Webex Guide de référence API de l'OMA

Pour les déploiements avec de nouveaux WFM

Première publication : 20 juillet 2021
Dernière mise à jour : 17 janvier 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 de Cisco à l'adresse 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 afficher la liste des marques Cisco, rendez-vous à l'adresse suivante : 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

Table des matières 3

Mise en route 17

Autorisation 17

Demande d'autorisation 17

Requête JSON 18

Utilisation de la réponse d'autorisation 18

Destruction de la session 18

Utilisation de fichiers texte 18

Création d'un utilisateur de API pour Classic Webex WFO 19

Accès aux API WFM 21

Emplacements des pages 21

Procédures 21

API de données historiques WFM 23

Autoriser API 25

Protocole GET/URI 25

Champs de demande 25

Exemples de fichiers JSON 25

Demander 25

Réponse 26

Protocole POST et URI 27

Champs de demande 27

Exemples de fichiers JSON 27

Demander 27

Réponse 28

Importer des contacts en masse 31

Protocole et URI 31

Importer des contacts en masse API 31

Nombre API d'importation de contacts en masse en temps réel (métadonnées) 31

Formats pris en charge 32

Champs Demande et réponse 32

CSV exemples de fichiers 38

Exemple complet 39

Bref exemple 39

Exemples de fichiers JSON 39

Exemple complet 39

Bref exemple 40

Format ZIP 40

Remarques 40

Utilisation du serveur de données pour l'importation de contacts en masse 41

Organisation en bloc API d'importation 43

Groupes API protocole et URI 43

Groupes API champs de demande et de réponse 44

Les équipes API protocole et URI 44

Équipes API champs de demande et de réponse 45

Protocole de API personnes et URI 45

Personnes API champs Demande et Réponse 46

CSV Exemples de fichiers 49

Exportation de données de rapport en bloc API 51

Obtenir des API d'exportation de données de rapport en bloc 51

GET Bulk Report Data Export API Protocol and URI 51

Champs de demande de API d'exportation de données de rapport en bloc 51

Exemple de fichier JSON d'exportation de données de rapport en bloc GET API 52

Rapport en bloc POST API d'exportation de données 52

Protocole et URI 53

Champs de requête POST 53

Exemple de fichier JSON 54

Champs de réponse 54

Réponse synchrone 55

Réponse asynchrone 55

Exemple de fichier 55

Requête JSON 56

Configuration d'un filtre de rapport 57

Configurer le paramètre dans l'Explorateur de données 57

Configurer JSON pour la requête API 60

Configuration des filtres de plage 60

Plage de dates 60

Date relative 61

Catégories et expressions API 63

SUPPRIMER des catégories et des phrases API 63

Protocole DELETE et URI 63

OBTENIR des catégories et des expressions API 64

Protocole GET et URI 64

Champs GET Response 64

Catégorie POST et expressions API 65

Protocole POST et URI 65

Champs de réponse POST 66

catégories et expressions PUT API 66

Protocole PUT et URI 66

Champs de réponse PUT 66

Exemple de fichier JSON GET/POST/PUT 67

Périphérique de contact API 69

Protocole de API de périphérique de contact et URI 69

Paramètres 69

Exemples de périphériques de contact API de fichiers JSON 69

Exemple de fichier de réponses 69

API en bloc de l'appareil de contact 71

Protocole et URI de API en masse du périphérique de contact 71

Exemples de fichiers JSON de périphérique de contact en bloc API 71

Exemple de fichier de réponses 71

Contactez API 75

Protocole et URI 75

Champs de demande 75

Exécution d'une recherche combinée 82

Exécution d'une recherche à l'aide d'une clé de métadonnées 82

Effectuer une recherche à l'aide d'une clé de métadonnées avec une valeur spécifique 82

Exécution d'une recherche des événements de silence 83

Exemple de fichier JSON 84

Exemple de fichier JSON Le paramètre searchStats = true 85

Recherche de base des contacts API 87

Protocole et URI 87

Champs de demande 87

Champs de réponse 88

Exemple de fichier JSON 89

API de contrôle des contacts 91

Protocole et URI 91

Champs de réponse 91

Exemple de réponse JSON 92

Formulaire d'évaluation API 93

Protocole et URI 93

Champs de réponse 93

Exemple de fichier JSON 95

ID du formulaire d'évaluation API 99

Protocole et URI 99

Champs de réponse 99

Exemple de fichier JSON 101

Exporter des API 105

Protocole et URI 105

Champs de demande 105

Champs de réponse 105

Exemple de sortie de fichier CSV 108

API d'importation de texte générique 109

Protocole et URI 109

Champs de requête JSON 109

Exemple de fichier JSON 110

Importation de texte générique avec plusieurs fichiers API 113

Protocole et URI 113

Champs de demande 113

Formats pris en charge 114

Exemple de fichier CSV par lots 115

Exemple de fichier ZIP 115

Exemple de fichier JSON 116

Corps JSON 116

Contenu 117

Importer le API 119

GET Protocole d'importation et URI 119

Champs GET Import Request (GET Demande d'importation) 119

GET Champs de réponse d'importation 119

Exemple de fichier JSON d'importation GET 120

Protocole d'importation POST et URI 122

Importer les champs de réponse POST 122

Exemple de fichier JSON d'importation POST 123

JSON Format 123

Format de réponse aux succès POST 124

API de préférences d'importation 125

Créer des API préférences d'importation 125

Créer un protocole de préférences d'importation et URI 125

Créer des champs de demande de préférence d'importation 125

Exemple de fichier JSON de préférence d'importation 126

Créer une réponse du système de préférences d'importation 126

Supprimer le API Préférences d'importation 126

Supprimer le protocole de préférences d'importation et URI 126

Supprimer Préférences d'importation Réponse du système 126

Préférences d'importation API 127

Protocole et URI des préférences d'importation 127

Champs de réponse des préférences d'importation 127

Exemple de fichier JSON 127

Réponse du système 129

Préférences d'importation par ID API 129

Importer les préférences par ID Protocol et URI 129

Champs de réponse Importer les préférences par ID 129

Exemple de fichier JSON d'importation des préférences par ID 130

Réponse du système 130

Mettre à jour l'API des préférences d'importation 130

Mettre à jour le protocole de préférences d'importation et URI 131

Mettre à jour les champs de réponse des préférences d'importation 131

Exemple de fichier JSON de mise à jour des préférences d'importation 131

Mettre à jour la réponse du système de préférences d'importation 132

Liste d'inclusion/exclusion API 133

OBTENIR des API Liste d'inclusion/exclusion 133

GET Liste d'inclusion/exclusion API protocole et URI 133

GET Liste d'inclusion/exclusion API champs de demande 133

Champs GET Service API Response 135

Exemple de fichier JSON API GET Service 136

Liste d'inclusion/exclusion PUT API 136

PUT Include/Exclude List API Protocol and URI 137

Liste d'inclusion/exclusion PUT API champs de demande 137

Liste PUT Inclure/Exclure API champs de réponse 138

Exemple de fichier JSON de liste d'inclusion/exclusion PUT API 139

Liste d'inclusion/exclusion POST API 140

Liste d'inclusion/exclusion POST API Protocole et URI 140

Liste d'inclusion/exclusion POST API champs de demande 140

Liste d'inclusion/exclusion POST API champs de réponse 142

Liste d'inclusion/exclusion POST API Exemple de fichier JSON 143

DELETE Liste d'inclusion/exclusion API 143

DELETE Inclure/Exclure la liste API protocole et URI 143

Supprimer la liste d'inclusion/exclusion Réponse du système 143

Résumé de l'interaction Lire le API 144

Protocole et URI 144

Exemple de réponse 144

Emplois API 145

Protocole et URI 145

Champs de demande 145

Champs de réponse 145

Exemples de fichiers JSON 147

Demander 147

Réponse 147

API de structure organisationnelle 149

Attribuer des rôles à une personne API 149

Attribuer des rôles à une personne API protocole et URI 149

Attribuer des rôles à une personne API les champs de demande 149

Attribuer des rôles à une personne API Exemple de fichier JSON 149

Groupe commun API 150

Protocole et API Common Group et URI 150

Champs communs de demande API groupe 150

Structure organisationnelle API commun (informations détaillées) 150

Protocole de API commun et URI 151

Champs de demande de API commune 151

Champs de réponse de API commun 151

Exemple de fichier JSON API commun 152

Groupe API 153

Protocole de groupe API et URI 153

Champs de demande API groupe : tous les groupes 154

Champs de réponse du groupe API 154

Exemple de fichier JSON de groupe API 155

Regrouper par ID (avec équipes) 156
Regrouper par ID (avec équipes), protocole et URI 156
Champs de demande Regrouper par ID (avec équipes) 156
Champs de réponse Regrouper par ID (avec équipes) 156
Regrouper par ID (avec équipes) Exemple de fichier JSON 157
API des personnes du groupe 158
Protocole et URI de API d'une personne de groupe 158
Champs de demande de API de la personne du groupe 158
Champs de réponse API de la personne du groupe 158
Exemple de fichier JSON de personne API de groupe 159
Groupe (avec portée) API 159
Groupe (avec portée) API Protocole et URI 159
Groupe (avec portée) API champs de demande 159
Groupe (avec portée) API champs de réponse 160
Exemple de fichier JSON de groupe (avec portée) API 160
Autorisations API 160
Autorisations API protocole et URI 160
Champs Autorisations API réponses 161
Exemple d'autorisations API fichier JSON 161
Personne API 161
Protocole de API personne et URI 162
Champs Demande de API d'une personne 162
Exemple de fichier JSON de personne API 163
Personne par ID API 164

Personne par ID API protocole et URI 164
Personne par ID API champs de demande (méthode PUT) 164
Personne par ID API champs de réponse 167
Personne par ID API Exemple de fichier JSON 168
Fuseau horaire de la personne API 169
Fuseau horaire de la personne API protocole et URI 169
Fuseau horaire de la personne API champs de réponse 169
Fuseau horaire de la personne API Exemple de fichier JSON 170
Rôles API 170
Rôles API protocole et URI 170
Rôles API champs de demande 170
Rôles API champs de réponse 171
Rôles API Exemple de fichier JSON 171
Équipe API 172
Protocole et API équipe et URI 172
Champs de demande de API d'équipe 173
Exemple de fichier JSON d'équipe API 173
Équipes par ID (avec agents) 173
Équipes par ID (avec agents), protocole et URI 173
Champs de demande Équipes par ID (avec agents) 174
Champs de réponse Équipes par ID (avec agents) 174
Équipes par ID (avec agents) Exemple de fichier JSON 175
Équipe (avec portée) 177
Protocole et URI de l'équipe (avec portée) 177

Champs de demande d'équipe (avec portée) 177

Champs de réponse de l'équipe (avec portée) 177

Exemple de fichier JSON d'équipe (avec étendue) 177

API du service partagé 178

Protocole de API du service partagé et URI 178

Champs Demande de API du service partagé 178

Champs de réponse du API du service partagé 179

Exemple de fichier JSON API de service partagé 179

Commandes d'enregistrement API 181

Contrôles d'enregistrement API protocole et URI 181

Paramètres de requête URI 182

Paramètres de requête 182

Contrôles d'enregistrement, authentification API protocole et URI 185

Connexion au API Commandes d'enregistrement 186

Déconnexion des commandes d'enregistrement API 187

Commandes d'enregistrement API commandes de requête 187

Utilisation des commandes d'enregistrement à partir de la ligne de commande 191

Contrôles d'enregistrement simplifiés API 193

Protocole et URI 193

API d'exportation d'un contact unique 199

Protocole et URI 199

Exemple de réponse 200

Succès de parole API 201

Les résultats de parole API protocole et URI 201

Résultats de parole API champs de réponse 201

Exemple de résultats vocaux API JSON 202

Configuration de l'enquête API 205

Protocole et URI de configuration des enquêtes API 205

Configuration de l'enquête API champs de réponse 205

Exemple de configuration d'enquête API de fichier JSON 207

ID d'enquête API 211

ID d'enquête API protocole et URI 211

ID d'enquête API champs de réponse 211

ID d'enquête API Exemple de fichier JSON 213

Le texte atteint API 215

Le texte atteint API protocole et URI 215

Résultats de texte API champs de réponse 215

Résultat de texte API exemple de fichier JSON 216

Exportation de relevés de notes API 219

Transcription Export API Protocol and URI 219

Champs d'exportation de API de relevé de notes 219

Exemple de fichier CURL d'exportation de transcription API 219

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 Webex API 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 que vous puissiez effectuer des demandes de 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 requête 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 l'ID de service partagé si l'utilisateur possède les mêmes informations d'identification de connexion (ID utilisateur et mot de passe) pour plusieurs services partagés.

