntökenttien mukaan

Nimi	Req?	Kuvaus
Nimi	K	Lisättävän työryhmän nimi.
parentGroupId	K	Uuden ryhmän pääryhmän nimi.

Työryhmät ID (edustajien kanssa) -vastauskenttien mukaan

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
ID	Vuokralainenryhmä ID.
Nimi	Vuokralainen-ryhmän nimi.
Aktivoitu	Ryhmän aktivointiaika aika, millisekunteja.
Poistettu käytöstä	Ryhmän deaktivoinnin aika aika aika,
millisekunteja. Pääryhmä ID	Sen ryhmän vuokralainen ID, johon työryhmä
kuuluu Edustajat	Työryhmän edustajien erittelytiedot.
Henkilö ID	Edustajan ID.
Vuokralainen ID	Vuokraajan ID.
ACD-tunnus	Vuokraajan ACD ID.
Etunimi	Edustajan etunimi.
Sukunimi	Edustajan sukunimi.

Kenttä	Kuvaus
Sähköposti	Edustajan sähköpostiosoite.
Näytä ID	Vuokraajan näyttö ID edustajalle.
Ryhmä ID	Ryhmä ID edustajalle.
Aktivoitu	Edustajan aktivointiaika aika, millisekunteja.
Poistettu käytöstä	Edustajan deaktivoinnin aika aika aika, millisekunteja.
Onko synkronoitu?	Määrittää, onko edustaja synkronoitu ACD-määrityksestä. Tosi = Edustaja on synkronoitu ACD kanssa. Epätosi = Asiakaspalvelijaa ei ole synkronoitu ACD-ohjelmasta.
Aikavyöhyke	Aikavyöhyke, jossa työryhmä sijaitsee.
AD-kirjautuminen	Active Directory-kirjautumisnimi.

TyöryhmätID (edustajien kanssa) JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
[
        {
                "ID":8,
                "nimi\Vuokralainen 1 Ryhmä 1",
                "aktivoitu":1388556000000,
                "poistettu
                käytöstä":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "edustajat":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "vuokralainentunnus":4,
                        "acdId":24, "etunimi?"al",
```

"sukunimi?"dente",
"sähköposti–al.dente", "displayId–Al
Dente", "groupId":6,
"aktivoitu":1388556000000,
"deaktivoitu":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
{
"personId":5,
"vuokralainentunnus":4,
"acdId":24, "firstName\max",
"sukunimi?"stout",
"sähköposti–max.stout", "displayId–
Max Stout", "groupId":6,
"aktivoitu":1388556000000,
"deaktivoitu":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Työryhmä (laajuuden kanssa)

Työryhmän (jonka soveltamisala on) API avulla voit luetella joukon työryhmäalueita alueellasi tai luoda työryhmän määritettyyn ryhmään.

Työryhmä (scope)-protokolla ja URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<persburg>
Menetelmä	SAADA POST
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	lupa

Työryhmän (soveltamisalan) pyyntökentät

Nimi	Req?	Kuvaus
Nimi	K	Luotavan ryhmän nimi.
ParentGroupId	K	Pääryhmä, johon uusi ryhmä kuuluu.

Työryhmän (laajuuden) vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
name	Luotavan ryhmän nimi.
Ryhmätunnus	Pääryhmä, johon uusi ryhmä kuuluu.

Ryhmän (jossa soveltamisala) JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

[

Organisaation rakenteen API:t |

{

"nimi?"Vuokralainen 1 Ryhmä 1",
"ryhmätunnus":2,
},
{
"nimi\Vuokralainen 1 Ryhmä 2",
"ryhmätunnus":2,
},
]

Vuokralainen API

Vuokralainen API näyttää luettelon kaikista alueen vuokrajista tai luo vuokraajan.

Vuokraajan API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/org/tenant
Menetelmä	SAADA POST
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Vuokraajan API-pyyntökentät

GET-menetelmä luetaan kaikki määritetyn ryhmiin kartoitetun henkilön roolit. Tuloksena on joukko rooleja, ja kussakin roolissa on joukko ryhmiä.

Nimi	Req?	Kuvaus
Nimi	K	Vuokraajan nimi.
aktivoitu	K	Aktivointiaika aika, millisekunteja.
Poistettu käytöstä	E	Deaktivoinnin aika aika aika, millisekunteja.

Vuokraajan API vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
Nimi	Vuokraajan nimi.
Aktivoitu	Aktivointiaika aika, millisekunteja.
Poistettu käytöstä	Deaktivoinnin aika aika aika, millisekunteja.

Vuokraajan API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
[
        {
                "nimi–vuokralainen 1", "aktivoitu":1395032400000,
                "poistettu käytöstä":32503615200000,
        },
        {
                "nimi?"vuokralainen 2", "aktivoitu":1395035860000,
                "poistettu käytöstä":3350369990000,
        },
]
```

Nauhoitusohjaus API

Nauhoituksen hallintatoiminto API on olemassa palvelintasolla ja Webex WFO-sovelluksen käyttöliittymässä. Sen avulla käyttäjät voivat luoda ulkoisen sovelluksen, joka liittyy Webex WFO-kohteeseen.

HUOMAUTUS Nauhoitus hallitsee todennusta API avulla käyttäjät voivat integroida kolmannen osapuolen sovellukset nauhoituksen ohjauslaitteisiin. Kun tätä API-toimintoa käytetään, nauhoituksen hallintakohde

On pikemminkin datapalvelin kuin Webex WFO -Web-palvelu.

