אני אני אני אני אני אני

סיסקו

Webex מדריך עזר של WFO API

עבור פריסות עם New WFM

פורסם לראשונה: יולי 20, 2021

עודכן לאחרונה: ינואר 17, 2025

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 ארה"ב
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
פקס: 408 527-0882

המפרטים והמידע בנוגע למוצרים במדריך זה כפופים לשינוי ללא הודעה מוקדמת. כל ההצהרות, המידע וההמלצות במדריך זה אמינים, אך מוצגים ללא אחריות מכל סוג, מפורשת או משתמעת. על המשתמשים לקחת אחריות מלאה על היישום שלהם של כל מוצר. רישיון התוכנה והאחריות המוגבלת למוצר הנלווה מפורטים בחבילת המידע שנשלחה עם המוצר ומשולבים כאן בהפניה זו. אם אינך יכול לאתר את רישיון התוכנה או את האחריות המוגבלת, צור קשר עם נציג CISCO שלך לקבלת עותק.

יישום Cisco של דחיסת כותרת TCP הוא עיבוד של תוכנית שפותחה על ידי אוניברסיטת קליפורניה בברקלי (UCB) כחלק מגרסת נחלת הכלל של UCB של מערכת ההפעלה UNIX. כל הזכויות שמורות. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

על אף כל אחריות אחרת המוגדרת כאן, כל קובצי המסמכים והתוכנות של ספקים אלה ניתנים כפי שהם ("AS IS") על כל הכשלים. Cisco והספקים הנ"ל מתנערים מכל אחריות, מפורשת או משתמעת, לרבות, ללא הגבלה, אלו של סחירות, התאמה למטרה מסוימת ואי-הפרה או כתוצאה מהשימוש או כתוצאה משימוש.

בשום מקרה CISCO או הספקים שלה יהיו אחראים לכל נזק עקיף, מיוחד, תוצאתי או מקרי, לרבות, ללא הגבלה, אובדן רווחים או אובדן או נזק לנתונים הנובעים מהשימוש הבלתי אפשרי של CVEN. או הספקים שלה קיבלו הודעה לגבי האפשרות של נזקים כאלה.

כל כתובות פרוטוקול אינטרנט (IP) ומספרי טלפון המשמשים במסמך זה אינם מיועדים להיות כתובות ומספרי טלפון בפועל. כל הדוגמאות, פלט תצוגת הפקודות, דיאגרמות טופולוגיות רשת ואיורים אחרים הכלולים במסמך מוצגים למטרות המחשה בלבד. כל שימוש בכתובות IP או מספרי טלפון בפועל בתוכן להמחשה הוא לא מכוון ומקרי.

כל העותקים המודפסים והעותקים הרכים הכפולים של מסמך זה נחשבים ללא שליטה. ראה את הגרסה המקוונת הנוכחית כגרסה העדכנית ביותר.

ל-Cisco מעל 200 סניפים ברחבי העולם. כתובות ומספרי טלפון מפורטים באתר האינטרנט של Cisco בכתובת www.cisco.com/go/offices.

Cisco והלוגו של Cisco הם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של Cisco ו/או של החברות המסונפות אליה בארה"ב ובמדינות אחרות. כדי להציג רשימה של סימנים מסחריים של Cisco, עבור אל כתובת URL זו: www.cisco.com/go/trademarks. הסימנים המסחריים המוזכרים של חברות צד שלישי הם קניינם של הבעלים המתאימים. השימוש במילה שותף אינה מרמזת על יחסי שותפות בין Cisco לכל חברה אחרת. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. כל הזכויות שמורות.

תוכן

תוכן 3

הכנות להפעלה 17

ההרשאות 17

בקשת הרשאה 17

בקשת JSON 18

שימוש בתגובת ההרשאה 18

הורסים את המושב 18

עבודה עם קבצי טקסט 18

צור משתמש API עבור Classic Webex WFO 19

גישה לממשקי API של WFM 21

מיקומי דפים 21

הליכים 21

נתונים היסטוריים WFM ממשקי API 23

אישור API 25

פרוטוקול GET/URI 25

שדות בקשה 25

דוגמאות לקובצי JSON 25

בקשה 25

תגובה 26

פרוטוקול POST ו- URI 27

שדות בקשה 27

דוגמאות לקובצי JSON 27

בקשה 27
תגובה 28
ייבוא אנשי קשר בצובר 31
פרוטוקול URI 31
ייבוא אנשי קשר בצובר API 31
API ייבוא אנשי קשר בצובר בזמן אמת (מטה-נתונים) 31
פורמטים נתמכים 32
שדות בקשה ותגובה 32
CSV דוגמאות קבצים 38
דוגמה מלאה 39
דוגמה קצרה 39
דוגמאות לקובצי JSON 39
דוגמה מלאה 39
דוגמה קצרה 40
תבנית ZIP 40
הערות 40
שימוש בשרת הנתונים לייבוא אנשי קשר בצובר 41
ארגון גורף ייבוא API 43
קבוצות API פרוטוקול URI 43
קבוצות API שדות בקשה ותגובה 44
Teams API פרוטוקול URI 44
צוותים API שדות בקשה ותגובה 45
אנשים API פרוטוקול URI 45
אנשים API שדות בקשה ותגובה 46

CSV דוגמאות לקבצים 49
ייצוא נתוני דוח בצובר API 51
API ייצוא נתוני דוח צובר של GET 51
GET Bulk Report Data Export API Protocol and URI 51
GET שדות 'ייצוא נתוני דוח בצובר' API 'בקשה' 51
דוגמה לייצוא נתוני דוח צובר של GET API JSON 52
API ייצוא נתוני דוח צובר של POST 52
פרוטוקול URI 53
שדות בקשת POST 53
דוגמה לקובץ JSON 54
שדות תגובה 54
תגובה סינכרונית 55
תגובה אסינכרונית 55
דוגמה לקובץ 55
בקשת JSON 56
קביעת תצורה של מסנן דוחות 57
קביעת התצורה של הפרמטר בסייר הנתונים 57
הגדרת JSON עבור בקשת API 60
הגדרת מסנני טווח 60
טווח תאריכים 60
תאריך יחסי 61
קטגוריות וביטויים API 63
מחיקת קטגוריות וצירופי מילים API 63
פרוטוקול DELETE ומזהי URI 63

קבל קטגוריות וצירופי מילים API 64
פרוטוקול GET ומזהי URI 64
שדות תגובה של GET 64
קטגוריית POST וצירופי מילים API 65
פרוטוקול POST ומזהי URI 65
שדות תגובה של POST 66
PUT קטגוריות וצירופי מילים API 66
פרוטוקול PUT ומזהי URI 66
שדות תגובת PUT 66
GET/POST/PUT JSON דוגמה לקובץ 67
צור קשר עם API המכשיר 69
צור קשר עם פרוטוקול API המכשיר ולאחר URI 69
פרמטרים 69
דוגמאות לקובץ API JSON למכשיר צור קשר 69
דוגמה לקובץ תגובה 69
מכשיר מגע API בכמות גדולה 71
צור קשר עם פרוטוקול API בכמות גדולה של מכשיר URI 71
מכשיר איש קשר דוגמאות לקבצים בכמות גדולה API JSON 71
דוגמה לקובץ תגובה 71
צור קשר API 75
פרוטוקול URI 75
שדות בקשה 75
ביצוע חיפוש משולב 82
ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים 82

ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים עם ערך ספציפי 82
ביצוע חיפוש אחר אירועי שתיקה 83
דוגמה לקובץ JSON 84
דוגמה לקובץ JSON searchStats פרמטר = true 85
צור קשר עם Basic Search API 87
פרוטוקול URI 87
שדות בקשה 87
שדות תגובה 88
דוגמה לקובץ JSON 89
ניטור אנשי קשר API 91
פרוטוקול URI 91
שדות תגובה 91
דוגמה לתגובת JSON 92
טופס הערכה API 93
פרוטוקול URI 93
שדות תגובה 93
דוגמה לקובץ JSON 95
מזהה טופס הערכה API 99
פרוטוקול URI 99
שדות תגובה 99
דוגמה לקובץ JSON 101
ייצוא API 105
פרוטוקול URI 105
שדות בקשה 105

שדות תגובה 105
דוגמה לפלט קובץ CSV 108
ייבוא טקסט כללי API 109
פרוטוקול URI 109
שדות בקשת JSON 109
דוגמה לקובץ JSON 110
ייבוא טקסט כללי עם קבצים מרובים API 113
פרוטוקול URI 113
שדות בקשה 113
פורמטים נתמכים 114
דוגמה לקובץ אצווה CSV 115
דוגמה לקובץ ZIP 115
דוגמה לקובץ JSON 116
גוף JSON 116
תוכן 117
ייבוא API 119
פרוטוקול ייבוא GET ו- URI 119
שדות בקשת ייבוא GET 119
שדות תגובת ייבוא GET 119
דוגמה לקובץ ייבוא JSON של GET 120
פרוטוקול ייבוא POST ו- URI 122
ייבוא שדות תגובת POST 122
דוגמה לקובץ ייבוא JSON של POST 123
פורמט JSON 123

פורמט תגובה להצלחה של POST 124

ייבוא ממשקי API של העדפות 125

יצירת העדפות ייבוא API 125

יצירת פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 125

יצירת שדות בקשת העדפות ייבוא 125

צור העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON 126

יצירת תגובת מערכת העדפות ייבוא 126

מחק העדפת ייבוא API 126

מחיקת פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 126

מחיקת תגובת המערכת להעדפות ייבוא 126

העדפות ייבוא API 127

פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 127

ייבוא שדות תגובה להעדפות 127

דוגמה לקובץ JSON 127

תגובת המערכת 129

ייבוא העדפות לפי מזהה API 129

ייבוא העדפות לפי ID Protocol ו-URI 129

ייבוא העדפות לפי שדות תגובת מזהה 129

ייבוא העדפות לפי מזהה דוגמה לקובץ JSON 130

תגובת המערכת 130

עדכון העדפות ייבוא API 130

עדכון פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 131

עדכון שדות תגובה של העדפות ייבוא 131

עדכון העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON 131

עדכון תגובת מערכת העדפות ייבוא 132
רשימת הכללה/אי-הכללה API 133
קבל רשימת הכללה/אי-הכללה API 133
רשימת הכללה/אי הכללה של GET API פרוטוקול URI 133
רשימת הכללה/אי-הכללה של GET API שדות בקשה 133
שדות תגובה של API שירות GET 135
דוגמה לשירות GET API JSON 136
PUT כלול/אל תכלול רשימה API 136
PUT כלול/אל תכלול רשימה פרוטוקול API ו- URI 137
שדות PUT include/exclude list API request 137
PUT כלול / אל תכלול רשימה API שדות תגובה 138
דוגמה לקובץ PUT include/exclude API JSON 139
רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API 140
רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API פרוטוקול URI 140
רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API שדות בקשה 140
רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API שדות תגובה 142
רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API דוגמה לקובץ JSON 143
מחק רשימה כלולה/אל תכלול API 143
DELETE כלול / אל תכלול רשימה API פרוטוקול ו- URI 143
מחיקת תגובת מערכת רשימה כלולה/אל תכלול 143
סיכום אינטראקציה קרא API 144
פרוטוקול URI 144
דוגמה לתגובה 144
משרות API 145

פרוטוקול URI 145
שדות בקשה 145
שדות תגובה 145
דוגמאות לקובצי JSON 147
בקשה 147
תגובה 147
ממשקי API של מבנה ארגוני 149
הקצאת תפקידים לאדם API 149
הקצאת תפקידים לאדם API פרוטוקול URI 149
הקצאת תפקידים לאדם API שדות בקשה 149
הקצאת תפקידים לאדם API דוגמה לקובץ JSON 149
קבוצה משותפת API 150
פרוטוקול API קבוצה משותפת URI 150
שדות בקשה API קבוצה משותפת 150
מבנה ארגוני API משותף (מידע הסתעפות) 150
פרוטוקול API משותף URI 151
שדות בקשה API נפוצים 151
שדות תגובה API נפוצים 151
דוגמה לקובץ JSON API נפוץ 152
קבוצות API 153
פרוטוקול קבוצת API URI 153
שדות בקשת API קבוצה - כל הקבוצות 154
שדות תגובה API הקבוצה 154
דוגמה לקובץ API JSON 155

קבץ לפי מזהה (עם Teams) 156
קבץ לפי מזהה (עם Teams) פרוטוקול ו- URI 156
קיבוץ לפי מזהה (עם Teams) שדות בקשה 156
קיבוץ לפי מזהה (עם Teams) שדות תגובה 156
קבץ לפי מזהה (עם Teams) דוגמה לקובץ JSON 157
API קבוצתית 158
פרוטוקול API של אדם קבוצתי URI 158
שדות בקשת API של אדם קבוצה 158
שדות תגובה API של אדם קבוצתי 158
דוגמה לקובץ API JSON של אדם קבוצה 159
קבוצה (עם היקף) API 159
קבוצה (עם היקף) פרוטוקול API ו- URI 159
שדות קבוצה (עם טווח) API בקשה 159
שדות תגובה של קבוצה (עם טווח) API 160
קבוצה (עם טווח) API דוגמה לקובץ JSON 160
הרשאות API 160
הרשאות API פרוטוקול ו- URI 160
הרשאות API שדות תגובה 161
דוגמה להרשאות API קובץ JSON 161
אדם API 161
פרוטוקול API אדם URI 162
שדות בקשת אדם API 162
דוגמה לקובץ אדם API JSON 163
אדם לפי תעודת זהות API 164

אדם לפי פרוטוקול API מזהה ו-URI 164
אדם לפי מזהה API שדות בקשה (שיטת PUT) 164
אדם לפי מזהה API שדות תגובה 167
אדם לפי מזהה API דוגמה לקובץ JSON 168
אזור הזמן של האדם API 169
אזור הזמן של האדם API פרוטוקול URI 169
אזור הזמן של האדם API שדות תגובה 169
דוגמה של קובץ API אזור הזמן של האדם JSON 170
תפקידים API 170
תפקידים API פרוטוקול URI 170
תפקידים API שדות בקשה 170
תפקידים API שדות תגובה 171
תפקידים API JSON דוגמה לקובץ 171
צוות API 172
פרוטוקול צוות API URI 172
שדות בקשת API צוות 173
דוגמה לקובץ צוות API JSON 173
צוותים לפי תעודה מזהה (עם סוכנים) 173
צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) פרוטוקול ו-URI 173
צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) שדות בקשה 174
צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) שדות תגובה 174
צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) דוגמה לקובץ JSON 175
צוות (עם היקף) 177
פרוטוקול צוות (עם היקף) URI 177

