Minä olen
Cisco

Webex WFO API-viiteopas

Classic WFM -käyttöönotoille

Julkaistu ensimmäisen kerran: 10.7.2020
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 23

Lupa 23

Tarkistuspyyntö 23

JSON-pyyntö 24

Tarkistusvastauksen käyttäminen 24

Istunnon tuhoaminen 24

Tekstitiedostojen käsitteleminen 24

API-käyttäjän luominen 25

Noudattaminen ja mukautuminen API 27

Protokolla ja URI 27

Pyyntökentät 27

Vastauskentät 28

JSON-tiedostoesimerkki 29

Asiakaspalvelija API 31

Protokolla ja URI 31

Pyyntökentät 31

Vastauskentät 32

Esimerkkejä JSON-tiedostosta 33

Täydellinen vastaus yksityiskohtiin 33

Perusyksityisvastaus 34

Suodatettava vastaus 34

Asiakaspalvelijat ajoitettu palvelujonon API mukaan **37**
Protokolla ja URI 37
Pyyntökentät 37
Vastauskentät 38
IEX SmartSync Import MU avaa tiedostomuodon 38
JSON-tiedostoesimerkki 40
Raporttisuodattimen määrittäminen 40
Määritä parametri resurssienhallinnassa 41
Määritä JSON API -pyynnölle 44
Määritetään aluesuodattimia 44
Päivämääräväli 44
Suhteellinen päivämäärä 45
Valtuuta API **47**
GET-protokolla/URI 47
Pyyntökentät 47
Esimerkkejä JSON-tiedostosta 47
Pyytää 47
Vastaus 48
POST-protokolla ja URI 49
Pyyntökentät 49
Esimerkkejä JSON-tiedostosta 49
Pyytää 49
Vastaus 50
Saatavilla olevat edustajat palvelujonon tai osaamisalueen määrityksen API **53**

Protokolla ja URI 53
Pyyntökentät 53
Vastauskentät 54
Esimerkkejä: POST JSON -tiedosto 54
Pyydä JSON 54
Vastaus JSON 54
HAE JSON-tiedostoesimerkki 55
Yhteystietojen tuonti yleinen 57
Protokolla ja URI 57
Yleinen yhteystietojen tuonti API 57
Reaaliaikainen joukkoyhteystietojen tuonti API (aidos) 57
Tuetut muodot 58
Pyyntö- ja vastauskentät 58
Esimerkkejä tiedostosta CSV 64
Täydellinen esimerkki 65
Lyhyt esimerkki 65
Esimerkkejä JSON-tiedostosta 65
Täydellinen esimerkki 65
Lyhyt esimerkki 66
ZIP-muoto 66
Huomautukset 66
Tietopalvelimen käyttäminen yhteystietojen joukkotuonnissa 67
Yleinen organisaation tuonti API 69
Ryhmät API-protokolla ja URI 69

Ryhmät API Pyyntö- ja Vastaus-kentät 70

Työryhmät API-protokolla ja URI 70

Työryhmät API-pyyntö- ja vastauskentät 71

Henkilöt API-protokolla ja URI 71

Henkilöt API-pyyntö- ja vastauskentät 72

Esimerkkejä tiedostosta CSV 75

Luokat ja lausekkeet API 77

DELETE-luokat ja lausekkeet API 77

DELETE-protokolla ja URI:t 77

GET-luokat ja lausekkeet API 78

GET-protokolla ja URI:t 78

HAE vastaus -kentät 78

POST-luokka ja -lauseet API 79

POST-protokolla ja URI:t 79

POST-vastauskentät 80

PUT Luokat ja lauseet API 80

PUT-protokollat ja URI:t 80

PUT Vastaus -kentät 80

HAE/POST/PUT JSON -tiedostoesimerkki 81

Ota yhteyttä laitteeseen API 83

Ota yhteys laitteeseen API-protokolla ja URI 83

Parametrit 83

Esimerkkejä: Yhteyshenkilölaite API JSON -tiedosto 83

Vastaustiedoston esimerkki 83

Yleinen yhteydenottolaite API 85

Yleinen yhteyshenkilölaitteen API-protokolla ja URI 85

Esimerkkejä: Yhteyshenkilön yleinen API JSON -tiedosto 85

Vastaustiedoston esimerkki 85

Yhteyshenkilö API 89

Protokolla ja URI 89

Pyyntökentät 89

Yhdistelmähaun suorittaminen 96

Haun suorittaminen todentajanäppäimellä 96

Haun suorittaminen tietyllä arvolla avatulla ansainta-avaimella 96

Hiljaisuuden tapahtumien etsiminen 97

JSON-tiedostoesimerkki 98

JSON-tiedoston esimerkkihakutilastojen parametri = tosi 99

Ota yhteyttä perushakuun API 101

Protokolla ja URI 101

Pyyntökentät 101

Vastauskentät 102

JSON-tiedostoesimerkki 103

Yhteyshenkilöiden seuranta API 105

Protokolla ja URI 105

Vastauskentät 105

JSON-vastausesimerkki 106

Mukautettu haut haulla haulla API 107

Protokolla ja URI 107

Pyyntökentät 107

Vastauskentät 108

JSON-vastausesimerkki 108

Arviointilomake API 111

Protokolla ja URI 111

Vastauskentät 111

JSON-tiedostoesimerkki 113

Arviointilomake ID API 117

Protokolla ja URI 117

Vastauskentät 117

JSON-tiedostoesimerkki 119

Poikkeustyypin API:t 123

GET-poikkeustyypit API 123

GET-poikkeustyypit API-protokolla ja URI 123

GET-poikkeustyypit API-pyyntökentät 123

HAE poikkeustyypit API JSON -tiedostoesimerkki 123

POST Kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API 124

POST kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API-protokolla ja URI 124

POST Kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API-pyyntökentät 124

POST Kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API JSON -tiedostoesimerkkejä 126

Vie API 127

Protokolla ja URI 127

Pyyntökentät 127

Vastauskentät 127

CSV Tiedoston tulostusesimerkki 130

Yleisen tekstin tuonti API 131

Protokolla ja URI 131

JSON-pyyntökentät 131

JSON-tiedostoesimerkki 132

Yleinen tekstin tuonti, jossa on useita tiedostoja API 135

Protokolla ja URI 135

Pyyntökentät 135

Tuetut muodot 136

Ylistystiedoston CSV-esimerkki 137

Zip-tiedoston esimerkki 137

JSON-tiedostoesimerkki 138

JSON-runko 138

Sisältö 139

GIS API 141

Protokolla ja URI 141

Esimerkit 141

Asiakaspalvelijan tiedosto 142

Palvelutiedosto 148

Sarakkeet 149

Tuo API 153

GET-tuontiprotokolla ja URI 153

HAE tuontipyyntökentät 153

HAE tuontivastauskentät 153

HAE JSON-tiedoston tuontiesimerkki 154
POST-tuontiprotokolla ja URI 156
Tuo POST-vastauskentät 156
POST JSON-tiedoston tuonnin esimerkki 157
JSON-muoto 157
POST Onnistumiseen liittyvä vastausmuoto 158
Tuontiasetusten API-rajapinnat 159
Luo tuontiasetus API 159
Luo tuontiasetusprotokolla ja URI 159
Luo tuontiasetusten pyyntökentät 159
Luo tuontiasetusten JSON-tiedostoesimerkki 160
Luo tuontiasetusten järjestelmävastaus 160
Poista tuontiasetus API 160
Poista tuontiasetusten protokolla ja URI 160
Poista tuontiasetus Järjestelmän vastaus 160
Tuontiasetukset API 161
Tuontiasetusten protokolla ja URI 161
Tuontiasetusten vastauskentät 161
JSON-tiedostoesimerkki 161
Järjestelmän vaste 163
Tuontiasetukset, tekijä ID API 163
Tuontiasetukset ID-protokollan ja URI:n avulla 163
Tuontiasetukset ID-vastauskenttien mukaan 163
Tuontiasetukset ID JSON-tiedostoesimerkillä 164

Järjestelmän vaste 164

Päivitä tuontiasetukset API 164

Päivitä tuontiasetusten protokolla ja URI 165

Päivitä tuontiasetusten vastauskentät 165

Päivitä tuontiasetusten JSON-tiedostoesimerkki 165

Päivitä tuontiasetusten järjestelmän vastaus 166

Sisällyttämis-/poissulkemisluettelo API 167

GET-sisällytys-/poissulkemisluettelo API 167

GET-sisällytys-/poissulkemisluettelo API-protokolla ja URI 167

GET-sisällytys-/poissulkemisluettelo API Pyyntökentät 167

GET-palvelun API vastauskentät 169

GET-palvelun API JSON-tiedostoesimerkki 170

PUT Sisällytä/poissulje -luettelo API 170

PUT Sisällytä/poissulje -luettelo API Protokolla ja URI 171

PUT Sisällytä/poissulje -luettelo API Pyyntökentät 171

PUT Sisällytä/poissulje -luettelo API Vastauskentät 172

PUT Sisällytä/poissulje -luettelo API JSON-tiedostoesimerkki 173

POST Sisällyttämis-/poissulkemisluettelo API 174

POST Sisällyttämis-/poissulkemisluettelo API Protokolla ja URI 174

POST Sisällyttämis-/poissulkemisluettelo API Pyyntökentät 174

POST Sisällyttämis-/poissulkemisluettelo API Vastauskentät 176

POST Sisällyttämis-/poissulkemisluettelo API JSON-tiedostoesimerkki 177

POISTA Sisällytä/Poissulje -luettelo API 177

POISTA Sisällytä/Poissulje -luettelo API Protokolla ja URI 177

Poista sisällytettävien/poissulkevien luettelon järjestelmävastaus 177

Työpaikat API 178

Protokolla ja URI 178

Pyyntökentät 178

Vastauskentät 178

JSON-tiedostoesimerkkejä 180

Pyytää 180

Vastaus 180

Organisaatiorakenteen API:t 183

Roolien määrittäminen henkilölle API 183

Roolien määrittäminen henkilölle API Protokolla ja URI 183

Roolien määrittäminen henkilölle API Pyyntökentät 183

Roolien määrittäminen henkilölle API JSON-tiedostoesimerkki 183

Yhteinen ryhmä API 184

Yhteinen ryhmä API -protokolla ja URI 184

Yhteisen ryhmän API pyyntökentät 184

Organisaatiorakenne, yleinen API (Yksityiskohtaiset tiedot) 184

Yhteinen API-protokolla ja URI 185

Yleiset API-pyyntökentät 185

Yleiset API-vastauskentät 185

Yleinen API JSON-tiedostoesimerkki 186

Ryhmä API 187

Ryhmän API protokolla ja URI 187

Ryhmän API pyyntökentät – Kaikki ryhmät 188

Ryhmän API vastauskentät 188
Ryhmän API JSON-tiedostoesimerkki 189
Ryhmittele ID mukaan (Teamsin avulla) 190
Ryhmittele ID (Teamsin avulla) -protokollan ja URI:n mukaan 190
Ryhmittele ID mukaan (Teamsin avulla) Pyyntökentät 190
Ryhmittele ID mukaan (Teamsin avulla) Vastauskentät 190
Ryhmittely ID-perusteella (Teamsin avulla) JSON-tiedostoesimerkki 191
Ryhmähenkilö API 192
Ryhmä-henkilö API -protokolla ja URI 192
Ryhmä-henkilö API Pyyntökentät 192
Ryhmän/henkilön API vastauskentät 192
Ryhmä-henkilö API JSON-tiedostoesimerkki 193
Ryhmä (laajuus) API 193
Ryhmä (laajuusalueineen) API Protokolla ja URI 193
Ryhmä (laajuusalueineen) API Pyyntökentät 193
Ryhmä (laajuus) API Vastauskentät 194
Ryhmä (laajuus) API JSON-tiedostoesimerkki 194
Käyttöoikeudet API 194
Käyttöoikeudet API Protokolla ja URI 194
Käyttöoikeudet API Vastauskentät 195
Käyttöoikeudet API JSON-tiedostoesimerkki 195
Henkilö API 195
Henkilö API Protokolla ja URI 196
Henkilön API pyyntökentät 196

Henkilö API JSON-tiedostoesimerkki 197

Henkilö, jonka on luonut ID API 198

Henkilö, jonka ovat luoneet ID API Protocol ja URI 198

Henkilö ID API-pyyntökenttien mukaan (PUT-metodi) 198

Henkilö ID API-vastauskenttien perusteella 201

Person by ID API JSON-tiedostoesimerkki 202

Henkilön aikavyöhyke API 203

Henkilön aikavyöhyke API Protokolla ja URI 203

Henkilön aikavyöhyke API Vastauskentät 203

Henkilön aikavyöhyke API JSON-tiedostoesimerkki 204

Roolit API 204

Roolit API Protokolla ja URI 204

Roolit API Pyyntökentät 204

Roolit API Vastauskentät 205

Roolit API JSON-tiedostoesimerkki 205

Tiimi API 206

Tiimi API Protokolla ja URI 206

Tiimin API pyyntökentät 207

Tiimin API JSON-tiedostoesimerkki 207

Tiimit ID (agenttien kanssa) 207

Tiimit ID (agenttien kanssa) protokollan ja URI avulla 207

Tiimit ID (agenttien kanssa) pyyntökentät 208

Teams by ID (agenttien kanssa) Vastauskentät 208

Teams by ID (agenttien kanssa) JSON-tiedostoesimerkki 209

Tiimi (laajuus) 211
Tiimi (laajuusprotokollan kanssa) ja URI 211
Tiimi (laajuus) -pyyntökentät 211
Tiimi (laajuus mukaan lukien) Vastauskentät 211
Tiimi (laajuus) JSON-tiedostoesimerkki 211
Vuokralainen API 212
Vuokralaisen API-protokolla ja URI 212
Vuokralaisen API-pyyntökentät 212
Vuokralaisen API vastauskentät 213
Vuokralaisen API JSON-tiedostoesimerkki 213
Reaaliaikaiset agentin tilat API 215
Reaaliaikaiset agentin tilat API-protokolla ja URI 215
Parametrit 215
fromTime-parametrien huomioitavaa 216
Reaaliaikaisen agentin tilat API Pyyntökentät 216
Reaaliaikaisten agenttien tilat API Vastauskentät 217
Reaaliaikaisten agenttien tilat API JSON-tiedostojen esimerkkejä 217
Pyyntötiedoston esimerkki 217
Vastaustiedoston esimerkki 217
Reaaliaikainen tiedonkeruu API 219
Reaaliaikainen tiedonkeruu API-protokolla ja URI 219
Reaaliaikainen tiedonkeruu API Pyyntökentät 219
Reaaliaikainen tiedonkeruu API Vastauskentät 220
Reaaliaikainen tiedonkeruu API JSON-tiedostoesimerkki 221

Istunnon tuhoaminen 221

Järjestelmän vaste 221

Tallennusohjaimet API 223

Tallennusohjaimet API Protokolla ja URI 223

URI Pyyntöparametrit 224

Kyselyn parametrit 224

Tallennushallinnan todennus API-protokolla ja URI 227

Kirjautuminen tallennusasetuksiin API 228

Uloskirjautuminen tallennusasetuksista API 229

Tallennussäätimet API Pyyntökomennot 229

Tallennussäätimien käyttäminen komentoriviltä 233

Yksinkertaistetut tallennusohjaimet API 235

Protokolla ja URI 235

Aikataulutiedot agenteittain ja päivämäärän mukaan API 241

Protokolla ja URI 241

Parametrit 241

Pyyntökentät 241

Aikataulun tiedot agenteittain ja päivämäärän mukaan API Vastauskentät 242

Aikataulutiedot agenteittain ja päivämäärän mukaan API JSON-tiedostoesimerkkejä 243

Pyyntötiedoston esimerkki 243

Vastaustiedoston esimerkki 243

Aikataulu aikajänteelle API 245

Protokolla ja URI 245

Pyyntöparametrit 245

Pyyntökentät 246

Vastauskentät 246

Aktiviteettiobjektit 246

Vastausesimerkki 247

Palvelu API 249

GET-palvelu API 249

GET-palvelun API-protokolla ja URI 249

GET-palvelun API pyyntökentät 249

GET-palvelun API vastauskentät 250

GET-palvelun API JSON-tiedostoesimerkki 251

POST Palvelu API 252

POST Palvelu API Protokolla ja URI 252

POST Palvelu API Pyyntökentät 253

Päiväkentät 256

Taitokartoituskentät 257

DN-kentät 257

Virtuaaliset palvelukentät 257

Aikataulutustilauskentät 257

Lomatilauskentät 258

Moniosaamisryhmän kentät 258

POST Palvelu API Vastauskentät 259

POST Palvelu API Pyyntö JSON-tiedostosta esimerkki 261

POST Palvelu API Vastaus JSON-tiedostosta esimerkki 266

Palvelujono ID API 273

GET-palvelu ID API 273
GET Service ID API-protokolla ja URI 273
GET-palvelun ID API pyyntökenttä 273
GET-palvelun ID API vastauskentät 274
GET-palvelun ID API vastauksen JSON-tiedostoesimerkki 276
PUT Palvelu ID API 281
PUT Palvelu ID API Protokolla ja URI 282
Parametrit 282
PUT Palvelu ID API Pyyntökentät 282
PUT-palvelu ID API-palvelun JSON-tiedostoesimerkki 285
POISTA palvelujono ID API 291
POISTA palvelu ID API-protokolla ja URI 291
POISTA palvelun ID API pyyntökenttä 291
Agentin vuorot API 293
Agentin vuorot API Protokolla ja URI 293
Vuorot agentin mukaan API Pyyntökentät 293
Vuorot agentin mukaan API Vastauskentät 294
Agentin vuorot API JSON-syöttö- ja tulostuskentät 295
Syöttökentät 295
Tulostekentät 296
Aktiviteettien tuloste agenteille, joilla on keskiyön vuoroja 297
Agentin vuorot API JSON-tiedostoesimerkki 297
Yhden yhteystiedon vienti API 301
Protokolla ja URI 301

Esimerkkivastaus 302

Taitokartoitus API 303

HANKI osaamiskartoitus API 303

HANKI osaamiskartoitus API Protokolla ja URI 303

GET-osaamiskartoitus API Pyyntökentät 303

GET-osaamiskartoitus API JSON-tiedostoesimerkki 303

POST Taitokartoitus API 304

POST Taitokartoitus API Protokolla/URI 304

POST Taitokartoitus API JSON-tiedostoesimerkkejä 304

Pyynnön muoto 304

Vastausmuoto 305

Taitokartoitus ID API 307

HANKI osaamiskartoitus ID API 307

HANKI osaamiskartoitus ID API-protokolla ja URI 307

HANKI osaamiskartoitus ID API Osaamiskartoitus ID JSON 307

PUT Taitokartoitus ID API 308

PUT Taitokartoitus ID API Protokolla ja URI 308

PUT Taitojen kartoitus ID API Taitojen kartoitus ID JSON-esimerkki 309

POISTA taitokartoitus ID API 310

POISTA osaamiskartoitus ID API-protokolla ja URI 310

Puheen hitit API 311

Puheosumat API Protokolla ja URI 311

Puheen osumat API Vastauskentät 311

Puheosumien API JSON-tiedostoesimerkki 312

Kyselyn konfigurointi API **315**

Kyselyn konfigurointi API Protokolla ja URI 315

Kyselyn määritys API Vastauskentät 315

Kyselyn konfigurointi API JSON-tiedostoesimerkki 317

Kysely ID API **321**

Kysely ID API-protokolla ja URI 321

Kysely ID API Vastauskentät 321

Kysely ID API JSON-tiedostoesimerkki 323

Tekstiviestiosumat API **325**

Tekstiviestiosumat API Protokolla ja URI 325

Tekstitulokset API Vastauskentät 325

Tekstiosumien API JSON-tiedostoesimerkki 326

Transkription vienti API **329**

Transkriptin vienti API Protokolla ja URI 329

Transkription vienti API Pyyntökentät 329

Transkription vienti API CURL-tiedostoesimerkki 329

Käyttäjä API **331**

Käyttäjä API Protokolla ja URI 331

Käyttäjän API pyyntökentät 331

GET-käyttäjän API JSON-esimerkki 331

VALKOINEN API **333**

VALKOINEN API Protokollat ja URI 333

Lähetysprotokolla 333

Tuontiprotokolla 333

Näin pääset alkuun

Webex WFO sisältää RESTful-rajapintoja, joiden avulla voit olla vuorovaikutuksessa sovelluksen kanssa eri tavoin. Tässä osiossa selitetään, miten Webex WFO-API-rajapintoja käytetään. Tutustu valtuutusprosessiin ennen kuin siirryt muihin API-rajapintoihin.

Valtuutus

Valtuutusprosessi on verrattavissa Webex WFO-palveluun kirjautumiseen. Siksi se on suoritettava ennen kuin voit tehdä API-pyyntöjä. Jotta voit tunnistautua Webex WFO-palvelun ja sen API-rajapintojen valtuutetuksi käyttäjäksi, sinun on lähetettävä muotoillut tunnistetietosi POST-pyyntönä Valtuuta API -päätepisteeseen (/API/rest/authorize). Katso Valtuuta API lisätietoja varten.

