Webex WFO API Viiteopas

Klassisen WFM:n käyttöönotolle

Ensimmäinen julkaisu: 10. heinäkuuta 2020
Viimeksi päivitetty: 17. tammikuuta 2025

Amerikan päämaja
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
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 Ciscon verkkosivustolla osoitteessa www.cisco.com/go/offices.

Cisco ja Cisco-logo ovat Ciscon ja/tai sen osakkuusyhtiöiden tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Voit tarkastella luetteloa Ciscon tavaramerkeistä siirtymällä tähän URL-osoitteeseen: 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

Valtuutus 23

Valtuutuspyyntö 23

JSON-pyyntö 24

Valtuutusvastauksen käyttäminen 24

Sessionin tuhoaminen 24

Työskentely tekstitiedostojen kanssa 24

Luo API-käyttäjä 25

Noudattaminen ja vaatimustenmukaisuus API 27

Protokolla ja URI 27

Pyyntökentät 27

Vastauskentät 28

Esimerkki JSON-tiedostosta 29

Agentti API 31

Protokolla ja URI 31

Pyyntökentät 31

Vastauskentät 32

Esimerkkejä JSON-tiedostoista 33

Täydellinen vastaus 33

Yksityiskohtainen perusvastaus 34

Suodatettava vastaus 34

Palvelujonon API ajoittamat agentit **37**
Protokolla ja URI 37
Pyyntökentät 37
Vastauskentät 38
IEX SmartSync Import MU avaa tiedostomuodon 38
Esimerkki JSON-tiedostosta 40
Raporttisuodattimen määrittäminen 40
Määritä parametri Data Explorerissa 41
Määritä JSON API-pyynnölle 44
Aluesuodattimien määrittäminen 44
Päivämääräväli 44
Suhteellinen päivämäärä 45
Valtuuta API **47**
GET-protokolla/URI 47
Pyyntökentät 47
Esimerkkejä JSON-tiedostoista 47
Pyytää 47
Vastaus 48
POST-protokolla ja URI 49
Pyyntökentät 49
Esimerkkejä JSON-tiedostoista 49
Pyytää 49
Vastaus 50
Saatavilla olevat edustajat palvelujonon tai taitokartoituksen mukaan API **53**

Protokolla ja URI 53
Pyyntökentät 53
Vastauskentät 54
POST JSON -tiedostoesimerkkejä 54
Pyydä JSON 54
Vastaus JSON 54
HANKI JSON-tiedostoesimerkki 55
Tuo yhteystiedot joukkona 57
Protokolla ja URI 57
Yhteystietojen joukkotuonti API 57
Reaaliaikainen joukkoyhteystietojen tuonti API (metatiedot) 57
Tuetut muodot 58
Pyyntö- ja vastauskentät 58
CSV tiedostoesimerkkejä 64
Täysi esimerkki 65
Lyhyt esimerkki 65
Esimerkkejä JSON-tiedostoista 65
Koko esimerkki 65
Lyhyt esimerkki 66
ZIP-muodossa 66
Huomautukset 66
Datapalvelimen käyttäminen yhteystietojen joukkotuontiin 67
Organisaation joukkotuonti API 69
Ryhmät API Protocol ja URI 69

Ryhmät API Pyyntö- ja vastauskentät 70

Joukkueet API Protocol ja URI 70

Teams API Pyyntö- ja vastauskentät 71

Henkilöt API Protocol ja URI 71

Henkilöt API Pyyntö- ja vastauskentät 72

CSV Tiedostoesimerkkejä 75

Joukkoraporttitietojen vienti API 77

HANKI joukkoraporttitietojen vienti API 77

HANKI joukkoraporttitietojen vienti API-protokolla ja URI 77

HANKI joukkoraporttitietojen vienti API Pyyntökentät 77

HANKI joukkoraporttitietojen vienti API JSON-tiedostoesimerkki 78

POST joukkoraportin tietojen vienti API 78

Protokolla ja URI 79

POST-pyyntökentät 79

Esimerkki JSON-tiedostosta 80

Vastauskentät 80

Synkroninen vastaus 81

Asynkroninen vastaus 81

Esimerkki tiedostosta 81

JSON-pyyntö 82

Raporttisuodattimen määrittäminen 83

Määritä parametri Data Explorerissa 83

Määritä JSON API-pyynnölle 86

Aluesuodattimien määrittäminen 86

Päivämääräväli 86

Suhteellinen päivämäärä 87

Luokat ja lauseet API 89

POISTA luokat ja lauseet API 89

POISTA Protokolla ja URI:t 89

HANKI luokat ja lauseet API 90

GET-protokolla ja URI:t 90

HANKI vastauskentät 90

POST-luokka ja lausekkeet API 91

POST-protokolla ja URI:t 91

POST-vastauskentät 92

LAITA luokat ja lauseet API 92

PUT-protokolla ja URI:t 92

PUT-vastauskentät 92

GET/POST/PUT JSON-tiedosto Esimerkki 93

Ota yhteyttä laitteeseen API 95

Ota yhteyttä laitteeseen API-protokolla ja URI 95

Parametrit 95

Ota yhteyttä laitteeseen API JSON-tiedostoesimerkkejä 95

Esimerkki vastaustiedostosta 95

Ota yhteyttä laitteen joukkoon API 97

Ota yhteyttä laitteen joukkoon API-protokolla ja URI 97

Ota yhteyttä laitteeseen BULK API JSON-tiedostoesimerkkejä 97

Esimerkki vastaustiedostosta 97

Ota yhteyttä API **101**

Protokolla ja URI 101

Pyyntökentät 101

Yhdistelmähaun suorittaminen 108

Haun suorittaminen metatietoavaimen avulla 108

Haun suorittaminen tietyn arvon metatietoavaimen avulla 108

Hiljaisuustapahtumien etsiminen 109

Esimerkki JSON-tiedostosta 110

JSON-tiedostoesimerkki searchStats Parametri = tosi 111

Ota yhteyttä perushakuun API **113**

Protokolla ja URI 113

Pyyntökentät 113

Vastauskentät 114

Esimerkki JSON-tiedostosta 115

Ota yhteyttä valvontaan API **117**

Protokolla ja URI 117

Vastauskentät 117

JSON-vastausesimerkki 118

Arviointilomake API **119**

Protokolla ja URI 119

Vastauskentät 119

Esimerkki JSON-tiedostosta 121

Arviointilomakkeen tunnus API **125**

Protokolla ja URI 125

Vastauskentät 125

Esimerkki JSON-tiedostosta 127

Poikkeustyypin sovellusliittymät 131

HANKI poikkeustyypit API 131

HANKI poikkeustyypit API-protokolla ja URI 131

HAE poikkeustyypit API Pyyntökentät 131

HAE poikkeustyypit API JSON-tiedostoesimerkki 131

LÄHETÄ kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API 132

POST kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API Protocol ja URI 132

POST kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API -pyyntökentät 132

POST kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API JSON-tiedostoesimerkkejä 134

Vie API 135

Protokolla ja URI 135

Pyyntökentät 135

Vastauskentät 135

CSV-tiedoston tulostusesimerkki 138

Yleisen tekstin tuonnin API 139

Protokolla ja URI 139

JSON-pyyntökentät 139

JSON-tiedostoesimerkki 140

Yleinen tekstin tuonti, jossa on useita tiedostoja API 143

Protokolla ja URI 143

Pyyntökentät 143

Tuetut muodot 144

Asiakirjan CSV tiedostoesimerkki 145

Zip-tiedoston esimerkki 145

JSON-tiedostoesimerkki 146

JSON-runko 146

Sisällys 147

GIS-API 149

Protokolla ja URI 149

Esimerkit 149

Asiakaspalvelijan tiedosto 150

Palvelutiedosto 156

Sarakkeet 157

Tuo API 161

HAE tuontiprotokolla ja URI 161

HAE tuontipyyntökentät 161

HAE tuontivastauskentät 161

HAE JSON-tiedoston tuontiesimerkki 162

POST-tuontiprotokolla ja URI 164

Tuo POST Response -kentät 164

POST import JSON -tiedostoesimerkki 165

JSON-muoto 165

POST Success Response -muoto 166

Tuontiasetusten API:t 167

Luo tuontiasetusten API 167

Luo tuontiasetusprotokolla ja URI 167

Import Preference Request -kenttien luominen 167
Luo JSON-tuontiasetustiedoston esimerkki 168
Luo tuontiasetusjärjestelmän vastaus 168
Poista tuontiasetusten API 168
Poista tuontiasetusprotokolla ja URI 168
Poista tuontiasetusjärjestelmän vastaus 168
Asetusten API 169
Asetusten protokollan ja URI tuonti 169
Asetusten vastauskenttien tuonti 169
JSON-tiedostoesimerkki 169
Järjestelmän vastaus 171
Asetusten tuonti tunnuksen API 171
Asetusten tuonti tunnusprotokollan ja URI 171
Asetusten tuonti ID-vastauskenttien mukaan 171
Asetusten tuonti ID JSON -tiedostoesimerkin mukaan 172
Järjestelmän vastaus 172
Päivitä tuontiasetusten API 172
Päivitä tuontiasetusprotokolla ja URI 173
Päivitä Import Preference Response -kentät 173
Päivitä JSON-tuontiasetustiedoston esimerkki 173
Päivitä tuontiasetusjärjestelmän vastaus 174
Sisällytys-/rajausluettelon API 175
GET-kuulumist./rajausluettelon API 175
GET-lisäys-/rajausluettelon API-protokolla ja URI 175

GET-sisällytys-/rajausluettelon API pyyntökentät 175

HAE palvelun API vastauskentät 177

Hae palvelu API JSON-tiedostoesimerkki 178

PUT-sisällytä tai sulje pois -luettelon API 178

PUT-sisällytä luettelo API-protokolla ja URI 179

PUT-sisällytys-/-poissulkeminen -luettelon API pyyntökentät 179

PUT-sisällytys-/poissulkeminen -luettelon API vastauskentät 180

PUT-sisällytys/-poissuljettu luettelo API JSON-tiedostoesimerkki 181

POST-kuulumist./rajausluettelon API 182

POST- tai rajausluettelon API-protokolla ja URI 182

POST-kuulumis-/rajausluettelon API pyyntökentät 182

POST-kuulumis-/rajausluettelon API vastauskentät 184

POST-kuulumis-/rajausluettelon API JSON-tiedostoesimerkki 185

POISTA sisällytä tai sulje pois luettelosta API 185

POISTA sisällytä tai sulje pois luettelon API-protokolla ja URI 185

Poista sisällytä tai sulje pois luettelojärjestelmän vastaus 185

Yhteisvaikutusyhteenveto luku API 186

Protokolla ja URI 186

Vastausesimerkki 186

Työt API 187

Protokolla ja URI 187

Pyyntö-kentät 187

Vastauskentät 187

Esimerkkejä JSON-tiedostosta 189

Pyytää 189

Vastaus 189

Organisaation rakenteen API:t 191

Roolien määrittäminen henkilön API 191

Roolien määrittäminen henkilön API-protokollalle ja URI 191

Roolien määrittäminen henkilön API pyyntökentille 191

JSON-tiedostoesimerkin henkilön roolien määrittäminen API 191

Yleisen ryhmän API 192

Yleisen ryhmän API-protokolla ja URI 192

Yleisen ryhmän API pyyntökentät 192

Yleisen organisaatiorakenteen API (porautumistiedot) 192

Yleinen API-protokolla ja URI 193

Yleiset API-pyyntökentät 193

Yleiset API vastauskentät 193

Yleinen API JSON-tiedostoesimerkki 194

Ryhmä-API 195

Ryhmä-API-protokolla ja URI 195

Ryhmä- API pyytää kenttiä – kaikki ryhmät 196

Ryhmävastauskentät API 196

Ryhmä-API JSON-tiedostoesimerkki 197

Ryhmä tunnuksen mukaan (jossa on ryhmiä) 198

Ryhmä kerrallaan tunnus -protokolla ja -URI 198

Ryhmätunnuksen mukaan (ryhmien kanssa) -pyyntökentät 198

Ryhmä kerrallaan -vastauskentät (työryhmän kanssa) 198

Ryhmä kerrallaan -tunnus (ryhmien kanssa) JSON-tiedostoesimerkki 199
Ryhmäihminen API 200
Ryhmähenkilöiden API-protokolla ja URI 200
Ryhmähenkisen API pyyntökentät 200
Ryhmähenkilöiden API vastauskentät 200
Ryhmähenkilöiden API JSON-tiedostoesimerkki 201
Ryhmä (jossa on soveltamisala) API 201
Ryhmä (soveltamisalan kanssa) API-protokolla ja URI 201
Ryhmä -API pyyntökentät 201
Ryhmä -API Vastaus-kentät 202
Ryhmä (jossa on soveltamisala) API JSON-tiedostoesimerkki 202
Käyttöoikeuksia API 202
Oikeudet API-protokolla ja URI 202
Oikeudet API vastauskentät 203
JSON-tiedostoesimerkin API oikeudet 203
Henkilön API 203
Henkilön API-protokolla ja URI 204
Henkilön API -pyyntökentät 204
Henkilön API JSON-tiedostoesimerkki 205
Henkilö tunnuksen mukaan -API 206
Henkilö tunnuksen API-protokollan ja URI mukaan 206
Person by ID API -pyyntökentät (PUT-menetelmä) 206
Henkilö tunnuksen mukaan API vastauskentät 209
Henkilö toisensa jälkeen API JSON-tiedostoesimerkki 210

Henkilön aikavyöhykkeen API 211
Henkilön aikavyöhyke API-protokolla ja URI 211
Henkilön aikavyöhyke- API vastauskentät 211
Henkilön aikavyöhyke API JSON-tiedostoesimerkki 212
Roolit API 212
Roolit API-protokolla ja URI 212
Roolit API -pyyntökentät 212
Roolit API vastauskentät 213
Roolit API JSON-tiedostoesimerkki 213
Ryhmän API 214
Ryhmän API-protokolla ja URI 214
Työryhmän API -pyyntökentät 215
Ryhmän API JSON-tiedostoesimerkki 215
Työryhmät tunnuksen mukaan (edustajien kanssa) 215
Työryhmät protokollan ja URI mukaan 215
Työryhmät tunnuksen mukaan (edustajien kanssa) -pyyntökentät 216
Työryhmät tunnus-vastauskenttien mukaan (edustajien kanssa) 216
Työryhmät tunnuksen (edustajien kanssa) JSON-tiedostoesimerkin mukaan 217
Työryhmä (laajuuden kanssa) 219
Työryhmä (jossa on soveltamisala) -protokolla ja URI 219
Työryhmän (soveltamisalan) pyyntökentät 219
Työryhmän (laajuuden) vastauskentät 219
Ryhmän (jossa soveltamisala) JSON-tiedostoesimerkki 219
Vuokraajan API 220

vuokraajan API-protokolla ja URI 220

Vuokraajan API pyyntökentät 220

Vuokraajan API vastauskentät 221

Vuokraajan API JSON-tiedostoesimerkki 221

Reaaliaikaisten edustajien tilat API 223

Reaaliaikaisen edustajan tilat API-protokolla ja URI 223

Parametrit 223

fromTime-parametrien näkökohdat 224

Reaaliaikaisen edustajan tilat API pyyntökenttiä 224

Reaaliaikaisen edustajan tilat API vastauskenttiä 225

Reaaliaikaiset edustajan tilat API JSON-tiedostoesimerkkejä 225

Pyyntötiedoston esimerkki 225

Vastaustiedoston esimerkki 225

Reaaliaikaisen tietojen kaappaamisen API 227

Reaaliaikainen tietojen kaappaaminen API-protokolla ja URI 227

Reaaliaikaiset tietojen kaappaamisen API pyyntökentät 227

Reaaliaikaiset tietojen kaappaaminen API vastauskentistä 228

Reaaliaikainen tietojen kaappaaminen API JSON-tiedostoesimerkki 229

Istunnon tuhoaminen 229

Järjestelmän vastaus 229

Nauhoituksen hallinta API 231

Nauhoitus hallitsee API-protokollaa ja URI 231

URI-pyyntöparametrit 232

Kyselyparametrit 232

Nauhoitus hallitsee todennuskomennon API-protokollaa ja URI 235

Nauhoituksen ohjausobjekteihin kirjautuminen API 236

Nauhoitusohjausten uloskirjautuminen API 237

Nauhoitusohjaus API pyyntökomennot 237

Nauhoituskomentojen käyttäminen komentoriviltä 241

Yksinkertaistettujen nauhoitusten hallinta API 243

Protokolla ja URI 243

Ajoita tiedot edustajien mukaan ja päivämäärän API 249

Protokolla ja URI 249

Parametrit 249

Pyyntökentät 249

Ajoita tiedot edustajien mukaan sekä päivämäärän API vastauskentät 250

Esimerkkejä: Edustajien aikataulutiedot ja API JSON-tiedostoesimerkit 251

Pyyntötiedoston esimerkki 251

Vastaustiedoston esimerkki 251

Aikaväli-API aikataulu 253

Protokolla ja URI 253

Pyyntöparametrit 253

Pyyntökentät 254

Vastauskentät 254

Aktiviteettiobjektit 254

Vastausesimerkki 255

Palvelun API 257

HAE palvelun API 257

HAE palvelun API-protokolla ja URI 257
HAE palvelun API -pyyntökentät 257
HAE palvelun API vastauskentät 258
Hae palvelu API JSON-tiedostoesimerkki 259
POST-palvelun API 260
POST-palvelun API-protokolla ja URI 260
POST-palvelun API pyyntökentät 261
Päivät-kentät 264
Osaamisalueen määrityskentät 265
Luettelonumerokentät 265
Virtuaalipalvelun kentät 265
Ajoitusjärjestyskentät 265
Lomajärjestys-kentät 266
Monitaitoiset ryhmäkentät 266
POST Service API Vastaus -kentät 267
POST-palvelun API pyydä JSON-tiedostoesimerkki 269
POST-palvelun API JSON-vastaustiedoston esimerkki 274
Palvelujonon tunnuksen API 281
Hae palvelutunnus API 281
HAE palvelutunnuksen API-protokolla ja URI 281
Hae palvelutunnus API -pyyntökenttä 281
Hae palvelutunnuksen API vastauskentät 282
Hae palvelutunnus API Vastaus JSON -tiedostoesimerkki 284
PUT-palvelun tunnuksen API 289