שדות בקשת צוות (עם טווח) 177
שדות תגובה של צוות (עם היקף) 177
דוגמה לקובץ JSON של צוות (עם היקף) 177
דייר API 178
פרוטוקול API דיירים URI 178
שדות בקשת API לדייר 178
שדות תגובה של API דיירים 179
דוגמה לקובץ דייר API JSON 179
פקדי הקלטה API 181
בקרות הקלטה API פרוטוקול URI 181
URI פרמטרים של בקשת 182
פרמטרי שאילתה 182
פקדי הקלטה אימות API פרוטוקול URI 185
התחברות לפקדי ההקלטה API 186
התנתקות מפקדי ההקלטה API 187
פקדי הקלטה API פקודות בקשה 187
שימוש בפקדי הקלטה משורת הפקודה 191
פקדי הקלטה פשוטים API 193
פרוטוקול URI 193
ייצוא איש קשר יחיד API 199
פרוטוקול URI 199
תגובה לדוגמה 200
דיבור להיטים API 201
דיבור פוגע API פרוטוקול URI 201

דיבור פוגע בשדות תגובה API 201
להיטי דיבור API דוגמה לקובץ JSON 202
תצורת סקר API 205
תצורת סקר API פרוטוקול URI 205
תצורת סקר שדות תגובה API 205
תצורת סקר API דוגמה לקובץ JSON 207
מזהה סקר API 211
מזהה סקר API פרוטוקול URI 211
מזהה סקר API שדות תגובה 211
מזהה סקר API דוגמה לקובץ JSON 213
טקסט להיטים API 215
טקסט פוגע API פרוטוקול URI 215
כניסות טקסט API שדות תגובה 215
להיטי טקסט API דוגמה לקובץ JSON 216
ייצוא תמלול API 219
פרוטוקול ייצוא תעתיק API URI 219
ייצוא תעתיק שדות בקשת API 219
ייצוא תמלול API דוגמה לקובץ CURL 219

תחילת העבודה

Webex WFO כולל ממשקי API של RESTful המאפשרים לך לקיים אינטראקציה עם היישום בדרכים שונות. סעיף זה מסביר כיצד להשתמש בממשקי API Webex של WFO. הכר את תהליך ההרשאה לפני שתעבור לממשקי API אחרים.

ההרשאות

תהליך ההרשאה דומה לכניסה ל- WFO Webex. לכן, יש להשלים אותו לפני שתוכל להגיש בקשות API. כדי לאמת את עצמך כמשתמש מורשה Webex WFO וממשקי ה- API שלו, עליך לשלוח את האישורים המעוצבים שלך כבקשת POST לנקודת הקצה של אישור (/api/rest/authorize) API. ראה אישור API לקבלת מידע נוסף.

הערה: הזמן הקצוב להפעלה שלך מסתיים לאחר שעתיים של חוסר פעילות.

לקבלת מידע אודות אופן היצירה של אישורים עבור בקשה זו, ראה יצירת משתמש API עבור קלאסי Webex WFO.

בקשת הרשאה

הטבלה הבאה ודוגמת JSON מראות מה בקשת POST שלך צריכה לכלול וכיצד יש לעצב אותה.

שם	רק?	סוג	תיאור
אזור	N	מחרוזת	קוד לוקליזציה של המדינה של המשתמש.
מזהה משתמש	ו	מחרוזת	מזהה המשתמש של הדייר.
סיסמה	ו	מחרוזת	סיסמת משתמש.
שפה	ו	מחרוזת	שפת המשתמש. ברירת מחדל = en
tenantId	N	מחרוזת	מזהה הדייר שאליו שייך המשתמש. כלול את מזהה הדייר אם למשתמש יש אותם אישורי כניסה (מזהה משתמש וסיסמה) עבור יותר מדייר אחד.

בקשת JSON

}

"אזור": מחרוזת"userId" ,":

מחרוזת, "סיסמה": מחרוזת,

"שפה": מחרוזת"tenantId" ,":

מספר שלם

{

שימוש בתגובת ההרשאה

כאשר האישורים שלך יתקבלו, תקבל תגובה הכוללת מזהה הפעלה. יש לכלול את מזהה ההפעלה ככותרת בכל שיחות API הבאות. כך WFO Webex מוודא שאתה מחובר ומורשה להשתמש בממשקי ה- API.

הערה: חלק מכלי הפיתוח API, כגון Postman, ישמרו את מזהה ההפעלה ויעבירו אותו בחזרה לבקשות הבאות ללא צורך בהתערבות. כלים API אחרים דורשים ממך להגדיר את הכותרת באופן ידני.

מזהה הפעלה זה חייב להיות מעוצב בזוג מפתח-ערך עם "cookie" כמפתח ומזהה ההפעלה שנוסף לאחר "hazelcast.sessionId=" כפי שניתן לראות בצמד ערכי המפתח הבאים.

"hazelcast.sessionId" :"cookie"=<מזהה ההפעלה כפי שהוא מופיע בתגובה אשר API>"

הורסים את המושב

בעת כיבוי היישום, עליך להרוס את הפעלת ה- HTTPS (התנתק).

התנתקות

- הנפק בקשת HTTPS DELETE כדי:

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

עבודה עם קבצי טקסט

בעת ייבוא נתוני טקסט באמצעות API WFO Webex, הטקסט צריך להיות מקודד UTF-8. הדבר מאפשר הכללה של תווים מיוחדים שאינם זמינים בקידוד ASCII.

צור משתמש API עבור WFO Classic Webex

אם בכוונתך להשתמש בממשקי API Webex של WFO עבור שילובים של ספקים חיצוניים Cisco , ממליצה ליצור חשבון משתמש API. קביעת תצורה של משתמש API זהה לזו של מנהל מערכת, אך מטרת משתמש זה היא לאפשר ליישומי צד שלישי לבצע אימות עם WFO Webex.

הערה כדי ליצור משתמש זה, דרוש לך תפקיד מנהל מערכת המוגדר כברירת מחדל או תפקיד בעל הרשאות שוות ערך. תפקיד זה צורך רישיון מנהל מערכת אחד.

לקבלת מידע נוסף אודות הרשאה ואימות של משתמש באמצעות WFO Webex, ראה אישור API. אם אתה נתקל בבעיות כלשהן, פנה לתמיכה הטכנית לקבלת סיוע.

יצירת חשבון משתמש API

1. הפעל Webex WFO והיכנס כמנהל מערכת.

   הערה אם אתה נכנס למוצר בפעם הראשונה, צור חשבון ניהול נוסף.

2. נווט אל ניהול יישומים > תצורת משתמש > גלובלית > משתמשים.
3. בחר באפשרות צור משתמש חדש ומלא את השדות הבאים במקטע פרטי משתמש.
   - שם פרטי ושם משפחה – הזן שם פרטי ושם משפחה המזהים את מטרת המשתמש. לדוגמה, הזן **API** כשם פרטי ומשתמש כשם משפחה.
   - שם משתמש – הזן כתובת דואר אלקטרוני חוקית. זהו שם המשתמש Webex של המשתמש ב- WFO שישמש לכניסה.
4. הזן סיסמה העונה על דרישות מורכבות הסיסמה של הדייר שלך בשדה סיסמה .
5. בשדה תפקידים , הקצה את המשתמש לתפקיד ברירת המחדל של מנהל המערכת.
6. הגדר את השדה צוות לצוות ברירת מחדל. באפשרותך להגדיר ערך זה לצוות חלופי לפי העדפתך.
7. בחר את הקבוצות והצוותים המשויכים שחשבון זה אמור לקבוע את טווח העדיפויות שלהם. באפשרותך לבחור צוותים בודדים, שם קבוצה או שם דייר כקבוצה. בחירת שם דייר מסמנת את כל הצוותים בקבוצה זו.

11. בשדה תצוגות ,WFM הקצה את **EnterpriseView** כתצוגה הראשית. פעולה זו מאפשרת למשתמש לראות את כל המשתמשים.
12. לחץ על שמור בפינה השמאלית העליונה של ממשק המשתמש.

נושאים קשורים

הצג את *Webex* מדריך העזר של WFO API.

גישה WFM ממשקי API

Webex WFO New WFM משתמש באתר אינטרנט אינטראקטיבי כדי לתעד ממשקי API הזמינים עבור כל סביבות הלקוח. נושא זה מפרט את ההליכים לגישה לממשקי API של WFM. מידע זה כולל כיצד להפוך הרשאות נדרשות לזמינות, לקבל אסימון אימות, לאשר הפעלה ולסיים הפעלה.

הערה: מגבלת התעריף עבור ממשקי API WFM לאסימון משתמש היא 500 שיחות לדקה ו-10,000 שיחות בשעה. מגבלת תעריף זו אינה חלה על ממשקי API היסטוריים WFM.

כתובת ה- URL של סביבת הארגון שלך עוקבת אחר התבנית שלהלן, כאשר [customerURL] ייחודי לארגון שלך.

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

מיקומי דפים

- הרשאות WFM >
- הגדרות משתמש > אסימוני גישה אישיים

הליכים

אפשר גישה לממשקי API של WFM חדשה

1. תחת רשימת התפקידים, בחר את התפקיד שעבורו ברצונך להפוך הרשאות לזמינות.
2. בחר בכרטיסיה פונקציות .
3. תחת **access**, API> **Open Calabrio WFM** הפוך אחת או יותר מההרשאות הבאות לזמינות.
   - קרא תחזית
   - קרא ארגון
   - קרא את הבקשה
   - קרא את לוח הזמנים
   - כתוב תחזית
   - ארגון כתיבה
   - בקשת כתיבה

- כתיבת לוח זמנים

4. תחת **Open Calabrio WFM > Web**, הפעל את הרשאת אסימוני הגישה האישיים .

יצירת אסימון

יצירת אסימון גישה היא פעולה חד פעמית. לאחר יצירת האסימון, שמור אותו במיקום קל לגישה לשימוש עתידי. אם תאבד את האסימון שלך, תוכל ליצור מחדש אסימון חדש.

1. נווט אל הגדרות משתמש> אסימוני גישה אישיים.
2. הזן שם ייחודי בשדה הטקסט שם היישום .
3. לחץ על צור אסימון.
4. העתק את האסימון.

הערה : האסימון אינו פועל אם למשתמש שיוצר את האסימון יש תאריך יציאה שחלף או אם המשתמש נמחק.

הסמיך

1. נווט אל כתובת ה- URL של הארגון שלך לקבלת ממשקי API WFM של WFO Webex.
2. לחץ על אשר. החלון הרשאות זמינות מופיע.
3. הדבק את האסימון שהעתקת בהליך הקודם בשדה טקסט ערך .
4. לחץ על אשר.
5. לחץ על סגור כדי לסגור את החלון. כעת באפשרותך לבצע שאילתות ופקודות עבור ממשקי ה- API של WFM הזמינים.

סיום ההפעלה המורשית

1. לחץ על אשר.
2. לחץ על התנתקות.

נתונים היסטוריים WFM ממשקי API

Webex WFO תומך בממשקי API של נתונים היסטוריים עבור כל הגירסאות הנוכחיות והחדשות של WFM (TWFM ו- New WFM). ממשקי API אלה של נתונים היסטוריים מאפשרים למשתמשים לייבא נתונים חיצוניים WFM היסטוריים מפלטפורמות משולבות של מוקדי שירות. באמצעות שילובים אלה תוכל לחזות מראש, להגדיר מעקב אחר ביצועי הסוכן ועוד.

חשוב כדי להבטיח תמיכה נאותה בעת שילוב עם ממשקי ה- API של הנתונים ההיסטוריים, אנא צור קשר עם השירות המקצועיים Webex WFO כדי להגדיר תוכנית שירות מנוהלת לתמיכה ב ארגון עם הפיתוח והפריסה של שילוב Webex WFO שלך.

כתובת ה- URL של סביבת הארגון שלך עוקבת אחר התבנית שלהלן, כאשר [customerURL] ייחודי לארגון שלך.

כתובות URL עבור ממשקי API של נתונים היסטוריים עוקבות אחר הפורמט המפורט להלן.

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

כתובות URL לנתונים היסטוריים API תיעוד עוקבות אחר הפורמט המפורט להלן.

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

הסמיך

1. נווט אל כתובת ה- URL של הארגון שלך לקבלת WFM API WFO Webex לקבלת נתונים היסטוריים.
2. לחץ על אשר. החלון הרשאות זמינות מופיע.
3. הדבק את מפתח הדייר שקיבלת מאיש הקשר של Webex WFO.
4. לחץ על אשר.
5. לחץ על סגור כדי לסגור את החלון. כעת באפשרותך להפעיל את ממשקי ה- API הזמינים באמצעות מפתח מקור הנתונים שניתן לך על-ידי איש הקשר של Webex- WFO שלך.

סיום ההפעלה המורשית

1. לחץ על אשר.
2. לחץ על התנתקות.

אשר API

API ההרשאה מאפשר למשתמשים להיות מורשים להיכנס Webex WFO ולקבל מידע המשויך למשתמש מורשה.

הערה: הזמן הקצוב להפעלה שלך מסתיים לאחר שעתיים של חוסר פעילות.

פרוטוקול GET /URI

URI	/api/rest/authorize
שיטת	קיבל

שדות בקשה

שם	רק?	סוג	תיאור
אזור	N	מחרוזת	קוד לוקליזציה של המדינה של המשתמש.
מזהה משתמש	ו	מחרוזת	מזהה המשתמש של הדייר.
סיסמה	ו	מחרוזת	סיסמת משתמש.
שפה	ו	מחרוזת	שפת המשתמש. ברירת מחדל = en
tenantId	N	מחרוזת	מזהה הדייר שאליו שייך המשתמש. כלול את מזהה הדייר אם למשתמש יש אותם אישורי כניסה (מזהה משתמש וסיסמה) עבור יותר מדייר אחד.

דוגמאות לקובצי JSON

בקשה

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

```
{
"אזור": מחרוזת,
```

"userId": מחרוזת, "סיסמה":

מחרוזת, "שפה": מחרוזת ,

"tenantId": מספר שלם

{

תגובה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

}

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"מזהה":2,

"userId":"user@test.com",

"firstName":"bill",

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

"teamName":"Default Team",

"groupId":2, "groupName":"Default

Group", "lang":"en",

"מדינה":"", "sessionTimeout":"60" ,

"timezoneString":"America\/Chicago",

"deactivated":false, "licenseCompliance":true,

"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"הרשאות":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

"ניהול מדיניות סיסמה",

...

