Cisco

Webex WFO API Guide de référence

Pour les déploiements avec le nouveau WFM

Première publication : 20 juillet 2021
Dernière mise à jour : 03 octobre 2025

Siège social aux États-Unis
Cisco Systems Inc.
170 West Tasman
Drive
San José, Californie,
95134-1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel : 408 526-
4000
800 553-NETS(6387)
Télécopie : 408 527-0882

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS SUR LES PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE, MAIS SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT. LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES SOUS CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE LOGICIELLE OU LA LIMITATION DE GARANTIE, DEMANDEZ-EN UN EXEMPLAIRE À VOTRE REPRÉSENTANT CISCO.

La mise en œuvre Cisco de la compression d'en-tête TCP est l'adaptation d'un programme développé par l'Université de Californie, Berkeley (UCB), dans le cadre de la mise au point, par l'UCB, d'une version gratuite du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBSTANT TOUTE AUTRE GARANTIE CONTENUE DANS LES PRÉSENTES, TOUS LES DOSSIERS DE DOCUMENTATION ET LES LOGICIELS PROVENANT DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », TOUS DÉFAUTS INCLUS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT CELLES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, AINSI QUE TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE LIÉE À DES NÉGOCIATIONS, À UN USAGE OU À UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, CONSÉQUENTS OU ACCIDENTELS, Y COMPRIS ET SANS LIMITATION, LA PERTE DE PROFITS OU LA PERTE OU LES DOMMAGES DE DONNÉES CONSÉCUTIVES À L'UTILISATION OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Les adresses IP (Internet Protocol) et les numéros de téléphone utilisés dans ce document ne sont pas censés correspondre à des adresses ni à des numéros de téléphone réels. Tous les exemples, résultats d'affichage de commandes, schémas de topologie du réseau et autres illustrations inclus dans ce document sont donnés à titre indicatif uniquement. L'utilisation d'adresses IP ou de numéros de téléphone réels à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

Les exemplaires imprimés et les copies numériques de ce document peuvent être obsolètes. La version originale en ligne constitue la version la plus récente.

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses et les numéros de téléphone sont indiqués sur le site Web Cisco à www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour voir la liste des marques commerciales Cisco, visitez le site www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Table des matières

Contenu ____ **3**

Mise en route ____ **15**

Autorisation ____ 15

Demande d'autorisation ____ 15

Demande JSON ____ 16

Utilisation de la réponse d'autorisation ____ 16

Destruction de la session ____ 16

Utilisation de fichiers texte ____ 16

Créer un utilisateur API pour Classic Webex WFO ____ **17**

Accéder aux API WFM ____ **19**

Emplacements des pages ____ 19

Procédures ____ 19

Données historiques WFM API ____ **21**

Autoriser API ____ **23**

GET Protocol/URI ____ 23

Champs de demande ____ 23

Exemples de fichiers JSON ____ 23

Demander ____ 23

Réponse ____ 24

POST Protocole et URI ____ 25

Champs de demande ____ 25

Exemples de fichiers JSON ____ 25

Demander 25

Réponse 26

Importer des contacts en masse 29

Protocole et URI 29

Importation de contacts en masse API 29

Importation de contacts en masse API en temps réel (métadonnées) 29

Formats pris en charge 30

Champs Demande et réponse 30

Exemples de fichiers CSV 36

Exemple complet 37

Bref exemple 37

Exemples de fichiers JSON 37

Exemple complet 37

Bref exemple 38

Format ZIP 38

Remarques 38

Utilisation du serveur de données pour l'importation de contacts en masse 39

Bulk Organization Import API 41

Groupes API Protocole et URI 41

Groupes API Champs de demande et de réponse 42

Équipes API Protocole et URI 42

Champs de demande et de réponse Teams API 43

Personnes API Protocole et URI 43

Personnes API Champs de demande et de réponse 44

CSV Exemples de fichiers 47

Catégories et phrases API 49

SUPPRIMER les catégories et expressions API 49

Protocole DELETE et URI 49

GET Catégories et expressions API 50

Protocole GET et URI 50

Champs GET Response 50

POST Catégorie et expressions API 51

Protocole POST et URI 51

Champs de réponse POST 52

PUT Catégories et expressions API 52

Protocole PUT et URI 52

Champs de réponse PUT 52

Exemple de fichier JSON GET/POST/PUT 53

Périphérique de contact API 55

Périphérique de contact API Protocole et URI 55

Paramètres 55

Exemples de fichiers JSON de périphérique de contact API 55

Exemple de fichier de réponses 55

Périphérique de contact en vrac API 57

Protocole API et URI en vrac du périphérique de contact 57

Exemples de fichiers JSON BULK API de périphérique de contact 57

Exemple de fichier de réponses 57

Contact API 61

Protocole et URI 61
Champs de demande 61
Exécution d'une recherche combinée 68
Exécution d'une recherche à l'aide d'une clé de métadonnées 68
Effectuer une recherche à l'aide d'une clé de métadonnées avec une valeur spécifique 68
Exécution d'une recherche des événements de silence 69
Exemple de fichier JSON 70
Exemple de fichier JSON Le paramètre searchStats = true 71
Recherche de base de contacts API 73
Protocole et URI 73
Champs de demande 73
Champs de réponse 74
Exemple de fichier JSON 75
Surveillance des contacts API 77
Protocole et URI 77
Champs de réponse 77
Exemple de réponse JSON 78
Recherche de métadonnées personnalisées API 79
Protocole et URI 79
Champs de demande 79
Champs de réponse 80
Exemple de réponse JSON 80
Formulaire d'évaluation API 83
Protocole et URI 83

Champs de réponse ____ 83

Exemple de fichier JSON ____ 85

Formulaire d'évaluation ID API ____ 89

Protocole et URI ____ 89

Champs de réponse ____ 89

Exemple de fichier JSON ____ 91

Exporter API ____ 95

Protocole et URI ____ 95

Champs de demande ____ 95

Champs de réponse ____ 95

Exemple de sortie de fichier CSV ____ 98

Importation de texte générique API ____ 99

Protocole et URI ____ 99

Champs de requête JSON ____ 99

Exemple de fichier JSON ____ 100

Importation de texte générique avec plusieurs fichiers API ____ 103

Protocole et URI ____ 103

Champs de demande ____ 103

Formats pris en charge ____ 104

Exemple de fichier Batch CSV ____ 105

Exemple de fichier ZIP ____ 105

Exemple de fichier JSON ____ 106

Corps JSON ____ 106

Contenu ____ 107

Importer API **109**

GET Import Protocol et URI 109

Champs GET Import Request (GET Demande d'importation) 109

GET Champs de réponse d'importation 109

Exemple de fichier JSON d'importation GET 110

POST Protocole d'importation et URI 112

Champs de réponse POST d'importation 112

Exemple de fichier JSON d'importation POST 113

JSON Format 113

POST Format de réponse de réussite 114

API de préférences d'importation **115**

Créer une préférence d'importation API 115

Create Import Preference Protocol et URI 115

Créer des champs de demande de préférence d'importation 115

Exemple de fichier JSON de préférence d'importation 116

Créer une réponse du système de préférences d'importation 116

Supprimer la préférence d'importation API 116

Supprimer le protocole de préférence d'importation et URI 116

Supprimer Préférences d'importation Réponse du système 116

Préférences d'importation API 117

Protocole des préférences d'importation et URI 117

Champs de réponse des préférences d'importation 117

Exemple de fichier JSON 117

Réponse du système 119

Préférences d'importation par ID API ____ 119
Importer les préférences par protocole ID et URI ____ 119
Importer les préférences par champs de réponse ID ____ 119
Exemple de fichier JSON Import Preferences by ID ____ 120
Réponse du système ____ 120
Mettre à jour la préférence d'importation API ____ 120
Mettre à jour le protocole de préférence d'importation et URI ____ 121
Mettre à jour les champs de réponse des préférences d'importation ____ 121
Exemple de fichier JSON de mise à jour des préférences d'importation ____ 121
Mettre à jour la réponse du système de préférences d'importation ____ 122
Liste d'inclusion/exclusion API ____ 123
OBTENIR LA LISTE D'INCLUSION/EXCLUSION API ____ 123
GET Liste d'inclusion/exclusion API Protocole et URI ____ 123
GET Champs de demande d'inclusion/exclusion API ____ 123
Champs de réponse GET Service API ____ 125
Exemple de fichier JSON GET Service API ____ 126
PUT Liste d'inclusion/exclusion API ____ 126
PUT Liste d'inclusion/exclusion API Protocole et URI ____ 127
PUT Liste d'inclusion/exclusion Champs de demande API ____ 127
PUT Liste Inclure/Exclure Champs de réponse API ____ 128
PUT Liste d'inclusion/exclusion Exemple de fichier JSON API ____ 129
POST Liste d'inclusion/exclusion API ____ 130
POST Liste d'inclusion/exclusion API Protocole et URI ____ 130
POST Liste d'inclusion/exclusion Champs de demande API ____ 130

POST Liste d'inclusion/exclusion Champs de réponse API ____ 132

POST Liste d'inclusion/exclusion Exemple de fichier JSON API ____ 133

DELETE Liste Inclure/Exclure API ____ 133

DELETE Liste d'inclusion/exclusion API Protocole et URI ____ 133

Supprimer la liste d'inclusion/exclusion Réponse du système ____ 133

Emplois API ____ 134

Protocole et URI ____ 134

Champs de demande ____ 134

Champs de réponse ____ 134

Exemples de fichiers JSON ____ 136

Demander ____ 136

Réponse ____ 136

API de structure organisationnelle ____ 139

Attribuer des rôles à une personne API ____ 139

Attribuer des rôles à une personne API Protocole et URI ____ 139

Affecter des rôles à une personne API Champs de demande ____ 139

Attribuer des rôles à une personne API Exemple de fichier JSON ____ 139

Groupe commun API ____ 140

Protocole commun API et URI ____ 140

Champs de demande API de groupe commun ____ 140

Structure organisationnelle commune API (informations détaillées) ____ 140

Protocole API commun et URI ____ 141

Champs de demande API communs ____ 141

Champs de réponse API courants ____ 141

Exemple de fichier JSON API commun ____ 142
Groupe API ____ 143
Groupe API Protocole et URI ____ 143
Champs de demande Groupe API : tous les groupes ____ 144
Champs de réponse du groupe API ____ 144
Exemple de fichier JSON de groupe API ____ 145
Regrouper par ID (avec Teams) ____ 146
Regrouper par ID (avec équipes) Protocole et URI ____ 146
Regrouper par ID (avec équipes) Champs de demande ____ 146
Regrouper par ID (avec équipes) Champs de réponse ____ 146
Regrouper par ID (avec Teams) Exemple de fichier JSON ____ 147
Personne-groupe API ____ 148
Groupe-Personne API Protocole et URI ____ 148
Champs de demande API Personne du groupe ____ 148
Champs de réponse API Personne du groupe ____ 148
Exemple de fichier JSON Group-Person API ____ 149
Groupe (avec portée) API ____ 149
Groupe (avec portée) API Protocole et URI ____ 149
Groupe (avec portée) Champs de demande API ____ 149
Groupe (avec portée) Champs de réponse API ____ 150
Groupe (avec portée) Exemple de fichier JSON API ____ 150
Autorisations API ____ 150
Autorisations API Protocole et URI ____ 150
Autorisations API Champs de réponse ____ 151

Exemple de fichier JSON Permissions API 151
Personne API 151
Personne API Protocole et URI 152
Champs de demande Personne API 152
Exemple de fichier JSON Personne API 153
Personne par ID API 154
Personne par ID API Protocole et URI 154
Champs de requête personne par ID API (méthode PUT) 154
Champs de réponse Personne par ID API 157
Exemple de fichier JSON Personne par ID API 158
Fuseau horaire de la personne API 159
Fuseau horaire de la personne API Protocole et URI 159
Fuseau horaire de la personne API Champs de réponse 159
Fuseau horaire de la personne API Exemple de fichier JSON 160
Rôles API 160
Rôles API Protocole et URI 160
Rôles API Champs de demande 160
Rôles API Champs de réponse 161
Rôles API Exemple de fichier JSON 161
Équipe API 162
Protocole API de l'équipe et URI 162
Champs de demande de l'équipe API 163
Exemple de fichier JSON Team API 163
Équipes par ID (avec agents) 163

Équipes par ID (avec les agents) Protocole et URI ____ 163
Champs de demande Équipes par ID (avec agents) ____ 164
Champs de réponse Équipes par ID (avec agents) ____ 164
Teams by ID (avec agents) Exemple de fichier JSON ____ 165
Équipe (avec portée) ____ 167
Protocole de l'équipe (avec portée) et URI ____ 167
Champs de demande d'équipe (avec portée) ____ 167
Champs de réponse de l'équipe (avec portée) ____ 167
Exemple de fichier JSON d'équipe (avec étendue) ____ 167
Service partagé API ____ 168
Protocole API du locataire et URI ____ 168
Champs de demande de service partagé API ____ 168
Champs de réponse du service partagé API ____ 169
Exemple de fichier JSON Tenant API ____ 169
Commandes d'enregistrement API ____ 171
Commandes d'enregistrement API Protocole et URI ____ 171
Paramètres de requête URI ____ 172
Paramètres de requête ____ 172
Contrôles d'enregistrement Authentification API Protocole et URI ____ 175
Connexion aux commandes d'enregistrement API ____ 176
Déconnexion des commandes d'enregistrement API ____ 177
Commandes d'enregistrement API Commandes de demande ____ 177
Utilisation des commandes d'enregistrement à partir de la ligne de commande ____ 181
Commandes d'enregistrement simplifiées API ____ 183

Protocole et URI ____ 183

Single Contact Export API ____ 189

Protocole et URI ____ 189

Exemple de réponse ____ 190

Succès de parole API ____ 191

Speech Hits API Protocol et URI ____ 191

Champs de réponse Speech Hits API ____ 191

Exemple de fichier JSON API Speech Hits ____ 192

Configuration de l'enquête API ____ 195

Configuration de l'enquête API Protocole et URI ____ 195

Configuration de l'enquête API Champs de réponse ____ 195

Exemple de fichier JSON de configuration de l'enquête API ____ 197

Sondage ID API ____ 201

Enquête ID API Protocole et URI ____ 201

Champs de réponse ID API de l'enquête ____ 201

Exemple de fichier JSON d'enquête ID API ____ 203

Succès de texte API ____ 205

Texte hits API Protocole et URI ____ 205

Champs de réponse API ____ 205

Exemple de fichier JSON API ____ 206

Exportation de transcription API ____ 209

Protocole d'exportation de transcription API et URI ____ 209

Champs de demande d'exportation de relevé de notes API ____ 209

Exemple de fichier CURL d'exportation de transcription API ____ 209

Mise en route

Webex WFO inclut des API RESTful qui vous permettent d'interagir avec l'application de différentes manières. Cette section explique comment utiliser les API Webex WFO. Familiarisez-vous avec le processus d'autorisation avant de passer à d'autres API.

Autorisation

Le processus d'autorisation est comparable à la connexion à Webex WFO. Par conséquent, il doit être complété avant de pouvoir faire des demandes API. Pour vous authentifier en tant qu'utilisateur autorisé de Webex WFO et de ses API, vous devez envoyer vos informations d'identification formatées en tant que requête POST au point de terminaison Autoriser API (/API/rest/authorize). Voir Autoriser API pour plus d'informations.

REMARQUE : Votre session expire après deux heures d'inactivité.

Pour plus d'informations sur la création d'informations d'identification pour cette demande, voir Création d'un utilisateur API pour Classic Webex WFO.

Demande d'autorisation

Le tableau et l'exemple JSON suivants montrent ce que votre demande POST doit inclure et comment elle doit être formatée.

Nom	Req?	Type	Description
paramètres régionaux	N	Chaîne	Code de localisation du pays de l'utilisateur.
ID utilisateur	O	Chaîne	ID de l'utilisateur du service partagé.
mot de passe	O	Chaîne	Mot de passe de l'utilisateur.
language	O	Chaîne	Langue de l'utilisateur. Valeur par défaut = en
tenantId	N	Chaîne	ID du service partagé auquel l'utilisateur appartient. Incluez le client ID si l'utilisateur possède les mêmes informations d'identification de connexion (utilisateur ID et mot de passe) pour plusieurs locataires.

Demande JSON

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

Utilisation de la réponse d'autorisation

Lorsque vos accréditations sont acceptées, vous recevrez une réponse qui inclut une session ID. La session ID doit être incluse comme en-tête dans tous les appels API suivants. Voici comment Webex WFO vérifie que vous êtes connecté et autorisé à utiliser les API.

> **REMARQUE** Certains outils de développement API comme Postman enregistreront la session ID et la transmettront sur les requêtes suivantes sans avoir besoin d'intervention. D'autres outils API vous obligent à définir l'en-tête manuellement.

Cette session ID doit être formatée dans une paire clé-valeur avec "cookie" comme clé et la session ID ajoutée après "hazelcast.sessionId= » comme on le voit dans la paire clé-valeur suivante.

"cookie" : "hazelcast.sessionId=<La session ID telle qu'elle apparaît dans la réponse Autoriser API> »

Destruction de la session

Lors de l'arrêt de l'application, vous devez détruire la session HTTPS (déconnexion).

Se déconnecter

- Envoyez une requête HTTPS DELETE à :

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

Utilisation de fichiers texte

Lorsque vous importez des données texte à l'aide d'un Webex WFO API, le texte doit être codé UTF-8. Cela permet l'inclusion de caractères spéciaux qui ne sont pas disponibles avec l'encodage ASCII.

Créer un utilisateur API pour Classic Webex WFO

Si vous envisagez d'utiliser les API Webex WFO pour des intégrations tierces, Cisco vous recommande de créer un compte utilisateur API. Vous configurez un utilisateur API de la même manière qu'un administrateur système, mais le but de cet utilisateur est de permettre aux applications tierces de s'authentifier avec Webex WFO.

> **Remarque** Pour créer cet utilisateur, vous devez disposer du rôle d'administrateur système par défaut ou d'un rôle avec des autorisations équivalentes. Ce rôle utilise une licence Administrateur système.

Pour plus d'informations sur l'autorisation et l'authentification d'un utilisateur avec Webex WFO,

consultez Autoriser API. Si vous rencontrez des problèmes, contactez le support technique pour obtenir

de l'aide.

Créer un compte utilisateur API

1. Démarrez Webex WFO et connectez-vous en tant qu'administrateur système.

   > **Remarque** Si vous vous connectez au produit pour la première fois, créez un compte administratif supplémentaire.

2. Accédez à Gestion des applications > configuration utilisateur globale > > utilisateurs.
3. Sélectionnez l'option **Créer un nouvel utilisateur** et remplissez les champs suivants dans la section Informations utilisateur.

   - Prénom et **Nom** : saisissez un prénom et un nom qui identifie le but de l'utilisateur. Par exemple, entrez **API** comme prénom et **User** comme nom.
   - **Nom** d'utilisateur : saisissez une adresse e-mail valide. Il s'agit du nom d'utilisateur Webex WFO de l'utilisateur qui sera utilisé pour se connecter.

4. Entrez un mot de passe qui répond aux exigences de complexité du mot de passe de votre locataire dans le **champ Mot de passe** .
5. Dans le **champ Rôles** , affectez à l'utilisateur le rôle Administrateur système par défaut.
6. Définissez le **champ Équipe** sur Équipe par défaut. Vous pouvez définir cette valeur sur une autre équipe de votre choix.
7. Sélectionnez les groupes et équipes associés sur lesquels ce compte doit avoir une portée. Vous pouvez sélectionner des équipes individuelles, un nom de groupe ou un nom de service partagé en tant

que groupe. La sélection d'un nom de service partagé met en surbrillance toutes les équipes de ce groupe.

11. Dans le champ Vues WFM, définissez **EnterpriseView** comme vue principale. Cela permet à l'utilisateur de voir tous les utilisateurs.
12. Cliquez sur **Enregistrer** dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur.

Rubriques connexes

Consultez le *Webex WFO API Guide* de référence.

Accéder aux API WFM

Webex WFO Nouveau WFM utilise un site Web interactif pour documenter les API disponibles pour tous les environnements clients. Cette rubrique détaille les procédures d'accès aux API WFM. Cela inclut la façon d'activer les autorisations requises, d'obtenir un jeton d'authentification, d'autoriser une session et de mettre fin à une session.

REMARQUE La limite de débit pour les API WFM par jeton utilisateur est de 500 appels par minute et 10 000 appels par heure. Cette limite de débit ne s'applique pas aux API historiques WFM.

L'URL de l'environnement de votre organisation suit le modèle ci-dessous où [customerURL] est unique à votre organisation.

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

Emplacements des pages

- WFM > autorisations
- Paramètres utilisateur > jetons d'accès personnels

Procédures

Activer l'accès aux nouvelles API WFM

1. Sous la liste des **rôles**, sélectionnez le rôle pour lequel vous souhaitez activer les autorisations.
2. Sélectionnez Fonctions Tab.
3. Sous **Accès** ouvert Calabrio WFM >API, activez une ou plusieurs des autorisations suivantes.
    - Lire les prévisions
    - Lire l'organisation
    - Lire la demande
    - Lire l'horaire
    - Ecrire la prévision
    - Écrire l'organisation
    - Demande d'écriture

- Écriture d'une planification

4. Sous **Ouvrir Calabrio WFM** > **Web**, activez l'autorisation Jetons d'accès personnels.

Générer un jeton

La génération d'un jeton d'accès est une action ponctuelle. Après avoir créé votre jeton, enregistrez-le dans un endroit facile d'accès pour une utilisation future. Si vous perdez votre jeton, vous pouvez en régénérer un nouveau.

1. Accédez à **Paramètres** utilisateur> **Jetons** d'accès personnels.
2. Saisissez un nom unique dans le champ de texte Nom de l'application .
3. Cliquez sur **Générer un jeton**.
4. Copiez le jeton.

REMARQUE Le jeton ne fonctionne pas si l'utilisateur qui crée le jeton a une date de départ qui est passée ou si l'utilisateur est supprimé.

Autoriser

1. Accédez à l'URL de votre organisation pour les API Webex WFO WFM.
2. Cliquez sur **Autoriser**. La **fenêtre Autorisations** disponibles s'affiche.
3. Collez le jeton que vous avez copié dans la procédure précédente dans le champ de **texte Valeur** .
4. Cliquez sur **Autoriser**.
5. Cliquez sur **Fermer** pour fermer la fenêtre. Vous pouvez maintenant exécuter des requêtes et des commandes pour les API WFM disponibles.

Mettre fin à la session autorisée

1. Cliquez sur **Autoriser**.
2. Cliquez sur **Déconnexion**.

API WFM de données historiques

Webex WFO prend en charge les API de données historiques pour toutes les versions actuelles et nouvelles de WFM (TWFM et New WFM). Ces API de données historiques permettent aux utilisateurs d'importer des données historiques WFM externes à partir de plates-formes de centre de contact intégrées. Grâce à ces intégrations, vous pouvez prévoir, définir des suivis des performances des agents, et bien plus encore.