Lisätietoja nauhoituksen hallinta-todennuksen API käytöstä on nauhoitusohjaimissa API kirjautuminen.

API tekee seuraavaa:

- Merkitsee nauhoitus- ja säilytyspuhelut – Tukee aikajärjestysparametria. Aikanäppäintä käytetään puhelun aktiivisen CCR-piilokopion etsimiseen.
- Keskeyttää nauhoituksen ja jatkaa sitä – tukee aikajärjestysparametria. Integrointeja, jotka eivät tue keskeytystä ja jatkamista, ovat Cisco Webex Contact Center ja UJET.
- liittää puheluihin käyttäjän määrittämän sfäärit- ja tukiaikaparametrin. Aikanäppäintä käytetään puhelun aktiivisen CCR-piilokopion etsimiseen.
- Segmenttien nauhoitukset (jakaa) – Ei tue aikajänneparametria.
- Puhelinten sisään- ja poiskirjautumiset (vain edustajan nauhoitus – joita ei tueta yhdyskäytävän nauhoittamiseen) eivät tue aikavalintaparametria.
- Aloittaa ja lopettaa näytön nauhoituksen – Ei tue aikajärjestysparametria.

ESIMERKKI : Seuraava on esimerkkirunko, johon sisältyy aikanäppäin.

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

Missä 1681316746000 on millisekuntien määrä "Aikakautta" jälkeen.

GMT: keskiviikko, huhtikuu 12, 2023 4:25:46 PM

Nauhoitus hallitsee API-protokollaa ja URI

URI	/API/lepo-/nauhoituskontrolleja/<ja>

Menetelmä	POST
Oikeudet	Nauhoituksen ohjaus
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

URI-pyyntöparametrit

URL-osoitteen <keskus>osa määrittää nauhoituksen hallintakomennon, jota annat. Luettelee saatavilla olevat komennot.

Kyselyparametrit

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
acdId	E	Merkkijono	Edustajan ID merkkijonona ACD. **HUOMAUTUS** AcdServerId-parametri **on pakollinen, jos käytät acdId-parametria .** **HUOMAUTUS** Jos käytät varsinaista Ciscon luomaa ja tallennettua **acdServerId-tunnusta**, **acdId** ja **acdServerId** tunnistetaan käyttäjällä. **HUOMAUTUS** AcdId -, **acdServerId**- ja **acdServerType-kenttien** on sisällyttävä pyynnön rungossa mainittuun objektiin. Muut dokumentoidut kentät on välitettävä URL-osoitteen kautta
acdServerId	E	Merkkijono	Palvelimen ID merkkijonona ACD. Tämä voi olla ID määritetty ACD Kokoonpano -sivulle Webex WFO tai jollakin seuraavista: ▪ Unified CCE-järjestelmissä tämä on pakollinen ja lisälaite ID.

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
acdServerType	E	Merkkijono	Määritetty ACD-tyyppi. **NOTE** **acdServerType tarvitaan,** kun **acdServerId** on muu arvo kuin Ciscon luoma ja tallennettu arvo.
active_call_only	E	Totuusarvo	Oletus on epätosi. Aset. aset. ja tunnistekomennot voivat olla käytössä joko aktiivinen puhelu tai aiemmin päättynyt puhelu. Jos active_call_only-lipun arvoksi on määritetty **tosi**, a-merkki tai tunniste komento on käytössä vain, jos puhelu on käynnissä. Jos puhelua ei ole meneillään, komento ohitetaan. OLETUS=Epätosi
ccrId	E	Merkkijono	Puhelun yhteystietotietueen yksilöivä tunnus. Lisää kopio puhelun päätyttyä, kun olet valmis. **ESIMERKKI** POST -pyyntö: /API/rest/recordingcontrols/recordingcontrols?ccrId=135 80 Sisältö: JSON Pyynnön elin: { "seurannan" : [{"nimi'lippu-id-avain", "arvo" : "ABC123"}, {"nimi?"tili-id-avain", "arvo" : "321XYZ"}] }

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus

deviceName	E		Ohittaa Käyttäjänimi-kentän. Pyydä nauhoituksen hallintapyyntö tietämättä käyttäjänimeä tietylle käyttäjälle, jos sinulla on puhelimen laiteNimi joka on liitetty käyttäjään "Laitekytkennät" sivun Webex WFO. Tämä antaa sinulle lisätavan linkittää nauhoituksen hallintapyyntö käyttäjien puheluun, jos tiedä vain laitteen nimi. Tätä voidaan käyttää POST menetelmä.
			