Demande JSON

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

Utilisation de la réponse d'autorisation

Lorsque vos informations d'identification sont acceptées, vous recevez une réponse qui inclut un ID de session. L'ID de session doit être inclus en tant qu'en-tête dans tous les appels API suivants. C'est ainsi que Webex WFO vérifie que vous êtes connecté et autorisé à utiliser les API.

> **REMARQUE** Certains outils de développement API comme Postman enregistreront l'ID de session et le transmettront sur les demandes suivantes sans intervention nécessaire. D'autres outils API vous imposent de définir l'en-tête
> manuellement.

Cet ID de session doit être formaté dans une paire clé-valeur avec "cookie" comme clé et l'ID de session ajouté après "hazelcast.sessionId= », comme dans la paire clé-valeur suivante.

"cookie" : "hazelcast.sessionId=<L'ID de session tel qu'il apparaît dans la réponse Autoriser API> »

Destruction de la session

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

Déconnexion

- 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 API WFO Webex, le texte doit être codé UTF-8. Cela permet d'inclure des caractères spéciaux qui ne sont pas disponibles avec l'encodage ASCII.

Création d'un utilisateur de API pour Classic Webex WFO

Si vous envisagez d'utiliser Webex API 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 cet objectif est de permettre à des applications tierces de s'authentifier auprès de 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 auprès de 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 **utilisateur** comme nom.
   - **Nom** d'utilisateur : saisissez une adresse e-mail valide. Il s'agit du Webex nom d'utilisateur 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 Reference Guide*.

Accès aux WFM API

Webex WFO New 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 WFM API 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 de 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

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

Procédures

Activer l'accès aux API New WFM

1. Sous la liste des **rôles**, sélectionnez le rôle pour lequel vous souhaitez activer les autorisations.
2. Sélectionnez l'onglet **Fonctions** .
3. Sous **Open Calabrio WFM** >API **access**, 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 **Open 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 Webex API 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 désormais 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**.

Données historiques WFM APIs

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 d'appels 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 Services professionnels de l'OMA pour mettre en place un plan de services gérés afin de prendre en charge votre
> Avec le développement et le déploiement de votre intégration WFO Webex.

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 des données historiques API de la documentation utilisent le format indiqué ci-dessous.

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

Autoriser

1. Accédez à l'URL de votre organisation pour Webex WFM API WFO 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 remise par votre personne de contact Webex WFO.

Mettre fin à la session autorisée

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

Autoriser API

Le API d'autorisation permet aux utilisateurs d'être autorisés à se connecter à 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/authorize
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 l'ID de service partagé si l'utilisateur possède les mêmes informations d'identification de connexion (ID utilisateur 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" :[]
}
```

Protocole POST et URI

URI	/api/rest/authorize
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 l'ID de service partagé si l'utilisateur possède les mêmes informations d'identification de connexion (ID utilisateur 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 insérer des métadonnées et des 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 la API d'importation de contacts en masse 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 Webex client d'enregistrement 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 en bloc de contacts API

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

Nombre API d'importation de contacts en masse 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	Format de métadonnées identique à celui du API Temps réel, mais pouvant être utilisé pour l'importation en masse.
WAV (en anglais)	Format d'enregistrement audio.
WEBM (en anglais)	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 contiennent 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'ID de l'agent dans l'un des trois formats. Traitement des chiffres

Nom	Req?	Description
		Format utilisé en fonction de l'analyse du contenu. ▪ ID de la personne. Identificateur unique de WfoPerson.id. Ce numéro est également utilisé dans la feuille de calcul d'exportation des utilisateurs (Gestion des applications > utilisateurs de > globaux > importation et exportation > exporter > colonne ID utilisateur). Ce n'est pas le identique à l'ID indiqué 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, l'ID d'agent est requis. Si vous utilisez JSON pour effectuer la demande, l'ID d'agent est facultatif. Dans ce dernier cas, l'ID de l'agent est défini sur l'ID de l'utilisateur authentifié qui initie le téléchargement. Nombre maximal de caractères = 254 Valeur par défaut = aucun
ID AssocCallId	N	Utilisé dans CSV et JSON. ID qui lie des contacts entre eux. 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.

	Caractères max. = 128 Par défaut = Aucun

Nom	Req?	Description
Audio.StartTimeMs	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. Ceci est utilisé pour déterminer le décalage audio à partir du moment où le contact commence. Nombre maximal de caractères = long Par défaut = ContactStartTimeMs
Adresse appelée	N	Utilisé dans CSV. Le numéro de téléphone appelé. Caractères max. = 64 Par défaut = Chaîne vide
Appelé	N	Utilisé dans JSON. Le numéro de téléphone appelé. Caractères max. = 64 Par défaut = NULL
ID d'appel	N	Utilisé dans CSV et JSON. Un identifiant qui identifie un contact. Caractères max. = 128 Par défaut = NULL
Appels	N	Utilisé dans JSON. Le numéro de téléphone appelant. Caractères max. = 64 Par défaut = NULL
Adresse d'appel	N	Utilisé dans CSV. Le numéro de téléphone appelant. Caractères max = 64

		Par défaut = Chaîne vide
Fuseau horaire du client	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 sur l'heure Olson. Caractères max = 255 Par défaut = Fuseau horaire du client tel que défini dans Webex WFO **EXEMPLE** –06:00
Heure de début du contactMme	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 obligatoire, donc si la valeur est manquante, le API utilise l'heure de téléchargement actuelle. Notez que cela entraîne probablement une mauvaise expérience utilisateur, avec de nombreux contacts ayant le même horodatage. **IMPORTANT** Si vous importez des contacts avec Excel, vous devez formater la colonne Heure de début pour Afficher les millisecondes (consultez la documentation utilisateur d'Excel pour plus d'informations). Dans le cas contraire, Excel tronque les millisecondes, ce qui génère une heure erronée et empêche l'importation correcte des enregistrements. Nombre maximal de caractères = long Par défaut = heure de téléchargement actuelle **EXEMPLE** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Direction	N	Utilisé dans CSV et JSON. La direction de l'appel, entrant ou sortant. 1 = sortant

Nom	Req?	Description
		0 = entrant

Nom	Req?	Description
		Nombre maximal de caractères = 1 Par défaut = NULL
Line	N	Utilisé dans CSV et JSON. La ligne/extension de l'agent. Caractères max. = 64 Par défaut = NULL
métadonnées.<métadonnées personnalisées Nom du champ>	N	Utilisé dans CSV. Les champs de métadonnées personnalisés à remplir. Le champ sera créé s'il n'existe pas. Toute colonne commençant par "métadonnées" sera traitée comme un champ de métadonnées personnalisé. **EXEMPLE** Pour définir "accountNumber", créez une colonne nommée "metadata.accountNumber". Nombre maximal de caractères du nom du champ = 39 Nombre maximal de caractères de la valeur des métadonnées personnalisées = 2056
Métadonnées personnalisées	N	Utilisé dans JSON. Les champs de métadonnées personnalisés à remplir. Le champ sera créé s'il n'existe pas. L'objet contient des données sous forme de paires nom/valeur. **EXEMPLE** "accountNumber":"123456" Nombre maximal de caractères du nom du champ = 39 Nombre maximal de caractères de la valeur des métadonnées personnalisées = 2056
Enregistrement1	O	Utilisé dans CSV. Le 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 comme un enregistrement audio ou d'écran, ou les deux. Caractères max. = 128 Par défaut = Aucun
Enregistrement 2	N	Utilisé dans CSV. Le 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. Caractères max. = 128 Par défaut = Aucun
Enregistrement 3	N	Utilisé dans CSV. Le 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. **NOTE** Il doit y avoir un fichier audio sinon l'importation échoue. Caractères max. = 128 Par défaut = Aucun
Enregistrement2Offset	N	Utilisé dans CSV. Le décalage de Recording2 par rapport à Recording1. **EXEMPLE** Un fichier audio (WAV) qui démarre 5 secondes après le fichier d'écran (WEBM) a un décalage de 5000 (5000 = 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 Écran. Le 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. Caractères max. = 128 Par défaut = Aucun
Écran.StartTimeMs	N	Utilisé dans CSV et JSON. Dans le sous-objet Écran. L'heure de début en millisecondes GMT depuis 1970-01-01 (heure UNIX) de l'enregistrement d'écran. Ceci est utilisé pour déterminer le décalage de l'écran à partir du moment où le contact démarre. Nombre maximal de caractères = long Par défaut = ContactStartTimeMs

Fichier CSV exemples

CSV peut être téléchargé dans le cadre d'une demande de téléchargement en plusieurs parties. Voici quelques règles concernant le format.

- Le nombre de colonnes est variable. Par exemple, si vous souhaitez toujours utiliser le fuseau horaire du client, vous n'avez pas besoin d'inclure la colonne TimeZone dans CSV.
- Les colonnes incluses dans le CSV peuvent être dans n'importe quel ordre.
- Le nombre de colonnes dans 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 que l'en-tête existe, utilisez une chaîne vide pour cette colonne.

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

Complet exemple

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

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAddress,Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amérique/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1,appel1.webmv,appel1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amérique/Chicago,103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Court exemple

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

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Enregistrement1
2,1447100000000,appel1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

fichier JSON exemples

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

Complet Exemple

Voici un exemple de fichier JSON formaté.