> **IMPORTANT** Pour assurer une prise en charge appropriée lors de l'intégration avec les API de données historiques, veuillez vous engager avec Webex WFO Professional Services pour mettre en place un plan de services gérés pour prendre en charge votre
> Organisation avec le développement et le déploiement de votre intégration Webex WFO.

L'URL de l'environnement de votre organisation suit le modèle ci-dessous où [customerURL] est unique à votre organisation.

Les URL des API de données historiques utilisent le format détaillé ci-dessous.

https://[customerURL].com/historical-data/api/v1

Les URL de la documentation API sur les données historiques suivent le format indiqué ci-dessous.

https://[customerURL].com/historical-data/docs/index.html

Autoriser

1. Accédez à l'URL de votre organisation pour Webex WFO WFM API pour les données historiques.
2. Cliquez sur **Autoriser**. La fenêtre Autorisations disponibles s'affiche.
3. Collez la clé de locataire que vous avez reçue de votre personne de contact Webex WFO.
4. Cliquez sur **Autoriser**.
5. Cliquez sur **Fermer** pour fermer la fenêtre. Vous pouvez maintenant exécuter les API disponibles en utilisant la clé de source de données qui vous a été donnée par votre personne de contact Webex WFO.

Mettre fin à la session autorisée

1. Cliquez sur **Autoriser**.
2. Cliquez sur **Déconnexion**.

Autoriser API

L'option Autoriser API permet aux utilisateurs d'être autorisés à se connecter au Webex WFO et à recevoir des informations associées à un utilisateur autorisé.

REMARQUE : Votre session expire après deux heures d'inactivité.

OBTENIR le protocole/URI

URI	/API/rest/autoriser
Méthode	GET

Champs de demande

Nom	Req?	Type	Description
paramètres régionaux	N	Chaîne	Code de localisation du pays de l'utilisateur.
ID utilisateur	O	Chaîne	ID de l'utilisateur du service partagé.
mot de passe	O	Chaîne	Mot de passe de l'utilisateur.
language	O	Chaîne	Langue de l'utilisateur. Valeur par défaut = en
tenantId	N	Chaîne	ID du service partagé auquel l'utilisateur appartient. Incluez le client ID si l'utilisateur possède les mêmes informations d'identification de connexion (utilisateur ID et mot de passe) pour plusieurs services partagés.

Exemples de fichiers JSON

Demander

Voici un exemple de requête JSON formatée.

```
{
        "locale" : chaîne,
```

```
        "userId" : chaîne,
        "password" : chaîne,
        "language" : string,
        "tenantId" : entier
}
```

Réponse

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

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

POST Protocole et URI

URI	/API/rest/autoriser
Méthode	POST

Champs de demande

Nom	Req?	Type	Description
paramètres régionaux	N	Chaîne	Code de localisation du pays de l'utilisateur.
ID utilisateur	O	Chaîne	ID de l'utilisateur du service partagé.
mot de passe	O	Chaîne	Mot de passe de l'utilisateur.
language	O	Chaîne	Langue de l'utilisateur. Valeur par défaut = en
tenantId	N	Chaîne	ID du service partagé auquel l'utilisateur appartient. Incluez le client ID si l'utilisateur possède les mêmes informations d'identification de connexion (utilisateur ID et mot de passe) pour plusieurs services partagés.

Exemples de fichiers JSON

Demander

Voici un exemple de requête JSON formatée.

```
{
            "locale" : chaîne,
            "userId" : chaîne,
```

"password" : chaîne,

"language" : string,

"tenantId" : entier

}

Réponse

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

{

"sessionId" :"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0

", "ID" :2,

"userId" :"user@test.com »,

"firstName" :"bill",

"lastName" :"smith", "teamId" :3,

"teamName" :"Default Team",

"groupId" :2,

"groupName" :"Groupe par défaut",

"lang" :"en",

"country" :" »,

"sessionTimeout" :"60",

"timezoneString" :"Amérique\/Chicago",

"deactivated" :false,

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

"passwordExpirationDate" :null,

"userIq" :false,

"activatedDate" : 0,

"permissions" :[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

"AdministerPasswordPolicy",

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

Importer des contacts en masse

Les tiers utilisent les API d'importation de contacts en masse pour fusionner et Insert métadonnées et enregistrements dans une requête HTTPS en plusieurs parties.

Il existe deux API d'importation en masse :

- Bulk Contact Import API : utilisé par des tiers ; permet l'insertion de métadonnées et d'enregistrements dans une requête HTTPS en plusieurs parties

  > **REMARQUE** Vous pouvez également utiliser l'importation de contacts en bloc API pour importer des contacts en bloc via le serveur de données. Voir Utilisation du serveur de données pour l'importation en masse de contacts.

- Contact en temps réel API : utilisé par le client d'enregistrement Webex WFO Smart Desktop ; insère d'abord les métadonnées, puis télécharge les enregistrements séparément par la suite, en fonction de la réponse de l'insertion de métadonnées. Cela permet au client de retarder le téléchargement des enregistrements et permet l'insertion de contacts alors que l'appel est toujours en cours. Cependant, cela oblige le client à suivre les ID pour télécharger les enregistrements du contact correct.

Protocole et URI

Importation de contacts en masse API

URI	/API/upload/contacts
Méthode	POST
Autorisations	Administrer le service partagé
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Importation de contacts en masse API en temps réel (métadonnées)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Méthode	POST
Autorisations	Capturer les contacts, Enregistrer la voix/Enregistrer l'écran
Type de contenu	application/JSON

Formats pris en charge

Les formats suivants peuvent être inclus dans une demande en plusieurs parties.

Type	Description
CSV	Fichier séparé par des virgules utilisé pour attribuer des métadonnées.
JSON	Le même format de métadonnées que le temps réel API, mais peut être utilisé pour l'importation en masse.
WAV (en anglais)	Format d'enregistrement audio.
WebM	Format d'enregistrement audio et vidéo combiné.
WEBMA (en anglais)	Format audio uniquement (conteneur WebM).
WEBMV	Format vidéo uniquement (conteneur WebM).
SPX	Format audio.
WMV (en anglais)	Un format d'enregistrement audio et vidéo combiné (ou vidéo uniquement s'il est associé à l'audio du même contact).
OPUS	Format audio.

Champs Demande et réponse

Les fichiers CSV et JSON incluent des champs définis dans le tableau suivant. Tous les champs ne sont pas utilisés dans les deux types de fichiers. Le fichier auquel le champ s'applique est indiqué dans la description.

Nom	Req?	Description
ID d'agent	O	Utilisé dans CSV et JSON. L'agent ID dans l'un des trois formats. Traitement des chiffres

Nom	Req?	Description
		Format utilisé en fonction de l'analyse du contenu. ▪ Personne ID. Identificateur unique de WfoPerson.id. Ce numéro est également utilisé dans la feuille de calcul User Export (Gestion des applications > utilisateurs de > globale > import and Export > export > user ID column). Ce n'est pas le identique au ID dans le profil utilisateur Webex WFO. ▪ Connexion AD. Un domaine\nom d'utilisateur (nécessite « \ »). ▪ Adresse courriel. Une adresse e-mail (nécessite « @ »). Lorsque vous utilisez un CSV pour télécharger des contacts, le ID agent est requis. Si vous utilisez JSON pour effectuer la demande, l'agent ID est facultatif. Dans ce dernier cas, l'agent ID est défini sur le ID de l'utilisateur authentifié qui lance le téléchargement. Nombre maximal de caractères = 254 Valeur par défaut = aucun
ID AssocCallId	N	Utilisé dans CSV et JSON. Un ID qui lie les contacts ensemble. Par exemple, un appel transféré d'un agent à un autre a chacun le même ID. Nombre max de caractères = 52 Valeur par défaut = NULL
Audio.Emplacement	N	Utilisé dans CSV et JSON. Dans le sous-objet Audio. Nom de clé (fichier) de l'enregistrement dans la demande en plusieurs parties. Il peut s'agir de n'importe quel format d'enregistrement pris en charge (audio/écran/combiné). Un seul fichier audio par contact est autorisé. Le nom de la clé doit avoir une extension valide qui correspond au type de support de l'enregistrement. L'extension identifie le fichier comme un enregistrement audio ou d'écran, ou les deux.

	Nombre max. de caractères = 128 Valeur par défaut = Aucun.

Nom	Req?	Description
Audio.HeureDébutMs	N	Utilisé dans CSV et JSON. Dans le sous-objet Audio. L'heure de début en millisecondes GMT depuis 1970-01-01 (heure UNIX) de l'enregistrement audio. Permet de déterminer le décalage audio à partir du moment où le contact commence. Nombre maximal de caractères = long Valeur par défaut = ContactStartTimeMs
Adresse appelée	N	Utilisé dans CSV. Le numéro de téléphone appelé. Nombre max de caractères = 64 Valeur par défaut = Chaîne vide
Appelé	N	Utilisé en JSON. Le numéro de téléphone appelé. Nombre maximal de caractères = 64 Valeur par défaut = NULL
ID d'appel	N	Utilisé dans CSV et JSON. ID qui identifie un contact. Nombre max de caractères = 128 Valeur par défaut = NULL
Métier	N	Utilisé en JSON. Le numéro de téléphone de l'appelant. Nombre maximal de caractères = 64 Valeur par défaut = NULL
Adresse d'appel	N	Utilisé dans CSV. Le numéro de téléphone de l'appelant. Nombre maximal de caractères = 64

		Par défaut = Chaîne vide
ClientTimeZone	N	Utilisé dans CSV et JSON. Le fuseau horaire au format UTC. L'heure Windows est également prise en charge. Le client d'enregistrement de bureau envoie l'heure Windows, qui est mappée à l'heure Olson. Nombre max de caractères = 255 Par défaut = Fuseau horaire du client tel que défini dans Webex WFO **EXEMPLE** –06:00
DuréeDébutContactMs	N	Utilisé dans CSV et JSON. L'heure de début en millisecondes GMT depuis 1970-01-01 (heure UNIX). Une valeur dans ce champ est requise, donc si la valeur est manquante, le API utilise l'heure de téléchargement actuelle. Notez que cela se traduit probablement par une mauvaise expérience utilisateur, avec de nombreux contacts qui ont le même horodatage. **IMPORTANT** Si vous importez des contacts avec Excel, vous devez formater la colonne Heure de début en Afficher les millisecondes (consultez la documentation utilisateur d'Excel pour plus d'informations). Sinon, Excel tronque les millisecondes, ce qui génère une erreur d'heure et empêche l'importation correcte des enregistrements. Nombre maximal de caractères = longueur Par défaut = heure de téléchargement actuelle **EXEMPLE#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Direction	N	Utilisé dans CSV et JSON. Direction de l'appel : entrant ou sortant.

Nom	Req?	Description
		1 = sortant 0 = entrant

Nom	Req?	Description
		Nombre max de caractères = 1 Valeur par défaut = NULL
Line	N	Utilisé dans CSV et JSON. La ligne/le poste de l'agent. Nombre maximal de caractères = 64 Valeur par défaut = NULL
métadonnées.métadonnées < personnalisées Nom du champ>	N	Utilisé dans CSV. Les champs de métadonnées personnalisées à remplir. Le champ sera créé s'il n'existe pas déjà. Toute colonne commençant par "métadonnées" sera traitée comme un champ de métadonnées personnalisé. **EXEMPLE** Pour définir "accountNumber", créez une colonne nommée "metadata.accountNumber". Nom de champ en caractères max = 39 Nombre maximal de caractères de la valeur des métadonnées personnalisées = 2056
Métadonnées personnalisées	N	Utilisé en JSON. Les champs de métadonnées personnalisées à remplir. Le champ sera créé s'il n'existe pas déjà. L'objet contient des données sous forme de paires nom/valeur. **EXEMPLE** "accountNumber" :"123456" Nom de champ en caractères max = 39 Nombre maximal de caractères de la valeur des métadonnées personnalisées = 2056
Enregistrement1	O	Utilisé dans CSV. Nom de clé (fichier) de l'enregistrement dans la demande en plusieurs parties. Il peut s'agir de n'importe quel format d'enregistrement pris en charge (audio/écran/combiné). Un seul fichier audio par contact est autorisé. Le nom de la clé doit avoir une extension valide qui correspond au type de support de

l'enregistrement. L'extension

Nom	Req?	Description

		identifie le fichier en tant qu'enregistrement audio ou d'écran, ou les deux. Nombre max. de caractères = 128 Valeur par défaut = Aucun.
Enregistrement2	N	Utilisé dans CSV. Nom de clé (fichier) de l'enregistrement dans la demande en plusieurs parties. Il peut s'agir de n'importe quel format d'enregistrement pris en charge (audio/écran/combiné). Un seul fichier audio par contact est autorisé. Le nom de la clé doit avoir une extension valide qui correspond au type de support de l'enregistrement. L'extension identifie le fichier comme un enregistrement audio ou d'écran, ou les deux. Nombre max. de caractères = 128 Valeur par défaut = Aucun.
Enregistrement3	N	Utilisé dans CSV. Nom de clé (fichier) de l'enregistrement dans la demande en plusieurs parties. Il peut s'agir de n'importe quel format d'enregistrement pris en charge (audio/écran/combiné). Un seul fichier audio par contact est autorisé. Le nom de la clé doit avoir une extension valide qui correspond au type de support de l'enregistrement. L'extension identifie le fichier comme un enregistrement audio ou d'écran, ou les deux. **REMARQUE** : Il doit y avoir un fichier audio ou l'importation échoue. Nombre max. de caractères = 128 Valeur par défaut = Aucun.
Recording2Offset	N	Utilisé dans CSV. Décalage entre Enregistrement2 et Enregistrement1. **EXEMPLE** Un fichier audio (WAV) qui démarre 5 secondes après le fichier écran (WebM) a un décalage de 5000

Nom	Req?	Description
		(5 000 = 5 secondes). Nombre maximal de caractères = Long

Nom	Req?	Description
		Par défaut = 0
Écran.Emplacement	N	Utilisé dans CSV et JSON. Dans le sous-objet Screen. Nom de clé (fichier) de l'enregistrement dans la demande en plusieurs parties. Il peut s'agir de n'importe quel format d'enregistrement pris en charge (audio/écran/combiné). Un seul fichier audio par contact est autorisé. Le nom de la clé doit avoir une extension valide qui correspond au type de support de l'enregistrement. L'extension identifie le fichier comme un enregistrement audio ou d'écran, ou les deux. Nombre max. de caractères = 128 Valeur par défaut = Aucun.
Screen.StartTimeMs	N	Utilisé dans CSV et JSON. Dans le sous-objet Screen. L'heure de début en millisecondes GMT depuis 1970-01-01 (heure UNIX) de l'enregistrement d'écran. Elle est utilisée pour déterminer le décalage de l'écran à partir du moment où le contact commence. Nombre maximal de caractères = long Valeur par défaut = ContactStartTimeMs

Exemples de fichiers CSV

CSV peut être téléchargé dans le cadre d'une demande de téléchargement en plusieurs parties. Certaines règles concernant le format sont les suivantes.

- Le nombre de colonnes est variable. Par exemple, si vous souhaitez toujours utiliser le fuseau horaire du client, il n'est pas nécessaire d'inclure la colonne Fuseau horaire dans le CSV.
- Les colonnes incluses dans le CSV peuvent être dans n'importe quel ordre.
- Le nombre de colonnes de chaque ligne doit correspondre au nombre de colonnes d'en-tête.
- Si une valeur comporte une virgule, elle doit être entourée de guillemets.
- Si une valeur n'est pas connue pour un contact spécifique, mais si l'en-tête existe, utilisez une chaîne vide pour cette colonne.

> **Remarque** : Une réponse réussie est formatée en JSON, car la réponse ajoute un état pour chaque contact et enregistrement.

Exemple complet

Cet exemple montre un fichier qui utilise tous les champs possibles pour un fichier CSV.

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

Bref exemple

Cet exemple montre uniquement les champs requis pour un fichier CSV.

```
ID Agent,DuréeDébutContactMs,Enregistrement1
2,1447100000000 call1.wav
2,1447110000000 call2.wav
```

Exemples de fichiers JSON

Les informations de contact peuvent être importées dans Webex WFO au format JSON comme alternative au format CSV.

Exemple complet

Voici un exemple de fichier JSON formaté.

```
{
    "AgentId" :"john.smith@acme.com »,
    "AssocCallId" :"103585664793254280",
    "CallId" :"30611848",
    "CalledAddress" :"1801",
    "CallingAddress" :"1800",
    "ClientTimeZone" :"Heure Standard du Centre",
    "ContactStartTimeMs" :1447075073000,
    "Direction" :1,
    "Audio" :[
        {
            "Emplacement" :"25.wav",
            "StartTimeMs" :1447075080000
        }
    ],
    "Écran" :[
            "Emplacement" :"25.WebM",
            "StartTimeMs" :1447075075000
    ],
    "CustomMetadata" :{
            "accountNumber" :"123456",
```

```
                "department" :"ventes"
        }
}
```

Bref exemple

Cet exemple montre uniquement les champs requis pour un fichier JSON.

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

Format ZIP

Le format ZIP est géré différemment de CSV ou JSON, en ce sens qu'il s'agit d'une collection de fichiers traités comme s'il s'agissait de fichiers individuels dans la requête en plusieurs parties.

- Le nom du fichier est la clé qui doit être référencée dans le CSV/JSON.
- Toute structure de dossiers dans le fichier ZIP est aplatie et ignorée.

Par exemple, une demande en plusieurs parties ressemble à ce qui suit.

```
batch.zip
    batch.CSV (contient 2 lignes pour call1 et call2)
    call1.wav
    call2.wav
```

Cette demande en plusieurs parties est traitée comme si les fichiers étaient tous dans le fichier ZIP ou tous individuellement dans la demande en plusieurs parties.

Remarques

- L'ordre des fichiers n'a pas d'importance.
- Le téléchargement d'un contact qui contient un nom de fichier d'enregistrement mais qui n'inclut pas cet enregistrement ne pourra pas être inséré.

- Un téléchargement qui contient un enregistrement qui n'est pas référencé dans un CSV ou JSON ignorera cet enregistrement.

IMPORTANT Vous devez disposer des droits d'accès d'administrateur du service partagé, des accès au serveur de données à utiliser pour l'importation en bloc de contacts et l'autorisation d'importation en bloc cochée pour votre rôle.

Utilisation du serveur de données pour l'importation de contacts en masse

Vous pouvez utiliser l'option d'importation de contacts en masse API pour télécharger des contacts en bloc via le serveur de données. L'utilisation de l'importation de contacts en masse API nécessite ce qui suit :

- Rôle d'administrateur Webex WFO avec l'autorisation d'importation en masse activée.
- Accès en lecture/écriture au serveur de données.

Pour télécharger des contacts en masse via le serveur de données :

PRÉREQUIS Pour qu'une importation en masse télécharge correctement des fichiers à l'aide d'un serveur de données, le serveur de données doit être configuré dans Webex WFO. Il peut s'agir d'un serveur de données déjà utilisé pour n'importe quel
Autre objectif ou un nouveau serveur de données. Si vous configurez un nouveau serveur de données pour l'importation en masse, consultez la rubrique "Configuration du serveur de données" dans le *Webex WFO Guide* de l'utilisateur.

1. Pour utiliser un serveur de données déjà configuré dans Webex WFO accédez à la **page Configuration** du serveur de données (Gestion des applications > configuration du système > configuration du serveur de données) et sélectionnez ce serveur de données.
2. Dans la **section Regional Data Server ACD Sync Settings** (Paramètres de synchronisation # Regional Data Server), assurez-vous que **l'option Activer la capture** est sélectionnée et que le **ACD générique (par défaut**) est affecté.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Créez un fichier CSV (pas JSON) qui contient tous les champs obligatoires, plus tous les champs facultatifs que vous souhaitez ajouter.
5. Préfixez le fichier avec le mot CONTACT. Le mot respecte la casse et vous devez le taper en majuscules.

EXEMPLE
Votre fichier CSV est nommé ExampleContacts.CSV. Vous devez le renommer avec le

préfixe CONTACT comme suit :

CONTACT. ExempleContacts.CSV

6. Placez le fichier CSV et tous les fichiers multimédias associés dans le dossier SIG <locataire> sur le serveur de données. Ce dossier se trouve à l'emplacement défini par le champ Emplacement du fichier SIG du serveur de données régional de la page Configuration du serveur de données.

   EXEMPLE# C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Serveur\gis\<locataire>

Bulk Organization Import API

L'importation d'organisation en bloc API est utilisée par des tiers pour télécharger la structure organisationnelle de leur centre de contact (groupes, équipes et personnes) dans Webex WFO.

Le API insère et met à jour uniquement les groupes, les équipes et les personnes. Il ne supprime jamais, il est donc sûr d'importer un sous-ensemble de la structure organisationnelle. L'importation est répétable car le API modifie uniquement les champs qui changent. Il est sûr d'importer le même fichier plusieurs fois.

L'importation gère les groupes, les équipes et les personnes comme suit.

> **IMPORTANT** Si vous téléchargez un fichier CSV pour une importation d'organisation en bloc pour les groupes ou les équipes, les en-têtes de colonne doivent correspondre aux champs de demande et de réponse correspondants dans les tableaux ci-dessous
> exactement. Vous ne pouvez pas réorganiser ou omettre les colonnes, même si elles ne sont pas nécessaires pour chaque entrée individuelle.

Groupes API Protocole et URI

URI	/API/upload/groups
Méthode	POST
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

groupes. Un groupe est identifié par la colonne groupName. Si la valeur de groupName correspond à un groupe existant, ce groupe est utilisé. Si groupName a la valeur nouveau, un groupe portant ce nom est créé et est activé.

Groupes API Champs de demande et de réponse

Nom	Req?	Description
id	O	Le ID du groupe dans le ACD. Vous pouvez identifier le numéro ID en exportant les données de groupe et en les affichant dans le fichier CSV résultant. **REMARQUE** : Si le groupe est un nouveau groupe, le ID doit être défini sur 0 (zéro), sinon l'importation échouera.
nom	O	Nom du groupe. Nombre max. de caractères = 60 Valeur par défaut = aucun.
Date d'activation	O	La date à laquelle le groupe a été activé au format MM/JJ/AAAA. Par défaut = date du jour
Date désactivée	O	La date à laquelle le groupe a été désactivé au format MM/JJ/AAAA.

Équipes API Protocole et URI

URI	/API/upload/teams
Méthode	POST
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Équipes. Une équipe est identifiée par la colonne teamName. Si la valeur de teamName correspond à une équipe existante, cette équipe est utilisée. Si le groupe de cette équipe a changé, cette relation est mise à jour. Si teamName est nouveau, une équipe est créée avec ce nom sous le groupe spécifié et est activée.