HUOMAUTUS Istuntosi aikakatkaistaan kahden tunnin käyttämättömyyden jälkeen.

Lisätietoja tunnistetietojen luomisesta tätä pyyntöä varten on kohdassa Luo käyttäjä API .

Valtuutuspyyntö

Seuraava taulukko ja JSON-esimerkki näyttävät, mitä POST-pyyntösi tulisi sisältää ja miten se tulisi muotoilla.

Nimi	Pyyntö?	Tyyppi	Kuvaus
kieliasetus	E	Merkkijono	Käyttäjän maan lokalisointikoodi.
käyttäjätunnus	K	Merkkijono	Vuokraajan käyttäjän ID.
salasana	K	Merkkijono	Käyttäjän salasana.
kieli	K	Merkkijono	Käyttäjän kieli. Oletusarvo = fi
vuokraajan tunnus	E	Merkkijono	Sen vuokralaisen ID, johon käyttäjä kuuluu. Sisällytä vuokralaisen tunniste ID, jos käyttäjällä on samat kirjautumistiedot (käyttäjä ID ja salasana) useammalle kuin yhdelle vuokralaiselle.

JSON-pyyntö

```
{
        "kieli": merkkijono,
        "käyttäjätunnus":
        merkkijono, "salasana":
        merkkijono, "kieli":
        merkkijono, "vuokralaisen
        tunnus": kokonaisluku
}
```

Valtuutusvastauksen käyttäminen

Kun tunnistetietosi on hyväksytty, saat vastauksen, joka sisältää istuntokoodin ID. Istunnon ID on sisällytettävä otsikkona kaikkiin seuraaviin API-kutsuihin. Näin Webex WFO varmistaa, että olet kirjautunut sisään ja sinulla on valtuudet käyttää API-rajapintoja.

> **HUOMAUTUS** Jotkin API-kehitystyökalut, kuten Postman, tallentavat istunnon ID ja välittävät sen takaisin seuraavissa pyynnöissä ilman käyttäjän toimia. Muut API-työkalut vaativat otsikon asettamisen käsin.

Tämä istunto ID on muotoiltava avain-arvo-pariksi, jossa avain on "cookie" ja istunto ID on lisättävä "hazelcast.sessionId=" jälkeen, kuten seuraavasta avain-arvo-parista näkyy.

```
"cookie": "hazelcast.sessionId=<Istunnon ID tiedot sellaisena kuin ne näkyvät Authorize API -
    vastauksessa>"
```

Istunnon tuhoaminen

Sovelluksen sulkemisen yhteydessä sinun tulee tuhota HTTPS-istunto (kirjaudu ulos).

Kirjaudu ulos

- Lähetä HTTPS DELETE -pyyntö kohteelle:

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

Tekstitiedostojen käsittely

Kun tuot tekstidataa Webex WFO API,-metodilla, tekstin tulisi olla UTF-8-koodattu. Tämä sallii sellaisten erikoismerkkien sisällyttämisen, jotka eivät ole käytettävissä ASCII-koodauksessa.

Luo käyttäjä API

Jos aiot käyttää Webex WFO-rajapintoja kolmannen osapuolen integraatioihin, Cisco suosittelee API-käyttäjätilin luomista. API-käyttäjä määritetään samalla tavalla kuin järjestelmänvalvojan, mutta tämän käyttäjän tarkoituksena on mahdollistaa kolmannen osapuolen sovellusten todennus Webex WFO-käyttäjällä.

> **HUOMAUTUS** Tämän käyttäjän luomiseen sinulla on oltava oletusarvoinen järjestelmänvalvojan rooli tai rooli, jolla on vastaavat oikeudet. Tämä rooli vaatii yhden järjestelmänvalvojan lisenssin.

Lisätietoja käyttäjän valtuuttamisesta ja todentamisesta Webex WFO-tunnisteella on kohdassa API-valtuutus. Jos kohtaat ongelmia, ota yhteyttä tekniseen tukeen saadaksesi apua.

Luo API-käyttäjätili

1. Käynnistä Webex WFO ja kirjaudu sisään järjestelmänvalvojana.

   > **HUOMAUTUS** Jos kirjaudut tuotteeseen ensimmäistä kertaa, luo toinen järjestelmänvalvojan tili.

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:

Näytä Webex WFO API-viiteopas .

Noudattaminen ja mukautuminen API

Tällä API voit pyytää WFM noudattamis- ja yhteensopivuustilastoja kohteesta.

HUOMAUTUS Noudattamislaskelmat ovat keskiyöstä keskiyöhön vuokralaisten aikavyöhykkeellä.

Protokolla ja URI

URI	/API/rest/ajoitus/noudattaminen/edustaja
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Muokkaa aikatauluja Kirjautuneet käyttäjät voivat tarkistaa oman noudattamisensa.
Sisältötyyppi	Moniosaiset/lomaketiedot

Pyyntökentät

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
asiakaspalvelijatunnus	E	Merkkijono	Voit käyttää henkilöntunnusta valinnaisena parametrina pyynnössä, jos sinulla on tietty edustaja, jonka haluat vetävän tiedot API-toiminnolla.
päivämäärä	K	Päivämäärä	Päivämäärä, jonka ajan pyydät tarkkoja edustajien noudattamistietoja VVVV-KK-ESH-muodossa.
sivun koko	E	Numero	Palautettavien tulosten määrä. Oletus = 25 enintään = 200
pageNumber	E	Numero	Tulosten sivunumero. Oletus = 1

Vastauskentät

Nimi	Kuvaus
asiakaspalvelijatunnus	Edustaja ID.
acdAgentId ACD	ACD-asiakaspalvelijan tunnus. Mahdollistaa sen, että tarjoajat yhdistävät edustajat Sekä heidän tietonsa.
ajoitetut sekunnit	Kokonaisaika sekunteina, jonka edustajan on suunniteltu työskentelevän
valitun päivämäärän parissa. scheduledInServiceSeconds	Kokonaisaika sekunteina, jonka edustajan on suunniteltu olevan toiminnassa ja käytettävissä Kuluvan päivämäärän puheluiden käsitteleminen
actualInServiceSeconds	Sen sekunnin määrä, jonka edustaja oli käytössä.
notInAdherenceSeconds	Niiden sekuntien määrä, joita edustaja ei
noudattanut. aikataulun noudattaminen	Kiinnitysprosentti, pyöristetty yhteen
desimaaliin place scheduleConformity	Mukautumisprosentti, pyöristettynä
yhteen desimaalitietoon	Edustajan noudattamista koskevat erittelytiedot.
scheduledActivityType	Ajoitetut toiminnot -tyypin tunn.
scheduledActityStartTime	Ajoitettujen toimintojen aloitusaika UTC-muodossa
kohteessaAdherenceSeconds	Sekunteina, jonka edustaja on noudattanut.
outOfAdherenceSeconds noudattanut.	Niiden sekuntien määrä, jotka edustaja ei ole
Toteutuneet	Tiedot edustajan varsinaisesta noudattaminentilasta. **HUOMAUTUS** Kuluvan päivämäärän kohdalla näytössä on tyhjä taulukko tuleville ajoitetuille toiminnoille.
actualAgentState	Edustajan varsinainen aktiviteettitila.
actualAgentStateStartTime	Edustajan varsinainen aloitusaika UTC-muodossa
actualReasonCode olla NULL.	Edustajan todellisten toimintojen syykoodi. Voi

JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastaustiedostosta.

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

    },
    ...
]
```

Asiakaspalvelija API

Edustajan API avulla voit noutaa edustajien yhteenvetotiedot.

HUOMAUTUS Tämä API palauttaa vain edustajat, jotka ovat voineet käyttää ajoitusta.

Protokolla ja URI

URI	/API/lepo/ajoitus/edustaja
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Päivitä viestipyynnöt
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Pyyntökentät

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
activeAgentAndActiveUser	E	Totuusarvo	Kun asetukseksi on valittu Tosi, palauttaa vain aktiiviset käyttäjät, jotka ovat myös aktiivisia edustajia.
activeAgent	E	Totuusarvo	Kun asetukseksi on valittu Tosi, palauttaa vain aktiiviset edustajat.
acdId	E	Merkkijono	Jos asetus on määritetty, palauttaa tähän ACD ID. liittyvät edustajat
agentAssignedException	E	Totuusarvo	Kun asetukseksi on valittu Tosi ja jos fullDetail-asetukseksi on valittu Tosi, hän palauttaa kaikkien edustajalle määritettyjen poikkeusten tunnukset. Jos fullDetail-asetukseksi on valittu Epätosi, tietoja ei palauteta.
fullDetail	E	Totuusarvo	Jos asetukseksi on valittu Tosi, palauttaa kaikki edustajan tiedot. Jos asetukseksi on valittu Epätosi, palauttaa arvon ID, etunimen, sukunimen ja työntekijän numeron.

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
suodatettava	E	Totuusarvo	Jos asetukseksi on valittu Tosi, palauttaa suodatettavat edustajatiedot (edustaja ID, etunimi, sukunimi, työntekijän numero, osaamisalueen määritteet ID, palvelujonon ID ja osaamisalueryhmä ID.

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

HUOMAUTUS ActiveAgentAndActiveUser-, activeAgent- ja acdId-parametrit sulkevat toisiaan pois. Kaikki muuttujat valvovat näyttösääntöjä. Vain soittajalle näkyvät edustajat palautetaan.

Vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

HUOMAUTUS Roolisi määrittää, mitä taulukon kenttiä voit tarkastella. Esimerkiksi EmployeeNumber-kenttää voi tarkastella vain järjestelmänvalvoja-roolilla käyttävä käyttäjä.

Kenttä	Kuvaus
ACD-tunnus	Edustajalle liittyvä ACD ID.
Aktiivinen	Tosi/epätosi. Osoittaa, onko edustaja aktiivinen.
Asiakaspalvelijan tunnus	Edustajan ID. Tätä kenttää käyttää myös Edustajan API
Käyttämät vuorot. Työntekijän numero	Edustajan työntekijän numero (vain järjestelmänvalvojat).
Yrityksen aloitus	Päivämäärä, jolloin edustaja aloitti yrityksen, VVVV-KK-ESH-muodossa. Vain järjestelmänvalvojat voivat tarkastella tätä kenttää.
OsastostartDate	Päivämäärä, jolloin edustaja aloitti osastolla VVVV-KK-ESH-muodossa (Vain järjestelmänvalvojat).
Päättymisaika	Edustajan osasto päättymispäivämäärä VVVV-MM-DD-muodossa (Vain järjestelmänvalvojat). Kenttä voi olla NULL.
Etunimi	Edustajan etunimi.
Sukunimi	Edustajan sukunimi.

Kenttä	Kuvaus
MainTeam	Edustajan pääryhmä. Tämä kenttä voi olla NULL, jos edustajalla ei ole
ryhmiä. MultiskillGroupID	Sen moniosaisen ryhmän ID, johon edustaja on liitetty.
Lue	Tosi/epätosi. Osoittaa, onko edustaja vain luku -muodossa (vain valvojat, järjestelmänvalvojat).
Palvelut	Edustajan tukemien palvelujen luettelo.
Asetukset	Edustajan asetusten avaamisen linkit edustajalta ID.
SkillMappings	Edustajan tukemien osaamisaluemäärityksien luettelo.
Tiimit	Edustajan tukemien työryhmän numeroiden luettelo.

Esimerkkejä JSON-tiedostosta

Seuraavassa on esimerkkejä muotoillusta JSON-vastauksesta.

Täydellinen vastaus yksityiskohtiin


```
[
        {
                "acdId":merkkijono,
                "aktiivinen":boolean,
                "agentId":numero, "työntekijän
                numero":merkkijono,
                "companyStartDate":d ate,
                "departmentStartDate":d ate,
                "terminationDate":d ate,
                "firstName":merkkijono,
                "sukunimi":merkkijono,
                "mainTeam":{"teamId":numero, "nimi":merkkijono},
                "serviceQueueId": numero, "workConditionProfileId":
                numero, "multiSkillGroupId": numero,
```

```
                "readOnly":boolean, "palvelut":[numero,
                ...", "asetukset":
                {
                "$ref?"/API/lepo/ajoitus/edustaja/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[numero, \,
                "ryhmät":[numero, \,

        },
        ...
]
```

Perusyksityisvastaus

```
[
        {
                "agentId":numero, "etunimi":merkkijono,
                "sukunimi":merkkijono, "työntekijän
                numero":merkkijono

        },
        ...
]
```

Suodatettava vastaus

```
[
        {
                "agentId":numero,
                "etunimi":merkkijono,
                "sukunimi":merkkijono, "työntekijän
                numero":merkkijono,
                "ryhmät":[numero, ...",
                "skillMappings":[numero, \,
```

"palvelut":[numero, ...",
"multiSkillGroupId":numero
},
...
]

Asiakaspalvelijat ajoitettu palvelujonon API mukaan

Palvelujonon API mukaan ajoitetut edustajat palauttavat kokoaikaisille vastaaville edustajille määritetyn määrän palvelujonojen ajanjakson mukaan. Jos edustaja voi työskennellä osa-aikaisesti vähintään kahdessa palvelujonossa, FTE on desimaali. Jos edustaja esimerkiksi työskentelee puolet ajasta kahdessa palveluryhmässä, hänen luettelonsa on 0,5 FTE jos edustajan on suunniteltu työskentelevän koko ajanjakson ajan.

> **HUOMAUTUS** Jotta palvelujonot voivat palauttaa tietoja, palvelujonojen valintaruutu ei saa luoda tämän palvelujonon ennusteita tai aikatauluja, ja palvelujonojen on oltava päänäkymässä. Lähettäjän käyttäjälle.

Protokolla ja URI

URI	/API/rest/ajoitus/edustajat/ajoitettu/palvelun mukaan/palvelun jonotus
Menetelmä	POST
Oikeudet	Suunnitelman aikataulut
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

> **Palautetut HUOMAUTUS-tiedot** ovat rajoitetut todennetun käyttäjän määrittämien näkymien perusteella. Käyttäjät eivät voi noutaa palvelujonojen tietoja, jotka eivät näy heille.

Pyyntökentät

Nimi	Req?	Kuvaus
Aikaväli	K	15 tai 30 minuutin ajanjaksot.
Palvelujonon tunn.	E	Palvelujonon tunnukset, joista noutat henkilöstötietoja. Oletus = kaikki palvelujonot, joilla on oikeudet katsella

Nimi	Req?	Kuvaus
Päivämääräväli	K	Pyynnön päivämääräväli. Aiempia, ajankohtaisia tai tulevia päivämäärät ovat pyydettyjä. Tiedot palautetaan keskiyöstä keskiyöhön vuokralaisen aikavyöhykkeellä kunkin päivämäärän osalta.

Vastauskentät

Tulostus on taulukkojen taulukko palvelujonon ja päivämäärän mukaan. Kullekin päivämäärälle palautetaan joko 48 tai 96 ajanjaksoa sen mukaan, pyydetäänkö 15 tai 30 minuutin ajanjaksoja.

Nimi	Req?	Kuvaus
Palvelujono ID	K	Palvelujonon ID.
Palvelujonon nimi	K	Palvelujonon nimi.
Palvelujonon tyyppi ID	K	Palvelujonon tyypin ID.
Palvelujonon tyypin nimi	K	Palvelujonon tyypin nimi.
Ajanjakson alkamisaika	K	UNIX-aikamerkki ajanjakson aloitusajalle.
Ajoitetut asiakaspalvelijat	K	Edustajien määrä, joka on ajoitettu ftes-nopeudeksi, yhteen desimaaliin. Edustajien määrä määräytyy sen mukaan, kuinka suuren osan ajanjakson edustajalle on ajoitettu. **ESIMERKKI** Jos edustajalle on ajoitettu 15 minuuttia 30 minuutin ajanjakson aikana, edustajaksi lasketaan 0,5 edustajaa.

IEX SmartSync Import MU avaa tiedostomuodon

Seuraavassa on esimerkki SmartSync MU (hallintayksikkö, joka on palvelujono) -tuontitiedoston muoto.

Tässä esimerkissä:

- CT = yhteystiedon tyyppi (kuten saapuva, lähtevä, sähköposti tai keskustelu)
- Avaa = asiakaspalvelijat ajoitettu