			ESIMERKKI
			POST -pyyntö:
			/API/lepo-
			/nauhoituskontrolleja/keskeytä
			Pyyntörunko:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Vastaus:
			{
			"kuvaus": "Komento PAUSE lähetetty Evelyn Bryantille", "personId": 123, "timestamp": 1624657998751
			}

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
personId	E	Merkkijono	Määrittää käyttäjän, jolle nauhoituskomento API tulee käyttää. Jos personId-parametria ei anneta, Webex WFO käyttää todennettua käyttäjää, joka määrittää komennon. Jos annat käyttäjätunnuksen, sen on oltava todennetun käyttäjän alueella olevalle henkilölle. Käyttäjätunnus on yksi kolmesta muodosta. Käsittely määrittää käytettävän muodon sisällön jäsennuksen perusteella. ▪ Henkilö ID – yksilöivä tunnus kohteesta WfoPerson.id ▪ AD-kirjautuminen – toimialue\käyttäjänimi (vaatii "\"). ▪ Sähköpostiosoite – sähköpostiosoite (vaatii "@"). **HUOMAUTUS** Kenoviivan ("\") voi lisätä vain parametrina. Sitä ei voi upottaa <personId> Ellei sitä ole kirjattu (<?personId=domain\username>) käytettäessä Windows-kirjautumisarvoa. **ESIMERKKI** Henkilötunnusta käytettäessä pyyntö näyttää seuraavalta: API/lepo/nauhoitus-ohjaimet/käyttäjä/<henkilöTunnus>/<ja>

Nauhoitus hallitsee todennusprotokollaa API ja URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/käyttäjä/5/<metadata>
Menetelmä	POST
Oikeudet	Nauhoituksen ohjaus
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

> **HUOMAUTUS** Lisätietoja metafenssisyntaksista on nauhoitusohjaimissa API Pyydä komentoja.

Kirjautuminen nauhoitusohjaimiin API

Tällä hetkellä Nauhoituksen hallintalaitteet API tukevat Cisco tai muita laitteita, jotka on määritetty käyttämään nauhoitusohjaimia. Aloita nauhoitusohjausten API käyttäminen seuraavalla tavalla:

1. Käynnistä nauhoituksen ohjauspalvelu laitteessa. Palvelin palauttaa kirjautumissivun.

   > **HUOMAUTUS** Cisco-puhelimet käyttävät XML kaikkien palvelujen näyttämiseen.

2. Anna kirjautumisen tunnistetiedot. Webex WFO siirtää tunnistetiedot datapalvelimen Tomcat-servlettiin, joka pyytää /API/rest/authorize POST sovelluspalvelimelle laitteen puolesta.

   Kun datapalvelin vastaanottaa 200 – Onnistuneen vastauksen sovelluspalvelimelta, se tallentaa istunnon evästeet ja lähettää laitteen päänauhoitusten ohjaussivulle.

3. Voit valita seuraavat komennot pääsivulta:

   - Uloskirjaus
   - Tauko
   - Jatkaa
   - Segmentti > tallenna
   - Segmentti > Poista
   - Metatieto
   - Tag
   - Näytön aloitus
   - Näytön pysäytys
   - Puhelun tila

   Kun teet valinnan, pyyntö välitetään uudelleen datapalvelimen kautta sovelluspalvelimelle. Datapalvelin lisää istunnon evästeet, jotka tallennetaan sisäänkirjautuessasi.

   > **HUOMAUTUS** Komennon keskeyttämisen ja palaamisen aikanäppäinparametria tuetaan.

TÄRKEÄÄ Segmentti **- ja Tallenna-komento** jakaa yhteystiedon, mikä johtaa kahteen yhteydenottoon. Segmentti **- ja Poisto-komento** poistaa edellisen segmentin heti ja luo uuden yhteystiedon. Se ei lähetä segmentoitujen puhelujen poistettua osaa roskakoriin.

Nauhoitusohjaimista uloskirjautuminen API

Voit jatkaa nauhoitusohjausten käyttöä, kunnes istunto aika katkeaa tai kunnes valitset **Kirjaudu ulos**. Uloskirjautuminen on sama kuin sisäänkirjautuminen.

Nauhoitusohjaus API-pyyntökomennot

Pyynnön leipäteksti on JSON-objekti. Jotkin komennot ovat edellyttäneet tai valinnaisia lisäparametreja. Ne on määritelty pyynnön esittävässä elimessä. Jos lisäparametreja ei tarvita, tyhjä JSON-objekti tulee lähettää ({}).

Komento	Yhdyskäytävä Äänitys	Smart Desktop Äänitys	Viestityspalvelin Äänitys	Kuvaus
Sisäänkirjautuminen			X	Kirjaudu laitteeseen annetulla alanumerolla. Liittää käyttäjän hotellilaitteeseen. Pyynnön rungon tuetut parametrit: alanumero (merkkijono) – puhelimen alanumero, johon kirjaudut Esimerkkipyynnön elin: { "alanumero" : "1234" }
Uloskirjaus			X	Kirjaa käyttäjä ulos laitteesta annetulla alanumerolla. Poistaa käyttäjän yhteyden emiointia varten laitteeseen. Pyynnön rungon tuetut parametrit: alanumero (merkkijono) – alanumero

Komento	Yhdyskäytävä Äänitys	Smart Desktop Äänitys	Viestityspalvelin Äänitys	Kuvaus
				uloskirjaaminen puhelimesta Esimerkkipyynnön elin: { "alanumero" : "1234" }

Metatieto	X	X	X	Liittää aktiiviseen puheluun ns.
				
				Jos puhelua ei ole ja active_call_ on vain epätosi, tämä liittää edellisen puhelun sisällön sisällön. Pyynnön rungon tuetut parametrit:
				
				uudelleensyistä (objektiryhmä)
				
				▪ nimi (merkkijono) – asianäppäin
				▪ arvo (merkkijono) – oletusarvo
				
				Esimerkkipyynnön elin:
				
				{
				"tietosuoja" : [{"nimi" : "mukautettu data-avain", "arvo" : "omat mukautetut tiedot"}]
				}

Tauko	X	X	X	Keskeytä sekä näytön että äänen nauhoitus Aktiiviselle puhelulle. **HUOMAUTUS** Kun yhdyskäytävän nauhoitus on käytössä, lisätään Keskeytystapahtumat äänitallenteisiin estyvien prosessien aikana. Jos nauhoitus on jo keskeytetty, tämä komento ohitetaan.