Champs de demande et de réponse Teams API

Nom	Req?	Description
id	O	Le ID de l'équipe dans le ACD. Vous pouvez identifier le numéro ID en exportant les données de l'équipe et en les affichant dans le fichier CSV résultant. **REMARQUE** Si l'équipe est une nouvelle équipe, le ID doit être défini sur 0 (zéro), sinon l'importation échouera.
nom	O	Nom de l'équipe. Nombre maximal de caractères = 60
Date d'activation	O	La date à laquelle le groupe a été activé au format MM/JJ/AAAA. Par défaut = date du jour
Date désactivée	O	La date à laquelle le groupe a été désactivé au format MM/JJ/AAAA.
IDgroupeParent	O	Le nom du groupe auquel l'équipe appartient.
productivityCompilation	O	Indique si les statistiques de l'équipe doivent être incluses lorsque le service de capture compile les statistiques de productivité (Vrai/Faux). Valeur par défaut = vrai

Personnes API Protocole et URI

URI	/API/upload/personnes
Méthode	POST
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

personnes. Une personne est identifiée par e-mail, adLogin ou acdId. Si l'une de ces valeurs correspond à une personne existante, cette personne est utilisée. Si l'appartenance à une équipe, le nom, le fuseau horaire, les paramètres régionaux ou le statut actif de cette personne ont changé, ce dernier est mis à jour en conséquence. Si une personne correspondante est trouvée, le API n'efface jamais l'un des trois identificateurs

Si une valeur existe déjà. Par exemple, si une correspondance est trouvée sur l'adresse e-mail mais que le fichier CSV importé ne contient pas de ACD ID pour l'utilisateur, mais que nous en avons déjà un dans la base de données, la valeur existante n'est pas écrasée. Si les trois identificateurs de personne sont nouveaux, une nouvelle personne est créée et reçoit le rôle d'agent par défaut.

Personnes API Champs de demande et de réponse

Nom	Req?	Description
personId (ID de la personne)	O	Le ID de la personne dans Webex WFO. Vous pouvez identifier le numéro ID en exportant les données de la personne et en les affichant dans le fichier CSV résultant. Utilisez 0 (zéro) s'il s'agit d'une nouvelle personne.
Messagerie électronique	O	Adresse e-mail de l'utilisateur. Nombre maximal de caractères = 254 Valeur par défaut = aucun
firstName (prénom)	O	Prénom de l'utilisateur. Nombre max de caractères = 50 Valeur par défaut = aucun
lastName (nom)	O	Nom de l'utilisateur. Nombre max de caractères = 50 Valeur par défaut = aucun
Fuseau horaire	N	Le fuseau horaire de l'agent. Par défaut = Fuseau horaire du client Pour obtenir la liste complète des noms de fuseaux horaires, voir Importation et Exportation d'utilisateurs. **EXEMPLE** Amérique/Chicago
adLogin	N	Nom de connexion Active Directory de l'utilisateur. Nombre max de caractères = 50 Valeur par défaut =

Importation d'organisation en bloc API | Personnes API Champs de
aucun

Nom	Req?	Description

groupemembre	N	Équipe à laquelle l'utilisateur appartient.
Activé	N	Date à laquelle l'utilisateur a été activé au format MM/JJ/AAAA. Par défaut = date du jour
Désactivé	N	La date à laquelle l'utilisateur a été désactivé au format MM/JJ/AAAA. **REMARQUE** : Pour activer un utilisateur désactivé lors de l'importation d'utilisateurs, définissez cette date sur 31/12/2999.
paramètres régionaux	N	Langue utilisée par l'utilisateur. Valeur par défaut = en
Rôles	N	Les rôles affectés à l'utilisateur. Les différents rôles sont séparés par Points-virgules.
groupes d'étendue	N	Groupes dans la portée de l'utilisateur. Les groupes sont multiples. séparés par des points-virgules.
scopeteams	N	Équipes dans la portée de l'utilisateur. Plusieurs équipes sont séparés par des points-virgules.
enableScheduling (Planification)	N	Indique si l'utilisateur peut être planifié au format Vrai ou Faux (WFM seulement). Valeur par défaut = false
Affichage	N	Les vues qui sont affectées à l'utilisateur dans WFM (WFM uniquement). Valeur par défaut = aucun
MainView (en anglais)	N	Vue principale de l'utilisateur dans WFM (WFM uniquement). Valeur par défaut = aucun
sociétéDateDébut	N	La date à laquelle l'utilisateur a commencé avec l'entreprise au format MM/JJ/AAAA (WFM seulement). Valeur par défaut = aucun

Nom	Req?	Description
sociétéDate de fin	N	Date à laquelle l'utilisateur a quitté l'entreprise au format MM/JJ/AAAA (WFM uniquement). Valeur par défaut = aucun
departmentStartDate (dateDébut)	N	La date à laquelle l'utilisateur a commencé avec le service au format MM/JJ/AAAA (WFM uniquement). Valeur par défaut = aucun
ID d'employé	N	L'employé de l'utilisateur ID (WFM uniquement). Valeur par défaut = aucun
rang	N	Le classement de l'utilisateur au sein du centre de contact (WFM uniquement). Valeur par défaut = aucun
qmViews	N	Les vues attribuées à l'utilisateur dans QM (QM uniquement). Valeur par défaut = aucun
isReconcileOnly	N	Lorsque cette option est sélectionnée, l'agent utilise l'enregistrement de passerelle et tous ses appels nécessitent un rapprochement post-appel (QM uniquement). Valeur par défaut = aucun
étendueservice partagé	N	Lorsque cette option est définie sur TRUE, l'utilisateur a une portée sur tous les groupes, équipes et utilisateurs. Lorsque cette option est définie sur FALSE, l'étendue de l'utilisateur est celle configurée dans les champs Équipes d'étendue et Groupes d'étendue (Vrai/Faux). Valeur par défaut = aucun
acdId	O	Le ID de l'utilisateur dans le ACD. Valeur par défaut = aucun **REMARQUE** Ce champ est obligatoire si vous avez coché la case "Activer la planification pour cet utilisateur".
acdServerId	O	Le ID du ACD qui est la source des données pour l'utilisateur.

Nom	Req?	Description
		Valeur par défaut = aucun **REMARQUE** Ce champ est obligatoire si vous avez coché la case "Activer la planification pour cet utilisateur".

CSV Exemples de fichiers

Exemple de groupes CSV

```
1 ID,nom,dateactivée,date désactivée
2 0,Ventes,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finances,01/04/2018,0180182019
```

Exemple de Teams CSV

```
1 ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,CAR Ventes, 01/04/2018,01/01/2019,Ventes,Vrai
3 0,Ventes de pièces, 01/04/2018,01/01/2019,Ventes,Faux
```

Catégories et phrases API

Utilisez ce API pour travailler avec des listes de catégories et

de phrases. Ces méthodes sont utilisées pour les catégories et

expressions API :

- Obtenir : récupère les informations de catégorie et de phrase
- POST : crée des catégories et des phrases
- PUT : met à jour les informations sur la catégorie et la phrase
- Supprimer : supprime les informations de catégorie et de phrase

SUPPRIMER les catégories et les phrases API

Cette méthode supprime les informations de catégorie et de phrase.

Protocole DELETE et URI

Uri : Expression de catégorie	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Méthode	SUPPR
Autorisations	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrer le service partagé
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

EXEMPLE

Supprimer une catégorie : /API/rest/cas/phraselist ?ID=13

Nom	Description
Supprimer une phrase : /API/rest/cas/phrase ?ID=7	

Le système répond de la manière suivante :

{"supprimé" :1}

GET Catégories et expressions API

Cette méthode récupère les informations de catégorie et de phrase.

Protocole GET et URI

Uri :	
Expression de catégorie	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Méthode	GET
Autorisations	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrer le service partagé
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs GET Response

Nom	Description
Catégories	Informations détaillées concernant les catégories Analytics.
id	Catégorie ID.
description	Description de la catégorie.
languageId	Chaîne de caractères spécifiant la langue. EXEMPLE Anglais Américain = en-us

Nom	Description
Expressions	Informations détaillées concernant les phrases Analytics.
phrase	Phrase à rechercher.
phonétique	Orthographe phonétique de la phrase à rechercher.
sonsJ'aime	Autres versions de la phrase qui sonnent comme la phrase cible.
confiance	Valeur de confiance indiquant la probabilité que le résultat soit correct.
id	ID numéro de la phrase.
categoryId (ID de catégorie)	Catégorie ID numéro de la phrase.
état	État du contact de l'agent.

POST Catégorie et expressions API

Cette méthode crée des informations sur les catégories et les phrases.

POST Protocole et URI

Uri :	
Expression de catégorie	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Méthode	POST
Autorisations	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Text Analytics Administrer le service partagé
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

POST Champs de réponse

Nom	Description
catégorie	Informations détaillées concernant les catégories Analytics.
description	Description de la catégorie.
languageId	Chaîne de caractères spécifiant la langue. EXEMPLE Anglais Américain = en-us

PUT Catégories et expressions API

Cette méthode met à jour les informations de catégorie et de phrase.

Protocole et URI PUT

Uri : Expression de catégorie	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Méthode	PUT
Autorisations	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrer le service partagé
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

PUT Champs de réponse

Nom	Description
Catégories	Informations détaillées concernant les catégories Analytics.

Nom	Description
id	Catégorie ID.
description	Description de la catégorie.
languageId	Chaîne de caractères spécifiant la langue. EXEMPLE Anglais Américain = en-us
Expressions	Informations détaillées concernant les phrases Analytics.
phrase	Phrase à rechercher.
phonétique	Orthographe phonétique de la phrase à rechercher.
sonsJ'aime	Autres versions de la phrase qui sonnent comme la phrase cible.
confiance	Valeur de confiance indiquant la probabilité que le résultat soit correct.
id	ID numéro de la phrase.
categoryId (ID de catégorie)	Catégorie ID numéro de la phrase.
état	État du contact de l'agent.

Exemple de fichier JSON GET/POST/PUT

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté pour récupérer, créer et mettre à jour des catégories et des phrases :

```
{
        "catégories" : [{
                "ID" : nombre, "category" :
                chaîne, "description" : string,
                "languageId" : "en-us"
            },
            ....
        ],
        "phrases" : [{
```

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

                },
                ...
            ],
        "confiance" : nombre
}
```

Périphérique de contact API

Utilisez le Périphérique de contact API pour récupérer une liste de périphériques.

Périphérique de contact API Protocole et URI

URI	/API/rest/enregistrement/contactDevice
Méthode	GET
Autorisations	Administrer QM

Paramètres

Champ	Req?	Type	Description
includeUnconfiguredDevices	N	Booléen	Lorsque la valeur est true, les périphériques non configurés sont inclus. Valeur par défaut = false Valeurs acceptées. ▪ vrai ▪ faux
élémentsPerPage	N	Numéro	Nombre d'éléments qui s'affichent par page.
sortColumn	N	Texte	personId (ID de la personne)
sortDirection	N		Options ▪ ascendant ▪ descendant

Exemples de fichiers JSON de périphérique de contact API

Exemple de fichier de réponses

```
[{
```

```
        "ID" : 1,
        "nom" : "123456789",
        "contactDeviceTypeId" : 0,
        "recordingTypeId" : 1, "configured" :
        true, "personId" : null,
        "telephonyGroupId" : 2,
        "recordingGroupId" : 2,
        "signalingGroupId" : 3,
        "loggedInPersonId" : null,
        "virtualDevice" : null,
        "isRecordingTones" : false, "isStereo" :
        false, "monitoringServerId" : null,
        "contactDeviceLines" : [{
                "ID" : 49,
                "contactDeviceId" : 1,
                "extension" : "8013", "partition" : "Route
                Partition"
            }
        ]
}
```

Périphérique de contact en vrac API

Utilisez l'option Périphérique de contact en vrac API pour ajouter des périphériques en masse.

Protocole API et URI en vrac du périphérique de contact

URI	/API/rest/enregistrement/contactDeviceBulk
Méthode	POST
Autorisations	Administrer QM

Voir Périphérique de contact API pour plus d'informations.

Exemples de fichiers JSON BULK API de périphérique de contact

Exemple de fichier de réponses

```
{
      "ajouter" : [
            {
                  "configuré" : true,
                  "contactDeviceLines" : [
                        {"contactDeviceId" : 239, "extension" : "7003", "ID" : 424032, "partition" : « "},
                        {"contactDeviceId" : 239, "extension" : "7103", "ID" : 424033, "partition" : « "}
                  ],
                  "contactDeviceTypeId" : 0,
                  "ID" : 239,
                  "isRecordingTones" : false,
                  "isStereo" : faux,
                  "loggedInPersonId" : 19,
                  "monitoringServerId" : null,
                  "nom" : "SEPWIN7X64003",
                  "personId" : 19,
                  "recordingGroupId" : 1,
                  "recordingTypeId" : 1,
                  "signalingGroupId" : 1,
                  "idGroupeTéléphone" : 1,
                  "virtualDevice" : null
            },
            {
                  "configuré" : true,
                  "contactDeviceLines" : [
                        {"contactDeviceId" : 238, "extension" : "7004", "ID" : 412459, "partition" : ""},
```

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

```
                    "personId" : 22,
                    "recordingGroupId" : 1,
                    "recordingTypeId" : 1,
                    "signalingGroupId" : 1,
                    "idGroupeTéléphone" : 1,
                    "virtualDevice" : null
                }
        ],
        "mise à jour" : [
                {
                    "configuré" : true,
                    "contactDeviceLines" : [{"contactDeviceId" : 88, "extension" : "9504",
"ID" : 412466, "partition" : « "}],
                    "contactDeviceTypeId" : 0,
                    "ID" : 88,
                    "isRecordingTones" : false,
                    "isStereo" : faux,
                    "logged edInPersonId" : 31,
                    "monitoringServerId" : null,
                    "nom" : "CSFWIN10X64004",
                    "personId" : 31,
                    "recordingGroupId" : 1,
                    "recordingTypeId" : 1,
                    "signalingGroupId" : 1,
                    "idGroupeTéléphone" : 1,
                    "virtualDevice" : null
                },
                {
                    "configuré" : true,
                    "contactDeviceLines" : [{"contactDeviceId" : 86, "extension" : "9503",
"ID" : 41251   1, "partition" : « "}],
                    "contactDeviceTypeId" : 0,
                    "ID" : 86,
                    "isRecordingTones" : false,
                    "isStereo" : faux,
                    "logedInPersonId" : 23,
                    "monitoringServerId" : null,
                    "nom" : "CSFWIN10X64003",
                    "personId" : 23,
                    "recordingGroupId" : 1,
                    "recordingTypeId" : 1,
                    "signalingGroupId" : 1,
                    "idGroupeTéléphone" : 1,
                    "virtualDevice" : null
                }
        ]
}
```

Contact API

Le bouton Contact API permet aux utilisateurs de rechercher des contacts spécifiques, puis de créer un lien vers Webex WFO pour les lire à nouveau dans le Lecteur Windows Media.

Protocole et URI

URI	/API/rest/enregistrement/contact/<ID>
Méthode	GET
Autorisations	Rechercher des contacts
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètres	ID = identifiant d'un contact existant. Cette ressource URI localise un contact spécifique ID. Si le {ID} n'existe pas, la réponse renvoie un code d'erreur au lieu d'une liste vide. beginTime = <horodatage de début des contacts>

Champs de demande

REMARQUE Si le paramètre beginTime est utilisé, le paramètre endTime doit également être utilisé dans la requête URI.

Paramètre	Description
d'agents	Le ID de l'utilisateur. La valeur acceptée est un entier ID. Le paramètre ("agent") est sensible à la casse et ne doit contenir que des minuscules. Si un utilisateur utilise le paramètre avec un A majuscule, il renvoie tous les agents. OPTIONNEL
Ani	Enregistrement automatique du numéro (EAN) d'un appel. En d'autres termes, l'ANI identifie le numéro de l'appelant. La valeur acceptée est une chaîne avec des caractères génériques astérisque (*) ou un point d'interrogation (?).

Paramètre	Description
	Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une seule requête. **EXEMPLE** `contact ?ani=1234&ani=4567` Lorsque vous fournissez plusieurs valeurs pour un paramètre, la requête combine ces valeurs avec OR (autrement dit, l'exemple précédent recherche les contacts avec ani=1234 OU ani=4567). OPTIONNEL.
assocCallId	Le contact associé ID qui lie les contacts en fonction d'un client. expérience. OPTIONNEL.
beginDate	Ne renvoyez que les enregistrements qui commencent à la date spécifiée ou après. FORMAT : `AAAA-MM-JJ`. Si aucune plage n'est spécifiée et que beginDate n'est pas spécifiée, la valeur par défaut est 60 jours avant aujourd'hui.
beginTime (heure de début)	Utilisé avec beginDate pour renvoyer les enregistrements qui commencent à la date et l'heure spécifiées ou après. FORMAT : `HH :MM.`
idAppel	Un contact ID provenant d'une intégration tierce. La valeur acceptée est chaîne. OPTIONNEL.
canEvaluate	Indique si l'utilisateur peut évaluer ce contact. La valeur acceptée est vrai. True retourne le contact, si l'utilisateur peut évaluer ce contact lorsqu'il est connecté à Webex WFO. OPTIONNEL. Si vous n'incluez pas ce paramètre, la requête ne filtre pas les contacts. VALEUR : Vrai, si le contact peut être évalué par l'utilisateur connecté.
dateÉvaluéFin	Date de fin de la plage de contacts filtrés évalués. FORMAT : `AAAA-MM-JJ`.
dateÉvaluéDébut	Date de début de la plage de contacts filtrés qui ont été évalués. FORMAT : `AAAA-MM-JJ`.
Le	Le serveur DNIS (Dialed Number Identification Server) de l'appel. En d'autres termes, le numéro appelé. La valeur acceptée est une chaîne avec des caractères génériques astérisque (*) ou un point d'interrogation (?). Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une seule requête. Quand

Paramètre	Description
	vous fournissez plusieurs valeurs pour un paramètre, la requête combine ces valeurs avec OU. OPTIONNEL.
Date de fin	Ne renvoyez que les enregistrements commençant avant la date spécifiée. FORMAT : `AAAA-MM-JJ`. Si aucune plage n'est spécifiée et si endDate n'est pas spécifiée, la valeur par défaut est aujourd'hui.
Heure de fin date spécifiée.	Utilisé avec endDate pour renvoyer les enregistrements qui commencent avant la FORMAT : `HH :MM`.
exclure	Renvoie un Uniform Resource Identifier (URI) pour la valeur spécifiée. Cliquez sur le symbole URI pour afficher les données associées à la valeur spécifiée. OPTIONNEL. VALEURS : ▪ event : renvoie un URI qui pointe les données d'événement. ▪ métadonnées : renvoie un symbole URI qui pointe vers les métadonnées. ▪ metadata.key1 : renvoie un symbole URI qui pointe vers l'attribut key1 dans l'objet de métadonnées.
développer	Renvoie toutes les données associées à la valeur spécifiée au lieu d'un symbole URI. OPTIONNEL. VALEURS : ▪ event — Développe tous les événements pour inclure toutes les données d'événement, et pas seulement le URI. ▪ métadonnées : développe toutes les métadonnées, pas seulement le URI. ▪ metadata.key1 : développe uniquement l'attribut key1 au sein de l'objet de métadonnées.
firstName (prénom)	Le prénom de l'agent. Les valeurs acceptées sont des chaînes accompagnées d'un nombre quelconque d'astérisques (*) ou de caractères génériques de point d'interrogation (?). OPTIONNEL.
groupe	Le ID d'un groupe. La valeur acceptée est l'entier ID. OPTIONNEL.
hasRecording (en anglais) VALEURS :	Ne renvoie que les contacts associés à un enregistrement. OPTIONNEL. ▪ vrai ▪ faux

Paramètre	Description
	Si vous n'incluez pas ce paramètre, la requête ne filtre pas les contacts par enregistrements.
rh	Si l'évaluation du contact a été notée pour les ressources humaines (RH). OPTIONNEL. VALEURS : ▪ vrai ▪ faux ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux)
En cours	Si l'évaluation du contact est en cours. OPTIONNEL. VALEURS : ▪ vrai ▪ faux ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux)
lastName (nom)	Le nom de l'agent. Les valeurs acceptées sont des chaînes accompagnées d'un nombre quelconque d'astérisques (*) ou de caractères génériques de point d'interrogation (?). Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une seule requête. Quand vous fournissez plusieurs valeurs pour un paramètre, la requête combine ces valeurs avec OU. OPTIONNEL.
limite	Paramètre d'URL qui peut être utilisé pour augmenter le nombre total de résultats et obtenir des jeux de résultats plus importants. OPTIONNEL. **IMPORTANT** L'utilisation de ce paramètre peut avoir un impact négatif sur les performances. Cisco recommande 100 ou moins.
ligne	Poste de l'appel (du point de vue de l'agent qui enregistre l'appel). La valeur acceptée est une chaîne avec des caractères génériques astérisque (*) ou un point d'interrogation (?). Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une seule requête. Lorsque vous fournissez plusieurs valeurs pour un paramètre,
	la requête les combine

Paramètre	Description
	Valeurs avec OR. OPTIONNEL.
métadonnées	Champ de métadonnées. OPTIONNEL. VALEURS : ▪ <clé>~<opérateur>~<valeur> Où <clé> est le nom du champ de métadonnées configuré dans Monitoring and Recording Administrator et doit correspondre exactement au nom des métadonnées configurées. L'<opérateur> est l'un des suivants : ▪ Égale ▪ beginsWith ▪ se termineWith. ▪ Contient La valeur <> peut inclure une chaîne avec des caractères génériques astérisque (*) ou point d'interrogation (?). Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une seule requête. Lorsque vous fournissez plusieurs valeurs pour un paramètre, la requête les associe à OU. Si vous ne précisez aucune valeur, la requête renvoie tous les contacts qui disposent de métadonnées pour la clé spécifiée.
En attente de validation	Si l'évaluation du contact doit être approuvée. OPTIONNEL. VALEURS : ▪ vrai ▪ faux ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux)
nombre	Tout numéro utilisé dans le contact (ANI ou DNIS). La valeur acceptée est une chaîne avec des caractères génériques astérisque (*) ou un point d'interrogation (?). Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une seule requête. Quand vous fournissez plusieurs valeurs pour un paramètre, la requête combine ces valeurs avec OU. OPTIONNEL.

Paramètre	Description
PhoneNumber (Numéro de téléphone)	Tout numéro utilisé dans le contact (ANI, DNIS ou Ligne). Le La valeur est une chaîne avec des caractères génériques astérisque (*) ou point d'interrogation (?). Ce paramètre peut apparaître zéro ou une fois dans une seule requête.
gamme	OPTIONNEL. Paramètre d'en-tête permettant de parcourir les résultats. Où, "items=<1-200> ». OPTIONNEL. **MEILLEURE PRATIQUE** Le paramètre range peut être utilisé conjointement avec le paramètre limit query parameter, ce qui augmente Résultats totaux.
Marqué	Indique si le contact a été noté. OPTIONNEL. VALEURS : ▪ vrai ▪ faux ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux)
searchStats	Renvoie le nombre total d'enregistrements disponibles qui correspondent en tant que "nombre". Lorsque les valeurs acceptées sont : ▪ vrai ▪ false FACULTAT IF.
silenceDurée	Renvoyer uniquement les contacts dont la durée (en millisecondes) de Silence est égal ou supérieur à la valeur spécifiée. **EXEMPLE** silenceDuration=5000 renvoie les contacts où il existe une ou plusieurs instances enregistrées de silence égal ou supérieur à Supérieur à 5 secondes. OPTIONNEL.
silenceÉvénements	Renvoyer uniquement les contacts dont le nombre d'événements de silence est égal

Paramètre	Description
à ou	

Paramètre	Description
	Supérieure à la valeur spécifiée. **EXEMPLE silenceEvents** =5 renvoie les contacts lorsqu'il y a 5 événements de silence ou plus. OPTIONNEL
Tag suivantes :	Indique si le contact a été identifié. Les valeurs booléennes acceptées sont les ▪ vrai ▪ faux ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux) FACULTATIF .
talkOverDuration conversation enregistrée	Renvoyer uniquement les contacts dont la durée (en millisecondes) de la over. sont égaux ou supérieurs à la valeur spécifiée. **EXEMPLE** talkOverDuration=5000 renvoie les contacts où il existe une ou plusieurs instances d'événements de conversation croisée enregistrés égaux à ou Supérieure à 5 secondes. OPTIONNEL.
talkOverEvents	Renvoyer uniquement les contacts dont le nombre d'événements de discussion est égal à ou Supérieure à la valeur spécifiée. **EXEMPLE** talkOverEvents=5 retourne les contacts dans lesquels il y a au moins 5 événements de discussion croisée. OPTIONNEL.
équipe	Le ID d'une équipe. La valeur acceptée est l'entier ID. OPTIONNEL.
formation	Si l'évaluation du contact a été notée pour la formation. OPTIONNEL. VALEURS : ▪ vrai

Paramètre	Description
	▪ faux ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux)
type	Type de contact. Le paramètre type filtre les contacts en fonction des états de téléchargement. OPTIONNEL. VALEURS : ▪ qualité ▪ archiver Si vous n'incluez pas ce paramètre, la requête ne filtre pas les états de téléchargement. **Remarque** : Le rôle utilisateur d'archivage a uniquement une étendue globale lorsque vous spécifiez le type d'archive.

Exécution d'une recherche combinée

La demande suivante renvoie la liste de tous les contacts enregistrés à des fins de qualité à compter du 01/01/2018 (GMT).

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

Exécution d'une recherche à l'aide d'une clé de métadonnées

La demande suivante renvoie une liste de tous les contacts avec les métadonnées appelées téléphone.

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

Le code suivant renvoie une liste de tous les contacts avec la métadonnée appelée customerNo.

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

Effectuer une recherche à l'aide d'une clé de métadonnées avec une valeur spécifique

La demande suivante renvoie une liste de tous les contacts avec la valeur de métadonnées 555-1234.

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

Exécution d'une recherche des événements de silence

La demande suivante renvoie une liste de contacts qui contiennent deux événements de silence d'au moins 10 secondes.

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

Exemple de fichier JSON