```
<?XML version="1.0"?>
<aja>
        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <aja>
                <päivä>17</päivä><kuukausi>5</kuukausi><>2005</vuosi>
            </päivämäärä>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <aja>
                <päivä>17</päivä><kuukausi>5</kuukausi><>2005</vuosi>
            </päivämäärä>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</avautu
u>
```

JSON-tiedostoesimerkki

Pyydä JSON

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-pyynnöstä.


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


Vastaus JSON


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


Raporttisuodattimen määrittäminen

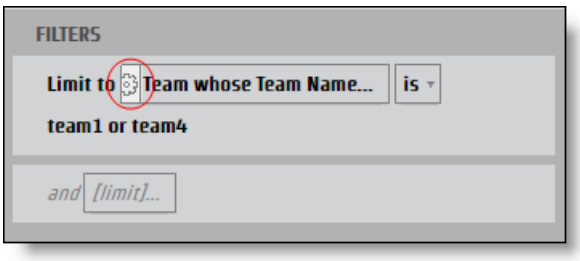
Yksi API-raportin tietojen yleisen vientitoiminnon toiminnoista on mahdollisuus muuttaa raportin suodattimia soitettaessa numeroon API. Voit määrittää suodattimet muokkaamalla POST -pyynnön tekstiä. Jos haluat muuttaa suodatinta API-toiminnolla, sinun on tehtävä muutama muutos raporttiin Tiedonhallintaan aiemmin.

Määritä parametri resurssienhallinnassa

Jos haluat määrittää suodattimen siten, että se voidaan päivittää API-puhelulla, sinun on muokattava suodattimen parametreja Tietojen hallinnassa.

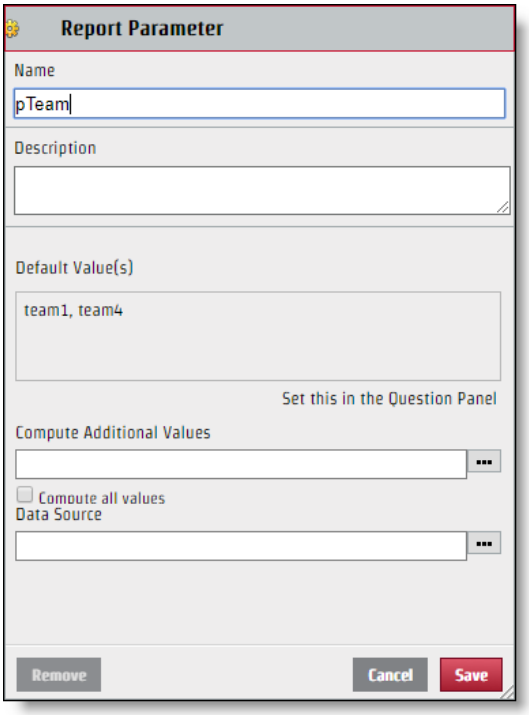
Määritä parametri

1. Avaa vietävä raportti Resurssienhallinnan Raportit-luettelosta.
2. Avaa kysymyspaneeli valitsemalla **Muokkaa** .
3. Napsauta kysymyspaneelin Suodatint-osassa päivitettävän suodattimen vieressä olevaa parametrikuvaketta. Parametri-kuvake näyttää vaihteen osalta ja sijaitsee Suodatin-kentän vasemmalla puolella. Seuraavassa kuvassa parametrin kuvake on ympyhännyt punaisella.



Raporttiparametrit-valintaikkuna avautuu.

4. Anna JSON-avaimena käytettävän parametrin Nimi-kenttään **nimi** .



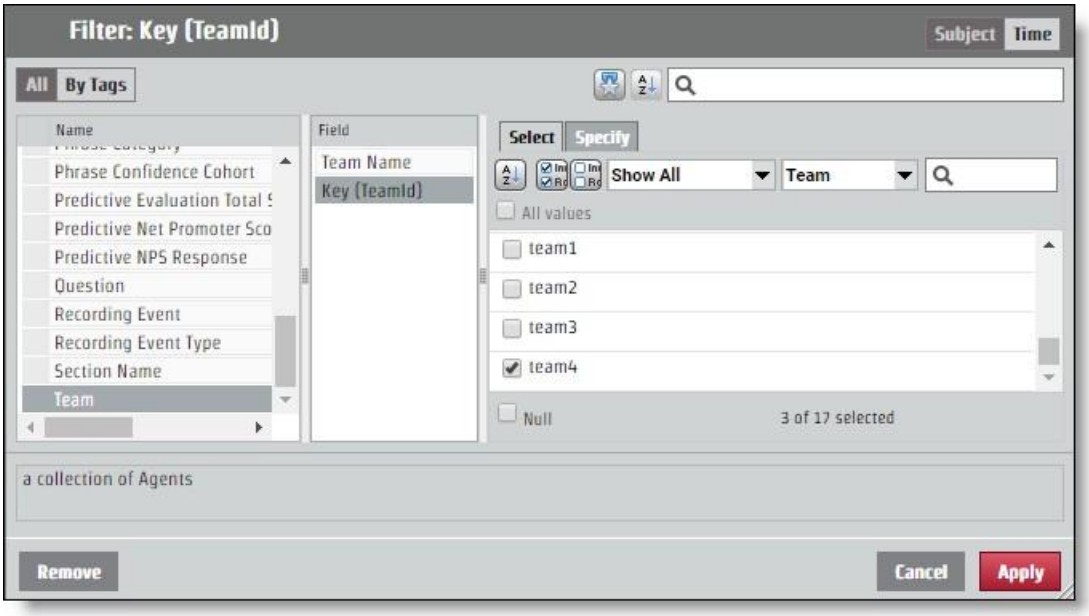
5. Valitse **Tallenna**.

Kun suodatin on määritetty, sitä voi muokata API-pyynnöllä. Vaikka luomasi parametrin nimeä käytetään JSON-avaimen arvoparissa olevalle avaimen nimelle, Suodatin-valintaikkunan Valitse-osassa näkyvä arvo ei välttämättä ole JSON-tiedostolle käytettävä arvo. Jos haluat määrittää JSON-tiedoston oikein, sinun on tunnistettava kyseisen arvon nimi.

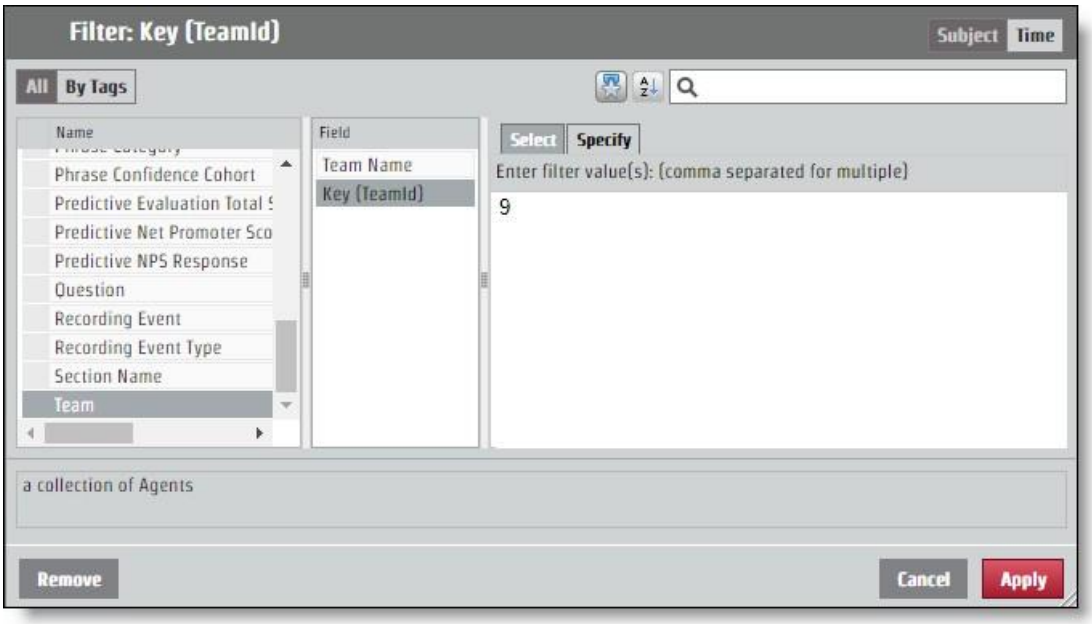
Määritä tietty arvo

1. Avaa Suodatin-valintaikkuna **napsauttamalla Suodatin-kenttää** , jossa on kysymyspaneelista tunnistettavia arvoja.

2. Valitse tunnistettavan arvon vieressä oleva valintaruutu.



3. Avaa **Määritä** Tab. Tietty arvo näkyy suodattimen arvossa CSV.



Määritä JSON API-pyynnölle

JSON-pyyntöön on lisättävä avainarvopari, jonka olet määrittänyt parametrin nimeämisen ja arvon tunnistamisen perusteella. Suodattimeen tehdyt muutokset tehdään koodattuParamValues-kentän **kautta** .

Jos raportti palauttaa kaikkien työryhmien tiedot, mutta haluat tietoja vain työryhmältä, jonka erityisarvo on 9, koodatunParamValues JSON -parametrin tulee näyttää seuraavalta esimerkiltä. Tässä esimerkissä parametrin nimi oli "pTeam", joten se on JSON-tiedoston avain.

```
...
"koodattuParamValues": "[{\"nimi\":\"pTeam\",\"arvo\":
                    {\"isAll\":\"false\",\"arvot\":[9.0]\"sisältääNull\":\"false\"}}]",
...
```

Määritetään aluesuodattimia

Prosessi, jossa parametri määritetään palauttamaan tietoja tietyltä aikaväliltä, toimii samalla tavalla kuin muiden suodattimien koodattuParamValues-kentän muokkaaminen. On olemassa useita erityisiä ajanjaksoja, kuten vuosi, kuukausi ja neljännes. Tietyillä ajanjaksoilla on **Määritä** Tab, joka toimii kuten mikä tahansa muu suodatinarvo. Vaihtoehtoja on myös alueille: Alkamispäivämäärä ja -päivämäärä ja aikaväli. Jokainen aloitusaikaasetus edellyttää JSON-tiedostossa eri arvoja.

Päivämääräväli

Päivämääräalue-asetus määrittää alueen täsmällisten päivämääräen avulla. API käyttää UNIX-aikaväliä, joten kaikki päivämäärät ja aika, joita haluat käyttää alueen parametrina, on muunnettava.

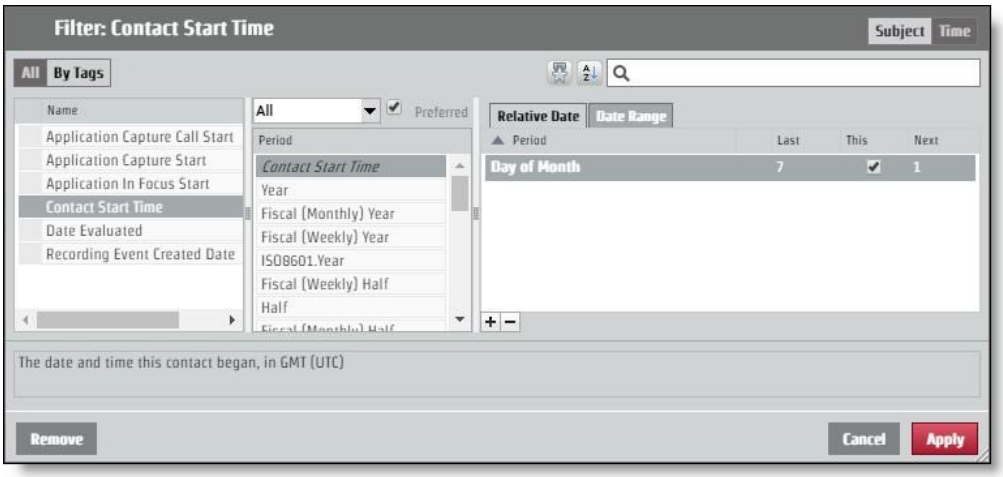
> **PARAS KÄYTÄNTÖ** Raportti, jossa ei ole määritetty loppuväliä, vetää kaikki tiedot alueen alkamisajasta eteenpäin. Voit tehdä raportteja uudelleen, voit käyttää tätä toimintoa ja ottaa viimeisimmän kellonajan
> Raportin kohta, joka muotoillaan UNIX-aikaväliksi ja jossa numeroa käytetään uuden alueen alkuosana. Näin voit saada kaikki tarvitsemasi tiedot, eikä sinun tarvitse koskaan joutua muuttamaan unix-aikaväliä.

Jos pyyntö määrittää aikavälin 15.6.2017, koodattuParamValues näyttää seuraavalta esimerkiltä. Tässä esimerkissä parametrin nimi on "pDate".

```
...
"encodedParamValues": "[{\"nimi\":\"pDate\",\"arvo\":
    {\"sisältääNull\":\"false\",\"arvot\":
    [{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"alue
    Start\":0,\"rangeEnd\":1}]}]",
...
```

Suhteellinen päivämäärä

Paritt.päivämäärä -asetus luo alueen, jossa ei ole määritettyjä päivämäärät. Tämä sisältää ajanjaksot, jotka ovat kuluvaan päivämäärään suhteutettuja. Suodatin-valintaikkunassa voit valita ajanjakson ja määrittää, haluatko joitakin ajanjaksoja ennen nykyistä ajanjaksoa, kuluvaa ajanjaksoa ja joitakin tulevia ajanjaksoja. Seuraavassa esimerkissä aikaväli on asetettu seitsemälle viimeiselle päivälle, tänään ja huomenna.



Jos haluat pyytää tätä ulkoasua API-pyynnön kautta, koodatunParamValues-arvon tulee näyttää seuraavalta esimerkiltä. Tässä esimerkissä parametrin nimi on "pContactStartTime".

...

"koodattuParamValues": "[{\"nimi\":\"pContactStartTime\",\"arvo\":
{\"sisältääNull\":\"false\",\"value\":
[{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStar t\":-
7,\"rangeEnd\":-1},
{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 0,\"rangeEnd\":0},
{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 1,\"rangeEnd\":1}]}]",

...

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. 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", "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. 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":[]
}

Saatavilla olevat edustajat palvelujonon tai osaamisalueen määrityksen API

Saatavilla oleva edustaja palvelujonon tai osaamisalueen määrityksen API palauttaa kaikkien sellaisten edustajien ajoitetut tiedot, joiden on tarkoitus työskennellä palvelujonossa ja joiden toimintatyyppi on in_service, päättäminen tai close_service. Kyselyn aikaan ajoittamattomat edustajat ja kaikki edustajat, jotka ovat poikkeuksessa (tauo, lounas, määritetty poikkeus ja niin edelleen), eivät palauta tietoja.

Tämä API palauttaa vain niiden edustajien tiedot, jotka ovat soittajan alueella ja näkyvät todennetulle käyttäjälle.

Protokolla ja URI

URI	/API/rest/schedule/availableAgents
Menetelmä	POST, HAE
POST-parametrit	Ei mitään
GET-parametrit	asiakaspalvelijatunnus Päivämäärä vvvv-MM-dd-muodossa
Oikeudet	Suunnitelman aikataulu

Pyyntökentät

Sinun on pyydettävä joko palvelujonon tunnuksia tai osaamisalueiden kartoitustunnuksia. Jos annat yhden ID-tyypin, toinen voi olla tyhjä.

Nimi	Req?	Kuvaus
serviceQueueIds	E	Palvelujonon tunnukset, joista noutat aktiivisen edustajan tietoja.
skillMappingIds	E	Osaamisalueen kartoitustunnukset, joiden aktiivisia edustajan tietoja haet.

Vastauskentät

Kenttä	Kuvaus
asiakaspalvelijatunnus	Sen edustajan ID, jonka on tarkoitus tukea palvelujonoa.
agentTimeZone	Edustajan aikavyöhyke.
Ajastettu toimettomuus	Edustajan ajoitettu toiminta.
aktiviteettityyppi	Sen aktiviteetin tyyppi,lle edustajalle on ajoitettu.
activityTypeLabel	Käyttöliittymän ajoitt. toimintojen selite.
activityDetailName	Ajoitettujen toimintojen erittelynimi.
serviceQueueIds	Palvelujonon tunnukset, joita edustajan on tarkoitus käsitellä. Yleensä tämä on yksi palvelujono ID ellei edustajalle ole ajoitettu monitaitoista ryhmää.
skillMappingIds	Osaamisalueen kartoittamistunnukset, joihin edustaja on määritetty, ja Suunniteltu toimimaan.
aloitusaika	Ajoitettujen toimintojen alkamisaika UNIX-muodossa.
päättymisaika	Ajoitettujen toimintojen päättymisaika UNIX-muodossa.

Esimerkkejä: POST JSON -tiedosto

Pyydä JSON

```
{
        "serviceQueueIds": [numero,numero,numero..." "skillMappingIds":
        [numero,numero,numero}
}
```

Vastaus JSON

```
[
        {
                "asiakaspalvelijatunnus": 1,
```

"agentTimeZone": "America/Chicago" "scheduledActivity":
{
"aktiviteettityyppi": "in_service", "activityTypeLabel": "Palvelu",
"activityDetailName": "Tuki", "serviceQueueIds": [numero,
numero, numero,...], "skillMappingIds": [numero,
numero,numero,...], "startTime": "287579823492000",
"päättymisaika": "45832573458000",

}
}, ...
]

GET JSON-tiedoston esimerkki

[
{
"date": "2020-01-05",
"dateLabel": "Sun, 5. tammikuuta",
"timeRangeLabel": null,
"firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,
"shiftCrossesMidnight": väärin,
"scheduledActivities": null
},
{
"date": "2020-01-06",
"dateLabel": "ma, 6. tammikuuta",
"timeRangeLabel": "8:00–16:30",
"firstActivityStartTime": 1578319200000,

"viimeinenAktiviteettiLoppuaika": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
väärä, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00", "endTimeLabel":
"9:00", "entireDay": väärin, "activityType":
"in_service", "activityTypeLabel": "Käytössä",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": totta

},]...
]...

Tuontikontaktit suurina eränä

Kolmannet osapuolet käyttävät Bulk Contact Import -rajapintoja yhdistääkseen ja Insert metatiedot ja tallenteet moniosaisessa HTTPS-pyynnössä.

On olemassa kaksi Bulk Import -rajapintaa:

- Bulk Contact Import API—Kolmannen osapuolen käytössä; mahdollistaa sekä metatietojen että tallenteiden lisäämisen moniosaiseen HTTPS-pyyntöön

  > **HUOM:** Voit myös käyttää Bulk Contact Import API -toimintoa tuodaksesi kontakteja massana datapalvelimen kautta. Katso Using the Data Server massakontaktien tuontiin.

- Reaaliaikainen yhteystieto API—Käytössä Webex WFO Smart Desktop -tallennusohjelmassa; lisää ensin metatiedot ja lataa tallenteet erikseen myöhemmin, perustuen metatietojen lisäyksen vastaukseen. Tämä mahdollistaa asiakkaan viivästyttää tallenteiden lataamista ja mahdollistaa kontaktien lisäämisen puhelun ollessa käynnissä. Tämä kuitenkin pakottaa asiakkaan seuraamaan tunnisteita ladatakseen tallenteet oikealle kontaktille.

Protokolla ja URI

Massakontaktien tuonti API

URI	/API/upload/contacts
Menetelmä	POST
Oikeudet	Hallinnoi vuokralaista
Sisältötyyppi	moniosainen/form-data

Reaaliaikainen massakontaktien tuonti API (metatiedot)

URI	/API/tauko/wfo/yhteydenotto/tuonti

Menetelmä	POST
Oikeudet	Kaappaa yhteystiedot, tallenna ääni/tallenna näyttö
Sisältötyyppi	application/JSON

Tuetut formaatit

Seuraavat muodot voidaan sisällyttää moniosaiseen pyyntöön.

Tyyppi	Kuvaus
CSV	Pilkulla erotettu tiedosto, jota käytetään metatietojen määrittämiseen.
JSON	Sama metatietomuoto kuin reaaliaikaisessa API:ssa, mutta sitä voi käyttää massatuontiin.
WAV	Äänitallennusformaatti.
WebM	Yhdistetty ääni- ja videotallennusmuoto.
WEBMA	Pelkkä äänimuoto (WebM kontti).
WEBMV	Vain videolle (WebM kontti) tarkoitettu formaatti.
SPX	Ääniformaatti.
WMV	Yhdistetty ääni- ja videotallennusmuoto (tai vain video, jos se yhdistetään saman koskettimen ääneen).
OPUS	Ääniformaatti.

Pyyntö- ja vastauskentät

CSV- ja JSON-tiedostot sisältävät kenttiä, jotka on määritelty seuraavassa taulukossa. Kaikkia kenttiä ei käytetä molemmissa tiedostotyypeissä. Tiedosto, johon kenttä koskee, on merkitty kuvauksessa.

Nimi	Req?	Kuvaus
AgentId	K	Käytetty numeroissa CSV ja JSON. Agentti ID kolmessa muodossa. Prosessointi selviää

Nimi	Req?	Kuvaus
		Mikä formaatti käytetään sisällön jäsentämisen perusteella. ▪ Henkilö ID. Yksilöllinen tunniste numerosta WfoPerson.id. Tätä numeroa käytetään myös User Export -taulukossa (Application Management > Global > Users > Import and Export > Export > User ID -sarakkeessa). Se ei ole Sama kuin ID käyttäjäprofiilissa Webex WFO. ▪ AD Login. Verkkotunnus\käyttäjätunnus (vaatii "\"). ▪ Sähköpostiosoite. Sähköpostiosoite (vaatii "@"). Kun käytät CSV-numeroa kontaktien lataamiseen, agentti ID vaaditaan. Jos käytät JSONia pyynnön tekemiseen, agentti ID on vapaaehtoinen. Jälkimmäisessä tapauksessa agentti ID asetetaan todennuksen käyttäjän ID:ksi, joka aloittaa latauksen. Maksimimerkit = 254 Oletus = ei mitään
AssocCallId	E	Käytetty numeroissa CSV ja JSON. ID, joka yhdistää kontaktit. Esimerkiksi siirretyillä puheluilla agentilta toiselle on sama ID. Maksimimerkit = 52 Oletus = NULL
Audio.Sijainti	E	Käytetty numeroissa CSV ja JSON. Audio-aliobjektissa. Tallennuksen avaimen (tiedosto) nimi moniosaisessa pyynnössä. Tämä voi olla mikä tahansa tuettu tallennusmuoto (ääni/näyttö/yhdistetty). Vain yksi äänitiedosto per kontakti on sallittu. Avaimen nimellä täytyy olla kelvollinen laajennus, joka vastaa tallenteen mediatyyppiä. Pääte tunnistaa tiedoston ääni- tai näyttötallenteeksi, tai molemmiksi. Maksimimerkit = 128 Oletus = Ei mitään

Nimi	Req?	Kuvaus
Audio.StartTimeMs	E	Käytetty numeroissa CSV ja JSON. Audio-aliobjektissa. Aloitusaika millisekunteina GMT 1970-01-01 (UNIX-aika) äänitallenteen jälkeen. Tätä käytetään äänen siirtymän määrittämiseen kontaktin alkaessa. Maksimimerkit = pitkä Oletus = ContactStartTimeMs
CalledAddress	E	Käytetty numerossa CSV. Soitettu puhelinnumero. Maksimimerkit = 64 Oletus = Tyhjä merkkijono
Kutsutaan	E	Käytetty JSONissa. Soitettu puhelinnumero. Enimmäismerkit = 64 oletusmerkkiä = NULL
Soittajan tunnus	E	Käytetään kohteessa CSV ja JSON. Yhteystiedon 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 issa 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 issa 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 kohdassa 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 kohteessa 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 sisältää 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",
```

```
            "osasto":"myynti"
        }
}
```

Lyhyt esimerkki

Tässä esimerkissä näkyvät vain JSON-tiedostolle tarvittavat kentät.

```
{
    "AgentId^ACME\smithj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Ääni":[
        {
            "Sijainti?"25.wav"
        }
    ]
}
```

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-kohdassa.
- Zip-tiedoston kansion rakenne on litistetty ja ohitettu.