```
{
    "AgentId" : " john.smith@acme.com ",
    "AssocCallId" : "103585664793254280",
    "Identifiant d'appel" : "30611848",
    "Adresse d'appel" : "1801",
    "Adresse d'appel" : "1800",
    "ClientTimeZone" : "Heure normale du Centre",
    "ContactStartTimeMs" : 1447075073000,
    "Direction" : 1,
    "Audio" :[
        {
            "Emplacement" : "25.wav",
            "StartTimeMs" : 1447075080000
        }
    ],
    "Écran" :[
            "Emplacement" : "25.webm",
            "StartTimeMs" : 1447075075000
    ],
    "Métadonnées personnalisées" :{
            "numéro de compte" : "123456",
```

```
22                "département" : "ventes"
23            }
24        }
```

Court exemple

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

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

FERMETURE ÉCLAIR format

Le format ZIP est géré différemment de CSV ou JSON, dans la mesure où il s'agit d'une collection de fichiers qui sont 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 dossier dans le fichier ZIP est aplatie et ignorée.

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

```
1  lot.zip
2      batch.csv (contient 2 lignes, pour call1 et call2)
3      appel1.wav
4      appel2.wav
```

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

Remarques

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

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

IMPORTANT Vous devez disposer d'un accès Administrateur locataire, d'un accès au serveur de données à utiliser pour l'importation de contacts en masse et de l'autorisation d'importation en masse cochée pour votre rôle.

Utilisation du serveur de données pour les contacts en masse importer

Vous pouvez utiliser l'importation de contacts en masse API pour télécharger des contacts en masse via le serveur de données. L'utilisation de l'importation de contacts en masse API nécessite les éléments suivants :

- Webex Rôle d'administrateur 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 :

CONDITION PRÉALABLE Pour qu'une importation en masse puisse télécharger avec succès 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 une importation en masse, consultez la rubrique "Configuration du serveur de données" dans le *Guide de l'utilisateur WFO*.

1. Pour utiliser un serveur de données déjà configuré dans Webex WFO, accédez au **Configuration du serveur de données** page (Gestion des applications > configuration système > configuration du serveur de données) et sélectionnez ce serveur de données.
2. Dans le **Paramètres de synchronisation du serveur de données régional ACD** section, assurez-vous que **Activer la capture** est sélectionné et que le **Générique (par défaut)**) ACD est attribué.
3. Cliquez **Sauvegarder** .
4. Créez un fichier CSV (pas JSON) contenant tous les champs obligatoires, ainsi que tous les champs facultatifs que vous souhaitez ajouter.
5. Préfixez le fichier avec le mot CONTACT. Le mot est sensible à la casse et vous devez le saisir 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 GIS <tenant> 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 sur la page Configuration du serveur de données.

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

Importation d'organisation en masse API

L'importation d'organisation en masse 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 possible d'importer le même fichier plusieurs fois en toute sécurité.

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 masse pour des groupes ou des 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 aucune des colonnes, même si elles ne sont pas requises pour chaque entrée individuelle.

Groupes API Protocole et URI

URI	/api/upload/groupes
Méthode	POST
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données de formulaire/multipart

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 est nouveau, un groupe est créé avec ce nom et est activé.

Groupes API Demande et réponse Champs

Nom	Req?	Description
id	O	L'ID du groupe dans le ACD. Vous pouvez identifier le numéro d'identification en exportant les données du groupe et en les visualisant dans le fichier CSV résultant. **NOTE** Si le groupe est un nouveau groupe, l'ID doit être défini sur 0 (zéro), sinon l'importation échouera.
nom	O	Le nom du groupe. Caractères max = 60 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 de désactivation	O	La date à laquelle le groupe a été désactivé au format MM/JJ/AAAA.

Équipes API Protocole et URI

URI	/api/upload/équipes
Méthode	POST
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données de formulaire/multipart

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 auquel appartient 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.

Équipes API Demande et réponse Champs

Nom	Req?	Description
id	O	L'ID de l'équipe dans le ACD. Vous pouvez identifier le numéro d'identification en exportant les données de l'équipe et en les visualisant dans le fichier CSV résultant. **NOTE** Si l'équipe est une nouvelle équipe, l'ID doit être défini sur 0 (zéro), sinon l'importation échouera.
nom	O	Nom de l'équipe. Caractères max = 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 de désactivation	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 de CSV importé ne contient pas d'ID ACD pour l'utilisateur, mais que nous en avons déjà un dans la base de données, la valeur existante n'est pas remplacée. Si les trois identificateurs de personne sont nouveaux, une nouvelle personne est créée et reçoit le rôle d'agent par défaut.

Personnes API les champs de demande et de réponse

Nom	Req?	Description
personId (ID de la personne)	O	La pièce d'identité de la personne dans Webex WFO. Vous pouvez identifier le numéro d'identification 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	Le nom de connexion Active Directory de l'utilisateur. Nombre max de caractères = 50 Valeur par défaut =

Bulk Organization Import API | Personnes API champs Demande et

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 affectées à l'utilisateur en 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 uniquement). 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	Date à laquelle l'utilisateur a commencé à travailler pour le service au format MM/JJ/AAAA (WFM uniquement). Valeur par défaut = aucun
ID d'employé	N	L'ID d'employé de l'utilisateur (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	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	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".

Fichier CSVExemples

Exemple CSV groupes

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

Exemple CSV équipes

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

Exportation en bloc de données de rapport API

La API d'exportation de données de rapports en bloc vous permet de récupérer les données des rapports de l'Explorateur de données. Si les données que vous demandez sont trop volumineuses pour être renvoyées instantanément, il vous fournit un ID de demande pour récupérer les données une fois qu'elles sont prêtes.

Après avoir configuré les filtres du rapport dans l'Explorateur de données, vous pouvez ajuster les paramètres du rapport lors de l'appel API.

> **Remarque** : Vous pouvez exporter jusqu'à 1 000 enregistrements dans chaque demande d'exportation. Si vous devez exporter plus de 1 000 enregistrements, créez plusieurs exportations plus restreintes.

OBTENIR L'EXPORTATION DE DONNÉES DE RAPPORT EN MASSE API

La méthode GET pour l'API d'exportation des données de rapport en bloc vous permet de vérifier l'état d'une demande précédente ou de récupérer les données d'une demande asynchrone à l'aide d'un ID de requête.

> **REMARQUE** Un ID de requête est contenu dans la réponse à une action GET ou POST si les données demandées sont trop volumineuses ou ne peuvent pas être renvoyées rapidement.

GET Bulk Report Data Export API Protocol et URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Méthode	GET
Autorisation	Création de rapports
Type de contenu	Texte/CSV
Paramètres	Id de demande

Champs de demande de API d'exportation de données de rapport en bloc

Nom	Obligatoire	Description
ID de la demande	O	ID de demande renvoyé lors de l'exécution de l'action POST

Exemple d'exportation de données d'exportation de rapport en bloc API JSON

Voici un exemple de requête JSON formatée.


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


Exportation de données de rapport en bloc POST API

La méthode POST de l'API d'exportation de données de rapport en bloc renvoie les données d'un rapport dans l'Explorateur de données. Si les données demandées sont suffisamment petites pour être renvoyées rapidement, le corps de la réponse inclut les données du rapport dans CSV format. Si les données demandées sont trop volumineuses ou ne peuvent pas être renvoyées rapidement, le corps de la réponse contient un ID de demande qui peut être utilisé pour récupérer les données ultérieurement.

> **IMPORTANT** Cette API est déconseillée. Il n'est disponible que pour les clients Cisco existants qui l'utilisent déjà. Si vous souhaitez utiliser ce API, veuillez contacter le support Cisco.

Protocole et URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Méthode	POST
Autorisation	Création de rapports
Type de contenu	Texte/CSV
Paramètres	idRapportId

Champs de requête POST

Nom	**Description**
Nom du schéma	Le nom de schéma d'une partie du API. Ceux-ci doivent être copiés à partir Exemple de fichier JSON.
Action	Tâche que doit effectuer le API. Dans ce cas, "Export_CSV".
QName	Nom qualifié. Ces informations peuvent être obtenues en ouvrant le rapport dans l'Explorateur de données, puis la console de votre navigateur. Recherchez le RENDER_REACT_REPORT **de chaîne** dans la console pour trouver le QName.
Valeurs de paramètre codées	Les valeurs que vous allez modifier par rapport au rapport par défaut. Le champ Les paramètres saisis ici doivent d'abord être configurés dans le rapport de l'Explorateur de données. Voir Configuration d'un filtre de rapport.
Compenser	Distance entre la cellule située en haut et à gauche du tableau et la cellule à partir de laquelle le API doit commencer à renvoyer des données. La première occurrence de décalage dans la demande body indique des lignes et la seconde occurrence indique des colonnes.
Limiter	Le plus grand nombre de cellules que le API devrait renvoyer. La première occurrence de limit dans la requête body indique des lignes et la deuxième occurrence indique des colonnes.

Exemple de fichier JSON


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


Champs de réponse

Il y a deux réponses possibles à cette API. Si les données peuvent être renvoyées rapidement, une réponse synchrone contient les données demandées dans CSV format. Si les données demandées ne peuvent pas être renvoyées rapidement, la réponse contiendra une réponse JSON avec un ID de requête et l'état de la demande. Ces sorties comprennent des champs définis dans les tableaux suivants.

Réponse synchrone

Champ	Description
Type de contenu	Format du contenu. Seul CSV format est disponible.
Étendue du contenu	Nombre total de lignes disponibles et nombre total de colonnes disponible.
Corps	Les données du rapport au format CSV.

Réponse asynchrone

Champ	Description
ID de la demande	Format du contenu. Seul CSV format est disponible.
État	État actuel de la requête. **REMARQUE** Un message qui ne peut pas être traité immédiatement va dans une file d'attente de messages et est stocké en tant que travail dans la base de données. Peuvent être suivis. Le champ d'état affiche l'état du travail au moment de l'appel. L'un des états suivants s'affiche. ▪ En attente : la demande est correctement capturée dans la file d'attente de messages et la base de données. ▪ En cours de traitement : le message mis en file d'attente est en cours de traitement mais n'a pas atteint l'un des états finaux. ▪ Échec : la requête n'a pas pu être exécutée. ▪ Annulé : la demande a été arrêtée. ▪ Expiré : le délai imparti pour la tâche a expiré avant d'être traité. ▪ Sur liste noire : le nombre d'appels a dépassé la limite et cet appel ne sera pas retourné.

Exemple de fichier

Voici un exemple de demande formatée.

Demande JSON