```
{
   "HR" : faux,
   "DNIS" : "2111",
   "callDuration" : 15000,
   "ani" : "1581",
   "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
   {
      "nom" : "formulaire1",
      « $ref" : « /API/rest/recording/evalform/5"
   },
   "équipe" : {
      "nom" : "équipe1",
      « $ref" : « /API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
   },
   "qualityReason" : {
      "text" : "Premier appel du jour",
      "reasonId" : 1,
      "clé" : "rec_reason_what_first"
   },
   "agent" : {
      "nom" : "Bunkowske", "nom
      d'utilisateur" : "bunkowm",
      « $ref" : « /API/rest/recording/person/1", "firstName" :
      "Mark",
      "displayId" : "0.1"
   },
   "evaluation" : {
      "stateId" : 1,
      "score" : 90,
      « $ref" : « /API/rest/recording/contact/1/eval/1"
   },
   "formation" : faux, "ID" :
   1,
   "startTime" : 1239308710000,
```

"tz" : "Amérique/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
« $ref" : « /API/rest/recording/workflow/265"
},
"groupe" : {
"nom" : "groupe1",
« $ref" : « /API/rest/recording/group/1"
},
"évaluateur" : { "nom" :
"Sillars", "nom d'utilisateur" :
"sillarj",
« $ref" : « /API/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
« $ref" : « /API/rest/recording/contact/1/metadata/ » }, "qualityWF" :
{
« $ref" : « /API/rest/recording/workflow/266"
}
}

Exemple de fichier JSON Le paramètre searchStats = true

{
"avgCallDuration" : "7300",
"avgScore" : null,
"Count" : "689"
}

Recherche de base de contacts API

La Recherche de base du contact API renvoie des informations sur un appel en cours ou le plus récemment terminé. Les informations renvoyées sont le contact le plus récent qui correspond aux paramètres de la recherche. Le contact le plus récent est peut-être en cours.

Protocole et URI

URI	/API/rest/enregistrement/contactBasicSearch
Méthode	GET
Autorisations	Rechercher des contacts
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de demande

Nom	Req?	Type	Description
Ani	N	Chaîne	Numéro d'appel du contact.
Le	N	Chaîne	Numéro appelé du contact. Numéro de téléphone de l'agent.
firstName (prénom)	N	Chaîne	Prénom de l'agent.
lastName (nom)	N	Chaîne	Nom de l'agent.
ligne	N	Chaîne	Le poste de l'appel (du point de vue de l'agent qui enregistre l'appel). Le La valeur acceptée est Chaîne avec astérisque (*) ou points d'interrogation (?) caractères génériques.

Nom	Req?	Type	Description
			Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une seule requête. Lorsque vous fournissez plusieurs valeurs pour un paramètre, la requête les associe à OU. OPTIONNEL.
nom d'utilisateur	N	Chaîne	L'adresse électronique de l'agent dans la table Personne.

Champs de réponse

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
id	Base de données CCR ID du contact.
assocCallId	Contact associé ID du contact.
Durée de l'appel	Durée de l'appel.
Url d'enregistrement	URL du lien de lecture du contact.
isComplete	Indique si l'appel est terminé ou s'il est en cours. true = l'appel est terminé False = l'appel est en cours
startTime (heure de début)	L'horodatage du début de l'appel, en GMT.
d'agents	Informations détaillées sur l'agent.
$ref	Référence de l'URL à la ressource de la personne
displayId	Affichez ID de l'agent.
lastName (nom)	Nom de l'agent
firstName (prénom)	Prénom de l'agent.
Nom d'utilisateur	Adresse de courrier électronique de l'agent.

Si aucun contact ne correspond aux paramètres spécifiés (par exemple, si l'agent fourni n'a jamais pris d'appel ou s'il n'est pas dans la portée), le système renvoie une réponse 404 Introuvable. Pour les contacts qui ne sont pas associés à un agent (par exemple, les contacts enregistrés de la passerelle), l'attribut "agent" sera null.

Exemple de fichier JSON

Voici des exemples de réponse JSON formatée.


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

Surveillance des contacts API

La surveillance des contacts API permet aux utilisateurs de voir le nombre total de contacts créés au cours des 15 dernières minutes à partir du moment où l'administrateur appelle ce API.

Tous les contacts sont capturés dans la base de données et affichés avec ce API. Toutefois, le nombre de contacts affiché avec ce API peut différer du nombre de contacts affiché dans le tableau Contacts. Par exemple, selon la façon dont vous avez défini les paramètres généraux, le paramètre Durée de l'appel détermine le nombre de contacts qui sont affichés dans l'interface utilisateur. Le nombre de contacts affichés dans l'interface utilisateur est inférieur ou égal au nombre total de contacts affichés avec ce API.

Remarque : Ce API ne compte pas les enregistrements racine tant qu'ils ne sont pas rapprochés.

PROTOCOLE ET URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Méthode	AVOIR
Autorisations	Administrer l'autorisation du service partagé
Type de contenu	application/JSON

CHAMPS DE RÉPONSE

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
Contacts	Appel entre un agent et un client.

Champ	Description
total	Nombre de contacts créés dans les 15 dernières minutes.
totalWithAudio	Nombre de contacts créés dans les 15 dernières minutes qui ont des enregistrements audio téléchargés.
totalWithVideo	Nombre de contacts créés dans les 15 dernières minutes qui ont des enregistrements d'écran téléchargés.

EXEMPLE DE RÉPONSE JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Recherche de métadonnées personnalisées API

Utilisez la recherche de métadonnées personnalisées API pour localiser tous les contacts disposant d'une valeur de métadonnées personnalisées spécifique.

> **REMARQUE** : Pour rechercher dans des contacts une valeur de métadonnées standard ou pour rechercher des contacts avec des paramètres supplémentaires que ce API ne prend pas en charge, utilisez l'option Contact API.

PROTOCOLE ET URI

URI	API/repos/enregistrement/métadonnées/contact
Méthode	AVOIR
Autorisations	Affichage des contacts

CHAMPS DE DEMANDE

Nom	Obligatoire ?	Type	Description
métadonnéesClé	O	Chaîne	La clé de métadonnées utilisée pour le rechercher.
métadonnéesValeur	O	Chaîne	La valeur des métadonnées pour laquelle vous sont en cours de recherche.
limite	N	Numéro	Nombre maximal de contacts ID à retourner. Par défaut, il s'agit de 1,000. La valeur maximale est 100,000.
compenser	N	Numéro	Valeur à rechercher pour les ID de contact qui sont inférieurs à la compensation. Ceci est utilisé pour la pagination en tant

que

les ID de contact renvoyés sont triés dans

Nom	Obligatoire ?	Type	Description
			Ordre décroissant. Voir Champs de réponse pour plus de détails.

CHAMPS DE RÉPONSE

Champ	Description
pagination	JSON pour la pagination. Ce champ contient les éléments suivants : champs: ▪ suivant : Le API à appeler pour obtenir le prochain lot de données est qu'il y a plus. S'il n'y a plus de données, cette chaîne est vide. ▪ total : le nombre d'ID de contact qui correspondent à la paire clé/valeur de métadonnées que vous avez recherchée.
Données	Une liste JSON d'ID de contact.

EXEMPLE DE RÉPONSE JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

```
{
   "pagination" : { "suivant" :
"enregistrement/métadonnées/contact ?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
      "Total" : 200
   },
   "données" : [
      {
         "ID" : 376909
      },
      {
         "ID" : 376908
      },
      {
         "ID" : 376907
      },
```

```
        {
            "ID" : 376906
        },

    ]
}
```

Formulaire d'évaluation API

Utilisez ce API pour demander des informations sur le formulaire d'évaluation QM.

Protocole et URI

URL	/API/rest/enregistrement/evalform
Méthode	GET
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de réponse

Nom	Description
id	Formulaire d'évaluation ID.
name	Nom du formulaire d'évaluation.
description	Description du formulaire d'évaluation.
créateur	Créateur de formulaire d'évaluation.
créé	Heure à laquelle le formulaire d'évaluation a été créé en millisecondes
d'époque UNIX. manuelPondération	Indique si la pondération manuelle s'applique aux questions de l'évaluation forme.
createdTZ (en anglais)	Fuseau horaire dans lequel le formulaire d'évaluation a été créé.
Updater	Indicateur de mise à jour.
Actualisé	Indicateur de temps lors de la dernière mise à jour du formulaire d'évaluation, au format d'époque UNIX.

Nom	Description
Mis à jourTz	Fuseau horaire dans lequel le formulaire d'évaluation a été mis à jour.
status	État du formulaire d'évaluation.
Formulaire par défaut	Indique si le formulaire d'évaluation affiche des valeurs de réponse
par défaut. approbationobligatoire	Indique si les modifications apportées au formulaire d'évaluation
doivent être approuvées. bandRanges	Informations détaillées sur les plages de niveaux du formulaire d'évaluation.
bande	Numéro de bande du formulaire d'évaluation.
commencer	Début de la bande du formulaire d'évaluation.
fin	Fin de la tranche du formulaire d'évaluation.
scoreType	Détaille le score du formulaire d'évaluation.
id	Score ID.
name	Nom du type de score. **EXEMPLE** Pourcentage
Sections	Informations détaillées concernant les sections du formulaire d'évaluation.
id	Section du formulaire d'évaluation ID.
name	Nom de la section du formulaire d'évaluation.
commande	Ordre dans lequel la section apparaît dans le formulaire d'évaluation.
poids	Facteur de pondération de la section du formulaire d'évaluation.
startColor	Couleur de début de la section du formulaire d'évaluation.
endColor	Couleur de fin de la section du formulaire d'évaluation.
questionne	Informations détaillées sur la question du formulaire d'évaluation.
id	Question ID.
SMS	Texte de la question.

Nom	Description
commande	Ordre dans lequel la question apparaît dans la section.
poids	Poids appliqué à la question.
description	Description de la question.
options	Informations détaillées sur les options de questions.
id	Option ID
type	Type de question.
EXEMPLE D'INDICATEUR DE PERFORMANCE CLÉ ET D'ADDITIF	
étiquette	Indique si l'étiquette de la question est affichée.
isDefault (valeur par défaut)	Indique s'il s'agit d'une question par défaut.
Priorité ICP	Indique s'il s'agit d'une question prioritaire pour la détermination du score ICP.
commande	Ordre dans lequel la question apparaît.
aiguillage	Nombre de points pour la question.

Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.


```
[
        {
            "ID" : nombre, "nom" :
            chaîne,
            "description" : chaîne,
            "creator" : chaîne,
            "created" : epoch milliseconds,
            "manualWeighting" : Boolean,
            "createdTz" : "America\/Chicago",
            "updater" : "2",
            "Mis à jour" : 1489634636917,
```

```
                "updatedTz" : "Amérique\/Chicago",
                "status" : 0,
                "defaultForm" : false,
                "approvalRequired" : true,
                "bandRanges" : [{
                        "bande" : 1,
                        "begin" : 0,
                        "fin" : 40
                }, {
                        "bande" : 2,
                        "begin" : 40,
                        "fin" : 60
                }, {
                        "bande" : 3,
                        "begin" : 60,
                        "fin" : 100
                }
          ],
            "scoreType" : {
                    "ID" : 1,
                "nom" : "pourcentage"
        },
                "sections" : [{
                                "ID" : 1,
                                "nom" : "section1",
                                "ordre" : 0,
                                "weight" : 1.0, "startColor" :
                                « #ffffff", "endColor" : « #000000",
                                "questions" : [{
                                        "ID" : 1,
                                        "text" : "comment était le service",
```

```
                "ordre" : 0,
                "poids" : 0,5,
                "description" : «  »,
                "options" : [{
                        "ID" : 1,
                        "type" : "KPI",
                        "label" : "Y",
                        "isDefault" : true,
                        "kpiPriority" : 0,
                        "ordre" : 0,
                        "points" : 100
                    }, {
                        "ID" : 2,
                        "type" : "ADTÉRITIF",
                        "label" : "N", "isDefault" : false,
                        "kpiPriority" : 0,
                        "ordre" : 1,
                        "points" : 0

                    }, {    "ID" : 3,
                        "type" : "SANS OBJET",
                        "label" : "N\/A", "isDefault" :
                        false, "kpiPriority" : 0,
                        "ordre" : 2,
                        "points" : 0


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

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

Formulaire d'évaluation ID API

Utilisez ce API pour demander des informations concernant un formulaire d'évaluation QM spécifique.

Protocole et URI

URL	/API/rest/enregistrement/evalform/<ID>
Méthode	GET
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de réponse

Nom	Description
id	Formulaire d'évaluation ID.
name	Nom du formulaire d'évaluation.
description	Description du formulaire d'évaluation.
créateur	Créateur de formulaire d'évaluation.
créé	Heure à laquelle le formulaire d'évaluation a été créé en millisecondes
d'époque UNIX. manuelPondération	Indique si la pondération manuelle s'applique aux questions de
l'évaluation	forme.
createdTZ (en anglais)	Fuseau horaire dans lequel le formulaire d'évaluation a été créé.
Updater	Indicateur de mise à jour.
Actualisé	Indicateur de temps lors de la dernière mise à jour du formulaire d'évaluation, au format d'époque UNIX.

Nom	Description
Mis à jourTz	Fuseau horaire dans lequel le formulaire d'évaluation a été mis à jour.
status	État du formulaire d'évaluation.
Formulaire par défaut	Indique si le formulaire d'évaluation affiche des valeurs de réponse
par défaut. approbationobligatoire	Indique si les modifications apportées au formulaire d'évaluation
doivent être approuvées. bandRanges	Informations détaillées sur les plages de niveaux du formulaire d'évaluation.
bande	Numéro de bande du formulaire d'évaluation.
commencer	Début de la bande du formulaire d'évaluation.
fin	Fin de la tranche du formulaire d'évaluation.
scoreType	Détaille le score du formulaire d'évaluation.
id	Score ID.
name	Nom du type de score. **EXEMPLE** Pourcentage
Sections	Informations détaillées concernant les sections du formulaire d'évaluation.
id	Section du formulaire d'évaluation ID.
name	Nom de la section du formulaire d'évaluation.
commande	Ordre dans lequel la section apparaît dans le formulaire d'évaluation.
poids	Facteur de pondération de la section du formulaire d'évaluation.
startColor	Couleur de début de la section du formulaire d'évaluation.
endColor	Couleur de fin de la section du formulaire d'évaluation.
questionne	Informations détaillées sur la question du formulaire d'évaluation.
id	Question ID.
SMS	Texte de la question.

Nom	Description
commande	Ordre dans lequel la question apparaît dans la section.
poids	Poids appliqué à la question.
description	Description de la question.
options	Informations détaillées sur les options de questions.
id	Option ID
type	Type de question.
EXEMPLE D'INDICATEUR DE PERFORMANCE CLÉ ET D'ADDITIF	
étiquette	Indique si l'étiquette de la question est affichée.
isDefault (valeur par défaut)	Indique s'il s'agit d'une question par défaut.
Priorité ICP	Indique s'il s'agit d'une question prioritaire pour la détermination du score ICP.
commande	Ordre dans lequel la question apparaît.
aiguillage	Nombre de points pour la question.

Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.


```
[
        {
            "ID" : nombre, "nom" :
            chaîne,
            "description" : chaîne,
            "creator" : chaîne,
            "created" : epoch milliseconds,
            "manualWeighting" : Boolean,
            "createdTz" : "America\/Chicago",
            "updater" : "2",
            "Mise à jour" : 1489634636917,
```

```
                "updatedTz" : "Amérique\/Chicago",
                "status" : 0,
                "defaultForm" : false,
                "approvalRequired" : true,
                "bandRanges" : [{
                        "bande" : 1,
                        "begin" : 0,
                        "fin" : 40
                }, {
                        "bande" : 2,
                        "begin" : 40,
                        "fin" : 60
                }, {
                        "bande" : 3,
                        "begin" : 60,
                        "fin" : 100
                }
  ],
    "scoreType" : {
                "ID" : 1,
                "nom" : "pourcentage"
},
                "sections" : [{
                                "ID" : 1,
                                "nom" : "section1",
                                "ordre" : 0,
                                "weight" : 1.0, "startColor" :
                                « #ffffff", "endColor" : « #000000",
                                "questions" : [{
                                        "ID" : 1,
                                        "text" : "comment était le service",
```

```
                "ordre" : 0,
                "poids" : 0,5,
                "description" : «  »,
                "options" : [{
                        "ID" : 1,
                        "type" : "KPI",
                        "label" : "Y",
                        "isDefault" : true,
                        "kpiPriority" : 0,
                        "ordre" : 0,
                        "points" : 100
                    }, {
                        "ID" : 2,
                        "type" : "ADTÉRITIF",
                        "label" : "N", "isDefault" : false,
                        "kpiPriority" : 0,
                        "ordre" : 1,
                        "points" : 0

                    }, {    "ID" : 3,
                        "type" : "SANS OBJET",
                        "label" : "N\/A", "isDefault" :
                        false, "kpiPriority" : 0,
                        "ordre" : 2,
                        "points" : 0


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

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

Exporter API

Ce API expose des points de terminaison de type REST pour effectuer des exportations. Il vous permet de récupérer des données à partir de modèles back-end dans un format CSV.

Protocole et URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> Où <importType> est l'un des types d'importation prédéfinis. **EXEMPLE** Les personnes, les groupes et les équipes sont des exemples d'importType.
Méthode	GET
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de demande

Champ	Req?	Type	Description
acdId	N	Chaîne	Si ce paramètre est défini, renvoie les agents associés à ce ACD ID.
informations de base	N	Booléen	Lorsque ce paramètre est réglé sur Vrai, renvoie uniquement les informations de base de l'agent, notamment ID, le prénom, le nom et le numéro d'employé.

Par défaut (c'est-à-dire sans définir de paramètres), tous les agents sont renvoyés, quel que soit leur état d'activation.

REMARQUE : Toutes les variantes appliquent des règles d'affichage. Seuls les agents visibles par l'appelant sont renvoyés.

Champs de réponse

La sortie JSON inclut des champs définis dans les tableaux suivants.

Les champs relatifs aux personnes sont définis dans le tableau ci-dessous.

Champ	Description
ID Utilisateur	Le ID de l'utilisateur dans Webex WFO.
Email	Adresse e-mail de l'utilisateur.
Prénom	Prénom de l'utilisateur.
Nom	Nom de l'utilisateur.
Fuseau horaire d'affichage	Fuseau horaire d'affichage de l'utilisateur.
Connexion	Le login ID de l'utilisateur.
Employé ID	L'employé de l'utilisateur ID.
Équipe	L'équipe affectée à
l'utilisateur. Est Reconcile uniquement	
Activé	Date d'activation de l'utilisateur.
Désactivé	Date à laquelle l'utilisateur a été désactivé.
Paramètre régional	Langue utilisée par l'utilisateur.
Rôles	Les rôles affectés à l'utilisateur.
Portée complète	Lorsque cette option est définie sur TRUE, l'utilisateur a une portée sur tous les groupes, équipes et utilisateurs. Lorsque cette option est définie par FALSE, l'étendue de l'utilisateur est celle configurée dans les champs Équipes d'étendue et Groupes d'étendue.
Groupes d'étendue	Groupes dans la portée de l'utilisateur.
Équipes de portée	Équipes dans la portée de l'utilisateur.
QM Vues	Les vues attribuées à l'utilisateur dans QM.
ACD ID	Le ID de l'utilisateur dans le ACD.
Serveur ACD ID	Le ID du ACD qui est la source des données pour
l'utilisateur. Activer la planification Indique si l'utilisateur peut être planifié. Vrai/Faux.	

Champ	Description
Vues	Les vues qui sont affectées à l'utilisateur dans WFM.
Vue principale	La vue principale de l'utilisateur dans WFM.
Mappages de compétences	Les mappages de compétences affectés à cet
utilisateur. Date de début dans l'entreprise	Date à laquelle l'utilisateur a
commencé à travailler pour l'entreprise. Date de début dans le service	Date à
laquelle l'utilisateur a commencé à travailler pour le service. Rang	Le
rang de l'utilisateur au sein du centre de contact.	
Date de fin dans l'entreprise	Date à laquelle l'utilisateur a quitté l'entreprise.
Profil de condition de travail	Le profil de condition de travail affecté à cet
utilisateur. Profil de version planifiée	Le profil de version planifiée affecté
à cet utilisateur. Planification du fuseau horaire	Le fuseau horaire utilisé
pour planifier l'agent.	
Groupe d'effectifs maximum	Le groupe d'effectifs maximal auquel l'utilisateur est affecté.

Les champs des groupes sont définis dans le tableau ci-dessous.

Champ	Description
ID du groupe	Le ID du groupe dans le ACD.
Nom	Nom du groupe.
Date d'activation	Date d'activation du groupe.
Date de désactivation	La date à laquelle le groupe a été désactivé.

Les champs des équipes sont définis dans le tableau ci-dessous.

Champ	Description
ID équipe	Le ID de l'équipe dans le ACD.
Nom	Nom du groupe.

Champ	Description
Date d'activation	Date d'activation du groupe.
Date de désactivation	La date à laquelle le groupe a été désactivé.
Groupe parent ID	Groupe auquel l'équipe appartient.
Compilation de la productivité	(Faux/Vrai) Indique si les statistiques de l'équipe doivent être incluses lorsque Le service de capture compile des statistiques de productivité.

Exemple de sortie de fichier CSV

Voici un exemple de fichier CSV exporté contenant les données demandées. Les en-têtes du fichier CSV sont localisés pour correspondre aux paramètres régionaux sélectionnés par l'utilisateur.

Équipe ID, Nom,Date d'activation, Date de désactivation

3,Équipe exportée 1,17/8/2016,31/12/2999

5,Équipe exportée 2,8/17/206,31/12/2999

Importation de texte générique API

L'importation de texte générique API permet d'importer des données à partir d'une source textuelle.

Protocole et URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Méthode	POST, PUT
Autorisations	Administrateur Service partagé
Type de contenu	JSON

Champs de requête JSON

Le fichier JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

REMARQUE : Les colonnes de la demande peuvent être répertoriées dans n'importe quel ordre. Les en-têtes de colonne sont requis pour chaque colonne que vous choisissez d'utiliser.

Champ	Sous-champ	Req?	Description
archives	récepteur	N	Liste de chaînes désignant les destinataires. Délimité par des tuyaux.
archives	expéditeur	N	Chaîne désignant l'expéditeur. Il n'est pas nécessaire qu'il s'agisse d'une adresse e-mail.
archives		O	Tableau d'enregistrements un pour chaque contact à importer.
archives	id	N	Identifiant provenant de la source associée au contact. Ce n'est pas le CCR ID. Le contact ne sera pas importé si le ID a déjà été utilisé pour un contact précédent.
archives	métadonnées	N	Toute métadonnée associée au contact. Les noms doivent correspondre à des champs de métadonnées définis.

Champ	Sous-champ	Req?	Description
textType		O	Identifie la source du texte. La valeur doit être l'une des suivantes : ▪ Messagerie électronique ▪ bavarder ▪ site internet ▪ autre
archives	Heure	O	Spécifie l'heure de début associée au contact. Le format est l'heure d'époque UNIX en millisecondes.
archives	SMS	O	Le corps du contact qui contient la conversation.
evalForm	ID nom	N	Le formulaire d'évaluation affecté aux contacts s'il est déterminé que le contact est marqué pour la qualité. Vous pouvez fournir un ID ou un nom. Si le symbole ID n'est pas fourni, le API recherche le formulaire d'évaluation par son nom.
archives	nom d'utilisateur	O	Connexion de l'utilisateur associé au contact.
archives	Objet	N	Objet associé au contact.
archives	références	N	Généralement utilisé dans les e-mails pour suivre les discussions en cours. Délimité par des tuyaux.

Exemple de fichier JSON


