Cisco

Webex WFO API Guide de référence

Pour les déploiements avec la version classique WFM

Première publication : 10 juillet 2020
Dernière mise à jour : 03 octobre 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Table des matières

Contenu 3

Mise en route 23

Autorisation 23

Demande d'autorisation 23

Demande JSON 24

Utilisation de la réponse d'autorisation 24

Destruction de la session 24

Utilisation de fichiers texte 24

Créer un utilisateur API 25

Adhésion et conformité API 27

Protocole et URI 27

Champs de demande 27

Champs de réponse 28

Exemple de fichier JSON 29

Agent API 31

Protocole et URI 31

Champs de demande 31

Champs de réponse 32

Exemples de fichiers JSON 33

Réponse détaillée complète 33

Réponse détaillée de base 34

Réponse filtrable 34

Agents planifiés par file d'attente de service API **37**

Protocole et URI 37

Champs de demande 37

Champs de réponse 38

IEX SmartSync Import MU ouvre le format de fichier 38

Exemple de fichier JSON 40

Configuration d'un filtre de rapport 40

Configurer le paramètre dans l'Explorateur de données 41

Configurer JSON pour la requête API 44

Configuration des filtres de plage 44

Plage de dates 44

Date relative 45

Autoriser API **47**

OBTENIR le protocole/URI 47

Champs de demande 47

Exemples de fichiers JSON 47

Demander 47

Réponse 48

POST Protocole et URI 49

Champs de demande 49

Exemples de fichiers JSON 49

Demander 49

Réponse 50

Agents disponibles par file d'attente de service ou mappage de compétences API **53**

Protocole et URI 53
Champs de demande 53
Champs de réponse 54
Exemples de fichiers JSON POST 54
Demander JSON 54
Réponse JSON 54
Exemple de fichier JSON GET 55
Importer des contacts en masse 57
Protocole et URI 57
Importation de contacts en masse API 57
Importation en temps réel de contacts en masse API (métadonnées) 57
Formats pris en charge 58
Champs Demande et réponse 58
Exemples de fichiers CSV 64
Exemple complet 65
Bref exemple 65
Exemples de fichiers JSON 65
Exemple complet 65
Bref exemple 66
Format ZIP 66
Remarques 66
Utilisation du serveur de données pour l'importation de contacts en masse 67
Bulk Organization Import API 69
Groupes API Protocole et URI 69

Groupes API Champs de demande et de réponse 70

Équipes API Protocole et URI 70

Champs de demande et de réponse Teams API 71

Personnes API Protocole et URI 71

Personnes API Champs de demande et de réponse 72

CSV Exemples de fichiers 75

Catégories et expressions API 77

SUPPRIMER les catégories et les phrases API 77

Protocole DELETE et URI 77

GET Catégories et expressions API 78

Protocole GET et URI 78

Champs GET Response 78

POST Catégorie et expressions API 79

POST Protocole et URI 79

POST Champs de réponse 80

PUT Catégories et expressions API 80

Protocole PUT et URI 80

Champs de réponse PUT 80

Exemple de fichier JSON GET/POST/PUT 81

Périphérique de contact API 83

Périphérique de contact API Protocole et URI 83

Paramètres 83

Exemples de fichiers JSON de périphérique de contact API 83

Exemple de fichier de réponses 83

Périphérique de contact en vrac API **85**

Protocole API et URI en vrac du périphérique de contact 85

Exemples de fichiers JSON de périphérique de contact BULK API 85

Exemple de fichier de réponses 85

Contact API **89**

Protocole et URI 89

Champs de demande 89

Exécution d'une recherche combinée 96

Exécution d'une recherche à l'aide d'une clé de métadonnées 96

Effectuer une recherche à l'aide d'une clé de métadonnées avec une valeur spécifique 96

Exécution d'une recherche des événements de silence 97

Exemple de fichier JSON 98

Exemple de fichier JSON Le paramètre searchStats = true 99

Recherche de base de contacts API **101**

Protocole et URI 101

Champs de demande 101

Champs de réponse 102

Exemple de fichier JSON 103

Surveillance des contacts API **105**

Protocole et URI 105

Champs de réponse 105

Exemple de réponse JSON 106

Recherche de métadonnées personnalisées API **107**

Protocole et URI 107

Champs de requête 107

Champs de réponse 108

Exemple de réponse JSON 108

Formulaire d'évaluation API 111

Protocole et URI 111

Champs de réponse 111

Exemple de fichier JSON 113

Formulaire d'évaluation ID API 117

Protocole et URI 117

Champs de réponse 117

Exemple de fichier JSON 119

API de type d'exception 123

Types d'exceptions GET API 123

Types d'exceptions GET API Protocole et URI 123

Types d'exceptions GET API Champs de requête 123

Types d'exceptions GET API Exemple de fichier JSON 123

POST Requêtes d'exception tierces API 124

POST Requêtes d'exception tierces API Protocole et URI 124

POST Requêtes d'exception tierces API Champs de requête 124

POST Requêtes d'exception tierces API Exemples de fichiers JSON 126

Exporter API 127

Protocole et URI 127

Champs de requête 127

Champs de réponse 127

Exemple de sortie de fichier CSV 130

Importation de texte générique API 131

Protocole et URI 131

Champs de requête JSON 131

Exemple de fichier JSON 132

Importation de texte générique avec plusieurs fichiers API 135

Protocole et URI 135

Champs de requête 135

Formats pris en charge 136

Exemple de fichier de lot CSV 137

Exemple de fichier ZIP 137

Exemple de fichier JSON 138

Corps JSON 138

Contenu 139

SIG API 141

Protocole et URI 141

Exemples 141

Fichier agent 142

Fichier de service 148

Colonnes 149

Importer API 153

GET Import Protocol et URI 153

Champs de requête d'importation GET 153

GET Importer les champs de réponse 153

Exemple d'importation de fichier JSON 154
POST Protocole d'importation et URI 156
Importer les champs de réponse POST 156
POST Exemple d'importation de fichier JSON 157
Format JSON 157
POST Format de réponse de succès 158
API de préférence d'importation 159
Créer une préférence d'importation API 159
Créer un protocole de préférence d'importation et URI 159
Créer des champs de requête de préférence d'importation 159
Exemple de fichier JSON de préférences d'importation 160
Créer une réponse du système de préférences d'importation 160
Supprimer la préférence d'importation API 160
Supprimer le protocole de préférence d'importation et URI 160
Supprimer la réponse du système de préférences d'importation 160
Préférences d'importation API 161
Protocole des préférences d'importation et URI 161
Champs de réponse des préférences d'importation 161
Exemple de fichier JSON 161
Réponse du système 163
Préférences d'importation par ID API 163
Préférences d'importation par protocole ID et URI 163
Préférences d'importation par champs de réponse ID 163
Importer les préférences par ID Exemple de fichier JSON 164

Réponse du système 164
Mettre à jour les préférences d'importation API 164
Mise à jour du protocole de préférence d'importation et URI 165
Mise à jour des champs de réponse des préférences d'importation 165
Exemple de fichier JSON de préférences d'importation de mise à jour 165
Réponse du système de préférences d'importation de mise à jour 166
Liste d'inclusion/d'exclusion API 167
Liste d'inclusion/d'exclusion GET API 167
Liste d'inclusion/d'exclusion GET API Protocole et URI 167
Liste d'inclusion/d'exclusion GET API Champs de requête 167
Champs de réponse du service GET API 169
Exemple de fichier JSON pour le service GET API 170
Liste d'inclusion/d'exclusion PUT API 170
Liste d'inclusion/d'exclusion PUT, protocole API et URI 171
PUT Liste d'inclusion/d'exclusion API Champs de requête 171
PUT Liste d'inclusion/d'exclusion API Champs de réponse 172
Liste d'inclusion/exclusion PUT Exemple de fichier JSON API 173
POST Liste d'inclusion/d'exclusion API 174
Liste d'inclusion/d'exclusion POST, Protocole API et URI 174
Liste d'inclusion/d'exclusion POST Champs de requête 174
Liste d'inclusion/d'exclusion POST Champs de réponse 176
Liste d'inclusion/exclusion POST Exemple de fichier JSON API 177
SUPPRIMER la liste d'inclusion/d'exclusion API 177
SUPPRIMER la liste d'inclusion/d'exclusion API Protocole et URI 177

Réponse du système de suppression de la liste d'inclusion/d'exclusion 177

Emplois API 178

Protocole et URI 178

Champs de requête 178

Champs de réponse 178

Exemples de fichiers JSON 180

Demande 180

Réponse 180

API de structure organisationnelle 183

Attribuer des rôles à une personne API 183

Attribuer des rôles à une personne API Protocole et URI 183

Attribuer des rôles à une personne API Champs de requête 183

Attribuer des rôles à une personne API Exemple de fichier JSON 183

Groupe commun API 184

Protocole du groupe commun API et URI 184

Champs de requête du groupe commun API 184

Structure organisationnelle commune API (Informations détaillées) 184

Protocole commun API et URI 185

Champs de requête communs API 185

Champs de réponse communs API 185

Exemple de fichier JSON API courant 186

Groupe API 187

Protocole du groupe API et URI 187

Champs de requête du groupe API — Tous les groupes 188

Champs de réponse du groupe API 188
Exemple de fichier JSON du groupe API 189
Groupe par ID (avec Teams) 190
Groupe par ID (avec Teams) Protocole et URI 190
Regrouper par ID (avec Teams) Champs de requête 190
Grouper par ID (avec Teams) Champs de réponse 190
Exemple de fichier JSON : regrouper par ID (avec Teams) 191
Groupe-Personne API 192
Protocole Groupe-Personne API et URI 192
Groupe-Personne API Champs de requête 192
Groupe-Personne API Champs de réponse 192
Exemple de fichier JSON Groupe-Personne API 193
Groupe (avec portée) API 193
Groupe (avec portée) API Protocole et URI 193
Groupe (avec portée) API Champs de requête 193
Groupe (avec portée) API Champs de réponse 194
Exemple de fichier JSON du groupe (avec portée) API 194
Autorisations API 194
Autorisations API Protocole et URI 194
Autorisations API Champs de réponse 195
Autorisations API Exemple de fichier JSON 195
Personne API 195
Protocole de la personne API et URI 196
Personne API Champs de requête 196

Exemple de fichier JSON pour la personne API 197

Personne par ID API 198

Personne par protocole ID API et URI 198

Personne par ID API Champs de requête (Méthode PUT) 198

Personne par ID API Champs de réponse 201

Exemple de fichier JSON Personne par ID API 202

Fuseau horaire de la personne API 203

Fuseau horaire de la personne API Protocole et URI 203

Fuseau horaire de la personne API Champs de réponse 203

Fuseau horaire de la personne API Exemple de fichier JSON 204

Rôles API 204

Rôles API Protocole et URI 204

Rôles API Champs de requête 204

Rôles API Champs de réponse 205

Rôles API Exemple de fichier JSON 205

Équipe API 206

Équipe API Protocole et URI 206

Équipe API Champs de requête 207

Exemple de fichier JSON de l'équipe API 207

Équipes par ID (avec agents) 207

Équipes par ID (avec agents) Protocole et URI 207

Équipes par ID (avec agents) Champs de requête 208

Équipes par ID (avec agents) Champs de réponse 208

Équipes par ID (avec agents) Exemple de fichier JSON 209

Équipe (avec portée) 211
Équipe (avec Scope) Protocole et URI 211
Champs de requête d'équipe (avec portée) 211
Champs de réponse de l'équipe (avec portée) 211
Exemple de fichier JSON d'équipe (avec portée) 211
Locataire API 212
Protocole locataire API et URI 212
Champs de requête du locataire API 212
Champs de réponse du locataire API 213
Exemple de fichier JSON pour le locataire API 213
États des agents en temps réel API 215
États des agents en temps réel API Protocole et URI 215
Paramètres 215
Considérations relatives aux paramètres temporels 216
États de l'agent en temps réel API Champs de requête 216
États de l'agent en temps réel API Champs de réponse 217
États d'agents en temps réel API Exemples de fichiers JSON 217
Exemple de fichier de requête 217
Exemple de fichier de réponse 217
Capture de données en temps réel API 219
Capture de données en temps réel API Protocole et URI 219
Capture de données en temps réel API Champs de requête 219
Capture de données en temps réel API Champs de réponse 220
Capture de données en temps réel API Exemple de fichier JSON 221

Destruction de la session 221

Réponse du système 221

Commandes d'enregistrement API 223

Contrôles d'enregistrement API Protocole et URI 223

URI Paramètres de la requête 224

Paramètres de requête 224

Enregistrement des contrôles d'authentification API Protocole et URI 227

Connexion aux commandes d'enregistrement API 228

Déconnexion des commandes d'enregistrement API 229

Commandes d'enregistrement API Requête de commandes 229

Utilisation des commandes d'enregistrement depuis la ligne de commande 233

Commandes d'enregistrement simplifiées API 235

Protocole et URI 235

Détails du planning par agent et date API 241

Protocole et URI 241

Paramètres 241

Champs de requête 241

Détails du planning par agent et date API Champs de réponse 242

Détails du planning par agent et date API Exemples de fichiers JSON 243

Exemple de fichier de requête 243

Exemple de fichier de réponse 243

Programme pour la période API 245

Protocole et URI 245

Paramètres de la requête 245

Champs de requête 246
Champs de réponse 246
Objets d'activité 246
Exemple de réponse 247
API de service 249
Service GET API 249
Service GET API Protocole et URI 249
Requête GET Service API Champs de requête 249
Champs de réponse du service GET API 250
Exemple de fichier JSON pour le service GET API 251
POST Service API 252
Service POST Protocole API et URI 252
POST Service API Champs de requête 253
Champs de jours 256
Domaines de cartographie des compétences 257
Champs DN 257
Champs de service virtuels 257
Champs d'ordre de planification 257
Champs de commande de vacances 258
Terrains de groupe multi-compétences 258
POST Service API Champs de réponse 259
POST Service API Exemple de fichier JSON de requête 261
Service POST API Exemple de fichier JSON de réponse 266
File d'attente du service ID API 273

Service GET ID API 273
Service GET Protocole ID API et URI 273
Champ de requête GET Service ID API 273
Champs de réponse du service GET ID API 274
Exemple de fichier JSON de réponse au service GET ID API 276
PUT Service ID API 281
Service PUT ID API Protocole et URI 282
Paramètres 282
PUT Service ID API Champs de requête 282
Service PUT ID API Exemple de fichier JSON du service 285
SUPPRIMER la file d'attente de service ID API 291
SUPPRIMER le service ID API Protocole et URI 291
SUPPRESSION du champ de requête de service ID API 291
Équipes par agent API 293
Changements par agent API Protocole et URI 293
Équipes par agent API Champs de requête 293
Évolution par agent API Champs de réponse 294
Équipes par agent API Champs d'entrée et de sortie JSON 295
Champs de saisie 295
Champs de sortie 296
Résultats d'activité pour les agents travaillant en horaires décalés (nuit et nuit) 297
Horaires par agent API Exemple de fichier JSON 297
Exportation à contact unique API 301
Protocole et URI 301

Exemple de réponse 302

Cartographie des compétences API 303

Obtenez une cartographie des compétences API 303

Cartographie des compétences GET API Protocole et URI 303

Obtenir la cartographie des compétences API Champs de requête 303

Exemple de fichier JSON de cartographie des compétences API 303

POST Cartographie des compétences API 304

POST Cartographie des compétences API Protocole/URI 304

POST Cartographie des compétences API Exemples de fichiers JSON 304

Format de la demande 304

Format de réponse 305

Cartographie des compétences ID API 307

OBTENEZ la cartographie des compétences ID API 307

OBTENEZ le protocole de cartographie des compétences ID API et URI 307

OBTENIR la cartographie des compétences ID API Cartographie des compétences ID JSON 307

PUT Cartographie des compétences ID API 308

Cartographie des compétences PUT ID API Protocole et URI 308

PUT Cartographie des compétences ID API Cartographie des compétences ID Exemple JSON 309

SUPPRIMER la cartographie des compétences ID API 310

SUPPRIMER la cartographie des compétences Protocole ID API et URI 310

Coups de gueule API 311

Protocole API et URI 311

Résultats vocaux API Champs de réponse 311

Exemple de fichier JSON Speech Hits API 312

Configuration de l'enquête API 315

Configuration de l'enquête API Protocole et URI 315

Configuration du sondage API Champs de réponse 315

Configuration de l'enquête API Exemple de fichier JSON 317

Sondage ID API 321

Enquête ID API Protocole et URI 321

Champs de réponse du sondage n° ID API 321

Exemple de fichier JSON pour l'enquête ID API 323

Text Hits API 325

Résultats textuels API Protocole et URI 325

Champs de réponse des résultats de texte API 325

Exemples de fichiers JSON API 326

Exportation de la transcription API 329

Exportation de la transcription API Protocole et URI 329

Champs de demande d'exportation de relevé de notes API 329

Exemple de fichier CURL d'exportation de transcription API 329

Utilisateur API 331

Protocole utilisateur API et URI 331

Champs de demande API de l'utilisateur 331

Exemple JSON GET User API 331

WHIT API 333

Protocoles WHIT API et URI 333

Protocole de téléchargement 333

Protocole d'importation 333

Mise en route

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

Autorisation

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

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

Pour plus d'informations sur la création d'informations d'identification pour cette demande, voir Créer un utilisateur API.

Demande d'autorisation

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

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

Demande JSON

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

Utilisation de la réponse d'autorisation

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

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

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

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

Destruction de la session

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

Se déconnecter

- Envoyez une requête HTTPS DELETE à :

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

Utilisation de fichiers texte

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

Créer un utilisateur API

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

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

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

Autoriser API. Si vous rencontrez des problèmes, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.

Créer un compte utilisateur API

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

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

2. Accédez à Gestion des applications > configuration utilisateur globale > > utilisateurs.
3. Sélectionnez l'option **Créer un nouvel utilisateur** et remplissez les champs suivants dans la section Informations utilisateur.
   - Prénom et **Nom** : saisissez un prénom et un nom qui identifie le but de l'utilisateur. Par exemple, entrez **API** comme prénom et **User** comme nom.
   - **Nom** d'utilisateur : saisissez une adresse e-mail valide. Il s'agit du nom d'utilisateur Webex WFO de l'utilisateur qui sera utilisé pour se connecter.
4. Entrez un mot de passe qui répond aux exigences de complexité du mot de passe de votre locataire dans le **champ Mot de passe** .
5. Dans le **champ Rôles** , affectez à l'utilisateur le rôle Administrateur système par défaut.
6. Définissez le **champ Équipe** sur Équipe par défaut. Vous pouvez définir cette valeur sur une autre équipe de votre choix.
7. Sélectionnez les groupes et équipes associés sur lesquels ce compte doit avoir une portée. Vous pouvez sélectionner des équipes individuelles, un nom de groupe ou un nom de service partagé en tant que groupe. La sélection d'un nom de service partagé met en surbrillance toutes les équipes de ce

groupe.

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

Rubriques connexes

Consultez le *Webex WFO API Guide* de référence.

Adhésion et conformité API

Utilisez ce API pour demander des statistiques d'adhésion et de conformité WFM.

REMARQUE : Les calculs d'adhésion sont strictement de minuit à minuit dans le fuseau horaire du locataire.

Protocole et URI

URI	/API/rest/planification/adhésion/agent
Méthode	GET
Autorisations	Modification des planifications Les utilisateurs connectés peuvent vérifier leur propre adhésion.
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de demande

Nom	Req?	Type	Description
idAgentId	N	Chaîne	Vous pouvez utiliser l'ID personnel comme paramètre facultatif dans la demande, si vous avez un agent spécifique, vous souhaitez extraire des données à l'aide de API.
date	O	Date	Date pour laquelle vous demandez les données détaillées d'adhésion de l'agent au format AAAA-MM-JJ.
Pagesize	N	Numéro	Nombre de résultats à renvoyer. Par défaut = 25 Max = 200
pageNumber (numéro de page)	N	Numéro	Numéro de page des résultats. Par défaut = 1

Champs de réponse

Nom	Description
agentId	L'agent ID.
acdAgentId agents entre les ACD	ACD identificateur d'agent. Permet aux fournisseurs de faire correspondre les Et leurs dossiers.
scheduledSeconds	Durée totale en secondes pendant laquelle l'agent est planifié pour
travailler à la date sélectionnée. scheduledInServiceSeconds	Durée totale en secondes pendant laquelle l'agent doit être en service et disponible Pour traiter les appels pour la date du jour
réelsDuréeCoursEntrants	Nombre de secondes pendant lesquelles l'agent a été
en service. notInAdherenceSeconds	Nombre de secondes pendant lesquelles l'agent
n'était pas en adhésion. scheduleAdhésion	Pourcentage d'adhésion, arrondi à une
décimale, planificationConformité	% de conformité, arrondi à une décimale
	Informations détaillées concernant l'adhésion de
l'agent. typeActivitéPlanifiée	ID de type d'activité planifiée.
scheduledActityStartTime (Heure de début de l'actactitéplanifiée)	Heure de
début de l'activité planifiée au format UTC enAdhésionSecondes	Nombre de
secondes pendant lesquelles l'agent est en adhésion. outOfAdherenceSeconds	
	Nombre de secondes pendant lesquelles l'agent n'est pas en adhésion.
Actuels	Informations détaillées concernant l'état réel d'adhésion de l'agent. **REMARQUE** Pour la date actuelle, un tableau vide pour les activités futures planifiées est affiché.
ÉtatAgentRéel	État réel d'activité de l'agent.
actualAgentStateStartTime	Heure de début réelle de l'agent, au format UTC
realReasonCode	Code raison d'activité réelle de l'agent. Peut être NULL.

Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.

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

    },
    ...
]
```

Agent API

L'option Agent API vous permet de récupérer des données récapitulatives pour les agents.

REMARQUE : API ne renvoie que les agents activés pour la planification.

Protocole et URI

URI	/API/rest/planification/agent
Méthode	GET
Autorisations	Mettre à jour les demandes de messagerie
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de demande

Nom	Req?	Type	Description
activeAgentAndActiveUser (Utilisateur actif)	N	Booléen	Lorsque la valeur True est attribuée, renvoie uniquement les utilisateurs actifs qui sont également des agents actifs.
Agent actif	N	Booléen	Lorsque la valeur est true, seuls les agents actifs sont renvoyés.
acdId	N	Chaîne	Si ce paramètre est défini, renvoie les agents associés à ce ACD ID.
agentAssignedException	N	Booléen	Lorsqu'il est défini sur Vrai, et si fullDetail est également défini sur Vrai, renvoie les ID de toutes les contraintes attribuées à l'agent. Si fullDetail est défini sur False, aucune donnée n'est renvoyée.
fullDetail	N	Booléen	Si la valeur True est attribuée, toutes les données de l'agent sont renvoyées. Si ce paramètre est réglé sur Faux, renvoie le ID, le prénom, le nom et le numéro d'employé.

Nom	Req?	Type	Description
Filtrables	N	Booléen	S'il est réglé sur Vrai, renvoie les informations d'agent filtrables (agent ID, prénom, nom, numéro d'employé, mappage de compétences ID, file d'attente de service ID et groupe multi-compétences ID.

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

Remarque : Les paramètres activeAgentAndActiveUser, activeAgent et acdId s'excluent mutuellement. Toutes les variantes appliquent des règles d'affichage. Seuls les agents visibles par l'appelant sont renvoyés.

Champs de réponse

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

Remarque : Votre rôle détermine les champs de la table que vous pouvez afficher. Par exemple, le champ EmployeeNumber ne peut être consulté que par un utilisateur doté du rôle Administrateur.

Champ	Description
ACD ID	Le ACD ID associé à l'agent.
Actif	Vrai/Faux. Indique si l'agent est actif.
IDAgent	Le ID de l'agent. Ce champ est également utilisé par les équipes de quart de travail de l'agent API.
NuméroEmployé	Le numéro d'employé de l'agent (administrateurs uniquement).
DateDébutEntreprise	Date à laquelle l'agent a commencé à travailler dans l'entreprise, au format AAAA-MM-JJ. Ce champ peut être consulté uniquement par les administrateurs.
DateDébutService	Date à laquelle l'agent a commencé à travailler dans le service, au format AAAA-MM-JJ (Administrateurs uniquement).
Date de fin	Date de fin du service de l'agent, au format AAAA-MM-JJ (Administrateurs uniquement). Ce champ peut avoir la valeur NULL.
Prénom	Le prénom de l'agent.
Nom	Le nom de l'agent.

Champ	Description
Équipe principale	Équipe principale de l'agent. Ce champ peut avoir la valeur NULL si
l'agent ne comporte aucune équipe. ID du GroupeCompétencesMultiple	Le ID du groupe multi-compétences auquel l'agent est associé.
Lecture seule	Vrai/Faux. Indique si l'agent est en lecture seule (superviseurs, administrateurs uniquement).
Services	La liste des ID des services pris en charge par l'agent.
Paramètres	Liens pour accéder aux paramètres de l'agent, par agent ID.
Mappages de compétences	Liste des ID des mappages de compétences pris en charge par l'agent.
Équipes	La liste des ID des équipes prises en charge par l'agent.

Exemples de fichiers JSON

Voici des exemples de réponses JSON mises en forme.

Réponse détaillée complète


```
[
        {
                "acdId" :string, "active" :boolean,
                "agentId" :number,
                "employeeNumber" :string,
                "companyStartDate":d ate,
                "departmentStartDate":d ate,
                "terminationDate":d ate,
                "firstName" :string,
                "lastName" :string,
                "mainTeam" :{"teamId" :number, "name" :string},
                "serviceQueueId" : number, "workConditionProfileId" :
                number, "multiSkillGroupId" : number,
```

```
                "readOnly" :booléen,
                "services" :[nombre, ...], "paramètres" :
                {
                « $ref" :"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings" :[nombre, ...],
                "équipes" :[nombre, ...],

        },
        ...
]
```

Réponse détaillée de base

```
[
        {
                "agentId" :number, "firstName" :string,
                "lastName" :string,
                "employeeNumber" :string

        },
        ...
]
```

Réponse filtrable

```
[
        {
                "agentId" :number,
                "firstName" :string,
                "lastName" :string,
                "employeeNumber" :string,
                "teams" :[nombre, ...],
                "skillMappings" :[nombre, ...],
```

```
            "services" :[nombre, ...],
            "IDgroupeCompétencesmultiples" :nom
        },  bre
        ...
]
```

Agents planifiés par file d'attente de service API

Le champ Agents planifiés par file d'attente de service API renvoie le nombre d'agents planifiés en équivalents temps plein (ETP) par intervalle pour un ensemble de files d'attente de service. Pour les groupes multi-compétences, où un agent peut travailler à temps partiel dans deux files d'attente de service ou plus, le FTE est une décimale. Par exemple, si l'agent travaille à mi-temps dans deux groupes de services, il ou elle est répertorié comme 0,5 FTE si l'agent est planifié pour travailler pendant tout l'intervalle.

REMARQUE : Pour renvoyer des données, la case "Ne pas générer de prévision ou d'horaire pour cette file d'attente de service" doit être décochée et les files d'attente de service doivent être dans la vue principale
De l'utilisateur soumissionnaire.

Protocole et URI

URI	/API/rest/planification/agents/planifié/par/file d'attente de service
Méthode	POST
Autorisations	Planifier les horaires
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

REMARQUE Les données renvoyées sont limitées en fonction des vues configurées de l'utilisateur authentifié. Les utilisateurs ne sont pas en mesure de récupérer des données pour les files d'attente de service qui ne sont pas visibles pour eux.

Champs de demande

Nom	Req?	Description
Intervalle	O	Intervalles de 15 ou 30 minutes.
ID de file d'attente de service	N	Les ID de file d'attente de service pour lesquels vous récupérez des informations de personnel. Valeur par défaut = toutes les files d'attente de service que vous êtes autorisé à afficher

Nom	Req?	Description
Plage de dates	O	Plage de dates de la demande. Des dates passées, actuelles ou futures peuvent être demandées. Les données sont renvoyées de minuit à minuit dans le fuseau horaire du locataire pour chaque date.

Champs de réponse

L'output est un tableau de tableaux, par file d'attente de service, puis par date. 48 ou 96 intervalles sont retournés pour chaque date, selon que des intervalles de 15 ou 30 minutes sont demandés.

Nom	Req?	Description
File d'attente de service ID	O	Le ID de la file d'attente de service.
Nom de la file d'attente de service	O	Le nom de la file d'attente de service.
Type de file d'attente de service ID	O	Le ID du type de file d'attente de service.
Nom du type de file d'attente de service	O	Nom du type de file d'attente de service.
Heure de début de l'intervalle	O	Horodatage UNIX de l'heure de début de l'intervalle.
Agents planifiés	O	Le nombre d'agents planifiés en ETP, à une décimale. Le nombre d'agents dépend de la durée de l'intervalle durant lequel un agent est planifié. **EXEMPLE** : si un agent est planifié pour 15 minutes sur un intervalle de 30 minutes, l'agent compte pour 0,5 agent.

IEX SmartSync Import MU ouvre le format de fichier

Voici un exemple de format de fichier d'importation SmartSync MU (unité de gestion, qui est une file d'attente de service). Dans cet exemple :

- CT = type de contact (tel que entrant, sortant, e-mail ou discussion)
- Ouvert = agents planifiés

```
< ?XML version="1.0" ?>
<s'ouvre>
        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <date>
                <jour>17</jour><mois>5</mois><année>2005</année>
            </date>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <date>
                <jour>17</jour><mois>5</mois><année>2005</année>
            </date>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</s'ouvre
>
```

Exemple de fichier JSON

Demander JSON

Voici un exemple de requête JSON formatée.


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


Réponse JSON


```
[{
        "serviceQueueId" : 1, "serviceQueueName" :
        "foobar", "serviceTypeName" : "voix",
        "serviceTypeId" : 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate" : [{
                "date" : "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval" : [{
                        "time" : 1468908900000,
                        "numberOfAgents" : 5.0
                }]
        }]
}]
```


Configuration d'un filtre de rapport

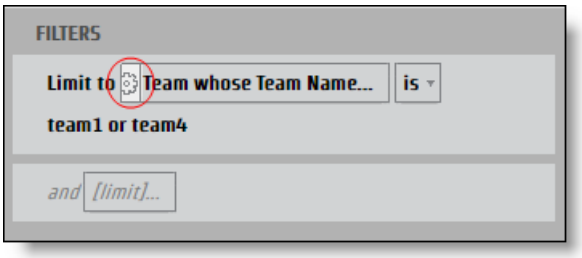
L'une des fonctionnalités de l'exportation de données de rapport en vrac API est la possibilité de modifier les filtres d'un rapport lors de l'appel du API. Vous pouvez configurer les filtres en modifiant le texte de la requête POST. Pour modifier un filtre à l'aide du symbole API, vous devez au préalable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

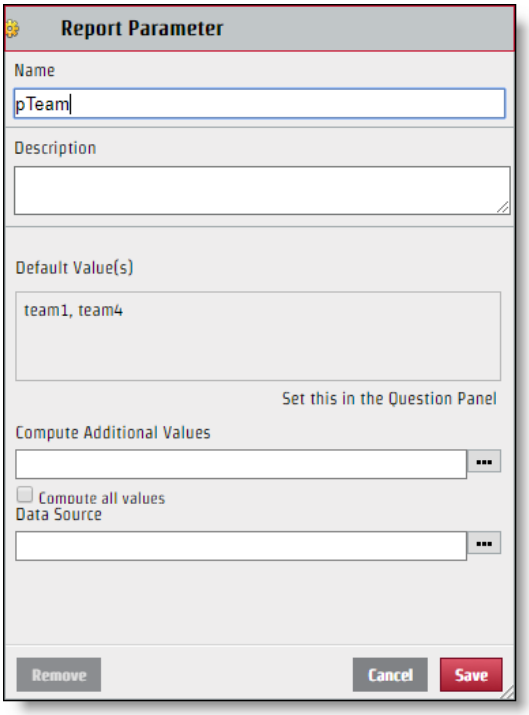
Configurez le paramètre

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.



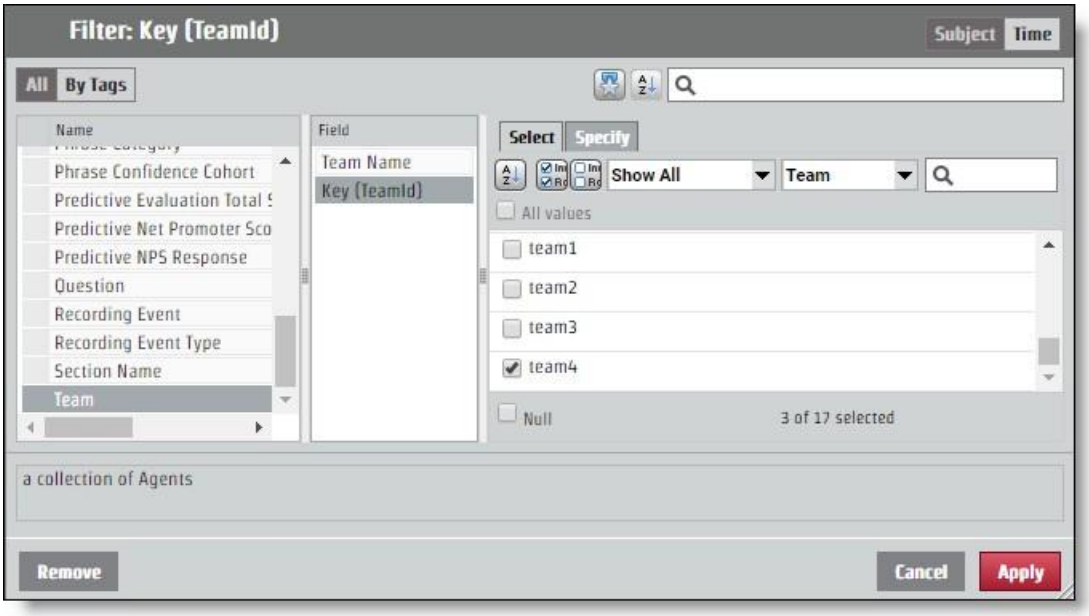
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

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.

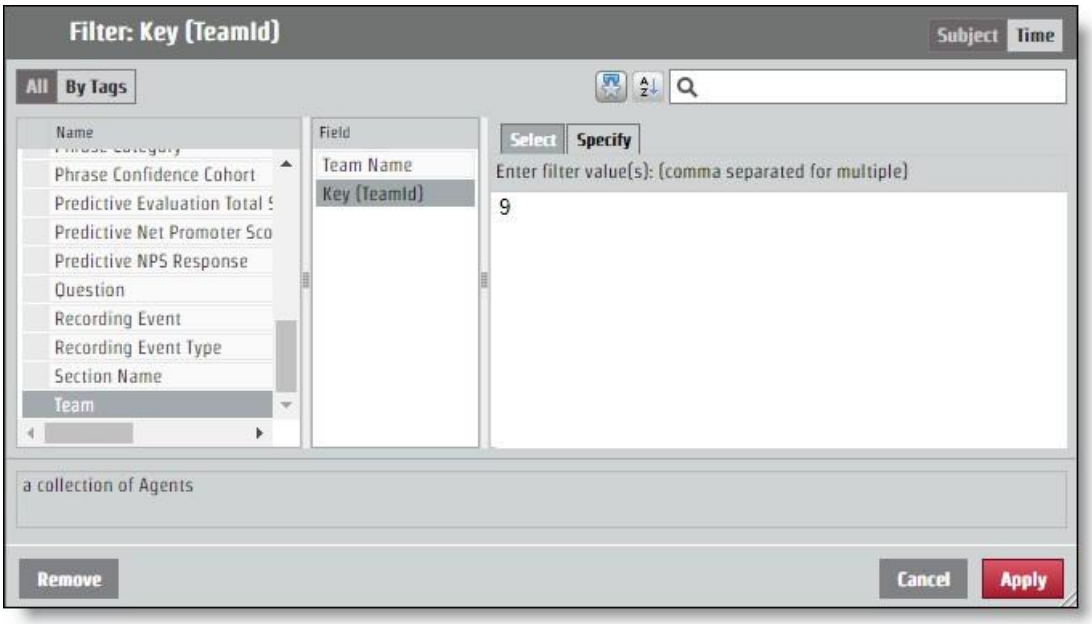
Identifier la valeur spécifique

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 le **champ Spécifier** Tab. La valeur spécifique apparaît dans le volet Valeur de filtre CSV.



Configurer JSON pour la requête API

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 ont un **Spécifier** Tab 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 toute date et heure que vous souhaitez utiliser comme paramètre pour une plage doit être convertie.

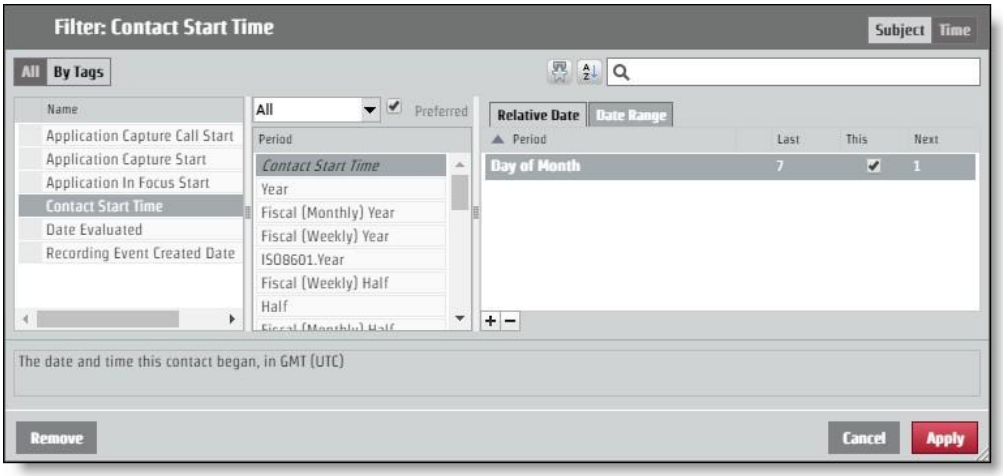
> **MEILLEURE PRATIQUE** Un rapport qui ne spécifie pas de plage de fin extraira toutes les informations de l'heure de début de la plage. Pour les rapports périodiques, vous pouvez utiliser cette fonction et prendre le temps des derniers
> Dans le rapport, qui sera formaté dans l'heure d'époque UNIX 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}]}}] »,
...
```

Autoriser API

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

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

GET Protocol/URI

URI	/API/rest/autoriser
Méthode	GET

Champs de demande

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

Exemples de fichiers JSON

Demander

Voici un exemple de requête JSON formatée.

```
{
        "locale" : chaîne,
```

"userId" : chaîne,

"password" : chaîne,

"language" : string,

"tenantId" : entier

}

Réponse

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

{

"sessionId" :"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"ID" :2,

"userId" :"user@test.com »,

"firstName" :"bill",

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

"teamName" :"Default Team",

"groupId" :2,

"groupName" :"Groupe par défaut",

"lang" :"en",

"country" :" »,

"sessionTimeout" :"60",

"timezoneString" :"Amérique\/Chicago",

"deactivated" :false,

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

"passwordExpirationDate" :null,

"userIq" :false,

"activatedDate" : 0,

"permissions" :[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST Protocole et URI

URI	/API/rest/autoriser
Méthode	POST

Champs de demande

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

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" :[]
}
```

Agents disponibles par file d'attente de service ou mappage de compétences API

Le rapport Agent disponible par file d'attente de service ou mappage de compétences API renvoie les détails de l'activité planifiée actuelle pour tous les agents qui sont actuellement planifiés pour travailler dans une file d'attente de service et dont le type d'activité est in_service, heures supplémentaires ou close_service. Les agents non planifiés ainsi que tout agent sur une exception (pause, déjeuner, exception affectée, etc.) au moment de la requête ne renverront pas de données.

Ce API ne renvoie des données que pour les agents qui se trouvent dans la portée de l'appelant, visibles par l'utilisateur authentifié.

Protocole et URI

URI	/API/rest/planification/horaire/disponibleAgents
Méthode	POST, OBTENIR
Paramètres POST	Aucun
Paramètres GET	agentId Date au format aaaa-MM-jj
Autorisations	Planifier l'horaire

Champs de demande

Vous devez demander des ID de file d'attente de service ou des ID de mappage de compétences. Si vous fournissez un type de ID, l'autre peut être vide.

Nom	Req?	Description
idQueueService	N	Les ID de file d'attente de service pour lesquels vous récupérez des informations d'agent actif.
skillMappingIds	N	Les ID de mappage de compétences pour lesquels vous récupérez des informations d'agent actif.

Champs de réponse

Champ	Description
agentId	Le ID d'un agent actuellement planifié pour prendre en charge la file d'attente de service.
agentTimeZone (fuseau horaire)	Le fuseau horaire de l'agent.
Activité planifiée	L'activité planifiée de l'agent.
activityType	Le type d'activité pour laquelle l'agent est planifié.
activityTypeLabel	Étiquette appliquée à l'activité planifiée dans l'interface utilisateur.
activityDetailName (nom du détail de l'activité)	Le nom détaillé de l'activité planifiée.
idQueueService	Les ID de file d'attente de service que l'agent est actuellement planifié pour travailler. En général, il s'agit d'une file d'attente de service unique ID sauf si l'agent est planifié pour travailler dans un groupe multi-compétences.
skillMappingIds	Les ID de mappage de compétences auxquels l'agent est actuellement affecté Programmé pour travailler.
startTime (heure de début)	L'heure de début d'une activité planifiée au format UNIX.
Heure de fin	L'heure de fin d'une activité planifiée au format UNIX.

Exemples de fichiers JSON POST

Demander JSON

```
{
        "serviceQueueIds" : [nombre,nombre,numéro...] "skillMappingIds" :
        [nombre,nombre,nombre...]
}
```

Réponse JSON

```
[
        {
                "agentId" : 1,
```

"agentTimeZone" : "Amérique/Chicago"

"scheduledActivity" :

{

"activityType" : "in_service", "activityTypeLabel" : "En service",

"activityDetailName" : "Support", "serviceQueueIds" :

[number,number,number,...], "skillMappingIds" :

[number,number,number,...], "startTime" :

"287579823492000",

"endTime" : "45832573458000",

}

}, ...

]

Exemple de fichier JSON GET

[

{

"date" : "2020-01-05",

"dateLabel" : "Dim, Jan 5",

"timeRangeLabel" : null,

"firstActivityStartTime" : null,

"lastActivityEndTime" : null, "paidHours" :

null, "shiftCrossesMidnight" : false,

"scheduledActivities" : null

},

{

"date" : "2020-01-06",

"dateLabel" : "Lun, Jan 6", "timeRangeLabel" :

"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime" :

1578319200000,

"lastActivityEndTime" : 1578349800000,

"paidHours" : "8.00",

"shiftesCrossesMidnight" : false,

"scheduledActivities" : [

{

"startTime" : 1578319200000,

"endTime" : 1578322800000,

"startTimeGmtOffset" : -360,

"startTimeLabel" : "8:00AM",

"endTimeLabel" : "9:00AM", "entireDay" :

false, "activityType" : "in_service",

"activityTypeLabel" : "En service",

"activityDetailName" : "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink" : null,

"hyperlinkName" : null, "color" :

« #7399BD",

"inShiftDate" : true

},]...

]...

Importer des contacts en masse

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

Il existe deux API d'importation en masse :

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

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

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

Protocole et URI

Importation de contacts en masse API

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

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

URI	/API/rest/wfo/contact/import

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

Formats pris en charge

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

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

Champs Demande et réponse

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

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

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

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

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

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

1 = sortant 0 = entrant

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

enregistrement. L'extension

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

(5 000 = 5 secondes).

Nombre maximal de caractères = Long

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

Exemples de fichiers CSV

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

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

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

Exemple complet

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

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
  Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
2 abc/bunkowm,1447100000000,America/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
  0,1,appel1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amérique/Chicago,103585664793220000,30611848,18
  01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Bref exemple

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

```
1 ID Agent,DuréeDébutContactMs,Enregistrement1
2 2,1447100000000 call1.wav
3 2,1447110000000 call2.wav
```

Exemples de fichiers JSON

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

Exemple complet

Voici un exemple de fichier JSON formaté.