PUT-palvelun tunnuksen API-protokolla ja URI 290
Parametrit 290
PUT-palvelun tunnuksen API pyyntökentät 290
PUT-palvelun tunnus API palvelun JSON-tiedostoesimerkki 293
POISTA palvelujonon tunnuksen API 299
POISTA palvelutunnuksen API-protokolla ja URI 299
POISTA palvelutunnus API -pyyntökenttä 299
Edustajan API vuorot 301
Vuorot edustajan API-protokollan ja URI mukaan 301
Edustajan API pyyntökenttien muutokset 301
Vuorot edustajan API vastauskenttien mukaan 302
Edustajan API JSON-syöte- ja tulostuskenttien muutokset 303
Syötekentät 303
Tulostuskentät 304
Toimintojen tulostus edustajille, joilla on keskiyön vuorot 305
Edustajan API JSON-tiedostoesimerkin muutokset 305
Yhden yhteystiedon vienti API 309
Protokolla ja URI 309
Esimerkkivastaus 310
Osaamisalueen määrityksen API 311
HAE osaamisalueiden kartoitus API 311
HAE osaamisalueiden kartoitus API-protokolla ja URI 311
HAE osaamisalueen API pyyntökentät 311
Hae osaamisalueiden määritys API JSON-tiedostoesimerkki 311

POST-osaamisalueen määritys API 312
POST-osaamisalueen määritys API Procotol/URI 312
Esimerkkejä POST-osaamisalueen API JSON-tiedostosta 312
Pyynnön muoto 312
Vastausmuoto 313
Osaamisalueen kartoitustunnuksen API 315
HAE osaamisalueen kartoitustunnuksen API 315
HAE osaamisalueen kartoitustunnuksen API-protokolla ja URI 315
HAE osaamisalueen kartoitustunnus API osaamisalueen kartoitustunnus JSON 315
PUT-osaamisalueen kartoitustunnuksen API 316
PUT-osaamisalueen määrityksen tunnuksen API-protokolla ja URI 316
PUT-osaamisalueen kartoitustunnus API osaamisalueen kartoitustunnuksen JSON-esimerkki 317
POISTA osaamisalueen kartoitustunnuksen API 318
POISTA osaamisalueen määrityksen tunnuksen API-protokolla ja URI 318
Puheosumat API 319
Puheosumat API-protokollaan ja URI 319
Puheosumat API vastauskentät 319
Puheosumat API JSON-tiedostossa 320
Kyselymääritysten API 323
Kyselyn määritysten API-protokolla ja URI 323
Kyselymääritykset API vastauskentät 323
Kyselymääritykset API JSON-tiedostoesimerkki 325
Kyselytunnuksen API 329
Kyselytunnuksen API-protokolla ja URI 329

Kyselytunnuksen API vastauskentät 329

Kyselytunnus API JSON-tiedostoesimerkki 331

Tekstiosumat API 333

Teksti osui API-protokollaan ja URI 333

Vastauskenttien API tekstiosumat 333

JSON-tiedoston API tekstiosumat 334

Transkriptio vie API 337

Transkriptio vie API-protokollan ja URI 337

Transkription API pyyntökenttien vienti 337

Transkriptio vie API CURL -tiedostoesimerkki 337

Käyttäjän API 339

Käyttäjän API-protokolla ja URI 339

Käyttäjän API -pyyntökentät 339

Hae käyttäjän API JSON -esimerkki 339

API 341

WHIT API-protokollat ja URI 341

Lataa protokolla 341

Tuontiprotokolla 341

WHIT API -pyyntökentät 342

Aloittaminen

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

Lupa

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

HUOMAUTUS Istunnon aikajaksot poistuvat kahden tunnin toimettomuuden jälkeen.

Lisätietoja tunnistetietojen luomisesta tätä pyyntöä varten on kohdassa API-käyttäjän luominen.

Tarkistuspyyntö

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

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

JSON-pyyntö

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

Tarkistusvastauksen käyttäminen

Kun tunnistetiedot on hyväksytty, saat vastauksen, joka sisältää istuntotunnuksen. Istuntotunnus on otettava otsikkona kaikkiin seuraaviin API puheluihin. Näin WFO vahvistaa Webex, että olet kirjautunut ja valtuutettu käyttämään API-liittymien käyttöä.

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

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

```
"eväste": "hazelcast.sessionId=<Istunnon tunnus sellaisena kuin se näkyy Salli API
    vastauksessa>"
```

Istunnon tuhoaminen

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

Kirjaudu ulos

- Anna HTTPS DELETE -pyyntö:

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

Tekstitiedostojen käsitteleminen

Kun tuot tekstitietoja Webex WFO-API, tekstin tulee olla UTF-8 koodattu. Tällöin voidaan lisätä erikoismerkkejä, jotka eivät ole saatavilla ASCII koodaamalla.

API käyttäjän luominen

Jos haluat käyttää Webex WFO-API:ia kolmannen osapuolen integraatioissa, Cisco suosittelee, että luot API käyttäjätilin. Määrität API käyttäjälle saman järjestelmänvalvojalle, mutta tämän käyttäjän tarkoituksena on sallia kolmansien osapuolten sovellusten todentaminen Webex WFO:lla.

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

Lisätietoja käyttäjän valtuuttamisesta ja todentamisesta Webex WFO:lla on kohdassa Valtuuta API. Jos havaitset ongelmia, ota yhteyttä tekniseen tukeen.

API-käyttäjätilin luominen

1. Käynnistä WFO Webex ja kirjaudu sisään järjestelmänvalvojana.

   HUOMAUTUS Jos kirjaudut tuotteeseen ensimmäistä kertaa, luo lisävalvojatili.

2. Siirry sovellusten hallintaan > yleinen >-käyttäjän määritys >käyttäjille.
3. Valitse **Luo uusi käyttäjä** -asetus ja täytä seuraavat kentät Käyttäjätiedot-osassa.
   - **Etu-** ja **sukunimi** – Anna etu- ja sukunimi, jotka määrittävät käyttäjän tarkoituksen. Anna **esimerkiksi etunimi API** as etunimi ja **käyttäjä** sukunimenä.
   - **Käyttäjänimi** – Anna kelvollinen sähköpostiosoite. Tämä on käyttäjän Webex WFO-käyttäjänimi, jota käytetään sisäänkirjautumiseen.
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 **WFM Näkymät -kenttään EnterpriseView** päänäkymäksi. Tällöin käyttäjä näkee kaikki käyttäjät.
12. Napsauta **käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa Tallenna-painiketta** .

Aiheet:

Näytä WFO Webex *-API-viiteopas*.

Noudattaminen ja mukautuminen API

Käytä tätä API, jos haluat pyytää WFM vaatimustenmukaisuutta ja vaatimustenmukaisuutta koskevia tilastoja 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, joka haluaa vetää tiedot API.
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	Edustajan tunnus.
acdAgentId	ACD asiakaspalvelijan tunnus. Mahdollistaa edustajien yhteensovittamisen ACD 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	Niiden sekuntien määrä, jotka edustaja ei ole noudattanut.
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	Edustajan todellisten toimintojen syykoodi. Voi olla NULL.

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

    },
    ...
]
```

Edustaja API

Edustajan API avulla voit noutaa edustajien yhteenvetotiedot.

HUOMAUTUS Tämä API palauttaa vain edustajat, jotka ovat määrittäneet aikataulutuksen käyttöön.

Protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/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 tunnukseen 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, se palauttaa tunnuksen, etunimen, sukunimen ja työntekijän numeron.

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
suodatettava	E	Totuusarvo	Jos asetukseksi on valittu Tosi, palauttaa suodatettavat edustajatiedot (edustajan tunnus, etunimi, sukunimi, työntekijän numero, osaamisalueen määritystunnus, palvelujonon tunnus ja monitaidon ryhmätunnus.

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 ID	Edustajalle määritetty ACD-tunnus.
Käytössä	Tosi/epätosi. Osoittaa, onko edustaja aktiivinen.
Asiakaspalvelijan tunnus	Edustajan tunnus. Tätä kenttää käyttää myös Edustajan vuorot -
API. 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 multiSkill-ryhmän tunnus, johon edustaja on liitetty.
Lue	Tosi/epätosi. Osoittaa, onko edustaja vain luku -muodossa (vain valvojat, järjestelmänvalvojat).
Palvelut	Edustajan tukemien palvelujen luettelo.
Asetukset	Edustajan asetusten käyttämisen linkit edustajan tunnuksen
mukaan. 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/rest/scheduling/agent/{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 mukaan API

Palvelujonon mukaan ajoitetut edustajat -API palauttaa 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/aikataulutettu/by/servicequeue
Menetelmä	POSTI
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
Palvelujonon tunnus	K	Palvelujonon tunnus.
Palvelujonon nimi	K	Palvelujonon nimi.
Palvelujonon tyypin tunnus	K	Palvelujonotyypin tunnus.
Palvelujonon tyypin nimi	K	Palvelujonon tyypin nimi.
Ajanjakson alkamisaika	K	UNIX-aikamerkki ajanjakson aloitusajalle.
Aikataulutetut edustajat	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

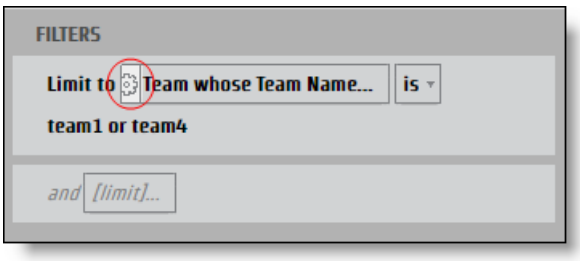
Yleinen tietojen vienti -API on mahdollisuus muuttaa raportin suodattimia soitettaessa API. Voit määrittää suodattimet muokkaamalla POST-pyynnön tekstiä. Jos haluat muuttaa suodatinta API, sinun on tehtävä muutama muutos raporttiin Tiedonhallintaan aiemmin.

Määritä parametri resurssienhallinnassa

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

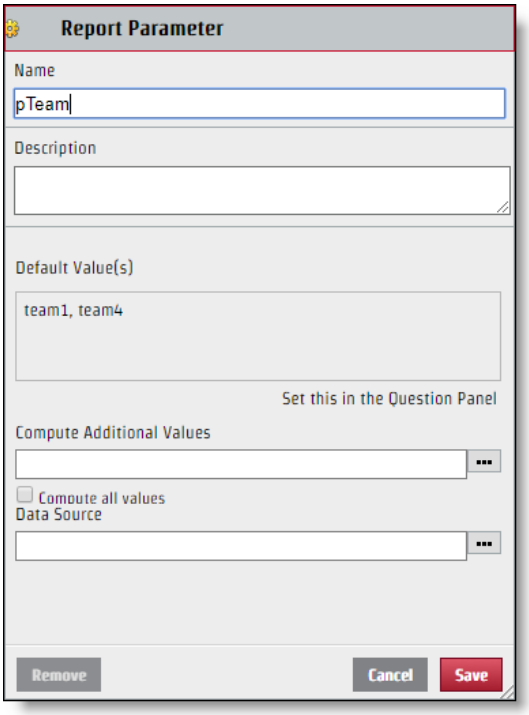
Määritä parametri

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** .



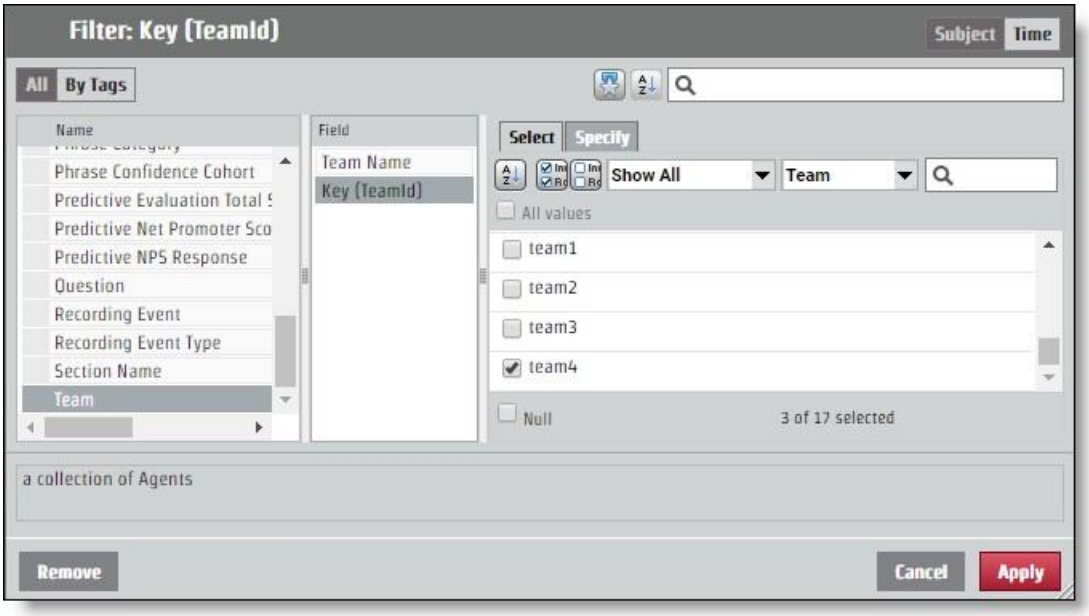
5. Valitse **Tallenna**.

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.

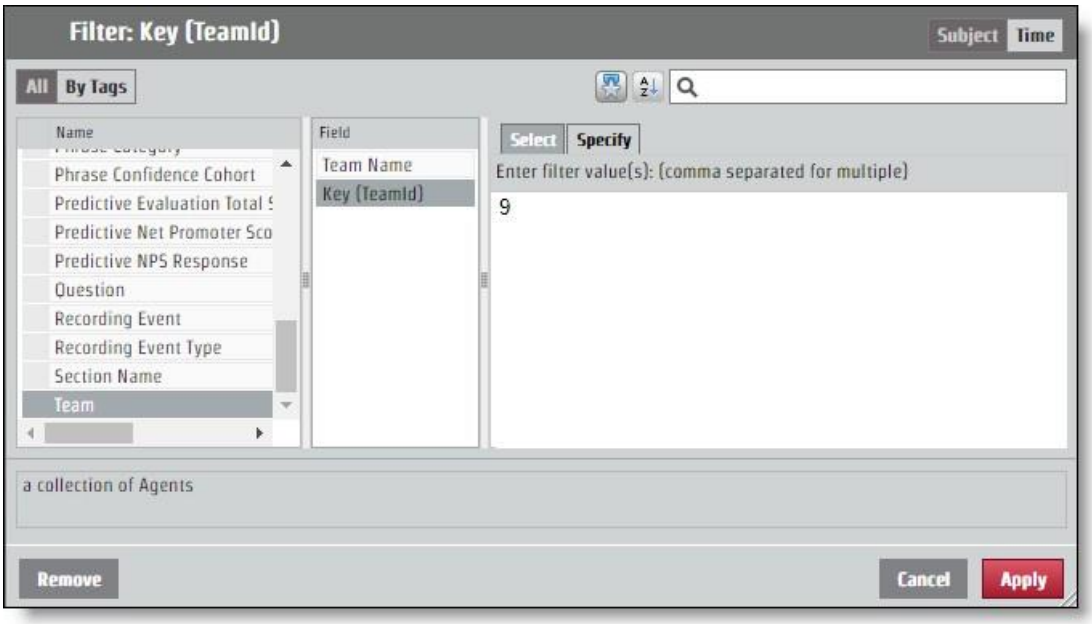
Määritä tietty arvo

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

2. Valitse tunnistettavan arvon vieressä oleva valintaruutu.



3. **Avaa Määritä-välilehti** . Tietty arvo näkyy suodattimen arvon CSV -ruudussa.



Määritä JSON API Tallennalle

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. Tietyissä ajanjaksoissa on **Määritä-välilehti** , joka toimii kuten mikä tahansa muu suodattimen arvo. 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 Epoch -aikaa, joten haluamasi päivämäärä ja aika, jota haluat käyttää alueen parametrina, on muunnettava.

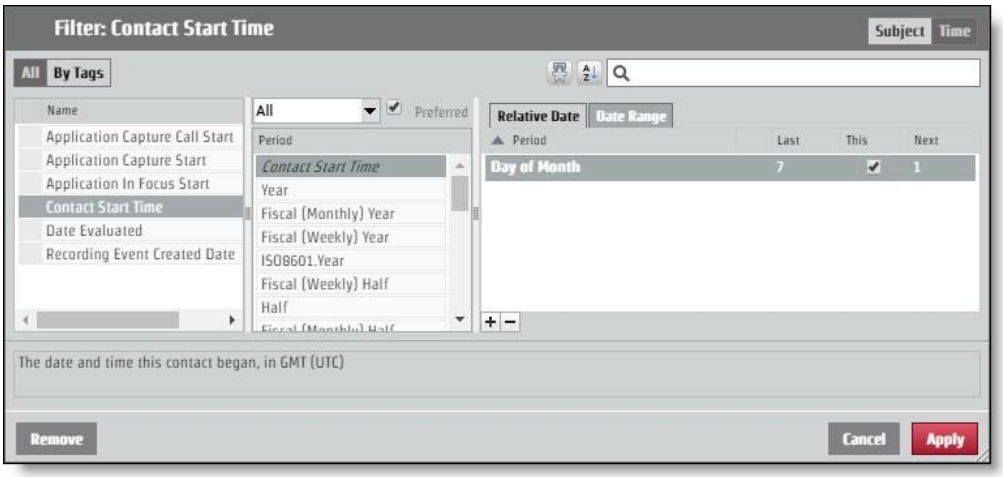
> **PARAS KÄYTÄNTÖ** Raportti, jossa ei ole määritetty loppuväliä, vetää kaikki tiedot alueen alkamisajasta eteenpäin. Voit tehdä raportteja uudelleen, voit käyttää tätä toimintoa ja ottaa viimeisimmän kellonajan
> Raportin kohta, joka muotoillaan UNIX-aikaväliksi ja jossa numeroa käytetään uuden alueen 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}]}]",
...
```

Päättymispäivämäärä

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 WFO-Webex 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 tunnus.
salasana	K	Merkkijono	käyttäjän salasana.
Kieli	K	Merkkijono	käyttäjän kieli. Oletus = en
vuokraajan tunnus	E	Merkkijono	Sen vuokraajan tunnus, johon käyttäjä kuuluu. Lisää vuokraajan tunnus, jos käyttäjällä on samat kirjautumisen tunnistetiedot (käyttäjätunnus 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	POSTI

Pyyntökentät

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

Esimerkkejä JSON-tiedostosta

Pyytää

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-pyynnöstä.