```
{
        "textType" : "email|chat|Twitter|website|other", "evalForm" :
        {
                "ID" : 5,
                "name" : "nom d'evalForm. Le téléchargement fonctionnera avec seulement le nom ou seulement ID. Un seul evalForm peut être attribué.
        },
        "enregistrements" : [
                {
```

```
                "temps" : 1439993633000,
                "username" : "Le nom d'utilisateur de l'agent. Utilisé pour identifier l'agent auquel ce contact est attribué",
                "expéditeur" : "L'expéditeur de l'e-mail ou du texte, généralement une adresse e-mail. Il faudra n'importe quelle ficelle cependant",
                "récepteur" : [
                        "récepteur 1",
                        "récepteur 2"
                ],
                "text" : "Ceci est le corps du texte et la partie qui sera recherchée pour les résultats",
                "objet" : "Ceci est l'objet de l'e-mail ou du texte" "métadonnées" : {
                        "champ1" : "valeur1",
                        "champ2" : "valeur2"
                },
                "références" : [
                        "référence 1",
                        "référence 2"
                ],
                "ID" : "Un identifiant pour le texte ; concerne uniquement courriels"
        }
    ]
}
```

Importation de texte générique avec plusieurs fichiers API

L'importation de texte générique avec plusieurs fichiers API permet d'importer des données à partir d'une source textuelle avec des contacts et du contenu dans des fichiers séparés. Ce API peut être utilisé indépendamment ou par le service Data Server.

REMARQUE Lorsque vous importez des données texte à l'aide d'un Webex WFO API, le texte doit être codé UTF-8. Cela permet l'inclusion de caractères spéciaux qui ne sont pas disponibles avec l'encodage ASCII.

Protocole et URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Méthode	POST
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de demande

Les fichiers CSV et JSON incluent des champs définis dans le tableau suivant.

Remarque : Si vous utilisez le serveur de données pour télécharger des fichiers, le nom du fichier CSV ou JSON doit être TEXTCONTACT.

Champ	Req?	Type	Description
evalForm	N	Chaîne	Nom du formulaire d'évaluation. Formulaire d'évaluation affecté à un contact si le contact est marqué pour la qualité.
Fichier	O	Chaîne	Nom du fichier texte contenant la conversation.
id	N	Chaîne	Identifiant provenant de la source associée au contact. Ce n'est pas le CCR ID. Le contact n'est pas

Champ	Req?	Type	Description
			Importé si le ID a déjà été utilisé pour un contact précédent.
métadonnées	N	Chaîne	Métadonnées associées au contact. Les noms de métadonnées doivent correspondre à des champs de métadonnées définis.
récepteur	N	Chaîne	Liste des récipiendaires. Chaque destinataire est délimité par un symbole de barre verticale (|).
références	N	Chaîne	Texte utilisé dans les e-mails pour suivre les discussions en cours. Délimité par des barres verticales (si le fichier est au format CSV) ou dans un tableau JSON (si le fichier est au format JSON).
expéditeur	N	Chaîne	Nom de l'expéditeur. Il peut s'agir, mais pas nécessairement, d'une adresse e-mail.
Objet	N	Chaîne	Objet associé au contact.
textType	O	Chaîne	Source du texte. Valeurs valides : ▪ bavarder ▪ Messagerie électronique ▪ Facebook (en anglais) ▪ autre ▪ site internet
Heure	O	Heure	Heure de début associée au contact. Format = temps d'époque Unix en millisecondes.
nom d'utilisateur	O	Chaîne	Login de l'utilisateur associé au contact.

Formats pris en charge

Un téléchargement partitionné se compose d'un ou plusieurs fichiers de données de contact et d'un ou plusieurs fichiers de contenu.

Fichier	Formats pris en charge
Données de contact : contiennent	CSV, JSON

Fichier	Formats pris en charge
Informations de contact	
Contenu : contient des parties de texte d'un contact	TXT

Vous pouvez également télécharger un fichier ZIP qui contient des fichiers dans tous les formats ci-dessus. Une fois décompressé, le contenu du fichier est traité comme s'il était inclus dans une requête multipartie standard. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section.

Les fichiers IMPORTANT# CSV et JSON ne peuvent être utilisés que pour les données de contact, et les fichiers ZIP ne peuvent être utilisés que pour compresser les fichiers pour un téléchargement en plusieurs parties. Les fichiers de contenu ne peuvent pas utiliser de fichier CSV, JSON ou ZIP

Formats.

Exemple de fichier Batch CSV

textType,nom de fichier,evalForm,heure,nom
d'utilisateur,expéditeur,destinataire,objet,métadonnées,références, ID email,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, mon compte, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,fermer mon compte, accNum=676,ref1,2 chat,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, question de facturation, accNum=900,,

Exemple de fichier ZIP

Vous traitez un fichier ZIP différemment d'un fichier CSV ou JSON, en ce sens qu'un fichier ZIP est une collection de fichiers traités comme s'il s'agissait de fichiers individuels dans la requête en plusieurs parties. N'oubliez pas ces points lorsque vous utilisez un fichier ZIP :

- Le nom du fichier ZIP est la clé qui doit être référencée dans le CSV/JSON.
- Toute structure de dossiers dans le fichier ZIP est aplatie et ignorée.

Par exemple, une demande en plusieurs parties ressemble à ceci.

textcontacts.zip

TextContacts.CSV (contient 2 lignes pour Email1 et Chat1) email1.txt

chat1.txt

Cette demande en plusieurs parties est traitée comme si les fichiers étaient tous dans le fichier ZIP ou tous individuellement dans la demande en plusieurs parties.

Exemple de fichier JSON

Corps JSON


```
[
        {
                "textType" : "email", "time" :
                1439993633000,
                "nom d'utilisateur" :
                « john.smith@acme.com », "expéditeur" :
                "monexpéditeur",
                "nom de fichier" : "email1.txt",
                "objet" : "C'est l'objet de l'email ou du texte",
        },
        {
                "textType" : "chat",
                "evalForm" : {
                        "ID" : 5,
                        "name" : "nom d'evalForm. Le téléchargement ne fonctionnera qu'avec
    name ou seulement ID. Un seul evalForm peut être attribué.
                },
                "temps" : 1439993633000,
                "nom d'utilisateur" :
                « john.smith@acme.com », "expéditeur" :
                "monexpéditeur",
                "nom de fichier" : "chat1.txt",
                "objet" : "Ceci est l'objet de l'e-mail ou du texte" "destinataire" : [
                        "récepteur 1",
                          "récepteur 2"
                ],
                "métadonnées" : {
```

```
                    "champ1" : "valeur1",
                    "champ2" : "valeur2"
                },
                "références" : [
                    "référence 1",
                    "référence 2"
                ],
        }
]
```

Contenu

email1.txt

Il s'agit du corps de l'e-mail.

Importer API

Ce API expose des points de terminaison de type REST pour effectuer des importations. Il vous permet de récupérer des informations sur les modèles objet back-end (c'est-à-dire les champs du modèle back-end et les types assignables à ces champs) et d'importer des données à partir de fichiers CSV dans ces modèles back-end.

GET Import Protocol et URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Où importType est l'un des types d'importation prédéfinis.Utilisateurs **EXEMPLE d'utilisateurs, de groupes** etd'équipes .
Méthode	GET
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs GET Import Request (GET Demande d'importation)

Champ	Req?	Type	Description
acdId	N	Chaîne	Si ce paramètre est défini, renvoie les agents associés à ce ACD ID.
informations de base	N	Booléen	Lorsque ce paramètre est réglé sur Vrai, ne renvoie que les informations de base de l'agent (ID, prénom, nom, numéro d'employé).

Par défaut (c'est-à-dire sans définir de paramètres), tous les agents sont retournés, quel que soit leur état d'activation.

REMARQUE : Toutes les variantes appliquent des règles d'affichage. Seuls les agents visibles par l'appelant sont renvoyés.

GET Champs de réponse d'importation

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
champs	Liste des champs du modèle principal.
clé	Clé de base de données identifiant le champ dans le back-end.
étiquette	Libellé de champ utilisé dans l'interface utilisateur.
Obligatoire	Indique si le champ est obligatoire.
Valeurs multiples	Indique si le champ peut accepter plusieurs valeurs.
Types	Liste des types de données que le champ peut accepter. Des exemples de types incluent le texte, les dates et les données booléennes.
code	Code du type de données.
description	Description du type de données.
mettre en forme	Exemple de type de données.

Exemple de fichier JSON d'importation GET

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


```
{
        "champs" : [
            {
                "clé" : "ID",
                "label" : "Team ID", "required" : true,
                "multivalued" : false, "types" : [
                {
                    "code" : "Entier", "description" :
                    "Numéro", "format" : "1, 2, 3"
                }
            ]
    },
```

```
        {
            "clé" : "nom",
            "label" : "Nom", "requis" :
            true, "multivalued" : false,
            "types" : [
            {
                "code" : "Texte", "description" :
                "Texte", "format" : "Exemple de
                texte"
            }
    ]
},
{
        "key" : "activatedDate", "label" :
        "Date activée", "required" : true,
        "multivalued" : false, "types" : [
            {
                "code" : "MM/JJ/AAAA",
                "description" : "US Date",
                "format" : "07/04/2016"
            },
            {
                "code" : "JJ/MM/AAAA", "description" :
                "Date européenne", "format" : "04/07/2016"
            }
        ]
},
```

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

POST Protocole d'importation et URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Où importType est l'un des types d'importation prédéfinis. **EXEMPLE d'utilisateurs, de groupes** etd'équipes .
Méthode	POST
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Importer les champs de réponse POST

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
tenantId	Service partagé ID pour les champs à valeurs multiples.

Champ	Description
cartographie	Décrit le tableau d'objets de mappage pour les champs à valeurs multiples.
colonne	CSV colonne à partir de laquelle les données de mappage sont récupérées.
champ	Champ du modèle principal auquel les données seront mappées.
Datatype	Type de données de la colonne CSV, qui spécifie pour le back-end si des transformations supplémentaires sont nécessaires pour les données.

Exemple de fichier JSON d'importation POST

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

JSON Format


```
{
        "tenantId" :1,
        "mapping" :[
                {
                        "column" :"Équipe ID",
                        "field" :"ID", "dataType" :
                        "Entier"
                },
                {
                        "column" :"Nom",
                        "field" :"name", "dataType" :
                        "Texte"
                },
                {
                        "column" :"Date d'activation",
                        "champ" :"dateactivée", "dataType" :
                        "MM/JJ/AAAA"
                },
                {
```

```
                    "column" :"Compilation de productivité",
                    "field" :"productivityCompilation", "dataType" :
                    "TrueFalse"
                }
        ]
}
```

POST Format de réponse de réussite

```
{
        "statut" : "SUCCÈS",
        "responseText" : "Le fichier a été importé avec succès"
}
```

API de préférences d'importation

Les préférences d'importation sont des données définies par l'utilisateur qui sont utilisées dans le cadre du processus d'importation de fichier CSV. Ces données réduisent l'effort d'importation de fichiers en vous permettant de conserver vos préférences prédéfinies pour les importations de fichiers CSV.

Cette section décrit les API de préférences d'importation suivantes :

Créer une préférence d'importation API

Le bouton Créer des préférences API vous permet de créer une nouvelle préférence d'importation.

Créer le protocole de préférence d'importation et URI

URI	/API/rest/importpreference
Méthode	POST
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Créer des champs de demande de préférence d'importation

Champ	**Description**
name	Nom de la nouvelle préférence d'importation.
type	Type de préférence d'importation.
Mappages	Liste des correspondances de champs pour la préférence d'importation.
champ	Champ pour la préférence d'importation spécifiée.
colonne	En-tête de colonne du champ.
Datatype	Type de données dans le champ.

Exemple de fichier JSON de préférence d'importation

Voici un exemple de requête JSON formatée.

```
{
        "nom" : "Ma préférence", "type" :
        "personnes", "cartographie" : [
                {
                        "field" : "personId", "column" :
                        "personId", "dataType" :
                        "Texte"
                }
        ]
}
```

Créer une réponse du système de préférences d'importation

Le système répond à une suppression réussie de la préférence d'importation avec un état 200 OK.

Supprimer la préférence d'importation API

La Préférence de suppression API vous permet de supprimer une préférence d'importation existante.

Supprimer le protocole de préférence d'importation et URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Où ID est le ID de la préférence d'importation que vous souhaitez supprimer.
Méthode	SUPPR
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Supprimer Préférences d'importation Réponse du système

Le système répond à une suppression réussie de la préférence d'importation avec un état 200 OK.

Préférences d'importation API

Le bouton Préférences d'importation API récupère toutes les préférences d'importation pour le service partagé actuel.

Protocole de préférences d'importation et URI

URI	/API/rest/importpreference
Méthode	GET
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de réponse des préférences d'importation

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
préférences	Liste des préférences d'importation.
personnes	Liste des préférences d'importation des utilisateurs.
id	Préférence d'importation ID.
name	Nom de la préférence d'importation.
type	Type de préférence d'importation.
Mappages	Liste des correspondances de champs pour la préférence d'importation.
champ	Champ pour la préférence d'importation spécifiée.
colonne	En-tête de colonne du champ.
Datatype	Type de données dans le champ.

Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

```
{
        "préférences" : [
                {
```

```
                "personnes" : [
                        {
                                "ID" : 1,
                                "name" : "Mon mappage utilisateur",
                                "type" : "personnes", "mappages" : [
                                        {
                                                "field" : "personId",
                                                "column" : "Personne ID",
                                                "dataType" : "Integer"
                                        },
                                        {
                                                "champ" : "email",
                                                "column" : "Email", "dataType" :
                                                "Texte"
                                        }
                                ]
                        },
                        {
                                "ID" : 2,
                                "name" : "My Empty Mapping",
                                "type" : "personnes",
                                "mappings" : []
                        }
                ]
        },
        {
                 "groupes" : [
                        {
                                "ID" : 3,
                                "nom" : "Mon mappage de groupe",
                                "type" : "personnes",
```

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

Réponse du système

Le système répond à une suppression réussie de la préférence d'importation avec un état 200 OK.

Préférences d'importation par ID API

Le Préférences d'importation par ID API récupère une préférence d'importation par son ID, de sorte que vous pouvez l'afficher.

Importer les préférences par protocole ID et URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Méthode	GET
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètres	ID = ID de la préférence d'importation que vous souhaitez afficher.

Importer les préférences par champs de réponse ID

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
id	Préférence d'importation ID.
name	Nom de la préférence d'importation.
type	Type de préférence d'importation.
Mappages	Liste des correspondances de champs pour la préférence d'importation.

Champ	Description
champ	Champ pour la préférence d'importation spécifiée.
colonne	En-tête de colonne du champ.
Datatype	Type de données dans le champ.

Exemple de fichier JSON des préférences d'importation par ID

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


```
{
        "ID" : 1,
        "name" : "Mon mappage
        utilisateur", "type" : "personnes",
        "mappages" : [
                {
                        "field" : "personId",
                        "column" : "Personne ID",
                        "dataType" : "Integer"
                },
                {
                        "champ" : "email",
                        "column" : "Email",
                        "dataType" : "Texte"
                }
        ]
}
```


Réponse du système

Le système répond à une suppression réussie de la préférence d'importation avec un état 200 OK.

Mettre à jour la préférence d'importation API

La fonction Mettre à jour les préférences API vous permet de modifier une préférence d'importation existante.

Mettre à jour le protocole de préférence d'importation et URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Où ID est le ID de la préférence d'importation que vous souhaitez modifier.
Méthode	PUT
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Mettre à jour les champs de réponse des préférences d'importation

Champ	Description
name	Nom de la préférence d'importation.
type	Type de préférence d'importation.
Mappages	Liste des correspondances de champs pour la préférence d'importation.
champ	Champ pour la préférence d'importation spécifiée.
colonne	En-tête de colonne du champ.
Datatype	Type de données dans le champ.

Exemple de fichier JSON de mise à jour des préférences d'importation

Voici un exemple de requête JSON formatée.

```
{
        "name" : "Updated Name", "type" :
        "persons", "mapping" : [
                {
                        "field" : "personId", "column" :
                        "Personne ID", "dataType" :
                        "Texte"
                }
        ]
```