```
{
    "schemaName" : "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "action" : "EXPORT_CSV",
    "état" : {
        "schemaName" : "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
        "qname" : "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "paramValues" : {
        "qnameContent" : "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues" :
        « [] »
    },
    "pageSpecification" : [
        {
            "décalage" : 0,
            "limite" : 100
        },
        {
            "décalage" : 0,
            "limite" : 100
        }
    ]
}
```

Configuration d'un filtre de rapport

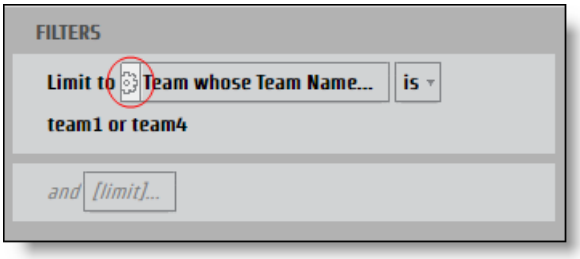
L'une des fonctionnalités de la API d'exportation de données de rapport en masse est la possibilité de modifier les filtres d'un rapport lors de l'appel du API. Vous pouvez configurer les filtres en modifiant le texte de la requête POST. Pour modifier un filtre à l'aide de l'API, vous devez au préalable apporter quelques modifications au rapport dans l'Explorateur de données.

Configurer le paramètre dans l'Explorateur de données

Pour configurer un filtre afin qu'il puisse être mis à jour via l'appel API, vous devez modifier les paramètres du filtre dans l'Explorateur de données.

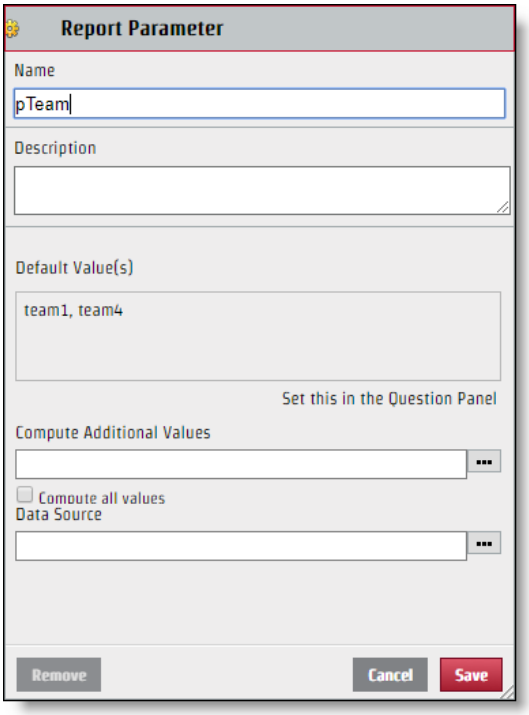
Configurez le paramètre

1. Ouvrez le rapport que vous souhaitez exporter à partir de la liste Rapports de l'Explorateur de données.
2. Cliquez sur **Modifier** pour ouvrir le panneau Question.
3. Dans la section Filtres du Panel de questions, cliquez sur l'icône Paramètre à côté du filtre que vous souhaitez mettre à jour. L'icône Paramètre ressemble à une partie d'un engrenage, et elle est située sur le côté gauche du champ Filtre. L'image suivante illustre l'icône du paramètre entourée de rouge.



La **boîte de dialogue Paramètres** du rapport s'ouvre.

4. Entrez un nom dans le **champ Nom** pour le paramètre qui peut être utilisé comme clé JSON.

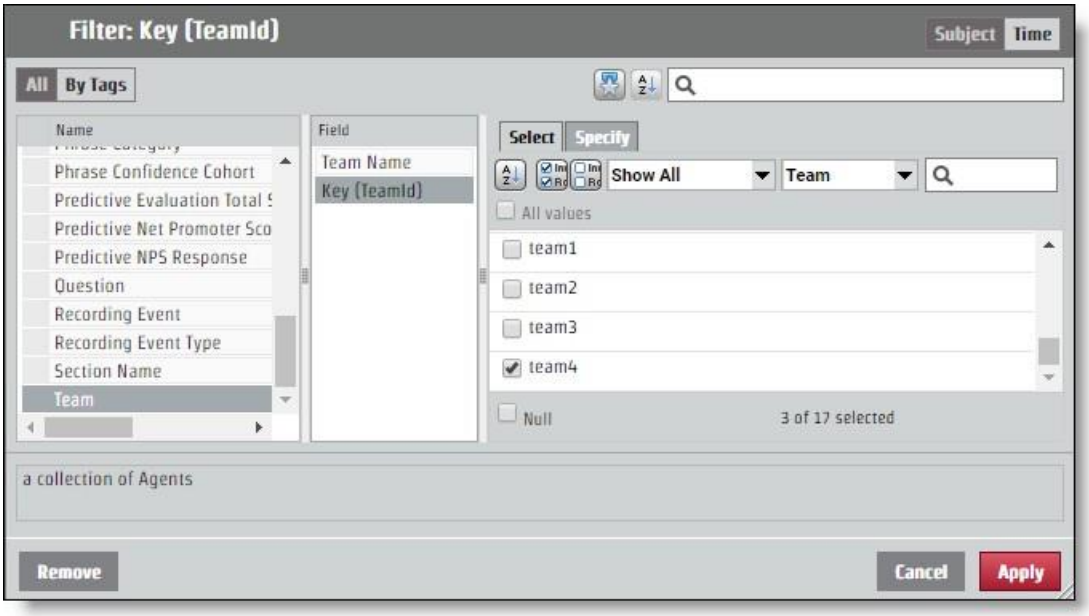


5. Cliquez sur **Enregistrer**.

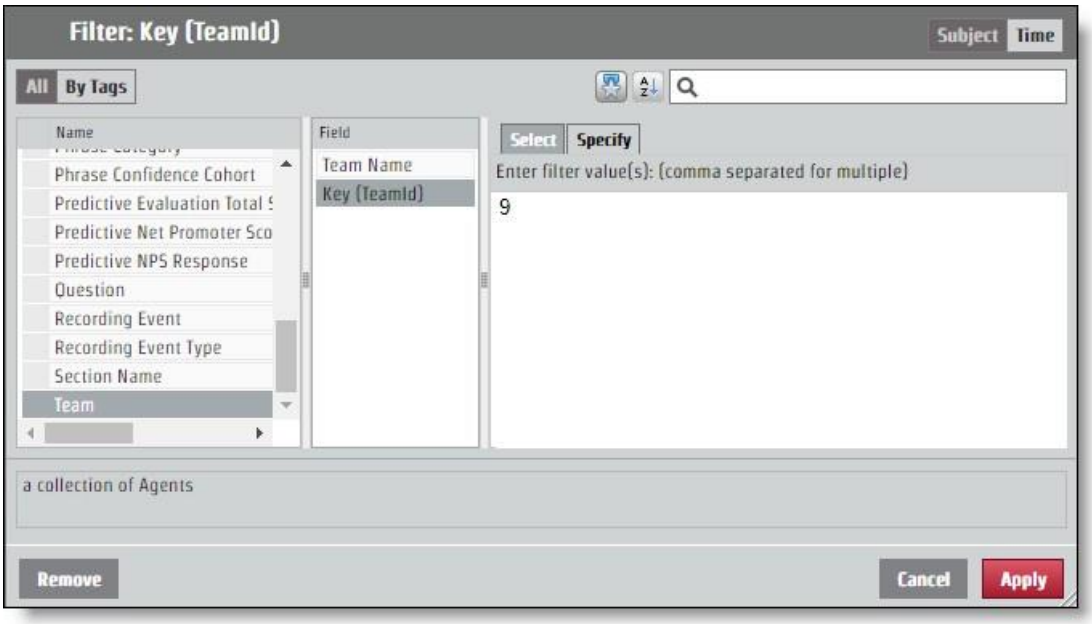
Une fois le filtre configuré, il peut être modifié via la requête API. Bien que le nom du paramètre que vous créez soit utilisé pour le nom de clé dans la paire de valeurs de clé JSON, la valeur affichée dans la section Sélectionner de la boîte de dialogue Filtre n'est pas nécessairement la valeur que vous devez utiliser pour le fichier JSON. Pour amender correctement le fichier JSON, vous devez identifier le nom spécifique de la valeur.

Identifier la valeur spécifique

1. Cliquez sur le champ de filtre **avec les** valeurs à identifier à partir du panneau Question pour ouvrir la boîte de dialogue Filtre.
2. Activez uniquement la case à cocher en regard de la valeur que vous souhaitez identifier.



3. Ouvrez l'onglet **Spécifier** . La valeur spécifique apparaît dans le volet de CSV de la valeur de filtre.



Configurer JSON pour la API Requête

La paire clé-valeur que vous avez déterminée en nommant le paramètre et en identifiant la valeur doit être ajoutée à la demande JSON. Les modifications apportées au filtre s'effectuent par le biais du **champ EncodedParamValues** .

Si votre rapport renvoie des informations pour toutes les équipes, mais que vous souhaitez que les informations proviennent uniquement de l'équipe ayant la valeur spécifique "9", le code JSON ParamValues codé doit ressembler à l'exemple suivant. Dans cet exemple, le paramètre a été nommé "pTeam", c'est donc la clé dans le fichier JSON.

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

Configuration des filtres de plage

Le processus de configuration d'un paramètre pour renvoyer des informations à partir d'une certaine plage de temps fonctionne exactement de la même manière que la modification du champ EncodedParamValues pour tout autre filtre. Il existe plusieurs périodes spécifiques telles que l'année, le mois et le trimestre. Les périodes spécifiques possèdent un **onglet Spécifier** qui fonctionne comme n'importe quelle autre valeur de filtre. Il existe également des options pour les plages : Date relative et Plage de dates. Chaque option d'heure de début nécessite des valeurs différentes dans le fichier JSON.

Plage de dates

L'option Plage de dates utilise des dates exactes pour déterminer la plage. Le API utilise l'heure d'époque UNIX, de sorte que toutes les dates et heures que vous souhaitez utiliser comme paramètre pour une plage doivent être converties.

> **MEILLEURE PRATIQUE** Un rapport qui ne spécifie pas de plage de fin extraira toutes les informations de l'heure de début de la plage. Pour les rapports périodiques, vous pouvez utiliser cette fonction et prendre le temps des derniers
> Dans le rapport, qui sera formaté dans l'heure d'époque UNIX et utilisera ce nombre comme début de la nouvelle plage. De cette façon, vous pouvez obtenir toutes les informations dont vous avez besoin et ne jamais avoir à traduire les temps en temps d'époque UNIX.

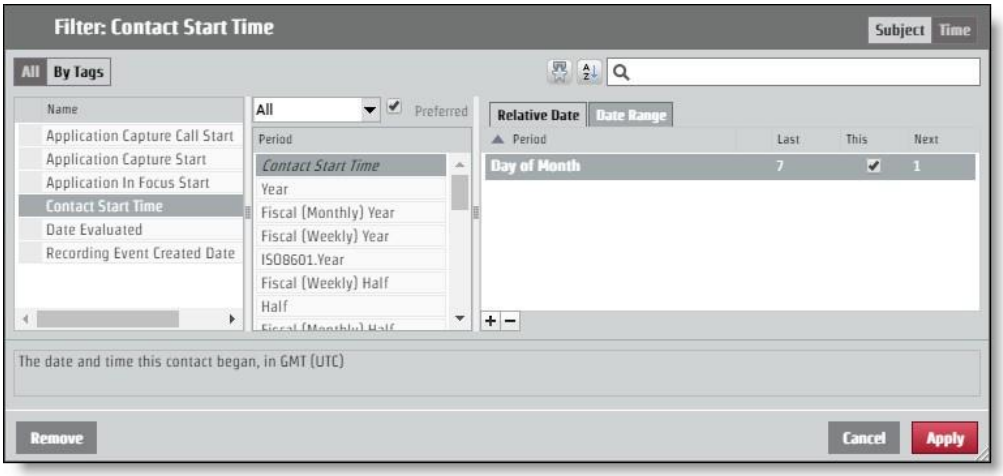
Pour une demande qui configure une plage temporelle du 15 juin 2017, les valeurs ParamValues codées doivent ressembler à l'exemple suivant. Dans cet exemple, le nom du paramètre est "pDate".

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

…

Date relative

L'option Date relative crée une plage sans dates spécifiques. Cela comprend les périodes relatives à la date en cours. Dans la boîte de dialogue Filtre, vous pouvez sélectionner une période et déterminer si vous souhaitez un certain nombre de périodes avant la période en cours, cette période actuelle et un certain nombre de périodes futures. Dans l'exemple suivant, la plage horaire est définie pour les sept derniers jours, aujourd'hui et demain.



Pour demander cette disposition via la requête API, les valeurs ParamValues codées doivent ressembler à l'exemple suivant. Dans cet exemple, le nom du paramètre est "pContactStartTime".

...

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

...

Catégories et expressions API

Utilisez cette API pour utiliser les listes de catégories et de

phrases à partir de. Ces méthodes sont utilisées pour les

catégories et expressions API :

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

SUPPRIMER des catégories et des 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

Suppression d'une catégorie : /api/rest/cas/phraselist ?id=13

Suppression d'une phrase : /api/rest/cas/phrase ?id=7

Nom	Description

Le système répond de la manière suivante :

{"supprimé" :1}

OBTENIR des catégories et des phrases 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	ID de catégorie.
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	Numéro d'identification de la phrase.
categoryId (ID de catégorie)	Numéro d'identification de catégorie de la phrase.
état	État du contact de l'agent.

Catégorie et expressions POST API

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

Protocole POST 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

Champs de réponse POST

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

Catégories et expressions PUT API

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

Protocole PUT et URI

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

Champs de réponse PUT

Nom	Description
Catégories	Informations détaillées concernant les catégories Analytics.

Nom	Description
id	ID de catégorie.
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	Numéro d'identification de la phrase.
categoryId (ID de catégorie)	Numéro d'identification de catégorie 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" : numéro, "category" :
                chaîne, "description" :
                chaîne, "languageId" : "en-
                us"
            },
            ....
        ],
        "phrases" : [{
```

```
                    "phrase" : chaîne,
                    "phonétique" : chaîne,
                    "soundslike" : chaîne,
                    "confiance" : nombre, "id" :
                    nombre, "categoryId" : nombre,
                    "état" : nombre

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

Périphérique de contact API

Utilisez l'API Périphérique de contact pour récupérer une liste de périphériques.

Protocole de API du périphérique de contact et URI

URI	/api/rest/enregistrement/contactDevice
Méthode	GET
Autorisations	Administrer les 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 ▪ false
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 pour le 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" :
                "Partition de route"
            }
        ]
    }
```