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

"salasana": merkkijono,

"kieli": merkkijono,

"vuokralainentunnus":

kokonaisluku

}

Vastaus

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

{

"sessionId–HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"id":2,

"userId?"user@test.com", "etunimi–lasku",

"sukunimi–smith", "teamId":3,

"teamName\Default Team",

"groupId":2, "groupName\Default

Group", "lang\en",

"maa?"", "sessionTimeout;60",

"timezoneString\America\/Chicago",

"deactivated":false,

"licenseCompliance":true, "tenantId":1,

"passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"aktivoitu": 0, "oikeudet":[

"ViewJärjestä",

"Päivitä",

"LiveScreenMonitoring", "AdministerPasswordPolicy",

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

Saatavilla olevat edustajat palvelujonon tai osaamisalueen kartoituksen API

Käytettävissä oleva edustaja palvelujonon tai osaamisalueen määrityksen API palauttaa kaikkien sellaisten edustajien ajoitetut tiedot, joiden on tarkoitus työskennellä palvelujonossa ja joiden toimintatyyppi on in_service, päättävä 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 todennetulle käyttäjälle näkyvät tiedot vain edustajille, jotka ovat soittajan alueella.

Protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/schedule/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 toisen tunnuksen, 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	Palvelujonoa tukevan edustajan tunnus.
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 palvelujonon tunnus, 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 -tiedostosta

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",

}
}, ...
]

HAE JSON-tiedostoesimerkki

[
{
"päivämäärä": "2020-01-05",
"dateLabel": "Su, 5.1.", "timeRangeLabel":
null, "firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,
"shiftKronesMidnact": false,
"scheduledActivities": null
},
{
"päivämäärä": "2020-01-06",
"dateLabel": "Ma, Tammi 6", "timeRangeLabel":
"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":
1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftHakemisto":
epätosi, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"Päättymisaika": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "wholeDay":
epätosi, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "Palvelussa",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlinkki": null,
"hyperlinkName": null, "väri":
"#7399BD",
"inShiftDate": tosi

},]...
]...

Yhteystietojen tuonti yleinen

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

Yleinen API:en tuonti on kaksi:

- Yleinen yhteydenoton tuonti API – jota kolmannet osapuolet käyttävät; mahdollistaa sekä sisällön että nauhoitusten lisäämisen moniosaiseen HTTPS-pyyntöön

  > **HUOMAUTUS** Voit myös tuoda yhteystietoja joukkoa datapalvelimen kautta käyttämällä yleinen yhteystietojen tuonti API. Yleinen yhteystietojen tuonti on kohdassa Tietopalvelimen käyttäminen.

- Reaaliaikainen Contact API – jota käyttää Webex WFO Smart Desktop -nauhoitusasiakas; lisää ensin metaftiikkaa ja lataa sitten nauhoituksia erikseen myöhemmin sen jälkeen, perustuen metafointilisäykseen. Tällöin asiakas voi viivyttää nauhoitusten lataamista ja mahdollistaa yhteystietojen lisäämisen puhelun aikana. Tämä kuitenkin pakottaa asiakkaan seuraamaan henkkauksia, jotta hän voi ladata nauhoitukset oikeaa yhteydenottoa varten.

Protokolla ja URI

Yleinen yhteystietojen tuonti API

URI	/aPI/lataa/yhteystiedot
Menetelmä	POSTI
Oikeudet	Hallita vuokralaista
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Reaaliaikainen joukkoyhteystietojen tuonti API (ainutkerta)

URI	/aPI/rest/wfo/contact/import

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

Tuetut muodot

Seuraavat muodot voidaan sisällyttää moniosapyyntöön.

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

Pyyntö- ja vastauskentät

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

Nimi	Req?	Kuvaus
Asiakaspalvelijatunnus	K	Käytetään CSV ja JSON:issa. Edustajan tunnus yhdessä kolmesta muodosta. Käsitellään lukuja

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

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

Nimi	Req?	Kuvaus
		Oletus = tyhjä merkkijono
ClientTimeZone	E	Käytetään CSV ja JSON:issa. Aikavyöhyke UTC-muodossa. Myös Windowsin aika on tuettu. Desktop Recording -asiakas lähettää Windows Timen, joka on kartoitettu Olsonin aikaan. Enimmäismerkit = 255 Oletus = asiakkaan aikavyöhyke siinä muodossa, jossa se on määritetty Webex WFO:ssa **ESIMERKKI** –06:00
ContactStartTimeMs-paketit	E	Käytetään CSV ja JSON:issa. Aloitusaika millisekuntina GMT 1970-01-01 (UNIX-aika) jälkeen. Tässä kentässä on oltava 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 CSV ja JSON:issa. Puhelun suunta, saapuva tai lähtevä. 1 = lähtevä 0 = saapuva

Nimi	Req?	Kuvaus
		Enimmäismerkit = 1 oletus = NULL
Viiva	E	Käytetään CSV ja JSON:issa. Edustajan linja/alanumero. Enimmäismerkit = 64 oletusmerkkiä = NULL
uudelleenkäsittely, <käsittely Kentän nimi>	E	Käytetään 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** "accountNumber?"123456" Kentän nimi = 39 merkkiä Mukautetun aksentäärin enimmäismerkki = 2056
Nauhoitus1	K	Käytetään 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 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 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 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 CSV ja JSON:issa. 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 CSV ja JSON:issa. Näytön aliobjektissa. Aloitusaika millisekunteina GMT näytön nauhoituksen 1970-01-01 (UNIX-ajan) jälkeen. Tällä määritetään näytön siirtymä yhteystiedon käynnistyessä. Enimmäismerkit = pitkä Oletus = ContactStartTimeMs

esimerkkejä CSV tiedostosta

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

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

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

Täydellinen esimerkki

Tässä esimerkissä on tiedosto, joka käyttää jokaista mahdollista kenttää CSV tiedostossa.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line, CallingAd dress,
Direction,Recording1, Recording2, Recording2Offset,accountNumber
abc/puhelin,1447100000000,Amerikka/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
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.

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

Esimerkkejä JSON-tiedostosta

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

Täydellinen esimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-tiedostosta.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "Osoite":"1801",
    "Soittaja":"1800",
    "ClientTimeZone":"Keskitetty vakioaika",,
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Suunta":1,
    "Ääni":[
        {
            "Sijainti":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Näyttö":[
            "Sijainti":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "tilin numero":"123456",
```

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

Lyhyt esimerkki

Tässä esimerkissä näkyvät vain JSON-tiedostolle tarvittavat kentät.

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

ZIP-muoto

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

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

Esimerkiksi moniosainen pyyntö näyttää seuraavalta.

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

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

Huomautukset

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

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

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

Tietopalvelimen käyttäminen yhteystietojen joukkotuonnissa

Voit ladata yhteystietoja datapalvelimen kautta käyttämällä yleistä yhteystietojen tuontia API.

Yleinen yhteystietojen tuonti -API edellyttää seuraavaa:

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

Yhteystietojen lataaminen suurimmaksi osaksi datapalvelimen kautta:

TIETOPALVELIN EDELLYTTÄÄ , että yleinen tiedostojen tuonti tietopalvelimen tiedostojen lataamiseen onnistuu, ja se on määritettävä Webex WFO:ssa. Tämä voi olla datapalvelin, joka on jo käytössä mille tahansa
Muu tarkoitus tai uusi datapalvelin. Jos olet määrittämässä uutta tietopalvelinta joukkotuonnille, lisätietoja on WFO-käyttöoppaan Webex aiheessa "Datapalvelimen *määritykset"*.

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

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

KONTAKTI. ExampleContacts.csv

6. Aseta CSV-tiedosto ja kaikki siihen liittyvät mediatiedostot datapalvelimen GIS <tenant> -kansioon. 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

Yleinen organisaation tuonti API käyttää kolmansia osapuolia lataamaan yhteyskeskuksensa organisaatiorakenteen (ryhmät, työryhmät ja ihmiset) Webex WFO:han.

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.

Ryhmittelee API-protokollan ja URI

URI	/aPI/lataa/ryhmät
Menetelmä	POSTI
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
id	K	Ryhmän tunnus ACD. Voit tunnistaa tunnusnumeron viemällä ryhmätietoja ja tarkastelemalla niitä CSV tiedostossa. **HUOMAUTUS** Jos ryhmä on uusi ryhmä, tunnuksen 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.

Ryhmiin API protokolla ja URI

URI	/aPI/lataa/työryhmät
Menetelmä	POSTI
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
id	K	Ryhmän tunnus ACD. Voit tunnistaa tunnusnumeron viemällä työryhmän tietoja ja tarkastelemalla niitä CSV tiedostossa. **HUOMAUTUS** Jos ryhmä on uusi työryhmä, tunnuksen 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 pöytäkirja ja URI

URI	/aPI/lataa/henkilöt
Menetelmä	POSTI
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 koskaan tyhjennä toista kolmesta tunnisteista

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

Henkilöt API Pyyntö- ja Vastaus-kentät

Nimi	Req?	Kuvaus
personId	K	Henkilön tunnus Webex WFO:ssa. Voit tunnistaa tunnistenumeron viemällä henkilön tietoja ja tarkastelemalla sitä CSV tiedostossa. 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 (vain WFM). Oletus = epätosi
Näkymät	E	Näkemykset, jotka käyttäjälle on määritetty WFM (vain WFM). Oletus = ei mitään
päänäkymä	E	Käyttäjän päänäkymä WFM (vain WFM). Oletus = ei mitään
yrityksen aloitus	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aloitti yrityksen kanssa muodossa KK/ESH/VVVV (vain WFM). Oletus = ei mitään

Nimi	Req?	Kuvaus
companyEndDate	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjä jätti yrityksen KK/ESH/VVVV (vain WFM). Oletus = ei mitään
osastoStartDate	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aloitti osastolla KK/ESH/VVVV (vain WFM). Oletus = ei mitään
employeeId	E	Käyttäjän työntekijän tunnus (vain WFM). Oletus = ei mitään
sijoittua	E	Käyttäjän arvo yhteyskeskuksessa (vain WFM). Oletus = ei mitään
qmViews	E	Käyttäjälle vuonna QM määritetyt näkymät (vain QM). Oletus = ei mitään
isReconcileOnly	E	Kun edustaja on valittuna, hän käyttää yhdyskäytävän nauhoittamista ja kaikki edustajan puhelut edellyttävät puhelun jälkeistä yhteensovittamista (vain QM). 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 tunnus ACD. Oletus = ei mitään **HUOMAUTUS** Tämä kenttä on pakollinen, jos olet valinnut Ota ajoitus käyttöön tälle käyttäjälle -valintaruudun.
acdServerId	K	Sen ACD tunnus, joka on käyttäjän tietolähde.

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

CSV-tiedosto Esimerkkejä

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,Automyynti, 01/04/2018,01/01/2019,Myynti,Tosi
0,Parts Myynti, 01/04/2018,01/01/2019,Myynti, Epätosi
```

Yleinen tietojen vientiraportti API

Yleinen raporttitietojen vienti API mahdollistaa tietojen noutamisen Resurssienhallinnan raporteissa. Jos pyytämäsi tiedot ovat liian suuria palautuakseen, se antaa sinulle pyyntötunnuksen tietojen noutamiseksi, kun ne ovat valmiita.

Kun olet määrittänut raportin suodattimia Data Explorerissa, voit säätää raporttiparametreja API puhelussa.

> **HUOMAUTUS** Voit viedä enintään 1 000 tietuetta kussakin vientipyynnössä. Jos sinun on vietävä yli 1 000 tietuetta, luo useita, rajoitetumpia vientitietoja.

Get Yleinen raporttitietojen vienti API

Yleinen raporttitietojen vienti -API GET-menetelmän avulla voit tarkistaa edellisen pyynnön tilan tai noutaa tiedot asynkronisesta pyynnöstä pyyntötunnuksella.

> **HUOMAUTUS** Get- tai POST-toimintoon vastaamiseen sisältyy pyyntötunnus, jos pyydetyt tiedot ovat liian suuria tai niitä ei voida palauttaa nopeasti.

GET yleinen raportointitietojen vienti API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Menetelmä	SAADA
Lupa	ReportAuthoring
Sisältötyyppi	Teksti/CSV
Parametrit	requestId

Get Bulk Report Data Export API -pyyntökentät

Nimi	Pakollinen	Kuvaus
Pyyntötunnus	K	Pyyntötunnus, joka palautettiin POST-toiminnon aikana

Hae yleinen raporttitietojen vienti API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-pyynnöstä.


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "action":
    "EXPORT_CSV", "tila": {
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpsourceData", "qname":
    "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
            },
            "paramValues": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "koodattuParamValues": "[]"
            },
            "pageSppicification": [
            {
            "siirtymä": 0,
            "raja": 100
    },
            {
            "siirtymä": 0,
            "raja": 100
            }
    ]
}
```


POST yleinen raporttitietojen vienti API

Yleinen raporttitietojen vienti -API POST-menetelmä palauttaa tiedot Data Explorerin raporttiin. Jos pyydetyt tiedot ovat riittävän pieniä, jotta ne voidaan palauttaa nopeasti, vastausrunko sisältää raporttitiedot CSV muodossa. Jos pyydetyt tiedot ovat liian suuria tai niitä ei voida palauttaa nopeasti, vastausrunko sisältää pyyntötunnuksen, jonka avulla tietoja voidaan noutaa myöhemmin.

> **TÄRKEÄÄ** Tämä API on vanhentunut. Se on saatavilla vain olemassa oleville Cisco-asiakkaille, jotka jo käyttävät sitä. Jos haluat käyttää tätä API, ota yhteyttä Ciscon tukeen.

Protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Menetelmä	POSTI
Lupa	ReportAuthoring
Sisältötyyppi	Teksti/CSV
Parametrit	reportId

POST-pyynnön kentät

Nimi	Kuvaus
Skeeman nimi	API osan skeeman nimi. Nämä on kopioitava kohteesta JSON-tiedoston esimerkki.
Toiminto	Tehtävä, joka API suorittaa. Tässä tapauksessa :Export_CSV.
QName	Määritetty nimi. Nämä tiedot näkyvät avaamalla raportti Resurssienhallinnassa ja avaamalla selainkonsoli. Etsi merkkijonoa **RENDER_REACT_REPORT** konsolista löytääksesi QName-nimen.
Koodatun parametrin arvot	Oletusarvoraportista muutettavat arvot. Kohde Tähän annetut parametrit on ensin määritettävä Data Explorerin raportissa. Lisätietoja on kohdassa Raporttisuodattimen määrittäminen.
Alku	Taulukon ylimmän ja suurimman solun etäisyyden soluun, josta API tulisi aloittaa tietojen palauttaminen. Kehopyynnön ensimmäinen siirtymä esiintymä osoittaa rivejä ja toinen sarakkeita.
Rajoittaa	Suurin API solujen määrä. Leipäpyynnön ensimmäinen raja-arvo osoittaa rivejä ja toinen sarakkeita.

JSON-tiedostoesimerkki


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "action":
    "EXPORT_CSV", "tila": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpsourceData", "qname":
        "RP1_22_0_8o448kr6ll3sbkgvvfkj7"
    },
    "paramValues": {
        "schemaName":
    "com.stytch.rest.api.v4.data.parameters.EncodedParameterValuesData",
        "koodattuParamValues": "[{'nimi':'Työryhmä','arvo':{'isAll':'false', 'arvot':
    [122.0]'sisältääNull':'false'}}]",
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
    },
    "pageSppicification": [
        {
            "siirtymä": 0,
            "raja": 100
        },
        {
            "siirtymä": 0,
            "raja": 100
        }
    ]
```


Vastauskentät

Tähän API voidaan vastata kahdella tavalla. Jos tiedot voidaan palauttaa nopeasti, synkroninen vastaus sisältää pyydetyt tiedot CSV muodossa. Jos pyydettyjä tietoja ei saada nopeasti takaisin, vastaus sisältää JSON-vastauksen, jossa on pyyntötunnus ja pyynnön tila. Nämä tulosteet sisältävät kentät, jotka on määritetty seuraavissa taulukoissa.