```
}
```

Mettre à jour la réponse du système de préférences d'importation

Le système répond à une suppression réussie de la préférence d'importation avec un état 200 OK.

Liste d'inclusion/exclusion API

Utilisez la liste d'inclusion/exclusion API pour créer, définir, mettre à jour ou supprimer une liste de numéros de poste, de numéros de téléphone ou d'instructions de contact que vous souhaitez ou ne souhaitez pas enregistrer. Ce API utilise quatre méthodes :

- GET InclusionExclusion : vous permet de récupérer une ou toutes les listes d'inclusion/exclusion.
- PUT InclusionExclusion : Vous permet de mettre à jour les informations dans la liste Inclusion/Exclusion.
- POST InclusionExclusion : Permet de créer une liste d'inclusion/exclusion.
- DELETE InclusionExclusion : Permet de supprimer une liste Inclure/Exclure.

OBTENIR la liste d'inclusion/exclusion API

GET Include/Exclude List vous permet de récupérer une ou toutes les listes d'inclusion/exclusion.

GET Liste d'inclusion/exclusion API Protocole et URI

URI	/API/rest/enregistrement/inclusionExclusion /API/rest/enregistrement/inclusionExclusion/<ID>
Méthode	GET
Autorisations	Administrer QM
Type de contenu	application/JSON
Paramètres	<ID> = Liste d'inclusion/exclusion ID

GET Champs de demande d'inclusion/exclusion API

Champ	Req?	Type	Description
inclusionExclusionListId	O	Entier	Liste d'inclusion/exclusion ID.
inclusionExclusionType	O	Entier	Type d'inclusion/exclusion :

Champ	Req?	Type	Description
			1 = Inclusion 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	N	Entier	Type de modèle de la liste d'inclusion/exclusion" 1 = ANI (numéro de l'appelant) 2 = DNIS (numéro appelé) 3 = Poste 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe quel
modèle	N	Chaîne	Schéma des numéros dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ Schéma accepte deux caractères génériques, ainsi que le signe plus (+) : ? = un seul chiffre **EXEMPLE** 612822??? ? inclut ou exclut tous les numéros de la zone 612 Avec l'échange 822. * = N'importe quel nombre de chiffres **L'EXEMPLE** 612* inclut ou exclut tous les nombres de la zone 612 code. + = Indicateur de code pays (valable uniquement au début de la chaîne) **EXEMPLE** +44 inclut ou exclut des contacts au Royaume-Uni. **IMPORTANT** Si vous exportez une liste d'inclusion ou d'exclusion qui Comprend un code d'appel international avec le signe plus (+), Excel traitera le nombre comme

Champ	Req ?	Type	Description
			expression. Pour utiliser ces listes, convertissez le fichier .CSV exporté en texte (.TXT), ouvrez le fichier dans Excel et définissez-le comme une colonne au format texte.
inclusionExclusionCallDirection	N	Entier	ID du sens de l'appel : 1 = Entrant 2 = Sortant 3 = Soit

Champs de réponse GET Service API

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
inclusionExclusionListId	Liste d'inclusion/exclusion
ID. inclusionExclusionType	Type d'inclusion/exclusion : 1 = Inclusion 2 = Inclusion d'exclusionTypeModèle
d'exclusion d'inclusion/exclusion"	Type de modèle de la liste 1 = ANI (numéro de l'appelant) 2 = DNIS (numéro appelé) 3 = Poste 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe quel
modèle	Schéma des numéros dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ Schéma accepte deux caractères génériques, ainsi que le signe plus (+) : ? = un seul chiffre **EXEMPLE** 612822????inclut ou exclut tous les numéros de l'indicatif régional 612 avec l'échange 822.

Cha	Description
	* = N'importe quel nombre de chiffres **L'EXEMPLE** 612* inclut ou exclut tous les numéros de l'indicatif régional 612. + = Indicateur de code pays (valable uniquement au début de la chaîne) **EXEMPLE** +44 inclut ou exclut des contacts au Royaume-Uni. **IMPORTANT** Si vous exportez une liste d'inclusion ou d'exclusion qui comprend un code d'appel international avec le signe plus (+) , Excel traitera le nombre comme une expression mathématique. Pour utiliser ces listes, convertissez le fichier .CSV exporté en texte (.TXT), ouvrez le fichier dans Excel et définissez ce fichier comme une colonne au format texte.
inclusionExclusionCallDirection	ID du sens de l'appel : 1 = Entrant 2 = Sortant 3 = Soit

Exemple de fichier JSON GET Service API

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

PUT Liste Inclure/Exclure API

PUT Liste d'inclusion/exclusion vous permet de mettre à jour les listes d'inclusion/exclusion existantes.

PUT Liste d'inclusion/exclusion API Protocole et URI

URI	/API/rest/enregistrement/inclusionExclusion/<ID>
Méthode	PUT
Autorisations	Administrer QM
Type de contenu	application/JSON

PUT Liste d'inclusion/exclusion Champs de demande API

Champ	Req?	Type	Description
inclusionExclusionListId	O	Entier	Liste d'inclusion/exclusion ID.
inclusionExclusionType	O	Entier	Type d'inclusion/exclusion : 1 = Inclusion 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	N	Entier	Type de modèle de la liste Inclusion/Exclusion : 1 = ANI (numéro de l'appelant) 2 = DNIS (numéro appelé) 3 = Poste 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe quel
modèle	N	Chaîne	Schéma des numéros dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ Schéma accepte deux caractères génériques, ainsi que le signe plus (+) : ? = un seul chiffre **EXEMPLE** 612822??? ? inclut ou exclut tous les numéros de la zone 612 Avec l'échange 822. * = N'importe quel nombre de chiffres

Cha	Req?	Type	Description
			L'EXEMPLE 612* inclut ou exclut tous les nombres de la zone 612 code. + = Indicateur de code pays (valable uniquement au début de la chaîne) **EXEMPLE** +44 inclut ou exclut des contacts au Royaume-Uni. **IMPORTANT** Si vous exportez une liste d'inclusion ou d'exclusion qui Comprend un code d'appel international avec le signe plus (+), Excel traitera le nombre comme une expression mathématique. Pour utiliser ces listes, convertissez le fichier .CSV exporté en texte (.TXT), ouvrez le fichier dans Excel et définissez-le comme une colonne au format texte.
inclusionExclusionCallDirection	N	Entier	ID pour le sens de l'appel : 1 = Entrant 2 = Sortant 3 = Soit

PUT Liste Inclure/Exclure Champs de réponse API

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
inclusionExclusionListId	Liste d'inclusion/exclusion
ID. inclusionExclusionType	Type d'inclusion/exclusion : 1 = Inclusion 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	Type de modèle de la liste d'inclusion/exclusion"

Champ	Description
	1 = ANI (numéro de l'appelant) 2 = DNIS (numéro appelé) 3 = Poste 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe quel
modèle	Schéma des numéros dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ Schéma accepte deux caractères génériques, ainsi que le signe plus (+) : ? = un seul chiffre **EXEMPLE** 612822????inclut ou exclut tous les numéros de l'indicatif régional 612 avec l'échange 822. * = N'importe quel nombre de chiffres **L'EXEMPLE** 612* inclut ou exclut tous les numéros de l'indicatif régional 612. + = Indicateur de code pays (valable uniquement au début de la chaîne) **EXEMPLE** +44 inclut ou exclut des contacts au Royaume-Uni. **IMPORTANT** Si vous exportez une liste d'inclusion ou d'exclusion qui comprend un code d'appel international avec le signe plus (+) , Excel traitera le nombre comme une expression mathématique. Pour utiliser ces listes, convertissez le fichier .CSV exporté en texte (.TXT), ouvrez le fichier dans Excel et définissez ce fichier comme une colonne au format texte.
inclusionExclusionCallDirection	ID du sens de l'appel : 1 = Entrant 2 = Sortant 3 = Soit

PUT Liste d'inclusion/exclusion Exemple de fichier JSON API

{

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

POST Liste d'inclusion/exclusion API

POST La liste d'inclusion/exclusion vous permet de créer une liste de contacts à inclure ou à exclure de l'enregistrement.

POST Liste d'inclusion/exclusion API Protocole et URI

URI	/API/rest/enregistrement/inclusionExclusion /API/rest/enregistrement/inclusionExclusion/<ID>
Méthode	POST
Autorisations	Administrer QM
Type de contenu	application/JSON

POST Liste d'inclusion/exclusion Champs de demande API

Champ	Req?	Type	Description
inclusionExclusionListId	O	Entier	Liste d'inclusion/exclusion ID.
inclusionExclusionType	O	Entier	Type d'inclusion/exclusion : 1 = Inclusion 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	N	Entier	Type de modèle de la liste d'inclusion/exclusion" 1 = ANI (numéro de l'appelant) 2 = DNIS (numéro appelé)

Champ	Req?	Type	Description
			3 = Poste 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe quel
modèle	N	Chaîne	Schéma des numéros dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ Schéma accepte deux caractères génériques, ainsi que le signe plus (+) : ? = un seul chiffre **EXEMPLE** 612822??? ? inclut ou exclut tous les numéros de la zone 612 Avec l'échange 822. * = N'importe quel nombre de chiffres **L'EXEMPLE** 612* inclut ou exclut tous les nombres de la zone 612 code. + = Indicateur de code pays (valable uniquement au début de la chaîne) **EXEMPLE** +44 inclut ou exclut des contacts au Royaume-Uni. **IMPORTANT** Si vous exportez une liste d'inclusion ou d'exclusion qui inclut un code d'appel international avec le signe plus (+), Excel traitera le nombre comme une expression mathématique. Pour utiliser ces listes, convertissez le fichier .CSV exporté en texte (.TXT), ouvrez le fichier dans Excel et définissez-le comme une colonne au format texte.
inclusionExclusionCallDirection	N	Entier	ID du sens de l'appel :

Champ	Req?	Type	Description
			1 = Entrant 2 = Sortant 3 = Soit

POST Liste d'inclusion/exclusion Champs de réponse API

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
inclusionExclusionListId	Liste d'inclusion/exclusion
ID. inclusionExclusionType	Type d'inclusion/exclusion : 1 = Inclusion 2 = Inclusion d'exclusionTypeModèle
d'exclusion d'inclusion/exclusion :	Type de modèle de la liste 1 = ANI (numéro de l'appelant) 2 = DNIS (numéro appelé) 3 = Poste 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe quel
modèle	Schéma des numéros dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ Motif autorise deux caractères génériques : ? = un seul chiffre **EXEMPLE** 612822????inclut ou exclut tous les numéros de l'indicatif régional 612 avec l'échange 822. * = N'importe quel nombre de chiffres **L'EXEMPLE** 612* inclut ou exclut tous les numéros de l'indicatif régional 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID du sens de l'appel : 1 = Entrant

Champ	Description
	2 = Sortant 3 = Soit

POST Liste d'inclusion/exclusion Exemple de fichier JSON API

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

DELETE Liste Inclure/Exclure API

La liste d'inclusion/exclusion DELETE permet de supprimer une liste d'inclusion/exclusion.

DELETE Include/Exclude List API Protocol et URI

URI	/API/rest/enregistrement/inclusionExclusion/<ID>
Méthode	POST
Autorisations	Administrer QM
Type de contenu	application/JSON

Supprimer la liste d'inclusion/exclusion Réponse du système

Le système répond à une suppression réussie de la préférence d'importation avec un état 200 OK.

Emplois API

Ce API facilite les requêtes simples des dernières tâches de rapprochement d'enregistrement "X" pour fournir des détails sur l'état des tâches en vol ainsi que des détails sur les tâches de rapprochement historique.

Protocole et URI

URI	/API/repos/réconciliation/jobs
Méthode	GET
Autorisations	Administrer le service partagé
Type de contenu	Non applicable

Champs de demande

Nom	Description	Remarques
limite	Le nombre d'emplois à retrouver	Par défaut = 1
tenantId	Le locataire ID à Requête de tâches de rapprochement	Ce champ s'applique uniquement aux comptes d'administrateur système. Pour les utilisateurs administrateurs de service partagé, le champ prend par défaut la valeur de service partagé ID de l'utilisateur.

Champs de réponse

Champ	Type	Description
id	Numérique	Emploi ID.
tenantId	Numérique	Locataire ID pour le travail.
DateDébutTravail	Époque	Date de début du travail.
dateFinTravail	Époque	Date de fin du travail.

Champ	Type	Description
Statut de l'emploi	Chaîne	Statut de l'emploi. Valeurs possibles : ▪ PRÉVUE ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ AVORTÉ ▪ FINI
minDateContact	Époque	Date de contact minimale à rechercher.
DateContactMax	Époque	Date de contact maximale à rechercher.
enregistrementsTraitement	Numérique	Nombre d'enregistrements traités.
enregistrementsàtraiter	Numérique	Nombre d'enregistrements à traiter.
cdrMatchs	Numérique	Nombre de CDR appariés.
rootResultingInCcr	Numérique	Nombre d'enregistrements racine ayant donné lieu à la création d'un contact.
ccrsCreated	Numérique	Nombre de CCR créés.
extensionTableMatches	Numérique	Nombre de périphériques trouvés pour faire correspondre les contacts dans cette tâche de rapprochement.
acdMatchs	Numérique	Nombre de correspondances ACD.
moyenneSuccès	Numérique (millisecondes)	Temps d'exécution moyen de chaque enregistrement racine rapproché avec succès.
successCount	Numérique	Nombre d'enregistrements racine traités avec succès.
successTotalTime	Numérique (millisecondes)	Durée totale de traitement de tous les enregistrements racines trouvés pour avoir des contacts correspondants.
isScheduledJob	Vrai/Faux	Le travail a été déclenché par un horaire.
Date de mise à jour	Époque	Horodateur de la mise à jour la plus récente du travail.

Champ	Type	Description
nomhôteproducteur	Chaîne	Nom d'hôte de la machine qui a créé la tâche.
nomHôteConsommateur	Chaîne	Nom d'hôte de la machine qui a utilisé la tâche.
contactRéconciliationDurée	Numérique (secondes)	Temps nécessaire au rapprochement des contacts.
durée de l'événement en temps réel	Numérique (secondes)	Durée des événements en temps réel.
nonRealtimeEventDuration	Numérique (secondes)	Durée des événements non en temps réel.
workflowDurée	Numérique (secondes)	Durée du flux de travail.
numberOfRealtimeEvents	Numérique	Nombre d'événements en temps réel traités par tâche.
numberOfNonRealtimeEvents	Numérique	Nombre d'événements non réels traités par la tâche.
Propriétés	Mappage clé-valeur des chaînes	Carte des propriétés fournies à la tâche.

Exemples de fichiers JSON

Demander

Voici un exemple de requête JSON formatée.

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

Réponse

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

```
            "jobStartDate" : 1628177990210,
            "jobEndDate" : null,
            "jobStatus" : "TERMINÉ",
            "minContactDate" : 1628177390197,
            "maxContactDate" : 1628149190193,
            "enregistrementsTraités" : 0,
            "enregistrementsToProcess" : 0,
            "cdrMatches" : 0,
            "rootResultingInCcr" : 0,
            "ccrsCreated" : 0,
            "extensionTableMatches" : 0,
            "acdMatches" : 0,
            "averageSuccess" : 0,
            "successCount" : 0,
            "successTotalTime" : 0,
            "isScheduledJob" : false,
            "updatedDate" : 1628177990310,
            "producerHostName" : « rdpod75Rahm1@10.192.103.47 »,
            "consumerHostName" : « rdpod75Rahm1@10.192.103.47 »,
            "contactReconciliationDuration" : 0,
            "realtimeEventDuration" : 0,
            "nonRealtimeEventDuration" : 0,
            "workflowDuration" : 0,
            "numberOfRealtimeEvents" : 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents" : 0,
            "propriétés" : {}
        }
]
```

API de structure organisationnelle

Les API de structure organisationnelle sont utilisées pour récupérer ou créer des informations de base concernant un locataire.

Attribuer des rôles à une personne API

L'option Attribuer des rôles à une personne API vous permet de récupérer ou de mettre à jour le rôle d'une personne.

Attribuer des rôles à une personne API Protocole et URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Méthode	POST
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Affecter des rôles à une personne Champs de demande API

Nom	Req?	Description
nom	O	Nom du groupe
IDgroupeParent	O	ID unique du groupe parent.
Équipes	N	Liste des ID d'équipe associés à l'équipe.

Attribuer des rôles à une personne API Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


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

"groupes" :,
{ "ID" :2,
"name" :"CCS locataire 1",

},
...
]

Groupe commun API

Ce API crée un nouveau groupe avec les données spécifiées.

Protocole commun API et URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Méthode	POST
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	JSON

Champs de demande API de groupe commun

Nom	Req?	Description
nom	O	Nom du groupe
IDgroupeParent	O	ID unique du groupe parent.
Équipes	N	Liste des ID d'équipe associés à l'équipe.

Structure organisationnelle commune API (informations détaillées)

Ce API renvoie un tableau JSON contenant des informations pour chaque groupe, toutes les équipes de chaque groupe et tous les agents de chaque équipe, pour la portée de l'utilisateur.

Protocole API commun et URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Méthode	GET
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	Autorisations

Champs de requête API communs

Nom	Req?	Description
autorisation	O	Nom de l'autorisation pour lequel vous souhaitez répertorier les informations d'autorisation de groupe et d'équipe.

Champs de réponse API communs

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Nom	Description
IDgroupe	Groupe ID pour les équipes du tableau.
name	Nom du groupe.
displayId	Affichez ID du groupe.
IDgroupeParent	ID du groupe parent du groupe spécifié.
parentGroupName (nom du groupe parent)	Nom du groupe parent du
groupe spécifié. Équipes	Informations sur l'équipe.
personId (ID de la personne)	Personne ID de l'utilisateur dans l'équipe spécifiée.
firstName (prénom)	Prénom de l'utilisateur dans l'équipe spécifiée.
lastName (nom)	Nom de l'utilisateur de l'équipe spécifiée.

Nom	Description
tenantId	Locataire ID de l'utilisateur de l'équipe spécifiée.
Messagerie électronique	Adresse de courrier électronique de l'utilisateur de l'équipe spécifiée.
ID de compétence	Compétence ID de l'utilisateur de l'équipe spécifiée.

Exemple de fichier JSON API commun

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


```
[
        {
            "groupId" :3, "name" :"Service
            partagé 1 Groupe 1",
            "displayId" :3,
            "parentGroupId" :2,
            "parentGroupName" :"Locataire 1",
            "équipes" :
                [
                    {
                    "groupId" :4, "name" :"Équipe
                    1 Service partagé 1"
                    "displayId" :4,
                    "parentGroupId" :3,
                    "parentGroupName" :"Locataire 1 Groupe 1",
                    "agents" :
                        [
                            {
                            "personId" :7,
                            "prénom" :"al"
                            "lastName" :"dente", "groupId" :4,
                            "tenantId" :2,
```

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


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


Groupe API

Utilisez ce API pour récupérer tous les groupes auxquels l'utilisateur a accès, ou pour créer un nouveau groupe.

Protocole de groupe API et URI

Pour répertorier ou créer tous les groupes auxquels l'utilisateur a accès :

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Méthode	GET POST
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Pour lister ou créer un groupe spécifique :

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Méthode	GET POST
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Peramètre	Le groupe ID auquel l'utilisateur a accès.

Champs de demande de groupe API : tous les groupes

L’crée de nouveaux groupes auxquels l'utilisateur a accès.

Nom	Req?	Description
id	O	Groupe ID à du groupe à afficher.
nom	O	Nom du groupe.
Activé	O	Temps d'activation en millisecondes d'époque.
Désactivé	N	Temps de désactivation en millisecondes d'époque.
ID GroupeParent	O	Nom du groupe parent du groupe.

Groupe API champs de réponse

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Nom	Description
id	Groupe ID à du groupe à afficher.
name	Nom du groupe.

Exemple de fichier JSON de groupe API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Détails pour un seul groupe :

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

Regrouper par ID (avec équipes)

Le groupe par ID (avec équipes) API vous permet de répertorier les informations du groupe spécifié (y compris ses équipes), de mettre à jour le groupe spécifié, ou de supprimer l'équipe.

Regrouper par ID (avec équipes) Protocole et URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Méthode	GET POST SUPPRI MER
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	ID du groupe

Regrouper par ID (avec équipes) Champs de demande

La méthode POST met à jour l'enregistrement de groupe spécifié.

Nom	Req?	Description
nom	O	Nom du groupe à mettre à jour.
IDgroupeParent	O	Nom du groupe parent du nouveau groupe.

Regrouper par ID (avec les équipes) Champs de réponse

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Nom	Description
id	Groupe ID à afficher.
name	Nom du groupe à afficher.
Activé	Temps écoulé depuis l'activation du groupe, en millisecondes d'époque.

Nom	Description
Désactivé	Temps écoulé depuis la désactivation du groupe, en millisecondes d'époque.
IDgroupeParent	Nom du groupe parent du groupe.
équipes	Informations détaillées sur les équipes du groupe.
name	Nom de l'équipe.
IDgroupe	Groupe ID pour l'équipe.

Regrouper par ID (avec Teams) Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


```
[
        {
            "ID" :3,
            "name" :"Groupe 1 service partagé 1",
            "activé" :1388556000000,
            "désactivé" :32503615200000, "parentGroupId" :2,
            "équipes"
            : [
                {
                    "name" :"Équipe 1 Service
                    partagé 1" "groupId" :4
                }
                {
                    "name" :"Équipe 2 du service
                    partagé 1" "groupId" :5
                }

                ...
            ]
        },
```

...

]

Personne-groupe API

Le API du groupe vous permet d'afficher, de réaffecter et d'ajouter une personne à un groupe.

Protocole API et URI personne-groupe

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/personne/
Méthode	GET PUT POST
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	groupId - ID du groupe auquel appartiennent les personnes

Champs de demande API Personne du groupe

Réaffecter une personne à un groupe, et renvoie tous les utilisateurs de ce groupe après la réaffectation.

Nom	Req?	Description
personId (ID de la personne)	O	Personne ID de l'utilisateur dans le groupe.

Champs de réponse API Personne du groupe

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Nom	Description
firstName (prénom)	Prénom de la personne du groupe.
lastName (nom)	Nom de la personne du groupe.
personId (ID de la personne)	Personne ID de l'utilisateur dans le groupe.

Exemple de fichier JSON Group-Person API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

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


        },
        ...
]
```

Groupe (avec portée) API

Le groupe (avec portée) API vous permet d'afficher et de créer un groupe.

Groupe (avec portée) API Protocole et URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Méthode	GET POST
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	permission : nom de la portée du groupe.

Groupe (avec portée) Champs de demande API

La méthode POST crée un groupe dans le groupe parent spécifié.

Nom	Req?	Description
nom	O	Nom du groupe.
IDgroupeParent	O	ID du groupe parent.

Groupe (avec portée) Champs de réponse API

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Nom	Description
name	Nom du groupe.
id	ID du groupe.

Groupe (avec portée) Exemple de fichier JSON API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

```
[
    {
            "name" :"Groupe 1 Service partagé 1",
            "groupId" :1,
    },
    {
            "name" :"Tenanr 1 Groupe 2", "groupId" :2,

    }
    ...
]
```

Autorisations API

Utilisez le Permissions API pour récupérer toutes les autorisations disponibles pour un groupe.

Autorisations API Protocole et URI

Pour répertorier ou créer tous les groupes auxquels l'utilisateur a accès :

URI	/API/rest/org/permissions/
Méthode	GET
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Autorisations API Champs de réponse

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Nom	Description
id	ID de l'autorisation spécifique.
name	Nom de l'autorisation.

Permissions API Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Personne API

La personne API affiche ou crée une nouvelle personne (utilisateur) dans Webex WFO.

Personne API Protocole et URI

URI	/API/rest/org/common/person
Méthode	POST
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de demande Personne API

La méthode POST crée une nouvelle personne/agent. Les rôles ne sont pas obligatoires pour la nouvelle personne ; il s'agira par défaut du rôle d'agent. L'ID du groupe n'est pas requis ; par défaut, ce sera l'équipe par défaut, et les données détaillées de la personne ne seront requises que si l'utilisateur doit être planifié. Il n'est pas obligatoire de présenter une vue ; la vue par défaut sera utilisée.

Nom	Req?	Description
firstName (prénom)	O	Prénom de la nouvelle personne.
lastName (nom)	O	Nom de la nouvelle personne.
Messagerie électronique	O	Adresse e-mail de la nouvelle personne.
Fuseau horaire	O	Fuseau horaire de la nouvelle personne.
acdId	O	ACD de la nouvelle personne.
enabledForScheduled (ActivéPlanifié)	O	Suit la case à cocher affichée sur la page de modification/création de l'utilisateur. Utilisé par WFM à la place du détail de l'agent pour déterminer s'il faut planifier la nouvelle personne.
agentDetail		Fournit des détails sur la nouvelle personne
mappages de compétences	N	Répertorie les mappages de compétences de l'utilisateur.
Exceptions	N	Répertorie les exceptions de l'utilisateur.
Affichage	N	Définit les paramètres d'affichage de l'utilisateur.
viewId (ID de vue)	N	Vue de l'utilisateur ID.
MainView (en anglais)	N	Indique si la vue ID spécifiée est la vue principale de l'utilisateur.

Nom	Req?	Description
		Vue. Vrai = Vue principale de l'utilisateur False = Pas la vue principale de l'utilisateur
quarts de travail	N	Paramètres de quart de travail de l'utilisateur.
workShiftId	N	Quart de travail de l'utilisateur ID.
shiftWeekStart	N	Date de début de la semaine de quart de travail de l'utilisateur.

Exemple de fichier JSON Personne API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


```
{
    "prénom" : "Al",
    "lastName" : "Dente",
    "email" : « al.dente@domain.com », "mot de
    passe" : "123456789",
    "timeZone" : 1,
    "acdId" : "999",
    "enabledForScheduling" :true,
    "agentDetail" : {
            "skillMappings" : [
                    1,
                    2
             ],
             "exceptions" : [ 1,
                    2
            ],
            "vues" : [
                    {
                            "viewId" : 1,
```

```
                                "mainView" : true
                        }
                ],
        "quarts de travail" : [
                {
                        "workShiftId" : 1,
                        "shiftWeekStart" : "2014-08-01"
                }
        ]
}
```


Personne par ID API

La personne par ID API. vous permet d'afficher ou de mettre à jour des informations détaillées sur un utilisateur spécifique. Il peut également être utilisé pour supprimer un utilisateur spécifique.

Personne par ID API Protocole et URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Méthode	GET PUT
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	personId (ID de la personne)

Champs de requête Personne par ID API (méthode PUT)

La méthode PUT crée les informations détaillées de l'utilisateur spécifié.

IMPORTANT Si l'utilisateur que vous créez à l'aide de la méthode PUT est inclus dans votre ACD, la prochaine fois que le ACD sera synchronisé, Webex WFO créera un profil de personne en double. Vous devrez utiliser

Fonction Fusionner la personne pour fusionner ces profils de personnes.