Appareil de contact en masse API

Utilisez le Contact Device Bulk API pour ajouter des appareils en masse.

Protocole de contact en masse API et URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Méthode	POST
Autorisations	Administrer QM

Voir Appareil de contact API pour plus d'informations.

Exemples de fichiers JSON pour appareils de contact BULK API

Exemple de fichier de réponses


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

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

```
                "personId" : 22,
                "recordingGroupId" : 1,
                "recordingTypeId" : 1,
                "signalingGroupId" : 1,
                "telephonyGroupId" : 1,
                "virtualDevice" : null
            }
        ],
        "mise à jour" : [
            {
                "configuré" : vrai,
                "contactDeviceLines" : [{"contactDeviceId" : 88, "extension" : "9504",
"id" : 412466, "partition" : ""}],
                "contactDeviceTypeId" : 0,
                "id" : 88,
                "isRecordingTones" : faux,
                "isStereo" : faux,
                "loggedInPersonId" : 31,
                "monitoringServerId" : null,
                "nom" : "CSFWIN10X64004",
                "personId" : 31,
                "recordingGroupId" : 1,
                "recordingTypeId" : 1,
                "signalingGroupId" : 1,
                "telephonyGroupId" : 1,
                "virtualDevice" : null
            },
            {
                "configuré" : vrai,
                "contactDeviceLines" : [{"contactDeviceId" : 86, "extension" : "9503",
"id" : 41251    1, "partition" : ""}],
                "contactDeviceTypeId" : 0,
                "id" : 86,
                "isRecordingTones" : faux,
                "isStereo" : faux,
                "loggedInPersonId" : 23,
                "monitoringServerId" : null,
                "nom" : "CSFWIN10X64003",
                "personId" : 23,
                "recordingGroupId" : 1,
                "recordingTypeId" : 1,
                "signalingGroupId" : 1,
                "telephonyGroupId" : 1,
                "virtualDevice" : null
            }
        ]
}
```

Contact API

Le contact API permet aux utilisateurs de rechercher des contacts spécifiques, puis de créer un lien vers Webex WFO pour les lire dans le lecteur multimédia.

Protocole et URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
Méthode	GET
Autorisations	Rechercher des contacts
Type de contenu	Données de formulaire/multipart
Paramètres	ID = identifiant d'un contact existant. Cette ressource URI localise un identifiant de contact spécifique. 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>

Demande Champs

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

Paramètre	Description
d'agents	L'identifiant de l'utilisateur. La valeur acceptée est un ID entier. Le paramètre ("agent") est sensible à la casse et doit être entièrement en minuscules. Si un utilisateur utilise le paramètre avec un A majuscule, il renvoie tous les agents. FACULTATIF
ani	L'identification automatique du numéro (ANI) pour un appel. En d'autres termes, l'ANI identifie le numéro de l'appelant. La valeur acceptée est une chaîne avec un astérisque (*) ou un point d'interrogation (?) comme caractères génériques.

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 (c'est-à-dire que l'exemple précédent recherche les contacts avec ani=1234 OU ani=4567). FACULTATIF.
assocCallId	L'ID de contact associé qui relie les contacts en fonction d'un client expérience. FACULTATIF.
Date de début	Renvoyer uniquement 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 spécifié, la valeur par défaut est 60 jours avant aujourd'hui.
heure de début	Utilisé avec beginDate pour renvoyer les enregistrements qui commencent à la date et à l'heure spécifiées ou après. FORMAT: `HH:MM`.
identifiant d'appel	Un identifiant de contact provenant d'une intégration tierce. La valeur acceptée est une chaîne. FACULTATIF.
peutÉvaluer	Indique si l'utilisateur peut évaluer ce contact. La valeur acceptée est vrai. True renvoie le contact, si l'utilisateur peut évaluer ce contact lorsqu'il est connecté à Webex WFO. FACULTATIF. 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.
Date d'évaluationFin	La date de fin de la plage de contacts filtrés qui ont été évalués. FORMAT: `AAAA-MM-JJ`.
dateÉvaluéeDébut	La date de début de la plage de contacts filtrés qui ont été évalués. FORMAT: `AAAA-MM-JJ`.
dnis	Le serveur d'identification du numéro composé (DNIS) pour l'appel. En d'autres termes, le numéro appelé. La valeur acceptée est une chaîne avec un astérisque (*) ou un point d'interrogation (?) comme caractères génériques. 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 OR. FACULTATIF.
Date de fin	Renvoyer uniquement les enregistrements qui commencent avant la date spécifiée. FORMAT: `AAAA-MM-JJ`. Si aucune plage n'est spécifiée et que la date de fin n'est pas spécifiée, la valeur par défaut est aujourd'hui.
Fin des temps date spécifiée.	Utilisé avec endDate pour renvoyer les enregistrements qui commencent avant la FORMAT: `HH:MM:SS`.
exclure	Renvoie un identifiant de ressource uniforme (URI) pour la valeur spécifiée. Cliquez sur URI pour voir les données associées à la valeur spécifiée. FACULTATIF. VALEURS : ▪ événement : renvoie un URI qui pointe vers les données d'événement. ▪ métadonnées : renvoie un URI qui pointe vers les métadonnées. ▪ metadata.key1 : renvoie un 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 URI. FACULTATIF. VALEURS : ▪ événement : développe tous les événements pour inclure toutes les données d'événement, pas seulement URI. ▪ métadonnées : développe toutes les métadonnées, pas seulement URI. ▪ metadata.key1 : développe uniquement l'attribut key1 dans l'objet de métadonnées.
firstName (prénom)	Prénom de l'agent. Les valeurs acceptées sont des chaînes de caractères contenant un nombre quelconque d'astérisques (*) ou de points d'interrogation (?). FACULTATIF.
groupe	L'identifiant d'un groupe. La valeur acceptée est l'ID entier.
FACULTATIF. hasRecording FACULTATIF. VALEURS :	Renvoyer uniquement les contacts associés à un enregistrement. ▪ Vrai ▪ false

Paramètre	Description
	Si vous n'incluez pas ce paramètre, la requête ne filtre pas les contacts par enregistrements.
h	Si l'évaluation du contact a été notée pour les ressources humaines (RH). FACULTATIF. VALEURS : ▪ Vrai ▪ false ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux)
En cours	Si l'évaluation des contacts est en cours. FACULTATIF. VALEURS : ▪ Vrai ▪ false ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux)
lastName (nom)	Nom de famille de l'agent. Les valeurs acceptées sont des chaînes de caractères contenant un nombre quelconque d'astérisques (*) ou de points 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 ▪ false ▪ 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.
plage	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 ▪ false ▪ 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 ▪ false ▪ 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	ID d'équipe. La valeur acceptée est l'ID entier. OPTIONNEL.
formation	Si l'évaluation du contact a été notée pour la formation. OPTIONNEL. VALEURS : ▪ Vrai

Paramètre	Description
	▪ false ▪ 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 paramètre searchStats = true

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

Recherche de base du contact API

Le API Recherche de base du contact renvoie des détails 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/recording/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	ID de base de données CCR du contact.
assocCallId	ID contact associé 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	ID d'affichage 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

Le API de surveillance des contacts permet aux utilisateurs d'afficher le nombre total de contacts créés dans les 15 dernières minutes à partir du moment où l'administrateur appelle ce API.