Synkroninen vaste

Kenttä	Kuvaus
Sisältötyyppi	Sisällön muoto. Käytettävissä on vain CSV muoto.
Sisällön alanumero	Käytettävissä olevien rivien kokonaismäärä ja sarakkeiden kokonaismäärä käytettävissä.
Teksti	Raporttitiedot CSV muodossa.

Asynkroninen vastaus

Kenttä	Kuvaus
Pyyntötunnus	Sisällön muoto. Käytettävissä on vain CSV muoto.
Tila	Pyynnön nykyinen tila. **HUOMAUTUS** Sanoma, jota ei voi käsitellä heti, siirtyy viestijonoon ja tallennetaan tietokannassa olevaksi työksi, joten se Voidaan seurata. Tilakenttä näyttää työn tilan puhelun aikana. Jokin seuraavista tiloista tulee näkyviin. ▪ Jonossa – Pyyntö kaapattiin viestijonoon ja tietokantaan. ▪ Käsittely – Jonossa olevaa sanomaa käsitellään, mutta se ei ole saavuttanut yhtä viimeisistä tilnoista. ▪ Epäonnistui – Pyyntöä ei voi toteuttaa. ▪ Peruutettu – pyyntö pysäytetty. ▪ Vanhentunut – Aika, joka työlle sallittiin, loppui ennen sen käsittelyä. ▪ Mustalle listalle asetettu – Puhelujen määrä on ylittänyt rajan, eikä tätä puhelua palauteta.

Tiedostoesimerkki

Seuraavassa on esimerkki muotoillusta pyynnöstä.

JSON-pyyntö


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "toiminto":
    "EXPORT_CSV", "tila": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpsourceData",
        "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "paramValues": {
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "koodattuParamValues": "[]"
    },
    "pageSppicification": [
        {
            "siirtymä": 0,
            "raja": 100
        },
        {
            "siirtymä": 0,
            "raja": 100
        }
    ]
}
```

Raporttisuodattimen määrittäminen

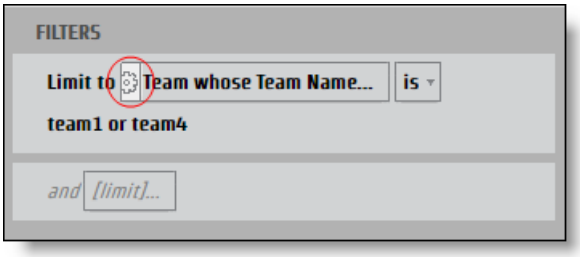
Yleinen tietojen vienti -API on mahdollisuus muuttaa raportin suodattimia soitettaessa API. Voit määrittää suodattimet muokkaamalla POST-pyynnön tekstiä. Jos haluat muuttaa suodatinta API, sinun on tehtävä muutama muutos raporttiin Tiedonhallintaan aiemmin.

Määritä parametri resurssienhallinnassa

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

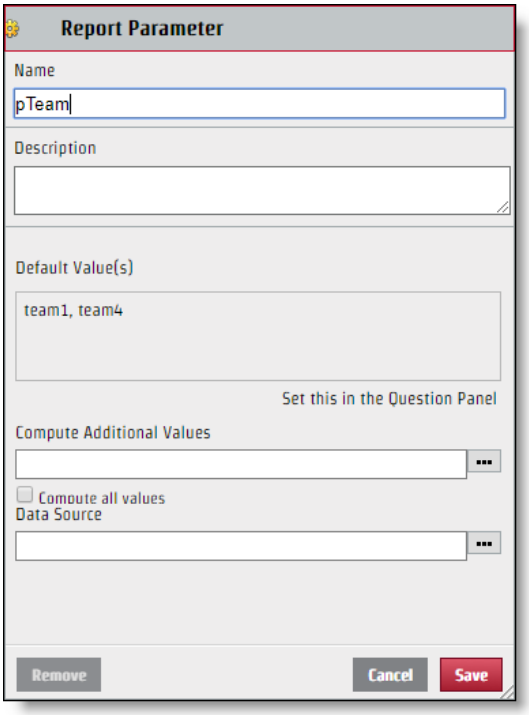
Määritä parametri

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** .

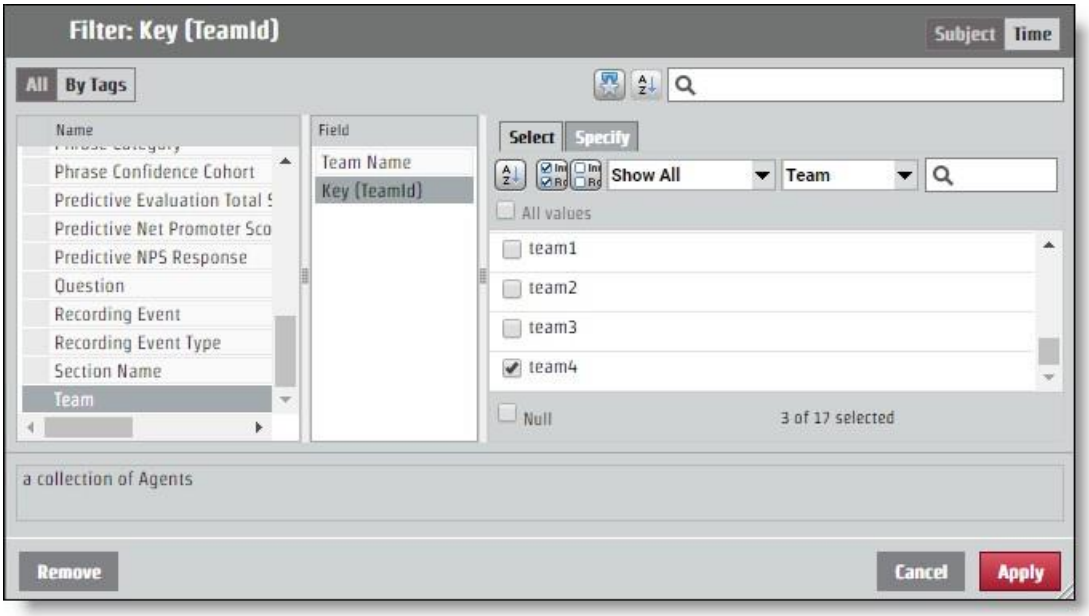


5. Valitse **Tallenna**.

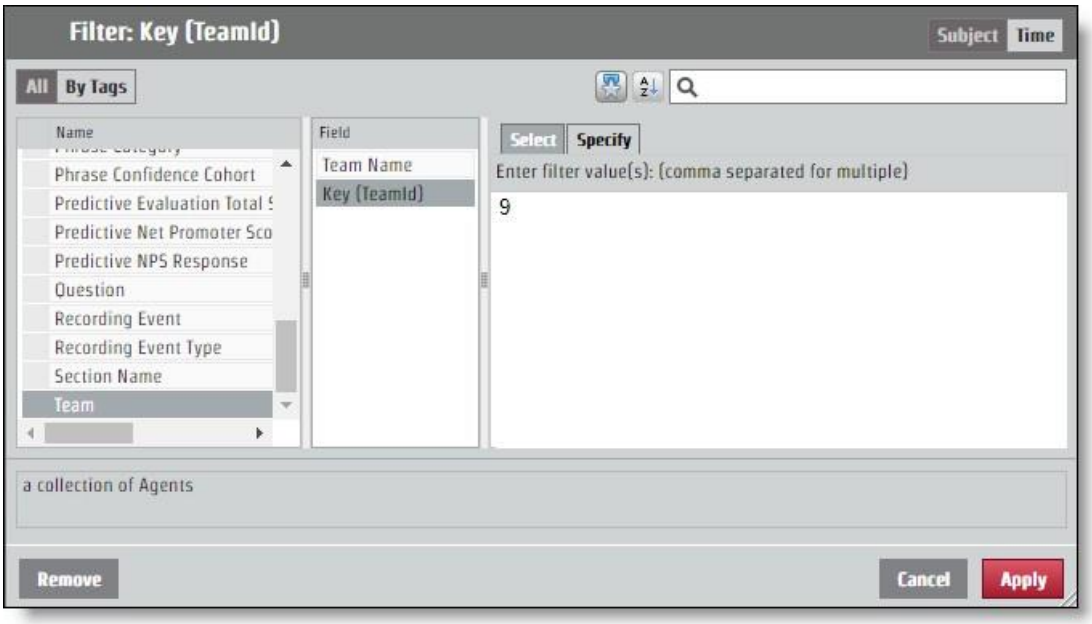
Kun suodatin on määritetty, sitä voi muokata API pyynnöllä. Vaikka luomasi parametrin nimeä käytetään JSON-avaimen arvoparissa olevalle avaimen nimelle, Suodatin-valintaikkunan Valitse-osassa näkyvä arvo ei välttämättä ole JSON-tiedostolle käytettävä arvo. Jos haluat määrittää JSON-tiedoston oikein, 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-välilehti** . Tietty arvo näkyy suodattimen arvon CSV -ruudussa.



Määritä JSON API Tallennalle

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. Tietyissä ajanjaksoissa on **Määritä-välilehti** , joka toimii kuten mikä tahansa muu suodattimen arvo. 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 Epoch -aikaa, joten haluamasi päivämäärä ja aika, jota haluat käyttää alueen parametrina, on muunnettava.

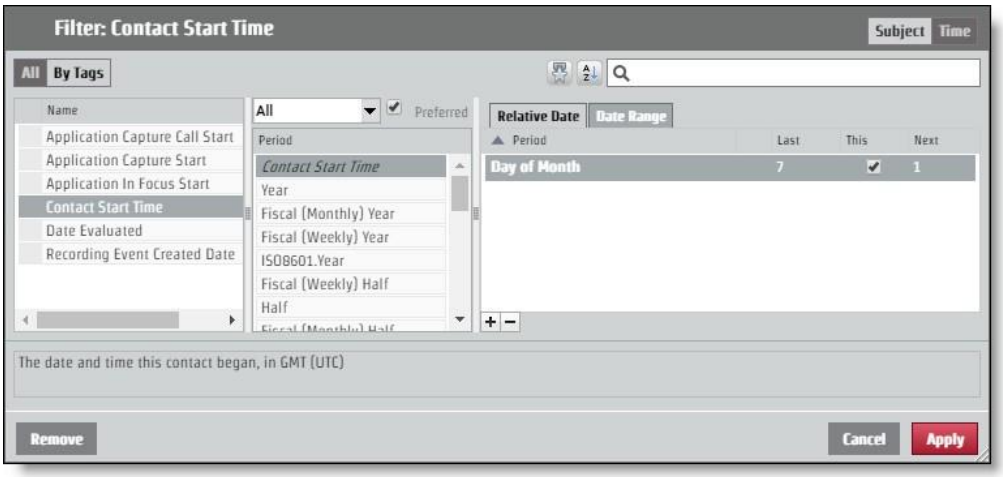
> **PARAS KÄYTÄNTÖ** Raportti, jossa ei ole määritetty loppuväliä, vetää kaikki tiedot alueen alkamisajasta eteenpäin. Voit tehdä raportteja uudelleen, voit käyttää tätä toimintoa ja ottaa viimeisimmän kellonajan
> Raportin kohta, joka muotoillaan UNIX-aikaväliksi ja jossa numeroa käytetään uuden alueen 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}]}]",
...
```

Päättymispäivämäärä

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}]}]",

...

Luokat ja lausekkeet API

Käytä tätä API, jos haluat käsitellä luokkien ja lauseiden

luetteloita kohteesta. Näitä menetelmiä käytetään

kategorioissa ja lauseissa API:

- Hae – Noutaa luokka- ja lauseketiedot
- Post – Luo kategorioita ja lauseita
- Sijoita – Päivittää luokka- ja lauseketiedot
- 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/lauseke
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/lauseke
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	Luokkatunnus.
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	Lausekkeen tunnusnumero.
luokkatunnus	Lausekkeen luokkatunnusnumero.
valtio	Edustajan yhteystila.

POST-luokka ja lausekkeet API

Tämä menetelmä luo luokka- ja lauseketietoja.

POST-protokolla ja URI:t

Uri: Luokkal auseke	 /aPI/rest/cas/phraselist /aPI/rest/cas/lauseke
Menetelmä	POSTI
Oikeudet	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Text Analytics Administer -vuokralainen
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

POST Response -kentät

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

PUT-luokat ja lausekkeet API

Tämä menetelmä päivittää luokka- ja lauseketiedot.

PUT-protokolla ja URI:t

Uri: Luokkal auseke	 /aPI/rest/cas/phraselist /aPI/rest/cas/lauseke
Menetelmä	ASETTAA
Oikeudet	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administer -vuokralainen
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

PUT-vastauskentät

Nimi	Kuvaus
Luokat	Analytiikkaluokkien erittelytiedot.

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Luokkatunnus.
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	Lausekkeen tunnusnumero.
luokkatunnus	Lausekkeen luokkatunnusnumero.
valtio	Edustajan yhteystila.

GET/POST/PUT JSON -tiedostoesimerkki

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

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

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

Ota yhteyttä laitteeseen API

Yhteystietolaitteen API avulla voit noutaa laiteluettelon.

Ota yhteys laitteen API-protokollaan ja URI

URI	/aPI/rest/nauhoitus/contactDevice
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Hallitaan QM

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: Yhteyslaite API JSON -tiedosto

Vastaustiedoston esimerkki

```
[{
```

```
        "tunnus": 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": [{
                "tunnus": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "alanumero": "8013", "osio": "Reittiosio"
            }
        ]
    }
```

Yleinen yhteydenotto laitteeseen API

Yhteystietolaitteen yleinen API avulla voit lisätä laitteita kokonaisina.

Yleinen yhteyslaitteen API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/nauhoitus/contactDeviceBulk
Menetelmä	POSTI
Oikeudet	Hallitaan QM

Lisätietoja on yhteyslaitteessa API .

Esimerkkejä: Yhteyshenkilön yleinen API JSON-tiedosto

Vastaustiedoston esimerkki


```
{
    "lisää": [
        {
            "määritetty": tosi,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "alanumero": "7003", "id": 424032, "osio": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "alanumero": "7103", "id": 424033, "osio": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "tunnus": 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                      "tunnus": 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                      "tunnus": 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                      "tunnus": 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",
"tunnus": 412466, "osio": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "tunnus": 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,
                "tunnus": 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 käyttäjät voivat etsiä tiettyjä yhteystietoja ja linkittää sitten Webex WFO:n toistamaan ne takaisin Media Playerissa.

Protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/nauhoitus/yhteystieto/<id>
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Etsi yhteystietoja
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametrit	Tunnus = olemassa olevan yhteystiedon tunnus. Tämä resurssi URI etsii tietyn yhteystiedon tunnuksen. 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 tunnus. Hyväksytty arvo on kokonaislukutunnus. 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	Liittyvän yhteyshenkilön tunnus, 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	Kolmannen osapuolen integraation yhteyshenkilötunnus. 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:han. 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:SS`.
Sulkea pois	Palauttaa määritetylle arvolle yhdenmukaisen resurssitunnuksen (URI). Näytä määritettyyn arvoon liittyvät tiedot napsauttamalla URI. VALINNAINEN. ARVOT: ▪ tapahtuma – Palauttaa URI, joka osoittaa tapahtumatiedot. ▪ ttt – Palauttaa URI, joka osoittaa, että se on säipi, jolla se osoittaa, että tämä on osa sitä, mitä voidaan tehdä. ▪ toiminen.key1 – Palauttaa URI, joka osoittaa objektin näppäin1-attribuutin.
laajentaa	Palauttaa kaikki määritettyyn arvoon liittyvät tiedot URI sijaan. VALINNAINEN. ARVOT: ▪ tapahtuma – laajentaa kaikki tapahtumat sisältämään kaikki tapahtumatiedot, ei vain URI. ▪ sä laajennetaan kaikki 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 tunnus. Hyväksytty arvo on kokonaislukutunnus.
VALINNAINEN. nauhoittaminen ARVOT:	Palauta vain nauhoitukseen liittyvät yhteystiedot. VALINNAINEN. ▪ true ▪ false

Parametri	Kuvaus
	Jos et lisää tätä parametria, kysely ei suodata yhteystietoja nauhoitusten mukaan.
h	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.
väli	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 tunnus. Hyväksytty arvo on kokonaislukutunnus. 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.

```
GET ~/aPI/rest/recording/contact?beginDate=2018-01-
01&api/rest/recording/contact?beginDate=2018-01-01&api=puhelin
```

Seuraava palauttaa luettelon kaikista yhteydenotoista kohteen customerNo kanssa.