```
1  {
2      "AgentId" :"john.smith@acme.com »,
3      "AssocCallId" :"103585664793254280",
4      "IDAcAppel" :"30611848",
5      "CalledAddress" :"1801",
6      "CallingAddress" :"1800",
7      "ClientTimeZone" :"Heure Standard du Centre",
8      "ContactStartTimeMs" :1447075073000,
9      "Direction" :1,
10     "Audio" :[
11         {
12             "Emplacement" :"25.wav",
13             "StartTimeMs" :1447075080000
14         }
15     ],
16     "Écran" :[
17             "Emplacement" :"25.WebM",
18             "StartTimeMs" :1447075075000
19     ],
20     "CustomMetadata" :{
21             "accountNumber" :"123456",
```

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

Bref 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  }
```

Format ZIP

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

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

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

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

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

Remarques

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

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

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

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

Vous pouvez utiliser l'option d'importation de contacts en masse API pour télécharger des

contacts en bloc via le serveur de données. L'utilisation de l'importation de contacts en masse

API nécessite ce qui suit :

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

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

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

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

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

préfixe CONTACT comme suit :

CONTACT. ExempleContacts.CSV

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

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

Bulk Organization Import API

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

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

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

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

Groupes API Protocole et URI

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

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

Groupes API Champs de demande et de réponse

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

Équipes API Protocole et URI

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

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

Champs de demande et de réponse Teams API

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

Personnes API Protocole et URI

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

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

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

Personnes API Champs de demande et de réponse

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

aucun

Nom	Req?	Description

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

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

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

CSV Exemples de fichiers

Exemple de groupes CSV

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

Exemple de Teams CSV

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

Catégories et phrases API

Utilisez ce API pour travailler avec des listes de catégories et

de phrases. Ces méthodes sont utilisées pour les catégories et

expressions API :

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

SUPPRIMER les catégories et les phrases API

Cette méthode supprime les informations de catégorie et de phrase.

Protocole DELETE et URI

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

EXEMPLE

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

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

Nom	Description

Le système répond de la manière suivante :

{"supprimé" :1}

GET Catégories et expressions API

Cette méthode récupère les informations de catégorie et de phrase.

Protocole GET et URI

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

Champs GET Response

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

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

POST Catégorie et expressions API

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

POST Protocole et URI

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

POST Champs de réponse

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

PUT Catégories et expressions API

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

Protocole et URI PUT

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

PUT Champs de réponse

Nom	Description
Catégories	Informations détaillées concernant les catégories Analytics.

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

Exemple de fichier JSON GET/POST/PUT

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

```
{
        "catégories" : [{
                "ID" : nombre, "catégorie" :
                chaîne de caractères,
                "description" : chaîne de
                caractères, "languageId" :
                "en-us"
            },
            ....
        ],
        "phrases" : [{
```

```
                    "phrase" : chaîne de
                    caractères, "phonétique" :
                    chaîne de caractères,
                    "soundslike" : chaîne de
                    caractères, "confidence" :
                    nombre, "ID" : nombre,
                    "categoryId" : nombre,
            },      "state" : nombre
            ...
        ],
    "confiance" : nombre
}
```

Appareil de contact API

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

Protocole de contact du périphérique API et URI

URI	/API/rest/enregistrement/appareil de contact
Méthode	GET
Autorisations	Administrer QM

Paramètres

Champ	Req ?	Type	Description
inclure les périphériques non configurés	N	Booléen	Si cette option est activée, les périphériques non configurés sont inclus. Valeur par défaut = faux Valeurs acceptées. ▪ vrai ▪ FAUX
élémentsParPage	N	Numéro	Le nombre d'éléments affichés par page.
triColonne	N	Texte	personneId
direction de tri	N		Options ▪ ascendant ▪ descendant

Exemples de fichiers JSON pour l'appareil de contact API

Exemple de fichier de réponse

```
[{
```

```
        "ID" : 1,
        "nom" : "123456789",
        "contactDeviceTypeId" : 0,
        "recordingTypeId" : 1, "configuré" :
        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 vrac API

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

Protocole de traitement en masse des périphériques de contact API et URI

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

Voir Appareil de contact API pour plus d'informations.

Exemples de fichiers JSON pour appareils de contact API

Exemple de fichier de réponse


```
{
	"ajouter" : [
		{
			"configuré" : vrai,
			"contactDeviceLines" : [
				{"contactDeviceId" : 239, "extension" : "7003", "ID" : 424032, "partition" : ""},
				{"contactDeviceId" : 239, "extension" : "7103", "ID" : 424033, "partition" : ""}
			],
			"contactDeviceTypeId" : 0,
			"ID" : 239,
			"isRecordingTones" : false,
			"isStereo" : faux,
			"loggedInPersonId" : 19,
			"monitoringServerId" : null,
			"nom" : "SEPWIN7X64003",
			"personId" : 19,
			"recordingGroupId" : 1,
			"recordingTypeId" : 1,
			"signalingGroupId" : 1,
			"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" : false,
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" : false,
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" : false,
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" : false,
                "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" : false,
                "isStereo" : faux,
                "loggedInPersonId" : 23,
                "monitoringServerId" : null,
                "nom" : "CSFWIN10X64003",
                "personId" : 23,
                "recordingGroupId" : 1,
                "recordingTypeId" : 1,
                "signalingGroupId" : 1,
                "telephonyGroupId" : 1,
                "virtualDevice" : null
            }
        ]
}
```

Contactez API

Le contact API permet aux utilisateurs de rechercher des contacts spécifiques, puis de se connecter à Webex WFO pour les lire dans le lecteur multimédia.

Protocole et URI

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

Champs de requête

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

Paramètre	Description
d'agents	L'utilisateur ID. La valeur acceptée est un entier ID. Le paramètre ("agent") est sensible à la casse et doit être entièrement en minuscules. Si un utilisateur utilise le paramètre avec un A majuscule, la fonction 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 de caractères contenant des caractères génériques astérisques (*) ou points d'interrogation (?).

Paramètre	Description
	Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une même requête. **EXEMPLE** `contact?ani=1234&ani=4567` Lorsque vous fournissez plusieurs valeurs pour un paramètre, la requête combine ces valeurs avec OU (c'est-à-dire que l'exemple précédent recherche les contacts avec soit ani=1234 OU ani=4567). FACULTATIF.
assocCallId	Le contact associé ID relie les contacts en fonction d'un client expérience. FACULTATIF.
Date de début	N'afficher que les enregistrements commençant 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 de 60 jours avant aujourd'hui.
débutHeure	Utilisé avec beginDate pour renvoyer les enregistrements qui commencent à la date et à l'heure spécifiées ou après. FORMAT : `HH:MM`.
callId	Un contact ID provenant d'une intégration tierce. La valeur acceptée est une chaîne de caractères. FACULTATIF.
peutÉvaluer	Indique si l'utilisateur peut évaluer ce contact. La valeur acceptée est vrai. La valeur 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 filtrera pas les contacts. VALEUR : Vrai, si le contact peut être évalué par l'utilisateur connecté.
dateEvaluatedEnd	Date de fin de la période couverte par les contacts filtrés qui ont été évalués. FORMAT : `AAAA-MM-JJ`.
dateEvaluatedStart	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. Autrement dit, le numéro appelé. La valeur acceptée est une chaîne de caractères contenant des caractères génériques astérisques (*) ou points d'interrogation (?). Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une même requête. Quand

Paramètre	Description
	Vous pouvez fournir plusieurs valeurs pour un paramètre ; la requête combine ces valeurs avec l'opérateur OU. FACULTATIF.
Date de fin	N'afficher que 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 du temps date spécifiée.	Utilisé avec endDate pour renvoyer les enregistrements qui commencent avant la FORMAT : `HH:MM`.
exclure	Renvoie un identifiant de ressource uniforme (URI) pour la valeur spécifiée. Cliquez sur URI pour afficher les données associées à la valeur spécifiée. FACULTATIF. VALEURS : ▪ événement—Renvoie un URI qui pointe vers les données de l'événement. ▪ métadonnées—Renvoie un URI qui pointe vers les métadonnées. ▪ metadata.key1—Renvoie un URI qui pointe vers l'attribut key1 dans l'objet metadata.
développer	Renvoie toutes les données associées à la valeur spécifiée au lieu d'un URI. FACULTATIF. VALEURS : ▪ événement—Élargit tous les événements pour inclure toutes les données d'événement, et pas seulement le URI. ▪ métadonnées—Développe toutes les métadonnées, pas seulement URI. ▪ metadata.key1—Développe uniquement l'attribut key1 au sein de l'objet metadata.
firstName (prénom)	Prénom de l'agent. Les valeurs acceptées sont des chaînes de caractères pouvant contenir un nombre quelconque d'astérisques (*) ou de points d'interrogation (?). FACULTATIF.
groupe	ID d'un groupe. La valeur acceptée est l'entier ID. FACULTATIF.
aEnregistrement FACULTATIF. VALEURS :	Afficher uniquement les contacts associés à un enregistrement. ▪ vrai ▪ FAUX

Paramètre	Description
	Si vous n'incluez pas ce paramètre, la requête ne filtrera pas les contacts par enregistrements.
heure	Si l'évaluation du contact a été marquée pour les ressources humaines (RH). FACULTATIF. VALEURS : ▪ vrai ▪ FAUX ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux)
En cours	Si l'évaluation des contacts est en cours. FACULTATIF. VALEURS : ▪ vrai ▪ FAUX ▪ 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 même requête. Quand Vous pouvez fournir plusieurs valeurs pour un paramètre ; la requête combine ces valeurs avec l'opérateur OU. FACULTATIF.
limite	Un paramètre d'URL qui peut être utilisé pour augmenter le nombre total de résultats et obtenir des ensembles de résultats plus importants. FACULTATIF. **IMPORTANT** L'utilisation de ce paramètre peut avoir un impact négatif sur les performances. Cisco recommande 100 ou moins.
doubler	Le numéro de poste de l'appel (du point de vue de l'agent qui enregistre l'appel). La valeur acceptée est une chaîne de caractères contenant des caractères génériques astérisques (*) ou points d'interrogation (?). Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une même requête. Lorsque vous fournissez plusieurs valeurs pour un paramètre,
	la requête combine ces valeurs.

Paramètre	Description
	Valeurs avec OU. FACULTATIF.
métadonnées	Le champ des métadonnées. FACULTATIF. VALEURS : ▪ <clé>~<opérateur>~<valeur> Où <clé> correspond au nom du champ de métadonnées configuré dans l'administrateur de surveillance et d'enregistrement et doit correspondre exactement au nom des métadonnées configurées. L'opérateur est l'un des suivants : ▪ égale ▪ commence par ▪ se termine par ▪ contient La valeur peut inclure une chaîne avec des caractères génériques astérisques (*) ou points d'interrogation (?). Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une même requête. Lorsque vous fournissez plusieurs valeurs pour un paramètre, la requête combine ces valeurs avec l'opérateur OU. Si vous ne spécifiez pas de valeur, la requête renvoie tous les contacts qui possèdent des métadonnées pour la clé spécifiée.
Nécessite une approbation	Si l'évaluation des contacts nécessite une approbation. FACULTATIF. VALEURS : ▪ vrai ▪ FAUX ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux)
nombre	Tout numéro utilisé dans le contact (ANI ou DNIS). La valeur acceptée est une chaîne de caractères contenant des caractères génériques astérisques (*) ou points d'interrogation (?). Ce paramètre peut apparaître zéro ou plusieurs fois dans une même requête. Quand Vous pouvez fournir plusieurs valeurs pour un paramètre ; la requête combine ces valeurs avec l'opérateur OU. FACULTATIF.

Paramètre	Description
PhoneNumber (Numéro de téléphone)	Tout numéro utilisé dans le contact (ANI, DNIS ou Line). L'accepté La valeur est une chaîne de caractères avec des caractères génériques astérisques (*) ou points d'interrogation (?). Ce paramètre peut apparaître zéro ou une fois dans une même requête. FACULTATIF.
gamme	Un paramètre d'en-tête qui vous permet de parcourir les résultats par pagination. Où, "items=<1-200>". FACULTATIF. **MEILLEURES PRATIQUES** Le paramètre range peut être utilisé conjointement avec le paramètre de requête limit, ce qui augmente Résultats totaux.
score	Si le contact a été comptabilisé. FACULTATIF. VALEURS : ▪ vrai ▪ FAUX ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux)
statistiques de recherche	Renvoie le nombre total d'enregistrements disponibles correspondant à la valeur "count". Les valeurs acceptées sont : ▪ vrai ▪ faux OPTIONNE L.
Durée du silence est correcte.	Ne renvoyer que les contacts dont la durée (en millisecondes) de l'enregistrement Le silence est égal ou supérieur à la valeur spécifiée. **EXEMPLE** silenceDuration=5000 renvoie les contacts présentant une ou plusieurs périodes de silence enregistrées égales ou supérieures à une durée supérieure ou égale à 5000. Moins de 5 secondes. FACULTATIF.
silenceÉvénements égal ou	Ne renvoyer que les contacts pour lesquels le nombre d'événements de silence est

Paramètre	Description

Paramètre	Description
	Supérieure à la valeur spécifiée. **EXEMPLE** silenceEvents=5 renvoie les contacts où il y a 5 événements de silence ou plus. FACULTATIF
étiqueté	Si le contact a été étiqueté. Les valeurs booléennes acceptées sont : ▪ vrai ▪ FAUX ▪ 1 (vrai) ▪ 0 (faux) FACULTATIF .
Durée de la conversation enregistrée est correcte.	Ne renvoyer que les contacts dont la durée (en millisecondes) de la conversation Les événements sont égaux ou supérieurs à la valeur spécifiée. **EXEMPLE** de discussion OverDuration=5000 renvoie des contacts où il existe une ou plusieurs instances de discours enregistrés sur des événements égals à ou Plus de 5 secondes. OPTIONNEL.
discussionÉvénements	Retourner uniquement les contacts où le nombre d'événements de discussion est égal à ou Plus que la valeur spécifiée. **EXEMPLE** de parlerOverEvents=5 renvoie les contacts dans lesquels il y a 5 événements ou plus de conversation. OPTIONNEL.
équipe	Le ID d'une équipe. La valeur acceptée est l'entier ID. OPTIONNEL.
formation	Si l'évaluation du contact a été notée pour la formation. OPTIONNEL. VALEURS : ▪ vrai

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

Réalisation d'une recherche combinée

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

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

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

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

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

Ce qui suit renvoie une liste de tous les contacts avec les métadonnées appelée customerNo.

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

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

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

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

Réaliser des événements de recherche du silence

La requête suivante renvoie une liste des contacts contenant deux événements de silence ou plus de 10 secondes ou plus.

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

Exemple de fichier JSON


```
{
    "hr" : faux, "dnis" :
    "2111",
    "callDurée" : 15000,
    "ani" : "1581",
    "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
    {
        "nom" : "formulaire 1",
        « $ref" : « /API/repos/enregistrement/évaluation/5"
    },
    "équipe" : {
        "nom" : "équipe 1",
        « $ref" : « /API/rest/enregistrement/équipe/1",
"displayId" : "0.4"
    },
    "ReasonQualité" : {
        "texte" : "Premier appel du jour",
        "reasonId" : 1,
        "Clé" : "rec_reason_what_first"
    },
    "agent" : {
        "nomUltime" : "Bunkowske",
        "nom d'utilisateur" : "bunkowm",
        « $ref" : « /API/rest/enregistrement/personne/1",
        "prénom" : "Mark",
        "displayId" : "0.1"
    },
    "évaluation" : {
        "stateId" : 1,
        "score" : 90,
        « $ref" : « /API/repos/enregistrement/contact/1/évaluation/1"
    },
    "Training" : faux, "ID" :
    1,
    "startTime" : 1239308710000,
```

"tz" : "America/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : vrai,
"archiveWF" : {
« $ref" : « /API/repos/enregistrement/workflow/265"
},
"groupe" : {
"nom" : "groupe 1",
« $ref" : « /API/repos/enregistrement/groupe/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "username" :
"sillarj",
« $ref" : « /API/rest/enregistrement/personne/2",
"prénom" : "Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
« $ref" : « /API/rest/recording/contact/1/metadata/ » }, "qualityWF" : {
« $ref" : « /API/rest/enregistrement/workflow/266"
}
}

Exemple de fichier JSON Paramètre searchStats = true

{
"AvgCallDuration" : "7300",
"avgScore" : null,
"comte" : "689"
}

Contact Recherche de base API

La recherche de base du contact API renvoie les informations concernant un appel en cours ou le plus récent terminé. Les informations retournées consistent en le contact le plus récent qui correspond aux paramètres de la recherche. Le contact le plus récent est peut-être en cours.

Protocole et URI

URI	/API/rest/enregistrement/contactBasicSearch
Méthode	GET
Autorisations	Rechercher des contacts
Type de contenu	multipart/form-data

Champs de demande

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

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

Champs de réponse

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

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

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

Exemple de fichier JSON

Voici des exemples de réponse JSON formatée.


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

Surveillance des contacts API

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

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

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

PROTOCOLE ET URI

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

CHAMPS DE RÉPONSE

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

Champ	Description
Contacts	Appel entre un agent et un client.

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

EXEMPLE DE RÉPONSE JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Recherche de métadonnées personnalisées API

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

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

PROTOCOLE ET URI

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

CHAMPS DE DEMANDE

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

que

les ID de contact renvoyés sont triés dans

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

CHAMPS DE RÉPONSE

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

EXEMPLE DE RÉPONSE JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