Esimerkiksi moniosainen pyyntö näyttää seuraavalta.

```
batch.zip
    CSV (sisältää kaksi riviä puhelua1 ja 2)
    call1.wav
    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 tiedostojen lataamiseen onnistuu, 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 *"Datapalvelinmääritykset"*.

1. Jos haluat käyttää Webex WFO jo määritettyä datapalvelinta, siirry datapalvelimen määrityssivulle (Sovellushallinta > Järjestelmämääritykset > datapalvelimen määritykset) ja valitse kyseinen tietopalvelin.
2. **Varmista, että** Ota kaappaaminen **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 lisää ja päivittää vain 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/ryhmiä
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 kohteessa ACD. Voit tunnistaa ID-numeron viemällä työryhmän tietoja ja tarkastelemalla sitä tiedostossa CSV. **HUOMAUTUS** Jos ryhmä on uusi ryhmä, 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 yhtä 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 numerossa 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 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,deactivatedDate,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 yhteys 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 yhteyshenkilölaitteen API

Voit lisätä laitteita joukkoa käyttämällä yhteystietolaitteen yleistä API.

Yleinen yhteystietolaitteen API-protokolla ja URI

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

Lisätietoja on yhteyslaitteessa API .

Esimerkkejä: Yhteyslaitteen 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). Näytä määritettyyn arvoon liittyvät tiedot 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. ▪ paljon muuta kuin 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/rest/nauhoittaa/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 viimeisten 15 minuutin aikana luotujen yhteydenottojen kokonaismäärän siitä, kun järjestelmänvalvoja soittaa tähän API.

Kaikki yhteystiedot tallennetaan tietokantaan ja näytetään tämän API kanssa. 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/lepo/seuranta/yhteystiedot/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, mukautet. haku API

Käytä mukautettua etsittävää etsittävää hakua API etsiäksesi kaikki yhteydenotot, joilla on tietty mukautettu sisällöntasyntyinen arvo.

> **HUOMAUTUS** Jos haluat etsiä yhteystietoja tavallisen metafääriarvon löytämiseksi 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 soittaa 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/lepo/nauhoitus/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

}
]
},
....
]

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

Poikkeustyypin API:t

Poikkeuksen API:t sallivat edustajien käyttää IVR- tai muun kolmannen osapuolen käyttöliittymää säätääkseen aikataulujaan, kun he soitetaan sairaana, ja antaa järjestelmänvalvojan oikeudet noutaa luettelo poikkeustyypeistä.

GET-poikkeustyypit API

GET-poikkeustyypit API palauttaa luettelon poikkeustyypeistä, joita kolmannen osapuolen poikkeuspyyntö API käyttää.

GET-poikkeustyypit API-protokolla ja URI

GET-poikkeustyypin tunnukset API:

URI	/API/rest/scheduling/genericException
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Hallitse WFM Rajoitettu soveltamisalaan kuuluville edustajille
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

GET-poikkeustyypit API-pyyntökentät

GET-poikkeustyypin tunn. API sisältää seuraavat kentät:

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	K	Kokonaisluku	Poikkeustyypin ID.
Nimi	K	Merkkijono	Poikkeuksen aikataulupäivämäärä.
exceptionId	K	Kokonaisluku	Poikkeustyyppi ID. **ID** -kenttä (yllä) siirretään nroon poikkeuksen määrittämisjärjestelmä.

HAE poikkeustyypit API JSON -tiedostoesimerkki

Tämä on esimerkki GET genericException JSON -vastauksesta poikkeustyyppitunnusten noutamiseen:

[{

ID: 2, [*ID poikkeustyyppi, jonka edustaja valitsee lähettäessään poikkeuspyynnön*]

nimi : "Lomatyyppi", [*poikkeustyypin* nimi]

exceptionId: 1 [*ID poikkeuksesta, joka on asetettu tämän poikkeuksen tyypiksi "Oletuspoikkeus" (tässä poikkeustyypissä käytettävä oletustyönkulun poikkeus)*]

}, {

ID: 4,

nimi : "Poikkeustyyppi", poikkeustunnus: 2

}

]

POST Kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API

POST-poikkeustyypit API-toiminnolla soittaja voi lähettää poikkeuspyyntöjä edustajan puolesta.

POST kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API-protokolla ja URI

POST Kolmannen osapuolen poikkeuspyyntö API:

URI	/API/rest/ajoitus/changeRequest/poikkeus
Menetelmä	POST
Oikeudet	WFM hallinta Rajoitettu soveltamisalaan kuuluville edustajille
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöllä API tehdyt pyynnöt ovat samat kuin edustajien Webex WFO; Asiakaspalvelijapyynnön työnkulku otetaan pyynnössä käyttöön.

POST Kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API-pyyntökentät

POST Kolmannen osapuolen poikkeuspyyntö API sisältää seuraavat kentät:

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
asiakaspalvelijatunnus	K	Kokonaisluku	Poikkeuksen pyytävan edustajan ID. Kenttä on pakollinen, jos pyyntö luodaan yrityksen puolesta agentti. Muussa tapauksessa määrite ohitetaan ja ID johdetaan todennetulta käyttäjältä.
genericException	K	Kokonaisluku	Poikkeustyyppi ID.
startTimeEpoch	K	Pitkä	Pakollinen, jos wholeDay on tosi vai epätosi. Tämä on. tapahtuman alkamisaika millisekuntina, aikakautta päivämäärä. Jos wholeDay on tosi, attribuutissa käytetään määrittää poikkeuspäivämäärän. **HUOMAUTUS** Siinä tapauksessa, että koko päivä on totta, tämän pitäisi olla keskiyön aikakausiarvo Edustajan näytön aikavyöhykkeellä pyydettynä päivänä.
endTimeEpoch	K	Pitkä	Vain pakollinen, jos wholeDay on epätosi, muuten määrite ohitetaan. Tämä on tapahtuman päättymisaika millisekunteina aikakautta pvm:n jälkeen.
kokopäivä	K	Booihini	Määrittää, onko poikkeus koko päivän ajan. Kelvolliset arvot ovat TOSI tai EPÄTOSI ilman lainausmerkkejä.
kommentti	E	Merkkijono	Kommentit, jotka käyttäjä lähettää pyynnön mukana. **MUISTIINPANO** API lisää pyyntöön seuraavan kommentin: Pyynnön pyysi *<todennettu käyttäjä>* edustajan puolesta, *<asiakaspalvelijan nimi>*. Tämä kommentti tulee näkyviin vain, jos IVR, jonka kautta pyyntö lähetetään, ei tarjoa omaa kommenttia.

POST Kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API JSON -tiedostoesimerkkejä

Tämä on JSON-tiedoston esimerkki koko päivän POST -pyynnön ajan:


```
{
        "edustajan tunnus" : 16,
        "genericException" : 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Ke, 01 Helmikuu 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null, "wholeDay"
        : tosi, "kommentti" : ""
}
```


Tämä on JSON-tiedoston esimerkki osittaiselle päivälle POST -pyynnölle:


```
{
        "edustajan tunnus" : 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Ke, 01 Helmikuu 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Ke, 01 Helmikuu 2017 09:15:00 GMT
        "kokopäivä" : epätosi,
        "kommentti" : ""
}
```

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, jotka käyttäjälle 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 ACD-kohdassa.
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 tuonnin API avulla voit tuoda tietoja 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 aiemmassa yhteyshenkilössä.
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 numeron 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 edellisen 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 poistavat sen (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.

GIS API

GIS API -näppäintä käytetään historiallisten tietojen tuontiin Webex WFO-tietokantaan määritetyin

väliajoin. Webex WFO käyttää näitä tietoja raporttien ja tilastojen luomiseen.

GIS API lähettää kaksi ACD-tuontitiedostoa kohteeseen Webex WFO:

- Asiakaspalvelijan tiedosto
- Palvelutiedosto

Lisätietoja GIS API -toiminnosta on Webex WFO Tietojen tuonnin *viiteoppaassa*.

MUISTIINPANO Reaaliaikaisen tietojen kaappaaminen API-kohdassa voit tuoda reaaliaikaisen edustajan tilatiedot.

Protokolla ja URI

URI	/API/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parametrit	acdServerId - ACD-palvelimen ID
Menetelmä	POST
Oikeudet	Palvelun käyttäjän yleinen tuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Esimerkit

Täydelliset tiedot edustaja- ja palvelutiedostoista, kuten otsikoista, sarakkeista ja sarakkeiden kuvauksista, ovat kohdassa

Webex WFO tietojen tuonnin viiteopas.

HUOMAUTUS AgentProductivity.AGENT- ja ServiceHistorical.SERVICE-tiedostonimien on täsmättävä täsmälleen.

Asiakaspalvelijan tiedosto

Edustajan tiedostonimen muoto on seuraava:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Seuraavassa on edustajatiedoston esimerkki.

Tiedoston nimi: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

EDUSTAJAN ESIMERKKIPÄIVÄMÄÄRÄ : 2019-04-25 -VÄLI: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnprohidReadyWaitingSeconds, totalUnproserviceNotReadyBusySeconds, totalUnproserviceInSessionSeconds
12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Missä edellä olevassa esimerkissä

- <AGENT-PÄIVÄMÄÄRÄ: 2019-04-25-VÄLI: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> – on tiedosto EDUSTAJAN PÄIVÄMÄÄRÄ -muodon otsikko: <ataskel>VÄLI: <aika> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> .....<totalUnprohidInSessionSeconds> – ovat Pakolliset ja valinnaiset sarakkeet.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> – ovat tietolinjoja, joissa kukin tietorivi vastaa yhtä tiedoston tietokohdetta.

Gis-edustajatiedostoille tarvitaan seuraavat ja valinnaiset sarakkeet:

Sarake	Tietotyyppi	Kuvaus
Pakolliset asiakaspalvelijan sarakkeet		
acdAgentId	merkkijono	Edustajan ID-ACD.
acdServiceId	positiivinen pitkä	Palvelujonon ID ACD. Voi olla aakkosnumeerinen.
contactsHandled	ei-negatiivinen kaksois	Edustajan ajanjakson aikana käsittelemän palvelujonon yhteydenottojen määrä. Keskusteluille tämä sisältää keskustelut, jotka ovat

Sarake	Tietotyyp	Kuvaus
		poistettu ja keskusteluita, jotka on ratkaistu.
totalTalkSeconds	ei-negatiivinen kaksois	Edustajan ajanjakson aikana käsittelemän palvelujonon yhteydenottojen puheaika yhteensä. Yhteystiedon puheaika voi alkaa edellisellä jaksolla; koko puheaika lasketaan.
totalHoldSeconds	ei-negatiivinen kaksois	Edustajan ajanjakson aikana käsittelemän palvelujonon yhteydenottojen pitoaika yhteensä. Yhteystiedon pidossaoloaika voi alkaa edellisellä jaksolla; koko pitoaika lasketaan. Tämä sarake ei sovellu keskusteluihin. Anna nolla tälle sarakkeelle.
totalAfterContactWork Sekuntia	ei-negatiivinen kaksinkertainen	Yhteydenoton jälkeinen työaika yhteensä: edustajan ajanjakson aikana käsittelemän palvelujonon yhteystiedot. Yhteystiedon yhteydenoton jälkeinen aika voi alkaa edellisellä jaksolla; koko yhteydenoton jälkeinen aika lasketaan.
totalPeriodHandleTime -aika Sekuntia	ei-negatiivinen kaksinkertainen	Kokonaisaika, jonka edustaja käytti käsittelyyn aikajakson aikana ilmenneen palvelujonon yhteydenotot (puhe, asettaminen pitoon, työ). Tämä mittari (A) eroaa totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) - summasta siinä mielessä, että se ei sisällä aikaa, joka ylittää kauden rajauksen.

Sarake	Tietotyyp	Kuvaus
		ESIMERKKI , jos edustaja vastaa puheluun klo 09.29 ja puheluun Päättyy klo 9.33 ilman jälkikontaktityötä, ja jos ACD vastaa ajanjakson 09.30–10.00 aikana käsiteltävään puheluun, puhelu kuluu 4 minuuttia B:hen (09:29–09:33) mutta vain 3 minuuttia A:hen (09:30–09:33).
totalUnpro hylättyReadyWaitingSeconds	ei-negatiivinen kaksois	Edustajan kokonaisaika valmis/odottamassa -aika ajanjakson aikana kaikissa tämän ACD palvelujonoissa. Ei-vuorovaikutteinen palvelujono, kuten keskustelu, voi olla Valmis, kun edustaja vastaa keskusteluihin, kunhan edustaja ei käsittele keskusteluiden enimmäismäärää.
totalUnproduduedNotReady Varattu-sekunnit	ei-negatiivinen kaksinkertainen	Ei valmiina/varattu-aika yhteensä: edustaja ajanjakson aikana kaikissa palvelujonoissa (ei lasketa aikaa, kun edustaja käsittelee yhteystietoa tai ilmoitettiin valmis/odottaa toisessa palvelujonossa) tässä ACD.
totalUnprohid.session Sekuntia	ei-negatiivinen kaksinkertainen	Istunnon kokonaisaika (kirjautuneena olemisen aika) edustajalle ajanjakson aikana kaikissa tämän ACD -palvelun palvelujonoissa.
Valinnaiset edustajan sarakkeet		
periodStart	aikaleima	Ajanjaksojakson alkua kuvaava aikajakso. Jos kenttä otetaan huomioon, sen on viitattava samaan aikapisteeseen (vaikkakaan ei

Sarake	Tietotyyp	Kuvaus
		ilmaistaan välttämättä samassa aikavyöhykkeessä) kuin kauden alkamisaika tiedoston nimessä ja tiedoston otsikossa. Jos se ei täsmää, tapahtuu virhe.
contactsTransferredOut	ei-negatiivinen kaksois	Edustajan ajanjakson aikana siirtämien yhteydenottojen määrä. Oletusarvo = 0.
contactsTransferredIn	ei-negatiivinen kaksois	Edustajalle kauden aikana siirrettyjen yhteydenottojen määrä. Tämä kenttä on varattu tulevaa käyttöä varten. Tällä hetkellä arvo ohitetaan.
contactsExternalIn	ei-negatiivinen kaksois	Edustajalle ajanjakson aikana olevien ulkoisten yhteydenottojen määrä. Oletusarvo = 0. Tämä sarake ei sovellu keskusteluihin. Anna nolla tälle sarakkeelle.
contactsExternalOut	ei-negatiivinen kaksois	Edustajan ulkoisten lähtevien yhteydenottojen määrä ajanjakson aikana. Oletusarvo = 0. Tämä sarake ei sovellu keskusteluihin. Anna nolla tälle sarakkeelle.
totalReservedSeconds	ei-negatiivinen kaksois	Kokonaisaika, joka edustajalla on palvelujonolle varattuna ajanjakson aikana. Jos aika ei ole nolla, varattua aikaa ei lasketa Valmis/Odottaa-ajaksi. Oletus = 0. Tämä sarake ei sovellu keskusteluihin. Anna nolla tälle sarakkeelle.

Sarake	Tietotyyp	Kuvaus
totalProkuulumattomatReadyWaiting-sSeconds-toiminnot	ei-negatiivinen kaksois	Edustajan ja palvelujonon produduoitu valmis/odotusaika yhteensä. Kun tämä ACD sisältää kaikki palvelujonot, arvon on oltava sama kuin pakollinen kenttä totalUnpro hylättyReadyWaitingSeconds. Jos ennustearvojen määrä on jätetty pois tai arvo on nolla, datapalvelin jakaa profetoimattomat arvot yhtä paljon tämän ACD palvelujonojen kesken, joista edustajalla on ajanjakson aikana edustajan ja palvelun jonon tuottavuustiedot. Jos ennustetut arvot on määritetty ja ne vastaavat ei-profetioimattomia arvoja, prokopioarvoja käytetään edustajan ja palvelun jonojen yhdistelmässä. Jos ennustetut arvot on määritetty eivätkä ne vastaa ei-korjaamattomia arvoja, niin kunkin edustajan ja palvelun jonoon saapumisen kohdalla tietopalvelin laskee proloduoituun arvoon uudelleen määritetyllä uloskirjautumattomalla arvolla painotetuna, jakamalla kaikkien tässä ACD palvelujonojen määritettyjen proproduutoitujen arvojen summalla, jonka tiedot edustajalla on ajanjakson aikana. Tämä on hyödyllisintä ACD-painikkeille, jotka määrittävät edustajalle valmis/odotusaika yhden palvelujonon ja Ei valmiina/Varattu-ajan muille palvelujonolle. On tärkeää, että proprodusoimaton ja produsoitumaton

Sarake	Tietotyyp	Kuvaus
		Valmius-/Varattu-ajat eivät sisällä aikoja, jolloin edustaja kertyy Valmis/Odottaa-tilanteessa tai muina aikoina muissa palvelujonoissa. Kun ACD-jonot ilmoittavat Ei valmiina/varattu-ajasta palvelujonoissa, kun edustaja käsittelee puheluita tai on valmis/odottamassa toisessa palvelujonossa, on tärkeää poistaa kaikki päällekkäiset aika ja ilmoittaa Ei valmiina/varattu -ajasta vain, kun edustaja on Ei valmiina/Varattu-tilassa kaikissa palvelujonoissa yhtä aikaa. Tämäntyyppiselle ACD-tyypille jakamaton Valmis/Odotus-aika yhteensä on kunkin palvelujonon Valmis/Odotus-ajan summa ja todistamaton Ei valmiina/Varattu-aika yhteensä lasketaan istunnon kokonaisajasta (kirjautunut sisään) vähemmän kuin palvelun kokonaisaika (Puhe, Pidossa, Työn jälkeen, Valmis/Odottaa ja Varattu). Ei-vuorovaikutteinen palvelujono, kuten keskustelu, voi olla Valmis, kun edustaja vastaa keskusteluihin, kunhan edustaja ei käsittele keskusteluiden enimmäismäärää.
totalProahkeraNotReadyVarattuSeconds	ei-negatiivinen kaksois	Edustajan ja palvelujonon produduoitu ei valmiina/varattu -aika yhteensä. Kun tämä ACD sisältää kaikki palvelujonot, se on sama kuin pakollinen kenttä totalUnpro summariNotReadyBusySeconds. Jos haluat tarkan selityksen tästä arvosta, katso kokonaisprofiilinReadyWaitingSeconds-kentän kuvaus.

Sarake	Tietotyyp	Kuvaus
Yhteydenotot Vastattu	ei-negatiivinen kaksois	Edustajan ajanjakson aikana vastaamien palvelujonon yhteydenottojen määrä. Tämän kentän ja tarvittavien kenttien yhteydenottojen erotus on täytäntöönpanosta kiinni. ContactsHandled-kenttää käytetään esimerkiksi laskemisen keskimääräisiin käsittelyaikoihin, kun taas contactsAnsweredi käytetään uudelleenkäsittelyyn average speed of answer. Jotkin ACD:t tekevät näiden kahden kentän välillä erottelemisen. Joissakin ACD:issä käsitelty yhteystieto on esimerkiksi yhteystieto, joka päättyy raportointiajanjakson aikana, kun taas vastattu yhteystieto on yhteystieto, johon vastataan raportointiajanjakson aikana. Tämä kenttä on varattu tulevaa käyttöä varten. Tällä hetkellä arvo ohitetaan.
totalAnswerDelaySeconds	ei-negatiivinen kaksois	Kokonaisviive, kun edustaja vastasi palvelujonon yhteydenottoihin ajanjakson aikana. Tämä kenttä on varattu tulevaa käyttöä varten. Tällä hetkellä arvo ohitetaan.

Palvelutiedosto

Palvelutiedoston nimi on seuraavassa muodossa:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Seuraava on palvelutiedoston esimerkki.

Tiedoston nimi: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

PALVELUN ESIMERKKIPÄIVÄMÄÄRÄ : 2019-04-25 -VÄLI: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, yhteystiedotHandled, yhteystiedotOffered, yhteystiedotVastattu, yhteystiedotAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, palveluLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Missä edellä olevassa esimerkissä

- <SERVICE-PÄIVÄMÄÄRÄ: 2019-04-25-VÄLI: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> – on tiedosto EDUSTAJAN PÄIVÄMÄÄRÄ -muodon otsikko: <ataskel>VÄLI: <aika> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, yhteystiedotHandled> .....<serviceLevelPercent> – tarvitaan ja Valinnaiset sarakkeet.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0>, 0, ovat tietolinjoja, joissa kukin tietorivi vastaa yhtä tiedoston tietokohdetta.

Sarakkeet

GIS-palvelutiedostoille tarvitaan seuraavat ja valinnaiset sarakkeet:

Sarake	Tietotyyppi	Kuvaus
Pakolliset palvelusarakkeet		
acdServiceId	positiivinen pitkä	Palvelujonon IDACD. Voi olla aakkosnumeerinen.
yhteydenotot siirretty	ei-negatiivinen kaksois	Edustajille kauden aikana tarjottujen palvelujonon yhteydenottojen määrä.
contactsHandled	ei-negatiivinen kaksois	Edustajien ajanjakson aikana käsittelemän palvelujonon yhteydenottojen määrä.
yhteydenotot Vastattu	ei-negatiivinen kaksois	Edustajien ajanjakson aikana vastaamien palvelujonon yhteydenottojen määrä. Tämän kentän ja tarvittavien kenttien yhteydenottojen erotus on täytäntöönpanosta kiinni. ContactsHandled-kenttää käytetään esimerkiksi ennakoiden yhteydenottojen ja tietokäsittelyn määrää

Sarake	Tietotyyp	Kuvaus
		keskimääräinen käsittelyaika, kun taas yhteydenotot On käytetty tietokäsittelyyn average speed of answer. Jotkin ACD:t tekevät erottelemisen näiden kahden välillä Fields; esimerkiksi joissakin käsitel. yhteyshenkilö on yhteystieto, joka päättyy raportin aikana väli, kun vastattu yhteyshenkilö on yhteyshenkilö johon vastataan raportointiajanjakson aikana.
contactsAbandoned	ei-negatiivinen kaksinkertainen	Palvelujonon yhteydenottojen määrä ajanjakson aikana hylättynä.
totalTalkSeconds	ei-negatiivinen kaksinkertainen	Palvelun yhteydenottojen puheaika yhteensä edustajien ajanjakson aikana käsittelemä jono.
totalHoldSeconds	ei-negatiivinen kaksinkertainen	Palvelun yhteystietojen pidossaoloaika yhteensä edustajien ajanjakson aikana käsittelemä jono. Tämä sarake ei sovellu keskusteluihin. Anna nolla tässä sarakkeessa.
totalAfterContactWorkSeconds-paketit	ei-negatiivinen kaksinkertainen	Yhteydenoton jälkeinen yhteydenoton jälkeinen aika yhteensä: edustajien käsittelemä palvelujono jakso.
totalAnswerDelaySeconds	ei-negatiivinen kaksinkertainen	Yhteydenottoihin vastaamisen viive yhteensä: palvelu yhteydenotoille edustajille, joihin vastattiin jakso. Tämä sarake ei sovellu keskusteluihin. Anna nolla tässä sarakkeessa.
serviceLevelPercent	ei-negatiivinen kaksinkertainen ≤100	Yhteydenottoihin vastaamisen viive yhteensä: palvelu yhteydenotoille edustajille, joihin vastattiin ajanjakson aikana.
Valinnaiset palvelusarakkeet		
periodStart	aikaleima	Aikajakso, joka kuvaa ajanjakson alkua

Sarake	Tietotyyppi	Kuvaus
		jakso. Jos kenttä otetaan huomioon, sen on viitattava samaan ajanjaksoon (vaikka se ei välttämättä ilmaista samassa aikavyöhykkeessä) kuin jakson alkamisaika tiedoston nimessä ja tiedoston otsikossa. Jos se ei täsmää, tapahtuu virhe.
contactsBlocked	ei-negatiivinen kaksois	Palvelujonossa ajanjakson aikana estettyjen yhteydenottojen määrä. Oletusarvo = 0.
serviceLevelSeconds	positiivinen kaksois	Palvelutason raja-arvo sekunteina, kun palvelujonoa on ajanjakson aikana. Tämä kenttä on varattu tulevaa käyttöä varten. Tällä hetkellä arvo ohitetaan.
contactsInQueue	ei-negatiivinen kaksois	Ajanjakson aikana jonossa olevien yhteydenottojen enimmäismäärä. Käytetään vain ei-vuorovaikutteisissa jonoissa. Vuorovaikutteisissa jonoissa arvo on aina nolla riippumatta siitä, mitä arvoa tähän sarakkeeseen lisätään.

Tuo API

Tämä API altistaa REST-kaltaiset päätepisteet tuonnin suorittamiselle. Sen avulla voit noutaa tietoja taustaobjektimalleista (eli taustamallikentistä ja niihin määritetyistä tyypeistä) ja tuoda tietoja CSV-tiedostoista 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": "Työryhmän 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 Tuo JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

JSON-muoto


```
{
        "vuokralainentunnus":1,
        "yhdistäminen":[
            {
                "sarake?"Ryhmä 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.