```
GET ~/aPI/rest/nauhoitus/yhteystieto?beginDate=2018-01- 01&minulle
a4&api=puhelin~sisältää~*
```

Haun suorittaminen tietyllä arvolla avatulla ansainta-avaimella

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

```
GET
~/aPI/rest/nauhoitus/yhteystieto?beginDate=2018-01-
01&minulle'a=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,
"tunnus" : 1,
"startTime" : 1239308710000,

"tz" : "Amerikka/Chicago",
"recordingUrl" : /aPI/rest/nauhoittaminen/yhteystieto/1/nauhoitus", "audioUploaded" : tosi,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/aPI/rest/recording/workflow/265"
},
"ryhmä" : {
"nimi" : "ryhmä 1",
"$ref" : "/aPI/rest/recording/group/1"
},
"arvioija" : { "sukunimi" :
"Sillars", "käyttäjänimi" :
"sillarj",
"$ref" : "/aPI/rest/recording/person/2", "etunimi" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : tosi,
"metafed" : {
"$ref" : "/aPI/rest/recording/contact/1/metaf/" },
"qualityWF" : {
"$ref" : "/aPI/rest/recording/workflow/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	Etsi yhteystietoja
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-tietokantatunnus.
assocCallId	Yhd. yhteyshenkilön tunnus.
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	Edustajan näyttötunnus.
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.


```
{
    "tunnus" : 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

Yhteystietojen seuranta -API avulla käyttäjät voivat nähdä viimeisten 15 minuutin aikana luotujen yhteydenottojen kokonaismäärän siitä, kun järjestelmänvalvoja soittaa tähän API.

Kaikki yhteydenotot tallennetaan tietokannasta 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/rest/monitoring/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
    }
}
```

Arviointilomake API

Tämän API avulla voit pyytää QM arviointilomakkeen tietoja kohteesta.

Protokolla ja URI

URL	/aPI/rest/recording/evalform
Menetelmä	SAADA
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Vastauskentät

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Arviointilomakkeen tunnus.
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	Tulostunnus.
name	Tulostyypin nimi. **ESIMERKKI-prosenttiosuus**
Kohdat	Arviointilomakkeen osioiden tarkevat tiedot.
henkilöllisyystodistus	Arviointilomakkeen osan tunnus.
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	Kysymystunnus.
Tekstiviesti	Kysymyksen teksti.

Nimi	Kuvaus
tilata	Järjestys, jossa kysymys näkyy osassa.
paino	Kysymykseen haettu paino.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
asetukset	Kysymysasetuksia koskevat erittelytiedot.
henkilöllisyystodistus	Asetuksen tunnus
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.


```
[
        {
                "tunnus": 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": {
"tunnus": 1,
"nimi": "prosenttiosuus"
},
"osiot": [{
"tunnus": 1,
"nimi": "osa 1", "järjestys": 0,
"paino": 1,0, "startColor": "#ffffff",
"endColor": "#000000",
"kysymykset": [{
"tunnus": 1,
"teksti": "miten palvelu oli",

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

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

}
]
},
....
]

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

Arviointilomakkeen tunnus API

Käytä tätä API, jos haluat pyytää tietoja tietystä QM arviointilomakkeesta.

Protokolla ja URI

URL	/aPI/rest/recording/evalform/<id>
Menetelmä	SAADA
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Vastauskentät

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Arviointilomakkeen tunnus.
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	Tulostunnus.
name	Tulostyypin nimi.
	ESIMERKKI-prosenttiosuus
Kohdat	Arviointilomakkeen osioiden tarkevat tiedot.
henkilöllisyystodistus	Arviointilomakkeen osan tunnus.
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	Kysymystunnus.
Tekstiviesti	Kysymyksen teksti.

Nimi	Kuvaus
tilata	Järjestys, jossa kysymys näkyy osassa.
paino	Kysymykseen haettu paino.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
asetukset	Kysymysasetuksia koskevat erittelytiedot.
henkilöllisyystodistus	Asetuksen tunnus
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.


```
[
        {
                "tunnus": 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": {
"tunnus": 1,
"nimi": "prosenttiosuus"
},
"osiot": [{
"tunnus": 1,
"nimi": "osa 1", "järjestys": 0,
"paino": 1,0, "startColor": "#ffffff",
"endColor": "#000000",
"kysymykset": [{
"tunnus": 1,
"teksti": "miten palvelu oli",

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

}, { "tunnus": 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 muuta kolmannen osapuolen käyttöliittymää säädäkseen aikataulujaan, kun he soitetaan sairaana, ja antaa järjestelmänvalvojan luvan noutaa luettelo poikkeustyypeistä.

GET-poikkeustyypit API

GET-poikkeustyypit -API palauttaa luettelon kolmannen osapuolen poikkeuspyynnön API käyttämistä poikkeustyypeistä.

GET-poikkeustyypit API-protokolla ja URI

GET-poikkeustyypin API:

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

GET-poikkeustyypit API pyyntökentät

GET-poikkeustyyppitunnusten API sisältää seuraavat kentät:

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
id	K	Kokonaisluku	Poikkeuksen tyypin tunnus.
Nimi	K	Merkkijono	Poikkeuksen aikataulupäivämäärä.
exceptionId	K	Kokonaisluku	Poikkeuksen tyypin tunnus. Tunnuskenttä (yllä) välitetään poikkeuksen määrittämisjärjestelmä.

HAE poikkeustyypit API JSON-tiedostoesimerkki

Tämä on esimerkki GET genericException JSON -vastauksesta poikkeustyyppitunnusten noutamiseen:

[{

tunnus: 2, [*sen poikkeustyypin tunnus, jonka edustaja valitsee lähettäessään poikkeuspyynnön*]

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

exceptionId: 1 [*sen poikkeuksen tunnus, joka on asetettu tämän poikkeustyypin "Oletuspoikkeukseksi" (tässä poikkeustyypissä käytettävä oletustyönkulun poikkeus)*]

}, {

tunnus: 4,

nimi : "Poikkeustyyppi", poikkeustunnus: 2

}

]

POST-kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API

POST-poikkeustyyppien API avulla soittaja voi lähettää poikkeuspyyntöjä edustajan puolesta.

POST-kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API-protokollaa ja URI

POST kolmannen osapuolen poikkeuspyyntö API:

URI	/aPI/rest/ajoitus/changeRequest/poikkeus
Menetelmä	POSTI
Oikeudet	Hallitaan WFM Rajoitettu soveltamisalaan kuuluville edustajille
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöllä tehdyt pyynnöt API ovat samat kuin Webex WFO:n edustajien pyynnöt. Edustajan pyyntö työnkulkua sovelletaan pyyntöön.

POST-kolmannen osapuolen poikkeuspyynnöt API pyyntökentistä

POST-kolmannen osapuolen poikkeuspyyntö API sisältää seuraavat kentät:

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
asiakaspalvelijatunnus	K	Kokonaisluku	Poikkeusta pyytävän edustajan tunnus. Kenttä on pakollinen, jos pyyntö luodaan yrityksen puolesta agentti. Muussa tapauksessa määrite ohitetaan ja Tunnus johdetaan todennetulta käyttäjältä.
genericException	K	Kokonaisluku	Poikkeuksen tyypin tunnus.
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 huomautus tulee näkyviin vain, jos IVR, jonka kautta pyyntö lähetetään, ei anna omaa huomautusta.

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 osittaisen päivän POST-pyynnöstä:


```
{
        "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 paljastaa REST-kaltaisia päätepisteitä tuonnin suorittamisesta. 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 tunnukseen liittyvät edustajat.
basicInfo	E	Totuusarvo	Kun asetukseksi on valittu Tosi, hän palauttaa vain edustajan perustiedot, kuten tunnuksen, etunimen, sukunimen ja työntekijän numeron.

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 tunnus Webex WFO:ssa.
Sähköposti	Käyttäjän sähköpostiosoite.
Etunimi	Käyttäjän etunimi.
Sukunimi	Käyttäjän sukunimi.
Näytön aikavyöhyke	Käyttäjän näytön aikavyöhyke.
Sisäänkirjautuminen	Käyttäjän kirjautumistunnus.
Työntekijän tunnus	Käyttäjän työntekijän tunnus.
Tiimi	Käyttäjän määrittämä
työryhmä. On vain yhteensovitettu	
Aktivoitu	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aktivoitiin.
Poistettu käytöstä	Päivämäärä, jolloin käyttäjän aktivointi poistettiin.
Kieli	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 ID	Käyttäjän tunnus ACD.
ACD-palvelimen tunnus	Sen ACD tunnus, joka on käyttäjän tietolähde. Ota
ajoitus käyttöön	Osoittaa, voidaanko käyttäjä ajoittaa. Tosi/epätosi.

Kenttä	Kuvaus
Näkymät	Näkemykset, jotka käyttäjälle on määritetty WFM.
Päänäkymä	Käyttäjän päänäkymä 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
Ryhmätunnus	Ryhmän tunnus 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 tunnus ACD.
Nimi	Ryhmän nimi.

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

CSV-tiedostolähtö Esimerkki

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

Työryhmän tunnus, 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 mahdollistaa tietojen tuonnin tekstipohjaisesta lähteestä.

Protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/cas/importtext
Menetelmä	POST, ASETA
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	id	E	Yhteystietoon liittyvän lähteen tunnus. Tämä ei ole CCR-tunnus. Yhteydenottoa ei tuoda, jos Tunnusta on jo käytetty aiemmalle yhteyshenkilölle.
Records	metatieto	E	Yhteydenottoon liittyvä ns. Nimien on vastattava määritettyjä osaamisaluekenttiä.

Kenttä	Alikenttä	Req?	Kuvaus
textType		K	Määrittää tekstin lähteen. Arvon on oltava jokin seuraavista: ▪ Sähköposti ▪ jutella ▪ verkkosivusto ▪ toinen
Records	Aika	K	Määrittää yhteystiedon aloitusajan. Muoto on UNIX-aika millisekunteina.
Records	Tekstiviesti	K	Keskustelun sisältävän yhteystiedon leipäteksti.
evalForm	tunnusnimi	E	Yhteydenotoille määritetty arviointilomake, jos yhteydenoton laatu on määritetty merkityksi. Voit joko antaa tunnuksen tai nimen. Jos tunnusta ei anneta, API etsii arviointilomakkeen nimen mukaan.
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|website|other", "evalForm": {
                "tunnus": 5,
                "nimi": "evalFormin nimi. Upload toimii pelkällä nimellä tai tunnuksella. 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"

],

"tunnus" : "Tekstin tunnus; vain liittyy sähköpostit"

}

]

}

Yleinen tekstin tuonti, jossa on useita tiedostoja API

Yleisen tekstin tuonti usealla tiedostolla -API mahdollistaa tietojen tuonnin tekstipohjaisesta lähteestä, jossa on yhteystietoja ja sisältöä erillisissä tiedostoissa. Tätä API voi käyttää joko erillään tai datapalvelinpalvelusta.

> **HUOMAUTUS** Kun tuot tekstitietoja Webex WFO-API, tekstin tulee olla UTF-8 koodattu. Tällöin voidaan lisätä erikoismerkkejä, jotka eivät ole saatavilla ASCII koodaamalla.

Protokolla ja URI

URI	/aPI/lataa/tekstineuvottelut/
Menetelmä	POSTI
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.
id	E	Merkkijono	Yhteystietoon liittyvän lähteen tunnus. Tämä ei ole CCR-tunnus. Yhteyshenkilöt eivät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			tuotu, jos tunnusta on jo käytetty aiemmalle yhteyshenkilölle.
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. Rajataan putkeilla (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.

Muun muassa CSV-tiedostoesimerkki

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

Voit käsitellä ZIP-tiedostoa eri tavalla kuin CSV- tai JSON-tiedostoa siinä mielessä, että ZIP-tiedosto on kokoelma tiedostoja, joita käsitellään ikään kuin ne olisivat olleet yksittäisiä tiedostoja moniosaisen pyynnön yhteydessä. Muista nämä pisteet, kun käytät ZIP-tiedostoa:

- ZIP-tiedoston nimi on avain, johon on viitattava CSV/JSON-tiedostossa.
- 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": {
                        "tunnus": 5,
                        "nimi": "evalFormin nimi. Lataus toimii vain
    nimi tai vain tunnus. 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"
],
}
]

Sisällys

email1.txt

Tämä on sähköpostirunko.

GIS API

GIS-API käytetään historiallisten tietojen tuontiin Webex WFO -tietokantaan tietyin väliajoin.

Webex WFO käyttää näitä tietoja raporttien ja tilastojen luomiseen.

GIS-API lähettää kaksi ACD tiedostoa Webex WFO:han:

- Asiakaspalvelijan tiedosto
- Palvelutiedosto

Lisätietoja GIS-API on Webex WFO-tietojen tuonnin *viiteoppaassa*.

HUOMAUTUS Viittaa reaaliaikaiseen tietojen kaappaamiseen API välisen edustajan tilan tietojen tuominen.

Protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/ajoitus/agentStateHistorical/polling
Parametrit	acdServerId - ACD-palvelimen tunnus
Menetelmä	POSTI
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	ACD edustajan tunnus.
acdServiceId	positiivinen pitkä	Palvelujonon tunnus 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 kauden aikana kaikkiin tämän ACD palvelujonoihin vietetty kokonaisaika. 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 tässä ACD kaikissa palvelujonoissa (ei lasketa aikaa, kun edustaja käsittelee yhteystietoa tai hänet on ilmoitettu valmis/odottamassa toisessa palvelujonossa).
totalUnprohid.session Sekuntia	ei-negatiivinen kaksinkertainen	Istunnon kokonaisaika (kirjautuneena olemisen aika) edustajalle ajanjakson aikana kaikissa tämän ACD 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 on yhteensä kaikissa palvelujonoissa, arvon on oltava sama kuin pakollinen kenttä totalUnpro hylättyReadyWaitingSeconds. Jos profetioituneiden arvojen määrä on jätetty pois tai arvo on nolla, datapalvelin jakaa jakamattomat arvot yhtä paljon tämän ACD palvelujonojen kesken, joista edustajalla on ajanjakson aikana edustajan ja palvelun jonon tuottavuustiedot. Jos ennustearvot 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 merkitsemisen kohdalla tietopalvelin laskee proprodutoimattoman arvon uudelleen määritetyllä produduoituneena arvona painotettuna jakamalla kaikkien tämän ACD palvelujonojen määritettyjen ennustearvojen summalla, josta edustajalla on edustajan palvelujonon tiedot 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. Tämäntyyppisessä ACD kokonaisaika, jota ei ole todistettu, on kunkin palvelujonon Valmis/Odotus-ajan summa ja ei valmiina/varattu-kokonaisaika lasketaan istunnon kokonaisajasta (kirjautunut) vähemmän kuin palvelun kokonaisaika (Puhe, Pito, Pidossa, Työn jälkeen, Valmis/Odottaa ja Varattu) aikaa. 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 on yhteensä kaikissa palvelujonoissa, se vastaa vaadittua kenttää totalUnprosuunnitelmaNotReadyBusySeconds. 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 contactsAnswered käytetään tietokäsittelyyn 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-AIKAVÄLI: 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 tunnus ACD. 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 käytetään average speed of answer laskemiseen. 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 tyypeistä, jotka voidaan liittää näihin kenttiin) ja tuoda tietoja CSV tiedostoista taustamalleihin.

HAE 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 tunnukseen liittyvät edustajat.
basicInfo	E	Totuusarvo	Kun asetukseksi on valittu Tosi, vain edustajan perustiedot (tunnus, 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.
key	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": "tunnus",
                        "selite": "Työryhmän tunnus",
                        "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	POSTI
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Tuo POST Response -kentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
vuokraajan tunnus	Monivaiheisten kenttien vuokraajan tunnus.

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

POST import JSON -tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

JSON-muoto


```
{
        "vuokralainentu
        nnus":1,
        "yhdistäminen":[
            {
                "sarake"Työryhmän tunnus",
                "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 Success Response -muoto

{
"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 ne mahdollistavat valmiiksi määritettyjen asetusten ylläpitämisen tiedostojen CSV tuonnissa.

Tässä osassa kuvataan seuraavat tuontiasetusten API:t:

Luo tuontiasetus API

Luo asetukset -API voit luoda uuden tuontiasetuksen.

Luo tuontiasetusprotokolla ja URI

URI	/aPI/rest/importpreference
Menetelmä	POSTI
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 asetus -API voit poistaa olemassa olevan tuontiasetuksen.