]

"groupsInScope": [],

"teamsInScope": [],

"serviceQueuesInScope":[]

}

פרוטוקול POST ו URI

URI	/api/rest/authorize
שיטת	הצבה

שדות בקשה

שם	רק?	סוג	תיאור
אזור	N	מחרוזת	קוד לוקליזציה של המדינה של המשתמש.
מזהה משתמש	ו	מחרוזת	מזהה המשתמש של הדייר.
סיסמה	ו	מחרוזת	סיסמת משתמש.
שפה	ו	מחרוזת	שפת המשתמש. ברירת מחדל = en
tenantId	N	מחרוזת	מזהה הדייר שאליו שייך המשתמש. כלול את מזהה הדייר אם למשתמש יש אותם אישורי כניסה (מזהה משתמש וסיסמה) עבור יותר מדייר אחד.

דוגמאות לקובצי JSON

בקשה

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

}

"locale": string,

"userId": string,

"password": string,

"language": string,

"tenantId"": מספר שלם

{

תגובה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

}

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"מזהה":2,

"userId":"user@test.com",

"firstName":"bill",

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

"teamName":"Default Team",

"groupId":2, "groupName":"Default

Group", "lang":"en",

"מדינה":"","sessionTimeout":"60" ,

"timezoneString":"America\/Chicago",

"deactivated":false, "licenseCompliance":true,

"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"הרשאות":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

"AdministerPasswordPolicy",

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

ייבוא אנשי קשר בצובר

גורמי צד שלישי משתמשים בממשקי ה- API של ייבוא אנשי קשר בצובר כדי למזג ולהוסיף מטה-נתונים והקלטות בבקשת HTTPS מרובת חלקים.

קיימים שני ממשקי API של ייבוא בכמות גדולה:

- API ייבוא אנשי קשר בצובר – בשימוש גורמי צד שלישי; מאפשר הוספה של מטה-נתונים והקלטות בבקשת HTTPS מרובת חלקים

  הערה באפשרותך גם להשתמש API ייבוא אנשי קשר בצובר כדי לייבא אנשי קשר בצובר דרך שרת הנתונים. ראה שימוש בשרת הנתונים לייבוא אנשי קשר בצובר .

- API קשר בזמן אמת - משמש את לקוח ההקלטה Webex WFO Smart Desktop; מוסיף תחילה מטה-נתונים ולאחר מכן מעלה הקלטות בנפרד מאוחר יותר, בהתבסס על התגובה מהכנסת המטה-נתונים. הדבר מאפשר ללקוח לעכב העלאת הקלטות ומאפשר להכניס אנשי קשר בזמן שהשיחה עדיין בעיצומה. עם זאת, פעולה זו מאלצת את הלקוח לעקוב אחר מזהים כדי להעלות את ההקלטות עבור איש הקשר הנכון.

פרוטוקול ו URI

ייבוא אנשי קשר בצובר API

URI	/api/upload/contacts
שיטת	הצבה
הרשאות	ניהול דייר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

ייבוא אנשי קשר בצובר בזמן אמת API(מטה-נתונים)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

שיטת	הצבה
הרשאות	לכידת אנשי קשר, הקלט מסך קול / הקלטה
סוג תוכן	יישום/JSON

פורמטים נתמכים

ניתן לכלול את התבניות הבאות בבקשה מרובת חלקים.

סוג	תיאור
CSV	קובץ המופרד באמצעות פסיקים המשמש להקצאת מטא-נתונים.
JSON	תבנית מטה-נתונים זהה לזו של API בזמן אמת, אך ניתן להשתמש בה לייבוא בכמות גדולה.
WAV	פורמט הקלטת שמע.
ווב	פורמט הקלטת אודיו ווידאו משולב.
ווב	תבנית שמע בלבד (גורם מכיל של WebM).
WEBMV	תבנית וידאו בלבד (גורם מכיל של WebM).
SPX	פורמט שמע.
WMV	תבנית הקלטת שמע ווידאו משולבת (או וידאו רק אם משויך לשמע באותו איש קשר).
Opus	פורמט שמע.

שדות בקשה ותגובה

קבצי CSV ו- JSON כוללים שדות המוגדרים בטבלה הבאה. לא כל השדות נמצאים בשימוש בשני סוגי הקבצים. הקובץ שעליו חל השדה מצוין בתיאור.

שם	רק?	תיאור
AgentId	ו	בשימוש ב-CSV וב-JSON. מזהה הסוכן באחת משלוש תבניות. עיבוד מספרים

שם	רק?	תיאור
		באיזה פורמט משתמשים בהתבסס על ניתוח התוכן. ▪ מזהה אדם. מזהה ייחודי מתוך WfoPerson.id. מספר זה משמש גם בגיליון האלקטרוני User Export (Application Management > Global > Users > Import and Export > Export > User Id). זה לא זהה למזהה בפרופיל המשתמש של Webex WFO. ▪ כניסה למודעה. דומיין\שם משתמש (דורש "\"). ▪ כתובת דוא"ל. כתובת דואר אלקטרוני (דורש "@"). בעת שימוש CSV להעלאת אנשי קשר, נדרש מזהה הסוכן. אם אתה משתמש ב- JSON כדי לבצע את הבקשה, מזהה הסוכן הוא אופציונלי. במקרה האחרון, מזהה הסוכן מוגדר למזהה המשתמש המאומת שיוזם את ההעלאה. תווים מרביים = 254 ברירת מחדל = ללא
AssocCallId	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. מזהה הקושר אנשי קשר זה לזה. לדוגמה, לשיחה המועברת מסוכן אחד לאחר יש אותו מזהה. תווים מרביים = 52 ברירת מחדל = NULL
אודיו.מיקום	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. באובייקט המשנה שמע. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. הסיומת מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא

שם	רק?	תיאור
שמע.StartTimeMs	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. באובייקט המשנה שמע. זמן ההתחלה באלפיות שנייה GMT מאז 1970-01-01 (זמן UNIX) של הקלטת השמע. פעולה זו משמשת לקביעת היסט השמע מרגע הפעלת איש הקשר. תווים מרביים = ארוכים ברירת מחדל = ContactStartTimeMs
התקשרוכתובת	N	משמש בשנת CSV. מספר הטלפון שאליו התקשר. תווים מרביים = 64 ברירת מחדל = מחרוזת ריקה
התקשר	N	משמש ב- JSON. מספר הטלפון שאליו התקשר. תווים מרביים = 64 ברירת מחדל = NULL
CallId	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. מזהה המזהה איש קשר. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = NULL
מתקשר	N	משמש ב- JSON. מספר הטלפון המתקשר. תווים מרביים = 64 ברירת מחדל = NULL
כתובת שיחה	N	משמש בשנת CSV. מספר הטלפון המתקשר. מקסימום תווים = 64

שם	רק?	תיאור
		ברירת מחדל = מחרוזת ריקה
ClientTimeZone	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. אזור הזמן בתבנית UTC. זמן Windows נתמך גם כן. לקוח ההקלטה בשולחן העבודה שולח את זמן Windows, הממופה לזמן Olson. מקסימום תווים = 255 ברירת מחדל = אזור הזמן של הלקוח כפי שמוגדר ב- WFO Webex דוגמה –06:00
StartTimeMsצור קשר	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. זמן ההתחלה באלפיות שנייה GMT מאז 1970-01-01 (זמן UNIX). נדרש ערך בשדה זה, כך שאם הערך חסרAPI , משתמש בזמן ההעלאה הנוכחי. שים לב שהדבר עלול לגרום לחוויית משתמש גרועה, עם אנשי קשר רבים בעלי חותמת זמן זהה. חשוב אם אתה מייבא אנשי קשר באמצעות Excel, עליך לעצב את העמודה שעת התחלה כדי הצג אלפיות שניה (עיין בתיעוד המשתמש של Excel לקבלת מידע נוסף). אחרתExcel , חותך אלפיות שניה, והתוצאה היא זמן שגוי ומונעת ייבוא נכון של הקלטות. תווים מרבי = ארוך ברירת מחדל = זמן העלאה נוכחי דוגמה 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
כיוון	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. כיוון השיחה, נכנס או יוצא. 1 = יוצא 0 = נכנס

שם	רק?	תיאור
		תווים מרביים = 1 ברירת מחדל = NULL
קו	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. הקו/שלוחה של הסוכן. תווים מרביים = 64 ברירת מחדל = NULL
מטה-נתונים.<מטה-נתונים מותאמים אישית שם שדה>	N	משמש בשנת CSV. שדות המטה-נתונים המותאמים אישית שיש לאכלס. השדה ייווצר אם הוא לא קיים. כל עמודה המתחילה ב"מטה-נתונים" תטופל כשדה מטה-נתונים מותאם אישית. דוגמה: כדי להגדיר את "accountNumber", צור עמודה בשם "metadata.accountNumber". מספר תווים מרבי שם שדה = 39 תווים מרביים של ערך מטה-נתונים מותאם אישית = 2056
מטה-נתונים מותאמים אישית	N	משמש ב- JSON. שדות המטה-נתונים המותאמים אישית שיש לאכלס. השדה ייווצר אם הוא לא קיים. האובייקט מכיל נתונים בצורה של זוגות שם/ערך. דוגמה: "accountNumber":"123456" מספר תווים מרבי שם שדה = 39 תווים מרביים של ערך מטה-נתונים מותאם אישית = 2056
הקלטה1	ו	משמש בשנת CSV. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. ההרחבה

שם	רק?	תיאור
		מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא
הקלטה2	N	משמש בשנת CSV. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. הסיומת מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא
הקלטה3	N	משמש בשנת CSV. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע/מסך/משולב). מותר רק קובץ שמע בודד לכל איש קשר. לשם המפתח חייב להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. התוסף מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. הערה ייב להיות קובץ שמע או שהייבוא נכשל. מקסימום תווים = 128 ברירת מחדל = אין
Recording2Offset	נ	בשימוש ב-CSV. הקיזוז של Recording2 מ Recording1. דוגמה קובץ שמע (WAV) שמתחיל 5 שניות לאחר קובץ המסך (WEBM) יש היסט של 5000 (5 = 500 שניות). מקסימום תווים = ארוך

שם	רק?	תיאור	
	ברירת מחדל = 0		
מסך.מיקום	נ	בשימוש ב-CSV ו-JSON. בתת אובייקט מסך. שם המפתח (הקובץ) של ההקלטה בבקשה מרובה חלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע/מסך/משולב). מותר רק קובץ שמע בודד לכל איש קשר. לשם המפתח חייב להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. התוסף מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. מקסימום תווים = 128 ברירת מחדל = אין	
Screen.StartTimeMs	נ	בשימוש ב-CSV ו-JSON. בתת אובייקט מסך. זמן ההתחלה באלפיות שניות GMT מאז 1970-01-01 (זמן UNIX) של הקלטת המסך. זה משמש כדי להבין את היסט המסך מרגע תחילת איש הקשר. מקסימום תווים = ארוכים ברירת מחדל = ContactStartTimeMs	

CSV קובץ דוגמאות

CSV ניתן להעלות כחלק מבקשת העלאה מרובה חלקים. כמה כללים לגבי הפורמט הם כדלקמן.

- מספר העמודות משתנה. לדוגמה, אם אתה תמיד רוצה להשתמש באזור הזמן של הלקוח, אתה לא צריך לכלול את העמודה TimeZone ב-CSV.
- העמודות הכלולות ב-CSV יכולות להיות בכל סדר.
- מספר העמודות בכל שורה חייב להתאים למספר עמודות הכותרת.
- אם לערך יש פסיק, עליו להיות מוקף במירכאות.
- אם ערך אינו ידוע עבור איש קשר ספציפי, אך הכותרת קיימת, השתמש במחרוזת ריקה עבור העמודה הזו.

הערה תגובה מוצלחת מעוצבת ב-JSON, מכיוון שהתגובה מוסיפה סטטוס כלשהו עבור כל איש קשר והקלטה.

דוגמה מלאה

דוגמה זו מציגה קובץ שמשתמש בכל שדה אפשרי עבור קובץ CSV.

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

דוגמה קצרה

דוגמה זו מציגה רק את השדות הנדרשים עבור קובץ CSV.

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
2 2,1447100000000,call1.wav
3 2,1447110000000,call2.wav
```

דוגמאות JSON קובץ

ניתן לייבא מידע ליצירת קשר אל Webex WFO בפורמט JSON כחלופה לפורמט CSV.

דוגמה מלאה

להלן דוגמה לקובץ JSON מעוצב.

```
1 }
2 "AgentId":"john.smith@acme.com",
3 "AssocCallId":"103585664793254280",
4 "CallId":"30611848",
5 "CalledAddress":"1801",
6 "CallingAddress":"1800",
7 "ClientTimeZone""":"זמן סטנדרטי מרכזי",
8 "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9 "כיוון":,1
10 "אודיו":[
11 }
12 "מיקום":"","25.wav
13 "StartTimeMs":1447075080000
14 {
15 ],
16 "מסך":[
17 "מיקום":"","25.webm
18 "StartTimeMs":1447075075000
19 ],
20 "CustomMetadata":"{
21 "accountNumber":"123456",
```

```
22            "מחלקה":"מכירות"
23        }
24    }
```

דוגמה קצרה

דוגמה זו מציגה רק את השדות הנדרשים עבור קובץ JSON.

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

פורמט ZIP

פורמט ה-ZIP מטופל בצורה שונה מ-CSV או JSON, בכך שהוא אוסף של קבצים המעובדים כאילו היו קבצים בודדים במסגרת הבקשה מרובה חלקים.

- שם הקובץ הוא המפתח שיש להתייחס אליו ב-CSV/JSON.
- כל מבנה תיקיות בקובץ ה-ZIP משטח ומתעלם ממנו.

לדוגמה, בקשה מרובה חלקים נראית כמו הבאה.