Asetusten tuonti 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

Voit muokata nykyistä tuontiasetusta päivittämisasetuksissa API.

Päivitä tuontiasetusprotokolla ja URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Jossa ID on muokatvan 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.

Kuulumisluettelo/rajausluettelo API

Tuo näkyviin, määritä, päivitä tai poista alanumeroiden, puhelinnumeroiden tai yhteystietojen luettelo API, jos haluat luoda, määrittää, päivittää tai poistaa alanumeroita tai yhteystietoja, joihin joko haluat tai et halua nauhoittaa. Tämä API käyttää neljää menetelmää:

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

GET- ja 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	Sisällytys-/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 suunnalle: 1 = Saapuva 2 = Lähtevä 3 = Jompikumpi

HAE palvelun API vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
tulosExclusionListId	Osallisuus-/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 tiedosto 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 Lisäytyminen/Rajaus-luetteloita.

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

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

PUT Sisällytä tai sulje pois -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	Lisäytymis-/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- tai 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.

DELETE 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, jotka sisältävät tietoja lennonaikasesta työstatuksesta sekä historialliset päättämistyön tiedot.

Protokolla ja URI

URI	/API/levot/yhteensovittelu/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.

Yleinen ryhmä 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 käyttäjällä on pääsy, 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/<persburg>
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)

Ryhmänumerolla ID (jossa on työryhmiä) API voit luetella määritetyn ryhmän (myös sen työryhmien) tiedot, 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

Ryhmitä ID (työryhmän kanssa) -pyyntökenttien mukaan

POST-menetelmä päivittää määritetyn ryhmätietueen.

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

Ryhmitä ID (työryhmän kanssa) -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 (työryhmän kanssa) 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/<persburg>
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 BOSY-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	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
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 näyttää tai luo uuden henkilön (käyttäjän) Webex WFO-näyttöön.

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 synkronoidaan seuraavan kerran, Webex WFO luo päällekkäisen henkilöprofiilin. 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.

Ryhmän 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.

Työryhmät ID (edustajien kanssa) JSON-tiedostoesimerkin mukaan

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,
"poistettu käytöstä":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,
        },
]
```

Reaaliaikaiset edustajan tilat API

Reaaliaikaisen edustajan tilat API sisältää tietyn edustajaluettelon reaaliaikaisten edustajien tilojen tiedot tietyllä aikavälillä. Näiden tietojen avulla voit määrittää tarkat ajat, jolloin edustajat kirjautuivat sisään ja ulos ACD.

Jotta reaaliaikaiset edustajan tilat API voivat palauttaa tietoja, pyytämiesi edustajien on täytettävä seuraavat ehdot:

- Reaaliaikaiset tiedot
- Ole (pyyd. käyttäjän) näkymässä

Reaaliaikaisen edustajan tilat API eivät palauta mitään tietoja käyttäjistä, jotka eivät täytä näitä kahta ehtoa.

HUOMAUTUS Voit pyytää tietoja enintään 31 päivän ajanjaksolta.

Reaaliaikaiset edustajan tilat API-protokolla ja URI

URI	/API/lepo/ajoitus/realTime/aktiviteetti/erittely
Menetelmä	POST
Oikeudet	Hallitse WFM

Parametrit

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
alkuaika	K	Numero	Reaaliaikaisten edustajatilojen tietojen aloitusaika. Muoto = Aika, millisekunteja. **HUOMAUTUS** FromTime-parametri on sisällyttävä. Lisätietoja FromTime-parametrista on kohdassa fromTime-parametrien näkökohdat.

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
toTime-aika	K	Numero	Reaaliaikaisten edustajatilojen tietojen päättymisaika. Muoto = Aika, millisekunteja. **HUOMAUTUS** ToTime-parametri ei ole sisällyttävä.

fromTime-parametrien näkökohdat

Jos edustaja lähtee tilasta, joka alkaa ennen valitsemiasi parametreja ja siirtyy toiseen tilaan, reaaliaikaiset edustajan tilat API sisällyttävät molemmat tilat vastaukseensa, vaikka jompikumpi niistä tapahtuu ennen FromTime-parametria.

ESIMERKKI

Pyydät reaaliaikaisia edustajan tilatietoja 24.1.2018 klo 1.30–2.30 PM.

Samana päivänä edustaja teki seuraavaa:

- Siirtyi HOLD-tilaan kello 1:15 PM
- Muutettu TALK-tilaksi 1:45 PM

Tässä tilanteessa vastaus sisältää sekä HOLD-tilan että TALK-tilan, vaikka HOLD-tila alkaa ennen pyynnön FromTime-parametria (1:30).

Reaaliaikaisen edustajan tilat API -pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
asiakaspalvelijat	K	Numero	(Valinnainen) Reaaliaikaisen edustajan tilatiedon haluavien edustajien henkäykset (pilkuin eroteltuna). **HUOMAUTUS** Jos et määritä edustajan tunnuksia, kaikkien näkymäsi edustajien reaaliaikaiset tiedot palautetaan.

Reaaliaikaisen edustajan tilat API vastauskentät

Nimi	Kuvaus
asiakaspalvelijatunnus	Edustajan numero ID.
employeeId	Edustajan työntekijä ID. Voi olla null-arvoinen.
realTimeActivities -aktiviteetit	Edustajan reaaliaikaisia tiloja koskevat tiedot.
agentState	Edustajan reaaliaikainen tila: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ PUHUA ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ PITÄÄ ▪ NOT_READY_BUSY
syykoodi	Edustajan tilan syykoodi. Voi olla null-arvoinen.
aikaleima	Aika, jolloin edustajan edustajatila muuttui. Muoto on aikakausi millisekunteina.

Reaaliaikaiset edustajatilat API JSON -tiedostoesimerkkejä

Pyyntötiedoston esimerkki

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

Vastaustiedoston esimerkki

```
[
        {
                "agentId": numero, "työntekijän
                tunnus": merkkijono,
```

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":  merkkijono,
                                "syykoodi":    merkkijono,
                                "timestamp": numero,
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Reaaliaikainen tietojen kaappaaminen API

WFM-reaaliaikaisen tietojen kaappaamisen API avulla voidaan ilmoittaa Webex WFO reaaliaikaisia edustajan tilatietoja mille tahansa ACD-kohteelle. Webex WFO käyttää näitä reaaliaikaisia tietoja edustajan vaatimustenmukaisuuden ja vaatimustenmukaisuuden laskemiseen. Lisätietoja edustajan tilatiedoista gis API -toiminnolla on *Webex WFO Tietojen tuonnin viiteoppaassa ja* GIS API-oppaassa .

Voit lähettää jokaisen edustajan tilan vaihdoksen erillisenä API -pyyntönä tai yhdistää useita edustajan tilan muutoksia yhteen pyyntöön. Yleensä usean edustajan tilan muutosten lähettäminen yhteen pyyntöön johtaa suurempaan suorituskykyyn.

1. Kun sovellus käynnistetään, luo HTTPS-istunto sovelluspalvelimelle.
2. Sovelluksen elinkaaren ajan:
    a. Edustajan tilan muutosten seuranta ACD-erityisintegraatiomenetelmällä.
    b. Lähetä edustajan tilan muutokset tietopalvelimeen.
3. Jos sovellus suljetaan, tuhoa HTTPS-istunto.

Reaaliaikainen tietojen kaappaaminen API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Menetelmä	POST
Oikeudet	WFM-sovelluksen
hallinnan sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Reaaliaikaisen tietojen kaappaamisen API-pyyntökentät

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
käyttäjätunnus	K	Merkkijono	Käyttäjän kirjautuminen ID.

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
salasana	K	Merkkijono	käyttäjän salasana.
tapahtumapaikka	K	Merkkijono	käyttäjän kieli.

Reaaliaikaiset tietojen kaappaaminen API -vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaukset
acdAgentId	Edustajan ACD-tunnus. Tämä on edustajan ACD ID kohteessa Webex WFO (Sovellusten hallinta > Käyttäjät > edustajat).
gisStateIdentifier	Edustajan tilan tunnus. ▪ 1 – Kirjaudu ulos. Edustaja on kirjautunut ulos numerosta ACD. Monissa ACD:issä numeerinen syykoodi saattaa ilmoittaa tilan vaihtumisen syyn. ▪ 2 – Ei valmiina. Edustaja ei hyväksy yhteystietoja ACD- Monissa ACD:issä numeerinen syykoodi saattaa ilmoittaa tilan vaihtumisen syyn. ▪ 3 – Valmis. Edustaja on valmis ottamaan yhteydenotot vastaan ACD- ▪ 4 – Puhuu. Edustaja on yhteystiedon käyttäjä. ▪ 5 – Työ on kesken. Edustaja on mukana yhteystyön jälkeen ja siirtyy Ei valmiina -tilaan, kun se on valmis. ▪ 6 – Työ on valmis. Edustaja on mukana yhteydenoton jälkeen ja siirtyy Valmis-tilaan, kun se on valmis. ▪ 10 – Pito. Edustaja on asettanut yhteystiedon pitoon. **MUISTIINPANO** Jos ACD on yhteystiedon jälkeinen työtila, mutta ei tee mitään työ on kesken ja Työ on valmis -tilan välillä, ei kumpikaan Voidaan käyttää tilaa.
aikaleima	Aika, jolloin edustajan tila vaihtui, se ilmaistiin millisekuneina aikakautta lähtien. Aikajänteet on lähetettävä UTC:ssä aikakatkaistiin millisekunteina.

Kenttä	Kuvaukset
syykoodi	Valinnainen syykoodi. Tämä voi olla null tai tyhjä. Kelvollisia arvoja ovat 1–65535 tai tekstimerkkijono.

Reaaliaikainen tietojen kaappaaminen API JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

```
[
    {
        "acdAgentId":merkkijono,
        "gisStateIdentifier":merkkijono,
        "timestamp":numero,
        "reasonCode":numero
    }, ...
]
```

Istunnon tuhoaminen

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

Kirjautua ulos

- Anna HTTPS DELETE -pyyntö:

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

Järjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Nauhoitusohjaus API

Nauhoitusohjaus 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 -sivulla 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=13 580 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" Webex WFO-sivu. 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-palvelimelle, 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 sellainen 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 käsitelläkseen nauhoituksen hallintaa API-pyyntöjä. 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/<controlsand>
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
	
	pyytää elintä:
	
	{
	"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"}

Ajoita tiedot edustajien mukaan ja päivämäärä API

Edustajan aikataulutiedot ja päivämäärän API noutaa kaikkien edustajien tarkat aikataulutiedot tai määritetyn luettelon edustajista eri päivämääräalueella. Tämä API palauttaa vain niiden edustajien tiedot, jotka ovat alueellasi ja jotka näkyvät todennetulle käyttäjälle.

> **HUOMAUTUS** Jos pyydetyt edustajan tunnukset eivät ole pyynnön esittäneen käyttäjän näkymässä, API palauttaa tyhjän JSON-taulukon.

Protokolla ja URI

URI	~/ajoitus/aikataulu/toiminnot/erittely/
Menetelmä	GET ja POST
Oikeudet	Suunnitelman aikataulut

Parametrit

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
alkusyistä	K	Merkkijono	Toimintotietojen alkamispäivämäärä. Muoto VVVVV-KK-DD.
toDate	K	Merkkijono	Aktiviteettitietojen päättymispäivämäärä. Muoto VVVVV-KK-DD.

> **HUOMAUTUS** Päivämääräväli on rajoitettu 31 päivään yhdessä API-puhelussa. Jos lisää päivämäärää vaaditaan, API voi soittaa useita kertoja kaikkiin tarvittaviin päivämäärään.

Pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
asiakaspalvelijat	K	Numero	Sen edustajan henkilöllisyystunnus, jolle pyydät toimintatietoja (pilkuin eroteltuna).

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			HUOMAUTUS Jos et määritä edustajan tunnuksia, kaikkien näkymäsi edustajien tiedot palautetaan.

Esimerkki:

```
POST ~/ajoitus/aikataulu/toiminnot/tiedot?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<agent ID>, <agent ID>, <asiakaspalvelija ID>]
     }
```

Ajoita tiedot edustajien mukaan ja päivämäärän API vastauskentät

Nimi	Kuvaus
asiakaspalvelijatunnus	Edustajan yksilöivä ID.
employeeId	Edustajan työntekijä ID.
agentTimeZone	Aikavyöhyke, jossa edustajan yhteyskeskus sijaitsee. **HUOMAUTUS** : Tämä on edustajan näytön aikavyöhyke, joka on heidän paikallinen aikansa. **MUISTIINPANO** Tiedot palautetaan vuokraajan aikavyöhykkeellä määritetyn päivämäärän mukaan. Keskiyön aktiviteetteja ei katkaista päivän päätteeksi. Sen sijaan WFM palauttaa kaikkien niiden toimintojen koko aktiviteetit, joilla on valitun päivän osa vuokraajan aikavyöhykkeellä. Jos esimerkiksi lähetät 9.10.2019 asti toiminnan, joka jatkuu 10.10.2019 asti, saat tuloksia koko aktiviteetista.
toiminnotByDate	Luettelo edustajan toiminnoista määritettynä päivänä.

Nimi	Kuvaus
päivämäärä	Edustajan toimintojen päivämäärä.
Ajoitetut todennäkoisyydet on	Yksityiskohtainen luettelo edustajan ajoitet. toiminnoista (kukin ajoitettu toiminto luettelossa).
aktiviteettityyppi	Aktiviteettityyppi.
activityTypeLabel	Aktiviteettityypin selite.
activityDetailName	Tietyn toiminnon nimi.
serviceQueueId	Palvelujonon tunnus.
aloitusaika	Aktiviteetin aloitusaika. Muoto=UNIX-aika
päättymisaika	Aktiviteetin päättymisaika. Muoto=UNIX-aika
maksettu	Osoittaa, onko tämä maksettua toimintaa: tosi vai epätosi.
activityMetadata	Määrittää aktiviteetille sen, mikä on ns.

Esimerkkejä: Edustajien aikataulutiedot ja päivämäärä API JSON-tiedostoesimerkit

Pyyntötiedoston esimerkki

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

Vastaustiedoston esimerkki

```
[
        {
                "asiakaspalvelijatunnus": 1,
                "työntekijän tunnus": "EMP123",
                "agentTimeZone": "Amerikka/Chicago" "toiminnotByDate":
                [
```

```
                    {
                        "päivämäärä": "2016-07-22",
                        "aikataulun todennäköisyydet": [
                            {
                                "activityType": "lounas", "activityTypeLabel":
                                "Lounas", "activityDetailName":
                                "Erikoislounas", "palveluQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "päättymisaika": "45832573458000",
                                "maksettu": tosi
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Aikavälin API aikataulu

Timespan API -aikataulu saa määritettyjen edustajan tunn. aikataulutoiminnot määritetylle aikavälille. Vain lähettävien käyttäjien edustajien aikataulut palautetaan. Tällä API soittaja voi noutaa 60 päivän aikataulutiedot yksittäiseltä edustajalta tai enintään yhdeksän päivää usealle edustajalle.

Protokolla ja URI

URI	~/aikataulu//aikaväli/
Menetelmä	POST
Oikeudet	Muokkaa aikatauluja tai näytä aikataulut -käyttöoikeus vaaditaan. Jos kyseessä on Käyttäjällä on vain Näytä aikataulut -käyttöoikeus. Käyttäjä voi noutaa vain oman aikataulunsa.

Pyyntöparametrit

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
fromTimestamp	K	Pitkä	Aikakohdasta aikakautta millisekunteja. Kesto kohteesta "fromTimestamp" - "toTimestamp" ei saa olla yli 9 päivää, jos useita asiakaspalvelijan tunnusta on määritetty. Jos yksi asiakaspalvelijan tunnus on ja kesto kohteesta "fromTimestamp" kohteeseen toTimestamp-arvo saa olla enintään 60 päivää.
toTimestamp	K	Pitkä	Aikasijaintiin aikakautta millisekunteja. Kesto kohteesta "fromTimestamp" - "toTimestamp" ei saa olla yli 9 päivää, jos useita asiakaspalvelijan tunnusta on määritetty. Jos yksi asiakaspalvelijan tunnus on ja kesto kohteesta "fromTimestamp" kohteeseen toTimestamp-arvo saa olla enintään 60 päivää.

Pyyntökentät

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
asiakaspalvelijat	K	pitkäs.matriisi	Niitä edustajia, jotka ovat lähettämässä käyttäjän näkökantaa, ID. Tunnusten määrä saa olla enintään 1 000.

Esimerkki:

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

Vastauskentät

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
asiakaspalvelijatunnus	K	kokonaisluku	Edustaja ID.
työntekijän tunnus	K	merkkijono	Työntekijä ID. Kenttä voi olla null tai tyhjä.
agentTimeZone	K	merkkijono	Edustajan näytön aikavyöhyke (Java aikavyöhyke ID, kuten "Amerikka/Chicago").
Toimintaa	K	valikoima	Aktiviteettiobjektien taulukko. Kenttä voi olla tyhjä.

Aktiviteettiobjektit

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
aktiviteettityyppi	K	merkkijono	Aktiviteettityyppi (ei lokalisoitu).
activityTypeLabel	K	merkkijono	Aktiviteettityypin selite (lokalisoitu).
activityDetailName	K	merkkijono	Toimintojen tietonimi. Tämä on null-arvoinen tai tyhjä, ellei toiminnon tyyppi ole jokin seuraavista: ▪ Se on palvelujonon nimi, jos toiminnan tyyppi on palvelussa, suljettu palvelu tai palvelun kaatuminen

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			jono. ▪ Se on monitaidon ryhmän nimi, jos aktiviteettityyppi on palvelussa, suljettu palvelu tai monitaidottomien ryhmien ylistys. ▪ Tauo, lounas, poikkeus tai hankkeen nimi, jos aktiviteettityyppi on jokin näistä toiminnoista.
aloitusaika	K	pitkä	Aktiviteetin aloitusaika 2,5 millisekunnissa.
päättymisaika	K	pitkä	Aktiviteetin päättymisaika ajanjaksossa millisekunteja.
väri	K	merkkijono	Väri-HTML-koodi.
serviceQueueId	E	pitkä	Palvelujono ID. Tämä on null-arvoinen, jos aktiviteettityyppi ei ole toiminnassa, suljettu palvelu tai palvelujonon kaatuminen.
multiSkillGroupId	E	pitkä	Monitaidon ryhmä ID. Tämä on null-arvoinen, jos aktiviteettityyppi ei ole käytössä, suljettu palvelu tai monitaidottomien ryhmien osalta on kesken.