Tous les contacts sont enregistrés dans la base de données et affichés avec cette API. Toutefois, le nombre de contacts affichés avec ce API peut différer de celui indiqué 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 comptabilise 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
    }
}
```

Formulaire d'évaluation API

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

Protocole et URI

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

Champs de réponse

Nom	Description
id	ID du formulaire d'évaluation.
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	ID score.
name	Nom du type de score. **EXEMPLE** Pourcentage
Sections	Informations détaillées concernant les sections du formulaire d'évaluation.
id	ID de la section du formulaire d'évaluation.
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	ID de la question.
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	ID de l'option
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" : numéro, "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

}
]
},
....
]

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

ID du formulaire d'évaluation API

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

Protocole et URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Méthode	GET
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de réponse

Nom	Description
id	ID du formulaire d'évaluation.
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	ID score.
name	Nom du type de score. **EXEMPLE** Pourcentage
Sections	Informations détaillées concernant les sections du formulaire d'évaluation.
id	ID de la section du formulaire d'évaluation.
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	ID de la question.
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	ID de l'option
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" : numéro, "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 les 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	Le cas échéant, renvoie les agents associés à cet ID de ACD.
informations de base	N	Booléen	Lorsqu'il est défini sur Vrai, renvoie uniquement les informations de base de l'agent, notamment l'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	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	ID de connexion de l'utilisateur.
ID d'employé	ID d'employé de l'utilisateur.
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.
Vues de QM	Les vues attribuées à l'utilisateur dans QM.
ACD ID	ID de l'utilisateur dans le ACD.
ID serveur de ACD	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 affectées à l'utilisateur dans WFM.
Vue principale	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	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	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.
ID de groupe parent	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.

Sortie du fichier CSVExemple

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

ID de l'équipe, nom, date d'activation, date de

désactivation 3, équipe exportée 1,8/17/2016,31/12/2999

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

Importation de texte générique API

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

Protocole et URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Méthode	PUBLIER, METTRE
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 l'ID CCR. Le contact ne sera pas importé si le L'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	texte	O	Le corps du contact qui contient la conversation.
evalForm	Nom de l'identifiant	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 aucune pièce d'identité n'est fournie, 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 ne fonctionnera qu'avec le nom ou l'identifiant. 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

Le API Generic Text Import with Multiple Files (Importation de texte générique avec plusieurs fichiers) permet d'importer des données à partir d'une source textuelle avec des contacts et des contenus dans des fichiers distincts. Cette API peut être utilisée indépendamment ou par le service Data Server.

> **REMARQUE** Lorsque vous importez des données texte à l'aide d'un API WFO Webex, le texte doit être codé UTF-8. Cela permet d'inclure des 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 contiennent 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 l'ID CCR. Le contact n'est pas

Champ	Req?	Type	Description
			importé si l'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.

IMPORTANT CSV et les fichiers 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 CSV, JSON ou ZIP Formats.

Exemple de fichier CSV par lots

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 demande 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 principaux (c'est-à-dire les champs du modèle principal et les types qui peuvent être affectés à ces champs) et d'importer des données à partir de fichiers CSV dans ces modèles principaux.

GET Protocole d'importation 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	Le cas échéant, renvoie les agents associés à cet ID de ACD.
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"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```

Protocole d'importation POST 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	ID du service partagé 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	Le 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.

Format JSON

```
{
        "tenantId" :1,
        "mapping" :[
                {
                        "column" :"ID de l'équipe",
                        "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"
            }
        ]
}
```

Format de réponse aux succès POST

```
{
    "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 fichiers 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 API Créer des préférences 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

L'API de préférences de suppression 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 l'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 API Préférences d'importation 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	ID de préférence d'importation.
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,
                                "nom" : "Ma cartographie utilisateur",
                                "type" : "personnes", "mappages" : [
                                        {
                                                "field" : "personId",
                                                "column" : "Person ID",
                                                "dataType" : "Integer"
                                        },
                                        {
                                                "champ" : "e-mail",
                                                "colonne" : "E-mail", "type de
                                                données" : "Texte"
                                        }
                                ]
                        },
                        {
                                "id" : 2,
                                "nom" : "Ma cartographie vide",
                                "type" : "personnes",
                                "mappages" : []
                        }
                ]
        },
        {
                "groupes" : [
                        {
                                "id" : 3,
                                "nom" : "Ma cartographie de groupe",
                                "type" : "personnes",
```

```
                    "mappages" : []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Système Réponse

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

Importer les préférences par ID API

Les préférences d'importation par ID API récupèrent une préférence d'importation par son ID, afin que vous puissiez la visualiser.

Préférences d'importation par protocole d'ID et URI

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

Préférences d'importation par réponse d'ID Champs

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

Champ	Description
id	ID de préférence d'importation.
name	Nom de la préférence d'importation.
taper	Type de préférence d'importation.
mappages	Liste des mappages de champs pour la préférence d'importation.

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

Importer les préférences par fichier JSON ID Exemple

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

```
{
        "id" : 1,
        "nom" : "Ma cartographie
        utilisateur", "type" : "personnes",
        "mappages" : [
            {
                "field" : "personId",
                "column" : "Person ID",
                "dataType" : "Integer"
            },
            {
                "champ" : "e-mail",
                "colonne" : "E-mail", "type de
                données" : "Texte"
            }
        ]
}
```

Système Réponse

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

Mettre à jour les préférences d'importation API

Les préférences de mise à jour API vous permettent 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 l'ID de la préférence d'importation que vous souhaitez modifier.
Méthode	PUT
Autorisations	Importation en masse
Type de contenu	Données de formulaire/multipart

Mettre à jour la réponse de préférence d'importation Champs

Champ	Description
name	Nom de la préférence d'importation.
taper	Type de préférence d'importation.
mappages	Liste des mappages de champs pour la préférence d'importation.
champ	Champ pour la préférence d'importation spécifiée.
colonne	En-tête de colonne pour le champ.
Type de données	Type de données dans le champ.

Mettre à jour le fichier JSON des préférences d'importation Exemple

Voici un exemple de requête JSON formatée.

```
{
        "name" : "Nom mis à jour", "type" :
        "personnes", "mapping" : [
                {
                        "field" : "personId", "column" :
                        "Person ID", "dataType" :
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Mettre à jour le système de préférences d'importation Réponse

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

Liste d'inclusion/exclusion API

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

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

Liste d'inclusion/exclusion GET API

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

Liste d'inclusion/exclusion GET API Protocole et URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Méthode	GET
Autorisations	Administrer QM
Type de contenu	application/JSON
Paramètres	<id>= ID de la liste d'inclusion/exclusion

Demande de liste d'inclusion/exclusion GET API Champs

Champ	Req?	Type	Description
inclusionExclusionListId	O	Entier	ID de la liste d'inclusion/exclusion.
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 d'appel) 2 = DNIS (numéro appelé) 3 = Extension 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe lequel
modèle	N	Chaîne	Modèle des nombres dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ de modèle autorise deux caractères génériques et le signe plus (+) : ? = un seul chiffre **EXEMPLE** 612822??? ? inclut ou exclut tous les numéros de la zone 612 Code avec l'échange 822. * = N'importe quel nombre de chiffres **EXEMPLE** 612* inclut ou exclut tous les numéros de la zone 612 code. + = Indicateur de code pays (valable uniquement au début de la chaîne) **EXEMPLE** +44 inclut ou exclut les contacts au Royaume-Uni. **IMPORTANT** Si vous exportez une liste d'inclusion ou d'exclusion qui Inclut un indicatif d'appel international avec le signe plus (+), Excel traitera le numéro comme un code mathématique

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.
inclusionExclusionAppelDirection	N	Entier	ID de la direction de l'appel : 1 = Entrant 2 = Sortant 3 = Soit

Réponse du service GET API Champs

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

Champ	Description
inclusionExclusionListId	ID de la liste
d'inclusion/exclusion. inclusionExclusionType	Type
d'inclusion/exclusion :	1 = Inclusion 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	Type de modèle de la liste
d'inclusion/exclusion"	1 = ANI (numéro d'appel) 2 = DNIS (numéro appelé) 3 = Extension 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe lequel
modèle	Modèle des nombres dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ de modèle autorise deux caractères génériques et 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 **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 les contacts au Royaume-Uni. **IMPORTANT** Si vous exportez une liste d'inclusion ou d'exclusion qui inclut un indicatif d'appel international avec le signe plus (+) signe, 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.
inclusionExclusionAppelDirection	ID de la direction de l'appel : 1 = Entrant 2 = Sortant 3 = Soit

Fichier JSON du service GET API Exemple

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <nombre>,
    "inclusionExclusionType" : <nombre>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <nombre>, "pattern" :
    <chaîne>, "inclusionExclusionCallDirection" : <nombre>,
}
```

PUT Liste d'inclusion/exclusion API

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

PUT Inclure/Exclure la liste API Protocole et URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Méthode	PUT
Autorisations	Administrer QM
Type de contenu	application/JSON

Demande PUT Inclure/Exclure la liste API Champs

Champ	Req?	Type	Description
inclusionExclusionListId	O	Entier	ID de la liste d'inclusion/exclusion.
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 d'appel) 2 = DNIS (numéro appelé) 3 = Extension 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe lequel
modèle	N	Chaîne	Modèle des nombres dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ de modèle autorise deux caractères génériques et le signe plus (+) : ? = un seul chiffre **EXEMPLE** 612822??? ? inclut ou exclut tous les numéros de la zone 612 Code avec l'échange 822. * = N'importe quel nombre de chiffres

Cha	Req?	Type	Description
			EXEMPLE 612* inclut ou exclut tous les numéros de la zone 612 code. + = Indicateur de code pays (valable uniquement au début de la chaîne) **EXEMPLE** +44 inclut ou exclut les contacts au Royaume-Uni. **IMPORTANT** Si vous exportez une liste d'inclusion ou d'exclusion qui Inclut un indicatif d'appel international avec le signe plus (+), Excel traitera le numéro 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.
inclusionExclusionAppelDirection	N	Entier	ID de la direction de l'appel : 1 = Entrant 2 = Sortant 3 = Soit

PUT Inclure/Exclure la liste API Réponse Champs

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

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

Champ	Description
	1 = ANI (numéro d'appel) 2 = DNIS (numéro appelé) 3 = Extension 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe lequel
modèle	Modèle des nombres dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ de modèle autorise deux caractères génériques et 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 **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 les contacts au Royaume-Uni. **IMPORTANT** Si vous exportez une liste d'inclusion ou d'exclusion qui inclut un indicatif d'appel international avec le signe plus (+) Signe, 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.
inclusionExclusionAppelDirection	ID de la direction de l'appel : 1 = Entrant 2 = Sortant 3 = Soit

PUT Liste d'inclusion/exclusion API Fichier JSON Exemple

{

```
    "inclusionExclusionListId" : <nombre>,
    "inclusionExclusionType" : <nombre>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <nombre>, "pattern" :
    <chaîne>, "inclusionExclusionCallDirection" : <nombre>,
}
```

Liste d'inclusion/exclusion POST API

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

Liste d'inclusion/exclusion POST API Protocole et URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Méthode	POST
Autorisations	Administrer QM
Type de contenu	application/JSON

Champs de demande de liste d'inclusion/exclusion POST API

Champ	Req?	Type	Description
inclusionExclusionListId	O	Entier	ID de la liste d'inclusion/exclusion.
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 d'appel) 2 = DNIS (numéro appelé)

Champ	Req?	Type	Description
			3 = Extension 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe lequel
modèle	N	Chaîne	Modèle des nombres dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ de modèle autorise deux caractères génériques et le signe plus (+) : ? = un seul chiffre **EXEMPLE** 612822??? ? inclut ou exclut tous les nombres de la zone 612 Code avec l'échange 822. * = N'importe quel nombre de chiffres **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 les contacts au Royaume-Uni. **IMPORTANT** Si vous exportez une liste d'inclusion ou d'exclusion qui inclut un indicatif d'appel international avec le signe plus (+), Excel traitera le numéro 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.
inclusionExclusionAppelDirection	N	Entier	ID de la direction de l'appel :