```
1  batch.zip
2  batch.csv (מכיל 2 שורות, עבור call1 ו-call2)
3  call1.wav
4  call2.wav
```

בקשה מרובה חלקים זו מעובדת כאילו כל הקבצים נמצאים ב-ZIP או כולם בנפרד בבקשה מרובה חלקים.

הערות

- סדר הקבצים לא משנה.
- העלאה של איש קשר שמכילה שם קובץ הקלטה אך אינה כוללת את ההקלטה הזו לא תוכנס.

- העלאה המכילה הקלטה ללא הפניה ב-CSV או JSON תתעלם מהקלטה זו.

חשוב יש לך גישת מנהל דייר, גישה לשרת הנתונים לשימוש עבור ייבוא אנשי קשר בכמות גדולה, והרשאת ייבוא בכמות גדולה מסומנת עבור תפקידך.

שימוש בשרת הנתונים ליצירת קשר בכמות גדולה ייבוא

אתה יכול להשתמש בייבוא אנשי קשר בכמות גדולה API כדי להעלות אנשי קשר בכמות גדולה דרך שרת הנתונים.

שימוש בייבוא אנשי קשר בכמות גדולה API דורש את הדברים הבאים:

- Webex תפקיד מנהל WFO עם הרשאת ייבוא בכמות גדולה מופעלת.
- גישת קריאה/כתיבה לשרת הנתונים.

כדי להעלות אנשי קשר בכמות גדולה דרך שרת הנתונים:

הכרחי כדי שייבוא בכמות גדולה להעלאת קבצים בהצלחה באמצעות שרת נתונים, יש להגדיר את שרת הנתונים בתוך Webex WFO. זה יכול להיות שרת נתונים שכבר נמצא בשימוש עבור כל אחד

מטרה אחרת או שרת נתונים חדש. אם אתה מגדיר שרת נתונים חדש לייבוא בכמות גדולה, עיין בנושא, "תצורת שרת נתונים" ב *Webex* מדריך למשתמש של *WFO*.

1. כדי להשתמש בשרת נתונים שכבר מוגדר ב-,Webex WFO נווט אל הדף תצורת שרת נתונים (ניהול יישומים > תצורת מערכת > תצורת שרת נתונים) ובחר את שרת הנתונים הזה.
2. בקטע שרת נתונים אזורי **ACD** הגדרות סינכרון , ודא ש הפעל לכידה נבחר ושה גנרי (<**a**/><) ברירת מחדל ACD מוקצה.
3. לחץ על שמור.
4. צור קובץ CSV (לא JSON) המכיל את כל השדות הנדרשים, בתוספת כל השדות האופציונליים שברצונך להוסיף.
5. הקדימו של הקובץ במילה CONTACT. המילה תלויה באותיות גדולות, ועליכם להקליד אותה באותיות רישיות.

דוגמה

הקובץ CSV שלך נקרא ExampleContacts.csv. עליך לשנות את שמו בקידומת CONTACT באופן הבא:

CONTACT.ExampleContacts.csv

6. מקם את קובץ CSV ואת כל קובצי המדיה הקשורים ב-<tenant> GIS> תיקייה בשרת הנתונים. תיקיה זו נמצאת במיקום שהוגדר על ידי השדה אזורי מיקום קובץ GIS של שרת נתונים בדף תצורת שרת נתונים.

דוגמה <C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<tenant>

ייבוא ארגוני בכמות גדולה API

ייבוא ארגונים בכמות גדולה API משמש צדדים שלישיים כדי להעלות את המבנה הארגוני של מרכז הקשר שלהם (קבוצות, צוותים ואנשים) אל Webex WFO.

ה-API רק מוסיף ומעדכן קבוצות, צוותים ואנשים. זה אף פעם לא מוחק, אז זה בטוח לייבא תת-קבוצה של המבנה הארגוני. ניתן לחזור על הייבוא מכיוון שה-API משנה רק את השדות המשתנים. זה בטוח לייבא את אותו קובץ מספר פעמים.

הייבוא מטפל בקבוצות, צוותים ואנשים באופן הבא.

חשוב אם אתה מעלה קובץ CSV עבור ייבוא ארגוני בכמות גדולה עבור קבוצות או צוותים, כותרות העמודות חייבות להתאים לשדות הבקשה והתגובה המתאימים בטבלאות למטה

בְּדִיוּק. לא ניתן לסדר מחדש או להשמיט אף אחת מהעמודות, גם אם הן אינן נדרשות עבור כל ערך בנפרד.

קבוצות API פרוטוקול ו URI

URI	/api/upload/groups
שִׁיטָה	שֶׁלְאַחַר
הרשאות	ייבוא בכמות גדולה
סוג תוכן	נתונים מרובים/טופס

קבוצות. קבוצה מזוהה על ידי העמודה groupName. אם הערך ב-groupName תואם לקבוצה קיימת, נעשה שימוש בקבוצה זו. אם groupName חדש, נוצרת קבוצה בשם זה והיא מופעלת.

קבוצות API בקשה ותגובה שדות

שם	דרישה?	תיאור
מזהה	ו	תעודת הזהות של הקבוצה ב-ACD. אתה יכול לזהות את מספר הזיהוי על ידי ייצוא נתוני הקבוצה וצפייה בקובץ CSV שנוצר. הערה אם הקבוצה היא קבוצה חדשה, המזהה חייב להיות מוגדר ל-0 (אפס) לאחרת הייבוא ייכשל.
שֵׁם	ו	שם הקבוצה. מקסימום תווים = 60 ברירת מחדל = אין
מופעל תאריך	ו	התאריך שבו הקבוצה הופעלה בפורמט MM/DD/YYYY. ברירת מחדל = תאריך נוכחי
מושבת תאריך	ו	התאריך שבו הקבוצה הושבתה בפורמט MM/DD/YYYY.

צוותים API פרוטוקול ו URI

URI	/api/upload/teams
שִׁיטָה	שֶׁלְאַחַר
הרשאות	ייבוא בכמות גדולה
סוג תוכן	נתונים מרובים/טופס

צוותים. צוות מזוהה על ידי העמודה teamName. אם הערך ב-teamName תואם לצוות קיים, נעשה שימוש בצוות זה. אם הקבוצה תחת הקבוצה הזו השתנתה, הקשר הזה מתעדכן. אם teamName חדש, צוות נוצר בשם זה תחת הקבוצה שצוינה ומופעל.

Teams API בקשה ותגובה שדות

שם	דרישה?	תיאור
מזהה	ו	תעודת הזהות של הצוות ב-ACD. אתה יכול לזהות את מספר הזיהוי על ידי ייצוא נתוני הצוות וצפייה בהם בקובץ CSV שנוצר. הערה: אם הצוות הוא צוות חדש, המזהה חייב להיות מוגדר ל-0 (אפס) לאחרת הייבוא ייכשל.
שֵׁם	ו	שם הצוות. מקסימום תווים = 60
מופעל תאריך	ו	התאריך שבו הקבוצה הופעלה בפורמט MM/DD/YYYY. ברירת מחדל = תאריך נוכחי
מושבת תאריך	ו	התאריך שבו הקבוצה הושבתה בפורמט MM/DD/YYYY.
parentGroupId	ו	שם הקבוצה שאליה שייכת הצוות.
פריון קומפילציה	ו	מציין אם יש לכלול את הנתונים הסטטיסטיים של הצוות כאשר שירות Capture מרכיב סטטיסטיקות פרודוקטיביות (True/False). ברירת מחדל = נכון

אנשים API פרוטוקול ו URI

URI	/api/upload/persons
שִׁיטָה	שֶׁלְאַחַר
הרשאות	ייבוא בכמות גדולה
סוג תוכן	נתונים מרובים/טופס

אנשים. אדם מזוהה באמצעות דואר אלקטרוניadLogin , או acdId. אם אחד מהערכים הללו תואם לאדם קיים, נעשה שימוש באדם זה. אם החברות בצוות, השם, אזור הזמן, המקום או הסטטוס הפעיל של אותו אדם השתנו, הוא מתעדכן בהתאם. אם נמצא אדם תואם, ה-API לעולם לא מבטל את אחד משלושת המזהים

אם כבר קיים ערך. לדוגמה, אם נמצאה התאמה בכתובת הדואר האלקטרוני אך הקובץ CSV המיובא אינו מכיל מזהה ACD עבור המשתמש, אך כבר יש לנו אחד במסד הנתונים, הערך הקיים לא מוחלף. אם כל שלושת מזהי האדם חדשים, נוצר אדם חדש וקיבל את תפקיד הסוכן המוגדר כברירת מחדל.

אנשים API בקשה ותגובה שדות

שם	דרישה?	תיאור
personId	ו	תעודת הזהות של האדם ב-Webex WFO. אתה יכול לזהות את מספר הזהות על ידי ייצוא נתוני אדם וצפייה בהם בקובץ CSV שנוצר. השתמש ב-0 (אפס) אם מדובר באדם חדש.
אֶלֶקטרוֹנִי	ו	כתובת האימייל של המשתמש. מקסימום תווים = 254 ברירת מחדל = אין
שם פרטי	ו	השם הפרטי של המשתמש. מקסימום תווים = 50 ברירת מחדל = אין
שם משפחה	ו	שם המשפחה של המשתמש. מקסימום תווים = 50 ברירת מחדל = אין
אזור זמן	נ	אזור הזמן של הסוכן. ברירת מחדל = אזור הזמן של הלקוח לרשימה מלאה של שמות אזורי זמן ראה ייבוא ו ייצוא משתמשים. דוגמה אמריקה/שיקגו
adLogin	נ	שם הכניסה ל-Active Directory של המשתמש. מקסימום תווים = 50 ברירת מחדל = אין

שם	רק?	תיאור
קבוצת חברים	נ	הצוות שאליו משתייך המשתמש.
מופעָל	נ	התאריך בו הופעל המשתמש בפורמט MM/DD/YYYY. ברירת מחדל = תאריך נוכחי
מושבת	נ	התאריך שבו המשתמש הושבת בפורמט MM/DD/YYYY. הערה כדי להפעיל משתמש מושבת בעת ייבוא משתמשים, הגדר תאריך זה ל-31/12/2999.
מקומי	נ	השפה בה משתמש המשתמש. ברירת מחדל = en
תפקידים	נ	התפקידים שהוקצו למשתמש. תפקידים מרובים מופרדים על ידי נקודה-פסיק.
קבוצות היקף	נ	הקבוצות בטווח של המשתמש. קבוצות מרובות הן מופרדים על ידי נקודה-פסיק.
צוותי scope	נ	הצוותים בטווח של המשתמש. מספר צוותים הם מופרדים על ידי נקודה-פסיק.
enableתזמון	N	מציין אם ניתן לתזמן את המשתמש בתבנית True או False (WFM בלבד). ברירת מחדל = false
תצוגות	N	התצוגות שהוקצו למשתמש WFM (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא
מיינוויו	N	התצוגה הראשית של המשתמש ב- WFM (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא
companyStartDate	N	התאריך שבו המשתמש התחיל עם החברה בפורמט MM/DD/YYYY (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא

שם	רק?	תיאור
חברהEndDate	N	תאריך עזיבת המשתמש את החברה בפורמט MM/DD/YYYY (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא
מחלקהStartDate	N	התאריך שבו המשתמש התחיל עם המחלקה בתבנית MM/DD/YYYY (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא
employeeId	N	מזהה העובד של המשתמש (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא
דרגה	N	דירוג המשתמש במרכז השירות (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא
qmצפיות	N	התצוגות שהוקצו למשתמש ב- QM (QM בלבד). ברירת מחדל = ללא
isלהתפייסבלבד	N	כאשר נבחר, הסוכן משתמש בהקלטת שער וכל שיחות הסוכן דורשות התאמה לאחר השיחה (QM בלבד). ברירת מחדל = ללא
scopetenant	N	כאשר מוגדר TRUE, למשתמש יש טווח על כל הקבוצות, הצוותים והמשתמשים. כאשר הוא מוגדר כ- FALSE, טווח המשתמש מוגדר בשדות קבוצות טווח וקבוצות טווח (True/False). ברירת מחדל = ללא
acdId	ו	מזהה המשתמש בתוך ACD. ברירת מחדל = ללא הערה: שדה זה נדרש אם בחרת בתיבת הסימון "אפשר תזמון עבור משתמש זה".
acdServerId	ו	מזהה ACD המהווה את מקור הנתונים עבור המשתמש.

שם	רק?	תיאור
	ברירת מחדל = ללא	
		הערה זה נדרש אם בחרת בתיבת הסימון "אפשר תזמון עבור משתמש זה".

קובץ CSV דוגמאות

קבוצות CSV דוגמה

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate
2 ,0מכירות01/01/2019,01/04/2018,
3 ,0כספים0180182019,01/04/2018,
```