Vastausesimerkki


```
[
    {
        "asiakaspalvelijatunnus": 1,
        "työntekijän tunnus":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Amerikka/Chicago",
        "toiminnot":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel":
            "Palvelussa", "activityDetailName": "SimSG1",
```

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

Palvelu API

Palvelun API avulla voit luoda palvelujonoja ja tunnistaa palvelut käyttäjän näkymässä. Tämä API käyttää kahta menetelmää:

- GET-palvelu: Mahdollistaa palveluluettelon noutamisen.
- POST-palvelu: mahdollistaa palvelujonon luomisen.

> **HUOMAUTUS** Palvelu API ei palauta edustajien kirjautumisnimiä (sähköpostiosoitteita). Edustajan ja muiden kirjautumisnimien lisätietoja on kohdassa Käyttäjä API.

HAE palvelu API

GET-palvelun avulla voit noutaa näkymästäsi palveluluettelon.

HAE palvelu API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/v2/ajoitus/palvelu
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Suunnitelman aikataulut
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

HAE palvelun API-pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
mainViewOnly	E	Totuusarvo	Jos asetus on tosi, se palauttaa vain palvelut, jotka ovat soittajan päänäkymässä. Oletusarvo on epätosi (palauttaa kaikki palvelut).
näkymä	E	Totuusarvo	Jos arvo on tosi, palauttaa palvelut ja määritetyt näkymät. Oletusarvona on epätosi.
skillMappings	E	Totuusarvo	Jos arvo on tosi, palauttaa palvelut osaamisalueryhmän mukana.

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			Yhdistämismääritykset. Oletusarvona on epätosi.
contactType-tyyppi	E	Kokonaisluku	Jos tämä on annettu, palauttaa palvelut, joiden palvelujonon tyyppi on määrittänyt yhteystiedon tyypin. 0 = Vuorovaikutteinen. 1 = Ei-vuorovaikutteinen. **HUOMAUTUS** Palauttaa 400 virheen, jos parametri on annettu, mutta arvo ei ole 0 tai 1.
tyyppi	E	Kokonaisluku	Jos tämä on annettu, palauttaa palvelut, joilla on kyseinen palvelujonotyyppi. **HUOMAUTUS** Palauttaa 400 virheen, jos parametri on annettu, mutta arvo ei ole kokonaisluku. Palauttaa tyhjän luettelon, jos tyyppi ei ole olemassa oleva palvelujonon tyyppi.
forcastAllowed	E	Totuusarvo	Jos se on tosi, vain palvelut, joiden valintaruutu on "Älä luo tämän palvelujonon ennusteita tai aikatauluja". Asetukseksi voi asettaa Tosi seuraavissa tilanteissa: ▪ Ei muita parametreja ▪ Näyttö- ja osaamisaluemäärityksiä tarvitaan ▪ Näkymän, osaamisalueiden kartoittaminen ja joko tyypin tai yhteystiedon tyyppi vaaditaan. Oletusarvo on epätosi (palauttaa kaikki palvelut).

HAE palvelun API vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
ID	Palvelujono ID. **HUOMAUTUS** Asiakaspalvelijat-aikataulun mukaan käyttää palvelujonoa ID

Kenttä	Kuvaus
	palvelujonon API mukaan.
Numero	ACD-palvelujono ID.
Nimi	Palvelujonon nimi
Prioriteetti	Palvelujonon prioriteetti. Kelvollisia arvoja ovat 0–999. Nolla on suurin prioriteetti. Oletusarvot ovat 0.
Virtuaalinen	Virtuaalipalvelujonon ilmaisin. Oletusarvona on epätosi.
Väri	Palvelujonon heksakoodi. Oletusarvoisesti #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Ei luo ennustetta tai aikataulua, jos se on tosi. Oletusarvona on epätosi.
MSAQ	Ottaa käyttöön monitaitoisen edustajan jonottamisen. Oletusarvona on epätosi.
Tyyppi	Palvelujonon tyyppi. Oletusarvo on 0 (ääni).
TypeDesc	Palvelujonon tyypin nimi.
ContactType-tyyppi	Palvelujonon yhteystiedon tyyppi. 0 = Vuorovaikutteinen (oletus). 1 = Ei-
vuorovaikutteinen. ViewID:t	Näkymätunnusten taulukko.
skillMappingIds	Osaamisalueiden kartoitustunnusten taulukko.

HAE palvelu API JSON -tiedostoesimerkki


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "numero" : 456, "nimi" :
                "Myynti", "prioriteetti" : 1,
                "virtuaalinen" : epätosi,
                "väri" : "#7399BD",
                "notAllowForecast" : epätosi, "msaq"
                : epätosi,
```

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

POST-palvelu API

POST-palvelun avulla voit luoda uuden palvelujonon käyttäjän näkymään. Uusi palvelujono lisätään kaikkiin käyttäjän nykyisiin näkymiin. Jos käyttäjälle ei ole määritetty näkymiä, hän ei voi suorittaa tätä toimintoa.

POST-palvelun API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/v2/ajoitus/palvelu

Menetelmä	POST
Oikeudet	Viestien hallinta, WFM hallinta

POST-palvelun API-pyyntökentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
numero	K	Numero	Määrittää palvelujonon kohteessa ACD. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen. Enimmillään numerot = 22
Nimi	K	Merkkijono	Palvelujonon nimi Ainutlaatuinen. Ei tyhjä. Enimmäismerkit = 50
acdServiceId	K	Merkkijono	ACD-palvelujonon ID. Ei tyhjä. Enimmäismerkit = 50
prioriteetti	K	Numero	Palvelujonon prioriteetti. Kelvollisia arvoja ovat 0–999. Nolla on suurin prioriteetti. Oletukset: 0. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen. Enimmillään numerot = 22
väri	E	Merkkijono	Palvelujonon heksakoodi. Oletusarvoisesti #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Ei tyhjä. Hae ~/config/color -kohdassa on oltava kartta värikoodikenttään. Enimmäismerkit = 50
notAllowForecast	E	Totuusarvo	Jos se on tosi, se ei luo ennustetta tai aikataulua. Oletusarvona on epätosi.
msaq	E	Totuusarvo	Ottaa käyttöön monitaitoisen edustajan jonottamisen. Oletusarvona on epätosi.
tyyppi	K	Numero	Palvelujonon tyyppi. Oletusarvo on 0 (ääni). Olemassa oleva palvelujonotyyppi.
suljettuHoursRedistributionType		Numero	Suljettujen tuntien uudelleenjakaminen. ▪ 0 = Ei mitään ▪ 1 = Todentaminen

Kent	Req?	Tyyp	Kuvaus
			▪ 2 = Pariinen Oletusarvot ovat 0. Pakollinen, jos tyyppi on palvelujonon tyypille, jonka yhteystiedon tyyppi on Ei-Interactive muu, jota ei käytetä.
käsitteleminenThreshold		Numero	Käsittelyn kynnysarvo. 0–4320 minuuttia. Oletusarvoisesti arvo on 0. Arvo on pakollinen, jos closedRedistType on 1 tai 2. Jos closedRedistType ei ole 1 tai 2, handlingThreshold ei ole käytössä.
puheaika		Numero	Keskimääräinen yhteydenottoaika sekunteina. Ei voi olla negatiivinen.
työaika		Numero	Keskimääräinen työaika sekunteina. Ei voi olla negatiivinen.
serviceLevelObjectivePercent		Numero	Interactive-yhteystietotyyppiä käyttävä palvelujonon prosenttiosuus on 0–100. Jos palvelujonon tyyppi on ei-vuorovaikutteinen, tämä kenttä ohitetaan. Ei-vuorovaikutteisia yhteystietotyyppejä käyttävät palvelujonot on koodettu 100:aan.
palveluLevelObjectiveSeconds		Numero	Interactive-yhteystyypin on oltava positiivinen. Ohitetaan, jos tyyppi on palvelujonotyyppi, jonka yhteystiedon tyyppi on Ei-Interactive (kovakoodaus on null).
tuottavuusperpercent	E	Numero	Tuottavuusprosentti. Oletusarvot ovat 0.
fteHourPerWeek	E	Numero	FTE tuntia viikossa. Oletusarvot ovat 0.
breakHoursPerWeek	E	Numero	Tauotunteja viikossa. Oletusarvot ovat 0.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Numero	Edustajien määrän ennustettu muutoskerroin. Oletus on 1.00. Alue on 0,00–10,00.

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
Päivää	K	Valikoima	Päivätietojen taulukko. Avoimena ja suljettuna on oltava vähintään yksi aktiivinen arkipäivä. Kenttien määritysten Päivät-kentät jonka JSON-tulostus sisältää päiväkausia.
skillMappings	K	Valikoima	Osaamisalueiden kartoitustietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelujonoa osaamisalueiden kartoittamissuhteeseen ei päivitetä. Lisätietoja on osaamisalueen määrityksissä kentät, jotka JSON-tulostus sisältää osaamisalueiden kartoittamista varten.
määritetyt luettelonumerot	K	Valikoima	Luettelonumerotietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelujonoa luettelonumerosuhteeseen ei päivitetä. Kenttien määritysten luettelonumerokentät että JSON-tulostus sisältää määritetylle DNS.
virtuaalinen		Totuusarvo	Jos asetus on tosi, se osoittaa, että tämä on virtuaalipalvelujono.
virtualServices	K	Valikoima	Virtuaalipalvelun tietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelujonoa palvelujonon lähdepalvelujonojen suhteen ei päivitetä. Lisätietoja on virtuaalipalvelukentissä kentät, jotka JSON-tulostus sisältää virtuaalipalveluja varten.
ajoitusOrderParameters	K	Valikoima	Ajoitusjärjestystietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelujonon ajoitusprioriteetin suhde ei päivity.

Kent	Req?	Tyyp	Kuvaus
			Määritysten ajoitusjärjestyskentät niistä kentistä, jotka JSON-tulostus sisältää ajoitusjärjestysparametreja varten.
vacationOrderParameters	K	Valikoima	Lomajärjestystietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelujonon lomaprioriteetin suhde ei päivity. Lisätietoja on lomajärjestyskentissä kenttien osalta, jotka JSON-tulostus sisältää lomajärjestysparametreille.
multiSkillGroups	K	Valikoima	Moniosaamisryhmän taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, monitaitoista ryhmäpalvelujonon yhteyttä ei päivitetä. Määritelmät on kohdassa Monitaidon ryhmäkentät kenttien osalta, jotka JSON-tulostus sisältää moniosaamisryhmille.
asiakaspalvelijat	E	Numero taulukko	Sellaisten edustajan tunnusten taulukko, joiden pääpalvelujono on tämä palvelujono (lisätty vain pilveen - käynnistetään 2016.10)

Päivät-kentät

Päivät-kenttä sisältää nämä kentät sunnuntai-, maanantai-, tiistai-, keskiviikko-, torstai-, perjantai- ja lauantaitunnisteille:

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
avata		Aika	Muoto: HH:MM. Sekä avoimilla että läheisillä on oltava arvot, tai molempien arvojen on oltava null-arvoisia. Ohitetaan, jos aktiivinen on epätosi.
sulkea		Aika	Muoto: HH:MM. Sekä avoimilla että läheisillä on oltava arvot, tai molempien arvojen on oltava null-arvoisia. Ohitetaan, jos aktiivinen on epätosi.
aktiivinen	K	Totuusarvo	Osoittaa, onko päivä käytössä.

Osaamisalueen määrityskentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	K	Numero	Osaamisalueen kartoittaminen ID.
prioriteetti	K	Numero	Kelvollisia prioriteetteja ovat 0–999 ja 0 suurin. Oletusarvoisesti prioriteetti 1.

Luettelonumerokentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	K	Numero	Luettelonumero ID.
aloittaa	K	Aika	Aika, jolloin luettelonumero alkaa.
loppu	K	Aika	Aika, jolloin luettelonumero päättyy. Täytyy olla alku jälkeen.
Päivää	K	Valikoima	Valitun viikonpäivän taulukko (maanantain tunniste, tiistai, keskiviikko, torstai, perjantai, lauantai, joilla on boolean-arvo). Vähintään yksi erä.

Virtuaalipalvelun kentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	K	Numero	Palvelujono ID. Tässä palvelujonossa on oltava sama palvelujonotyyppi.
hourGap	E	Numero	Ohitettu käynnistäminen kohteessa WFM 9.3(1).
suhde	E	Numero	Ohitettu käynnistäminen kohteessa WFM 9.3(1).

Ajoitusjärjestyskentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
Kriteerit	K	Merkkijono	Kriteerit otetaan huomioon, kun ajoittaa edustajan palveluun. Tämä on ID ja ei lokalisoitu merkkijono - jokin seuraavista: maximum_hours_

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			saatavilla, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, sijoitus
prioriteetti	K	Numero	Se on ehtoihin määritetty prioriteetti. Ainutlaatuinen.
nouseva	K	Totuusarvo	On nouseva/laskeva. Laskeva on oletusarvo - arvo epätosi.

Lomajärjestys-kentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
Kriteerit	K	Merkkijono	Se on kriteerit, jotka määritetään loman prioriteeteille. Tämä on ID eikä lokalisoitu merkkijono . Se on jokin seuraavista: company_start_date, department_start_date, sijoitus, min_fte_hours.
prioriteetti	K	Numero	Se on ehtoihin määritetty prioriteetti. Ainutlaatuinen.
nouseva	K	Totuusarvo	On nouseva/laskeva. Laskeva on oletusarvo - arvo epätosi.

Monitaitoiset ryhmäkentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	K	Numero	Monitaidon ryhmä ID.
Nimi		Merkkijono	Monitaidon ryhmän nimi. Ei käytössä kohteessa POST ja PUT. Vain GET-vastaukseen sisältyvä. Ei tyhjä.
prioriteetti	K	Numero	Kelvollisia prioriteetteja ovat 0–999 ja 0 suurin. Oletusarvoisesti prioriteetti 1.

POST-palvelun API vastauskentät

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Palvelujono ID. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen. Enimmillään numerot = 22
numero numerot = 22	Määrittää palvelujonon numerossa ACD. Ei null-arvoinen. Enimmillään
name	Palvelujonon nimi Ainutlaatuinen. Ei tyhjä. Enimmäismerkit = 50
acdServerId	ACD-palvelin ID. Ei null-arvoinen. Enimmillään numerot = 22
prioriteetti	Palvelujonon prioriteetti. Kelvollisia arvoja ovat 0–999. 0 on suurin prioriteetti. Oletusarvot ovat 0. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen. Enimmillään numerot = 22
virtuaalinen arvoinen.	Osoittaa, onko tämä virtuaalipalvelujono. Oletusarvona on epätosi. Ei null-
väri	Palvelujonon HTML-värikoodi. Oletusarvona on "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Ei tyhjä. Hae ~/config/color -kohdassa on oltava kartta värikoodikenttään. Enimmäismerkit = 50
notAllowForecast	Ei luo ennustetta tai aikataulua, jos se on tosi. Oletusarvona on epätosi.
msaq epätosi.	Ottaa multiskill-asiakaspalvelijan jonotuksen käyttöön. Oletusarvona on
tyyppi	Palvelujonon tyyppi. Oletusarvo on 0 (ääni). Olemassa oleva palvelujonotyyppi.
typeDesc	Palvelujonon tyypin nimi. Ei tyhjä.
suljettuHoursRedistributionType uudelleenjakaminen.	Suljettujen tuntien 0 = Ei mitään 1 = Todentaminen 2 = Pariinen Oletusarvot ovat 0. Lisätty kohteessa WFM 9.2 (1). Arvo vaaditaan, jos tyyppi on palvelujonotyypille, jonka yhteystiedon tyyppi on Ei-Interactive muu kuin käytetty.
käsitteleminenThreshold kohteessa WFM	Käsittely pidossa. 0–4320 minuuttia. Oletusarvoisesti arvo on 0. Lisätty

9.2(1).

Nimi	Kuvaus
	Arvo on pakollinen, josclosedRedistType on 1 tai 2. Muussa tapauksessa tätä kenttää ei käytetä.
puheaika	Keskimääräinen yhteydenottoaika sekunteina. Ei voi olla negatiivinen.
työaika	Keskimääräinen työaika sekunteina. Ei voi olla negatiivinen.
serviceLevelObjectivePercent	Palvelutason objektiivinen prosenttiosuus. 0–100
yhteydenottotyypille	Vuorovaikutteinen. Ohitetaan, jos tyyppi on palvelujonotyypille, jonka yhteystiedon tyyppi on Ei-Interactive (koodi on kovakoodattu arvoon 100 %).
palveluLevelObjectiveSeconds positiivinen	Palvelutason objektiiviset sekunnit. Yhteydenoton tyypin on oltava Vuorovaikutteinen. Ohitetaan, jos tyyppi on palvelujonotyyppi, jonka yhteystiedon tyyppi on Ei-Interactive (kovakoodi on null).
tuottavuusperpercent	Tuottavuusprosentti. Oletusarvot ovat 0.
fteHourPerWeek	FTE tuntia viikossa. Oletusarvot ovat 0.
breakHoursPerWeek	Tauotunteja viikossa. Oletusarvot ovat 0.
forecastPrecisionLevel	Ennusteen täsmätaso.
forecastStaffingAdjustmentFactor	Edustajien määrän ennustettu muutoskerroin. Oletus on 1.00. Alue on 0,00–10,00.
Päivää	Päivätietojen taulukko. Aktiivisena päivänä on oltava vähintään yksi ja avoin ja suljettu päivä. Ohjata
skillMappings	Osaamisalueiden kartoitustietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelujonoa osaamisalueiden kartoittamissuhteeseen ei päivitetä.
Määritetyt luettelonumerot	Luettelonumerotietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelujonoa luettelonumerosuhteeseen ei päivitetä.
virtualServices	Virtuaalipalvelun tietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelujonoa palvelujonon lähdepalvelujonojen suhteen ei päivitetä.
ajoitusOrderParameters	Ajoitusjärjestystietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelu

Nimi	Kuvaus
	jonon ajoitusprioriteetin suhde ei päivity.
vacationOrderParameters palvelu	Lomajärjestystietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, Jonon lomaprioriteetin suhde ei päivity.
multiSkillGroups	Moniosaamisryhmätietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelu monitaidon ryhmäsuhteen jonoa ei päivity. Lisätty kohteessa WFM 9.3 (1).
asiakaspalvelijat	Edustajan tunnusten taulukko. Jos yhtään asiakaspalvelijaa ei ole kartoitettu pääpalvelujonoksi, tämä numeroluettelo ei ole käytettävissä. Lisätty vain pilveen vuodesta 2016.10 alkaen.

POST-palvelun API pyydä JSON-tiedostoesimerkki

{
"acdServerId": 2,
"numero: 456,
"nimi: "Myynti",
"tärkeys": 1, "väri":
"#7399BD",
"notAllowForecase": epätosi,
"msaq": epätosi,
"tyyppi": 0,
"closedHoursRedistributionType": 0,
"handlingThreshold": 0,
"talkTime": 60,
"työaika": 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"productivityPercent": 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,

```
"päivät": {
        "sunnuntai":
        {
                "avoinna": "00:00",
                "sulje": "23:59", "aktiivinen" :
                tosi
         },
        "maanantai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "tiistai" :
        {
                 "avoinna" : "00:00",
                 "lähellä" : "23:59",
                 "aktiivinen" : tosi
        },
        "keskiviikko" :
        {
                  "avoinna" : "00:00",
            "lähellä" : "23:59", "aktiivinen" :
                          tosi
         },
        "torstai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "perjantai" :
```