Komento	Yhdyskäytävä Äänitys	Smart Desktop Äänitys	Viestityspalvelin Äänitys	Kuvaus
Jatkaa	X	X	X	Jatka aktiivisen puhelun näyttö- ja äänitallennusta. Jos nauhoitusta ei keskeytetä, tämä komento ohitetaan.
Segmentoida		X	X	Käynnistä aktiivisen puhelun uusi segmentin yhteyshenkilö. Pyynnön rungon tuettu parametri: **poistaminen (merkkijono)**– poistetaanko edellinen segmentti ▪ Arvot = tosi tai epätosi ▪ Oletusarvoisesti epätosi (tallenna segmentti) ▪ Jos se on tosi, puhelun edellinen segmentti poistetaan heti. ▪ Jos arvo on epätosi, vuorovaikutuksen työnkulun loppuminen käsitellään edellisellä segmentillä tavallisen puhelun tavoin. Esimerkkipyynnön elin: { "poista" : "tosi" }
Start_Screen		X	X	Aloita vain näytön nauhoitus. ▪ Jos tavallinen puhelun nauhoitus on käynnissä, luodaan erillinen vain näytölle nauhoitus. ▪ Jos toinen vain näyttö - nauhoitus on jo käynnistetty, tämä

Komento	Yhdyskäytävä Äänitys	Smart Desktop Äänitys	Viestityspalvelin Äänitys	Kuvaus
				komento ohitetaan.
Stop_Screen		X	X	Lopeta vain näyttö -nauhoitus. Jos ei vain näyttö -nauhoitus on käynnissä, komento ohitetaan.
Tag	X	X	X	Määrittää aktiivisen puhelun syyksi merkitty. Jos puhelua ei ole aktiivisena, active_call_only on epätosi, tämä muuttuu edellisen puhelun syy.
call_status			X	Palauttaa vastauksen, joka ilmaisee, onko CTI Signaling Service tietoinen puhelusta käyttäjälle. Jos nykyinen puhelu: käyttäjällä on puhelun yhteystietotietueen nauhoitus kohteessa tietokanta, kyseisen puhelun yhteyshenkilön ID myös tietue palautetaan. Pyynnön tuetut parametrit keho: ▪ ani (merkkijono) – Aktiivinen puhelu tiedot palautuvat todeksi vain, jos nykyisen puhelun ANI-vastaavuuksia. ▪ dnis (merkkijono) – Aktiivinen puhelu tiedot palautuvat todeksi vain, jos nykyisen puhelun DNIS-osumat. Esimerkkipyynnön elin: { "ani" : "1234" } Tämä komento palauttaa kaksi määritteitä vastauksena pyyntöön. ▪ callActive (boolean) – Tosi, jos

Komento	Yhdyskäytävä	Smart Desktop Äänitys	Viestityspalvelin Äänitys	Kuvaus
				CTI Signaling Service on tietoinen käyttäjälle puhelusta. ▪ contactId (kokonaisluku) – Palauttaa Webex WFO-yhteystiedon ID puhelun Webex WFO-yhteyshenkilölle, jos sitä on. Esimerkkivastausten määritteistä: { "callActive" : tosi, "contactId" : 56789 } }

Nauhoituskomentojen käyttäminen komentoriviltä

Voit lähettää nauhoituksen hallintakomentoja komentorivillä.

HUOMAUTUS Jos käytät komentoriviä, komentojen ja arvojen on vastattava määritettyjä komentoja ja arvoja. Jos ne eivät täsmää, komennolla ei ole vaikutusta.

Seuraavassa taulukossa on lueteltu komennot ja niihin liittyvät komentorivin muodot. Nämä komennot eivät ole kirjainten ja kirjainten välillä.

Komento	Muoto
Metatieto	Määritä määritettyyn, nykyiseen yhteyshenkilöön liitettävän aset. Näppäin ei voi olla tyhjä. Jos avaimen merkkijonoarvo ei vastaa järjestelmän valmiiksi määritettyä säilöttyä säilöavainta, se ohitetaan. Arvo on valinnainen. (Merkkijonon toisen putken merkin on oltava olemassa.) Jos se on jätetty tyhjäksi, oletetaan, että haluat määrittää avaimen arvoksi tyhjän merkkijonon tai numeerisen arvon nolla. Arvon muodon on vastattava määrittämänsä avaimen muotoa. Muodot sisältävät merkkijonon, numeron ja päivämäärän. dcc -c "suurennus|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Komento	Muoto
Tauko	Keskeytä työpöydän tietojen, äänen ja näytön kaappaaminen väliaikaisesti. Se, mitä mediaa kaapataan aktiivisesti, keskeytetään, kun tämä komento annetaan. Palvelu lopettaa tietojen kirjoittamisen kaappaustiedostoihin. Työpöytäanalytiikkatietojen tapauksessa se jatkaa tietojen kirjoittamista, mutta kaikki näppäinpaininamistapahtumat johtavat siihen, että kyseinen avain painetaan kirjoitettavaksi tähtinä kaappaustiedostossa. **HUOMAUTUS** Kun yhdyskäytävän nauhoitusta käytetään, Keskeytä tapahtumat lisätään äänitallenteisiin kesken yhdyskäytävän nauhoituksen. Tätä komentoa voidaan käyttää vain näyttö -nauhoitusten keskeyttämiseen: dcc -c keskeytä
Jatkaa	Jatka aiemmin keskeytettyä mediasieppauspalvelua. dcc -c palaa
Segmentin alku	Käynnistä aktiivisen puhelun uusi segmentin yhteyshenkilö. dcc -c-segmentti
Segmentin pysäytys	Pysäytä aktiivisen puhelun uusi segmentin yhteyshenkilö. dcc -c-segmentti|<ani>|<dnis>|<sosioitu>|<delete> **Esimerkki** segmentistä ja poista: dcc -c-segmentti||||tosi
Tag	Lähetä valvontasanoma, jossa on TAG-komento, käyttäjänimi ja aikamerkki .dcc -c-tunniste