דוגמה CSV Teams

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityקומפילציה
2 ,0מכירת רכב,01/01/2019,01/04/2018 ,מכירות,נכון
3 ,0מכירת חלקים,01/01/2019,01/04/2018 ,מכירות,לא נכון
```

ייצוא נתוני דוח בצובר API

API ייצוא נתוני דוח בצובר מאפשר לך לאחזר נתונים מדוחות בסייר הנתונים. אם הנתונים שאתה מבקש גדולים מכדי לחזור באופן מיידי, הם מספקים לך מזהה בקשה לאחזור נתונים ברגע שהם מוכנים.

לאחר קביעת התצורה של מסננים בדוח בסייר הנתונים, באפשרותך להתאים את פרמטרי הדוח בשיחת API.

הערה : באפשרותך לייצא עד 1,000 רשומות בכל בקשת ייצוא. אם עליך לייצא יותר מ- 1,000 רשומות, צור פריטי ייצוא מרובים ומוגבלים יותר.

ייצוא נתוני דוח צובר של GET API

שיטת GET עבור API ייצוא נתוני דוח בצובר מאפשרת לך לבדוק את המצב של בקשה קודמת או לאחזר את הנתונים מבקשה אסינכרונית באמצעות מזהה בקשה.

הערה מזהה בקשה כלול בתגובה לפעולת GET או POST אם הנתונים המבוקשים גדולים מדי או שלא ניתן להחזיר אותם במהירות.

URI ו GET Bulk Report Data Export API Protocol

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
שיטת	קיבל
הרשאה	ReportAuthoring
סוג תוכן	טקסט/CSV
פרמטרים	requestId

GET שדות 'ייצוא נתוני דוח בצובר' API 'בקשה '

שם	חובה	תיאור
בקש תעודה מזהה	ו	מזהה הבקשה שהוחזר בעת ביצוע הפעולה POST

דוגמה לייצוא נתוני דוח צובר של GET API JSON

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.


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


ייצוא נתוני דוח צובר של POST API

פעולת השירות POST עבור ייצוא נתוני דוח בצובר מחזירה API את הנתונים מדוח בסייר הנתונים. אם הנתונים המבוקשים קטנים מספיק כדי שניתן יהיה להחזירם במהירות, גוף התגובה כולל את נתוני הדוח בתבנית CSV. אם הנתונים המבוקשים גדולים מדי או שלא ניתן להחזירם במהירות, גוף התגובה מכיל מזהה בקשה שבו ניתן להשתמש כדי לאחזר את הנתונים מאוחר יותר.

חשוב API זה יוצא משימוש. הוא זמין רק ללקוחות Cisco קיימים שכבר משתמשים בו. אם ברצונך להשתמש API זה, פנה לתמיכה של Cisco.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
שיטת	הצבה
הרשאה	ReportAuthoring
סוג תוכן	טקסט/CSV
פרמטרים	reportId

שדות בקשת POST

שם	תיאור
שם סכימה	שם הסכימה עבור חלק מה API. אלה יש להעתיק מ דוגמה לקובץ JSON.
פעולה	המשימה שעל API להשלים. במקרה זה"Export_CSV" ,".
QName	השם המוסמך. ניתן למצוא מידע זה על-ידי פתיחת הדוח בסייר הנתונים ולאחר מכן פתיחת מסוף הדפדפן שלך. חפש את המחרוזת **RENDER_REACT_REPORT** במסוף כדי למצוא את QName.
ערכי פרמטרים מקודדים	הערכים שתשנה מדוח ברירת המחדל. ה- יש להגדיר תחילה פרמטרים שהוזנו כאן בדוח בסייר הנתונים. ראה קביעת תצורה של מסנן דוחות.
היסט	המרחק בין התא העליון והשמאלי ביותר בטבלה לתא שממנו API אמור להתחיל להחזיר נתונים. המופע הראשון של היסט בגוף הבקשה מציין שורות, והמופע השני מציין עמודות.
גבול	מספר התאים הגדול ביותר API צריך להחזיר. המופע הראשון של מגבלה בקשת הגוף מציין שורות, והמופע השני מציין עמודות.

דוגמה לקובץ JSON


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


שדות תגובה

ישנן שתי תגובות אפשריות API זו. אם ניתן להחזיר את הנתונים במהירות, תגובה סינכרונית מכילה את הנתונים המבוקשים בתבנית CSV. אם לא ניתן להחזיר את הנתונים המבוקשים במהירות, התגובה תכיל תגובת JSON עם מזהה בקשה וסטטוס הבקשה. פלטים אלה כוללים שדות המוגדרים בטבלאות הבאות.

תגובה סינכרונית

השדה	תיאור
סוג תוכן	פורמט התוכן. רק פורמט CSV זמין.
היקף תוכן	המספר הכולל של שורות זמינות ומספר העמודות הכולל זמין.
גופה	נתוני הדוח בתבנית CSV.

תגובה אסינכרונית

השדה	תיאור
בקש תעודה מזהה	פורמט התוכן. רק פורמט CSV זמין.
מצב	המצב הנוכחי של הבקשה. הערה הודעה שלא ניתן לעבד באמצעות מיידי נכנסת לתור הודעות ומאוחסנת כמשימה במסד הנתונים, כך שהיא ניתן לעקוב. שדה המצב מציג את מצב המשימה בזמן השיחה. יוצג אחד מהסטטוסים הבאים. ▪ בתור - הבקשה נלכדת בהצלחה בתור ההודעות ובמסד הנתונים. ▪ עיבוד - ההודעה הממתינה בתור מעובדת אך לא הגיעה לאחד המצבים הסופיים. ▪ נכשל - לא היתה אפשרות להשלים את הבקשה. ▪ בוטל – הבקשה נעצרה. ▪ פג תוקפו – הזמן המותר למשימה אזל לפני עיבודה. ▪ רשימה שחורה - מספר השיחות חרג מהמגבלה, ושיחה זו לא תוחזר.

דוגמה לקובץ

להלן דוגמה לבקשה מעוצבת.

בקשת JSON


```
}
"schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
"פעולה": "EXPORT_CSV",
"מדינה": {
"schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
"qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
},
"paramValues": {
"qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
},
"pageSpecification": [
}
"קיזוז": 0,
"מגבלה": 100
},
}
"קיזוז": 0,
"מגבלה": 100
{
]
{
```

קביעת תצורה של מסנן דוחות

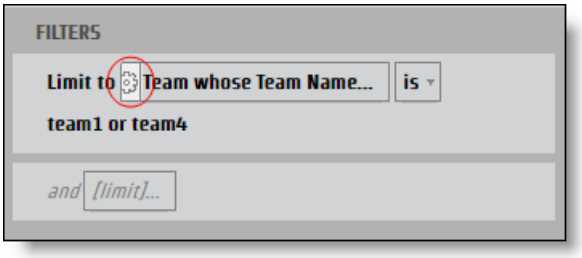
אחת התכונות של API ייצוא נתוני דוח בצובר היא היכולת לשנות את המסננים בדוח בעת התקשרות API. באפשרותך להגדיר את המסננים על-ידי עריכת הטקסט של בקשת POST. כדי לשנות מסנן באמצעות API, עליך לבצע כמה שינויים בדוח בסייר הנתונים מראש.

קביעת התצורה של הפרמטר בסייר הנתונים

כדי להגדיר מסנן כך שניתן יהיה לעדכן אותו באמצעות שיחת API, עליך לערוך את פרמטרי המסנן בסייר הנתונים.

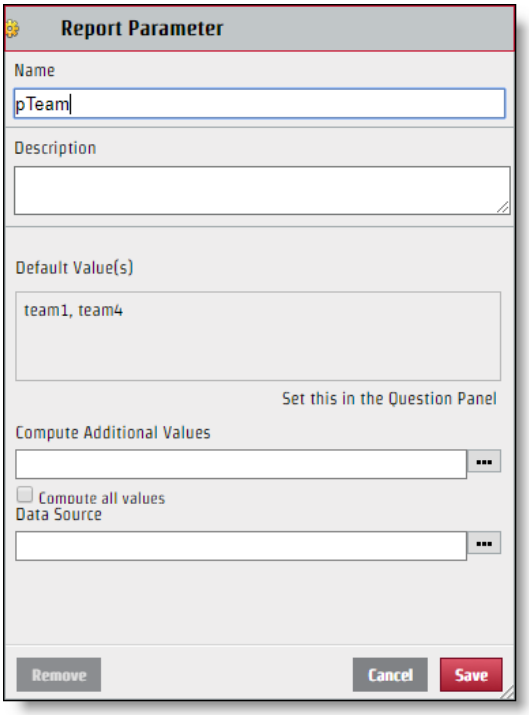
הגדרת הפרמטר

1. פתח את הדוח שברצונך לייצא מהרשימה דוחות בסייר הנתונים.
2. לחץ על ערוך כדי לפתוח את לוח השאלות.
3. באזור Filters בחלונית השאלות, לחץ על סמל הפרמטר שליד המסנן שברצונך לעדכן. סמל הפרמטר נראה כמו חלק מגלגל שיניים, והוא ממוקם בצד שמאל של שדה הסינון. התמונה הבאה מציגה את סמל הפרמטר מוקף באדום.



תיבת הדו-שיח פרמטר דוח נפתחת.

4. הזן שם בשדה **Name** עבור הפרמטר שניתן להשתמש בו כמפתח JSON.

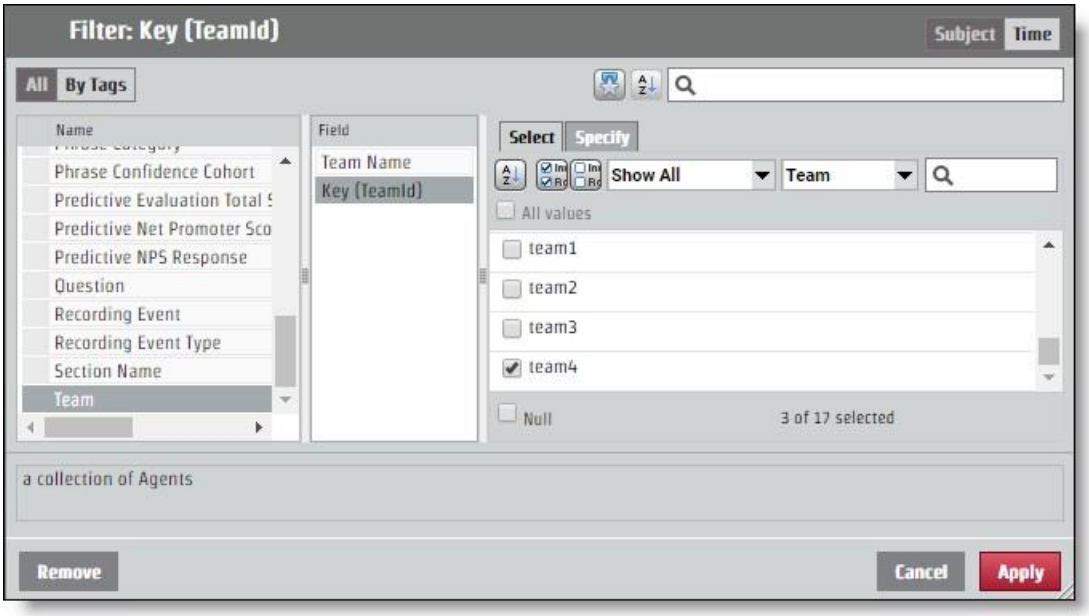


5. לחץ על שמור.

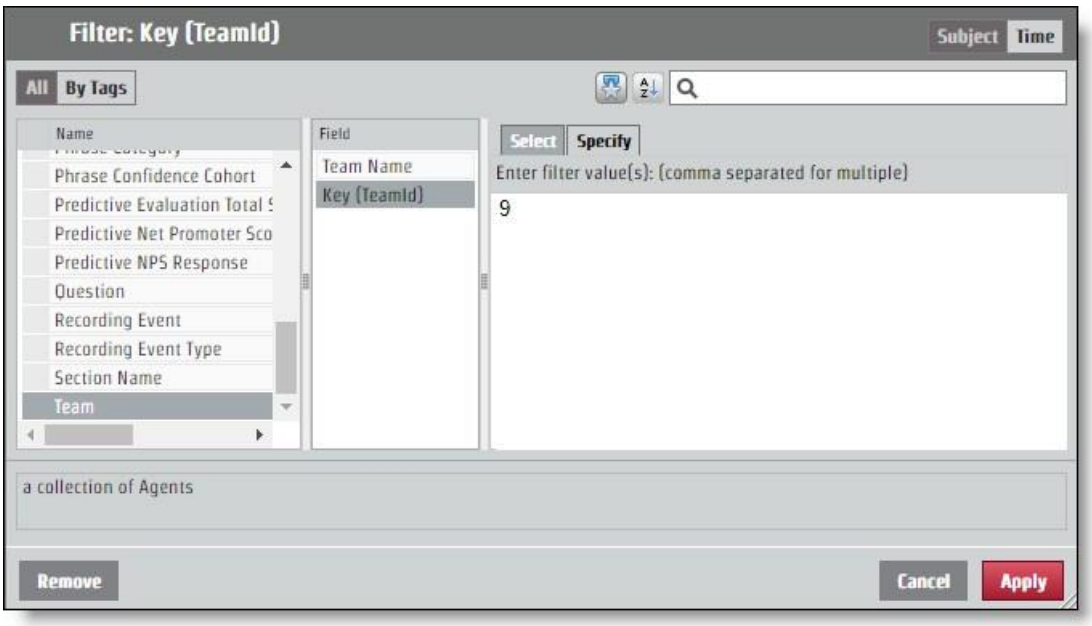
לאחר קביעת התצורה של המסנן, ניתן לערוך אותו באמצעות בקשת API. למרות ששם הפרמטר שתיצור ישמש לשם המפתח בצמד ערכי המפתח JSON, הערך המוצג במקטע בחר בתיבת הדו-שיח סינון אינו בהכרח הערך שבו עליך להשתמש עבור קובץ JSON. כדי לתקן את קובץ JSON כראוי, עליך לזהות את השם הספציפי של הערך.

זיהוי הערך הספציפי

1. לחץ על השדה סינון עם ערכים לזיהוי מהחלונית 'שאלה' כדי לפתוח את תיבת הדו-שיח 'סינון'.
2. בחר רק בתיבת הסימון לצד הערך שברצונך לזהות.



3. פתח את הכרטיסיה **Specify** . הערך הספציפי מופיע בחלונית CSV ערך סינון.



הגדרת JSON עבור API Request

יש להוסיף לבקשת JSON את צמד ערכי המפתח שקבעת ממתן שם לפרמטר וזיהוי הערך. שינויים במסנן מתבצעים באמצעות השדה **encodedParamValues** .

אם הדוח שלך מחזיר מידע עבור כל הצוותים, אך אתה מעוניין במידע רק מהצוות עם הערך הספציפי "9", JSON המקודדParamValues אמור להיראות כמו הדוגמה הבאה. בדוגמה זו, הפרמטר נקרא "pTeam", כך שזהו המפתח בקובץ JSON.

...

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

...

הגדרת מסנני טווח

התהליך לקביעת תצורה של פרמטר להחזרת מידע מטווח זמן מסוים פועל בדיוק כמו עריכת השדה encodedParamValues עבור כל מסנן אחר. ישנן מספר תקופות זמן ספציפיות כמו שנה, חודש ורבעון. לפרקי הזמן הספציפיים יש כרטיסיית ציון הפועלת כמו כל ערך מסנן אחר. קיימות גם אפשרויות לטווחים: תאריך יחסי וטווח תאריכים. כל אפשרות שעת התחלה דורשת ערכים שונים בקובץ JSON.

טווח תאריכים

האפשרות טווח תאריכים משתמשת בתאריכים מדויקים כדי לקבוע את הטווח. API משתמש בזמן UNIX Epoch, כך שיש להמיר כל תאריך ושעה שבהם ברצונך להשתמש כפרמטר עבור טווח.

שיטות עבודה מומלצות דוח שאינו מציין טווח קצה ימשוך את כל המידע משעת ההתחלה של הטווח והלאה. עבור דוחות חוזרים, באפשרותך להשתמש בתכונה זו ולנצל את הזמן האחרון

פריט בדוח, אשר יעוצב בזמן UNIX Epoch וישתמש במספר זה כהתחלה של הטווח החדש. בדרך זו, אתה יכול לקבל את כל המידע הדרוש לך ולעולם לא תצטרך לתרגם זמנים לזמן תקופת UNIX.

עבור בקשה המגדירה טווח זמן של 15 ביוני,2017 , הערכים המקודדיפParamValues אמורים להיראות כמו הדוגמה הבאה. בדוגמה זו, שם הפרמטר הוא "pDate".

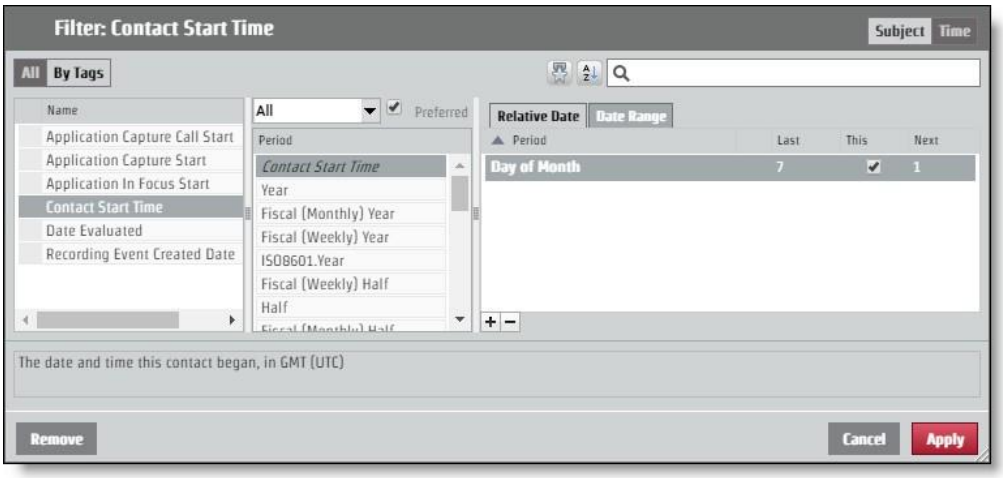
...

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

...

תאריך יחסי

האפשרות 'תאריך יחסי' יוצרת טווח ללא תאריכים ספציפיים. זה כולל פרקי זמן יחסיים לתאריך הנוכחי. בתיבת הדו-שיח סינון, באפשרותך לבחור פרק זמן ולקבוע אם ברצונך למספר מסוים של פרקי זמן לפני התקופה הנוכחית, פרק זמן נוכחי זה ומספר מסוים של פרקי זמן עתידיים. בדוגמה הבאה, טווח הזמן מוגדר עבור שבעת הימים האחרונים, היום ומחר.



כדי לבקש פריסה זו באמצעות בקשת API, הערכים המקודדיפרמטרים ParamValues צריכים להיראות כמו הדוגמה הבאה. בדוגמה זו, שם הפרמטר הוא "pContactStartTime".

...

:"\name\":\"pContactStartTime\",\"value"\}]" :""encodedParamValues
:"\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}]}}]",

...

קטגוריות וצירופי מילים API

השתמש API זה כדי לעבוד עם רשימות קטגוריות וצירופי מילים. שיטות

אלה משמשות עבור קטגוריות וצירופי מילים API:

- Get—מאחזר פרטי קטגוריה וצירוף מילים
- פרסום – יצירת קטגוריות וצירופי מילים
- Put—עדכון מידע אודות קטגוריה וצירוף מילים
- מחק - מחיקת פרטי קטגוריה וצירוף מילים

מחיקת קטגוריות וצירופי מילים API

שיטה זו מוחקת פרטי קטגוריות וביטויים.

פרוטוקול DELETE ומזהי URI

יוריס:

ביטוי	/api/rest/cas/phraselist
קטגוריה	/api/rest/cas//ביטוי

שיטת	למחוק
הרשאות	Admin Desktop Analytics
	Admin Audio Analytics
	Admin LVSCR Analytics
	Admin Text Analytics
	ניהול דייר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

דוגמה

מחיקת קטגוריה: /api/rest/cas/phraselist?id=13

מחיקת ביטוי: /api/rest/cas/phrase?id=7

המערכת מגיבה בדברים הבאים:

{"נמחק":1}

קבל קטגוריות וצירופי מילים API

שיטה זו מאחזרת פרטי קטגוריה וביטוי.

פרוטוקול GET ומזהי URI

יוריס:

ביטוי	/api/rest/cas/phraselist
קטגוריה	/api/rest/cas/ביטוי

שיטת	קיבל
הרשאות	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics ניהול דייר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות תגובה של GET

שם	תיאור
קטגוריות	מידע מפורט בנוגע לקטגוריות של Analytics.
מזהה	מזהה קטגוריה.
תיאור	תיאור הקטגוריה.
languageId	מחרוזת תווים המציינת את השפה. דוגמה אנגלית אמריקאית = en_us

שם	תיאור
ביטויים	מידע מפורט לגבי ביטויי Analytics.
הביטוי	ביטוי שיש לחפש.
פונטי	איות פונטי של הביטוי שיש לחפש.
צלילים כמו	גירסאות חלופיות של צירוף המילים שנשמעות כמו ביטוי היעד.
ביטחון	ערך ביטחון המציין את ההסתברות שהפגיעה נכונה.
מזהה	מספר תעודת הזהות של הביטוי.
categoryId	מספר מזהה קטגוריה עבור הביטוי.
מצב	מצב איש הקשר של הסוכן.

קטגוריית POST וצירופי מילים API

שיטה זו יוצרת מידע על קטגוריות וביטויים.

פרוטוקול POST ומזהי URI

יוריס:

ביטוי	/api/rest/cas/phraselist
קטגוריה	/api/rest/cas//ביטוי

שיטת	הצבה
הרשאות	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Text Analytics ניהול דייר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות תגובה של POST

שם	תיאור
קטגוריה	מידע מפורט בנוגע לקטגוריות של Analytics.
תיאור	תיאור הקטגוריה.
languageId	מחרוזת תווים המציינת את השפה. דוגמה אנגלית אמריקאית = en_us

PUT קטגוריות וצירופי מילים API

שיטה זו מעדכנת פרטי קטגוריה וביטוי.

פרוטוקול PUT ומזהי URI

יוריס:	
ביטוי	/api/rest/cas/phraselist
קטגוריה	/api/rest/cas//ביטוי

שיטת	שים
הרשאות	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics ניהול דייר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות תגובת PUT

שם	תיאור
קטגוריות	מידע מפורט בנוגע לקטגוריות של Analytics.

שם	תיאור	
מזהה	מזהה קטגוריה.	
תיאור	תיאור הקטגוריה.	
languageId	מחרוזת תווים המציינת את השפה. דוגמה אנגלית אמריקאית = en-us	
ביטויים	מידע מפורט לגבי ביטויי Analytics.	
הביטוי	ביטוי שיש לחפש.	
פונטי	איות פונטי של הביטוי שיש לחפש.	
צליליסכמו	גירסאות חלופיות של צירוף המילים שנשמעות כמו ביטוי היעד.	
ביטחון	ערך ביטחון המציין את ההסתברות שהפגיעה נכונה.	
מזהה	מספר תעודת הזהות של הביטוי.	
categoryId	מספר מזהה קטגוריה עבור הביטוי.	
מצב	מצב איש הקשר של הסוכן.	

GET/POST/PUT JSON דוגמה לקובץ

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON לאחזור, יצירה ועדכון של קטגוריות וצירופי מילים:

```
{
"קטגוריות": [{
"id"": מספר, "קטגוריה": מחרוזת,
"תיאור": מחרוזת :"languageId" ,
"en-us""
},
....
],
```

"ביטויים": [}

"ביטוי": מחרוזת, "פונטי": מחרוזת,

"צליל": מחרוזת, "ביטחון": מספר,

"מזהה": מספרcategoryId" ,": מספר,

"מדינה": מספר

},

...

],

"ביטחון": מספר

{

מכשיר ליצירת קשר API

השתמש ב- Contact Device API כדי לאחזר רשימת התקנים.

צור קשר עם פרוטוקול API המכשיר ו URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
שיטת	קיבל
הרשאות	ניהול QM

פרמטרים

השדה	רק?	סוג	תיאור
includeUnconfiguredDevices	N	בוליאני	כאשר הם מוגדרים כ-true, התקנים שלא הוגדרו נכללים. ברירת מחדל = false ערכים מקובלים. ▪ נכון ▪ false
פריטיPerPage	N	מספר	מספר הפריטים המופיעים בכל עמוד.
sortColumn	N	טקסט	personId
sortDirection	N		אפשרויות ▪ עולה ▪ יורד

דוגמאות לקובץ API JSON למכשיר איש קשר

דוגמה לקובץ תגובה

```
[{
```

"מזהה": 1,
"שם": "123456789",
"contactDeviceTypeId": 0,
"recordingTypeId": 1, "מוגדר": נכון ,
"personId": null, "telephonyGroupId":
2,
"recordingGroupId": 2,
"signalingGroupId": 3,
"loggedInPersonId": null,
"virtualDevice": null,
"isRecordingTones": false, "isStereo":
false, "monitoringServerId": null,
"contactDeviceLines": [}
"שם": 49,
"contactDeviceId": 1,
"הרחבה": "8013", "מחיצה": "מסלול
מחיצה"
{
]
{

מכשיר מגע בתפזורת API

השתמש ב- Contact Device Bulk API כדי להוסיף התקנים בכמות גדולה.

צור קשר עם פרוטוקול API בכמות גדולה של מכשירים וכן URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk

שיטת	הצבה
הרשאות	ניהול QM

ראה API ליצירת קשר עם המכשיר.

מכשיר צור קשר דוגמאות לקבצים בכמות גדולה API JSON

דוגמה לקובץ תגובה


```
1  }
2  "הוסף": [
3  }
4  "מוגדר": נכון,
5  "contactDeviceLines": [
6  {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "partition": ""},
7  {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "מחיצה": ""}
8  ],
9  "contactDeviceTypeId": 0,
10 "שם": 239,
11 "isRecordingTones": false,
12 "סטריאו": שקר,
13 "loggedInPersonId": 19,
14 "monitoringServerId": null,
15 "שם": "SEPWIN7X64003",
16 "personId": 19,
17 "recordingGroupId": 1,
18 "recordingTypeId": 1,
19 "איתות GroupId": 1,
20 "טלפוניה GroupId": 1,
21 "virtualDevice": null
22 },
23 }
24 "מוגדר": נכון,
25 "contactDeviceLines": [
26 {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "מחיצה": ""}
```

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