Poista tuontiasetusprotokolla ja URI

URI	/aPI/rest/importpreference/{id} Jossa tunnus on poistettavan tuontiasetuksen tunnus.
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	Tuontiasetustunnus.
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": [
                    {
                        "tunnus": 1,
                        "nimi": "Omat käyttäjämääritykset",
                        "tyyppi": "henkilöt", "kartoittajat": [
                            {
                                "kenttä": "personId",
                                "sarake": "Henkilötunnus",
                                "dataType": "Kokonaisluku"
                            },
                            {
                                "kenttä": "sähköposti",
                                "sarake": "Sähköposti",
                                "dataTyyppi": "Teksti"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "tunnus": 2,
                        "nimi": "Oma tyhjä
                        kartoittaminen", "tyyppi":
                        "henkilöt",
                        "yhdistämismääritykset": []
                    }
            ]
        },
        {
                "ryhmät": [
                    {
                        "tunnus": 3,
                        "nimi": "Oma ryhmämäärityksiä", "tyyppi":
                        "henkilöt",
```

"yhdistämismääritykset": []
}
]
}
]
}

Järjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Asetusten tuonti tunnuksen mukaan API

Tuo asetukset tunnuksen mukaan -API noutaa tuontiasetuksen tunnuksellaan, joten voit tarkastella sitä.

Asetusten tuonti tunnusprotokollan ja URI

URI	/aPI/rest/importpreference/{id}
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Joukkotuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametrit	Tunnus = tarkasteltavan tuontiasetuksen tunnus.

Asetusten tuonti ID-vastauskenttien mukaan

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Tuontiasetustunnus.
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.

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

Järjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Päivitä tuontiasetus API

Päivitä asetukset -API voit muokata olemassa olevaa tuontiasetusta.

Päivitä tuontiasetusprotokolla ja URI

URI	/aPI/rest/importpreference/{id} Jossa tunnus on muokatun tuontiasetuksen tunnus.
Menetelmä	ASETTAA
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": "Henkilötunnus",
                        "dataType": "Teksti"
                }
        ]
```

```
}
```

Päivitä tuontiasetusjärjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Kuulumisluettelo/rajausluettelo API

Käytä Sisällytys-/rajausluettelo-API luodaksesi, määrittääksesi, päivittääksesi tai poistaaksesi luettelon alanumeroista, puhelinnumeroista tai yhteysohjeista, jotka joko haluat tai et halua nauhoittaa. Tässä API käytetään neljää menetelmää:

- GET RetrieveExclusion:n avulla voit noutaa yhden tai kaikkiKaavainen/Rajaus-luettelot.
- PUT- tai Cluclusion-toiminnolla voit päivittää tietoja Vainottu/Rajaus -luettelossa.
- POST ExclusionExclusion: Mahdollistaa sen, että voit luoda Salliminen/Rajaus -luettelon.
- Delete ExcludeExclusion: Mahdollistaa sisällytys-/poissulkemisluettelon poistamisen.

GET-tarkistus/rajausluettelo API

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

GET-lisäys-/rajausluettelon API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/recording/recordingExclusion /aPI/rest/recording/recordingExclusion/<id>
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Hallitaan QM
Sisältötyyppi	sovellus/JSON
Parametrit	<id> = Kuulumisluettelon tunnus

GET-kuulumis-/rajausluettelon API pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
tulosExclusionListId	K	Kokonaisluku	Lisäytymis-/rajausluettelon tunnus.
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 viedyt. CSV tiedosto tekstiksi (.TXT), avaa tiedosto Excelissä ja määritä tiedosto tekstimuotoiseksi sarakkeeksi.
tulosExclusionCallDirection	E	Kokonaisluku	Puhelun suunnan tunnus: 1 = Saapuva 2 = Lähtevä 3 = Jompikumpi

HAE palvelun API vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
tulosExclusionListId	Saapumis-/rajausluettelon
tunnus. exclusionExclusionType	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 viedyt. CSV tiedosto tekstiksi (.TXT), avaa tiedosto Excelissä ja määritä tiedosto tekstimuotoiseksi sarakkeeksi.
tulosExclusionCallDirection	Puhelun suunnan tunnus: 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-sisällytys-/-rajausluettelon avulla voit päivittää olemassa olevia Vainottu-/Rajausluetteloja.

PUT-sisällytä tai sulje pois luettelon API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/recording/recordingExclusion/<id>
Menetelmä	ASETTAA
Oikeudet	Hallitaan QM
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

PUT-sisällytys-/-poissulkeminen -luettelon API pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
tulosExclusionListId	K	Kokonaisluku	Lisäytymis-/rajausluettelon tunnus.
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 viedyt. CSV tiedosto tekstiksi (.TXT), avaa tiedosto Excelissä ja määritä tiedosto tekstimuotoiseksi sarakkeeksi.
tulosExclusionCallDirection	E	Kokonaisluku	Puhelun suunnan tunnus: 1 = Saapuva 2 = Lähtevä 3 = Jompikumpi

PUT-sisällytys-/poissulkeminen -luettelon API vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
tulosExclusionListId	Saapumis-/rajausluettelon
tunnus. exclusionExclusionType	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 viedyt. CSV tiedosto tekstiksi (.TXT), avaa tiedosto Excelissä ja määritä tiedosto tekstimuotoiseksi sarakkeeksi.
tulosExclusionCallDirection	Puhelun suunnan tunnus: 1 = Saapuva 2 = Lähtevä 3 = Jompikumpi

PUT Sisällytä/sulje pois -luettelo API JSON-tiedostoesimerkki

{

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

POST-kuulumisluettelo/rajausluettelo API

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

POST- tai rajausluettelon API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/recording/recordingExclusion /aPI/rest/recording/recordingExclusion/<id>
Menetelmä	POSTI
Oikeudet	Hallitaan QM
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

POST-kuulumis-/rajausluettelon API pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
tulosExclusionListId	K	Kokonaisluku	Lisäytymis-/rajausluettelon tunnus.
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 viedyt. CSV tiedosto tekstiksi (.TXT), avaa tiedosto Excelissä ja määritä tiedosto tekstimuotoiseksi sarakkeeksi.
tulosExclusionCallDirection	E	Kokonaisluku	Puhelun suunnan tunnus:

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

POST-kuulumis-/rajausluettelon API vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaus
tulosExclusionListId	Saapumis-/rajausluettelon
tunnus. exclusionExclusionType	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	Puhelun suunnan tunnus: 1 = Saapuva

Kenttä	Kuvaus
	2 = Lähtevä 3 = Jompikumpi

POST- tai rajausluettelon API JSON-tiedostoesimerkki

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

POISTA sisällytä tai sulje pois -luettelo API

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

POISTA sisällytä tai sulje pois luettelon API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/recording/recordingExclusion/<id>
Menetelmä	POSTI
Oikeudet	Hallitaan QM
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

Poista sisällytä tai sulje pois luettelojärjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Luettava yhteisvaikutusyhteenveto API

Yhteisvaikutusyhteenvedon luku-API avulla voit viedä yhteenvedon kanssakäymisistä.

Protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Näytä puhe tekstianalytiikkaan
Parametrit	ClientAppId = merkkijono, joka edustaa sovellusta, joka soitti API. Se määritetään, kun sovellus on hyväksytty kutsumaan API. ccrID = sen CCR-tunnisteen tunnus, johon yhteenveto on liitetty.

Vastausesimerkki


```
{
    "tila": "onnistui",
    "yhteenveto": "Jack soitti matkakäyttöä käyttävälle operaattorilleen tiedsatakseen tietosuunnitelmansa päivittämisestä, kun hän kävi tietojaan läpi liian nopeasti. Asiakaspalveluedustaja vahvisti Jackin identiteetin vahvistamalla hänen nimensä, tilinumeronsa, syntymäaikansa ja puhelinnumeronsa. Sitten edustaja tutki Jackin tilin ja näki hänen käyttävän paljon tietoja. Edustaja mainitsi 60GB-suunnitelman $75, mutta Jack sanoi tarvitsevansa enemmän. Edustaja tarjosi sitten 120GB-suunnitelman $90, joka sisälsi myös rajattomat puhelut Pohjois-Amerikassa. Jack kysyi, sisällytetäänkö ulkomaiset puhelut, ja edustaja sanoi, että eri maissa on erilaiset nopeudet. Jack päätti päivittää 120GB-suunnitelmaan ja edustaja vahvisti muutoksen. Jack oli tyytyväinen ja kiitti edustajaa ennen asiakastyytyväisyyttä tutkivaa kyselyä."
    "Syy": "Onnistui"
}
```

Työt API

Tämä API helpottaa yksinkertaisia kyselyjä viimeisestä X-nauhoitustyöstä, joka nauhoittaa työpaikkansa, jotta voidaan antaa yksityiskohtaisia tietoja lennonaikasesta työstatuksesta sekä historiallisten syiden poiston työtiedoista.

Protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/huonost./työt
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Hallita vuokralaista
Sisältötyyppi	Ei käytettävissä

Pyyntö-kentät

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

Vastauskentät

Kenttä	Tyyppi	Kuvaus
id	Numeerinen	Työn tunnus.
vuokraajan tunnus	Numeerinen	Työn vuokraajan tunnus.
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 osuman 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.

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

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "VALMIS",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "nauhoitusten käsittely": 0,
            "nauhoituksetToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "averageSuccess": 0,
            "successYhdys": 0,
            "successTotalTime": 0,
            "isScheduledJob": epätosi,
            "päivitetty": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "contactReconciliationDuration": 0,
            "realtimeErationDuration": 0,
            "nonRealtimeEsourceDuration": 0,
            "työnkulun luominen": 0,
            "numberOfRealtimeEsources": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "ominaisuudet": {}
        }
]
```

Organisaation rakenteen API:t

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

Määrittää henkilölle rooleja API

Voit noutaa tai päivittää henkilön roolin määrittämällä rooleja henkilölle API.

Roolien määrittäminen henkilön API-protokollalle ja URI

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

Roolien määrittäminen henkilön API pyyntökentille

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

Roolien määrittäminen henkilölle API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

```
[
    {
        "tunnus":4,
```

"nimi"tenantAdmin",

"ryhmät":,
{
"tunnus":
2,
},
"nimi?"vuokralainen CCS 1",
...
]

Yleinen ryhmä API

Tämä API luo uuden ryhmän, jossa on määritetyt tiedot.

Yleisen ryhmän API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/org/common/group>
Menetelmä	POSTI
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	JSON

Yleisen ryhmän API pyyntökentät

Nimi	Req?	Kuvaus
Nimi	K	Ryhmän nimi
parentGroupId	K	Pääryhmän yksilöivä tunnus.
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	Taulukon ryhmien ryhmätunnus.
name	Ryhmän nimi.
displayId	Ryhmän näyttötunnus.
parentGroupId	Määritetyn ryhmän pääryhmän tunnus.
parentGroupName	Määritetyn ryhmän pääryhmän nimi.
Joukkueet	Ryhmän tiedot.
personId	Määritetyn ryhmän käyttäjän henkilötunnus.
etunimi	Määritetyn ryhmän käyttäjän etunimi.
sukunimi	Määritetyn ryhmän käyttäjän sukunimi.

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

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

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

Ryhmä-API-protokolla ja URI

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

URI	/aPI/rest/org/common/group/permission/<persburg>
Menetelmä	SAADA POSTI
Oikeudet	ViewJ järjestäyty minen- ja päivitysjär jestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Tietyn ryhmän luetteloiminen tai luominen:

URI	/aPI/rest/org/group/<id>
Menetelmä	SAADA POSTI
Oikeudet	ViewJ järjestäyty minen- ja päivitysjär jestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Perameter	Ryhmätunnus, johon käyttäjä voi käyttää.

Ryhmä- API-pyyntökentät - kaikki ryhmät

Luo uusia ryhmiä, joihin käyttäjä voi käyttää.

Nimi	Req?	Kuvaus
id	K	Näytettävän ryhmän ryhmätunnus.
Nimi	K	Ryhmän nimi.
aktivoitu	K	Aktivointiaika aika, millisekunteja.
Poistettu käytöstä	E	Deaktivoinnin aika aika aika, millisekunteja.

ParentGroupId	K	Ryhmän pääryhmän nimi.

Ryhmävastauskentät API

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Näytettävän ryhmän ryhmätunnus.
name	Ryhmän nimi.

Ryhmä-API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

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

Yhden ryhmän tiedot:

```
[
    {
        {
                "tunnus":4,
                "nimi"Acme Rockets", "aktivoitu",
                1395205200000, "poistettu käytöstä",
                32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Ryhmä tunnuksen mukaan (jossa on ryhmiä)

Ryhmä kerrallaan -tunnuksen (jossa on ryhmiä) API avulla voit luetella määritetyn ryhmän (mukaan lukien sen työryhmät) tiedot, päivittää määritetyn ryhmän tai poistaa työryhmän.

Ryhmä kerrallaan tunnuksen mukaan (ryhmien kanssa) protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/org/common/group/<id>
Menetelmä	SAADA POST DELETE
Oikeudet	ViewJärjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	Ryhmätunnus

Ryhmätunnuksen mukaan (ryhmien kanssa) -pyyntökentät

POST-menetelmä päivittää määritetyn ryhmätietueen.

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

Ryhmä kerrallaan -vastauskentät (työryhmän kanssa)

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Näytettävä ryhmätunnus.
name	Näytettävän ryhmän nimi.
aktivoitu	Aika ryhmäaktivoinnin jälkeen, millisekuntina.

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

Ryhmä kerrallaan -tunnus (ryhmien kanssa) JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


```
[
        {
                "tunnus":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

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

Ryhmähenkilöiden API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/org/group/<groupId>/person/
Menetelmä	SAADA ASET A VIES TI
Oikeudet	ViewJ järjestäyty minen- ja päivitysjär jestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	Ryhmätunnus - sen ryhmän tunnus, johon henkilöt

Ryhmäihminen API -pyyntökentät

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

Nimi	Req?	Kuvaus
personId	K	Ryhmän käyttäjän henkilötunnus.

Ryhmähenkilöiden API vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
etunimi	Ryhmän henkilön etunimi.

sukunimi	Ryhmässä olevan henkilön sukunimi.
personId	Ryhmän käyttäjän henkilötunnus.

Ryhmähenkilöiden API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


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

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



        },
        ...
]
```


Ryhmä (jonka soveltamisala) API

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

Ryhmä (laajuudeltaan) API-protokolla ja URI

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

Ryhmä -API pyyntökentät

POST-menetelmä luo ryhmän määritettyyn pääryhmään. **Organisaation rakenteen API:t | Ryhmä (jossa on**

Nimi	Req?	Kuvaus
Nimi	K	Ryhmän nimi.
parentGroupId	K	Pääryhmän tunnus.

Ryhmä -API Vastaus-kentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Nimi	Kuvaus
name	Ryhmän nimi.
henkilöllisyystodistus	Ryhmän tunnus.

Ryhmä (jossa on soveltamisala) 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

Käyttöoikeuksien API-painikkeilla voit noutaa kaikki ryhmän käyttöoikeudet.

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 käyttöoikeuden tunnus.
name	Luvan nimi.

JSON-tiedostoesimerkin API oikeudet

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

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

Henkilö API

Henkilö-API näyttää tai luo uuden henkilön (käyttäjän) WFO-Webex.

Henkilön API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/org/common/person
Menetelmä	POSTI
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. Määrittää uuden henkilön aikataulun WFM edustajan tietojen sijaan.
agentDetail		Sisältää tietoja uudelle henkilölle
skillMappings	E	Luettelee käyttäjän osaamisalueiden määritykset.
Poikkeuksia	E	Luettelee käyttäjän poikkeukset.
Näkymät	E	Määrittää käyttäjän näyttöasetukset.
viewId	E	käyttäjän näyttötunnus.
päänäkymä	E	Osoittaa, onko määritetty näyttötunnus käyttäjän päätunnus

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

Henkilön 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 tunnuksen mukaan API

Henkilö tunnuksen mukaan -API. avulla voit tarkastella tai päivittää tietyn käyttäjän tietoja. Sen avulla voidaan poistaa myös tietty käyttäjä.

Henkilö tunnuksen API-protokollan ja URI

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

Henkilö tunnuksen mukaan API -pyyntökentät (PUT-menetelmä)

PUT-menetelmä luo määritettyjen käyttäjien tarkat tiedot.

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

Nimi	Req?	Kuvaus
id	K	Käyttäjän henkilötunnus.
acdId	K	Käyttäjän ACD tunnus.
acdServerId	K	ACD palvelintunnus merkkijonona. Tämä voi olla tunnus Webex WFO:n ACD kokoonpanosivulla määritetyt tai jokin seuraavista: ▪ Unified CCE käyttävissä järjestelmissä tämä on ja se on lisälaitetunnus. Avaya CM/CMS-järjestelmissä tämä on ja on CMS-ACD-tunnus.
etunimi	K	käyttäjän etunimi.
sukunimi	K	käyttäjän sukunimi.
Sähköposti	K	käyttäjän sähköpostiosoite.
displayId	K	Käyttäjän nimi WFO Webex näytössä.
aktivoitu	K	Päivämäärähenkilö aktivoitiin.
Poistettu käytöstä	E	Päivämäärä, jolloin henkilö poistettiin käytöstä
ryhmätunnus	K	Käyttäjäryhmän tunnus.
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.
id	E	Osaamisalueen määritystunnus.
Nimi	E	Osaamisalueen määritysnimi.
työsijainnit	E	Käyttäjän työsiirtymäasetukset.
workShiftId	E	Käyttäjän työsiirtymätunnus.
workShiftName	E	Käyttäjän työsiirtymän nimi.
shiftWeekStart	E	Päivämäärä, jolloin käyttäjän vuoroviikko alkaa.
Poikkeuksia	E	Luettelee käyttäjän poikkeukset.
id	E	Käyttäjän poikkeuksen tunnus.
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 näyttötunnus.
Nimi	E	käyttäjän näkymänimi.
päänäkymä	E	Osoittaa, onko määritetty näkymätunnus käyttäjän päänäkymä. Tosi = käyttäjän päänäkymä Epätosi = ei käyttäjän päänäkymä

Henkilö tunnuksen mukaan 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	Käyttäjän ACD tunnus.
ryhmätunnus	Käyttäjän ryhmätunnus
käytössäForScheduling sijaan	Jos asetukseksi on valittu Tosi, Webex WFO käyttää 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 näyttötunnuksen.
päänäkymä	Määrittää, onko määritetty näyttötunnus käyttäjän päänäkymä.
työsijainnit	Määrittää käyttäjän työsiirtymäasetukset.
workShiftId	Määrittää käyttäjän työsiirtymätunnuksen.
shiftWeekStart	Määrittää käyttäjän vuoroviikolle päivämäärän.