Yksinkertaistetut nauhoituksen ohjaustoiminnot API

Kun yksinkertaistetut nauhoituksen hallintatoimet on määritetty, Webex WFO käyttää datapalvelimen todennusta nauhoituksenhallinnan API-pyyntöjen käsittelyyn. Tästä johtuen käyttäjien ei tarvitse määrittää käyttäjänimeä ja salasanaa, kun he käyttävät nauhoitusohjauskomentoja. Pyyntö lähetetään Webex WFO-datapalvelimen URL-osoitteeseen GET- tai POST -menetelmällä.

Protokolla ja URI

URI	SAADA: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<asiakaspalvelijan ACD-palvelin ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<pitävä>
Menetelmä	GET ja POST
Oikeudet	Nauhoituksen ohjaus
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

GET-esimerkki

ESIMERKKI

http://<Data-palvelin IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agentin ACD-palvelin ID>

Missä edellä olevassa esimerkissä

- <Data-palvelin IP> – Anna datapalvelimen IP-osoite.
- <toimita ja> – Anna komento, kuten keskeytä, palaa tai merkitse. Täydellinen komentoluettelo on seuraavassa taulukossa.
- <agentin ACD ID> – Kirjoita edustajan ACD ID.

- <agentin ACD-palvelin ID> – Anna edustajan ACD palvelin ID. ACD-palvelin ID löytyy sovelluksen hallinta > ACD -määrityksistä

POST-esimerkki

ESIMERKKI

http://<Data-palvelin IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<controlsand>

Missä edellä olevassa esimerkissä

- <Data-palvelin IP> – Anna datapalvelimen IP-osoite.
- <toimita ja> – Anna komento, kuten keskeytä, palaa tai merkitse. Täydellinen komentoluettelo on seuraavassa taulukossa.

Yksinkertais. nauhoituksen ohjausten määrittäminen

1. Jos Webex WFO-datapalvelimen Web-palvelut on poistettu käytöstä, käynnistä se uudelleen ja määritä sen käynnistystyypiksi

   Automaattinen.

2. Varmista, että Tomcat-palvelin aloitti ja käynnisti sodat onnistuneesti. Katso uusimmasta catalina.*.log-tiedostosta kohteessa C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Määritä URL-palvelimen portin arvoksi 8080.

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

4. Varmista, että järjestelmä on toiminnassa oikein, Käyttämällä Valvojan kaltaisia työkaluja.

   Tee GET-pyyntö seuraavilla käytöllä:

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

   Sisältötyyppi: teksti/html; charset=utf-8

Tee POST-pyyntö testaamaan oletusarvoa seuraavasti:

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

{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metaf i": [{
            "nimi":
```