Nom	Req?	Description
id	O	Personne ID de l'utilisateur.
acdId	O	ID du ACD de l'utilisateur.
acdServerId	O	Le serveur ID du ACD, sous forme de chaîne. Cela peut être le ID configuré sur la page de configuration ACD dans Webex WFO, ou l'un des éléments suivants : ▪ Pour les systèmes qui utilisent le symbole Unified CCE, il s'agit de requis, et est le périphérique ID. Pour les systèmes qui utilisent un Avaya CM/CMS, c'est obligatoire, et est le CMS ACD ID.
firstName (prénom)	O	Prénom de l'utilisateur.
lastName (nom)	O	Nom de l'utilisateur.
Messagerie électronique	O	Adresse e-mail de l'utilisateur.
displayId	O	Nom de l'utilisateur tel qu'affiché dans Webex WFO.
Activé	O	Date d'activation de la personne.
Désactivé	N	Date à laquelle la personne a été désactivée
IDgroupe	O	ID du groupe de l'utilisateur.
Fuseau horaire	O	Fuseau horaire du centre de contact de l'utilisateur.
enabledForScheduling (Activé)Planification	N	Si la valeur est Vrai, Webex WFO utilise ce champ plutôt que Agent Détails pour déterminer s'il faut planifier l'utilisateur.
agentDetails (détails de l'agent	N	Liste des détails de l'utilisateur.
actif	N	Indique si l'utilisateur est actif.
sociétéDateDébut	N	Date à laquelle l'utilisateur a commencé à travailler pour l'entreprise.

Nom	Req?	Description
departmentStartDate (dateDébut)	N	Date à laquelle l'utilisateur a commencé à travailler dans le service.
Date de fin	N	Date de la dernière fois à laquelle l'utilisateur a travaillé pour l'entreprise.
agentRank	N	Rang de l'utilisateur dans le département.
mappages de compétences	N	Répertorie les mappages de compétences de l'utilisateur.
id	N	Mappage de compétences ID.
nom	N	Nom du mappage de compétences.
quarts de travail	N	Paramètres de quart de travail de l'utilisateur.
workShiftId	N	Quart de travail ID.
workShiftName (nom du quart de travail)	N	Nom du quart de travail de l'utilisateur.
shiftWeekStart	N	Date de début de la semaine de quart de travail de l'utilisateur.
Exceptions	N	Répertorie les exceptions de l'utilisateur.
id	N	ID de l'exception de l'utilisateur.
nom	N	Nom de l'exception de l'utilisateur.
date	N	Date de l'exception de l'utilisateur.
commencer	N	Date de début de la contrainte de l'utilisateur.
fin	N	Date de fin de la contrainte de l'utilisateur.
duréeHeures	N	Nombre d'heures de l'exception de l'utilisateur.
Jour entier	N	Indique si l'exception porte sur une journée entière : Vrai = exception d'une journée entière Faux = exception inférieure à une journée entière
payé	N	Indique si l'exception est payée. Vrai = Exception payée

Nom	Req?	Description
		False = exception non payée
Affichage	N	Définit les paramètres d'affichage de l'utilisateur.
viewId (ID de vue)	N	Vue de l'utilisateur ID.
nom	N	Nom de la vue de l'utilisateur.
MainView (en anglais)	N	Indique si la vue ID spécifiée est la vue principale de l'utilisateur. Vrai = Vue principale de l'utilisateur Faux = Pas la vue principale de l'utilisateur

Champs de réponse Personne par ID API

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
firstName (prénom)	Prénom de l'utilisateur.
lastName (nom)	Nom de l'utilisateur.
Messagerie électronique	Adresse e-mail de l'utilisateur.
Fuseau horaire	Fuseau horaire du centre de contact de l'utilisateur.
acdId	Utilisateur(s) ACD ID.
IDgroupe	ID de groupe de l'utilisateur
enabledForScheduling (Activé)Planification	S'il est défini sur Vrai, Webex WFO utilise ce champ plutôt que Détails de l'agent pour Déterminez s'il faut planifier l'utilisateur.
AgentDetail	Répertorie des informations détaillées sur l'utilisateur.
Mappages de compétences	Répertorie les mappages de compétences de l'utilisateur.
Exceptions	Répertorie les exceptions de l'utilisateur.
Affichage	Définit les paramètres d'affichage de l'utilisateur.

Champ	Description
viewId (ID de vue)	Définit la vue ID de l'utilisateur.
MainView (en anglais)	Détermine si la vue ID spécifiée est la vue principale de l'utilisateur.
Quarts de travail	Définit les paramètres de quart de travail de l'utilisateur.
workShiftId	Définit le quart de travail ID de l'utilisateur.
shiftWeekStart	Définit la date de la semaine de travail de l'utilisateur.

Exemple de fichier JSON Personne par ID API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


```
{
    "prénom" : "Al",
    "lastName" : "Dente",
    "email" : « al.dente12333333335555@yourdomain.com »,
    "timeZone" : 1,
    "groupId" : "6", "enabledForScheduling" :
    true, "agentDetail" : {
            "skillMappings" : [
                    1,
                    2
            ],
            "exceptions" : [ 1,
                    2,
                    4
            ],
            "vues" : [
                     {
                            "viewId" : 2,
                            "mainView" : true
```

```
                }
            ],
            "quarts de travail" : [
                {
                    "workShiftId" : 1,
                    "shiftWeekStart" : "2014-08-01"
                    }
                ]
            }
    }
]
```


Fuseau horaire de la personne API

Le fuseau horaire API indique le fuseau horaire configuré de la personne spécifiée.

Fuseau horaire de la personne API Protocole et URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Méthode	GET
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	personId (ID de la personne)

Fuseau horaire de la personne API Champs de réponse

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
id	Fuseau horaire ID pour l'utilisateur.
name	Nom du fuseau horaire de l'utilisateur.

Fuseau horaire de la personne API Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

```
[
    {
            "ID" :"GMT-6:00",
            "name" :"Fuseau horaire du Centre"
    }
```

Rôles API

Le paramètre Rôles API vous permet de lire l'ensemble des rôles d'un locataire.

Rôles API Protocole et URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Méthode	GET
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	tenantId

Rôles API Champs de demande

La méthode POST crée le rôle spécifié pour le locataire.

Nom	Req?	Description
nom	O	Nom du nouveau rôle de service partagé.
tenantId	O	Le rôle de service partagé ID associé au nouveau rôle.
Autorisations	O	Autorisations attribuées au nouveau rôle.
id	O	Autorisation ID pour le nouveau rôle.
nom	O	Nom de l'autorisation pour le nouveau rôle.

Rôles API Champs de réponse

La sortie JSON inclut des champs définis dans les tableaux suivants.

Les champs suivants sont retournés lors de la récupération de tous les rôles pour un service partagé :

Champ	Description
Identifiant	Rôle du locataire ID.
Nom	Nom associé au rôle de locataire ID.

Les champs suivants sont renvoyés lors de la récupération d'un rôle spécifique pour un service partagé :

Champ	Description
Identifiant	Rôle du service partagé ID.
Nom	Nom associé au rôle de locataire ID.
Autorisations	Autorisations attribuées au rôle.
Identifiant	Autorisation ID pour le rôle.
Nom	Nom de l'autorisation pour le rôle.

Rôles API Exemple de fichier JSON

Voici des exemples de réponses JSON mises en forme. Liste de

tous les rôles des services partagés :

```
[
    {
            "ID" :20
            "name" :"SUPERVISE
            UR"
    },
    {
            "ID" :21
            "name" :"AdminLocataire"
    },
    {
```

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


Autorisations de liste pour un rôle spécifique :


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


Équipe API

L'équipe API vous permet de créer de nouvelles équipes et de les affecter à un groupe.

Protocole API de l'équipe et URI

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

Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de demande de l'équipe API

Nom	Req?	Description
nom	O	Nom de la nouvelle équipe.
IDgroupeParent	O	ID du groupe auquel la nouvelle équipe est affectée.
Utilisateurs	N	ID des utilisateurs affectés à la nouvelle équipe.

Exemple de fichier JSON Team API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Équipes par ID (avec les agents)

L'option Équipe par ID (avec agent) API produit une liste des agents au sein d'une équipe, ou met à jour les informations d'une équipe.

Équipes par ID (avec les agents) Protocole et URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Méthode	GET PUT SUPPRI MER

Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	équipeI

Champs de demande Équipes par ID (avec agents)

Nom	Req?	Description
nom	O	Nom de l'équipe à ajouter.
IDgroupeParent	O	Nom du groupe parent de la nouvelle équipe.

Équipes par ID (avec agents) Champs de réponse

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Champ	Description
Identifiant	Équipe de locataires ID.
Nom	Nom de l'équipe du service partagé.
Activé	Temps d'activation de l'équipe en millisecondes d'époque.
Désactivé	Temps de désactivation de l'équipe en
millisecondes d'époque. Groupe parent ID	Service partagé ID pour le groupe
auquel l'équipe appartient Agents.	Informations détaillées sur les agents de l'équipe.
Personne ID	ID de l'agent.
Service partagé ID	ID du service partagé.
ACD ID	ID du ACD du locataire.
Prénom	Prénom de l'agent.
Nom	Nom de l'agent.

Champ	Description
Email	Adresse e-mail de l'agent.
Affichage ID	Affichage ID du service partagé pour l'agent.
ID du groupe	Groupe ID de l'agent.
Activé	Temps d'activation de l'agent en millisecondes d'époque.
Désactivé	Temps de désactivation de l'agent en millisecondes d'époque.
Est-ce synchronisé ?	Définit si l'agent est synchronisé à partir d'un ACD. Vrai = L'agent est synchronisé avec un ACD. False = L'agent n'est pas synchronisé à partir d'un ACD.
Fuseau horaire	Fuseau horaire dans lequel l'équipe est située.
Connexion AD	Active Directory nom de connexion.

Teams by ID (avec agents) Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


```
[
        {
                "ID" :8,
                "name" :"Équipe 1 du service
                partagé 1",
                "activé" :1388556000000,
                "désactivé" :3250361200000,
                "parentGroupId" :21, "agents" :
                [
                        {
                        "personId" :2,
                        "tenantId" :4,
                        "acdId" :24, "firstName" :"al",
```

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

]
},
...
]

Équipe (avec portée)

L'option Équipe (avec portée) API vous permet de lister un tableau d'équipes dans votre portée, ou de créer une équipe dans le groupe spécifié.

Protocole de l'équipe (avec portée) et URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Méthode	GET POST
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	autorisation

Champs de demande d'équipe (avec portée)

Nom	Req?	Description
nom	O	Nom de l'équipe à créer.
ID GroupeParent	O	Groupe parent auquel la nouvelle équipe sera membre.

Champs de réponse de l'équipe (avec portée)

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Nom	Description
name	Nom de l'équipe à créer.
ID de groupe	Groupe parent auquel la nouvelle équipe sera membre.

Exemple de fichier JSON d'équipe (avec étendue)

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

```
[
        {
```

```
                "name" :"Équipe 1 Service partagé 1",
                "groupId" :2,
        },
        {
                "name" :"Équipe 2 du service partagé
                1", "groupId" :2,
        },
]
```


Service partagé API

Le bouton Locataire API affiche une liste de tous les locataires dans votre portée, ou crée un locataire.

Protocole de locataire API et URI

URI	/API/rest/org/tenant
Méthode	GET POST
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de demande de service partagé API

La méthode GET lit tous les rôles d'une personne spécifiée mappés à des groupes. Le résultat est un tableau de rôles, et chaque rôle a un tableau de groupes.

Nom	Req?	Description
nom	O	Nom du service partagé.
Activé	O	Temps d'activation en millisecondes d'époque.
Désactivé	N	Temps de désactivation en millisecondes d'époque.

Champs de réponse du service partagé API

La sortie JSON inclut les champs définis dans le tableau suivant.

Nom	Description
Nom	Nom du service partagé.
Activé	Temps d'activation en millisecondes d'époque.
Désactivé	Temps de désactivation en millisecondes d'époque.

Exemple de fichier JSON du service partagé API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


```
[
        {
            "name" :"service partagé 1",
            "activé" :1395032400000,
            "désactivé" :32503615200000,
        },
        {
            "name" :"locataire 2", "activé" :1395035860000,
            "désactivé" :3350369990000,
        },
]
```

Commandes d'enregistrement API

Le Recording Controls API existe au niveau du serveur et dans l'interface utilisateur de l'application Webex WFO. Il fournit un moyen pour les utilisateurs de créer une application externe qui s'interface avec le Webex WFO.

REMARQUE L'authentification API des contrôles d'enregistrement permet aux utilisateurs d'intégrer des applications tierces dans les contrôles d'enregistrement. Lorsque vous utilisez ce API, la destination des commandes d'enregistrement

Est un serveur de données plutôt que le service Web Webex WFO.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'authentification API des contrôles d'enregistrement, reportez-vous à la section Connexion aux contrôles d'enregistrement API.

Le API fait ce qui suit :

- Tags les appels pour enregistrement et rétention : prend en charge le paramètre timestamp. L'horodatage est utilisé pour trouver le CCR actif pour l'appel.
- Met en pause et reprend un enregistrement : prend en charge le paramètre timestamp. Les intégrations qui ne prennent pas en charge la commande pause et resume incluent Cisco Webex Contact Center et UJET.
- Joint des métadonnées définies par l'utilisateur aux appels : prend en charge le paramètre timestamp. L'horodatage est utilisé pour trouver le CCR actif pour l'appel.
- Enregistrements de segments (divisés) : ne prend pas en charge le paramètre timestamp.
- Connexions et déconnexion de téléphones (enregistrement de l'agent uniquement – non pris en charge pour l'enregistrement de la passerelle) : ne prend pas en charge le paramètre timestamp.
- Démarre et arrête l'enregistrement d'écran : ne prend pas en charge le paramètre timestamp.

EXEMPLE Voici un exemple de corps, y compris un horodatage.

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

Où 1681316746000 est le nombre de millisecondes depuis "Epoch".

GMT : mercredi 12 avril, 2023 4:25:46 PM

Contrôles d'enregistrement API Protocole et URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Méthode	POST
Autorisations	Commandes d'enregistrement
Type de contenu	application/JSON

Paramètres de requête URI

La partie <commande> de l'URL spécifie la commande de contrôle d'enregistrement que vous émettez. Les commandes disponibles sont répertoriées ci-dessous.

Paramètres de requête

Champ	Req?	Type	Description
acdId	N	Chaîne	Le ID de l'agent dans le ACD, sous forme de chaîne. **Remarque** : Le **paramètre acdServerId** est requis si vous utilisez le **paramètre acdId** . **Remarque** : Si vous utilisez le acdServerId **réel généré et stocké**par Cisco, acdId et **acdServerId** servent à identifier l'utilisateur. **Remarque** : Les **champs acdId,acdServerId** et **acdServerType** doivent être inclus dans un objet de métadonnées dans le corps de la demande. Les autres champs documentés doivent être transmis via l'URL
acdServerId de	N	Chaîne	Le ID du serveur pour le ACD, sous forme de chaîne. Il peut s'agir ID configuré sur la page Configuration ACD dans Webex WFO, ou l'une des options suivantes : ▪ Pour les systèmes qui utilisent le Unified CCE, ceci est obligatoire, et est le périphérique ID.

Champ	Req?	Type	Description
acdServerType	N	Chaîne	Le type de ACD configuré. **REMARQUE : acdServerType** est requis lorsque **acdServerId** est une valeur autre qu'une valeur générée et stockée par Cisco.
active_call_only	N	Booléen	La valeur par défaut est False. Les métadonnées et les commandes de balise peuvent s'appliquer à soit l'appel actif, soit l'appel déjà terminé. Si l' active_call_only indicateur est défini sur **true**, une métadonnée ou une balise ne s'applique que si un appel est en cours. Si aucun appel n'est en cours, la commande sera ignorée. DEFAULT = Faux
ccrId	N	Chaîne	Identificateur unique de l'enregistrement de contact de l'appel. Permet d'ajouter des métadonnées à la fin d'un appel. **EXEMPLE** Demande POST : /API/rest/recordingcontrols/metadata ?ccrId=13580 Contenu : JSON Corps de la demande : { "métadonnées" : [{"name" :"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name" :"account-id-key", "valeur" : "321XYZ"}] }

Champ	Req?	Type	Description

deviceName (Nom de l'appareil	N		Permet d'ignorer le champ "Nom d'utilisateur". Émettre une demande de contrôle d'enregistrement sans connaître le nom d'utilisateur de
			l'utilisateur spécifique, si vous disposez du deviceName du téléphone.
			qui est associé à l'utilisateur dans les "Device Associations"
			page de Webex WFO. Cela vous offre un moyen supplémentaire de
			Liez une demande de contrôle d'enregistrement à un appel téléphonique d'un utilisateur si vous
			Connaître uniquement le nom de l'appareil. Cela peut être utilisé comme un POST
			méthode.
			
			EXEMPLE
			Demande POST :
			/API/rest/recordingcontrols/pause
			Corps de la requête :
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Réponse :
			{
			"description" : "Commande PAUSE
			envoyée avec succès pour Evelyn Bryant",
			"personId" : 123,
			"horodatage" : 1624657998751
			}

Champ	Req?	Type	Description
personId (ID de la personne)	N	Chaîne	Spécifie l'utilisateur auquel la commande de contrôle d'enregistrement API doit s'appliquer. Si le paramètre personId n'est pas fourni, Webex WFO utilise l'utilisateur authentifié qui émet la commande. Si vous fournissez un identificateur utilisateur, il doit correspondre à une personne dans la portée de l'utilisateur authentifié. L'identificateur d'utilisateur est l'un des trois formats. Le traitement détermine le format utilisé en fonction de l'analyse du contenu. ▪ Personne ID : identificateur unique de WfoPerson.id ▪ Connexion AD : domaine\nom d'utilisateur (obligatoire « \ »). ▪ Adresse e-mail : une adresse e-mail (nécessite « @ »). **Remarque** Une barre oblique inverse (« \ ») ne peut être ajoutée qu'en tant que paramètre. Il ne peut pas être incorporé dans l'<personId> Sauf s'il est paramétré (< ?personId=domain\username>) lors de l'utilisation d'une valeur de connexion Windows. **EXEMPLE** Lorsque vous utilisez un personId, la demande se présente comme suit : API/rest/commandes d'enregistrement/utilisateur/ <personId>/commande <>

Contrôles d'enregistrement Authentification API Protocole et URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<métadonnées>
Méthode	POST
Autorisations	Commandes d'enregistrement
Type de contenu	application/JSON

REMARQUE : Pour plus d'informations sur la syntaxe des métadonnées, reportez-vous à la section Commandes d'appel API Commandes de demande.

Connexion aux commandes d'enregistrement API

Actuellement, les commandes d'enregistrement API prennent en charge Cisco ou d'autres périphériques configurés pour utiliser des commandes d'enregistrement. Utilisez la procédure suivante pour commencer à utiliser les commandes d'enregistrement API :

1. Lancez le service Contrôles d'enregistrement sur un périphérique. Le serveur renvoie la page de connexion.

   REMARQUE Cisco téléphones utilisent XML pour afficher tous les services.

2. Saisissez vos informations de connexion. Webex WFO transmet les informations d'identification au servlet Tomcat sur le serveur de données, qui envoie une requête /API/rest/authorize POST au serveur d'applications pour le compte de votre appareil.

   Une fois que le serveur de données a reçu la réponse 200 - Réussite du serveur d'applications, il stocke les cookies de session et envoie l'appareil à la page principale des commandes d'enregistrement.

3. Sur la page principale, vous pouvez sélectionner les commandes suivantes :

   - Déconnexion
   - Pause
   - Reprendre
   - Segmenter et Enregistrer
   - Segmenter et supprimer
   - Métadonnées
   - Étiquette
   - Démarrage de l'écran
   - Arrêt de l'écran
   - État de l'appel

   Lorsque vous effectuez une sélection, la demande est à nouveau transmise via le serveur de données au serveur d'applications. Le serveur de données ajoute les cookies de session qui sont stockés lorsque vous vous êtes connecté.

   REMARQUE : Le paramètre timestamp pour les commandes pause et resume est pris en charge.

IMPORTANT La **commande Segmenter et Enregistrer** divise le contact, ce qui donne deux contacts. La **commande Segment et suppression** supprime immédiatement le segment précédent et crée un nouveau contact. Il n'envoie pas la partie supprimée de l'appel segmenté à la corbeille.

Déconnexion des commandes d'enregistrement API

Vous pouvez continuer à utiliser les commandes d'enregistrement jusqu'à ce que la session expire ou que vous sélectionniez **Déconnexion**. La procédure de déconnexion est identique à celle de connexion.

Commandes d'enregistrement API Commandes de demande

Le corps de la requête est un objet JSON. Certaines commandes ont des paramètres supplémentaires obligatoires ou facultatifs. Ceux-ci sont spécifiés dans le corps de la demande. Si aucun paramètre supplémentaire n'est requis, un objet JSON vide doit être envoyé ({}).

Commande	Passerelle Enregistrement	Bureau intelligent Enregistrement	Serveur de signalisation Enregistrement	Description
Connexion			X	Connectez l'utilisateur au périphérique doté de l'extension indiquée. Associe l'utilisateur au périphérique de réservation de bureau. Paramètres pris en charge dans le corps de la requête : Extension (chaîne) – poste du téléphone auquel se connecter Exemple de corps de requête : { "extension" : "1234" }
Déconnexion			X	Déconnectez l'utilisateur du périphérique avec l'extension donnée. Supprime l'association de l'utilisateur au périphérique d'hébergement. Paramètres pris en charge dans le corps de la requête : Extension (chaîne) – Extension de la

Commande	Passerelle Enregistrement	Bureau intelligent Enregistrement	Serveur de signalisation Enregistrement	Description
				téléphone dont vous déconnecter Exemple de corps de requête : { "extension" : "1234" }

Métadonnées	X	X	X	Joint des métadonnées à l'appel actif.
				
				Si aucun appel n'est actif et que active_call_ seule la valeur est fausse, des métadonnées seront jointes à l'appel précédent. Paramètres pris en charge dans le corps de la requête :
				
				métadonnées (tableau d'objets)
				
				▪ Nom (chaîne) – clé de métadonnées
				▪ value (chaîne) – valeur des métadonnées
				
				Exemple de corps de requête :
				
				{
				"métadonnées" : [{"name" :
				"custom-data-key", "value"
				: "mes données personnalisées"}]
				}

Pause	X	X	X	Mettre en pause l'enregistrement audio et à l'écran Pour l'appel actif. **REMARQUE** : Lorsque l'enregistrement de passerelle est utilisé, des événements de pause sont insérés En enregistrements audio pendant les processus de rapprochement. Si l'enregistrement est déjà suspendu, cette commande est ignorée.