```
78      "personId": 22,
79      "recordingGroupId": 1,
80      "recordingTypeId": 1,
81      "GroupId": 1,"איתות
82      "GroupId": 1,"טלפוניה
83      "virtualDevice": null
84    }
85  ],
86  "עדכון": [
87  }
88  "מוגדר": נכון,
89  "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "שלוחה": "9504",
    "מזהה": 412466, "מחיצה": ""}],
90  "contactDeviceTypeId": 0,
91  "שם": 88,
92  "isRecordingTones": false,
93  "isסטריאו": שקר,
94  "loggedInPersonId": 31,
95  "monitoringServerId": null,
96  "שם": "CSFWIN10X64004",
97  "personId": 31,
98  "recordingGroupId": 1,
99  "recordingTypeId": 1,
100 "GroupId": 1,"איתות
101 "GroupId": 1,"טלפוניה
102 "virtualDevice": null
103 },
104 }
105 "מוגדר": נכון,
106 "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "שלוחה": "9503",
    "מק"ט": 41251, "מחיצה": 1}],
107 "contactDeviceTypeId": 0,
108 "שם": 86,
109 "isRecordingTones": false,
110 "isסטריאו": שקר,
111 "loggedInPersonId": 23,
112 "monitoringServerId": null,
113 "שם": "CSFWIN10X64003",
114 "personId": 23,
115 "recordingGroupId": 1,
116 "recordingTypeId": 1,
117 "GroupId": 1,"איתות
118 "GroupId": 1,"טלפוניה
119 "virtualDevice": null
120 }
121 ]
122 {
```

איש קשר API

API אנשי הקשר מאפשר למשתמשים לחפש אנשי קשר ספציפיים ולאחר מכן לקשר ל- WFO Webex כדי להפעיל אותם בנגן המדיה.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
שיטת	קיבל
הרשאות	חיפוש אנשי קשר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטרים	ID = מזהה עבור איש קשר קיים. משאב זה URI מאתר מזהה איש קשר ספציפי. אם {id} אינו קיים, התגובה מחזירה קוד שגיאה במקום רשימה ריקה. beginTime = <חותמת זמן להתחלה עבור אנשי הקשר>

שדות בקשה

הערה אם נעשה שימוש בפרמטר beginTime, יש להשתמש בפרמטר endTime גם בשאילתת URI.

פרמטר	תיאור
נציג	מזהה המשתמש. הערך המקובל הוא מזהה מספר שלם. הפרמטר ("סוכן") הוא רגיש לאותיות גדולות וחייב להיות כולו אותיות קטנות. אם משתמש משתמש בפרמטר באות גדולה, הוא מחזיר כל סוכן. אופציונלי
אני	זיהוי המספר האוטומטי (ANI) לשיחה. במילים אחרותANI , מזהה את המספר של הצד המתקשר. הערך המקובל הוא מחרוזת עם כוכבית (*) או סימני שאלה (?).

פרמטר	תיאור
	פרמטר זה יכול להופיע אפס או יותר פעמים בשאילתה בודדת. דוגמה `contact?ani=1234&ani=4567` כאשר אתה מספק מספר ערכים עבור פרמטר, השאילתה משלבת ערכים אלה עם OR (כלומר, הדוגמה הקודמת מחפשת אנשי קשר עם ani=1234 OR ani=4567). אופציונלי.
assocCallId	מזהה איש הקשר המשויך שמקשר בין אנשי קשר המבוססים על לקוח הִתנַסוּת. אופציונלי.
beginDate	החזר רק רשומות שמתחילות בתאריך שצוין או אחריו. פורמט: `YYYY-MM-DD`. אם לא צוין טווח ולא צוין ,beginDate ברירת המחדל היא 60 יום לפני היום.
beginTime	משמש עם beginDate כדי להחזיר רשומות שמתחילות בתאריך ובשעה שצוינו או לאחר מכן. פורמט: `HH:MM`.
callId	מזהה איש קשר מאינטגרציה של צד שלישי. הערך המקובל הוא מחרוזת. אופציונלי.
יכול להעריך	מציין אם המשתמש יכול להעריך איש קשר זה. הערך המקובל הוא נָכוֹן. True מחזיר את איש הקשר, אם המשתמש יכול להעריך איש קשר זה כאשר הוא מחובר ל-Webex WFO. אופציונלי. אם לא תכלול פרמטר זה, השאילתה לא מסננת את אנשי הקשר. ערך: נכון, אם ניתן להעריך את איש הקשר על ידי המשתמש המחובר.
dateEvaluatedEnd	תאריך הסיום של טווח אנשי הקשר שסוננו שהוערכו. פורמט: `YYYY-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	תאריך ההתחלה של טווח אנשי הקשר שסוננו שהוערכו. פורמט: `YYYY-MM-DD`.
דניס	שרת זיהוי המספר החיוג (DNIS) לשיחה. במילים אחרות, המספר שנקרא. הערך המקובל הוא מחרוזת עם כוכבית (*) או סימני שאלה (?). פרמטר זה יכול להופיע אפס או יותר פעמים בשאילתה בודדת. כַּאֲשֶׁר

פרמטר	תיאור
	אם אתה מספק מספר ערכים לפרמטר, השאילתה משלבת את הערכים הללו עם OR. אופציונלי.
תאריך סיום	החזר רק רשומות שמתחילות לפני התאריך שצוין. פורמט: `YYYY-MM-DD`. אם לא צוין טווח ולא צוין ,endDate ברירת המחדל היא היום.
זמן סיום	משמש עם endDate כדי להחזיר רשומות שמתחילות לפני התאריך שצוין. פורמט: `HH:MM:SS`.
לא לכלול	מחזירה מזהה משאב אחיד (URI) עבור הערך שצוין. לחץ על URI כדי לראות את הנתונים המשויכים לערך שצוין. אופציונלי. ערכים: ▪ אירוע - מחזיר URI המפנה את נתוני האירוע. ▪ מטא נתונים - מחזיר URI המצביע על המטא נתונים. ▪ metadata.key1—מחזיר URI המצביע על התכונה key1 בתוך אובייקט המטא נתונים.
לְהַרחִיב	מחזירה את כל הנתונים המשויכים לערך שצוין במקום URI. אופציונלי. ערכים: ▪ אירוע - מרחיב את כל האירועים כך שיכלול את כל נתוני האירוע, לא רק URI. ▪ מטא נתונים - מרחיב את כל המטא נתונים, לא רק את URI. ▪ metadata.key1 - מרחיב רק את תכונת key1 בתוך אובייקט המטא נתונים.
שם פרטי	שמו הפרטי של הסוכן. הערכים המקובלים הם מחרוזת עם כל מספר של כוכבית (*) או סימני שאלה (?). אופציונלי.
קְבוּצָה	תעודת זהות של קבוצה. הערך המקובל הוא מזהה מספר שלם. אופציונלי. hasRecording
	החזר רק אנשי קשר המשויכים להקלטה. אופציונלי. ערכים: ▪ נכון ▪ שֶׁקֶר

פרמטר	תיאור
	אם לא תכלול פרמטר זה, השאילתה לא מסננת אנשי קשר לפי הקלטות.
שעה	האם הערכת אנשי הקשר סומנה עבור משאבי אנוש (שעה).
	אופציונלי. ערכים: ▪ נכון ▪ שֶׁקֶר ▪ 1 (נכון) ▪ 0 (שקר)
בתהליך	האם הערכת הקשר בעיצומה. אופציונלי. ערכים: ▪ נכון ▪ שֶׁקֶר ▪ 1 (נכון) ▪ 0 (שקר)
שם משפחה	שם המשפחה של הסוכן. הערכים המקובלים הם מחרוזת עם כל מספר של כוכבית (*) או סימני שאלה (?). פרמטר זה יכול להופיע אפס או יותר פעמים בשאילתה בודדת. כַּאֲשֶׁר אם אתה מספק מספר ערכים לפרמטר, השאילתה משלבת את הערכים הללו עם OR. אופציונלי.
מגבלה	פרמטר כתובת אתר שניתן להשתמש בו כדי להגדיל את סך התוצאות ולקבל קבוצות תוצאות גדולות יותר. אופציונלי. חשוב שימוש בפרמטר זה יכול להשפיע לרעה על הביצועים. סיסקו ממליצה על 100 או פחות.
קו	השלוחה לשיחה (מנקודת מבטו של הסוכן שמקליט את השיחה). הערך המקובל הוא מחרוזת עם כוכבית (*) או סימני שאלה (?). פרמטר זה יכול להופיע אפס או יותר פעמים בשאילתה בודדת. כאשר אתה מספק מספר ערכים עבור פרמטר, השאילתה משלבת אותם

פרמטר	תיאור
	ערכים עם OR. אופציונלי.
מטא נתונים	שדה המטא נתונים. אופציונלי. ערכים: ▪ <key>~<מפעיל>~<value> איפה <key> הוא השם של שדה המטא נתונים שהוגדר במנהל ניטור והקלטה ועליו להתאים בדיוק לשם המטא נתונים שהוגדר. <המפעיל>הוא אחד מהבאים: ▪ שווה ▪ מתחיל עם ▪ מסתיים עם ▪ מכיל הערך <value> יכול לכלול מחרוזת עם כוכבית (*) או סימני שאלה (?). פרמטר זה יכול להופיע אפס או יותר פעמים בשאילתה בודדת. כאשר אתה מספק מספר ערכים עבור פרמטר, השאילתה משלבת ערכים אלה עם OR. אם לא תציין ערך, השאילתה מחזירה את כל אנשי הקשר שיש להם מטא נתונים עבור המפתח שצוין.
צריך אישור	האם הערכת איש הקשר זקוקה לאישור. אופציונלי. ערכים: ▪ נכון ▪ שֶׁקֶר ▪ 1 (נכון) ▪ 0 (שקר)
מִספָּר	כל מספר בשימוש ביצירת הקשר (ANI או DNIS). הערך המקובל הוא מחרוזת עם כוכבית (*) או סימני שאלה (?). פרמטר זה יכול להופיע אפס או יותר פעמים בשאילתה בודדת. כַּאֲשֶׁר אם אתה מספק מספר ערכים לפרמטר, השאילתה משלבת את הערכים הללו עם OR. אופציונלי.

	תיאור	פרמטר
מספר טלפון	כל מספר בשימוש ביצירת הקשר (ANI, DNIS או Line). המקובל הערך הוא מחרוזת עם כוכבית (*) או סימני שאלה (?). פרמטר זה יכול להופיע אפס או פעם אחת בשאילתה בודדת. אופציונלי.	
לָנוּעַ	פרמטר כותרת שמאפשר לדפדף בין תוצאות. איפה"items=<1-200 ,">". אופציונלי. התרגול הטוב ביותר ניתן להשתמש בפרמטר הטווח בשילוב עם פרמטר שאילתת הגבלה, אשר מגדיל את סך התוצאות.	
הבקיע	האם הקשר זכה לניקוד. אופציונלי. ערכים: ▪ נכון ▪ שֶׁקֶר ▪ 1 (נכון) ▪ 0 (שקר)	
SearchStats	מחזירה את המספר הכולל של רשומות זמינות שמתאימות כ"ספירה". כאשר הערכים המקובלים הם: ▪ נכון ▪ false אופציונלי.	
שתיקהמשך	החזר רק אנשי קשר שבהם משך הזמן (במילישניות) של נרשם השתיקה שווה או גדול מהערך שצוין. דוגמָה silenceDuration=5000 מחזיר אנשי קשר שבהם יש מופע אחד או יותר של שתיקה מוקלטת שווה או גדולה מ-5 שניות. אופציונלי.	
שקט אירועים	החזר רק אנשי קשר שבהם מספר אירועי השתיקה שווה ל- או	

פרמטר	תיאור
	גדול מהערך שצוין. לדוגמה , פעולת silenceEvents=5 מחזירה אנשי קשר שבהם קיימים 5 אירועי שתיקה או יותר. אופציונלי
מתויגים	האם איש הקשר תויג. הערכים הבוליאניים המקובלים הם: ▪ נכון ▪ false ▪ 1 (נכון) ▪ 0 (לא נכון) אופציונלי.
talkOverDuration	החזר רק אנשי קשר שבהם משך השיחה המוקלטת (באלפיות שניה) נמשך (באלפיות שניה) אירועי over שווים או גדולים מהערך שצוין. לדוגמה : talkOverDuration=5000 מחזיר אנשי קשר שבהם יש מופע אחד או יותר של שיחה מוקלטת על אירועים השווים ל- או יותר מ-5 שניות. אופציונלי.
talkOverEvents	החזר רק אנשי קשר שבהם מספר הדיבורים על אירועים שווה ל- או גדול מהערך שצוין. לדוגמה talkOverEvents=5 מחזיר אנשי קשר שבהם יש 5 או יותר דיבורים על אירועים. אופציונלי.
צוות	מזהה צוות. הערך המקובל הוא מזהה מספר שלם. אופציונלי.
הדרכה	האם הערכת הקשר סומנה לצורך הכשרה. אופציונלי. ערכים: ▪ נכון

פרמטר	תיאור
	▪ false ▪ 1 (נכון) ▪ 0 (לא נכון)
סוג	סוג איש הקשר. הפרמטר type מסנן אנשי קשר בהתבסס על מצבי העלאה. אופציונלי. ערכים: ▪ איכות ▪ ארכיון אם לא תכלול פרמטר זה, השאילתה לא תסנן לפי מצבי העלאה. הערה תפקיד המשתמש בארכיון [redacted]לל טווח כללי רק כאשר אתה מציין את סוג הארכיון.

ביצוע חיפוש משולב

הבקשה הבאה מחזירה רשימה של כל אנשי הקשר שתועדו למטרות איכות בתאריך (GMT) 01/01/2018 או לאחר מכן.

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

ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים

הבקשה הבאה מחזירה רשימה של כל אנשי הקשר עם המטה-נתונים הנקראים טלפון.

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

ההודעה הבאה מחזירה רשימה של כל אנשי הקשר עם המטה-נתונים הנקראים customerNo.

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

ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים עם ערך ספציפי

הבקשה הבאה מחזירה רשימה של כל אנשי הקשר עם ערך המטה-נתונים 555-1234.

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

ביצוע חיפוש אחר אירועי שתיקה

הבקשה הבאה מחזירה רשימת אנשי קשר המכילים שני אירועי שתיקה או יותר בני 10 שניות או יותר.

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

דוגמה לקובץ JSON


```
}
"HR"" : לא נכון ,
"DNIS" : "2111",
"callDuration" : 15000,
"אני" : "","1581
"icmCallId" : "19291093",
: ""assocCallId" : 290275383991253, "evalForm
}
"שם" : "טופס,"1
"$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
},
"צוות" : {
"שם" : "צוות,"1
"$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
qualityReason"" : {
"טקסט" : "שיחת היום הראשונה",1 : "reasonId" ,
"מפתח" : "rec_reason_what_first"
},
"סוכן" : {
"lastName" : "Bunkowske",
"username" : "bunkowm",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Mark",
"displayId" : "0.1"
},
"הערכה" : { " "stateId
: 1,
"ציון" : 90,
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"אימון" : שקר, "מזהה" : 1,
"startTime" : 1239308710000,
```

tz"" : "אמריקה/שיקגו",
"audioUploaded", "/api/rest/recording/contact/1/recording" : "recordingUrl"" : נכון,
archiveWF"" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"
},
"קבוצה" : {
"שם" : "קבוצה ,"1
"$ref" : "/api/rest/recording/group/1"
},
evaluator"" : { " : "lastName
"Sillars", "username" :
"sillarj",
: ""$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName
"ג'יי",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
metadata"" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" }, qualityWF"" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/266"
{
{

דוגמה לקובץ JSON searchStats פרמטר = true

{
"avgCallDuration": "7300",
"avgScore": null,
"ספירה": "689"
{

צור קשר עם חיפוש בסיסי API

API החיפוש הבסיסי של איש הקשר מחזיר פרטים אודות שיחה מתבצעת או שיחה שהושלמה לאחרונה. המידע המוחזר מורכב מאיש הקשר העדכני ביותר התואם לפרמטרים של החיפוש. ייתכן שאיש הקשר האחרון נמצא כעת בעיצומו.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
שיטת	קיבל
הרשאות	חיפוש אנשי קשר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשה

שם	רק?	סוג	תיאור
אנני	N	מחרוזת	מספר הטלפון של איש הקשר.
DNIS	N	מחרוזת	מספר איש הקשר התקשר. מספר הטלפון של הסוכן.
שם פרטי	N	מחרוזת	שמו הפרטי של הסוכן.
שם משפחה	N	מחרוזת	שם המשפחה של הסוכן.
קו	N	מחרוזת	הארכת השיחה (מנקודת המבט של הסוכן שמקליט את השיחה). ה-הערך המקובל הוא מחרוזת עם כוכבית (*) או סימן שאלה (?) תווים כלליים.

שם	רק?	סוג	תיאור
			פרמטר זה יכול להופיע אפס פעמים או יותר בשאילתה יחידה. בעת אספקת ערכים מרובים עבור פרמטר, השאילתה משלבת ערכים אלה עם OR. אופציונלי.
שם משתמש	N	מחרוזת	כתובת הדואר האלקטרוני של הסוכן מהטבלה 'אדם'.

שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
מזהה	מזהה מסד נתונים CCR של איש הקשר.
assocCallId	מזהה איש קשר משויך.
משך שיחה	משך השיחה.
recordingUrl	כתובת URL של הקישור להפעלת איש קשר.
isComplete	מציין אם זוהי שיחה שהושלמה או שהשיחה מתבצעת. True = השיחה הושלמה False = השיחה מתבצעת
startTime	חותמת זמן שהשיחה החלה, ב-GMT.
נציג	מידע מפורט על הסוכן.
$ref	הפניית כתובת URL למשאב אדם
displayId	הצג מזהה של הסוכן.
שם משפחה	שם המשפחה של הסוכן
שם פרטי	שם פרטי של הסוכן.
שם משתמש	כתובת הדוא"ל של הסוכן.

אם אין אנשי קשר העונים על הפרמטרים הנתונים (לדוגמה, הסוכן שסופק מעולם לא קיבל שיחה, או שאינו נמצא בהיקף), המערכת מחזירה תגובה 404 לא נמצא. עבור אנשי קשר שאינם משויכים לסוכן (לדוגמה, אנשי קשר שהוקלטו בשער), התכונה "סוכן" תהיה Null.

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמאות לתגובת JSON מעוצבת.