```
        {
            "ID" : 376906
        },

    ]
}
```

Formulaire d'évaluation API

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

Protocole et URI

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

Champs de réponse

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

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

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

Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

Formulaire d'évaluation ID API

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

Protocole et URI

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

Champs de réponse

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

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

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

Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

API de type d'exception

Les API Exception permettent aux agents d'utiliser une interface IVR ou une autre interface tierce pour ajuster leurs horaires lorsqu'ils sont malades et permettent aux utilisateurs bénéficiant de l'autorisation d'administrateur de récupérer une liste de types d'exceptions.

GET Exception Types API

Le GET Exception Types API renvoie une liste des types d'exception utilisés par la demande d'exception tierce API.

GET Types d'exception API Protocole et URI

GET ID de type d'exception API :

URI	/API/rest/scheduling/genericException
Méthode	GET
Autorisations	Administrer WFM Limité aux agents compris dans le champ d'application
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de requête GET Exception Types API

L'ID API de type d'exception GET inclut les champs suivants :

Nom	Req?	Type	Description
id	O	Entier	ID du type d'exception.
nom	O	Chaîne	Date prévue de la contrainte.
exceptionId	O	Entier	Type d'exception ID. Le **champ ID** (ci-dessus) sera transmis au pour spécifier l'exception.

GET Exception Types API Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON GET genericException pour récupérer des ID de type d'exception :

[{

ID : 2, [*ID du type d'exception, qu'un agent sélectionne lorsqu'il soumet une demande* d'exception]

name : "Vacation Type", [*nom du type* d'exception]

ExceptionId : 1 [*ID de l'exception définie comme "exception par défaut" de ce type d'exception (exception de workflow par défaut utilisée pour ce type d'exception)*]

}, {

ID : 4,

nom : "Type d'exception", exceptionId : 2

}

]

POST Demandes d'exception de tiers API

L'option POST Types d'exception API permet à l'appelant de soumettre des demandes d'exception au nom d'un agent.

POST Third-Party Exception Requests API Protocol et URI

POST Demande d'exception tierce API :

URI	/API/rest/planification/changeRequest/exception
Méthode	POST
Autorisations	Administrer WFM Limité aux agents compris dans le champ d'application
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Les demandes faites avec la demande d'exception de tiers API seront identiques aux demandes faites par les agents dans Webex WFO ; le workflow de la demande de l'agent est appliqué à la demande.

POST Demandes d'exception de tiers API Champs de demande

La POST Demande d'exception tierce API comprend les champs suivants :

Nom	Req?	Type	Description
idAgentId	O	Entier	ID de l'agent demandant une exception. Le champ est requis si la demande est créée pour le compte d'un agent. Sinon, l'attribut est ignoré et le ID provient de l'utilisateur actuellement authentifié.
genericException	O	Entier	Type d'exception ID.
startTimeEpoch (ÉpoqueDébut)	O	Long	obligatoire si entièreDay est vrai ou faux. Il s'agit du L'heure de l'événement commence en millisecondes, depuis l'époque date. Si entièreDay a la valeur true, l'attribut est utilisé pour Déterminez la date d'exception. **NOTE** Dans le cas où entièreDay est vraie, cela devrait être la valeur d'époque de minuit Le jour demandé dans le fuseau horaire d'affichage de l'agent.
endTimeEpoch	O	Long	Uniquement requis si entireDay est false, sinon l'attribut est ignoré. Il s'agit de l'heure de fin de l'événement, en millisecondes, depuis la date d'époque.
Jour entier	O	Boolien	Indique si la contrainte porte sur toute la journée. Les valeurs valides sont TRUE ou FALSE, sans guillemets.
commentaire	N	Chaîne	Commentaire que l'utilisateur envoie avec la demande. **NOTE** Le API ajoute ce commentaire à la demande : Cette demande a été demandée par <*utilisateur* authentifié> au nom de l'agent, <*nom de l'agent*>. Ce commentaire n'apparaît que si le IVR par lequel la requête est envoyée ne fournit pas de commentaire propre.

POST Demandes d'exception tierces Exemples de fichiers JSON API

Voici un exemple de fichier JSON pour une journée entière de demande POST :


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT : Mer, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null,
        "entireDay" : true, "comment" : «  »
}
```


Voici un exemple de fichier JSON pour une demande de jour partiel POST :


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT : Mer, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT : Mer, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
        "entireDay" : faux,
        "commentaire" : «  »
}
```

Exporter API

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

Protocole et URI

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

Champs de demande

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

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

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

Champs de réponse

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Exemple de sortie de fichier CSV

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

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

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

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

Importation de texte générique API

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

Protocole et URI

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

Champs de requête JSON

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

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

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

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

Exemple de fichier JSON


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

"temps" : 1439993633000,

"username" : "Le nom d'utilisateur de l'agent. Utilisé pour identifier l'agent auquel ce contact est attribué",

"expéditeur" : "L'expéditeur de l'e-mail ou du texte, généralement une adresse e-mail. Il faudra n'importe quelle ficelle cependant",

"récepteur" : [

"récepteur 1",

"récepteur 2"

],

"text" : "Ceci est le corps du texte et la partie qui sera recherchée pour les résultats",

"objet" : "Ceci est l'objet de l'e-mail ou du texte" "métadonnées" : {

"champ1" : "valeur1",

"champ2" : "valeur2"

},

"références" : [

"référence 1",

"référence 2"

],

"ID" : "Un identifiant pour le texte ; concerne uniquement courriels"

}

]

}

Importation de texte générique avec plusieurs fichiers API

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

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

Protocole et URI

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

Champs de demande

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

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

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

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

Formats pris en charge

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

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

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

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

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

Formats.

Exemple de fichier Batch CSV

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

Exemple de fichier ZIP

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

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

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

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (contient 2 lignes, pour email1 et chat1) email1.txt

chat1.txt

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

Exemple de fichier JSON

Corps JSON


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

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


Contenu

email1.txt

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

SIG API

Le SIG API est utilisé pour importer des données historiques dans la base de données Webex WFO à des intervalles spécifiés. Webex WFO utilise ces données pour générer des rapports et des statistiques.

Le SIG API envoie deux fichiers d'importation ACD à Webex WFO :

- Fichier de l'agent
- Fiche de service

Pour plus d'informations sur le SIG API, reportez-vous au *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

NOTE Reportez-vous à la Capture de données en temps réel API pour importer des informations en temps réel sur l'état des agents.

Protocole et URI

URI	/API/rest/planification/agentÉtatHistorique/interrogation
Paramètres	acdServerId - Le ID du serveur ACD
Méthode	POST
Autorisations	Importation en masse d'utilisateurs de services
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Exemples

Pour plus de détails sur les fichiers d'agent et de service, y compris les en-têtes, les colonnes et les descriptions des colonnes, reportez-vous

Webex WFO Guide de référence en matière d'importation de données.

Remarque : Les noms de fichier AgentProductivity.AGENT et ServiceHistorical.SERVICE doivent correspondre exactement.

Fichier de l'agent

Le nom de fichier de l'agent est au format suivant :

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

Voici un exemple de fichier d'agent.

Nom du fichier : 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **EXEMPLE DE** DATE D'AGENT : 2019-04-25 INTERVALLE : 11:00 TZOFFSET : -0400 ACD : 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsTraités, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Lorsque dans l'exemple ci-dessus,

- <DATE DE L'AGENT : 2019-04-25 INTERVALLE : 11:00 TZOFFSET : -0400 ACD : 1> — est le fichier
  en-tête au format DATE AGENT : <date> INTERVALLE : <heure> TZOFFSET : <tzoffset> ACD : <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds>— sont Colonnes obligatoires et facultatives.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — sont des lignes de données où chaque ligne de données correspond à un élément de données dans le fichier.

Les colonnes suivantes sont obligatoires et facultatives pour les fichiers d'agent SIG :

Colonne	Type de données	Description
Colonnes d'agent requises		
acdAgentId	corde	Le ID de l'agent dans le ACD.
acdServiceId	positif long	Le ID de la file d'attente de service dans le ACD. Peut être alphanumérique.
contactsTraités	Double non négatif	Nombre de contacts de la file d'attente de service traités par l'agent pendant la période. Pour les discussions, cela inclut les discussions qui ont

Colonn	Type de	Description
		ont été abandonnées et les discussions qui ont été résolues.
totalTalkSeconds	Double non négatif	Le temps de conversation total des contacts de la file d'attente de service traités par l'agent pendant la période. Le temps de conversation d'un contact peut commencer au cours de la période précédente ; la durée totale de conversation est comptée.
totalAttenteSecondes	Double non négatif	La durée totale d'attente des contacts de la file d'attente de service traités par l'agent pendant la période. Le temps d'attente d'un contact peut commencer durant la période précédente ; la durée d'attente totale est comptée. Cette colonne n'est pas applicable aux discussions. Entrez zéro pour cette colonne.
totalAfterContactWork Secondes	non négatif double	Le temps de travail post-appel total sur Contacts pour la file d'attente de service traités par l'agent pendant la période. Le temps post-contact d'un contact peut commencer dans la période précédente ; tout le temps post-contact est compté.
totalPeriodHandleTime (DuréeTraitementPériodeTotale) Secondes	non négatif double	Temps total passé par l'agent à traiter Contacts (conversation, attente, travail) pour la file d'attente de service qui se sont produits dans les limites de la période. Cette mesure (A) se différencie de la somme de totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) en ce qu'elle n'inclut pas le temps qui dépasse la limite de période.

Colonn	Type de	Description
		EXEMPLE : si l'agent répond à un appel à 09 h 29 et que l'appel Se termine à 9:33 sans travail post-contact, et si le ACD considère que l'appel a été traité pendant la période 9 h 30 à 10 h, alors l'appel contribue 4 minutes à B (09:29–09:33) mais seulement 3 minutes à A (09:30–09:33).
totalNon prorataréPrêtAttenteSecondes	Double non négatif	Le temps total Prêt/En attente de l'agent au cours de la période, dans toutes les files d'attente de service de ce ACD. Une file d'attente de service non interactive, telle qu'une discussion, peut être à l'état Prêt pendant que l'agent répond aux conversations, à condition qu'il ne traite pas le nombre maximum de conversations.
totalNon calculé au prorataNon prêt Secondes occupées	non négatif double	Durée totale d'état Non prêt/Occupé de l' agent pendant la période, dans toutes les files d'attente de service (sans compter le temps pendant que l'agent traite un contact ou signalé comme Prêt/En attente sur une autre file d'attente de service) dans ce ACD.
totalNon prorataréDansSession Secondes	non négatif double	Le temps total en session (temps de connexion) pour l'agent pendant la période, dans toutes les files d'attente de service de ce ACD.
Colonnes d'agent facultatives		
périodeDébut	horodatage	Horodatage représentant le début de la période d'intervalle. S'il est inclus, ce champ doit faire référence au même point dans le temps (mais pas

Colonn	Type de	Description
		nécessairement exprimée dans le même fuseau horaire) que l'heure de début de la période dans le nom du fichier et dans l'en-tête du fichier. S'il ne correspond pas, une erreur se produit.
contactsTransférésSortants	Double non négatif	Nombre de contacts transférés par l'agent pendant la période. Valeur par défaut = 0.
contactsTransférésEntrants	Double non négatif	Nombre de contacts transférés à l'agent pendant la période. Ce champ est réservé pour utilisation future. Actuellement, la valeur est ignorée.
contactsExterneEntrants	Double non négatif	Nombre de contacts externes entrants vers cet agent pendant la période. La valeur par défaut = 0. Cette colonne n'est pas applicable aux discussions. Entrez zéro pour cette colonne.
contactsExterneSortants	Double non négatif	Nombre de contacts sortants externes de l'agent au cours de la période. La valeur par défaut = 0. Cette colonne n'est pas applicable aux discussions. Entrez zéro pour cette colonne.
totalReservedSeconds	Double non négatif	Le temps réservé total aux contacts dans la file d'attente de service de l'agent pendant la période. S'il est différent de zéro, le temps réservé n'est pas comptabilisé comme temps d'attente ou prêt. Par défaut = 0. Cette colonne n'est pas applicable aux discussions. Entrez zéro pour cette colonne.

Colonn	Type de	Description
totalPrêtPrêtPrêtSSeconde s au prorata	Double non négatif	Le prorata total de la durée Prêt/Attente de l'agent et de la file d'attente de service. Lorsqu'il est totalisé pour toutes les files d'attente de service de ce ACD, il doit être égal au total des champs requisAttentePrêtAléatoire au prorata. Si les valeurs au prorata sont omises ou mises à zéro, le serveur de données divise également les valeurs non calculées entre les files d'attente de service de ce ACD pour lesquelles l'agent dispose de données de productivité de file d'attente de service d'agent pendant la période. Si les valeurs au prorata sont spécifiées et s'additionnent aux valeurs non proratées, les valeurs au prorata sont utilisées pour la combinaison agent-file d'attente de service. Si les valeurs au prorata sont spécifiées et ne correspondent pas aux valeurs non proratées, alors pour chaque entrée de file d'attente de service d'agent, le serveur de données recalcule la valeur au prorata comme la valeur non calculée pondérée par la valeur au prorata spécifiée divisée par la somme des valeurs au prorata spécifiées pour toutes les files d'attente de service de ce ACD pour lesquelles l'agent dispose de données de file d'attente de service d'agent dans la période. Ceci est particulièrement utile pour les ACD qui attribuent un délai Prêt/En attente à un agent pour une file d'attente de service et un temps Non disponible/Occupé pour d'autres files d'attente de service. Il est important que

Colonn	Type de	Description
non calculé au prorata et	au prorata	Non

Colonn	Type de	Description
		Les périodes Prêt/Occupé n'incluent pas les périodes où l'agent accumule des périodes Prêt/En attente ou autre pour d'autres files d'attente de service. Pour les ACD qui indiquent le temps d'indisponibilité pour les files d'attente de service lorsque l'agent traite des appels ou le temps prêt/en attente dans une autre file d'attente de service, il est important de supprimer tout le temps en double et de ne signaler l'état Non prêt/Occupé que lorsqu'un agent est simultanément Non prêt/Occupé dans toutes les files d'attente. Pour ce type de ACD, la durée totale non calculée au prorata est la somme des durées Prêt/Attente de chaque file d'attente de service et la durée totale non proportionnelle Non prêt/Occupé est calculée à partir du temps total en cours de session (connecté) moins le temps total en service (conversation, attente, après le travail, prêt/en attente et réservé). Une file d'attente de service non interactive, telle qu'une discussion, peut être à l'état Prêt pendant que l'agent répond aux conversations, à condition qu'il ne traite pas le nombre maximum de conversations.
totalDisponibleNon PrêtOccupéSecondes au prorata	Double non négatif	Le prorata total de la durée Non prêt/Occupé de l'agent et de la file d'attente de service. Lorsqu'il est totalisé pour toutes les files d'attente de service de ce ACD, il est égal au total du champ requisNon proratarénonPrêtOccupéSecondes. Pour une explication détaillée de cette valeur,

consultez la description du champ totalProratedReadyWaitingSeconds.

Colonn	Type de	Description

Colonn	Type de	Description
contactsAyantRépondus	Double non négatif	Nombre de contacts de la file d'attente de service auxquels l'agent a répondu pendant la période. La différence entre ce champ et le champ requis contactsHandled appartient à l'implémenteur. Le champ contactsHandled est utilisé pour des choses comme le calcul des temps de traitement moyens, tandis que contactsAnswered est utilisé pour le calcul average speed of answer. Certains ACD font une distinction entre les deux champs. Par exemple, dans certains ACD, un contact traité est un contact qui se termine au cours de l'intervalle de rapport, tandis qu'un contact répondu est un contact qui obtient une réponse au cours de l'intervalle de rapport. Ce champ est réservé pour utilisation future. Actuellement, la valeur est ignorée.
totalRéponseDélaiSecondes	Double non négatif	Le délai total de réponse aux contacts de la file d'attente de service pour les contacts auxquels l'agent a répondu pendant la période. Ce champ est réservé pour utilisation future. Actuellement, la valeur est ignorée.

Fichier de service

Le nom du fichier de service est au format suivant :

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

Voici un exemple de fichier de service.

Nom du fichier : 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

EXEMPLE DE DATE DE SERVICE : 2019-04-25 INTERVALLE : 11:00 TZOFFSET : -0400 ACD : 1
acdServiceId, contactsTraités, contactsOfferts, contactsAyantobtenuRéponse, contactsAbandonnés, totalConversationSecondes, totalAttenteSecondes, totalAprèsContactWorkSecondes, totalRéponseDélaiSecondes, PourcentageNiveauService
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Lorsque dans l'exemple ci-dessus,

- <DATE DE SERVICE : 2019-04-25 INTERVALLE : 11:00 TZOFFSET : -0400 ACD : 1> — est le fichier

  en-tête au format DATE AGENT : <date> INTERVALLE : <heure> TZOFFSET : <tzoffset> ACD : <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> — sont obligatoires et Colonnes facultatives.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0>— sont des lignes de données où chaque ligne de données correspond à un élément de données du fichier.

Colonnes

Les colonnes suivantes sont obligatoires et facultatives pour les fichiers de service SIG :

Colonne	Type de données	Description
Colonnes de service requises		
acdServiceId	positif long	Le ID de la file d'attente de service dans le ACD. Peut être alphanumérique.
contactsOfferts	Double non négatif	Nombre de contacts de la file d'attente de service offerts aux agents pendant la période.
contactsTraités	Double non négatif	Nombre de contacts de la file d'attente de service traités par les agents pendant la période.
contactsAyantRépondus	Double non négatif	Nombre de contacts de la file d'attente de service auxquels des agents ont répondu pendant la période. La différence entre ce champ et le champ requis contactsHandled appartient à l'implémenteur. Le champ contactsHandled est utilisé pour des choses telles que comme prévision du nombre de contacts et calcul

Colonn	Type de	Description
		temps de traitement moyens, tandis que contactsRéponse est Utilisé pour l'informatique average speed of answer. Certains ACD font une distinction entre les deux champs ; par exemple, dans certains ACD, un Un contact est un contact qui se termine au cours de la création de rapports intervalle, alors qu'un contact répondu est un contact qui reçoivent une réponse au cours de l'intervalle de création de rapport.
contactsAbandonnés	non négatif double	Le nombre de contacts pour la file d'attente de service abandonné au cours de la période.
totalTalkSeconds	non négatif double	La durée de conversation totale des contacts pour le service File d'attente traitée par les agents pendant la période.
totalAttenteSecondes	non négatif double	La durée d'attente totale des contacts pour le service File d'attente traitée par les agents pendant la période. Cette colonne n'est pas applicable aux discussions. Entrez zéro pour cette colonne.
totalAfterContactWorkSeconds	non négatif double	Le temps de travail post-contact total sur les contacts pour la file d'attente de service traitée par les agents au cours de l' période.
totalRéponseDélaiSecondes	non négatif double	Délai total de réponse aux contacts pour le service pour les agents de contacts ayant obtenu une réponse au cours de la période. Cette colonne n'est pas applicable aux discussions. Entrez zéro pour cette colonne.
PourcentageNiveauService	non négatif double ≤100	Délai total de réponse aux contacts pour le service pour les agents de contacts répondus pendant la période.

Colonnes de service facultatives		
périodeDébut	horodatage	Horodateur représentant le début de l'intervalle.

Colonne	Type de données	Description
		période. S'il est inclus, ce champ doit faire référence au même point dans le temps (bien que pas nécessairement exprimé dans le même fuseau horaire) que l'heure de début de la période dans le nom de fichier et dans l'en-tête de fichier. S'il ne correspond pas, une erreur se produit.
contactsBloqué	Double non négatif	Nombre de contacts bloqués pour la file d'attente de service pendant la période. La valeur par défaut = 0.
NiveauserviceSecondes	Double positif	Seuil de niveau de service en secondes pour la file d'attente de service au cours de la période. Ce champ est réservé pour utilisation future. Actuellement, la valeur est ignorée.
contactsEnQueue	Double non négatif	Nombre maximal de contacts dans la file d'attente pour l'intervalle. Utilisé uniquement avec les files d'attente non interactives. Pour les files d'attente interactives, cette valeur sera toujours égale à zéro, quelle que soit la valeur saisie dans cette colonne.

Importer API

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

GET Import Protocol et URI

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

Champs GET Import Request (GET Demande d'importation)

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

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

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

GET Champs de réponse d'importation

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

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

Exemple de fichier JSON d'importation GET

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


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

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

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

POST Protocole d'importation et URI

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

Champs de réponse POST d'importation

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

Champ	Description
tenantId	Locataire ID pour les champs à valeurs multiples.

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

Exemple de fichier JSON d'importation POST

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

JSON Format

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

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

POST Format de réponse de réussite

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

API de préférences d'importation

Les préférences d'importation sont des données définies par l'utilisateur qui sont utilisées dans le cadre du processus d'importation de 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 bouton Créer des préférences API vous permet de créer une nouvelle préférence d'importation.

Create Import Preference Protocol et URI

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

Créer des champs de demande de préférence d'importation

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

Exemple de fichier JSON de préférence d'importation

Voici un exemple de requête JSON formatée.

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

Créer une réponse du système de préférences d'importation

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

Supprimer la préférence d'importation API

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

Supprimer le protocole de préférence d'importation et URI

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

Supprimer Préférences d'importation Réponse du système

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

Préférences d'importation API

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

Protocole des préférences d'importation et URI

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

Champs de réponse des préférences d'importation

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

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

Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

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

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

Réponse du système

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

Préférences d'importation par ID API

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

Importer les préférences par protocole ID et URI

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

Importer les préférences par ID champs de réponse

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

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

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

Exemple de fichier JSON Import Preferences by ID

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Réponse du système

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

Mettre à jour la préférence d'importation API

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

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

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

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

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

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

Voici un exemple de requête JSON formatée.

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