Henkilö toisensa jälkeen API JSON-tiedostoesimerkki

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 aikavyöhyketunnus.
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 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 roolitunnus.
Käyttöoikeudet	K	Uudelle roolille määritetyt oikeudet.
id	K	Uuden roolin käyttöoikeustunnus.
Nimi	K	Uuden roolin luvan nimi.

Roolit API vastauskentät

JSON-tulostus sisältää seuraavissa taulukoissa määritetyt kentät.

Seuraavat kentät palautetaan, kun haet kaikkia vuokraajan rooleja:

Kenttä	Kuvaus
Tunnus	Vuokraajan roolitunnus.
Nimi	Vuokraajan roolitunnukseen liittyvä nimi.

Seuraavat kentät palautetaan, kun haetaan vuokralaista tiettyä roolia:

Kenttä	Kuvaus
Tunnus	Vuokraajan roolitunnus.
Nimi	Vuokraajan roolitunnukseen liittyvä nimi.
Oikeudet	Roolille määritetyt oikeudet.
Tunnus	Roolin käyttöoikeustunnus.
Nimi	Roolin käyttöoikeuden nimi.

Roolit API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraavassa on esimerkkejä muotoillusta JSON-vastauksesta.

Luettelee kaikki vuokraajan roolit:

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

"tunnus":19

"nimi?"Asiakaspalvelija"

}

]

Tietyn roolin käyttöoikeuksien luettelo:

[

{

"tunnus":21

"nimi?"TenantAdmin"

"tenantId":39 "oikeudet":

[{

"id":4 "nimi\Update\"

}

{

"id":3 "nimi\View\"

}

}

}

]

Ryhmä API

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

Ryhmän API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/org/common/team
Menetelmä	POSTI

Oikeudet	ViewJ
	järjestäyty minen- ja päivitysjär jestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Ryhmän API -pyyntökentät

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

Työryhmän API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.

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

Työryhmät tunnuksen mukaan (edustajien kanssa)

Työryhmän tunnuksen mukaan (edustajan kanssa) API tuottaa luettelon työryhmän edustajista tai päivittää työryhmän tiedot.

Työryhmät tunnuksen (edustajien kanssa) mukaan ja URI

URI	/aPI/rest/org/common/team/<teamId>
Menetelmä	SAADA SIJOITA

POISTO

Oikeudet	ViewJ
	järjestäytyminen- ja päivitysjärjestelmä
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot
Parametri	työryhmä

Työryhmät tunnuksen mukaan (edustajien kanssa) -pyyntökentät

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

Työryhmät tunnus-vastauskenttien mukaan (edustajien kanssa)

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

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

Kenttä	Kuvaus
Sähköposti	Edustajan sähköpostiosoite.
Näyttötunnus	Vuokraajan edustajan näyttötunnus.
Ryhmätunnus	Edustajan ryhmätunnus.
Aktivoitu	Edustajan aktivointiaika aika, millisekunteja.
Poistettu käytöstä	Edustajan deaktivoinnin aika aika aika, millisekunteja.
Onko synkronoitu?	Määrittää, onko edustaja synkronoitu ACD. Tosi = Edustaja on synkronoitu ACD kanssa. Epätosi = Edustajaa ei ole synkronoitu ACD.
Aikavyöhyke	Aikavyöhyke, jossa työryhmä sijaitsee.
AD-kirjautuminen	Active Directory -kirjautumisnimi.

Työryhmät tunnuksen (edustajien kanssa) JSON-tiedostoesimerkin mukaan

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastauksesta.


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

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

]
},
...
]

Työryhmä (laajuuden kanssa)

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

Työryhmä (jossa on soveltamisala) -protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/org/common/team/permission/<persburg>
Menetelmä	SAADA POSTI
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 | Vuokraajan

{

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

Vuokralainen API

Vuokraajan API näyttää luettelon kaikista alueen vuokrajista tai luo vuokraajan.

Vuokraajan API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/org/vuokralainen
Menetelmä	SAADA POSTI
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,
        },
]
```

Reaaliaikaisen 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 edustajatilat API palauttamaan 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.

Reaaliaikaisen edustajan tilat API ja URI

URI	/aPI/rest/ajoitus/realTime/aktiviteetit/erittely
Menetelmä	POSTI
Oikeudet	Hallitaan 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 13.30–14.1.2018 ja ne muotoillaan aikakaudeksi millisekunteina yhdelle edustajalle.

Samana päivänä edustaja teki seuraavaa:

- Siirtyi HOLD-tilaan klo 13.15
- Muutettu PUHE-tilaan klo 13.45

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

Reaaliaikaisen edustajan tilan API pyyntökenttää

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 tunnus.
employeeId	Edustajan työntekijän tunnus. 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 edustajan tilat 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 reaaliaikaista tietojen kaappaamista API voidaan käyttää ilmoittamaan Webex WFO:lle kaikkien ACD reaaliaikaisten edustajien tilatiedoista. Tämän jälkeen Webex WFO käyttää näitä reaaliaikaisia tietoja edustajan vaatimustenmukaisuuden ja vaatimustenmukaisuuden laskemiseen. Lisätietoja edustajan tilatiedoista GIS-API on *Webex WFO-tietojen tuonnin viiteoppaassa* ja GIS-API.

Voit lähettää jokaisen edustajan tilan vaihdoksen erillisenä API 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	POSTI
Oikeudet	WFM-sovelluksen
hallinnan sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Reaaliaikaiset tietojen kaappaaminen API pyyntökentistä

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
käyttäjätunnus	K	Merkkijono	käyttäjän kirjautumistunnus.

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

Reaaliaikaiset tietojen kaappaaminen API vastauskentistä

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Kuvaukset
acdAgentId	Edustajan ACD-tunnus. Tämä on edustajan ACD tunnus Webex WFO:ssa (sovellusten hallinta > käyttäjät > edustajat).
gisStateIdentifier	Edustajan tilan tunnus. ▪ 1 – Kirjaudu ulos. Edustaja on kirjautunut ulos ACD. Monissa ACD:issä numeerinen syykoodi saattaa ilmoittaa tilan vaihtumisen syyn. ▪ 2 – Ei valmiina. Edustaja ei hyväksy yhteydenottoja ACD. Monissa ACD:issä numeerinen syykoodi saattaa ilmoittaa tilan vaihtumisen syyn. ▪ 3 – Valmis. Edustaja on valmis ottamaan yhteydenottoja 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 raja-asioita Työ on kesken ja Työ on valmis, silloin 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).

Kirjaudu ulos

- Anna HTTPS DELETE -pyyntö:

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

Järjestelmän vastaus

Järjestelmä vastaa onnistuneeseen tuontiasetusten poistoon 200 OK -tilalla.

Nauhoituksen ohjausobjekteja API

Nauhoituksen hallinta API olemassa palvelintasolla ja Webex WFO-sovelluksen käyttöliittymässä. Sen avulla käyttäjät voivat luoda ulkoisen sovelluksen, joka liittyy Webex WFO:han.

HUOMAUTUS Nauhoitus hallitsee todennusta API avulla käyttäjät voivat integroida kolmansien osapuolten sovellukset nauhoituksen ohjausobjekteihin. Kun tätä API käytetään, nauhoituksen hallintakohde

On datapalvelin eikä Webex WFO:n Web-palvelu.

Lisätietoja nauhoitusohjauksen todennus API on nauhoituksen hallintalaitteissa 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. Keskeytystä ja jatkamista tukevia integraatioita 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/rest/recordingcontrols/<piand>

Menetelmä	POSTI
Oikeudet	Nauhoituksen ohjaus
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

URI-pyyntö Parametrit

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

Kyselyparametrit

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
acdId	E	Merkkijono	Edustajan tunnus ACD merkkijonona. **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 ACD merkkijonona. Tämä voi olla ACD Kokoonpano -sivulla Webex WFO:ssa määritetty tunnus tai jokin seuraavista: ▪ Unified CCE käyttäville järjestelmille tämä on pakollinen ja lisälaitetunnus.

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/nauhoituskontrolleja/salas.ccrId=13580 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:n sivu. Tämä antaa sinulle lisätavan linkittää nauhoituksen hallintapyyntö käyttäjien puheluun, jos tiedä vain laitteen nimi. Tätä voidaan käyttää postina menetelmä.
			
			ESIMERKKI
			POST-pyyntö:
			/aPI/rest/nauhoituskontrolleja/ke
			skeytä pyyntörunko:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Vastaus:
			{
			"kuvaus": "Komento PAUSE lähetetty Evelyn Bryantille", "personId": 123, "timestamp": 1624657998751
			}

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
personId	E	Merkkijono	Määrittää käyttäjän, jolle nauhoituksen hallinta API-komennon. 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. ▪ Henkilön tunnus – WfoPerson.id yksilöivä tunnus ▪ 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/rest/nauhoitus-ohjaimet/käyttäjä/<henkilöTunnus>/<ja>

Nauhoitus hallitsee todennuskontrollien API-protokollaa ja URI

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

> **HUOMAUTUS** Lisätietoja synkronointisyntaksista on nauhoituksen API pyyntökomennossa .

Kirjautuminen nauhoituksen ohjausobjekteihin API

Tällä hetkellä Nauhoituksen hallinta API tukee Ciscoa tai muita laitteita, jotka on määritetty käyttämään nauhoitusohjaimia. Aloita nauhoituksen hallinta-API seuraavasti:

1. Käynnistä nauhoituksen ohjauspalvelu laitteessa. Palvelin palauttaa kirjautumissivun.

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

2. Anna kirjautumisen tunnistetiedot. Webex WFO siirtää tunnistetiedot datapalvelimen Tomcat-servlettiin, joka tekee /aPI/rest/valtuutus POST-pyynnön laitteen puolesta.

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

3. Voit valita seuraavat komennot pääsivulta:

   - Kirjaudu ulos
   - Keskeytä
   - Jatka
   - 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.

Nauhoituksen ohjaimista 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" }
Kirjaudu ulos			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"}]
				}

Keskeytä	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
Jatka	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 ohitetaan.

Komento	Yhdyskäytävä Äänitys	Smart Desktop Äänitys	Viestityspalvelin Äänitys	Kuvaus
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 tunnus 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 CTI Signaling Service on tietoinen

Komento	Yhdyskäytävä	Smart Desktop Äänitys	Viestityspalvelin Äänitys	Kuvaus
				Käyttäjän puhelu. ▪ contactId (kokonaisluku) – Palauttaa puhelun Webex WFO-yhteystiedon Webex WFO-yhteystiedon tunnuksen, jos sitä on. Esimerkkivastausten määritteistä: { "callActive" : tosi, "contactId" : 56789 }

Nauhoituskomentojen käyttäminen komentoriviltä

Voit lähettää nauhoituksen hallintakomentoja komentorivillä.

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

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

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

Komento	Muoto
	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
Jatka	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 nauhoituksenhallintaa 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/<controland>?acdId=<agentin ACD ID>&acdServerId=<agentin ACD-palvelimen tunnus> POST: /aPI/rest/recordingcontrols/<piand>
Menetelmä	GET ja POST
Oikeudet	Nauhoituksen ohjaus
Sisältötyyppi	sovellus/JSON

GET-esimerkki

ESIMERKKI

http://<Data-palvelimen IP>:8080/aPI/rest/recordingcontrols/<agenand>?acdId=<agentin ACD ID>&acdServerId=<agentin ACD-palvelimen tunnus>

Missä edellä olevassa esimerkissä

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

- <asiakaspalvelijan ACD-palvelintunnus> – Anna edustajan ACD palvelintunnus. ACD-palvelimen tunnus on sovelluksen hallinnan > ACD määrityksissä

POST-esimerkki

ESIMERKKI

http://<Data-palvelimen IP>:8080/aPI/rest/recordingcontrols/<controland>

Missä edellä olevassa esimerkissä

- <Data Server 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

Käytä seuraavia post-pyyntöä testaamaan s-aasi-aasi:

```
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-
	
	pyynnön rungosta:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metaf i": [{
	"s-näppäin" eli "teksti1",
	"arvo": "Testitiedot"

Komento	Kuvaus
	}] }
Keskeytä	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"}
Jatka	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 päivämäärää tarvitaan lisää, API voi soittaa usean kerran 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":[<asiakaspalvelijan tunnus>, <asiakaspalvelijan tunnus>, <asiakaspalvelijan tunnus>]
     }
```

Ajoita tiedot edustajien mukaan ja päivämäärän API vastauskentät

Nimi	Kuvaus
asiakaspalvelijatunnus	Asiakaspalvelijan yksilöivä tunnus.
employeeId	Edustajan työntekijän tunnus.
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 aikavyöhykkeessä. 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 sekä JSON-tiedostoesimerkkien API päivämäärä

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 aikataulu API

Aikaväli-API saa määritettyjen edustajan tunnusten aikataulutoiminnot määritetylle aikavälille. Vain lähettävien käyttäjien edustajien aikataulut palautetaan. Tämän API avulla soittaja voi noutaa 60 päivän aikataulutiedot yksittäiseltä edustajalta tai enintään yhdeksän päivää usealle edustajalle.

Protokolla ja URI

URI	~/aikataulu//aikaväli/
Menetelmä	POSTI
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	Lähettävien käyttäjien näkymissä olevien edustajien tunnus. Tunnusten määrä saa olla enintään 1 000.

Esimerkki:

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

Vastauskentät

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
asiakaspalvelijatunnus	K	kokonaisluku	Edustajan tunnus.
työntekijän tunnus	K	merkkijono	Työntekijän tunnus. Kenttä voi olla null tai tyhjä.
agentTimeZone	K	merkkijono	Edustajan näytön aikavyöhyke (Java aikavyöhyketunnus, 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	Palvelujonon tunnus. Tämä on null-arvoinen, jos aktiviteettityyppi ei ole toiminnassa, suljettu palvelu tai palvelujonon kaatuminen.
multiSkillGroupId	E	pitkä	Monitaidon ryhmätunnus. 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. Tässä API käytetään kahta menetelmää:

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

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

HAE palvelu API

GET-palvelun avulla voit noutaa näkymästäsi palveluluettelon.

HAE palvelun 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
Tunnus	Palvelujonon tunnus. **HUOMAUTUS** Asiakaspalvelijat-ajoitettu käyttää palvelujonon tunnusta

Kenttä	Kuvaus
	palvelujonon API mukaan.
Numero	ACD palvelujonon tunnus.
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


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

"tyyppi" : 0, "typeDesc" :
"Ääni", "contactType" : 1,
"shrinkageScenarioId": null,
"viewIds" :[
{
"tunnus" : 23
},
{
"tunnus" : 45
}
],
"skillMappingIds" :[
{
"tunnus" : 11
},
{
"tunnus" : 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	POSTI
Oikeudet	Viestien hallinta, WFM hallinta

POST Service API -pyyntökentät

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
numero	K	Numero	Määrittää palvelujonon ACD. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen. Enimmillään numerot = 22
Nimi	K	Merkkijono	Palvelujonon nimi Ainutlaatuinen. Ei tyhjä. Enimmäismerkit = 50
acdServiceId	K	Merkkijono	ACD-palvelujonon tunnus. 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 (kovakoodi 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 määritetyt luettelonumerot.
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
id	K	Numero	Osaamisalueen määritystunnus.
prioriteetti	K	Numero	Kelvollisia prioriteetteja ovat 0–999 ja 0 suurin. Oletusarvoisesti prioriteetti 1.

Luettelonumerokentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
id	K	Numero	Luettelonumeron tunnus.
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
id	K	Numero	Palvelujonon tunnus. Tässä palvelujonossa on oltava sama palvelujonotyyppi.
hourGap	E	Numero	Ohitettu käynnistys WFM 9.3(1).
suhde	E	Numero	Ohitettu käynnistys WFM 9.3(1).

Ajoitusjärjestyskentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
Kriteerit	K	Merkkijono	Kriteerit otetaan huomioon, kun ajoittaa edustajan palveluun. Tämä on tunnus 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 tunnus 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
id	K	Numero	Monitaidon ryhmätunnus.
Nimi		Merkkijono	Monitaidon ryhmän nimi. Ei käytössä POST- ja PUT-issa. 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 = 22	Palvelujonon tunnus. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen. Enimmillään numerot
numero	Määrittää palvelujonon ACD. Ei null-arvoinen. Enimmillään numerot = 22
name	Palvelujonon nimi Ainutlaatuinen. Ei tyhjä. Enimmäismerkit = 50
acdServerId	ACD palvelimen tunnus. 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 WFM 9.2 (1). Arvo vaaditaan, jos tyyppi on palvelujonotyypille, jonka yhteystiedon tyyppi on Ei-Interactive muu kuin käytetty.
käsitteleminenThreshold 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 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" : [
            {
                "tunnus" : 22,
                "prioriteetti" : 1
            }
        ],
        "määritetyt
        luettelonumerot":
        [
            {
                "tunnus": 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" : [
{
"tunnus" : 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" : epätosi
}
],
"agentIds": [65],
"virtuaalinen": tosi
}

POST Service API Response JSON -tiedostoesimerkki

{
"tunnus" : 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" : [
        {
                "tunnus" : 22,
                "nimi" : "Osaamisalueen
                nimi", "prioriteetti" : 1
        }
],
"määritetyt
luettelonumerot":
[
        {
                "tunnus": 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" : [
            {
                "tunnus" : 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": [
            {
                "tunnus" : 345,
                "nimi" : "Monikielinen",
                "prioriteetti" : 1
            },
            {
                "tunnus" : 341,
                "nimi" : "Kaksikielinen",
                "prioriteetti" : 2
            }
        ],
        "edustajat": [
                                    35,24,3
        ]
    }
```

Palvelujonon tunnus API

Palvelujonon tunnuksen API voit tunnistaa, päivittää tai poistaa palvelujonon.