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

Liste d'inclusion/exclusion POST API Champs de réponse

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

Champ	Description
inclusionExclusionListId	ID de la liste
d'inclusion/exclusion. inclusionExclusionType	Type
d'inclusion/exclusion :	1 = Inclusion 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	Type de modèle de la liste
d'inclusion/exclusion :	1 = ANI (numéro d'appel) 2 = DNIS (numéro appelé) 3 = Extension 4 = Numéro de téléphone 5 = N'importe lequel
modèle	Modèle des nombres dans la liste d'inclusion/exclusion. Cela vous permet de spécifier une plage de nombres à inclure ou à exclure. Le champ de modèle autorise deux caractères génériques : ? = un seul chiffre **EXEMPLE** 612822??? ? inclut ou exclut tous les numéros de l'indicatif régional 612 avec le central 822. * = N'importe quel nombre de chiffres **EXEMPLE** 612* inclut ou exclut tous les numéros de l'indicatif régional 612.
inclusionExclusionAppelDirection	ID de la direction de l'appel : 1 = Entrant

Champ	Description
	2 = Sortant 3 = Soit

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

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <nombre>,
    "inclusionExclusionType" : <nombre>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <nombre>, "pattern" :
    <chaîne>, "inclusionExclusionCallDirection" : <nombre>,
}
```

SUPPRIMER la liste d'inclusion/exclusion API

SUPPRIMER la liste d'inclusion/exclusion vous permet de supprimer une liste d'inclusion/exclusion.

SUPPRIMER la liste d'inclusion/exclusion API Protocole et URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Méthode	POST
Autorisations	Administrer QM
Type de contenu	application/JSON

Supprimer la liste d'inclusion/exclusion du système Réponse

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

Résumé de l'interaction Lire API

Utilisez le résumé d'interaction Lire API pour exporter les résumés d'interaction.

Protocole et URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary?ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Méthode	GET

Autorisations	Afficher les analyses de la parole en texte
Paramètres	ClientAppId = Une chaîne représentant l'application qui a appelé le API. Il est attribué une fois qu'une application est approuvée pour invoquer le API. ccrID = L'ID du CCR auquel le résumé est associé.

Exemple de réponse


```
{
	"statut" : "succès",
	"summary" : "Jack a appelé son opérateur mobile pour se renseigner sur la mise à niveau de son forfait de données, car il consommait ses données trop rapidement. L'agent du service client a vérifié l'identité de Jack en confirmant son nom, son numéro de compte, sa date de naissance et son numéro de téléphone. L'agent a ensuite consulté le compte de Jack et a constaté qu'il utilisait beaucoup de données. L'agent a mentionné un forfait de 60 Go pour $75 mais Jack a dit qu'il en aurait besoin de plus. L'agent a ensuite proposé un forfait de 120 Go pour $90 qui comprenait également des appels illimités en Amérique du Nord. Jack a demandé si les appels à l'étranger seraient inclus, et l'agent a répondu que les différents pays avaient des tarifs différents. Jack a décidé de passer au forfait 120 Go et l'agent a confirmé le changement. Jack était satisfait et a remercié l'agent avant de remplir une enquête de satisfaction client. ",
	"Raison" : "Succès"
}
```

Emplois API

Ce API facilite les requêtes simples des derniers travaux de rapprochement d'enregistrement "X" pour fournir des détails sur l'état du travail en cours ainsi que les détails historiques du travail de rapprochement.

Protocole et URI

URI	/api/rest/reconciliation/jobs
Méthode	GET
Autorisations	Administrer le locataire
Type de contenu	Non applicable

Champs de requête

Nom	Description	Remarques
limite	Le nombre d'emplois à restituer	Par défaut = 1
tenantId à	L'ID du locataire Requête pour les travaux de réconciliation	Ce champ s'applique uniquement aux comptes d'administrateur système. Pour les utilisateurs administrateurs de locataire, le champ correspond par défaut à l'ID de locataire de l'utilisateur.

Réponse Champs

Champ	Type	Description
id	Numérique	ID du travail.
tenantId	Numérique	ID de locataire pour le travail.
date de début du travail	Époque	Date de début du travail.
date de fin du travail	Époque	Date de fin du travail.

Champ	Type	Description
Statut du travail	Chaîne	Statut de l'emploi. Valeurs possibles : ▪ PROGRAMMÉ ▪ EN_FILE_D'ATTENTE ▪ EN_COURS ▪ AVORTÉ ▪ FINI
minContactDate	Époque	Date de contact minimale à rechercher.
maxContactDate	Époque	Date de contact maximale à rechercher.
enregistrements traités	Numérique	Nombre d'enregistrements traités.
enregistrements à traiter	Numérique	Nombre d'enregistrements à traiter.
cdrMatches	Numérique	Nombre de CDR correspondants.
racineRésultantEnCcr	Numérique	Nombre d'enregistrements racines ayant abouti à la création d'un contact.
ccrsCréé	Numérique	Nombre de CCR créés.
extensionTableMatches	Numérique	Nombre d'appareils trouvés pour correspondre aux contacts dans cette tâche de rapprochement.
acdMatches	Numérique	Nombre de correspondances ACD.
succès moyen	Numérique (millisecondes)	Temps d'exécution moyen pour chaque enregistrement racine réconcilié avec succès.
succèsCount	Numérique	Nombre d'enregistrements racine traités avec succès.
succèsTotalTime	Numérique (millisecondes)	Temps total nécessaire pour traiter tous les enregistrements racines trouvés comme ayant des contacts correspondants.
estScheduledJob	Vrai/Faux	Le travail a été déclenché par un planning.
Date de mise à jour	Époque	Horodatage de la mise à jour la plus récente du travail.

Champ	Type	Description
producteurHostName	Chaîne	Nom d'hôte de la machine qui a créé le travail.
nom d'hôte du consommateur	Chaîne	Nom d'hôte de la machine qui a consommé le travail.
Durée de la réconciliation des contacts	Numérique (secondes)	Durée nécessaire pour réconcilier les contacts.
durée de l'événement en temps réel	Numérique (secondes)	Durée des événements en temps réel.
durée de l'événement non-réel	Numérique (secondes)	Durée des événements non en temps réel.
Durée du flux de travail	Numérique (secondes)	Durée du flux de travail.
nombre d'événements en temps réel	Numérique	Nombre d'événements en temps réel traités par tâche.
nombre d'événements non réels	Numérique	Nombre d'événements non temps réel traités par tâche.
propriétés	Carte clé-valeur des chaînes	Carte des propriétés fournies au travail.

Fichier JSON Exemples

Demande

Voici un exemple de requête JSON formatée.

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

Réponse

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