```
}
```

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

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

Liste d'inclusion/exclusion API

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

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

OBTENIR la liste d'inclusion/exclusion API

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

GET Liste d'inclusion/exclusion API Protocole et URI

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

GET Champs de demande d'inclusion/exclusion API

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

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

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

Champs de réponse GET Service API

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

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

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

Exemple de fichier JSON GET Service API

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

PUT Liste Inclure/Exclure API

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

PUT Liste d'inclusion/exclusion API Protocole et URI

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

PUT Liste d'inclusion/exclusion Champs de demande API

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

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

PUT Liste Inclure/Exclure Champs de réponse API

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

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

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

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

{

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

POST Liste d'inclusion/exclusion API

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

POST Liste d'inclusion/exclusion API Protocole et URI

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

POST Liste d'inclusion/exclusion Champs de demande API

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

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

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

POST Liste d'inclusion/exclusion Champs de réponse API

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

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

Champ	Description
	2 = Sortant 3 = Soit

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

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

DELETE Liste Inclure/Exclure API

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

DELETE Include/Exclude List API Protocol et URI

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

Supprimer la liste d'inclusion/exclusion Réponse du système

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

Emplois API

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

Protocole et URI

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

Champs de demande

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

Champs de réponse

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

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

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

Exemples de fichiers JSON

Demander

Voici un exemple de requête JSON formatée.

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

Réponse

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

```
5            "jobStartDate" : 1628177990210,
6            "jobEndDate" : null,
7            "jobStatus" : "TERMINÉ",
8            "minContactDate" : 1628177390197,
9            "maxContactDate" : 1628149190193,
10           "enregistrementsTraités" : 0,
11           "enregistrementsToProcess" : 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" : false,
21           "updatedDate" : 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

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

Attribuer des rôles à une personne API Protocole et URI

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

Affecter des rôles à une personne Champs de demande API

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

Attribuer des rôles à une personne API Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

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

        },
        ...
]
```

Groupe commun API

Ce API crée un nouveau groupe avec les données spécifiées.

Protocole commun API et URI

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

Champs de demande API de groupe commun

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

Structure organisationnelle commune API (informations détaillées)

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

Protocole API commun et URI

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

Champs de demande API communs

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

Champs de réponse API communs

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

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

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

Exemple de fichier JSON API commun

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


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

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

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

Groupe API

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

Groupe API Protocole et URI

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

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

Pour lister ou créer un groupe spécifique :

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

Champs de demande de groupe API : tous les groupes

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

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

Groupe API champs de réponse

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

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

Exemple de fichier JSON de groupe API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Détails pour un seul groupe :

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

Regrouper par ID (avec Teams)

Le bouton Grouper par ID (avec équipes) API 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 POST SUPPRI MER
Autorisations	ViewOrg UpdateOrg
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire
Paramètre	ID du groupe

Regrouper par ID (avec équipes) Champs de demande

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

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

Regrouper par ID (avec les équipes) Champs de réponse

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

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

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

Regrouper par ID (avec Teams) Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


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

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Personne-groupe API

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

Protocole API et URI personne-groupe

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

Champs de demande API Personne du groupe

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

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

Champs de réponse API Personne du groupe

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

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

Exemple de fichier JSON Group-Person API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

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

        },
        ...
]
```

Groupe (avec portée) API

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

Groupe (avec portée) API Protocole et URI

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

Groupe (avec portée) Champs de demande API

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

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

Groupe (avec portée) Champs de réponse API

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

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

Groupe (avec portée) Exemple de fichier JSON API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

    }
    ...
]
```

Autorisations API

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

Autorisations API Protocole et URI

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

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

Autorisations API Champs de réponse

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

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

Permissions API Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Personne API

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

Personne API Protocole et URI

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

Champs de demande Personne API

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

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

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

Exemple de fichier JSON Personne API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


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

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


Personne par ID API

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

Personne par ID API Protocole et URI

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

Champs de requête Personne par ID API (méthode PUT)

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

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

Fonction Fusionner la personne pour fusionner ces profils de personnes.

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

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

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

Champs de réponse Personne par ID API

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

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

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

Exemple de fichier JSON Personne par ID API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


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

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


Fuseau horaire de la personne API

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

Fuseau horaire de la personne API Protocole et URI

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

Fuseau horaire de la personne API Champs de réponse

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

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

Fuseau horaire de la personne API Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Rôles API

Le bouton Rôles API vous permet de lire l'ensemble des 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 locataire.

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

Rôles API Champs de réponse

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

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

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

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

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

Rôles API Exemple de fichier JSON

Voici des exemples de réponses JSON mises en forme. Liste

de tous les rôles des services partagés :

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

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

Autorisations de liste pour un rôle spécifique :

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

Équipe API

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

Équipe API Protocole et URI

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

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

Champs de demande de l'équipe API

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

Exemple de fichier JSON Team API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

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

Équipes par ID (avec les agents)

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

Équipes par ID (avec les agents) Protocole et URI

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

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

Champs de demande Équipes par ID (avec agents)

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

Équipes par ID (avec agents) Champs de réponse

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

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

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

Teams by ID (avec agents) Exemple de fichier JSON

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


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

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

]
},
...
]

Équipe (avec portée)

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

Protocole de l'équipe (avec portée) et URI

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

Champs de demande d'équipe (avec portée)

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

Champs de réponse de l'équipe (avec portée)

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

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

Exemple de fichier JSON d'équipe (avec étendue)

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

```
[
        {
```

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

Service partagé API

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

Protocole de locataire API et URI

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

Champs de demande de service partagé API

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

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

Champs de réponse du service partagé API

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

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

Exemple de fichier JSON du service partagé API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


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

États de l'agent en temps réel API

Le rapport État de l'agent en temps réel API fournit des données sur les états en temps réel des agents d'une liste spécifique d'agents dans une plage horaire spécifique. Vous pouvez utiliser ces données pour déterminer les heures exactes auxquelles les agents se sont connectés et déconnectés du ACD.

Pour que l'état API de l'agent en temps réel renvoie des données, les agents que vous demandez doivent remplir les conditions suivantes :

- Disposer de données en temps réel
- Être dans votre vue (celle de l'utilisateur demandeur)

L'état API de l'agent en temps réel ne renverra aucune donnée pour les utilisateurs qui ne remplissent pas ces deux conditions.

REMARQUE Vous pouvez demander des données pour une période allant jusqu'à 31 jours.

États de l'agent en temps réel API Protocole et URI

URI	/API/rest/planification/realTime/activité/detail
Méthode	POST
Autorisations	Administrer WFM

Paramètres

Champ	Req?	Type	Description
fromTime (heure de sortie)	O	Numéro	L'heure de début des données pour les états d'agent en temps réel. Format = Temps d'époque, en millisecondes. **Remarque** : Le paramètre fromTime est inclusif. Pour plus d'informations sur le paramètre fromTime, reportez-vous à la section fromTime Parameter Considerations.

Champ	Req?	Type	Description
toTime	O	Numéro	L'heure de fin des données pour les états d'agent en temps réel. Format = Temps d'époque, en millisecondes. **Remarque** : Le paramètre toTime n'est pas inclus.

fromTime Parameter Considerations (Considérations relatives au paramètre fromTime)

Si un agent quitte un état qui commence avant les paramètres que vous sélectionnez et entre un autre état entre eux, le paramètre États API de l'agent en temps réel inclut les deux états dans sa réponse, même si l'un d'eux se produit avant le paramètre fromTime.

EXEMPLE

Vous demandez des données d'état d'agent en temps réel de 1:30 à 2:30 PM le 24 janvier 2018, formatées comme heure d'époque en millisecondes, pour un agent.

Ce jour-là, l'agent a fait ce qui suit :

- Entré dans l'état EN attente à 1:15 PM
- Passé à l'état TALK à 1:45 PM

Dans ce cas, la réponse inclut à la fois l'état EN attente et l'état PARLER, même si l'état En attente commence avant le paramètre fromTime (1:30) de votre demande.

États de l'agent en temps réel Champs de demande API

Champ	Req?	Type	Description
idAgents	O	Numéro	(Facultatif) ID des agents pour lesquels vous souhaitez obtenir des données d'état des agents en temps réel (séparés par des virgules). **Remarque** : Si vous ne spécifiez pas d'ID d'agent, des données en temps réel seront renvoyées pour tous les agents de votre vue.

États de l'agent en temps réel API champs de réponse

Nom	Description
agentId	Le ID de l'agent.
ID d'employé	L'employé de l'agent ID. Peut être null.
realTimeActivities (en anglais)	Détails concernant les états en temps réel de
l'agent. état-agent	État en temps réel de l'agent : ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ PARLER ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ TENIR ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode (code de raison)	Code raison de l'état de l'agent. Peut être null.
horodatage	Heure à laquelle l'état de l'agent a changé. Le format est l'heure d'époque en millisecondes.

États de l'agent en temps réel API Exemples de fichiers JSON

Exemple de fichier de demande

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

Exemple de fichier de réponses

```
[
        {
                "agentId" : numéro, "employeeID" :
                chaîne,
```

```
                "realTimeActivities" : [
                        {
                                "agentState" :      chaîne,
                                "reasonCode" :      chaîne,
                                "horodatage" : nombre,
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Capture de données en temps réel API

La capture de données en temps réel WFM API peut être utilisée pour notifier Webex WFO des informations en temps réel sur l'état de l'agent pour tout ACD. Ces données en temps réel sont ensuite utilisées par Webex WFO pour calculer l'adhésion et la conformité de l'agent. Pour plus d'informations sur les données d'état des agents avec le SIG API, reportez-vous au Guide *de référence d'importation de données Webex WFO et* au SIG API.

Vous pouvez soumettre chaque changement d'état d'agent en tant que demande API distincte, ou regrouper plusieurs changements d'état d'agent en une seule demande. En général, l'envoi de plusieurs modifications d'état d'agent dans une seule demande se traduit par de meilleures performances.

1. Au démarrage de l'application, établissez une session HTTPS avec le serveur d'applications.
2. Pour la durée de vie de l'application :
    a. Surveillez les changements d'état de l'agent à l'aide d'une méthode d'intégration spécifique à ACD.
    b. Soumettez les modifications d'état de l'agent au serveur de données.
3. À l'arrêt de l'application, détruisez la session HTTPS.

Protocole API et URI de capture de données en temps réel

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState ?acdServerId=<value>
Méthode	POST
Autorisations	WFM Type de contenu
Gestion des applications	Données multiparties/données de formulaire

Champs de demande API de saisie de données en temps réel

Nom	Req?	Type	Description
ID utilisateur	O	Chaîne	Nom de connexion de l'utilisateur ID.

Nom	Req?	Type	Description
mot de passe	O	Chaîne	Mot de passe de l'utilisateur.
paramètres régionaux	O	Chaîne	Langue de l'utilisateur.

Champs de réponse API Capture de données en temps réel

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

Champ	Descriptions
acdAgentId	Identificateur ACD de l'agent. Il s'agit du ACD ID de l'agent dans Webex WFO (Gestion des applications > utilisateurs > agents).
gisStateIdentifier	L'identifiant de l'état de l'agent. ▪ 1 : Déconnexion. L'agent s'est déconnecté du ACD. Dans de nombreux ACD, un code raison numérique peut accompagner cet état pour indiquer la raison du changement d'état. ▪ 2 : Non prêt. L'agent n'accepte pas les contacts du ACD. Dans de nombreux ACD, un code raison numérique peut accompagner cet état pour indiquer la raison du changement d'état. ▪ 3 : Prêt. L'agent est prêt à accepter des contacts du ACD. ▪ 4 — En conversation. L'agent est sur un contact. ▪ 5 : Travail non prêt. L'agent effectue un travail post-contact et passera à l'état Non prêt une fois qu'il aura terminé. ▪ 6 : Travail prêt. L'agent effectue un travail post-contact et passera à l'état Prêt une fois l'opération terminée. ▪ 10 : En attente. L'agent a mis le contact en attente. **NOTE** Si le ACD a un état de travail post-contact, mais ne fait aucune distinction entre Travail non prêt et Travail prêt, alors état peut être utilisé.
horodatage	Heure à laquelle le changement d'état de l'agent a eu lieu, exprimée en millisecondes depuis l'époque. Les horodatages doivent être envoyés en UTC exprimés en temps d'époque en millisecondes.

Champ	Descriptions
reasonCode (code de raison)	Code raison facultatif. Cette valeur peut être nulle ou vide. Les valeurs valides sont 1 à 65535 ou une chaîne de texte.

Exemple de fichier JSON de capture de données en temps réel API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.

```
[
    {
        "acdAgentId" :string,
        "gisStateIdentifier" :string,
        "timestamp" :number,
        "reasonCode" :number
    }, ...
]
```

Destruction de la session

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

Se déconnecter

- Envoyez une requête HTTPS DELETE à :

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

Réponse du système

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

Commandes d'enregistrement API

Les commandes d'enregistrement API existent au niveau du serveur et dans l'interface utilisateur de l'application Webex WFO. Il fournit un moyen pour les utilisateurs de créer une application externe qui s'interface avec le Webex WFO.

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

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

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

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

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

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

Où 1681316746000 est le nombre de millisecondes depuis "Epoch". GMT :
mercredi 12 avril, 2023 4:25:46 PM

Commandes d'enregistrement API Protocole et URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

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

Paramètres de requête URI

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

Paramètres de requête

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

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

Champ	Req?	Type	Description

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

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

Contrôles d'enregistrement Authentification API Protocole et URI

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

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

Connexion aux commandes d'enregistrement API

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

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

   > **REMARQUE** Cisco téléphones utilisent XML pour afficher tous les services.

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

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

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

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

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

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

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

Déconnexion des commandes d'enregistrement API

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

Commandes d'enregistrement API Commandes de demande

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

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

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

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

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

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

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

- callActive (booléen) – Vrai si le

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

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

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

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

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

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

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

Commandes d'enregistrement simplifiées API

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

Protocole et URI

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

GET Exemple

EXEMPLE

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

Lorsque dans l'exemple ci-dessus,

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

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

Exemple POST

EXEMPLE

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

Lorsque dans l'exemple ci-dessus,

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

Configuration des commandes d'enregistrement simplifiées

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

   Automatique.

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

   EXEMPLE# http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Vérifiez que votre système est correctement opérationnel à l'aide d'un outil tel que Poster.

   Utilisez ce qui suit pour effectuer la demande GET :

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

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

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

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

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

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

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

Description des commandes

La liste suivante détaille les commandes disponibles.

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

Commande	Description

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

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

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

Détails du planning par agents et date API

Le rapport Détails du planning par agent et Date API récupère des informations de planification détaillées pour tous les agents, ou une liste spécifiée d'agents sur une plage de dates. Ce API ne renvoie des données que pour les agents qui sont dans votre portée et qui sont visibles par un utilisateur authentifié.

> **REMARQUE** Si aucun des ID d'agent demandés ne se trouve dans la vue de l'utilisateur demandeur, le API renverra un tableau JSON vide.

Protocole et URI

URI	~/planification/horaire/activité/détail/
Méthode	GET et POST
Autorisations	Planifier les horaires

Paramètres

Champ	Req?	Type	Description
fromDate	O	Chaîne	Date de début des données d'activité. Format AAAA-MM-JJ.
àDate	O	Chaîne	Date de fin des données d'activité. Format AAAA-MM-JJ.

> **REMARQUE** : la plage de dates est limitée à trente et un jours pour un appel API. Si d'autres dates sont nécessaires, le API peut être appelé plusieurs fois à toutes les dates nécessaires.

Champs de demande

Champ	Req?	Type	Description
idAgents	O	Numéro	ID des agents pour lesquels vous demandez des données d'activité (séparés par des virgules).

Champ	Req ?	Type	Description
			Remarque : Si vous ne spécifiez pas d'ID d'agent, les données de tous les agents de votre vue seront renvoyées.

Par exemple :

```
POST ~/planification/horaire/activité/détail ?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds" :[<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
     }
```

Détails du planning par agents et date API champs de réponse

Nom	Description
agentId	ID unique de l'agent.
ID d'employé	Employé de l'agent ID.
agentTimeZone (fuseau horaire)	Fuseau horaire dans lequel réside le centre de contact de l'agent. **REMARQUE** : Il s'agit du fuseau horaire d'affichage de l'agent, qui est son heure locale. **NOTE** Les données seront retournées en fonction de la date spécifiée dans le fuseau horaire du locataire. Les activités qui se poursuivent au-delà de minuit ne sont pas tronquées en fin de journée. Au lieu de cela, WFM retourne l'activité entière pour toutes les activités qui ont une part dans la journée sélectionnée dans le fuseau horaire du locataire. Par exemple, si vous soumettez une activité le 9 octobre qui se poursuit jusqu'au 10 octobre, vous recevrez des résultats pour l'ensemble de l'activité.
activitésParDate	Liste des activités de l'agent à la date spécifiée.

Nom	Description
date	Date des activités de l'agent.
Activités planifiées	Liste détaillée des activités planifiées de l'agent (chaque activité planifiée est répertoriés).
activityType	Type d'activité.
activityTypeLabel	Étiquette du type d'activité.
activityDetailName (nom du détail de l'activité)	Nom de l'activité spécifique.
serviceQueueId	Identifiant de la file d'attente de service.
startTime (heure de début)	L'heure de début de l'activité. Format = heure UNIX
Heure de fin	Heure de fin de l'activité. Format = heure UNIX
payé	Indique s'il s'agit d'une activité rémunérée : true ou false.
activityMetadata (métadonnées)	Définit le champ de métadonnées pour l'activité.