- HAE palvelujonon tunnus API - Käytä tätä API saadaksesi tietoja palvelujonosta.
- PALVELUJONon tunnuksen asettaminen API - Päivitä palvelujono tämän API avulla.
- POISTA palvelujonon tunnus API - Poista palvelujono tämän API avulla.

MUISTIINPANO

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

Hae palvelutunnus API

Tämän API avulla saat määritetyt palvelujonon tiedot käyttäjän näkymään.

HAE palvelutunnus API-protokolla ja URI

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

Hae palvelutunnus API -pyyntökenttä

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

Hae palvelutunnus API vastauskentät

Kenttä	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Palvelujonon tunnus. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen.
numero	Määrittää palvelujonon ACD. Ainutlaatuinen. Ei null-arvoinen.
acdServerId	ACD palvelimen tunnus. 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	Osoittaa, onko virtuaalinen palvelujono. Oletusarvona on epätosi. Ei null-arvoinen.
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	Pienennysskenaarion tunnus.
suljettuHoursRedistributionType	Suljettujen tuntien uudelleenjakaminen. 0 = Ei mitään, 1 = Vainollinen, 2 = Jopa. Oletusarvot ovat 0. Lisätty WFM 9.2 (1). pakollinen, jos tyyppi on palvelujonotyyppi, jonka yhteystietotyyppi on Muu kuin Interactive. Pakollinen, jos tyyppi on palvelujonotyypille, jonka yhteystiedon tyyppi on Ei-Interactive muu, jota ei käytetä.
käsitteleminenThreshold	0-4320 minuuttia. Oletusarvoisesti arvo on 0. Lisätty WFM 9.2 (1). Pakollinen, jos 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 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 palvelutunnus API Vastaus JSON-tiedostoesimerkki

{

"tunnus" : 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":
[
        {
                "tunnus": 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" : [
        {
            "tunnus" : 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": [
{
"tunnus" : 345,
"nimi" : "Monikielinen",
"prioriteetti" : 1
},
{
"tunnus" : 341,
"nimi" : "Kaksikielinen",
"prioriteetti" : 2
}
],
"edustajat": [
35,24,3
]
}

PUT-palvelun tunnus API

Voit päivittää palvelujonon KÄYTTÄMÄLLÄ PUT-palvelutunnus-API.

PUT-palvelun tunnuksen API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/v2/ajoitus/palvelu/{serviceQueueId}
Menetelmä	ASETTAA
Parametrit	Katso seuraavasti
Oikeudet	Hallitaan WFM

Parametrit

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
serviceId	K	Merkkijono	Päivitettävän palvelujonon tunnus.

PUT-palvelun tunnuksen API pyyntökentät

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
numero	E	Merkkijono(22)	Määrittää palvelujonon ACD. Kenttä on ohitettu PUT:ssa. Ainutlaatuinen. Ei käytössä. Ei null-arvoinen.
Nimi	K	Merkkijono(50)	Palvelujonon nimi Ainutlaatuinen. Ei tyhjä.
acdServerId	K	Numero (22)	Acd-palvelimen tunnus. 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 WFM 9.2 (1). Pakollinen, jos tyyppi on palvelujonon tyypille, jonka yhteystiedon tyyppi on Ei-vuorovaikutteinen muu, jota ei käytetä.
shrinkageScenarioId	E	Numero	Pienennysskenaariotunnus
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 ryhmätunnus ei kummassakaan on olemassa tai ei sisällä tätä palvelujonoa, se on vain sen monitaidon ryhmätietueen solmu. Kaikki muut kelvolliset päivitetään edelleen.

Kenttä	Req?	Tyyppi	Kuvaus
			Palvelujonoon liittyvien olemassa olevien moniosaamisryhmien tärkeys ei muutu, jos moniosaamisryhmän tietoja ei sisällytetä PUT-palveluun. Lisätty 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-palvelutunnus 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" : [
        {
                "tunnus" : 22,
                "prioriteetti" : 1
        }
],
"määritetyt
luettelonumerot":
[
        {
                "tunnus": 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" : [
            {
                "tunnus": 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": [
        {
                "tunnus" : 345,
                        "prioriteetti" : 1
        },
        {
                "tunnus" : 341,
                        "prioriteetti" : 2
        }
],
"asiakaspalvelij
at": [
                                35,24,3

]
```

}

POISTA palvelujonon tunnus API

Poista palvelujono DELETE-palvelutunnuksen API.

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

POISTA palvelutunnuksen API-protokolla ja URI

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

POISTA palvelutunnus API -pyyntökenttä

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

Edustajan vuorot API

Edustajan vuorot -API voit noutaa edustajan tarkat aikataulutiedot.

Vuorot edustajan API protokollan mukaan ja URI

URI	/aPI/rest/ajoitus/aikataulu/aktiviteetit/tiedot/by/agent/ {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 muutokset

Nimi	Req?	Tyyppi	Kuvaus
Edustajan tunnus	K	Numero	WFM edustajan tunnus, jolle noudettavan aikataulun tiedot. Oletus = ei mitään. Käytä Edustajan API edustajan tunnuksen noutamiseen.
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 edustajan tunnus. Oletus = ei mitään.
employeeId	Edustajan työntekijän tunnus.
Edustajan aikavyöhyke	Edustajan UTC-aikavyöhyketunnus. 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 aikavyöhykkeessä. 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 API JSON-syöte- ja tulostuskenttien muutokset

JSON-tulostus sisältää seuraavassa taulukossa määritetyt kentät.

Syötekentät

Nimi	Req?	Kuvaus
Edustajan tunnus	K	WFM edustajan tunnus, jolle noudettavan aikataulun tiedot. Oletus = ei mitään. Käytä Edustajan API edustajan tunnuksen noutamiseen.
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 edustajan tunnus. Oletus = ei mitään.
Edustajan aikavyöhyke	K	Edustajan UTC-aikavyöhyketunnus. 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 API JSON-tiedostoesimerkin muutokset

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

Yhden yhteystiedon vienti -API voit ladata yhteystiedon Webex WFO:sta.

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 yhteystietotunnus. Jos <tunnusta> ei ole, 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 POST-pyyntö URL-osoitteeseen. Odota hetki, kunnes 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 POST-vastaus:

{
"Koodaaminen": "tosi"
}

Osaamisalueen

Osaamisalueen kartoittamis API avulla voit luoda ja tunnistaa osaamisalueiden kartoittamismääritykset.

- HAE osaamisalueiden kartoittaminen API – Tuo luettelo osaamisalueiden kartoittamismäärityksistä tämän API avulla.
- POST-osaamisalueen määritys API – Luo osaamisaluemäärityksiä tämän API avulla.

MUISTIINPANO

Osaamisalueiden kartoittamisen API:t eivät palauta edustajien kirjautumisnimiä (sähköpostiosoitteita). Edustajan ja muiden kirjautumisnimien osalta lisätietoja on Käyttäjän API: /aPI/rest/ajoitus/käyttäjä.

Hae osaamisalueiden kartoitus API

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

HAE osaamisalueiden kartoitus API-protokolla ja URI

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

HAE osaamisalueen 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 osaamisalueiden määritys API JSON-tiedostoesimerkki

```
[
    {
```

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

POST-osaamisalueen kartoittaminen API

Post-osaamisalueen määrityksen API avulla voit luoda osaamisalueen määrityksen skillMapping-yhteenvetotiedoissa. Vain Järjestelmänvalvoja-rooli käyttäjät voivat käyttää tätä API. Uusi skillMapping lisätään kaikkiin käyttäjän nykyisiin näkymiin.

POST-osaamisalueen määritys API Procotol/URI

URI	/aPI/rest/ajoitus/skillMapping
Oikeudet	Hallitaan WFM
Menetelmä	POSTI
Parametrit	Ei mitään

Esimerkkejä POST-osaamisalueen API JSON-tiedostosta

Pyynnön muoto

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

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

Vastausmuoto

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

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

Osaamisalueen kartoitustunnus API

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

- HAE osaamisalueen kartoitustunnus – Käytä tätä API saadaksesi tietoja osaamisalueen määrityksestä.
- PUT-osaamisalueen kartoitustunnus – Käytä tätä API osaamisalueen määrityksen päivittämiseen.
- POISTA osaamisalueen kartoitustunnus – Poista osaamisalueen määritykset tämän API avulla.

MUISTIINPANO

Osaamisalueiden kartoittamisen API:t eivät palauta edustajien kirjautumisnimiä (sähköpostiosoitteita). Edustajan ja muiden kirjautumisnimien osalta lisätietoja on Käyttäjän API: /aPI/rest/ajoitus/käyttäjä.

HAE osaamisalueiden kartoitustunnus API

Hae osaamisalueen kartoitustunnus API-näpp. noutamaan skillMapping-tiedot, joille on annettu skillMapping-tunnus. Tämä API on vain Järjestelmänvalvoja- tai Valvoja-roolikäyttäjien käytettävissä.

HAE osaamisalueen määrityksen tunnuksen API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/ajoitus/skillMapping/{skillMappingId}
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	Näytä aikataulut ja WFM
Parametrit	Ei mitään

HAE osaamisalueen kartoitustunnus API osaamisalueen kartoitustunnus JSON

{

"tunnus" : numero, "nimi" :

merkkijono,

"edustajat

" : [

{

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

PUT-osaamisalueen kartoitustunnus API

PUT-osaamisalueen kartoitustunnuksen API avulla voit päivittää osaamisalueen kartoitustietoja antamalla osaamisalueen kartoitustunnuksen ja siihen liittyvän yhteenvedon tai edustajat. Vain Järjestelmänvalvoja-rooli käyttäjät voivat käyttää tätä API.

PUT-osaamisalueen kartoitustunnuksen API-protokolla ja URI

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

Menetelmä	ASETTAA
Oikeudet	Hallitaan WFM
Parametrit	Ei mitään

PUT-osaamisalueen kartoitustunnus API osaamisalueen kartoitustunnuksen JSON-esimerkki

```
{
        Nimi: merkkijono,
        Edustajat-toiminto ://Valinnainen tunniste, jos osaamisalue ei ole
    käytettävissäMapping/asiakaspalvelijan määritteet eivät päivity
        [
            {
                "tunnus" : 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
        [
            {
                "tunnus" : numero,
                "prioriteetti" : numero
                "numero": 5020, //valinnainen "nimi":
                "SimSG1", //valinnainen
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

POISTA osaamisalueen kartoitustunnus API

Delete-osaamisalueen kartoitustunnuksen API avulla voit poistaa osaamisalueen määritystietoja antamalla osaamisalueen kartoitustunnuksen. Vain Järjestelmänvalvoja-rooli voi käyttää tätä API.

POISTA osaamisalueen määrityksen tunnuksen API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/ajoitus/skillMapping/{skillMappingId}
Menetelmä	POISTAA
Oikeudet	Hallitaan WFM
Parametrit	Ei mitään

Puheosumat API

Käytä tätä API pyytääksesi luettelon Analytics-puheosumista.

Puhe osui API-protokollaan ja URI

URI	/aPI/rest/cas/contact
Menetelmä	SAADA
Parametrit	CCR ID
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	Puhelun tunnusnumero.
joukkue	Edustajan ryhmän nimi.
displayId	Edustajan näyttötunnus.
ryhmä	Asiakaspalvelijan ryhmän nimi.

Puheosumat API JSON-tiedostossa

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

Tämän API avulla voit pyytää QM kyselyn määritystietoja kohteesta.

Kyselymääritykset API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/nauhoitus/kysely
Menetelmä	SAADA
Oikeudet	QM -kyselyjen tarkastelun tulosten QM kyselyraporttien hallinta
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Kyselymääritykset API vastauskentät

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

Nimi	Kuvaus
surveyProviderConnectionId	Kyselyn toimittajan yhteystunnus.
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	Kysymystunnuksen numero.
surveyId	Tutkimuksen tunnusnumero.
etiketti	Kysymysselite.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
providerQuestionId	Toimittajan kysymystunnus.
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 tunnusnumeroon.
kysymystunnus	Kysymystunnus.
etiketti	Kysymysselite.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
providerQuestionId	Toimittajan kysymystunnus.
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.


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

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

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

Tutkimuksen tunnus API

Käytä tätä API, jos haluat pyytää tietoja tietystä QM kyselystä.

Tutkimuksen tunnus API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/nauhoitus/kysely/<id>
Menetelmä	SAADA
Parametri	<id> = kyselytunnus.
Oikeudet	QM -kyselyjen tarkastelun tulosten QM kyselyraporttien hallinta
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Kyselytunnuksen API vastauskentät

Nimi	Kuvaus
henkilöllisyystodistus	Kyselytunnus.
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	Toimittajan kyselytunnus.
surveyProviderConnectionId	Kyselyn toimittajan yhteystunnus.
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	Kysymystunnuksen numero.
surveyId	Tutkimuksen tunnusnumero.
etiketti	Kysymysselite.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
providerQuestionId	Toimittajan kysymystunnus.
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 tunnusnumeroon.
kysymystunnus	Kysymystunnus.
etiketti	Kysymysselite.
kuvaus	Kysymyksen kuvaus.
providerQuestionId	Toimittajan kysymystunnus.

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

Kyselytunnus API JSON-tiedostoesimerkki

Seuraava on esimerkki muotoillusta JSON-vastaustiedostosta.


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

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

Tekstiosumat API

Käytä tätä API pyytääksesi luettelon Analytics-tekstiosumista.

Teksti osui API-protokollaan ja URI

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

Vastauskenttien API tekstiosumat

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

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 tunnusnumero.
henkilötunnus	Viestiä käsittelevän henkilön henkilötunnus.
ryhmä	Asiakaspalvelijan ryhmän nimi.

JSON-tiedoston API tekstiosumat

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 avulla voit noutaa yhden puhelun transkription käyttämällä puhelun valmistumistietuetunnusta. Jokaisessa yhteystiedon vienti-ZIP-tiedostossa oleva puhelu sisältää puhelun valmistumistietueen, joka on osa etäpuhelua. Katso WFO Webex-käyttöoppaan "Yleinen yhteydenottojen vientitiedoston luominen" *-kohdassa oleva kohta* , jossa haluat 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. Istuntotunnus voidaan noutaa Get-menetelmällä Salli API-toiminnolla .

Transkriptio vie API-protokollan ja URI

URI	/aPI/rest/cas/speechtextview
Menetelmä	ASETTAA
Oikeudet	Puheen hallinta tekstianalytiikkaan
Sisältötyyppi	sovellus/json

Transkriptio vie API -pyyntökentät

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

Transkriptio vie API CURL -tiedostoesimerkki

Seuraavassa on esimerkki muotoillusta CURL-pyynnöstä.

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

Käyttäjän

Pyydä käyttäjäluetteloa Käyttäjä-API.

Käyttäjän API-protokolla ja URI

URI	/aPI/rest/ajoitus/käyttäjä
Menetelmä	SAADA

Käyttäjän API -pyyntökentät

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

Hae käyttäjän API JSON -esimerkki

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

        }
        ...
]
```

API

WFM Historialliset tuontimallit (WHIT) -API mahdollistaa historiallisten tietojen muuttamisen CSV-tiedostosta *_ServiceHistorical.SERVICE -tiedostoiksi Yleisen käyttöliittymän palvelut (GIS) -API odottamassa muodossa. Omaa datapalvelinta isännöivät vuokralaiset voivat suorittaa WHIT-API luodakseen ja ladatakseen GIS-tiedostoja pilveen.

Lisätietoja WHIT-API *on Webex WFO-tietojen tuonnin viiteoppaassa*.

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

WHIT API protokollat ja URI

Lataa protokolla

Tämän API avulla voit ladata WHIT-tiedostot oletuskenttien määritysten avulla.

URI	/aPI/lataa/historicalData
Parametrit	acdServerId - ACD Palvelimen aikavyöhyke - "UTC" tai "VUOKRALAINEN" (Vuokraajan oletukset)
Menetelmä	POSTI
Oikeudet	Palvelun käyttäjän yleinen tuonti
Sisältötyyppi	multipart-/lomaketiedot

Tuontiprotokolla

Tämän API avulla voit tuoda JSON-tiedoston kenttien yhdistämismäärityksillä.

URL	/aPI/rest/fileimport/historicalData
Parametrit	acdServerId - ACD Palvelimen aikavyöhyke - "UTC" tai "VUOKRALAINEN" (Vuokraajan oletukset)
Menetelmä	POSTI
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	Vastauksen keskimääräinen nopeus (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

API

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 ▪ KK/DD/YYYY (tuettu vain, jos se tuodaan API kautta, ei WHIT-työkalua, koska emme voi erottaa KK/ESH/VVVV JA ESH/KK/VVVV) ▪ DD/KK/VVVV (tuettu vain, jos se tuodaan API kautta, 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 tunnus.
siirretyt puhelut	E	Numero	Tänä päivänä siirrettyjen puhelujen kokonaismäärä tänä päivänä.