```
            "teksti1",
            "arvo": "Testitiedot"
            }
    ]
}
```

Jos tämä testi osoittaa, että järjestelmäsi ei ole toiminnassa, tarkista viimeisimmän localhost_access_log localhost_access_log .*.txt. Tämä loki osoittaa, onko tälle palvelimelle tehty pyyntö. Jos näin ei ole, tämä on osoitus siitä, että pyyntöjä ei lähetetä tähän palvelimeen portissa 8080 ja sinulla on ongelma lähettäjän kanssa.

Komennon kuvaukset

Seuraavassa luettelossa on tiedot saatavilla olevista komennoista.

> **HUOMAUTUS** Jokaisella komennolla voi käyttää GET- ja POST -menetelmiä. Katso GET-esimerkki . POST voi vaihdella komennon mukaan. Katso POST-esimerkki kunkin komennon kuvauksesta.

Komento	Kuvaus

Metatieto	Liittää aktiiviseen puheluun ns.
	
	Jos puhelua ei ole aktiivisena ja active_call_only on epätosi, tämä liittää edelliseen puheluun sisällön. Pyynnön rungon tuetut parametrit:
	
	Uudelleensyistä (objektiryhmä)
	
	▪ nimi (merkkijono) – asianäppäin
	▪ arvo (merkkijono) –
	
	oletusarvoinen arvo Esimerkki POST
	
	pyyntörunko:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metaf i": [{
	"s-näppäin" eli "teksti1",
	"arvo": "Testitiedot"

Komento	Kuvaus
	}] }
Tauko	Keskeytä aktiivisen puhelun näyttö- ja äänitallennus. **HUOMAUTUS** Kun yhdyskäytävän nauhoitusta käytetään, Keskeytä tapahtumat lisätään äänitallenteisiin kesken yhdyskäytävän nauhoituksen. Jos nauhoitus on jo keskeytetty, tämä komento ohitetaan. POST -esimerkki: ▪ {"acdServerId–1","acdId–123ABC"}
Jatkaa	Jatka aktiivisen puhelun näyttö- ja äänitallennusta. Jos nauhoitusta ei keskeytetä, tämä komento ohitetaan. POST -esimerkki: ▪ {"acdServerId–1","acdId–123ABC"}
Segmentoida	Käynnistä aktiivisen puhelun uusi segmentin yhteyshenkilö. POST-esimerkki: {"acdServerId–1","acdId–123ABC","poista\tosi"}
Start_Screen	Aloita vain näytön nauhoitus. ▪ Jos tavallinen puhelun nauhoitus on käynnissä, luodaan erillinen vain näytölle nauhoitus. ▪ Jos toinen vain näyttö -nauhoitus on jo käynnistetty, tämä komento ohitetaan. POST -esimerkki: ▪ {"acdServerId–1","acdId–123ABC"}
Stop_Screen	Lopeta vain näyttö -nauhoitus. Jos vain näyttö -nauhoitusta ei ole käynnissä,

Komento	Kuvaus
	Tämä komento ohitetaan. POST-esimerkki: ▪ {"acdServerId–1","acdId–123ABC"}
Tag	Määrittää aktiivisen puhelun merkitsemisen syyn. Jos aktiivista puhelua ei ole ja active_call_only on epätosi, syy muuttuu edellisen puhelun syyksi. POST -esimerkki: ▪ {"acdServerId–1","acdId–123ABC"}

Yhden yhteystiedon vienti API

Yhden yhteystiedon vienti API -toiminnolla voit ladata yhteystiedon numerosta Webex WFO.

Protokolla ja URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Menetelmä	POST, HAE
Oikeudet	Vie nauhoitukset
Sisältötyyppi	sovellus/json
Parametrit	<ID> = Vietävän yhteystiedon yhteystieto ID. Jos <ID> ei ole olemassa, saat seuraavan virheilmoituksen: "Pyydettyä yhteystietoa ei ole olemassa!" <muoto> = mediamuoto, jossa haluat viedä yhteystiedon. Ääni-/videomuodot: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Vain ääni -muodot: ▪ WAV ▪ OPUS

Lataa yksi yhteyshenkilö

1. Lähetä URL-osoitteeseen POST-pyyntö. Odota jokin aika, jonka Webex WFO valmistelee yhteystiedon lataamista varten.
2. Lähetä GET-pyyntö, jossa on samat parametrit samassa päätepisteessä.

Näyttöön saattaa tulla esimerkiksi seuraavassa oleva virheilmoitus, jossa kerrotaan, että tiedostoa ei ole tai se on saattanut vanhentua. Jos on, odota hieman pidempään ja yritä uudelleen.

{
"errorMessage": "Seuraavaa tiedostoa ei ole tai se on saattanut vanhentua: c309.wav",
"requestId": "31b466da-käyttöliittymä 2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Esimerkkivastaus

Seuraava on esimerkki POST-vastauksesta:

{
"Koodaaminen": "tosi"
}

Puheosumat API

Käytä tätä API pyytääksesi luettelon Analytics-puheosumista.

Puheosumat API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/cas/contact
Menetelmä	SAADA
Parametrit	CCR-tunnus
Oikeudet	Näytä äänianalytiikka
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Puheosumat API vastauskentät

Nimi	Kuvaus
päivämäärä	Päivämääräanalytiikka suoritettiin UNIX-aikakautta millisekunteina.
Osumia	Puheosumatietoja.
fraasi	Puhelause.
Seis	Puheen keskeytyskohta osui.
tilintarkastus	Puheentarkastuksen numero.
luottamus	Puheen hitin itseluottamus kust.
aloittaa	Puheen aloituskohta osui.
kanava	Puheen kanavanumero.

Nimi	Kuvaus
luokka	Osuman puheluokka.
polku	Puheen polku osui.
etunimi	Edustajan etunimi.
sukunimi	Edustajan sukunimi.
contactId	ID puhelun numero.
joukkue	Edustajan ryhmän nimi.
displayId	Edustajan näyttö ID.
ryhmä	Asiakaspalvelijan ryhmän nimi.

Puheosumat API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastaustiedostosta.


```
{
                "päivämäärä": aikakausi
                millisekunteja, "hittejä": [{
                        "lauseke": merkkijono, "seis":
                        numero, "audit": numero,
                        "luottamus": numero, "alku":
                        numero, "kanava": numero,
                        "luokka": merkkijono
                },
                ...
        ],
        "polku": "", "etunimi":
        merkkijono, "sukunimi":
        merkkijono,
```