Détails de planification par agents et date API Exemples de fichiers JSON

Exemple de fichier de demande

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

Exemple de fichier de réponses

```
[
        {
                "agentId" : 1, "employeeID" :
                "EMP123",
                "agentTimeZone" : "Amérique/Chicago"
                "activitiesByDate" : [
```

```
                    {
                        "date" : "2016-07-22",
                        "scheduledActivities" : [
                            {
                                "activityType" : "lunch", "activityTypeLabel" :
                                "Déjeuner", "activityDetailName" : "Déjeuner
                                spécial", "serviceQueueId" : 6,
                                "startTime" : "287579823492000",
                                "endTime" : "45832573458000",
                                "payé" : vrai
                                "activityMetadata" : "PRM - 1024"

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

Horaire pour la période API

Le Planning for Timepan API obtient les activités de planning pour une période spécifiée pour les ID d'agent spécifiés. Seules les planifications des agents dans les vues de l'utilisateur soumissionnaire sont renvoyées. Ce API permet à un appelant de récupérer 60 jours de données de planning pour un seul agent, ou jusqu'à neuf jours pour plusieurs agents.

Protocole et URI

URI	~/planning/for/timepan/
Méthode	POST
Autorisations Dans le cas d'un	L'autorisation Modifier les planifications ou Afficher les planifications est requise. Utilisateur disposant uniquement de l'autorisation Afficher les planifications, l'utilisateur ne peut récupérer que sa propre planification.

Paramètres de requête

Nom	Req?	Type	Description
fromHorodatage	O	Long	De l'horodatage en millisecondes d'époque. Durée à partir de "fromTimestamp" à "toTimestamp" ne peut pas dépasser 9 jours si plusieurs agentId sont spécifiés. Si un seul agentId est spécifié, puis la durée de "fromTimestamp" à "toTimestamp" ne peut pas dépasser 60 jours.
toTimestamp	O	Long	À horodatage en millisecondes d'époque. Durée à partir de "fromTimestamp" à "toTimestamp" ne peut pas dépasser 9 jours si plusieurs agentId sont spécifiés. Si un seul agentId est spécifié, puis la durée de "fromTimestamp" à "toTimestamp" ne peut pas dépasser 60 jours.

Champs de demande

Nom	Req?	Type	Description
idAgents	O	tableau de Longs	Le ID d'agents qui sont dans les vues de l'utilisateur soumissionnaire. Le nombre de pièces d'identité ne peut pas dépasser 1 000.

Par exemple :

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

Champs de réponse

Nom	Req?	Type	Description
idAgentId	O	Entier	L'agent ID.
ID d'employé	O	corde	L'employé ID. Ce champ peut être nul ou vide.
agentTimeZone (fuseau horaire)	O	corde	Le fuseau horaire d'affichage de l'agent (Java fuseau horaire ID, tel que "America/Chicago").
Activités	O	tableau	Tableau d'objets d'activité. Ce champ peut être vide.

Objets d'activité

Nom	Req?	Type	Description
activityType	O	corde	Le type d'activité (non localisé).
activityTypeLabel	O	corde	L'étiquette du type d'activité (localisée).
activityDetailName (nom du détail de l'activité)	O	corde	Nom détaillé de l'activité. Elle est vide ou nulle, sauf si le type d'activité est l'un des suivants : ▪ Il s'agit du nom de la file d'attente de service si le type d'activité est en service, service fermé ou heures supplémentaires pour un service

Nom	Req ?	Type	Description
			queue. ▪ Il s'agit du nom de groupe multi-compétences si le type d'activité est en service, en service arrêté ou en heures supplémentaires pour un groupe multi-compétences. ▪ Il s'agit du nom de la pause, du déjeuner, de l'exception ou du projet si le type d'activité est l'une de ces activités.
startTime (heure de début)	O	long	L'horodatage de début de l'activité en millisecondes d'époque.
Heure de fin	O	long	L'horodatage de fin de l'activité en millisecondes d'époque.
Couleur	O	corde	Code HTML couleur.
serviceQueueId	N	long	La file d'attente de service ID. Cette valeur est nulle si le type d'activité n'est pas en service, service fermé ou heures supplémentaires pour une file d'attente de service.
IDCompeCompétencesMultiCompétence	N	long	Le groupe multi-compétences ID. Cette valeur est nulle si le type d'activité n'est pas en service, en service arrêté ou en heures supplémentaires pour un groupe multi-compétences.

Exemple de réponse


```
[
    {
        "agentId" : 1, "employeeID" :
        "EMP123",
        "agentTimeZone" : "Amérique/Chicago",
        "activités" :
            [
            {
            "activityType" : "IN_SERVICE", "activityTypeLabel" : "En
            service", "activityDetailName" : "SimSG1",
```

"startTime" : 1535378400000,
"endTime" :1535382900000,
"color" : « #7399BD",
"serviceQueueId" : 218
},
{
"activityType" : "LUNCH", "activityTypeLabel" : "Lunch",
"activityDetailName" : "Déjeuner spécial", "startTime" :
1535382900000, "endTime" :1535383800000,
"couleur" : « #A3AD00"
},
{
"activityType" : "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel" : "En service",
"activityDetailName" : "AW_SimMSG",
"startTime" : 1535383800000,
"endTime" :1535394600000,
"couleur" : « #6666FF",
"multiSkillGroupId" : 1
},
...
]
},
...
]

API de service

Utilisez le service API pour créer des files d'attente de service et identifier les services dans la vue d'un utilisateur. Ce API utilise deux méthodes :

- GET Service : Permet de récupérer une liste de services.
- POST Service : Permet de créer une file d'attente de service.

> **Remarque** : Le service API ne renvoie pas de noms de connexion (adresses e-mail) pour les agents. Pour les noms d'agent et autres noms de connexion, voir Utilisateur API.

OBTENIR le service API

GET Service vous permet de récupérer une liste de services dans votre affichage.

GET Service API Protocole et URI

URI	/API/rest/v2/planification/service
Méthode	GET
Autorisations	Planifier les horaires
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de demande GET Service API

Champ	Req?	Type	Description
mainViewOnly	N	Booléen	Si la valeur est true, elle ne renvoie que les services qui figurent dans la vue principale de l'appelant. La valeur par défaut est false (renvoie tous les services).
Vue	N	Booléen	Si la valeur est true, renvoie les services avec les vues attribuées. Par défaut, la valeur est false.
mappages de compétences	N	Booléen	Si la valeur est true, renvoie des services avec le groupe de compétences

Champ	Req?	Type	Description
			Mappages. Par défaut, la valeur est false.
contactType	N	Entier	S'il est fourni, renvoie les services dont le type de file d'attente de service a le type de contact spécifié. 0 = Interactif. 1 = Non interactif. **REMARQUE** Renvoie l'erreur 400 si le paramètre est fourni mais que la valeur n'est pas 0 ou 1.
type	N	Entier	S'il est fourni, renvoie les services avec ce type de file d'attente de service. **REMARQUE** Renvoie l'erreur 400 si le paramètre est fourni, mais que la valeur n'est pas un entier. Renvoie une liste vide si le type n'est pas un type de file d'attente de service existant.
forcastAllowed	N	Booléen	Si la valeur est true, ne renvoie que les services avec l'option "Ne pas générer de prévision ou d'horaire pour cette file d'attente de service" décochée. Peut définir la valeur True dans l'une des situations suivantes : ▪ Sans autres paramètres ▪ Avec affichage et mappages de compétences requis ▪ Avec vue, mappages de compétences et type ou type de contact requis. La valeur par défaut est false (renvoie tous les services).

Champs de réponse GET Service API

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

Champ	Description
Identifiant	File d'attente de service ID. **REMARQUE** : La file d'attente de service ID est utilisée par les agents planifiés

Champ	Description
	par File d'attente de service API.
Numéro	ACD file d'attente de service ID.
Nom	Nom de la file d'attente de service.
Priorité	Priorité de la file d'attente de service. Les valeurs autorisées sont comprises entre 0 et 999. Zéro est la priorité la plus haute. La valeur par défaut est 0.
Virtuel	Indicateur de file d'attente de service virtuel. Par défaut, la valeur est false.
Couleur	Code hexadécimal de la file d'attente de service. La valeur par défaut est #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Ne générera pas de prévision ou de planning si la valeur est vraie. Par défaut, la valeur est false.
MSAQ	Permet la mise en file d'attente des agents multi-compétences. Par défaut, la valeur est false.
Type	Type de file d'attente de service. La valeur par défaut est 0 (vocal).
TypeDesc	Nom du type de file d'attente de service.
Type de contact	Type de contact de file d'attente de service. 0 = Interactif (par défaut). 1 = Non interactif.
ViewID (ID de View)	Tableau d'ID de vue.
skillMappingIds	Tableau d'ID de mappage de compétences.

Exemple de fichier JSON GET Service API


```
[
    {
        "ID" : 123,
        "numéro" : 456, "nom" :
        "ventes", "priorité" : 1,
        "virtuel" : faux,
        "couleur" : « #7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
```

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

POST Service API

POST Service vous permet de créer une nouvelle file d'attente de service dans la vue de l'utilisateur. La file d'attente de service nouvellement ajoutée est ajoutée à toutes les vues actuelles de l'utilisateur. Si l'utilisateur n'a pas de vues affectées, il ne peut pas effectuer cette opération.

POST Service API Protocole et URI

URI	/API/rest/v2/planification/service

Méthode	POST
Autorisations	Administrer la messagerie, Administrer WFM

Champs de demande POST de service API

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

Champ	Req?	Type	Description
nombre	O	Numéro	Identifie la file d'attente de service dans ACD. Unique. Non nul. Nombre maximal de chiffres = 22
nom	O	Chaîne	Nom de la file d'attente de service. Unique. Non vide. Nombre max. de caractères = 50
acdServiceId	O	Chaîne	ID de la file d'attente de service ACD. Non vide. Nombre max. de caractères = 50
priorité	O	Numéro	Priorité de la file d'attente de service. Les valeurs autorisées sont comprises entre 0 et 999. Zéro est la priorité la plus haute. La valeur par défaut est 0. Unique. Non nul. Nombre maximal de chiffres = 22
Couleur	N	Chaîne	Code hexadécimal de la file d'attente de service. La valeur par défaut est #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ COULEUR). Non vide. Doit mapper au champ colorCode dans GET ~/config/color. Nombre max. de caractères = 50
notAllowForecast	N	Booléen	Si la valeur est true, ne génère pas de prévision ou de planning. Par défaut, la valeur est false.
MSAQ (en anglais seulement)	N	Booléen	Permet la mise en file d'attente des agents multi-compétences. Par défaut, la valeur est false.
type	O	Numéro	Type de file d'attente de service. La valeur par défaut est 0 (vocal). Type de file d'attente de service existant.
closedHoursRedistributionType		Numéro	Type de redistribution des heures de fermeture.

- 0 = Aucun
- 1 = Proportionnel

Cha	Req?	Type	Description
			▪ 2 = pair La valeur par défaut est 0. Obligatoire si le type est un type de file d'attente de service avec le type de contact Non-interactif sinon non utilisé.
handlingThreshold (Seuil de traitement)		Numéro	Seuils de traitement. 0 à 4 320 minutes. La valeur par défaut est 0. Une valeur est requise si closedRedistType est égal à 1 ou 2. Si closedRedistType est différent de 1 ou 2, handlingThreshold n'est pas utilisé.
durée de conversation		Numéro	Temps de contact moyen en secondes. Ne peut pas être négatif.
Worktime		Numéro	Temps de travail moyen en secondes. Ne peut pas être négatif.
serviceLevelObjectivePercent		Numéro	Pourcentage de 0 à 100 pour une file d'attente de service avec un type de contact interactif. Si la file d'attente de service a un type de contact non-interactif, alors ce champ est ignoré. Les files d'attente de service avec des types de contacts non-interactifs sont codées en dur sur 100.
niveauserviceObjectiveSecondes		Numéro	Doit être positif pour le type de contact interactif. Ignorée si le type concerne le type de file d'attente de service avec le type de contact non-interactif (sera codé en dur sur null).
productivitéPourcentage	N	Numéro	Pourcentage de productivité. La valeur par défaut est 0.
fteHourPerWeek	N	Numéro	FTE heures par semaine. La valeur par défaut est 0.
Heures de pausePerWeek	N	Numéro	Heures de pause par semaine. La valeur par défaut est 0.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Numéro	Facteur d'ajustement de la prévision du nombre d'agents. La valeur par défaut est 1.00. La plage est comprise entre 0,00 et 10,00.

Champ	Req?	Type	Description
Jours	O	Tableau	Tableau d'informations sur le jour. Il doit y avoir au moins un jour de semaine actif avec des options d'ouverture et de fermeture. Voir Champs Jours pour obtenir les définitions des champs que la sortie JSON inclut pendant jours.
mappages de compétences	O	Tableau	Tableau d'informations de mappage de compétences. Si elle n'est pas disponible, la relation entre la file d'attente de service et les mappages de compétences ne sera pas mise à jour. Voir Champs de mappage de compétences pour les définitions de les champs inclus dans la sortie JSON pour les mappages de compétences.
assignedDns	O	Tableau	Tableau d'informations DN. Si elle n'est pas disponible, la relation entre la file d'attente de service et le numéro de répertoire ne sera pas mise à jour. Voir Champs NR pour les définitions des champs que la sortie JSON inclut pour DNS attribué.
virtuel		Booléen	Si la valeur est true, indique qu'il s'agit d'une file d'attente de service virtuelle.
virtualServices (services) virtuels	O	Tableau	Tableau d'informations de service virtuel. Si elle n'est pas disponible, la relation entre la file d'attente de service et les files d'attente de service source ne sera pas mise à jour. Voir Champs de service virtuel pour les définitions de les champs inclus dans la sortie JSON pour les services virtuels.

Cha	Req?	Type	Description
scheduleOrderParameters	O	Tableau	Tableau d'informations sur l'ordre de planification. Si ce paramètre n'est pas disponible, la relation de priorités de planification de la file d'attente de service ne sera pas mise à jour.

			Voir Champs d'ordre de planification pour les définitions des champs inclus dans la sortie JSON pour la planification des paramètres d'ordre.
vacationOrderParameters	O	Tableau	Tableau d'informations sur l'ordre des congés. Si elle n'est pas disponible, la relation des priorités de congés de la file d'attente de service ne sera pas mise à jour. Voir Champs d'ordre de congés pour les définitions des champs inclus dans la sortie JSON pour les paramètres d'ordre des congés.
groupes multi-compétences	O	Tableau	Tableau de groupes multi-compétences. Si elle n'est pas disponible, la relation de file d'attente de service du groupe multi-compétences ne sera pas mise à jour. Voir Champs de groupe multi-compétences pour les définitions. des champs que la sortie JSON inclut pour les groupes multi-compétences.
idAgents	N	Tableau de numéros	Tableau d'ID d'agent dont la file d'attente de service principale est cette file d'attente de service (ajouté uniquement dans le cloud - début 2016.10)

Champs Jours

Le champ jours contient les champs suivants pour les balises dimanche, lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi :

Champ	Req?	Type	Description
ouvrir		Heure	Format : HH : MM. Open et Close doivent avoir des valeurs ou les deux doivent être null. Ignorée si active a la valeur false.

Cha	Req?	Type	Description
fermer		Heure	Format : HH : MM. Open et Close doivent avoir des valeurs ou les deux doivent être null. Ignorée si active a la valeur false.
actif	O	Booléen	Indique si le jour est actif.

Champs du mappage de compétences

Champ	Req?	Type	Description
id	O	Numéro	Mappage de compétences ID.
priorité	O	Numéro	Les priorités valides sont 0 à 999, 0 étant la plus élevée. La valeur par défaut est la priorité 1.

Champs DN

Champ	Req?	Type	Description
id	O	Numéro	DN ID.
commencer	O	Heure	Heure de début du numéro de répertoire.
fin	O	Heure	Heure de fin du numéro de répertoire. Doit être après le démarrage.
Jours	O	Tableau	Tableau des jours de la semaine sélectionnés (tag du lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi, avec valeur booléenne). Doit avoir au moins un ensemble.

Champs du service virtuel

Champ	Req?	Type	Description
id	O	Numéro	File d'attente de service ID. Cette file d'attente de service doit comporter Même type de file d'attente de service.
heureÉcart	N	Numéro	Ignoré à partir de WFM 9.3(1).
ratio	N	Numéro	Ignoré à partir de WFM 9.3(1).

Champs d'ordre de planification

Champ	Req?	Type	Description
critères	O	Chaîne	Ce sont les critères qui seront pris en compte pendant que Planifier un agent pour le service. Il s'agit d'un ID et Il ne s'agit pas d'une chaîne localisée : maximum_hours_

Champ	Req?	Type	Description
			disponible, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, rang
priorité	O	Numéro	C'est la priorité qui est attribuée aux critères. Unique.
ascendant	O	Booléen	Est ascendant/descendant. Décroissant est défini par défaut - valeur false.

Champs de l'ordre des congés

Champ	Req?	Type	Description
critères	O	Chaîne	Ce sont les critères qui seront pris en compte pour les priorités de vacances. Il s'agit d'un ID et non d'une chaîne localisée - une chaîne de : company_start_date, department_start_date, rank min_fte_hours.
priorité	O	Numéro	C'est la priorité qui est attribuée aux critères. Unique.
ascendant	O	Booléen	Est ascendant/descendant. Décroissant est défini par défaut - valeur false.

Champs du groupe multi-compétences

Champ	Req?	Type	Description
id	O	Numéro	Groupe multi-compétences ID.
nom		Chaîne	Nom du groupe multi-compétences. Non utilisé dans POST et PUT. Seulement inclus dans la réponse GET. Non vide.
priorité	O	Numéro	Les priorités valides sont 0 à 999, 0 étant la plus élevée. La valeur par défaut est la priorité 1.

Champs de réponse POST Service API

Nom	Description
id 22	File d'attente de service ID. Unique. Non nul. Nombre maximal de chiffres =
nombre de chiffres = 22	Identifie la file d'attente de service dans le ACD. Non nul. Nombre maximal
name caractères = 50	Nom de la file d'attente de service. Unique. Non vide. Nombre max. de
acdServerId	ACD serveur ID. Non nul. Nombre maximal de chiffres = 22
priorité	Priorité de la file d'attente de service. Les valeurs autorisées sont comprises entre 0 et 999. 0 est la priorité la plus haute. La valeur par défaut est 0. Unique. Non nul. Nombre maximal de chiffres = 22
virtuel est false. Non nul.	Indique s'il s'agit d'une file d'attente de service virtuelle. Par défaut, la valeur
Couleur	Code couleur HTML de la file d'attente de service. La valeur par défaut est « #7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Non vide. Doit mapper au champ colorCode dans GET ~/config/color. Nombre max. de caractères = 50
notAllowForecast la valeur est false.	Ne générera pas de prévision ou de planning si la valeur est vraie. Par défaut,
MSAQ (en anglais seulement) valeur est false.	Active la mise en file d'attente des agents multi-compétences. Par défaut, la
type	Type de file d'attente de service. La valeur par défaut est 0 (vocal). Type de file d'attente de service existant.
typeDesc	Nom du type de file d'attente de
service. Non vide. closedHoursRedistributionType des heures de fermeture.	Type de redistribution 0 = Aucun 1 = Proportionnel 2 = pair La valeur par défaut est 0. Ajouté dans WFM 9.2 (1). Une valeur est requise si le type est un type de file d'attente de

	service avec le type de contact non-interactif non utilisé.
handlingThreshold (Seuil de traitement)	Gestion de la mise en attente. 0 à 4 320 minutes. La valeur par défaut est 0. Ajouté dans WFM 9.2(1).

Nom	Description
	Une valeur est requise si closedRedistType est égal à 1 ou 2 ; sinon, ce champ n'est pas utilisé.
Durée de conversation	Temps de contact moyen en secondes. Ne peut pas être négatif.
Worktime	Temps de travail moyen en secondes. Ne peut pas être
négatif. serviceLevelObjectivePercent	Pourcentage d'objectifs de niveau de service. 0 à 100 pour le
type de contact	
	Interactif. Ignorée si le type concerne le type de file d'attente de service avec le type de contact non-interactif (sera codé en dur à
	100 %).
niveauserviceObjectiveSecondes contact de	Objectif de niveau de service, en secondes. Doit être positif pour le type de
	Interactif. Ignoré si le type est pour le type de file d'attente de service avec le type de contact non-interactif (sera codé en dur sur
	null).
productivitéPourcentage	Pourcentage de productivité. La valeur par défaut est 0.
fteHourPerWeek	FTE heures par semaine. La valeur par défaut est 0.
Heures de pausePerWeek	Heures de pause par semaine. La valeur par défaut est 0.
forecastPrecisionLevel	Niveau de précision de la prévision.
forecastStaffingAdjustmentFactor est 1.00.	Facteur d'ajustement de la prévision du nombre d'agents. La valeur par défaut
	La plage est comprise entre 0,00 et 10,00.
Jours	Tableau d'informations sur le jour. Il doit y avoir au moins 1 jour de semaine actif avec des options d'ouverture et de fermeture définies. Parrainer
mappages de compétences	Tableau d'informations de mappage de compétences. Si elle n'est pas disponible, la relation entre la file d'attente de service et les
	mappages de compétences ne sera pas mise à jour.
assignedDns	Tableau d'informations DN. Si elle n'est pas disponible, la relation entre la file d'attente de service et le numéro de répertoire ne sera pas mise à jour.
virtualServices (services) virtuels	Tableau d'informations de service virtuel. Si elle n'est pas disponible, la relation entre la file d'attente de service et les files

	d'attente de service source ne sera pas mise à jour.
scheduleOrderParameters service	Tableau d'informations sur l'ordre de planification. S'il n'est pas disponible, le

Nom	Description
	La relation Priorités de planification de la file d'attente ne sera
pas mise à jour. vacationOrderParameters	Tableau d'informations sur l'ordre des congés. S'il n'est pas
disponible, le service	
	La relation Priorités de congés de la file d'attente ne sera pas mise à jour.
Groupes multi-compétences disponible, le service	Tableau d'informations sur les groupes multi-compétences. S'il n'est pas
	La relation entre la file d'attente et le groupe multi-compétences ne sera pas mise à jour. Ajouté dans WFM 9.3 (1).
idAgents	Tableau d'ID d'agent. Si ce n'est pas la file d'attente de service mappée comme file d'attente de service principale pour les agents, ce tableau de numéros ne sera pas disponible. Ajouté uniquement dans le cloud à partir de la version 2016.10.

Exemple de fichier JSON de demande de service POST API


```
{
        "acdServerId" : 2,
        "numéro : 456,
        "nom : "Ventes",
        "priorité" : 1, "couleur" :
        « #7399BD",
        "notAllowForecase" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "workTime" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "productivityPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "pauseHeuresPerSemaine" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,
```

```
"jours" : {
        "dimanche" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
          },
        "lundi" :
        {
                "ouvert" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "mardi" :
        {
                  "ouvert" : "00:00",
                  "close" : "23:59", "active" :
                  true
        },
        "mercredi" :
        {
                    "ouvert" : "00:00",
            "close" : "23:59", "active" : true
         },
        "jeudi" :
        {
                "ouvert" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "vendredi" :
```