```
5            "jobStartDate" : 1628177990210,
6            "jobEndDate" : null,
7            "jobStatus" : "TERMINÉ",
8            "minContactDate" : 1628177390197,
9            "maxContactDate" : 1628149190193,
10           "enregistrements traités" : 0,
11           "enregistrements à traiter" : 0,
12           "cdrMatches" : 0,
13           "rootResultingInCcr" : 0,
14           "ccrsCreated" : 0,
15           "extensionTableMatches" : 0,
16           "acdMatches" : 0,
17           "averageSuccess" : 0,
18           "successCount" : 0,
19           "successTotalTime" : 0,
20           "isScheduledJob" : faux,
21           "date de mise à jour" : 1628177990310,
22           "producerHostName" : " rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
23           "consumerHostName" : " rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
24           "contactReconciliationDuration" : 0,
25           "realtimeEventDuration" : 0,
26           "nonRealtimeEventDuration" : 0,
27           "workflowDuration" : 0,
28           "numberOfRealtimeEvents" : 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents" : 0,
30           "propriétés" : {}
31       }
32   ]
```

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

Le API Attribuer des rôles à une personne 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

Attribuer des rôles à une personne API les champs de demande

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

Cette API crée un nouveau groupe contenant les données spécifiées.

Protocole API du groupe commun 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 API commun (informations détaillées)

Cette 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 de 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 demande de API commun

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 de API commun

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

Nom	Description
IDgroupe	ID de groupe pour les équipes du tableau.
name	Nom du groupe.
displayId	ID affiché 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)	ID de la personne 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	ID de service partagé de l'utilisateur de l'équipe spécifiée.
e-mail	Adresse de courrier électronique de l'utilisateur de l'équipe spécifiée.
ID de compétence	ID de compétence 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 cette API pour récupérer tous les groupes auxquels l'utilisateur a accès, ou pour en créer un nouveau.

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	ID de groupe auquel l'utilisateur a accès.

Champs de demande API groupe : tous les groupes

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

Nom	Req?	Description
id	O	ID groupe 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.

Champs de réponse du groupe API

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

Nom	Description
id	ID groupe 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 API Grouper par ID (avec équipes) vous permet de répertorier des informations pour le 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 SUPPRE SSION POSTÉR IEURE
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	ID du groupe

Champs de demande Regrouper par ID (avec équipes)

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.

Champs de réponse Regrouper par ID (avec équipes)

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

Nom	Description
id	ID du groupe 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	ID de groupe de l'équipe.

Regrouper par ID (avec équipes) 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 Groupe Personne vous permet d'afficher, de réaffecter et d'ajouter une personne à un groupe.

Protocole de API de groupe-personne et URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Méthode	GET METT RE POST
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	groupId : ID du groupe auquel appartiennent les personnes

Champs de demande de API de la 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	ID de la personne de l'utilisateur dans le groupe.

Champs de réponse API de la 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)	ID de la personne 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

La API Groupe (avec étendue) 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) API champs de demande

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) API champs de réponse

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

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

Exemple de fichier JSON de groupe (avec étendue) 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 la API Autorisations 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

Champs Autorisations API 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.

Exemple d'autorisations API fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Personne API

La personne API afficher ou créer une nouvelle personne (utilisateur) au sein Webex WFO.

Protocole de API de la personne et URI

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

Champs de la demande de API d'une personne

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	ID de la vue de l'utilisateur.
MainView (en anglais)	N	Indique si l'ID de vue spécifié est le principal 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	ID de quart de travail de l'utilisateur.
shiftWeekStart	N	Date de début de la semaine de quart de travail de l'utilisateur.

Exemple de fichier JSON de 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 pièce d'identité API

Le API Personne par ID 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)

Personne par ID API champs de demande (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	ID de la personne de l'utilisateur.
acdId	O	ID du ACD de l'utilisateur.
acdServerId	O	ID serveur du ACD, sous forme de chaîne. Il peut s'agir de l'ID configuré sur la page Configuration du ACD dans Webex WFO, ou l'un des éléments suivants : ▪ Pour les systèmes qui utilisent le Unified CCE, il s'agit de et est l'ID du périphérique. Pour les systèmes qui utilisent un Avaya CM/CMS, il s'agit de obligatoire et correspond à l'ID ACD CMS.
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'il est 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 ce paramètre est défini sur True, 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	ID du mappage de compétences.
nom	N	Nom du mappage de compétences.
quarts de travail	N	Paramètres de quart de travail de l'utilisateur.
workShiftId	N	ID de quart de travail de l'utilisateur.
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	ID de la vue de l'utilisateur.
nom	N	Nom de la vue de l'utilisateur.
MainView (en anglais)	N	Indique si l'ID de vue spécifié est la vue principale de l'utilisateur. Vrai = Vue principale de l'utilisateur Faux = Pas la vue principale de l'utilisateur

Personne par ID API champs de réponse

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.
e-mail	Adresse e-mail de l'utilisateur.
Fuseau horaire	Fuseau horaire du centre de contact de l'utilisateur.
acdId	ID de ACD utilisateur.
IDgroupe	ID de groupe de l'utilisateur
enabledForScheduling (Activé)Planification Détail de l'agent pour	S'il est défini sur Vrai, Webex WFO utilise ce champ plutôt que 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 l'ID de vue de l'utilisateur.
MainView (en anglais)	Définit si l'ID de vue spécifié est la vue principale de l'utilisateur.
Quarts de travail	Définit les paramètres de quart de travail de l'utilisateur.
workShiftId	Définit l'ID du quart de travail de l'utilisateur.
shiftWeekStart	Définit la date de la semaine de travail de l'utilisateur.

Personne par ID API Exemple de fichier JSON

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

La API Fuseau horaire de la personne répertorie 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	ID de fuseau horaire de 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 API Rôles vous permet de lire tous les rôles d'un locataire.

Rôles API protocole et URI

URI	/api/rest/org/rôle/par/locataire
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 service partagé.

Nom	Req?	Description
nom	O	Nom du nouveau rôle de service partagé.
tenantId	O	ID du rôle de service partagé associé au nouveau rôle.
Autorisations	O	Autorisations attribuées au nouveau rôle.
id	O	ID d'autorisation du 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	ID du rôle de service partagé.
Nom	Nom associé à l'ID du rôle de locataire.

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

Champ	Description
Identifiant	ID du rôle de service partagé.
Nom	Nom associé à l'ID du rôle de locataire.
Autorisations	Autorisations attribuées au rôle.
Identifiant	ID d'autorisation du 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

Le API Équipe vous permet de créer de nouvelles équipes et de les affecter à un groupe.

Protocole de API 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 API équipe

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 d'équipe API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Équipes par ID (avec agents)

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

Équipes par ID (avec agents) Protocole et URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Méthode	GET METTRE SUPPRIMER

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.

Champs de réponse Équipes par ID (avec agents)

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

Champ	Description
Identifiant	ID de l'équipe de locataires.
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. ID de groupe parent	ID de service partagé du groupe
auquel l'équipe appartient Agents.	Informations détaillées sur les agents de l'équipe.
ID de la personne	ID de l'agent.
ID du service partagé	ID du locataire.
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.
ID à afficher	ID complet du service partagé pour l'agent.
ID du groupe	ID de groupe 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	Nom de connexion Active Directory.

Équipes par 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)

Le API Équipe (avec étendue) vous permet de lister un groupe 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

La API Locataire affiche une liste de tous les locataires entrant dans votre portée, ou crée un service partagé.

Protocole de API du service partagé et URI

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

Champs Demande de API du service partagé

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 API du service partagé

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 de service partagé API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


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

Commandes d'enregistrement API

Le API des commandes d'enregistrement existe au niveau du serveur et dans l'interface utilisateur de l'application WFO Webex. Les utilisateurs peuvent créer une application externe qui s'interface avec le Webex WFO.

> **Remarque** : La API d'authentification des contrôles d'enregistrement permet aux utilisateurs d'intégrer des applications tierces dans les contrôles d'enregistrement. Lorsque vous utilisez cette API, destination des commandes d'enregistrement
>
> Est un serveur de données plutôt que le Webex Web Service WFO.
>
> Pour plus d'informations sur l'utilisation du API d'authentification des commandes d'enregistrement, reportez-vous à la section Connexion au API Contrôles d'enregistrement .

L API permet d'effectuer les actions suivantes :

- 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 les commandes 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

Les commandes d'enregistrement API protocole et URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

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

URI demande Paramètres

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	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	N	Chaîne	ID du serveur pour le ACD, sous forme de chaîne. Il peut s'agir de ID configuré sur la page Configuration du ACD dans Webex WFO, ou l'un des éléments suivants : ▪ Pour les systèmes qui utilisent le Unified CCE, il s'agit de l'ID de périphérique.

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 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. ▪ ID personne : 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/contrôle 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 Commandes d'enregistrement API Commandes.

Connexion aux commandes d'enregistrement API

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

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

   > **REMARQUE :** Les téléphones Cisco 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
   - Mettre en pause
   - Reprend.
   - 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 requête

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"}]
				}

Mettre en 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
Reprend.	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 d'écran uniquement a déjà été lancé, cette commande est ignorée.

Commande	Passerelle Enregistrement	Bureau intelligent Enregistrement	Serveur de signalisation Enregistrement	Description
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, l'ID du 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 service de signalisation CTI a

connaissance de

Command	Passerelle Enregistre	Bureau intelligent	Serveur de signalisati	Description
				Un appel pour l'utilisateur. ▪ contactId (entier) – Renvoie l'ID de contact WFO Webex du contact WFO le Webex 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> »
Mettre en pause	Interrompez temporairement la capture des données du bureau, de l'audio et de l'écran.

Commande	Format
	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

Contrôles d'enregistrement simplifiés 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=<ID de ACD de l'agent>&acdServerId=<ID de ACD de serveur de l'agent> POST : /api/rest/recordingcontrols/<command>
Méthode	GET et POST
Autorisations	Commandes d'enregistrement
Type de contenu	application/JSON

GET Exemple

EXEMPLE

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

Lorsque dans l'exemple ci-dessus,

- <IP> du serveur de données : 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.
- <ID de ACD de l'agent> — Entrez l'ID ACD de l'agent.

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

Exemple POST

EXEMPLE

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

Lorsque dans l'exemple ci-dessus,

- <IP> du serveur de données : 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 WFO Webex 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 :

   OBTENEZ 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 afin de tester les métadonnées :

PUBLICATION 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. L'auto-test de démarrage (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
	}] }
Mettre en 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"}

API d'exportation d'un

L'API d'exportation de contacts uniques vous permet de télécharger un contact à partir de Webex WFO.

Protocole et URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id> ?type=<format>
Méthode	PUBLIER, OBTENIR
Autorisations	Exportation d'enregistrements
Type de contenu	application/json
Paramètres	<id> = l'ID contact du contact que vous souhaitez exporter. Si l'<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 (en anglais) ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formats audio uniquement : ▪ WAV (en anglais) ▪ OPUS

Télécharger un seul contact

1. Envoyez une requête POST à l'URL. Attendez un certain temps 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"
}

Succès de

Utilisez cette API pour demander une liste de résultats de parole d'Analytics.

La parole correspond au protocole API 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

Résultats de parole API champs de réponse

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	Numéro d'identifiant de l'appel.
équipe	Nom de l'équipe de l'agent.
displayId	ID d'affichage de l'agent.
groupe	Nom du groupe de l'agent.

Exemple de fichier JSON de résultats vocaux API

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 cette API pour demander QM informations de configuration de l'enquête.

Protocole de configuration API d'enquête et URI

URI	/api/rest/enregistrement/enquête
Méthode	GET
Autorisations	Administrer QM Enquêtes Afficher les résultats de l'enquête QM rapports d'enquête
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Configuration de l'enquête API champs de réponse

Nom	Description
id	ID de l'enquête.
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)	ID d'enquête pour le fournisseur.

Nom	Description
surveyProviderConnectionId (ID connexionFournisseur)	ID de connexion pour le fournisseur d'enquête.
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	Numéro d'identification de la question.
surveyId (ID d'arpentage)	Numéro d'identification de l'enquête.
étiquette	Étiquette de question.
description	Description de la question.
providerQuestionId (ID question)	ID de la question du fournisseur.
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	Numéro d'identification de la réponse.
questionId	ID de la question.
étiquette	Étiquette de question.
description	Description de la question.
providerQuestionId (ID question)	ID de la question du fournisseur.
type	Type de question.

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

Exemple de configuration d'enquête API de fichier JSON

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.


```
[
        {
                "id" : numéro, "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" :
                        nombre, "label" : chaîne,
                        "description" : chaîne,
                        "providerAnswerId" : chaîne, "type" :
                        chaîne,
                        "weight" : deimal, "value" :
                        string, "lastModified" : epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "id" : numéro, // id "name" :
            chaîne, // nom
            "description" : chaîne, // description "creator" :
            chaîne,
            "créé" : époque,
            "totalPoints" : 0,0,
            "providerSurveyId" : chaîne, // ID du fournisseur
            "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,

ID de l'enquête API

Utilisez cette API pour demander des informations sur une enquête QM spécifique.

ID d'enquête API protocole et URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Méthode	GET
Paramètre	<id> = ID de l'enquête.
Autorisations	Administrer QM Enquêtes Afficher les résultats de l'enquête QM rapports d'enquête
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

ID d'enquête API champs de réponse

Nom	Description
id	ID de l'enquête.
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)	ID d'enquête pour le fournisseur.
surveyProviderConnectionId (ID connexionFournisseur)	ID de connexion pour le fournisseur d'enquête.
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	Numéro d'identification de la question.
surveyId (ID d'arpentage)	Numéro d'identification de l'enquête.
étiquette	Étiquette de question.
description	Description de la question.
providerQuestionId (ID question)	ID de la question du fournisseur.
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	Numéro d'identification de la réponse.
questionId	ID de la question.
étiquette	Étiquette de question.
description	Description de la question.
providerQuestionId (ID question)	ID de la question du fournisseur.

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

ID d'enquête API Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.


```
[
        {
                "id" : numéro, "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" : nombre, "questionId" :
                        nombre, "label" : chaîne,
                        "description" : chaîne,
                        "providerAnswerId" : chaîne, "type" :
                        chaîne,
                        "weight" : deimal, "value" :
                        string, "lastModified" : epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Résultat textuel API

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

Le texte atteint 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

Résultats de texte API champs de réponse

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	Numéro d'identifiant du groupe de l'agent.
équipe	Nom de l'équipe d'agents.
ccrId	ID d'enregistrement d'achèvement d'appel.

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 d'identification de l'équipe de l'agent.
personID (ID personnel)	ID de la personne qui traite le message.
groupe	Nom du groupe de l'agent.

Exemple de fichier JSON API résultats de texte

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 relevés de notes API

Le API d'exportation de transcription vous permet d'extraire la transcription d'un seul appel à l'aide de l'ID d'enregistrement d'achèvement d'appel de cet appel. Chaque appel trouvé dans un fichier ZIP d'exportation de contacts en bloc inclut un ID d'enregistrement d'achèvement d'appel dans les métadonnées. Voir "Créer un fichier d'exportation de contacts en bloc" dans le *Guide* de l'utilisateur de l'Webex WFO 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. L'ID de session peut être récupéré à l'aide de la méthode GET pour le API d'autorisation.

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 Demande d'exportation de API de relevé de notes

Nom	Req?	Description
CCRID	O	ID d'enregistrement d'achèvement d'appel.
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"
}’
```