```
        "contactid": numero,
        "työryhmä": merkkijono,
        "displayId": merkkijono,
        "ryhmä": merkkijono
}
```

Kyselymääritykset API

Tällä API voit pyytää QM-kyselyn määritystietoja kohteesta.

Kyselymääritykset API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/recording/survey
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	QM-kyselyjen kyselytulosten hallinta QM-kyselyn raportit
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Kyselymääritykset API Vastaus-kentät

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Kysely ID.
name	Kyselyn nimi.
kuvaus	Kyselyn kuvaus.
luoja	Tutkimuksen luoja.
Luotu	Aika, jolloin kysely tehtiin UNIX-aikakautta, millisekunteja.
totalPoints	Kyselyn pisteiden kokonaismäärä (yksi desimaali).
providerSurveyId	Kysely ID toimittajalle.

Nimi	Kuvaus
surveyProviderConnectionId	Yhteys ID kyselyn toimittajalle.
statusFK	Kyselyn tilan kenttäavain.
metaDataFieldKey	Kenttäavain, joka on s-aset.
Viimeksi muokkautunut	Päivämäärä, jolloin kyselyä muokattiin viimeksi.
Majoituspaikkaa	Kyselyn ominaisuuksia koskevat tiedot.
Kysymyksiä	Kyselykysymyksiä koskevat tiedot.
henkilöllisyystodistus	Kysymys ID numero.
surveyId	Kysely ID numero.
etiketti	Kysymysselite.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
providerQuestionId	Toimittajan kysymys ID.
tyyppi	Kysymystyyppi.
paino	Kysymykselle annettu paino.
isKPI	Kysymyksen tunnus. suorituskykyilmaisin.
Viimeksi muokkautunut	Päivämäärä, jolloin kysymystä muokattiin viimeksi.
Vastauksia	Tarkat tiedot, jotka koskevat kysymyksen vastauksia.
henkilöllisyystodistus	Vastaa ID-numeroon.
kysymystunnus	Kysymys ID.
etiketti	Kysymysselite.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
providerQuestionId	Toimittajan kysymys ID.
tyyppi	Kysymystyyppi.

Nimi	Kuvaus
paino	Kysymykselle annettu paino.
arvo	Vastauksen arvo.
Viimeksi muokkautunut	Aika, jolloin vastauksen arvoja viimeksi muokattiin UNIC-aikakautta.

Kyselymääritykset API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastaustiedostosta.


```
[
        {
                "ID": numero, "nimi":
                merkkijono,
                "kuvaus": merkkijono, "luoja":
                merkkijono, "luotu": aikakausi,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": merkkijono,
                "surveyProviderConnectionId": numero, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": merkkijono,
                "lastModified": merkkijono,
                "ominaisuudet": {},
                "kysymykset": [{
                        "ID": numero, "surveyId":
                        numero, "selite": merkkijono,
                        "kuvaus": merkkijono,
                        "providerQuestionId": merkkijono,
                        "tyyppi": merkkijono,
                        "paino": desimaali,
                        "isKPI": Boolean,
```

```
                    "lastModified": aikakausi,
                    "vastaa": [{
                        "ID": numero,
                        "kysymystunnus": numero,
                        "selite": merkkijono,
                        "kuvaus": merkkijono,
                        "providerAnswerId": merkkijono,
                        "tyyppi": merkkijono,
                        "paino": deimal, "arvo":
                        merkkijono, "lastModified":
                        aikakausi
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "ID": numero, // ID "nimi":
            merkkijono, // nimi
            "kuvaus": merkkijono, // kuvaus "luoja": merkkijono,
            "luotu": aikakausi,
            "totalPoints": 0,0,
            "providerSurveyId": merkkijono, // toimittajan ID
            "surveyProviderConnectionId": numero, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": merkkijono, "lastModified":
            merkkijono,
```

"ominaisuudet": {},
"kysymykset": [{
"ID": numero, "surveyId":
numero, "selite": merkkijono,
"kuvaus": merkkijono,
"providerQuestionId": merkkijono,
"tyyppi": merkkijono,
"paino": desimaali, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
aikakausi, "vastaa": [{
"ID": numero,
"kysymystunnus":
numero,

Kysely ID API

Tällä API voit pyytää tietoja tietystä QM-kyselystä.

Kysely ID API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/nauhoitus/kysely/<ID>
Menetelmä	SAADA
Parametri	<ID> = Kysely ID.
Oikeudet	QM-kyselyjen kyselytulosten hallinta QM-kyselyraporttien hallinta
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Kysely ID API Vastaus-kentät

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Kysely ID.
name	Kyselyn nimi.
kuvaus	Kyselyn kuvaus.
luoja	Tutkimuksen luoja.
Luotu	Aika, jolloin kysely tehtiin UNIX-aikakautta, millisekunteja.
totalPoints	Kyselyn pisteiden kokonaismäärä (yksi desimaali).

Nimi	Kuvaus
providerSurveyId	Kysely ID toimittajalle.
surveyProviderConnectionId	Yhteys ID kyselyn toimittajalle.
statusFK	Kyselyn tilan kenttäavain.
metaDataFieldKey	Kenttäavain, joka on s-aset.
Viimeksi muokkautunut	Päivämäärä, jolloin kyselyä muokattiin viimeksi.
Majoituspaikkaa	Kyselyn ominaisuuksia koskevat tiedot.
Kysymyksiä	Kyselykysymyksiä koskevat tiedot.
henkilöllisyystodistus	Kysymys ID numero.
surveyId	Kysely ID numero.
etiketti	Kysymysselite.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
providerQuestionId	Toimittajan kysymys ID.
tyyppi	Kysymystyyppi.
paino	Kysymykselle annettu paino.
isKPI	Kysymyksen tunnus. suorituskykyilmaisin.
Viimeksi muokkautunut	Päivämäärä, jolloin kysymystä muokattiin viimeksi.
Vastauksia	Tarkat tiedot, jotka koskevat kysymyksen vastauksia.
henkilöllisyystodistus	Vastaa ID-numeroon.
kysymystunnus	Kysymys ID.
etiketti	Kysymysselite.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
providerQuestionId	Toimittajan kysymys ID.

Nimi	Kuvaus
tyyppi	Kysymystyyppi.
paino	Kysymykselle annettu paino.
arvo	Vastauksen arvo.
Viimeksi muokkautunut	Aika, jolloin vastauksen arvoja viimeksi muokattiin UNIC-aikakautta.

Kysely ID API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastaustiedostosta.