```
            {
                        "ouvert" : "00:00",
                        "close" : "23:59", "active" :
                        true
            },
            "samedi" :
            {
                        "ouvert" : "00:00",
                        "close" : "23:59", "active" :
                        true
            }
},
"skillMappings" : [
            {
                        "ID" : 22,
                        "Priorité" : 1
            }
],
"assignedDns" : [
            {
                        "ID" : 32,
                        "start" : "00:00",
                        "fin" : "10:15",
                        "jours" : // Doit avoir au moins un jeu
                        {
                                    "dimanche" : faux,
                                    "lundi" : vrai, "mardi" :
                                    vrai, "mercredi" : vrai,
                                    "jeudi" : vrai,
```

"vendredi" : vrai, "samedi" : faux
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"hourGap" : 0,
"ratio" : 0
}
],
"schedulelingOrderParameters" : [
{
"critères" : maximum_hours_available, "priorité" : 1,
"ascendant" : faux

},
{
"critères" : minimum_hours_available, "priorité" : 2,

"ascendant" : faux
{
},
"critères" : maximum_hours_per_week,
"priorité" : 3,
"ascendant" : faux

{
},
"critères" : minimum_hours_per_week,

"priorité" : 4, "croissante" :
false
},
{
"critères" : rang,
"priorité" : 5,
"croissant" : faux
},
{
"critères" : company_start_date, "priorité" : 6,
"ascendant" : faux
},
{
"critères" : department_start_date, "priorité" : 7,
"ascendant" : faux
},
],
"vacationOrderParameters" : [
{
"critères" : company_start_date, "priorité" : 1,
"ascendant" : faux
},
{
"critères" : department_start_date, "priorité" : 2,
"ascendant" : faux
},
{

"critères" : min_fte_hours,
"Priorité" : 3,
"ascendant" :faux
}
],
"agentIds" : [65],
"virtuel" : true
}

Exemple de fichier JSON de service POST Réponse API

{
"ID" : 6788,
"nombre" : 456,
"acdServerId" : 2,
"name" : "Sales",
"priority" : 1, "virtual" :
true, "color" :
« #7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"type" : 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold" : 0,
"talkTime" : 60,
"workTime" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"pauseHeuresPerSemaine" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,

```
"jours" : {
        "dimanche" :
        {
                "ouvert" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "lundi" :
        {
                "ouvert" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "mardi" :
        {
                "ouvert" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "mercredi" :
        {
                "ouvert" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }, "jeudi" :
        {
                  "ouvert" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }, "vendredi" :
        {
                   "ouvert" : "00:00",
```

```
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "samedi" :
        {
                "ouvert" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "nom" : "Nom de la
                compétence", "priorité" : 1
        }
],
  "assignedDns" :
[
        {
                "ID" : 32,
                "start" : "00:00",
                "fin" : "10:15",
                "nom" : "Nom", "numéro" :
                12,
                "jours" : // Doit avoir au moins un jeu
                {
                        "dimanche" : faux,
                        "lundi" : vrai, "mardi" :
                        vrai, "mercredi" : vrai,
```

```
                "jeudi" : vrai, "vendredi" :
                vrai, "samedi" : faux
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "ID" : 22,
            "nom" : "Nom", "numéro" :
            12,
            "hourGap" : 0,
            "ratio" : 0
        }
    ],
    "schedulelingOrderParameters" : [
        {
            "critères" : maximum_hours_available, "priorité" :
            1,
            "ascendant" : faux
        },
        {
            "critères" : minimum_hours_available, "priorité" : 2,
            "ascendant" : faux
        },
        {
            "critères" : maximum_hours_per_week,
            "priorité" : 3,
            "ascendant" : faux
```

```
            },
            {
                "critères" : minimum_hours_per_week, "priorité" :
                4,
                "ascendant" : faux
            },
            {
                "critères" : rang,
                "priorité" : 5,
                "croissant" : faux
            },
            {
                "critères" : company_start_date, "priorité" : 6,
                "ascendant" : faux
            },
            {
                "critères" : department_start_date, "priorité" : 7,
                "ascendant" : faux
            },
        ],
        "vacationOrderParameters" : [
            {
                "critères" : company_start_date, "priorité" : 1,
                "ascendant" : faux
            },
            {
                "critères" : department_st "priorité" : 2,
```

```
                "ascendant" : faux
            },
            {
                "critères" : min_fte_hours, "priorité" : 3,
                "ascendant" : faux.
            }
        ],
        "multiSkillGroups" : [
            {
                "ID" : 345,
                "nom" : "Multilingue", "priorité" :
                1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "nom" : "Bi lingual",
                "priorité" : 2
            }
        ],
        "agents" : [
                                    35,24,3
        ]
}
```

File d'attente de service ID API

La file d'attente de service ID API vous permet d'identifier, de mettre à jour ou de supprimer une file d'attente de service.

- GET Service Queue ID API - Utilisez ce API pour obtenir des informations sur une file d'attente de service.
- PUT File d'attente de service ID API - Utilisez ce API pour mettre à jour une file d'attente de service.
- DELETE Service Queue ID API - Utilisez ce API pour supprimer une file d'attente de service.

NOTE

Les API de service ne renvoient pas de noms de connexion (adresses e-mail) pour les agents. Pour les noms d'agent et autres noms de connexion, reportez-vous à Utilisateur API : /API/rest/scheduling/user.

OBTENIR le service ID API

Utilisez ce API pour obtenir les détails de la file d'attente de service spécifiée dans la vue de l'utilisateur.

GET Service ID API Protocole et URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Méthode	GET
Autorisations	Administrer WFM, Planifier les horaires, Modifier les horaires

Champ de demande GET Service ID API

Nom	Req?	Type	Description
IDservice	O	Chaîne	ID de file d'attente de service à récupérer.

Champs de réponse GET Service ID API

Champ	Description
id	File d'attente de service ID. Unique. Non nul.
nombre	Identifie la file d'attente de service dans le ACD. Unique. Non nul.
acdServerId	ACD serveur ID. Obligatoire. Non nul.
name	Nom de la file d'attente de service. Unique. Non vide.
priorité	Priorité de la file d'attente de service. Les valeurs autorisées sont comprises entre 0 et 999. 0 est la priorité la plus haute. La valeur par défaut est 0. Unique. Non nul.
virtuel	Indique s'il s'agit d'une file d'attente de service virtuelle. Par défaut, la valeur est false. Non nul.
Couleur	Code couleur HTML de la file d'attente de service. La valeur par défaut est « #7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Non vide. Doit mapper au champ colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast	Ne générera pas de prévision ou de planning si la valeur est vraie. Par défaut, la valeur est false.
MSAQ (en anglais seulement)	Active la mise en file d'attente des agents polyvalents. Par défaut, la valeur est false.
type	Type de file d'attente de service. La valeur par défaut est 0 (vocal). Type de file d'attente de service existant.
typeDesc	Nom du type de file d'attente de service. Non vide.
shrinkageScenarioId (ID du scénario de diminution)	Scénario de diminution ID.
closedHoursRedistributionType	Type de redistribution des heures de fermeture. 0 = Aucun, 1 = Proportionnel, 2 = Même. La valeur par défaut est 0. Ajouté dans WFM 9.2 (1). obligatoire si le type est pour le type de file d'attente de service avec le type de contact non-interactif sinon non utilisé. Obligatoire si le type est un type de file d'attente de service avec le type de contact non-interactif sinon non utilisé.
handlingThreshold (Seuil de traitement)	0-4320 minutes. La valeur par défaut est 0. Ajouté dans WFM 9.2 (1). Obligatoire si closedRedistType est 1 ou 2 sinon non utilisé.

Durée de conversation	Temps de contact moyen en secondes. Ne peut pas être négatif.

Champ	Description
Worktime	Temps de travail moyen en secondes. Ne peut pas être négatif.
serviceLevelObjectivePercent le service	0 à 100 pour le type de contact interactif. Ignoré si le type est pour type de file d'attente avec le type de contact non-interactif (sera codé en dur à 100 %).
niveauserviceObjectiveSecondes pour	Doit être positif pour le type de contact interactif. Ignoré si le type est défini type de file d'attente de service avec le type de contact non-interactif (sera codé en dur sur null).
productivitéPourcentage	La valeur par défaut est 0.
fteHourPerWeek	La valeur par défaut est 0.
Heures de pausePerWeek	La valeur par
défaut est 0. forecastPrecisionLevel	
forecastStaffingAdjustmentFactor est 1.00.	Facteur d'ajustement de la prévision du nombre d'agents. La valeur par défaut La plage est comprise entre 0,00 et 10,00.
Jours	Tableau d'informations sur le jour. Il doit y avoir au moins un jour de semaine actif avec des options d'ouverture et de fermeture.
mappages de compétences	Tableau d'informations de mappage de compétences. Si elle n'est pas disponible, la relation entre la file d'attente de service et les
	mappages de compétences ne sera pas mise à jour.
assignedDns	Tableau d'informations DN. Si elle n'est pas disponible, la relation entre la file d'attente de service et le numéro de répertoire ne sera pas mise à jour.
virtualServices (services) virtuels	Tableau d'informations de service virtuel. Si elle n'est pas disponible, la relation entre la file d'attente de service et les files d'attente de service source ne sera pas mise à jour.
scheduleOrderParameters service	Tableau d'informations sur l'ordre de planification. S'il n'est pas disponible, le La relation Priorités de planification de la file d'attente ne sera pas mise à jour.
vacationOrderParameters service	Tableau d'informations sur l'ordre des congés. S'il n'est pas disponible, le

La relation Priorités de congés de la file d'attente ne sera pas mise à jour.

Champ	Description
Groupes multi-compétences disponible, le service	Tableau d'informations sur les groupes multi-compétences. S'il n'est pas La relation entre la file d'attente et le groupe multi-compétences ne sera pas mise à jour. Ajouté dans WFM 9.3 (1).
idAgents	Tableau d'ID d'agent. Si ce n'est pas la file d'attente de service mappée comme file d'attente de service principale pour les agents, ce tableau de numéros ne sera pas disponible. Ajouté uniquement dans le cloud à partir de la version 2016.10.

Exemple de fichier JSON de réponse GET Service ID API

{

"ID" : 6788,

"nombre" : 456, "nom" :

"ventes", "priorité" : 1,

"virtuel" : vrai, "couleur" :

« #7399BD",

"notAllowForecast" : false, "msaq" :

false,

"type" : 0,

"closedRedistType" : 0,

"handlingThresh" : 0,

"talkTime" : 60,

"workTime" : 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"productivityPercent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"pauseHeuresPerSemaine" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "days" : {

"dimanche" :
{
"ouvert" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"lundi" :
{
"ouvert" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"mardi" :
{
"ouvert" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"mercredi" :
{
"ouvert" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"jeudi" :
{
"ouvert" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"vendredi" :
{

```
                "ouvert" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "samedi" :
        {
                "ouvert" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "name" : "5000.SimSG1",
                "ID" : 22,
                "Priorité" : 1
        }
],
"assignedDns" : [
        {
                "ID" : 32,
                "nom" : "SGdn", "numéro" :
                1,
                "start" : "00:00",
                "fin" : "10:15",
                "jours" : // Doit avoir au moins un jeu
                {
                        "dimanche" : faux,
                        "lundi" : vrai,
                        "mardi" : vrai,
```

```
                    "mercredi" : Vrai,
                    "jeudi" : Vrai,
                    "vendredi" : Vrai,
                    "samedi" : Faux
                }
            }
        ],
        "virtualServices" : [
            {
                "ID" : 22,
                "nom" : "SimSG1",
                "numéro" : 1,
                "hourGap" : 0,
                "ratio" : 0
            }
        ],
        "schedulelingOrderParameters" : [
            {
                "critères" : maximum_hours_available, "priorité" :
                1,
                "ascendant" : faux
            },
            {
                "critères" : minimum_hours_available, "priorité" : 2,
                "ascendant" : faux
            },
            {
                "critères" : maximum_hours_per_week,
                "priorité" : 3,
```

"ascendant" : faux
},
{
"critères" : minimum_hours_per_week, "priorité" :
4,
"ascendant" : faux
},
{
"critères" : rang,
"priorité" : 5,
"croissant" : faux
},
{
"critères" : company_start_date, "priorité" : 6,
"ascendant" : faux
},
{
"critères" : department_start_date, "priorité" : 7,
"ascendant" : faux
},
],
"vacationOrderParameters" : [
{
"critères" : company_start_date, "priorité" : 1,
"ascendant" : faux
},
{
"critères" : department_start_date,

"priorité" : 2, "croissante" :
false
},
{
"critères" : min_fte_hours, "priorité" : 3,
"ascendant" : faux.
}
],
"multiSkillGroups" : [
{
"ID" : 345,
"nom" : "Multilingue", "priorité" :
1
},
{
"ID" : 341,
"nom" : "Bi lingual", "priorité" :
2
}
],
"agents" : [
35,24,3
]
}

PUT Service ID API

Utilisez le PUT Service ID API pour mettre à jour une file d'attente de service.

PUT Service ID API Protocole et URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Méthode	PUT
Paramètres	Voir ci-dessous
Autorisations	Administrer WFM

Paramètres

Champ	Req ?	Type	Description
IDservice	O	Chaîne	ID de file d'attente de service à mettre à jour.

Champs de demande PUT de service ID API

Champ	Req?	Type	Description
nombre	N	chaîne(22)	Identifie la file d'attente de service dans le ACD. Le champ est ignoré dans PUT. Unique. Non utilisé. Non nul.
nom	O	chaîne(50)	Nom de la file d'attente de service. Unique. Non vide.
acdServerId	O	Numéro (22)	ACD Serveur ID. Non nul.
priorité	O	Numéro (22)	Priorité de la file d'attente de service. Les valeurs valides sont 0–999. 0 est la priorité la plus haute. La valeur par défaut est 0. Unique. Non nul.
Couleur	N	chaîne(50)	Code couleur HTML de la file d'attente de service. La valeur par défaut est « #7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). En option. Non vide. Doit mapper au champ colorCode inGET ~/config/couleur.
notAllowForecast	N	Booléen	Ne générera pas de prévision ou de planning si la valeur est vraie.

Par défaut, la valeur est false.

Champ	Req?	Type	Description
MSAQ (en anglais seulement)	N	Booléen	Active la mise en file d'attente des agents polyvalents. La valeur par défaut est faux.
type	O	Numéro	Type de file d'attente de service. La valeur par défaut est 0 (vocal). Type de file d'attente de service existant.
closedHoursRedistributionType		Numéro	Type de redistribution des heures de fermeture. 0 = Aucun, 1 = Proportionnel, 2 = Pair. La valeur par défaut est 0. Ajouté dans WFM 9.2 (1). Obligatoire si le type est pour le type de file d'attente de service avec le type de contact Non interactif non utilisé.
shrinkageScenarioId (ID du scénario de diminution)	N	Numéro	Scénario de diminution ID
handlingThreshold (Seuil de traitement)	O	Numéro	0 à 4 320 minutes. La valeur par défaut est 0. Ajouté en WFM 9.2 (1). Obligatoire si closedRedistType est 1 ou 2 sinon non utilisé.
durée de conversation		Numéro	Temps de contact moyen en secondes. Ne peut pas être Négatif.
Worktime		Numéro	Temps de travail moyen en secondes. Ne peut pas être Négatif.
serviceLevelObjectivePercent		Numéro	0 à 100 pour le type de contact interactif. Ignoré Si type est pour le type de file d'attente de service avec contact type de non-interactif (sera codé en dur à 100 %).
niveauserviceObjectiveSecondes		Numéro	Doit être positif pour le type de contact de Interactif. Ignoré si le type est pour le service type de file d'attente avec le type de contact Non-Interactif (sera codé en dur à null).
productivitéPourcentage	N	Numéro	La valeur par défaut est 0.

fteHourPerWeek	N	Numéro	La valeur par défaut est 0.

Champ	Req?	Type	Description
Heures de pausePerWeek		Numéro	La valeur par défaut est 0.
virtuel		Booléen	est un service virtuel.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Numéro	Facteur d'ajustement prévisionnel pour le nombre de agents. La valeur par défaut est 1.00. La plage est comprise entre 0,00 et 10,00
Jours	O	Tableau	Tableau d'informations sur le jour. Il doit y en avoir au moins 1 Actif en semaine avec options d'ouverture et de fermeture
mappages de compétences	N	Tableau	Tableau d'informations de mappage de compétences. Si ce n'est pas le cas disponible puis la file d'attente de service à la compétence La relation des mappages ne sera pas mise à jour.
assignedDns	N	Tableau	Tableau d'informations DN. Si ce n'est pas le cas, la relation entre la file d'attente de service et le numéro de répertoire n'est pas être mis à jour.
virtualServices (services) virtuels	N	Tableau	Tableau d'informations de service virtuel. Si ce n'est pas le cas disponible puis la file d'attente de service à la source la relation entre les files d'attente de service n'est pas être mis à jour.
scheduleOrderParameters	N	Tableau	Tableau d'informations sur l'ordre de planification. Si ce n'est pas le cas disponible puis la planification de la file d'attente de service La relation de priorités ne sera pas mise à jour.
vacationOrderParameters	N	Tableau	Tableau d'informations sur l'ordre des congés. Si ce n'est pas le cas disponible alors les vacances de la file d'attente de service La relation de priorités ne sera pas mise à jour.
groupes multi-compétences	N	Tableau	Tableau d'informations sur les groupes multi-compétences. Si ce n'est pas le cas disponible alors la file d'attente de service à multi-compétences La relation de groupe ne sera pas mise à jour.

	File d'attente de service ID API | PUT Si un Le groupe multi-compétences spécifié ID n'a pas non plus existe ou ne contient pas cette file d'attente de service, elle est un noop juste pour cette entrée de groupe multi-compétences. Tous les autres valides seront toujours mis à jour.

Champ	Req ?	Type	Description
			La priorité des groupes multi-compétences existants associés à la file d'attente de service ne sera pas modifiée si les informations du groupe multi-compétences ne sont pas incluses dans PUT. Ajouté dans WFM 9.3 (1).
idAgents	N	Numéro tableau	Tableau d'ID d'agent. Si ce n'est pas la file d'attente de service mappée comme file d'attente de service principale pour les agents, ce tableau de numéros ne sera pas disponible. Ajouté uniquement dans le cloud à partir de la version 2016.10.

Exemple de fichier JSON de service PUT ID API Service


```
{
        "acdServerId" : 2,
        "numéro" : 456, "nom" :
        "ventes", "priorité" : 1,
        "couleur" : « #7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId" :
        null,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "workTime" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "productivityPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "pauseHeuresPerSemaine" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,
```

"jours" : {
"dimanche" :
{
"ouvert" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"lundi" :
{
"ouvert" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"mardi" :
{
"ouvert" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"mercredi" :
{
"ouvert" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"jeudi" :
{
"ouvert" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"vendredi" :

```
                {
                        "ouvert" : "00:00",
                        "fermer" : "23:59",
                "actif" : vrai
                },
                "samedi" :
                {
                        "ouvert" : "00:00",
                        "close" : "23:59", "active" :
                        true
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "ID" : 22,
                        "Priorité" : 1
                }
        ],
        "assignedDns" : [
                {
                        "ID" : 32,
                        "start" : "00:00",
                        "fin" : "10:15",
                        "jours" : // Doit avoir au moins un jeu
                        {
                                "dimanche" : faux,
                                "lundi" : vrai, "mardi" :
                                vrai, "mercredi" : vrai,
                                "jeudi" : vrai,
```

"vendredi" : vrai, "samedi" : faux
}
}
],
"virtual" : true,
"virtualServices" : [
{
"ID" : 8,
"numéro" : 5020,
"acdServerId" : 2,
"name" : "SimSG1",
"priority" : 0, "virtual" :
false, "color" :
« #7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" : true,
"type" : 0, "typeDesc" :
"Voix", "contactType" : 0,
"shrinkageScenarioId" : null, "viewIds" :
[], "skillMappingIds" : []
}
],
"schedulelingOrderParameters" : [
{
"critères" : maximum_hours_available, "priorité" :
1,
"ascendant" : faux

```
            },
            {
                "critères" : minimum_hours_available, "priorité" : 2,
                "ascendant" : faux
            },
            {
                "critères" : maximum_hours_per_week,
                "priorité" : 3,
                "ascendant" : faux
            },
            {
                "critères" : minimum_hours_per_week, "priorité" :
                4,
                "ascendant" : faux
            },
            {
                "critères" : rang,
                "priorité" : 5,
                "croissant" : faux
            },
            {
                "critères" : company_start_date, "priorité" : 6,
                "ascendant" : faux
            },
            {
                "critères" : department_start_date, "priorité" : 7,
                "ascendant" : faux
            },
        ],
```