```
            {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
            },
            "lauantai" :
            {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "ID" : 22,
                "prioriteetti" : 1
            }
        ],
        "määritetyt
        luettelonumerot":
        [
            {
                "ID": 32,
                "alku": "00:00",
                "loppu": "10:15",
                "päivät" : // Pitää olla vähintään yksi erä
                {
                    "sunnuntai" : epätosi,
                    "maanantai" : tosi,
                    "tiistai" : tosi,
                    "keskiviikko" : tosi,
                    "torstai" : tosi,
```

"perjantai" : tosi, "lauantai" :
epätosi
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"hourGap" : 0,
"suhde" : 0
}
],
"ajoitusOrderParameters" : [
{
"perusteet" : maximum_hours_available, "prioriteetti" : 1,
"nouseva" : epätosi

},
{
"perusteet" : minimum_hours_available, "prioriteetti" : 2,

"nouseva" : epätosi
{
},
"perusteet" : maximum_hours_per_week,
"prioriteetti" : 3,
"nouseva" : epätosi

{
},
"perusteet" : minimum_hours_per_week,

"prioriteetti" : 4, "nouseva" :
epätosi
},
{
"ehto" : sijoitus,
"prioriteetti" : 5,
"nouseva" : epätosi
},
{
"perusteet" : company_start_date, "prioriteetti" : 6,
"nouseva" : epätosi
},
{
"perusteet" : department_start_date, "prioriteetti" :
7,
"nouseva" : epätosi
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"perusteet" : company_start_date, "prioriteetti" : 1,
"nouseva" : epätosi
},
{
"perusteet" : department_start_date, "prioriteetti" :
2,
"nouseva" : epätosi
},
{

"perusteet" : min_fte_hours,
"prioriteetti" : 3,
"nouseva" :väärä
}
],
"agentIds": [65],
"virtuaalinen": tosi
}

POST-palvelun API Vastaus JSON -tiedostoesimerkki

{
"ID" : 6788,
"numero" : 456,
"acdServerId": 2, "nimi" :
"Myynti", "prioriteetti" : 1,
"virtuaalinen" : tosi, "väri"
: "#7399BD",
"notAllowForecast" : epätosi,
"msaq" : epätosi,
"tyyppi" : 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold" : 0,
"talkTime" : 60,
"työaika" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"ProductivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,

```
"päivät" : {
        "sunnuntai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "maanantai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "tiistai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "keskiviikko" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        }, "torstai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        }, "perjantai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
```

```
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "lauantai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "nimi" : "Osaamisalueen
                nimi", "prioriteetti" : 1
        }
],
  "määritetyt luettelonumerot":
[
        {
                "ID": 32,
                "alku": "00:00",
                "loppu": "10:15",
                "nimi" : "Nimi", "numero":
                12,
                "päivät" : // Pitää olla vähintään yksi erä
                {
                        "sunnuntai" : epätosi,
                        "maanantai" : tosi,
                        "tiistai" : tosi,
                        "keskiviikko" : tosi,
```

```
                    "torstai" : tosi, "perjantai" :
                    tosi, "lauantai" : epätosi
                }
            }
        ],
        "virtualServices" : [
            {
                "ID" : 22,
                "nimi" : "Nimi", "numero":
                12,
                "hourGap" : 0,
                "suhde" : 0
            }
        ],
        "ajoitusOrderParameters" : [
            {
                "perusteet" : maximum_hours_available,
                "prioriteetti" : 1,
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "perusteet" : minimum_hours_available,
                "prioriteetti" : 2,
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "perusteet" : maximum_hours_per_week,
                "prioriteetti" : 3,
                "nouseva" : epätosi
```

```
        },
        {
            "perusteet" : minimum_hours_per_week,
            "prioriteetti" : 4,
            "nouseva" : epätosi
        },
        {
            "ehto" : sijoitus,
            "prioriteetti" : 5,
            "nouseva" : epätosi
        },
        {
            "perusteet" : company_start_date, "prioriteetti" : 6,
            "nouseva" : epätosi
        },
        {
            "perusteet" : department_start_date, "prioriteetti" :
            7,
            "nouseva" : epätosi
        },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
        {
            "perusteet" : company_start_date, "prioriteetti" : 1,
            "nouseva" : epätosi
        },
        {
            "perusteet" : department_st "prioriteetti" :
            2,
```

```
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "perusteet" : min_fte_hours, "prioriteetti"
                : 3,
                "nouseva" : epätosi.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID" : 345,
                "nimi" : "Monikielinen",
                "prioriteetti" : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "nimi" : "Kaksikielinen",
                "prioriteetti" : 2
            }
        ],
        "edustajat": [
                                35,24,3
        ]
    }
```

Palvelujono ID API

Palvelujonon ID API avulla voit tunnistaa, päivittää tai poistaa palvelujonon.

- HAE palvelujono ID API - Hae tietoja palvelujonosta käyttämällä tätä API.
- PUT-palvelujono ID API - Päivitä palvelujono käyttämällä tätä API.
- POISTA palvelujono ID API - Poista palvelujono tällä API.

MUISTIINPANO

Palvelun API:t eivät palauta edustajien kirjautumisnimiä (sähköpostiosoitteita). Edustajan ja muiden kirjautumisnimien osalta lisätietoja on käyttäjässä API: /API/rest/ajoitus/käyttäjä.

HAE palvelu ID API

Tällä API saat määritetyt palvelujonon tiedot käyttäjän näkymään.

HAE palvelu ID API-protokolla ja URI

URL	/API/rest/v2/ajoitus/palvelu/{serviceQueueId}
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	WFM hallinta, suunnitelman aikataulut, muokkaa aikatauluja

HAE palvelun ID API pyyntökenttä

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
serviceId	K	Merkkijono	Noudettavan palvelujonon ID.

HAE palvelun ID API vastauskentät

Kenttä	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Palvelujono ID. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen.
numero	Määrittää palvelujonon numerossa ACD. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen.
acdServerId	ACD-palvelin ID. Pakollinen. Ei null-arvoinen.
name	Palvelujonon nimi Ainutlaatuinen. Ei tyhjä.
prioriteetti	Palvelujonon prioriteetti. Kelvollisia arvoja ovat 0–999. 0 on suurin prioriteetti. Oletusarvot ovat 0. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen.
virtuaalinen arvoinen.	Osoittaa, onko virtuaalinen palvelujono. Oletusarvona on epätosi. Ei null-
väri	Palvelujonon HTML-värikoodi. Oletusarvona on "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Ei tyhjä. Täytyy kartoittaa värikoodikenttään kohteessaGET ~/config/color
notAllowForecast	Ei luo ennustetta tai aikataulua, jos se on tosi. Oletusarvona on epätosi.
msaq	Ottaa käyttöön monitaitoisen edustajan jonottamisen. Oletusarvona on epätosi.
tyyppi	Palvelujonon tyyppi. Oletusarvo on 0 (ääni). Olemassa oleva palvelujonotyyppi.
typeDesc	Palvelujonon tyypin nimi. Ei tyhjä.
shrinkageScenarioId	Supistusskenaario ID.
suljettuHoursRedistributionType	Suljettujen tuntien uudelleenjakaminen. 0 = Ei mitään, 1 = Vainollinen, 2 = Jopa. Oletusarvot ovat 0. Lisätty kohdassa WFM 9.2 (1). pakollinen, jos tyyppi on palvelujonotyypille, jonka yhteystiedon tyyppi on Ei-Interactive muu, jota ei käytetä. Pakollinen, jos tyyppi on palvelujonotyypille, jonka yhteystiedon tyyppi on Ei-Interactive muu, jota ei käytetä.
käsitteleminenThreshold Pakollinen, jos	0-4320 minuuttia. Oletusarvoisesti arvo on 0. Lisätty kohteessa WFM 9.2 (1). closedRedistType on 1 tai 2 muuta, jota ei ole käytetty.
puheaika	Keskimääräinen yhteydenottoaika sekunteina. Ei voi olla negatiivinen.

Kenttä	Kuvaus
työaika	Keskimääräinen työaika sekunteina. Ei voi olla negatiivinen.
serviceLevelObjectivePercent	0–100 Interactive-yhteystyypille. Ohitettu, jos tyyppi on palvelua
varten	
	jonotyyppi, jonka yhteystyyppi on Ei-Interactive (koodi on 100 %).
palveluLevelObjectiveSeconds	Interactive-yhteystyypin on oltava positiivinen. Ohitettu, jos tyyppi on
	palvelujonon tyyppi, jonka yhteystyyppi on Ei-Interactive (kovakoodattu arvoksi null).
tuottavuusperpercent	Oletusarvot ovat 0.
fteHourPerWeek	Oletusarvot ovat 0.
breakHoursPerWeek	Oletusarvot
ovat 0. forecastPrecisionLevel	
forecastStaffingAdjustmentFactor	Edustajien määrän ennustettu muutoskerroin. Oletus on 1.00. Alue on 0,00–10,00.
Päivää	Päivätietojen taulukko. Avoimena ja suljettuna on oltava vähintään yksi aktiivinen viikkopäivä.
skillMappings	Osaamisalueiden kartoitustietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelujonoa osaamisalueiden
	kartoittamissuhteeseen ei päivitetä.
Määritetyt luettelonumerot	Luettelonumerotietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelujonoa luettelonumerosuhteeseen ei päivitetä.
virtualServices	Virtuaalipalvelun tietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelujonoa palvelujonon lähdepalvelujonojen suhteen ei päivitetä.
ajoitusOrderParameters	Ajoitusjärjestystietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelu Jonon ajoitusprioriteetin suhde ei päivity.
vacationOrderParameters	Lomajärjestystietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelu Jonon lomaprioriteetin suhde ei päivity.

Kenttä	Kuvaus
multiSkillGroups	Moniosaamisryhmätietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, palvelu monitaidon ryhmäsuhteen jonoa ei päivity. Lisätty kohteessa WFM 9.3 (1).
asiakaspalvelijat	Edustajan tunnusten taulukko. Jos yhtään asiakaspalvelijaa ei ole kartoitettu pääpalvelujonoksi, tämä numeroluettelo ei ole käytettävissä. Lisätty vain pilveen vuodesta 2016.10 alkaen.

HAE palvelu ID API Response JSON -tiedostoesimerkki

{

"ID" : 6788,

"numero" : 456, "nimi" :

"Myynti", "prioriteetti" : 1,

"virtuaalinen" : tosi, "väri"

: "#7399BD",

"notAllowForecast" : epätosi,

"msaq" : epätosi,

"tyyppi" : 0,

"closedRedistType" : 0,

"handlingThesh" : 0,

"talkTime" : 60,

"työaika" : 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"ProductivityPercent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "päivää" : {

"sunnuntai" :
{
"avoinna" : "00:00",
"lähellä" : "23:59",
"aktiivinen" : tosi
},
"maanantai" :
{
"avoinna" : "00:00",
"lähellä" : "23:59",
"aktiivinen" : tosi
},
"tiistai" :
{
"avoinna" : "00:00",
"lähellä" : "23:59",
"aktiivinen" : tosi
},
"keskiviikko" :
{
"avoinna" : "00:00",
"lähellä" : "23:59",
"aktiivinen" : tosi
},
"torstai" :
{
"avoinna" : "00:00",
"lähellä" : "23:59",
"aktiivinen" : tosi
},
"perjantai" :
{

```
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "lauantai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "nimi": "5000.SimSG1", "ID"
                : 22,
                "prioriteetti" : 1
        }
],
"määritetyt
luettelonumerot":
[
        {
                "ID": 32,
                "nimi": "SGdn", "numero": 1,
                "alku": "00:00",
                "loppu": "10:15",
                "päivät" : // Pitää olla vähintään yksi erä
                {
                        "sunnuntai" : epätosi,
                        "maanantai" : tosi,
                        "tiistai" : tosi,
```

```
                "keskiviikko" : tosi,
                "torstai" : tosi,
                "perjantai" : tosi,
                "lauantai" : epätosi
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "ID" : 22,
            "nimi": "SimSG1", "numero":
            1,
            "hourGap" : 0,
            "suhde" : 0
        }
    ],
    "ajoitusOrderParameters" : [
        {
            "perusteet" : maximum_hours_available,
            "prioriteetti" : 1,
            "nouseva" : epätosi
        },
        {
            "perusteet" : minimum_hours_available,
            "prioriteetti" : 2,
            "nouseva" : epätosi
        },
        {
            "perusteet" : maximum_hours_per_week,
            "prioriteetti" : 3,
```

```
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "perusteet" : minimum_hours_per_week,
                "prioriteetti" : 4,
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "ehto" : sijoitus,
                "prioriteetti" : 5,
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "perusteet" : company_start_date, "prioriteetti" : 6,
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "perusteet" : department_start_date, "prioriteetti" :
                7,
                "nouseva" : epätosi
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "perusteet" : company_start_date, "prioriteetti" : 1,
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "perusteet" : department_start_date,
```

"prioriteetti" : 2, "nouseva" :
epätosi
},
{
"perusteet" : min_fte_hours, "prioriteetti"
: 3,
"nouseva" : epätosi.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"nimi" : "Monikielinen",
"prioriteetti" : 1
},
{
"ID" : 341,
"nimi" : "Kaksikielinen",
"prioriteetti" : 2
}
],
"edustajat": [
35,24,3
]
}

PUT-palvelu ID API

Päivitä palvelujono käyttämällä PUT-palvelu ID API.

PUT-palvelun ID API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/v2/ajoitus/palvelu/{serviceQueueId}
Menetelmä	PUT
Parametrit	Katso seuraavasti
Oikeudet	Hallitse WFM

Parametrit

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
serviceId	K	Merkkijono	Päivitettävä palvelujonon ID.

PUT-palvelun ID API-pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
numero	E	Merkkijono(22)	Määrittää palvelujonon numerossa ACD. Kenttä on ohitettu kohteessa PUT. Ainutlaatuinen. Ei käytössä. Ei null-arvoinen.
Nimi	K	Merkkijono(50)	Palvelujonon nimi Ainutlaatuinen. Ei tyhjä.
acdServerId	K	Numero (22)	ACD-palvelin ID. Ei null-arvoinen.
prioriteetti	K	Numero (22)	Palvelujonon prioriteetti. Kelvollisia arvoja ovat 0 – 999. 0 on suurin prioriteetti. Oletusarvot ovat 0. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen.
väri	E	Merkkijono(50)	Palvelujonon HTML-värikoodi. Oletusarvoisesti #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Valinnainen. Ei tyhjä. Täytyy kartoittaa värikoodikenttään kohteessaGET ~/config/väri.
notAllowForecast	E	Totuusarvo	Ei luo ennustetta tai aikataulua, jos se on tosi. Oletusarvona on epätosi.

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
msaq	E	Totuusarvo	Ottaa käyttöön monitaitoisen edustajan jonottamisen. Oletukset: väärä.
tyyppi	K	Numero	Palvelujonon tyyppi. Oletusarvo on 0 (ääni). Olemassa oleva palvelujonotyyppi.
suljettuHoursRedistributionType		Numero	Suljettujen tuntien uudelleenjakaminen. 0 = Ei mitään, 1 = Päättäminen, 2 = Parillinen. Oletusarvot ovat 0. Lisätty kohteessa WFM 9.2 (1). Pakollinen, jos tyyppi on palvelujonon tyypille, jonka yhteystiedon tyyppi on Ei-vuorovaikutteinen muu, jota ei käytetä.
shrinkageScenarioId	E	Numero	Pienennysskenaario ID
käsitteleminenThreshold	K	Numero	0–4320 minuuttia. Oletusarvoisesti arvo on 0. Lisätty WFM 9.2 (1). Pakollinen, jos se on suljettuRedistType on 1 tai 2 muuta käyttämättä.
puheaika		Numero	Keskimääräinen yhteydenottoaika sekunteina. Ei voi olla Negatiivinen.
työaika		Numero	Keskimääräinen työaika sekunteina. Ei voi olla Negatiivinen.
serviceLevelObjectivePercent		Numero	0–100 Interactive-yhteystyypille. Huomiotta jos tyyppi on tarkoitettu palvelujonon tyypille, jossa on yhteyshenkilö ei-interactive-tyyppi (koodi on kovakoodattu pyöristys 100 prosenttiin.
palveluLevelObjectiveSeconds		Numero	Yhteydenoton tyypin on oltava positiivinen Vuorovaikutteinen. Ohitettu, jos tyyppi on palvelua varten jonotyyppi, jonka yhteystiedon tyyppi on muu kuin - Interactive (kovakoodattu null-arvoon).
tuottavuusperpercent	E	Numero	Oletusarvot ovat 0.
fteHourPerWeek	E	Numero	Oletusarvot ovat 0.

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
breakHoursPerWeek		Numero	Oletusarvot ovat 0.
virtuaalinen		Totuusarvo	On virtuaalipalvelu.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Numero	Ennustettu muutoskerroin: Aineet. Oletus on 1.00. Alue on 0,00–10,00
Päivää	K	Valikoima	Päivätietojen taulukko. Niitä on oltava vähintään 1 aktiivinen viikkopäivä, avoinna ja suljettu
skillMappings	E	Valikoima	Osaamisalueiden kartoitustietojen taulukko. Jos se ei ole ja palvelujonon osaamisalueen mukaan määrityssuhdetta ei päivitetään.
määritetyt luettelonumerot	E	Valikoima	Luettelonumerotietojen taulukko. Jos se ei ole käytettävissä, niin palvelujono luettelonumerosuhteeseen ei päivitettävä.
virtualServices	E	Valikoima	Virtuaalipalvelun tietojen taulukko. Jos se ei ole ja palvelujono lähteen mukaan palvelujonojen suhde ei päivitettävä.
ajoitusOrderParameters	E	Valikoima	Ajoitusjärjestystietojen taulukko. Jos se ei ole ja palvelun jonon ajoitus. prioriteettisuhdetta ei päivitetään.
vacationOrderParameters	E	Valikoima	Lomajärjestystietojen taulukko. Jos se ei ole ja palvelujonon loman jälkeen prioriteettisuhdetta ei päivitetään.
multiSkillGroups	E	Valikoima	Moniosaamisryhmätietojen taulukko. Jos se ei ole ja palvelujonon jälkeen monitaidon ryhmäsuhdetta ei päivitetään. Jos määritetty monitaidon ryhmä ID ei kumpikaan on olemassa tai ei sisällä tätä palvelujonoa, se on vain sen monitaidon ryhmätietueen solmu. Kaikki muut kelvolliset päivitetään edelleen.

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			Palvelujonoon liitettyjen olemassa olevien moniosaisten ryhmien tärkeys ei muutu, jos moniosaamisryhmän tietoja ei sisällytetä PUT.-kenttään. Lisätty kohteessa WFM 9.3 (1).
asiakaspalvelijat	E	Numero valikoima	Edustajan tunnusten taulukko. Jos yhtään asiakaspalvelijaa ei ole kartoitettu pääpalvelujonoksi, tämä numeroluettelo ei ole käytettävissä. Lisätty vain pilveen vuodesta 2016.10 alkaen.

PUT-palvelun ID API Palvelun JSON-tiedostoesimerkki


```
{
        "acdServerId": 2,
        "numero" : 456, "nimi" :
        "Myynti", "prioriteetti" : 1,
        "väri" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : epätosi,
        "msaq" : epätosi,
        "tyyppi" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "työaika" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "ProductivityPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,
```

```
"päivät" : {
        "sunnuntai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "maanantai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "tiistai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "keskiviikko" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "torstai" :
        {
                "avoinna" : "00:00",
                "lähellä" : "23:59",
                "aktiivinen" : tosi
        },
        "perjantai" :
```

```
            {
                        "avoinna" : "00:00",
                        "lähellä" : "23:59",
            "aktiivinen" : tosi
            },
            "lauantai" :
            {
                        "avoinna" : "00:00",
                        "lähellä" : "23:59",
                        "aktiivinen" : tosi
            }
},
"skillMappings" : [
            {
                        "ID" : 22,
                        "prioriteetti" : 1
            }
],
"määritetyt
luettelonumerot":
[
            {
                        "ID": 32,
                        "alku": "00:00",
                        "loppu": "10:15",
                        "päivät" : // Pitää olla vähintään yksi erä
                        {
                                    "sunnuntai" : epätosi,
                                    "maanantai" : tosi,
                                    "tiistai" : tosi,
                                    "keskiviikko" : tosi,
                                    "torstai" : tosi,
```

```
                    "perjantai" : tosi, "lauantai" :
                    epätosi
                }
            }
        ],
        "virtuaalinen": tosi,
        "virtualServices" : [
            {
                "ID": 8,
                "numero": 5020,
                "acdServerId": 2, "nimi":
                "SimSG1", "prioriteetti": 0,
                "virtuaalinen": epätosi,
                "väri": "#7399BD",
                "notAllowForecast": epätosi, "msaq": tosi,
                "tyyppi": 0, "typeDesc":
                "Ääni", "contactType": 0,
                "shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
                "skillMappingIds": []
            }
        ],
        "ajoitusOrderParameters" : [
            {
                "perusteet" : maximum_hours_available,
                "prioriteetti" : 1,
                "nouseva" : epätosi
```

```
            },
            {
                "perusteet" : minimum_hours_available,
                "prioriteetti" : 2,
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "perusteet" : maximum_hours_per_week,
                "prioriteetti" : 3,
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "perusteet" : minimum_hours_per_week,
                "prioriteetti" : 4,
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "ehto" : sijoitus,
                "prioriteetti" : 5,
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "perusteet" : company_start_date, "prioriteetti" : 6,
                "nouseva" : epätosi
            },
            {
                "perusteet" : department_start_date, "prioriteetti" :
                7,
                "nouseva" : epätosi
            },
        ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "perusteet" : company_start_date, "prioriteetti" : 1,
                "nouseva" : epätosi
        },
        {
                "perusteet" : department_start_date, "prioriteetti" :
                2,
                "nouseva" : epätosi
        },
        {
                "perusteet" : min_fte_hours, "prioriteetti"
                : 3,
                "nouseva" : epätosi.
        }
],
"multiSkillGroups": [
        {
                "ID" : 345,
                        "prioriteetti" : 1
        },
        {
                "ID" : 341,
                        "prioriteetti" : 2
        }
],
"asiakaspalvelij
at": [
                                35,24,3