```
[
        {
                "ID": numero, "nimi":
                merkkijono,
                "kuvaus": merkkijono, "luoja":
                merkkijono, "luotu": aikakausi,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": merkkijono,
                "surveyProviderConnectionId": numero, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": merkkijono,
                "lastModified": merkkijono,
                "ominaisuudet": {},
                "kysymykset": [{
                        "ID": numero, "surveyId":
                        numero, "etiketti": merkkijono,
                        "kuvaus": merkkijono,
                        "providerQuestionId": merkkijono,
                        "tyyppi": merkkijono,
                        "paino": desimaali,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": aikakausi,
                    "vastaa": [{
                        "ID": numero,
                        "kysymystunnus": numero,
                        "selite": merkkijono,
                        "kuvaus": merkkijono,
                        "providerAnswerId": merkkijono,
                        "tyyppi": merkkijono,
                        "paino": deimal, "arvo":
                        merkkijono, "lastModified":
                        aikakausi
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Tekstiosumat API

Käytä tätä API pyytääksesi luettelon Analytics-tekstiosumista.

Teksti osua API-protokollaan ja URI

URI	/API/rest/cas/textview
Menetelmä	SAADA
Parametrit	CCRID
Oikeudet	Näytä äänianalytiikka
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Tekstiosumat API Vastaus-kentät

Nimi	Kuvaus
päivämäärä	Päivämääräanalytiikka suoritettiin UNIX-aikakautta millisekunteina.
sukunimi	Edustajan sukunimi.
vastaanotin	Henkilö, jolle sähköpostiviesti osoitettiin.
sähköpostibody	Sähköpostiviestin teksti.
aihe	Sähköpostiviestin aiherivi.
ryhmätunnus	ID edustajan ryhmän numero.
joukkue	Edustajan ryhmän nimi.
ccrId	Puhelun valmistumistietue ID.

Nimi	Kuvaus
Osumia	Tekstianalytiikkahittiä koskevat erittelytiedot.
asema	Osuman sijainti viestissä.
pituus	Osuman pituus.
fraasi	Osuman lause.
luokka	Osuman luokka.
agentName	Edustajan koko nimi.
Työryhmän tunnus	Edustajan työryhmän numero ID.
henkilötunnus	Viestin käsittelijän henkilö ID.
ryhmä	Asiakaspalvelijan ryhmän nimi.

Tekstiosumat API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastaustiedostosta.


```
{
        "päivämäärä": aikakausi
        millisekunteja, "sukunimi":
        merkkijono, "vastaanottaja":
        [merkkijono], "emailBody":
        merkkijono, "aihe": null,
        "joukkue":
        merkkijono, "ccrId":
        numero, "lyö": [{
                "sijainti": numero, "pituus":
                numero, "lauseke": merkkijono,
                "luokka": merkkijono

            },
            ...
```

],

"etunimi": merkkijono,

"lähettäjä": merkkijono,

"edustajan nimi":

merkkijono,

"työryhmätunnus":

numero, "personId":

numero, "ryhmä":

merkkijono

}

Transkriptio vie API

Transkription vienti API -toiminnolla voit noutaa yhden puhelun transkription käyttämällä puhelun päättämistietuetta ID. Jokaisessa yhteystiedon vienti-ZIP-tiedostosta löytyvä puhelu sisältää puhelun valmistumistietueen ID in the s a soittajan. Webex WFO-käyttöoppaan "Yleinen yhteydenottovientitiedoston luominen" *-kohdassa* on lisätietoja joukkoviennin tai joukkoviennin ilmoituksen määrittämisestä.

Tulosten noutamiseksi määritetty käyttäjä, jolla on Administer Speech to Text Analytics -käyttöoikeus, tarvitsee evästeen, jossa on avain: hazelcast.sessionId ja valtuutettua käyttäjää vastaava arvo. Istunto ID voidaan noutaa GET-menetelmällä sallittaessa API.

Transkriptio vie API-protokollan ja URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Menetelmä	PUT
Oikeudet	Puheen hallinta tekstianalytiikkaan
Sisältötyyppi	sovellus/json

Transkriptio vie API-pyyntökentät

Nimi	Req?	Kuvaus
syytös	K	Puhelun päättämistietue ID.
isRootRecording	K	Osoittaa, onko nauhoitus alkuperäinen nauhoitus vai edustajalle liittyvä nauhoitus. Edustajalle liittyvien nauhoitusten kenttä on aina epätosi.

Transkriptio vie API CURL -tiedoston esimerkin

Seuraavassa on esimerkki muotoillusta CURL-pyynnöstä.

```
curl 'https://<ip-address>/api/rest/cas/speechtextview' -X PUT -H 'Cookies:
    hazelcast.sessionId=HZE86954DF92F6472AB6298EBFB0CAE3E6' -H 'Sisältötyyppi: sovellus/json;
    charset=UTF-8' -H 'Hyväksy: */*' --data-binary
‘{
    "syytös":882488,
    "isRootRecording\false"
}’
```