```
"vacationOrderParameters" : [
        {
                "critères" : company_start_date, "priorité" : 1,
                "ascendant" : faux
        },
        {
                "critères" : department_start_date, "priorité" : 2,
                "ascendant" : faux
        },
        {
                "critères" : min_fte_hours, "priorité" : 3,
                "ascendant" : faux.
        }
],
"multiSkillGroups" : [
        {
                 "ID" : 345,
                        "Priorité" : 1
        },
        {
                 "ID" : 341,
                        "Priorité" : 2
        }
],
"agentIds" : [
                        35,24,3
]
```

}

DELETE Service Queue ID API

Utilisez le service DELETE ID API pour supprimer une file d'attente de service.

Ce API ne permet pas de supprimer une file d'attente de service si elle est toujours référencée par une condition de règle de workflow (ceci est appliqué dans le code).

DELETE Service ID API Protocol et URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Méthode	SUPPR
Paramètres	File d'attente de service
Autorisations	Administrer WFM, Planifier les horaires, Modifier les horaires

Champ de demande DELETE Service ID API

Nom	Req?	Type	Description
IDservice	O	Chaîne	ID de file d'attente de service à supprimer.

Quarts de travail par agent API

Le bouton Majarts par agent API vous permet de récupérer des informations détaillées sur l'horaire d'un agent.

Quarts de travail par agent API Protocole et URI

URI	/API/rest/planification/horaire/activité/détail/par/agent/ {agentId}
Méthode	GET
Autorisations	Planifier les horaires
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

NOTE

Si vous demandez des informations pour un jour où l'agent n'est pas planifié pour travailler, le système renvoie le jour qui a été demandé, avec un tableau vide pour **scheduledActivities**.

Quarts de travail par champs de demande API d'agent

Nom	Req?	Type	Description
Identifiant d'agent	O	Numéro	L'agent WFM ID pour lequel récupérer des informations de planning. Par défaut = aucun. Utilisez l'agent API pour récupérer l'agent ID.
fromDate	O	Date	La date de début de la récupération des informations de planning de l'agent. Par défaut = aucun. Format : AAAA-MM-JJ.
àDate	O	Date	La date de fin de la récupération des informations de planning de l'agent. Par défaut = aucun.

Nom	Req ?	Type	Description
			Format : AAAA-MM-JJ.

Quarts de travail par champ de réponse API de l'agent

Nom	Description
Id de l'agent	WFM Agent ID. Par défaut = aucun.
ID d'employé	Employé de l'agent ID.
Fuseau horaire de l'agent	Fuseau horaire UTC ID de l'agent. Par défaut = aucun. **EXEMPLE-06** :00 **NOTE** Il s'agit du fuseau horaire d'affichage de l'agent, qui est son heure locale. Les données seront retournées en fonction de la date spécifiée dans le fuseau horaire du locataire. Les activités qui se poursuivent au-delà de minuit ne sont pas tronquées en fin de journée. Au lieu de cela, WFM retourne l'activité entière pour toutes les activités qui ont une part dans la journée sélectionnée dans le fuseau horaire du locataire. Par exemple, si vous soumettez une activité le 9 octobre qui se poursuit jusqu'au 10 octobre, vous recevrez des résultats pour l'ensemble de l'activité.
Type d'activité	Type d'activité de l'agent : ▪ mission ▪ disponible ▪ casser ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ exception ▪ in_service

Nom	Description
	▪ in_service_msg ▪ déjeuner ▪ not_available ▪ heures supplémentaires ▪ overtime_msg ▪ Valeur par défaut du projet = aucun.
Nom détaillé de l'activité	Nom de l'activité. Par défaut = aucun.
L'heure de début de l'activité	Horodatage UNIX de l'heure de début de l'intervalle. Par défaut =
aucun. Heure de fin de l'activité	Horodatage UNIX de l'heure de fin de l'intervalle. Par défaut =
aucun. Payé	Indique si l'activité est rémunérée. Par défaut = aucun.
activityMetadata (métadonnées)	Définit le champ de métadonnées pour l'activité.

Quarts de travail par agent API Champs d'entrée et de sortie JSON

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

Champs de saisie

Nom	Req?	Description
Identifiant d'agent	O	L'agent WFM ID pour lequel récupérer les informations de planning. Par défaut = aucun. Utilisez l'agent API pour récupérer l'agent ID.
fromDate	O	La date de début de la récupération des informations de planning de l'agent. Par défaut = aucun. Format : AAAA-MM-JJ.
àDate	O	La date de fin des informations sur le planning de l'agent doit être :

Nom	Req?	Description
		Récupérée. Par défaut = aucun. Format : AAAA-MM-JJ.

Champs de sortie

Nom	Req?	Description
Identifiant d'agent	O	WFM Agent ID. Par défaut = aucun.
Fuseau horaire de l'agent	O	Fuseau horaire UTC ID de l'agent. Par défaut = aucun. **EXEMPLE** -06:00
Type d'activité	O	Type d'activité de l'agent : ▪ mission ▪ disponible ▪ casser ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ exception ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ déjeuner ▪ not_available ▪ heures supplémentaires ▪ overtime_msg ▪ projet Par défaut = aucun.
Nom détaillé de l'activité	O	Nom de l'activité. Par défaut = aucun.

Nom	Req?	Description
L'heure de début de l'activité	O	Horodatage UNIX de l'heure de début de l'intervalle. Par défaut = aucun.
Heure de fin de l'activité	O	Horodatage UNIX de l'heure de fin de l'intervalle. Par défaut = aucun.
Payé	O	Indique si l'activité est rémunérée. Par défaut = aucun.

Sortie d'activité pour les agents avec des quarts de travail de minuit

La plage de dates de saisie pour ce API est basée sur la date de décalage de l'agent. Les activités ne sont pas incluses dans la sortie si le quart de travail de l'agent commence avant le début de la plage de dates. Toutefois, si le quart de travail de l'agent commence dans la plage de dates et s'étend au-delà, les activités de l'agent sont incluses dans le résultat.

EXEMPLE

La période de déclaration s'étend du 2 au 4 juillet.

- Si un agent a un quart de travail de minuit qui commence le 1er juillet et des activités le 2 juillet, les activités du 2 juillet de cet agent ne seront pas renvoyées.
- Si un agent a un quart de travail de minuit qui commence le 4 juillet avec des activités le 5 juillet, les activités du 5 juillet seront renvoyées, même si elles se déroulent en dehors de la plage de dates sélectionnée.

Exemple de fichier JSON Shifts by Agent API

Voici un exemple de réponse JSON formatée.


```
{
        "agentId" : 7,
        "agentTimeZone" : « -06:00",
        "activitiesByDate" : [
        {
                "date" : "2016-07-15",
                "scheduledActivities" : [
                        {
                                "activityType" : "not_available", "activityTypeLabel" : "non
                                disponible", "activityDetailName" : null,
```

"startTime" : 1468558800000,
"endTime" : 1468602000000,
"payé" : faux
},
{
"activityType" : "lunch",
"activityTypeLabel" : "Lunch",
"activityDetailName" : "Lunch",
"startTime" : 1468602000000,
"endTime" : 1468603800000,
"payé" : faux
},
{
"activityType" : "break",
"activityTypeLabel" : "Break",
"activityDetailName" : "Break2",
"startTime" : 1468603800000,
"endTime" : 1468604700000,
"payé" : faux
},
{
"activityType" : "break",
"activityTypeLabel" : "Break",
"activityDetailName" : "Break1",
"startTime" : 1468604700000,
"endTime" : 1468605600000,
"payé" : faux
},
{
"activityType" : "in_service", "activityTypeLabel" : "En service",
"activityDetailName" : "5000.SimSG1",

```
                "startTime" : 1468605600000,
                "endTime" : 1468634400000,
                "payé" : vrai
            },
            {
                "activityType" : "not_available",
                "activityTypeLabel" : "non disponible",
                "activityDetailName" : null, "startTime" :
                1468634400000,
                "endTime" : 1468645200000,
                "payé" : faux
            }
            ]
        },
        {
            "date" : "2016-07-16",
            "scheduledActivities" : [
                {
                    "activityType" : "not_available",
                    "activityTypeLabel" : "non disponible",
                    "activityDetailName" : null, "startTime" :
                    1468645200000,
                    "endTime" : 1468731600000,
                    "payé" : faux
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Single Contact Export API

Le Single Contact Export API vous permet de télécharger un contact depuis Webex WFO.

Protocole et URI

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

Télécharger un seul contact

1. Soumettez une demande POST à l'URL. Attendez un certain temps 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"
}

Mappage de compétences API

Le mappage de compétences API vous permet de créer et d'identifier des mappages de compétences.

- GET Skill Mappage API - Utilisez ce API pour obtenir une liste de mappages de compétences.
- POST Mappage de compétences API - Utilisez ce API pour créer un mappage de compétences.

NOTE

Les API de mappage de compétences ne renvoient pas de noms de connexion (adresses e-mail) pour les agents. Pour les noms d'agent et autres noms de connexion, reportez-vous à Utilisateur API : /API/rest/scheduling/user.

GET Skill Mappage API

Utilisez le mappage de compétences GET API pour récupérer la liste de tous les mappages de compétences visibles par l'appelant en fonction des règles de portée.

GET Skill Mappage API Protocol et URI

URI	/API/rest/planification/skillMapping
Méthode	GET
Autorisations	Modifier les horaires, Administrer la messagerie, Administrer WFM

Champs de la demande GET Skill Mappage API

Champ	Req?	Type	Description
mainViewOnly	N	Booléen	La valeur par défaut est false (renvoie tous les mappages de compétences). Si la valeur est true, elle ne renvoie que les mappages de compétences qui se trouvent dans la vue principale de l'appelant.

Exemple de fichier JSON GET Skill Mappage API

[

```
{
```

```
            "ID" : nombre,
            "nom" : chaîne
        }
        ...
]
```

POST Mappage des compétences API

Utilisez le mappage de compétences POST API pour créer un mappage de compétences à l'aide des données de synthèse du mappage des compétences. Ce API n'est accessible qu'aux utilisateurs ayant le rôle "Administrateur". Le skillMapping nouvellement ajouté serait ajouté à toutes les vues actuelles de l'utilisateur.

POST Mappage des compétences API Procotol/URI

URI	/API/rest/planification/skillMapping
Autorisations	Administrer WFM
Méthode	POST
Paramètres	Aucun

POST Skill Mappage API Exemples de fichiers JSON

Format de la demande

```
{
        "name" : chaîne,
        "agents" : //Balise facultative, si elle n'est pas disponible, le mappage des compétences/le mappage d'agent ne sera pas mis à jour
        [
            {
                "ID" : nombre
            },
            ...
        ]
```

```
        "services" ://Balise facultative, si elle n'est pas disponible, les mappages de services ne seront
    pas mis à jour
        [
            {
                "ID" : nombre, "priorité" :
                nombre
            },
            ...
        ]
}
```

Format de la réponse

```
{
        "ID" : numéro, "nom" :
        chaîne, "agents" :
        [
            {
                "ID" : nombre, "nombre" :
                chaîne, "nom" : chaîne,
                "prénom" : chaîne

            },
            ...
        ]
        "services" : [
            {
                "ID" : nombre,
                "nombre" : nombre,
                "nom" : chaîne,
                "priorité" : nombre
```

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

Mappage de compétences ID API

Le mappage de compétences ID API vous permet d'identifier, de mettre à jour ou de supprimer un mappage de compétences.

- GET Skill Mappage ID - Utilisez ce API pour obtenir des informations sur un mappage de compétences.
- PUT Mappage de compétences ID - Utilisez ce API pour mettre à jour un mappage de compétences.
- DELETE Skill Mappage ID - Utilisez ce API pour supprimer un mappage de compétences.

NOTE

Les API de mappage de compétences ne renvoient pas de noms de connexion (adresses e-mail) pour les agents. Pour les noms d'agent et autres noms de connexion, reportez-vous à Utilisateur API : /API/rest/scheduling/user.

OBTENIR le mappage de compétences ID API

Utilisez le mappage de compétences GET ID API pour récupérer le détail de mappage des compétences donné à un mappage de compétences ID. Ce API n'est accessible qu'aux utilisateurs ayant le rôle Administrateur ou Superviseur.

GET Skill Mappage ID API Protocol et URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Méthode	GET
Autorisations	Afficher les horaires, Administrer WFM
Paramètres	Aucun

GET Skill Mappage ID API Skill Mappage ID JSON


```
{
"ID" : nombre, "nom" :
    chaîne,
        "agents" :
        [
```

```
{
```

```
                "ID" : nombre,
                "nombre" : chaîne,
                "nom" : chaîne,
                "prénom" : chaîne
            },
            ...
        ]
        "services"
        : [
            {
                "ID" : nombre,
                "nombre" : nombre,
                "nom" : chaîne,
                "priorité" : nombre
            },
            ...
        ]
}
```

PUT Mappage des compétences ID API

Utilisez le mappage de compétences PUT ID API pour mettre à jour les détails du mappage de compétences en fournissant un mappage de compétences ID et le résumé ou les agents qui lui sont associés. Ce API n'est accessible qu'aux utilisateurs ayant le rôle "Administrateur".

PUT Skill Mappage ID API Protocol et URI

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

Méthode	PUT
Autorisations	Administrer WFM
Paramètres	Aucun

PUT Skill Mapping ID API Skill Mapping ID Exemple JSON

```
{
        "name" : chaîne,
        "agents" ://Optional tag, si non disponible skillMapping/agent mapping ne sera pas mis
à jour
        [
                {
                        "ID" : numéro "nombre" :
                        chaîne
                        "lastName" : chaîne //optional
                        "firstName" : string //optional
                        "acdIdName" : string //optional
                        "name" : string //optional "_name" :
                        string //optional "_id" : string //optional

                },
                ...
         ]
        "services" ://Balise facultative, si elle n'est pas disponible, les mappages de services ne seront
pas mis à jour
        [
                {
                        "ID" : nombre, "priorité" :
                        nombre
                        "numéro" : 5020, //facultatif "nom" :
                        "SimSG1", //facultatif
                },
```

```
                    ...
            ]
}
```

DELETE Mappage de compétences ID API

Utilisez le mappage de compétences DELETE ID API pour supprimer les détails du mappage de compétences en fournissant un mappage de compétences ID. Ce API est uniquement accessible aux utilisateurs ayant le rôle "Administrateur".

Protocole de mappage de compétences ID API DELETE et URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Méthode	SUPPR
Autorisations	Administrer WFM
Paramètres	Aucun

Speech Hits API

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

Speech Hits API Protocol et URI

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

Champs de réponse API des résultats de parole

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

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

Exemple de fichier JSON API Speech Hits

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.


```
{
                    "date" : époque millisecondes,
                    "hits" : [{
                              "phrase" : chaîne, "stop" :
                              nombre, "audit" : nombre,
                              "confiance" : nombre,
                              "start" : numéro, "canal" :
                              numéro, "category" : chaîne
                    },
                    ...
          ],
          "chemin" : «  », "prénom" :
          chaîne, "nom" : chaîne,
```

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

Configuration de l'enquête API

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

Configuration de l'enquête API Protocole et URI

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

Configuration de l'enquête API Champs de réponse

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

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

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

Exemple de configuration de l'enquête API de fichier JSON

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.


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

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

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

Sondage ID API

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

Enquête ID API Protocole et URI

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

Champs de réponse du sondage ID API

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

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

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

Exemple de fichier JSON d'enquête ID API

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.


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

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

Résultat de texte API

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

Succès de texte API Protocole et URI

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

Champs de réponse API

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

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

Exemple de fichier JSON API

Voici un exemple de fichier de réponses JSON formaté.

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

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

Exportation de transcription API

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

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

Protocole d'exportation de transcription API et URI

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

Champs de demande d'exportation de relevé de notes API

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

Exemple de fichier CURL d'exportation de transcription API

Voici un exemple de requête CURL formatée.

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

Utilisateur API

Utilisez l'icône Utilisateur API pour demander une liste d'utilisateurs.

User API Protocol et URI

URI	/API/rest/planification/utilisateur
Méthode	GET

Champs de demande API de l'utilisateur

Champ	Req?	Type	Description
acdId	N	Chaîne	Renvoie l'utilisateur qui est lié à l'agent avec l'acdID correspondant.

Exemple JSON GET User API

```
[
        {
                "active" : booléen, "firstName" : chaîne,
                "lastName" : chaîne,
                "ID" : numéro, // identifiant de l'utilisateur

        }
        ...
]
```

WHIT API

Le modèle d'importation historique WFM (WHIT) API vous permet de transformer des données historiques d'un fichier CSV en un ensemble de fichiers *_ServiceHistorical.SERVICE dans le format attendu par les services d'interface générique (SIG) API. Les locataires qui hébergent leur propre serveur de données peuvent exécuter le WHIT API pour générer et télécharger des fichiers SIG dans le Cloud.

Pour plus d'informations sur le WHIT API, reportez-vous au *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

> **NOTE**
> Le WHIT API ne fonctionne pas avec les locataires qui utilisent un serveur de données hébergé par Cisco dans le Cloud, car ces locataires n'ont pas accès au serveur de données.

Protocoles WHIT API et URI

Protocole de téléchargement

Ce API vous permet de télécharger les fichiers WHIT en utilisant les mappages de champs par défaut.

URI	/API/upload/historicalData
Paramètres	acdServerId - le ID du ACD TimeZone du serveur - "UTC" ou "TENANT" (par défaut à locataire)
Méthode	POST
Autorisations	Importation en masse d'utilisateurs de services
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Protocole d'importation

Ce API vous permet d'importer le fichier JSON avec des mappages de champs.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Paramètres	acdServerId - le ID du ACD TimeZone du serveur - "UTC" ou "TENANT" (par défaut à locataire)
Méthode	POST
Autorisations	Importation en masse d'utilisateurs de services
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Champs de requête WHIT API

Voici les colonnes par défaut pour WHIT Import API :

Champ	Req?	Type	Description
abandonedCalls (appels abandonnés)	N	Numéro	Nombre total d'appels abandonnés à cette date sur cette période. Si cette colonne n'est pas spécifiée, 0 (zéro) sera utilisé.
ASA	N	Numéro	average speed of answer (ASA) en secondes pendant cette période à cette date.
avgACWTime	O	Numéro	Temps moyen de travail post-appel (ACW) en secondes pour tous les appels traités durant cette période, y compris tout le temps passé sur les appels traités durant cette période et durant les autres périodes. **EXEMPLE** Si vous n'avez reçu qu'un seul appel pendant cette période et que vous avez été à l'état ACW pendant 45 minutes, votre temps moyen de conversation sera de 45/1 minutes = 45 minutes = 2700 secondes

Durée de conversation moyenne O appels	Numéro	Temps moyen de conversation en secondes pour tous les

Champ	Req ?	Type	Description
			Qui ont été traités au cours de cette période, y compris tout le temps passé sur des appels traités au cours de cette période et le temps passé dans d'autres périodes. **EXEMPLE** Si vous n'avez reçu qu'un seul appel pendant cette période et qu'il a duré 45 minutes, votre temps moyen de conversation sera de 45/1 minutes = 45 minutes = 2700 secondes
contactsEnQueue	N	Numéro	Nombre maximum de contacts dans la file d'attente. Applicable uniquement aux files d'attente non-interactives.
date	O	Date	Date sous l'un des formats suivants : ▪ AAAA-MM-JJ ▪ AAAA/MM/JJ ▪ MM/JJ/AAAA (uniquement pris en charge si l'importation via API, pas l'outil WHIT car nous ne pouvons pas faire la différence entre MM/JJ/AAAA et JJ/MM/AAAA) ▪ JJ/MM/AAAA (uniquement pris en charge si l'importation via API, pas l'outil WHIT car nous ne pouvons pas faire la différence entre MM/JJ/AAAA et JJ/MM/AAAA)
Appels traités	O	Numéro	Nombre total d'appels traités pendant cette période à cette date.
taux d'occupationRatio	N	Numéro	Taux d'occupation (sous la forme d'un nombre entier compris entre 0 et 100) pour le service pendant cette période à cette date.
période	O	Chaîne	Période de la journée. Format : HH : MM.
qtyOfAgents	N	Numéro	Nombre d'agents en service pendant cette période le

Champ	Req?	Type	Description
			cette date.
appelsreçus	O	Numéro	Nombre total d'appels reçus à cette date sur cette période.
niveau de service	N	Numéro	Pourcentage de niveau de service (sous forme d'entier, 0 et 100) pour le service au cours de cette période à cette date.
serviceName (nom du service)	O	Chaîne	Nom de la file d'attente de service.
serviceNumber	O	Numéro	ACD ID de la file d'attente de service.
Appelstransférés	N	Numéro	Nombre total d'appels transférés à cette date sur cette période.