Commande	Passerelle Enregistrement	Bureau intelligent Enregistrement	Serveur de signalisation Enregistrement	Description
Reprendre	X	X	X	Remet l'enregistrement de l'écran et l'enregistrement audio de l'appel actif. Si l'enregistrement n'est pas suspendu, cette commande est ignorée.
Segment		X	X	Commencez un nouveau contact de segment pour l'appel actif. Paramètre pris en charge dans le corps de la requête : **Supprimer (chaîne)** : indique s'il faut supprimer le Segment précédent ▪ Valeurs = vrai ou faux ▪ La valeur par défaut est false (enregistrement du segment) ▪ Si la valeur est true, le segment précédent de l'appel est immédiatement supprimé. ▪ Si la valeur est false, le workflow de fin d'interaction est traité sur le segment précédent comme un appel normal. Exemple de corps de requête : { "supprimer" : "vrai" }
Start_Screen		X	X	Lancer un enregistrement d'écran uniquement. ▪ Si un enregistrement d'appel normal est en cours, un enregistrement d'écran distinct sera créé. ▪ Si un autre enregistrement à l'écran a déjà été lancé, ce

Commande	Passerelle Enregistrement	Bureau intelligent Enregistrement	Serveur de signalisation Enregistrement	Description
				est ignorée.
Stop_Screen		X	X	Mettre fin à un enregistrement sur écran uniquement. Si non un enregistrement à l'écran uniquement est en cours, ce est ignorée.
Étiquette	X	X	X	Définit la raison de l'appel actif sur Tag. Si aucun appel n'est actif et active_call_only est faux, cela va changer Motif de l'appel précédent.
call_status			X	Renvoie une réponse qui indique si le service de signalisation CTI a connaissance d'un appel pour l'utilisateur. Si l'appel en cours pour l' L'utilisateur dispose d'un enregistrement d'enregistrement de contact d'appel dans la base de données, le ID de ce contact d'appel L'enregistrement est également renvoyé. Paramètres pris en charge dans la demande corps: ▪ ani (chaîne) – Appel actif l'information ne renvoie la valeur true que si l'ANI de l'appel en cours correspond. ▪ dnis (chaîne) – Appel actif l'information ne renvoie la valeur true que si le DNIS de l'appel en cours correspond. Exemple de corps de requête : { "ani" : "1234" } Cette commande renvoie deux attributs en réponse à la demande.

- callActive (booléen) – Vrai si le

Command	Passerelle Enregistre	Bureau intelligent	Serveur de signalisati	Description
				CTI Service de signalisation a connaissance d'un appel pour l'utilisateur. ▪ contactId (integer) – Renvoie le Webex WFO contact ID du contact Webex WFO de l'appel s'il existe. Exemples d'attributs de réponse : { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Utilisation des commandes d'enregistrement à partir de la ligne de commande

Vous pouvez utiliser la ligne de commande pour envoyer des commandes de contrôle d'enregistrement.

Remarque : Si vous choisissez d'utiliser la ligne de commande, les commandes et les valeurs doivent correspondre aux commandes et valeurs configurées. S'ils ne correspondent pas, la commande n'aura aucun effet.

Le tableau suivant répertorie les commandes et leurs formats de ligne de commande associés. Ces commandes ne respectent pas la casse.

Commande	Format
Métadonnées	Définissez la valeur d'une clé de métadonnées définie à associer au contact actuel. La clé ne peut être vide. Si la valeur de chaîne de la clé ne correspond pas à une clé de métadonnées prédéfinie dans le système, elle est ignorée. La valeur est facultative. (Le deuxième caractère de barre verticale de la chaîne doit toujours exister.) Si elle est laissée vide, il est supposé que vous souhaitez définir la valeur de la clé sur une chaîne vide ou la valeur numérique de zéro. Le format de la valeur doit correspondre au format de la touche qu'elle définit. Les formats incluent chaîne, nombre et date. dcc -c "métadonnées|<MetadataKey>|<MetadataValue> »

Commande	Format
Pause	Interrompez temporairement la capture des données du bureau, de l'audio et de l'écran. Quel que soit le support activement capturé, il sera mis en pause lorsque cette commande sera émise. Le service cessera d'écrire des données dans les fichiers de capture. Dans le cas des données Desktop Analytics, il continue à écrire des données, mais si vous appuyez sur des touches, si vous appuyez sur en question pour l'écrire sous forme d'astérisque dans le fichier de capture. **REMARQUE** : Lorsque l'enregistrement de passerelle est utilisé, des événements de pause sont insérés dans des enregistrements audio pendant les processus de rapprochement. Cette commande peut être utilisée pour interrompre des enregistrements à l'écran uniquement : DCC -C pause
Reprend.	Reprendre la capture multimédia précédemment interrompue. DCC -C CV
Début du segment	Commencez un nouveau contact de segment pour l'appel actif. Segment DCC -C
Arrêt du segment	Arrêtez un nouveau contact de segment pour l'appel actif. Segment DCC -C|<ani>|<DNIS>|<Associated>|<delete> **EXEMPLE** Pour segment et supprimer : dcc -c segment|||vrai
Étiquette	Envoyer un message d'audit avec la commande TAG, le nom d'utilisateur et l'horodatage Balise .dcc -c

Commandes d'enregistrement simplifiées API

Lorsque des contrôles d'enregistrement simplifiés sont configurés, Webex WFO utilise l'authentification du serveur de données pour traiter les demandes de contrôle d'enregistrement API. Par conséquent, les utilisateurs n'auront pas besoin de spécifier un nom d'utilisateur et un mot de passe lors de l'émission de commandes d'enregistrement. La demande est envoyée à l'URL du serveur de données Webex WFO à l'aide de la méthode GET ou POST.

Protocole et URI

URI	AVOIR : /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<Serveur ACD de l'agent ID> POST : /API/rest/recordingcontrols/<command>
Méthode	GET et POST
Autorisations	Commandes d'enregistrement
Type de contenu	application/JSON

GET Exemple

EXEMPLE

http://<Data serveur IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<serveur ACD de l'agent ID>

Lorsque dans l'exemple ci-dessus,

- <Serveur de données IP>— Entrez l'adresse IP du serveur de données.
- <commande>— Saisissez une commande telle que pause, reprise ou tag. La liste complète des commandes est détaillée dans le tableau ci-dessous.
- <ACD ID> de l'agent : entrez le ACD ID de l'agent.

- < serveur ACD de l'agent ID> — Entrez le serveur ID du ACD de l'agent. Le ACD Server ID se trouve dans Configuration de la > de gestion des applications ACD

Exemple POST

EXEMPLE

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

Lorsque dans l'exemple ci-dessus,

- <Serveur de données IP>— Entrez l'adresse IP du serveur de données.
- <commande>— Saisissez une commande telle que pause, reprise ou tag. La liste complète des commandes est détaillée dans le tableau ci-dessous.

Configuration des commandes d'enregistrement simplifiées

1. Si les services Web du serveur de données Webex WFO sont désactivés, redémarrez-le et définissez son type de démarrage sur

   Automatique.

2. Vérifiez que le serveur tomcat a démarré et déployé les guerres avec succès. Regardez dans le dernier fichier catalina.*.log in C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Définissez le port du serveur dans l'URL sur 8080.

   EXEMPLE# http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Vérifiez que votre système est correctement opérationnel à l'aide d'un outil tel que Poster.

   Utilisez ce qui suit pour effectuer la demande GET :

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

   Content-Type : texte / html ; charset=utf-8

Utilisez ce qui suit pour effectuer la demande POST pour tester les métadonnées :

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

```
{
    "acdServerId" : "43",
    "acdId" : "16663",
    "métadonnées" : [{
            "nom" :
```

```
            "texte1",
            "value" : "Données de test"
            }
    ]
}
```

Si ce test indique que votre système ne fonctionne pas, recherchez une localhost_access_log localhost_access_log la plus récente .*.txt. Ce journal indiquera si une demande a été faite à ce serveur. Si ce n'est pas le cas, cela indique que les requêtes ne sont pas envoyées à ce serveur sur le port 8080 et que vous avez un problème avec l'expéditeur.

Description des commandes

La liste suivante détaille les commandes disponibles.

REMARQUE : Chaque commande peut utiliser les méthodes GET et POST. Voir Exemple GET pour GET. POST peut varier en fonction de la commande. Voir l'exemple POST dans la description de chaque commande ci-dessous.

Commande	Description

Métadonnées	Joint des métadonnées à l'appel actif.
	
	Si aucun appel n'est actif et que la active_call_only est fausse, des métadonnées seront jointes à l'appel précédent. Paramètres pris en charge dans le corps de la requête :
	
	Métadonnées (tableau d'objets)
	
	▪ Nom (chaîne) – clé de métadonnées
	▪ value (chaîne) – valeur des
	
	métadonnées Exemple de corps de
	
	requête POST :
	
	{
	"acdServerId" : "43",
	"acdId" : "16663",
	"métadonnées" : [{
	"metadata-key" : "text1",
	"value" : "Données de test"

Commande	Description
	}] }
Pause	Mettez en pause l'écran et l'enregistrement audio pour l'appel actif. **REMARQUE** : Lorsque l'enregistrement de passerelle est utilisé, des événements de pause sont insérés dans des enregistrements audio pendant les processus de rapprochement. Si l'enregistrement est déjà suspendu, cette commande est ignorée. Exemple POST : ▪ {"acdServerId" :"1","acdId" :"123ABC"}
Reprend.	Remet l'enregistrement de l'écran et l'enregistrement audio de l'appel actif. Si l'enregistrement n'est pas suspendu, cette commande est ignorée. Exemple POST : ▪ {"acdServerId" :"1","acdId" :"123ABC"}
Segment	Commencez un nouveau contact de segment pour l'appel actif. Exemple POST : {"acdServerId" :"1","acdId" :"123ABC","delete" :"true"}
Start_Screen	Lancer un enregistrement d'écran uniquement. ▪ Si un enregistrement d'appel normal est en cours, un enregistrement d'écran distinct sera créé. ▪ Si un autre enregistrement d'écran uniquement a déjà été lancé, cette commande est ignorée. Exemple POST : ▪ {"acdServerId" :"1","acdId" :"123ABC"}
Stop_Screen	Mettre fin à un enregistrement sur écran uniquement. Si aucun enregistrement d'écran uniquement n'est en cours,

Commande	Description
	Cette commande est ignorée. Exemple POST : ▪ {"acdServerId" :"1","acdId" :"123ABC"}
Étiquette	Définit la raison pour laquelle l'appel actif doit être libellé. Si aucun appel n'est actif et s active_call_only est faux, la raison de l'appel précédent est modifiée. Exemple POST : ▪ {"acdServerId" :"1","acdId" :"123ABC"}

Single Contact Export API

L'exportation de contact unique API vous permet de télécharger un contact depuis Webex WFO.

Protocole et URI

URI	/API/rest/enregistrement/média/exportation/contact/<ID> ?type=<format>
Méthode	POST, OBTENIR
Autorisations	Exportation d'enregistrements
Type de contenu	application/json
Paramètres	<ID> = le contact ID du contact que vous souhaitez exporter. Si le <ID> n'existe pas, le message d'erreur suivant s'affiche : "Le contact demandé n'existe pas ! » <format> = format de support dans lequel vous souhaitez exporter le contact. Formats audio/vidéo : ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formats audio uniquement : ▪ WAV (en anglais) ▪ OPUS

Télécharger un seul contact

1. Soumettez une demande POST à l'URL. Attendez un certain temps pour que Webex WFO prépare le contact pour le téléchargement.
2. Soumettez une requête GET avec les mêmes paramètres au même point de terminaison.

Vous pouvez recevoir un message d'erreur comme celui ci-dessous détaillant que le fichier n'existe pas ou peut avoir expiré. Si c'est le cas, attendez un peu plus longtemps et réessayez.

{
"errorMessage" : "Le fichier suivant n'existe pas ou a peut-être expiré : c309.wav",
"requestId" : "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Exemple de réponse

Voici un exemple de réponse POST :

{
"encoding" : "true"
}

Speech Hits API

Utilisez ce API pour demander une liste de résultats vocaux d'Analytics.

Speech Hits API Protocol et URI

URI	/API/rest/cas/contact
Méthode	GET
Paramètres	CCR ID
Autorisations	Affichage de l'analyse audio
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de réponse Speech Hits API

Nom	Description
date	L'analyse des dates a été effectuée, en millisecondes d'époque UNIX.
Hits	Informations détaillées concernant les résultats de parole.
phrase	Phrase vocale.
arrêter	Point d'arrêt du coup de discours.
audit	Numéro de l'audit de la parole.
confiance	Probabilité de confiance du hit de parole.
commencer	Point de départ du hit de parole.
omnidirectionnel	Numéro de canal du hit de parole.

Nom	Description
catégorie	Catégorie du hit de discours.
chemin	Chemin du discours frappé.
firstName (prénom)	Prénom de l'agent.
lastName (nom)	Nom de l'agent.
idContactId	ID numéro de l'appel.
équipe	Nom de l'équipe de l'agent.
displayId	Affichage de l'agent ID.
groupe	Nom du groupe de l'agent.

Exemple de fichier JSON API Speech Hits

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.

{

"date" : époque millisecondes, "hits" :

[{

"phrase" : chaîne, "stop" :

nombre, "audit" : nombre,

"confiance" : nombre, "start" :

numéro, "canal" : numéro,

"category" : chaîne

},

...

],

"chemin" : « », "prénom" :

chaîne, "nom" : chaîne,

```
        "contactid" : number,
        "team" : string,
        "displayId" : string,
        "group" : string
}
```

Configuration de l'enquête API

Utilisez ce API pour demander des informations de configuration de l'enquête QM.

Configuration de l'enquête API Protocole et URI

URI	/API/rest/enregistrement/enquête
Méthode	GET
Autorisations	Administrer les enquêtes QM Afficher les résultats de l'enquête Rapports d'enquête QM
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Configuration de l'enquête API Champs de réponse

Nom	Description
id	Sondage ID.
name	Nom de l'enquête.
description	Description de l'enquête.
créateur	Créateur d'enquête.
créé	Heure à laquelle l'enquête a été créée en millisecondes d'époque UNIX.
Total de points	Indique le nombre total de points de l'enquête (décimale).
providerSurveyId (ID arpentage)	Sondage ID pour le fournisseur.

Nom	Description
surveyProviderConnectionId (ID connexionFournisseur)	Connexion ID pour le fournisseur du sondage.
étatFK	Touche de champ indiquant l'état de l'enquête.
metaDataFieldKey (CléChampDonnées)	Clé de champ pour les métadonnées.
lastModified	Date de la dernière modification de l'enquête.
Propriétés	Détails concernant les propriétés de l'arpentage.
questionne	Détails concernant les questions de l'enquête.
id	Question ID numéro.
surveyId (ID d'arpentage)	Numéro d'enquête ID.
étiquette	Étiquette de question.
description	Description de la question.
providerQuestionId (ID question)	Question du fournisseur ID.
type	Type de question.
poids	Poids accordé à la question.
isKPI	Indicateur de performance clé pour la question.
lastModified	Date de dernière modification de la question.
Réponses	Informations détaillées sur les réponses à la question.
id	Réponse ID numéro.
questionId	Question ID.
étiquette	Étiquette de question.
description	Description de la question.
providerQuestionId (ID question)	Question du fournisseur ID.
type	Type de question.

Nom	Description
poids	Poids accordé à la question.
valeur	Valeur de la réponse.
lastModified l'époque des UNIC.	Heure à laquelle les valeurs de la réponse ont été modifiées pour la dernière fois, à

Exemple de fichier JSON de configuration de l'enquête API

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.

```
[
        {
                "ID" : nombre, "nom" :
                chaîne,
                "description" : chaîne, "creator" :
                string, "created" : epoch,
                "totalPoints" : 0.0,
                "providerSurveyId" : string,
                "surveyProviderConnectionId" : nombre,
                "statusFK" : 2,
                "metaDataFieldKey" : string,
                "lastModified" : string, "properties" :
                {},
                "questions" : [{
                        "ID" : number, "surveyId" :
                        number, "label" : string,
                        "description" : string,
                        "providerQuestionId" : chaîne,
                        "type" : chaîne,
                        "weight" : décimal,
                        "isKPI" : Booléen,
```

```
                                    "lastModified" : epoch,
                                    "answers" : [{
                                            "ID" : nombre, "questionId" :
                                            numéro, "label" : chaîne,
                                            "description" : chaîne,
                                            "providerAnswerId" : chaîne, "type" :
                                            chaîne,
                                            "weight" : deimal, "value" :
                                            string, "lastModified" :
                                            epoch
                                    },
                                    ...
                            ]
                    },
                    ...
                    ]
            },
            ...
]
            {
                    "ID" : nombre, // ID "name" :
                    chaîne, // name
                    "description" : chaîne, // description "creator" :
                    chaîne,
                    "créé" : époque,
                    "totalPoints" : 0,0,
                    "providerSurveyId" : chaîne, // fournisseur ID
                    "surveyProviderConnectionId" : nombre, "statusFK" : 2,
                    "metaDataFieldKey" : chaîne, "lastModified" :
                    chaîne,
```

```
"propriétés" : {},
"questions" : [{
                    "ID" : number, "surveyId" :
                    number, "label" : string,
                    "description" : string,
                    "providerQuestionId" : chaîne,
                    "type" : chaîne,
                    "weight" : décimal, "isKPI" :
                    Booléen, "lastModified" :
                    epoch, "answers" : [{
                                        "ID" : nombre,
                                        "questionId" : nombre,
```

Sondage ID API

Utilisez ce API pour demander des informations sur un sondage QM spécifique.

Enquête ID API Protocole et URI

URI	/API/rest/enregistrement/enquête/<ID>
Méthode	GET
Paramètre	<ID> = Sondage ID.
Autorisations	Administrer les sondages QM Afficher les résultats de l'enquête Rapports d'enquête QM
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de réponse ID API de l'enquête

Nom	Description
id	Sondage ID.
name	Nom de l'enquête.
description	Description de l'enquête.
créateur	Créateur d'enquête.
créé	Heure à laquelle l'enquête a été créée en millisecondes d'époque UNIX.
Total de points	Indique le nombre total de points de l'enquête (décimale).

Nom	Description
providerSurveyId (ID arpentage)	Sondage ID pour le fournisseur.
surveyProviderConnectionId (ID connexionFournisseur)	Connexion ID pour le fournisseur du
sondage. étatFK	Touche de champ indiquant l'état de
l'enquête.	
metaDataFieldKey (CléChampDonnées)	Clé de champ pour les métadonnées.
lastModified	Date de la dernière modification de l'enquête.
Propriétés	Détails concernant les propriétés de l'arpentage.
questionne	Détails concernant les questions de l'enquête.
id	Question ID numéro.
surveyId (ID d'arpentage)	Numéro d'enquête ID.
étiquette	Étiquette de question.
description	Description de la question.
providerQuestionId (ID question)	Question du fournisseur ID.
type	Type de question.
poids	Poids accordé à la question.
isKPI	Indicateur de performance clé pour la question.
lastModified	Date de dernière modification de la question.
Réponses	Informations détaillées sur les réponses à la question.
id	Réponse ID numéro.
questionId	Question ID.
étiquette	Étiquette de question.
description	Description de la question.
providerQuestionId (ID question)	Question du fournisseur ID.

Nom	Description
type	Type de question.
poids	Poids accordé à la question.
valeur	Valeur de la réponse.
lastModified l'époque des UNIC.	Heure à laquelle les valeurs de la réponse ont été modifiées pour la dernière fois, à

Exemple de fichier JSON d'enquête ID API

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.

```
[
        {
            "ID" : nombre, "nom" :
            chaîne,
            "description" : chaîne, "creator" :
            string, "created" : epoch,
            "totalPoints" : 0.0,
            "providerSurveyId" : string,
            "surveyProviderConnectionId" : nombre,
            "statusFK" : 2,
            "metaDataFieldKey" : string,
            "lastModified" : string, "properties" :
            {},
            "questions" : [{
                    "ID" : number, "surveyId" :
                    number, "label" : string,
                    "description" : string,
                    "providerQuestionId" : chaîne,
                    "type" : chaîne,
                    "poids" : décimal,
```

```
                                    "isKPI" : Booléen,
                                    "lastModified" : époque,
                                    "réponses" : [{
                                        "ID" : number, "questionId" :
                                        number, "label" : string,
                                        "description" : string,
                                        "providerAnswerId" : chaîne, "type" :
                                        chaîne,
                                        "weight" : deimal, "value" :
                                        string, "lastModified" :
                                        epoch
                                    },
                                    ...
                                ]
                        },
                        ...
                        ]
                },
                ...
    ]
```

Succès de texte API

Utilisez ce API pour demander une liste de résultats de texte Analytics.

Succès de texte API Protocole et URI

URI	/API/rest/cas/textview
Méthode	GET
Paramètres	CCRID (en anglais seulement)
Autorisations	Affichage de l'analyse audio
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de réponse API

Nom	Description
date	L'analyse des dates a été effectuée, en millisecondes d'époque UNIX.
lastName (nom)	Nom de l'agent.
récepteur	Personne à qui le courrier électronique était adressé.
emailBody	Texte du courrier électronique.
Objet	La ligne Objet du courrier électronique.
IDgroupe	ID Numéro du groupe d'agents.
équipe	Nom de l'équipe d'agents.
ccrId	Enregistrement d'achèvement d'appel ID.

Nom	Description
Hits	Informations détaillées concernant le résultat d'analyse de texte.
position	Emplacement du résultat dans le message.
longueur	Durée du coup.
phrase	Phrase du hit.
catégorie	Catégorie du hit.
agentName (nom de l'agent	Nom complet de l'agent.
teamId (ID d'équipe)	Numéro ID de l'équipe de l'agent.
personID (ID personnel)	Personne ID de la personne qui traite le message.
groupe	Nom du groupe de l'agent.

Exemple de fichier JSON API

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.

```
{
        "date" : epoch milliseconds,
        "lastName" : string, "receiver" :
        [string], "emailBody" : string,
        "subject" : null,
        "team" : string,
        "ccrId" : number,
        "hits" : [{
                "position" : nombre,
                "longueur" : nombre, "phrase" :
                chaîne, "catégorie" : chaîne

            },
            ...
```

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

Exportation de transcription API

L'exportation de transcription API vous permet de récupérer la transcription d'un seul appel en utilisant l'enregistrement d'achèvement d'appel ID de cet appel. Chaque appel trouvé dans un fichier ZIP d'exportation de contacts en bloc inclut un enregistrement de fin d'appel ID dans les métadonnées. Voir "Créer un fichier d'exportation de contacts en masse" dans le *Webex WFO Guide* de l'utilisateur pour configurer des exportations en masse récurrentes ou une exportation en masse ad hoc.

Pour récupérer les résultats, un utilisateur configuré avec l'autorisation Administrer l'analyse de la parole en texte a besoin d'un cookie avec la clé : hazelcast.sessionId et une valeur correspondant à l'utilisateur autorisé. La session ID peut être récupérée à l'aide de la méthode GET pour l'autorisation API.

Exportation de transcription API Protocole et URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Méthode	PUT
Autorisations	Administrer l'analyse de la parole en texte
Type de contenu	application/json

Champs de demande d'exportation de relevé de notes API

Nom	Req?	Description
CCRID	O	L'enregistrement d'achèvement de l'appel ID.
isRootRecording	O	Indique s'il s'agit de l'enregistrement d'origine ou de l'enregistrement rapproché associé à un agent. Pour les enregistrements associés à un agent, ce champ a toujours la valeur Faux.

Exemple de fichier CURL d'exportation de transcription API

Voici un exemple de requête CURL formatée.

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