]
```

}

POISTA palvelujono ID API

Poista palvelujono DELETE-palvelulla ID API.

Tämä API ei salli palvelujonon poistamista, jos työnkulun sääntöehto viittaa siihen edelleen (tämä on pakotettu koodissa).

POISTA palvelun ID API-protokolla ja URI

URL	/API/rest/v2/ajoitus/palvelu/{serviceQueueId}
Menetelmä	POISTAA
Parametrit	Palvelujono
Oikeudet	WFM hallinta, suunnitelman aikataulut, muokkaa aikatauluja

POISTA palvelun ID API -pyyntökenttä

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
serviceId	K	Merkkijono	Poistettavan palvelujonon ID.

Vuorot edustajan mukaan API

Edustajan Vuorot-toiminnolla API voit noutaa edustajan tarkat aikataulutiedot.

Vuorot edustajan API-protokollan ja URI mukaan

URI	/API/lepo/ajoitus/aikataulu/aktiviteetit/tiedot/mukaan/edustaja/ {agentId}
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Suunnitelman aikataulut
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

MUISTIINPANO

Jos pyydät tietoja päivältä, jona edustajan ei ole tarkoitus työskennellä, järjestelmä palauttaa pyydettynä päivänä tiedot ja tyhjän aikataulun aktiviteettitaulukon .

Edustajan API-pyyntökenttien tekemät muutokset

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
Edustajan tunnus	K	Numero	WFM-edustaja ID, jolle noudettavan aikataulun tiedot. Oletus = ei mitään. Nouda edustaja ID edustajalla API .
alkusyistä	K	Päivämäärä	Edustajan aikataulutietojen noutamisen alkamispäivämäärä. Oletus = ei mitään. Muoto: YYYY-MM-DD.
toDate	K	Päivämäärä	Edustajan aikataulutietojen noutamisen päättymispäivämäärä. Oletus = ei mitään.

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			Muoto: YYYY-MM-DD.

Vuorot edustajan API vastauskenttien mukaan

Nimi	Kuvaus
Edustajan tunnus	WFM-edustaja ID. Oletus = ei mitään.
employeeId	Edustajan työntekijä ID.
Edustajan aikavyöhyke	Edustajan UTC-aikavyöhyke ID. Oletus = ei mitään. **ESIMERKKI-06** :00 **MUISTIINPANO** Tämä on edustajan näytön aikavyöhyke, joka on heidän paikallinen aikansa. Tiedot palautetaan vuokraajan aikavyöhykkeellä määritetyn päivämäärän mukaan. Keskiyön aktiviteetteja ei katkaista päivän päätteeksi. Sen sijaan WFM palauttaa kaikkien niiden toimintojen koko aktiviteetit, joilla on valitun päivän osa vuokraajan aikavyöhykkeellä. Jos esimerkiksi lähetät 9.10.2019 asti toiminnan, joka jatkuu 10.10.2019 asti, saat tuloksia koko aktiviteetista.
Toimenpiteen tyyppi	Edustajan toimintojen tyyppi: ▪ tehtävä ▪ Tavoitettavissa ▪ tauko ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ poikkeus ▪ in_service

Nimi	Kuvaus
	▪ in_service_msg ▪ lounas ▪ not_available ▪ ylityö ▪ overtime_msg ▪ Hankke en oletus = ei mitään.
Toimintojen tietojen nimi	Aktiviteetin nimi. Oletus = ei mitään.
Toimintojen aloitusaika	UNIX-aikamerkki ajanjakson aloitusajalle. Oletus = ei mitään.
Aktiviteetin päättymisaika	UNIX-aikamerkki ajanjakson päättymisajalle. Oletus = ei mitään.
Maksettu	Osoittaa, maksetaanko aktiviteetille. Oletus = ei mitään.
activityMetadata	Määrittää aktiviteetille sen, mikä on ns.

Edustajan vuorot API JSON-syöte- ja tulostuskenttien mukaan

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Syötekentät

Nimi	Req?	Kuvaus
Edustajan tunnus	K	WFM-edustaja ID, jolle noudettavan aikataulun tiedot. Oletus = ei mitään. Nouda edustaja ID käyttämällä edustajaa API .
alkusyistä	K	Edustajan aikataulutietojen noutamisen alkamispäivämäärä. Oletus = ei mitään. Muoto: YYYY-MM-DD.
toDate	K	Edustajan aikataulutietojen päättymispäivämäärä

Nimi	Req?	Kuvaus
		Viitattu. Oletus = ei mitään. Muoto: YYYY-MM-DD.

Tulostuskentät

Nimi	Req?	Kuvaus
Edustajan tunnus	K	WFM-edustaja ID. Oletus = ei mitään.
Edustajan aikavyöhyke	K	Edustajan UTC-aikavyöhyke ID. Oletus = ei mitään. **ESIMERKKI** -06:00
Toimenpiteen tyyppi	K	Edustajan toimintojen tyyppi: ▪ tehtävä ▪ Tavoitettavissa ▪ tauko ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ poikkeus ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ lounas ▪ not_available ▪ ylityö ▪ overtime_msg ▪ projekti Oletus = ei mitään.
Toimintojen tietojen nimi	K	Aktiviteetin nimi. Oletus = ei mitään.

Nimi	Req?	Kuvaus
Toimintojen aloitusaika	K	UNIX-aikamerkki ajanjakson aloitusajalle. Oletus = ei mitään.
Aktiviteetin päättymisaika	K	UNIX-aikamerkki ajanjakson päättymisajalle. Oletus = ei mitään.
Maksettu	K	Osoittaa, maksetaanko aktiviteetille. Oletus = ei mitään.

Toimintojen tulostus edustajille, joilla on keskiyön vuorot

Tämän API syötepäivämääräväli perustuu edustajan vuoropäivämäärään. Toiminnot eivät sisälly tuotokseen, jos edustajan vuoro alkaa ennen päivämääräalueen alkua. Jos edustajan vuoro alkaa kuitenkin päivämääräalueen sisällä ja jatkuu sen ulkopuolella, edustajan toiminnot sisällytetään tuotokseen.

ESIMERKKI

Raportointipäivämäärä on 2.7.–4.7.

- Jos edustajalla on keskiyön vuoro, joka alkaa 1.
- Jos edustajalla on keskiyön vuoro, joka alkaa 4. heinäkuuta toiminnoilla 5.7., heinäkuun 5.

Edustajan tekemät muutokset API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
{
        "asiakaspalvelijatunnus": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "toiminnotByDate": [
        {
                "päivämäärä": "2016-07-15",
                "aikataulun todennäköisyydet": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Ei
                                käytettävissä", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"Päättymisaika": 1468602000000,
"maksettu": epätosi
},
{
"aktiviteettityyppi": "lounas",
"activityTypeLabel": "Lounas",
"aktiviteettiDetailName": "Lounas",
"startTime": 1468602000000,
"Päättymisaika": 1468603800000,
"maksettu": epätosi
},
{
"activityType": "rikkoa",
"activityTypeLabel": "Rikkoa",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"Päättymisaika": 1468604700000,
"maksettu": epätosi
},
{
"activityType": "rikkoa",
"activityTypeLabel": "Rikkoa",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"Päättymisaika": 1468605600000,
"maksettu": epätosi
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "Palvelussa",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "Päättymisaika": 1468634400000,
                "maksettu": tosi
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Ei käytettävissä",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "Päättymisaika": 1468645200000,
                "maksettu": epätosi
            }
            ]
        },
        {
            "päivämäärä": "2016-07-16",
            "aikataulun todennäköisyydet": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Ei käytettävissä",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "päättymisaika": 1468731600000,
                    "maksettu": epätosi
                }
            ]
        }
    ]
}
```

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"
}

Osaamisalueen kartoittaminen API

Osaamisalueen määrityksen API avulla voit luoda ja tunnistaa osaamisalueiden kartoittamismääritykset.

- GET Osaamisalueen kartoittaminen API - Tuo luettelo osaamisalueiden kartoittamismäärityksistä käyttämällä tätä API.
- POST Osaamisalueen kartoitus API - Luo osaamisaluemäärityksiä käyttämällä tätä API.

MUISTIINPANO

Osaamisalueiden kartoittamisen API:t eivät palauta edustajien kirjautumisnimiä (sähköpostiosoitteita). Edustajan ja muiden kirjautumisnimien osalta lisätietoja on käyttäjässä API: /API/rest/scheduling/user.

HAE osaamisalueiden kartoittaminen API

Get Skill Mapping API -toiminnolla voit noutaa kaikkien soittajalle näkyvien osaamisalueiden kartoittamisluettelon etsintäsääntöjen perusteella.

HAE osaamisalueen määritys API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/ajoitus/skillMapping
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Muokkaa aikatauluja, hallitse viestejä, hallitse WFM

HAE osaamisalueen määritys API -pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
mainViewOnly	E	Totuusarvo	Oletus on epätosi (palauttaa kaikki osaamisalueen määritykset). Jos se on tosi, vain soittajan päänäkymässä olevat osaamisalueiden kartoittamismääritykset palautetaan.

HAE osaamisaluemäärityksiä API JSON-tiedostoesimerkki

[

```
{
```

```
            "ID" : numero,
            "nimi" :
            merkkijono
        }
        ...
]
```

POST Osaamisalueen kartoitus API

POST Osaamisalueen kartoittaminen API -määrityksellä voit luoda osaamisalueen määrityksen osaamisalueen kartoittamisen yhteenvetotiedoissa. Vain Järjestelmänvalvoja-rooli käyttäjät voivat käyttää tätä API. Uusi skillMapping lisätään kaikkiin käyttäjän nykyisiin näkymiin.

POST Osaamisalueen kartoitus API Procotol/URI

URI	/API/lepo/ajoitus/osaamisalueMapping
Oikeudet	WFM hallinta
Menetelmä	POST
Parametrit	Ei mitään

Esimerkkejä: POST Osaamisalueen määritys API JSON-tiedosto

Pyynnön muoto

```
{
        Nimi: merkkijono,
        Edustajat-toiminto: //Valinnainen tunniste, jos osaamisalue ei ole
käytettävissäMäärittelyä/asiakaspalvelijan määrityksiä ei päivitetä
        [
            {
                "ID" : numero
            },
            ...
        ]
```

```
        "palvelut" ://Valinnainen tunniste, jos se ei ole käytettävissä, palvelun kartoittamista ei päivitetä
        [
            {
                "ID" : numero, "prioriteetti" :
                numero
            },
            ...
        ]
}
```

Vastausmuoto

```
{
        "ID" : numero, "nimi" :
        merkkijono,
        "edustajat" :
        [
            {
                "ID" : numero, "numero" :
                merkkijono, "sukunimi" :
                merkkijono, "etunimi" :
                merkkijono
            },
            ...
        ]
        "palvelut": [
            {
                "ID" : numero,
                "numero" : numero,
                "nimi" : merkkijono,
                "prioriteetti" : numero
```

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

Osaamisalueen kartoittaminen ID API

Osaamisalueen määrityksen ID API avulla voit tunnistaa, päivittää tai poistaa osaamisalueen määritykset.

- GET Osaamisalueen kartoittaminen ID - Käytä tätä API saadaksesi tietoja osaamisalueen kartoittamisista.
- PUT Osaamisalueen kartoitus ID - Päivitä osaamisaluemäärityksiä käyttämällä tätä API.
- DELETE osaamisalueen kartoittaminen ID - Poista osaamisaluemäärityksiä käyttämällä tätä API.

MUISTIINPANO

Osaamisalueiden kartoittamisen API:t eivät palauta edustajien kirjautumisnimiä (sähköpostiosoitteita). Edustajan ja muiden kirjautumisnimien osalta lisätietoja on käyttäjässä API: /API/rest/scheduling/user.

HAE osaamisalueiden kartoitus ID API

Hae osaamisalueen kartoittaminen ID API -määrityksellä osaamisalueen tietojen noutaminen, kun osaamisalue on ID. Vain Järjestelmänvalvoja- tai Valvoja-rooli käyttäjät voivat käyttää tätä API.

HAE osaamisalueen määritys ID API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Näytä aikataulut, Hallita WFM
Parametrit	Ei mitään

HAE osaamisalueen kartoittaminen ID API osaamisalueen kartoittaminen ID JSON


```
{
"ID" : numero, "nimi" :
    merkkijono,
        "edustajat
        " : [
                {
```

```
                "ID" : numero,
                "numero" :
                merkkijono,
                "sukunimi" :
                merkkijono,
                "etunimi" :
                merkkijono
            },
            ...
        ]
        "palvelut":
        [
            {
                "ID" : numero,
                "numero" : numero,
                "nimi" : merkkijono,
                "prioriteetti" :
                numero
            },
            ...
        ]
}
```

PUT osaamisalueen kartoittaminen ID API

Voit päivittää osaamisalueen kartoitustietoja käyttämällä PUT Osaamisalueen kartoittamista ID API antamalla osaamisalueen määrityksen ID ja siihen liittyvän yhteenvedon tai edustajat. Vain Järjestelmänvalvoja-rooli käyttäjät voivat käyttää tätä API.

PUT Osaamisalueen kartoitus ID API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/ajoitus/skillMapping/{skillMappingId}

Menetelmä	PUT
Oikeudet	Hallitaan WFM
Parametrit	Ei mitään

PUT Osaamisalueen kartoitus ID API osaamisalueen kartoittaminen ID JSON -esimerkki

```
{
        Nimi: merkkijono,
        Edustajat-toiminto ://Valinnainen tunniste, jos osaamisalue ei ole
    käytettävissäMapping/asiakaspalvelijan määritteet eivät päivity
        [
            {
                "ID" : numero "numero" :
                merkkijono
                Sukunimi : merkkijono //valinnainen
                "etunimi" : merkkijono //valinnainen
                "acdIdName" : merkkijono
                //valinnainen "nimi" : merkkijono
                //valinnainen "_name" : merkkijono
                //valinnainen "_id" : merkkijono
            },  //valinnainen
            ...
        ]
        "palvelut" ://Valinnainen tunniste, jos se ei ole käytettävissä, palvelun kartoittamista ei päivitetä
        [
            {
                "ID" : numero, "prioriteetti" :
                numero
                "numero": 5020, //valinnainen "nimi":
                "SimSG1", //valinnainen
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

POISTA osaamisalueen määritys ID API

Poista osaamisalueen kartoitus ID API -määrityksellä voit poistaa osaamisalueen kartoituksen ID. Vain Järjestelmänvalvoja-rooli voi käyttää tätä API.

POISTA osaamisalueen määritys ID API-protokolla ja URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Menetelmä	POISTAA
Oikeudet	Hallitaan WFM
Parametrit	Ei mitään

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/lepo/nauhoitus/kysely
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	QM-kyselyjen kyselytulosten hallinta QM-kyselyraporttien hallinta
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, "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
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "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

Käytä tätä API, jos haluat 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 -vastauskentät

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

Tekstiosumat API

Käytä tätä API pyytääksesi luettelon Analytics-tekstiosumista kohteesta.

Teksti lyö API-protokollan 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 soittotietueen. Webex WFO-käyttöoppaan "Yleinen yhteydenottovientitiedoston luominen" *-kohdassa on kohta* , jossa voit määrittää joukkoviennin tai joukkoviennin ilmoituksen.

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 valtuuta 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"
}’
```

Käyttäjä API

Pyydä käyttäjäluetteloa käyttäjäluettelolla API.

Käyttäjän API-protokolla ja URI

URI	/API/lepo/ajoitus/käyttäjä
Menetelmä	SAADA

Käyttäjän API-pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
acdId	E	Merkkijono	Palauta edustajalle linkitetty käyttäjä, jolla on vastaava acdId.

HAE käyttäjä API JSON -esimerkki

```
[
        {
                "aktiivinen": boolean, "firstName":
                merkkijono, "sukunimi": merkkijono,
                "ID": numero, //tunniste käyttäjälle

        }
        ...
]
```

WHIT API

WFM Historical Import Template (WHIT) API -toiminnolla voit muuttaa historialliset tiedot CSV-tiedostosta *_ServiceHistorical.SERVICE-tiedostoiksi yleisellä käyttöliittymäpalvelulla (GIS) API odotettuun muotoon. Omaa datapalvelinta isännöivät vuokralaiset voivat suorittaa WHIT API luodakseen ja ladatakseen GIS-tiedostoja pilveen.

Lisätietoja WHIT API -oppaasta on Webex WFO Tietojen tuonnin *viiteoppaassa*.

> **MUISTIINPANO**
> WHIT API ei toimi vuokralaisten kanssa, jotka käyttävät pilvessä Cisco-isännöimää datapalvelinta, koska näillä vuokralaisilla ei ole käyttöoikeutta datapalvelimeen.

WHIT API-protokollat ja URI

Lataa protokolla

Tämän API avulla voit ladata WHIT-tiedostot oletuskenttien yhdistämismäärityksillä.

URI	/API/upload/historicalData
Parametrit	acdServerId - ACD ID Palvelimen aikavyöhyke - "UTC" tai "VUOKRALAINEN" (Vuokraajan oletukset)
Menetelmä	POST
Oikeudet	Palvelun käyttäjän yleinen tuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Tuontiprotokolla

Tällä API voit tuoda JSON-tiedoston kenttien yhdistämismäärityksillä.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Parametrit	acdServerId - ACDID Palvelimen aikavyöhyke - "UTC" tai "VUOKRALAINEN" (Vuokraajan oletukset)
Menetelmä	POST
Oikeudet	Palvelun käyttäjän yleinen tuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

WHIT API -pyyntökentät

Seuraavat ovat WHIT Import API -oletussarakkeita:

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
hylätyt puhelut	E	Numero	Tänä päivänä hylättyjen puhelujen kokonaismäärä. Jos tätä saraketta ei ole määritetty, käytetään arvoa 0 (nolla).
ASA	E	Numero	average speed of answer (ASA) sekunteina tämän ajanjakson aikana tänä päivänä.
avgACWTime -aika	K	Numero	Kaikkien tänä aikana käsiteltyjen puheluiden keskimääräinen puhelun jälkeinen työ (ACW) sekunteina, mukaan lukien kaikki tänä aikana käsiteltyihin puheluihin käytetty aika ja muina aikoina vietetty aika. **ESIMERKKI** Jos vastaanotit vain yhden puhelun tänä aikana ja olit ACW-tilassa 45 minuuttia, keskimääräinen puheaikasi on 45/1 minuuttia = 45 minuuttia = 2700 sekuntia
avgTalkTime-aika	K	Numero	Kaikkien puhelujen keskimääräinen keskusteluaika

 WHIT API | WHIT API -pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			Niitä on käsitelty tänä aikana, mukaan lukien kaikki tänä aikana käsiteltyihin puheluihin vietetty aika ja muina aikoina vietetty aika. **ESIMERKKI** Jos olet vastaanottanut vain yhden puhelun tänä aikana ja se on ollut 45 minuuttia, keskimääräinen puheaikasi on 45/1 minuuttia = 45 minuuttia = 2700 sekuntia
contactsInQueue	E	Numero	Jonossa olevien yhteydenottojen enimmäismäärä. Saatavilla vain ei-vuorovaikutteisille jonoille.
päivämäärä	K	Päivämäärä	Päivämäärä seuraavassa muodossa: ▪ VVVVV-KK-ESH ▪ VVVVV/KK/ESH ▪ MM/DD/YYYY (tuettu vain, jos se tuodaan API, ei WHIT-työkalua, koska emme voi erottaa KK/ESH /VVVV JA ESH /KK /VVVV) eroa) ▪ DD/MM/YYYY (tuettu vain, jos se tuodaan API, ei WHIT-työkalua, koska emme voi erottaa KK /ESH / VVVV JA ESH / KK / VVVV) eroa)
käsitellyt puhelut	K	Numero	Tänä päivänä käsiteltyjen puhelujen kokonaismäärä tänä päivänä.
käyttöasteRatio	E	Numero	Palvelun käyttöaste (kokonaislukuna 0-100) tänä päivänä.
jakso	K	Merkkijono	Päivän jakso. Muoto: HH:MM.
qtyOfAgents	E	Numero	Palvelussa olevien edustajien määrä tänä ajanjaksona

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			päivämäärä.
receivedCalls	K	Numero	Tänä päivänä vastaanotettujen puhelujen kokonaismäärä tänä päivänä.
serviceLevel	E	Numero	Palvelutason prosentti (kokonaislukuna 0 ja 100) palvelussa tänä päivänä.
palvelun nimi	K	Merkkijono	Palvelujonon nimi
serviceNumber	K	Numero	palvelujonon ACD ID.
siirretyt puhelut	E	Numero	Tänä päivänä siirrettyjen puhelujen kokonaismäärä tänä päivänä.