```
}
"שם" : ,2
"assocCallId" : "00001007771411573215",
"recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact=2", "isComplete" : false,
"startTime" : 1481520391000, "סוכן" : {
"$ref" : "\/api\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId" : "al
dente",
"שם משפחה" : "dente",
"שם פרטי" : "al",
"שם משתמש" : "al.dente@your-domain.com"
}
{
```

ניטור אנשי קשר API

API ניטור אנשי הקשר מאפשר למשתמשים לראות את המספר הכולל של אנשי קשר שנוצרו במהלך 15 הדקות האחרונות מרגע שמנהל המערכת מתקשר API.

כל אנשי הקשר נלכדים במסד הנתונים ומוצגים עם API זה. עם זאת, מספר אנשי הקשר המוצגים עם API זה עשוי להיות שונה ממספר אנשי הקשר המוצגים בטבלת אנשי הקשר. לדוגמה, בהתאם לאופן שבו אתה מגדיר את ההגדרות הכלליות, הפרמטר אורך שיחה קובע את מספר אנשי הקשר המוצגים בממשק המשתמש. מספר אנשי הקשר המוצגים בממשק המשתמש קטן או שווה למספר הכולל של אנשי הקשר המוצגים עם API זה.

הערה API זה אינו סופר הקלטות בסיס עד ליישובן.

פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/ניטור/אנשי קשר/לייט
שיטת	קיבל
הרשאות	ניהול הרשאת דייר
סוג תוכן	יישום/JSON

שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
אנשי קשר	שיחה בין סוכן ללקוח.

השדה	תיאור
סך	מספר אנשי הקשר שנוצרו ב-15 הדקות האחרונות. totalWithAudio מספר אנשי הקשר שנוצרו ב-15 הדקות האחרונות שהועלו להם הקלטות שמע.
סה"כעמוידאו	מספר אנשי הקשר שנוצרו ב-15 הדקות האחרונות שהועלו להם הקלטות מסך.

דוגמה לתגובת JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


```
}
"אנשי קשר":{
"סה"כ": " ,"215
"totalWithAudio":175
"totalWithVideo":85
}
{
```

טופס הערכה API

השתמש API זה כדי לבקש מידע מטופס הערכה QM.

פרוטוקול ו URI

כתובת URL	evalform/הקלטה//API/REST
שיטת	קיבל
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות תגובה

שם	תיאור	
מזהה	מזהה טופס הערכה.	
שם	שם טופס הערכה.	
תיאור	תיאור טופס ההערכה.	
יוצר	יוצר טופס הערכה.	
שנוצרו	זמן טופס ההערכה נוצר באלפיות שנייה של תקופת UNIX. שקלול ידני	מציין אם
שקלול ידני	חל על שאלות בהערכה טופס.	
נוצרTZ	אזור זמן שבו נוצר טופס ההערכה.	
Updater	מחוון Updater.	
מעודכן	מחוון זמן כאשר טופס ההערכה עודכן לאחרונה, בתבנית תקופת UNIX.	

שם	תיאור
עודכנTz	אזור זמן שבו עודכן טופס ההערכה.
מצב	סטטוס טופס ההערכה.
ברירת מחדלטופס	מציין אם טופס ההערכה מציג ערכי תשובות המוגדרים כברירת מחדל. אישורנדרש
	מציין אם יש לאשר שינויים בטופס ההערכה. להקות מידע מפורט לגבי טווחי
רצועות טופסי ההערכה.	
להקה	טופס הערכה מספר להקה.
להתחיל	תחילת פס טופס ההערכה.
קצה	סיום פס טופס ההערכה.
סוג ניקוד	מידע מפורט על ציון טופס ההערכה.
מזהה	מזהה ציון.
שם	שם סוג הציון. אחוז לדוגמה
מקטעים	מידע מפורט לגבי סעיפי טופסי ההערכה.
מזהה	טופס הערכה מזהה מקטע.
שם	שם סעיף טופס הערכה.
הזמנה	סדר הופעת הסעיף בטופס ההערכה.
משקל	סעיף טופס הערכה גורם משקל.
startColor	צבע ההתחלה של מקטע טופס ההערכה.
endColor	צבע סיום של מקטע טופס הערכה.

שאלות	מידע מפורט לגבי שאלת טופס ההערכה.
מזהה	מזהה שאלה.
טקסט	נוסח השאלה.

שם	תיאור
הזמנה	סדר הופעת השאלה בסעיף.
משקל	משקל שהוחל על השאלה.
תיאור	תיאור השאלה.
אפשרויות	מידע מפורט לגבי אפשרויות השאלה.
מזהה	מזהה אפשרות
סוג	סוג השאלה. **KPI** ותוסף לדוגמה
תווית	מציין אם התווית עבור השאלה מוצגת.
isDefault	מציין אם זוהי שאלת ברירת מחדל.
kpiPriority	מציין אם זו שאלה מועדפת לקביעת ציון KPI.
הזמנה	סדר הופעת השאלה.
נקודות	מספר נקודות לשאלה.

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

```
]
  }
    "מזהה": מספר, "שם": מחרוזת,
    "תיאור": מחרוזת, "יוצר": מחרוזת,
    "נוצר": אלפיות שניה, "ידנימשקל": בוליאני,
    "נוצרTz": "אמריקה\/שיקגו", "מעדכן": ",2"
    "עודכן": ,1489634636917
```

"מעודכנTz": "אמריקה\שיקגו", "סטטוס": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"להקה": 1,
"בגין": 0,
"סוף": 40
} },
"להקה": 2,
"בגין": 40,
"סוף": 60
} },
"להקה": 3,
"בגין": 60,
"סוף": 100
{
],
"scoreType": {
"מזהה": 1,
"שם": "אחוזים"
},
"סעיפים": [{
"מזהה": 1,
"שם": "סעיף,"1 "סדר": 0,
"משקל": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor":
"#000000", "שאלות": [{
"מזהה": 1,
"טקסט": "איך היה השירות",

```
"סדר": 0,
"משקל": 0.5,
"תיאור": "",
"אפשרויות": [{
"מזהה": 1,
"סוג": "KPI",
"תווית": "Y",
"isDefault": נכון ,
"kpiPriority": 0,
"סדר": 0,
"נקודות": 100
} },
"שם": 2,
"סוג": "תוספת",
"תווית": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"הזמנה": 1,
"נקודות": 0

"שם": 3,
"סוג": "NOTAPPLICABLE",
"תווית": "N\A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"סדר": 2,
"נקודות": 0
} },

{
[
},
....
]
```

```
{
  [
    },
    ...
  ]
```

מזהה טופס הערכה API

השתמש API זה כדי לבקש מידע לגבי טופס הערכת QM ספציפי מ.

פרוטוקול ו URI

כתובת URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
שיטת	קיבל
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות תגובה

שם	תיאור	
מזהה	מזהה טופס הערכה.	
שם	שם טופס הערכה.	
תיאור	תיאור טופס ההערכה.	
יוצר	יוצר טופס הערכה.	
שנוצרו	זמן טופס ההערכה נוצר באלפיות שנייה של תקופת UNIX. שקלול ידני	מציין אם
שקלול ידני	חל על שאלות בהערכה טופס.	
נוצרTZ	אזור זמן שבו נוצר טופס ההערכה.	
Updater	מחוון Updater.	
מעודכן	מחוון זמן כאשר טופס ההערכה עודכן לאחרונה, בתבנית תקופת UNIX.	

שם	תיאור
עודכנTz	אזור זמן שבו עודכן טופס ההערכה.
מצב	סטטוס טופס ההערכה.
ברירת מחדלטופס	מציין אם טופס ההערכה מציג ערכי תשובות המוגדרים כברירת מחדל. אישורנדרש
	מציין אם יש לאשר שינויים בטופס ההערכה. להקות מידע מפורט לגבי טווחי
רצועות טופסי ההערכה.	
להקה	טופס הערכה מספר להקה.
להתחיל	תחילת פס טופס ההערכה.
קצה	סיום פס טופס ההערכה.
סוג ניקוד	מידע מפורט על ציון טופס ההערכה.
מזהה	מזהה ציון.
שם	שם סוג הציון.
	אחוז לדוגמה
מקטעים	מידע מפורט לגבי סעיפי טופסי ההערכה.
מזהה	טופס הערכה מזהה מקטע.
שם	שם סעיף טופס הערכה.
הזמנה	סדר הופעת הסעיף בטופס ההערכה.
משקל	סעיף טופס הערכה גורם משקל.
startColor	צבע ההתחלה של מקטע טופס ההערכה.
endColor	צבע סיום של מקטע טופס הערכה.

שאלות	מידע מפורט לגבי שאלת טופס ההערכה.
מזהה	מזהה שאלה.
טקסט	נוסח השאלה.

שם	תיאור
הזמנה	סדר הופעת השאלה בסעיף.
משקל	משקל שהוחל על השאלה.
תיאור	תיאור השאלה.
אפשרויות	מידע מפורט לגבי אפשרויות השאלה.
מזהה	מזהה אפשרות
סוג	סוג השאלה. **KPI** ותוסף לדוגמה
תווית	מציין אם התווית עבור השאלה מוצגת.
isDefault	מציין אם זוהי שאלת ברירת מחדל.
kpiPriority	מציין אם זו שאלה מועדפת לקביעת ציון KPI.
הזמנה	סדר הופעת השאלה.
נקודות	מספר נקודות לשאלה.

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

```
]
}
"מזהה": מספר, "שם": מחרוזת,
"תיאור": מחרוזת, "יוצר": מחרוזת,
"נוצר": אלפיות שניה, "ידנימשקל": בוליאני,
"נוצרTz": "אמריקה\/שיקגו", "מעדכן": ",2"
"עודכן": ,1489634636917
```

"מעודכנTz": "אמריקה\שיקגו", "סטטוס": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"להקה": 1,
"בגין": 0,
"סוף": 40
} },
"להקה": 2,
"בגין": 40,
"סוף": 60
} },
"להקה": 3,
"בגין": 60,
"סוף": 100
{
],
"scoreType": {
"מזהה": 1,
"שם": "אחוזים"
},
"סעיפים": [{
"מזהה": 1,
"שם": "סעיף,"1 "סדר": 0,
"משקל": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor":
"#000000", "שאלות": [{
"מזהה": 1,
"טקסט": "איך היה השירות",

"סדר": 0,
"משקל": 0.5,
"תיאור": "",
"אפשרויות": [{
"מזהה": 1,
"סוג": "KPI",
"תווית": "Y",
"isDefault": נכון,
"kpiPriority": 0,
"סדר": 0,
"נקודות": 100
} },
"שם": 2,
"סוג": "תוספת",
"תווית": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"הזמנה": 1,
"נקודות": 0

"שם": 3,
"סוג": "NOTAPPLICABLE",
"תווית": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"סדר": 2,
"נקודות": 0
} },

{
[
},
....
]

```
{
  [
    },
    ...
  ]
```

ייצוא API

API זה חושף נקודות קצה דמויות REST לביצוע ייצוא. זה מאפשר לך לאחזר נתונים ממודלים עורפיים בפורמט CSV.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> כאשר <importType> הוא אחד מסוגי הייבוא המוגדרים מראש. דוגמה דוגמאות לייבואסוגים הם אנשים,קבוצות וצוותים .
שיטת	קיבל
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשה

השדה	רק?	סוג	תיאור
acdId	N	מחרוזת	אם הוגדר, מחזירה סוכנים המשויכים למזהה ACD זה.
מידע בסיסי	N	בוליאני	כאשר הוא מוגדר כ- True, מחזיר רק פרטי סוכן בסיסיים, כולל מזהה, שם פרטי, שם משפחה ומספר עובד.

כברירת מחדל (כלומר, ללא פרמטרים מוגדרים) כל הסוכנים מוחזרים, ללא קשר למצב ההפעלה.

הערה: כל הווריאנטים אוכפים כללי תצוגה. רק סוכנים הגלויים למתקשר מוחזרים.

שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלאות הבאות.

השדות עבור אנשים מוגדרים בטבלה שלהלן.

השדה	תיאור
מזהה משתמש	מזהה המשתמש ב- WFO Webex.
דוא"ל	כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש.
שם פרטי	השם הפרטי של המשתמש.
שם משפחה	שם המשפחה של המשתמש.
הצג אזור זמן	אזור זמן התצוגה של המשתמש.
כניסה	מזהה הכניסה של המשתמש.
מזהה עובד	מזהה העובד של המשתמש.
צוות	הצוות שהוקצה למשתמש. הוא
פיוס בלבד	
מופעל	תאריך הפעלת המשתמש.
בוטלה	תאריך השבתת המשתמש.
אזור	השפה שבה משתמש המשתמש.
תפקידי	התפקידים שהוקצו למשתמש.
היקף מלא	כאשר מוגדר TRUE, למשתמש יש טווח על כל הקבוצות, הצוותים והמשתמשים. כאשר מוגדר כ- FALSE, טווח המשתמש מוגדר בשדות קבוצות טווח וקבוצות טווח.
קבוצות טווח	הקבוצות שבטווח המשתמש.
היקף צוותים	הצוותים בטווח המשתמש.
QM צפיות	התצוגות שהוקצו למשתמש ב- QM.

ACD_ID	מזהה המשתמש בתוך ACD.
מזהה שרת ACD	מזהה ACD המהווה את מקור הנתונים עבור המשתמש. הפעל תזמון
	מציין אם ניתן לתזמן את המשתמש. נכון/לא נכון.

השדה	תיאור
תצוגות	התצוגות שהמשתמש מוקצה להן WFM.
תצוגה ראשית	התצוגה הראשית של המשתמש ב- WFM.
מיפויי מיומנויות	מיפויי הכישורים שהוקצו למשתמש זה. תאריך תחילת
החברה	התאריך שבו המשתמש התחיל עם החברה. תאריך
תחילת המחלקה	התאריך שבו המשתמש התחיל עם המחלקה. דרגה
	דירוג המשתמש במרכז השירות.
תאריך סיום החברה	תאריך עזיבת המשתמש את החברה.
פרופיל מצב עבודה	פרופיל מצב העבודה שהוקצה למשתמש זה. תזמון פרופיל
הפצה	פרופיל ההפצה של לוח הזמנים שהוקצה למשתמש זה. תזמון
אזור זמן	אזור הזמן המשמש לתזמון הסוכן.
קבוצת מקס איוש	קבוצת האיוש המרבית שאליה מוקצה המשתמש.

השדות עבור קבוצות מוגדרים בטבלה שלהלן.

השדה	תיאור
מזהה קבוצה	מזהה הקבוצה ACD.
שם	שם הקבוצה.
תאריך הפעלה	תאריך הפעלת הקבוצה.
תאריך מושבת	תאריך השבתת הקבוצה.

השדות עבור צוותים מוגדרים בטבלה שלהלן.

השדה	תיאור
מזהה צוות	תעודת הזהות של הקבוצה ACD.
שם	שם הקבוצה.

השדה	תיאור
תאריך הפעלה	תאריך הפעלת הקבוצה.
תאריך מושבת	תאריך השבתת הקבוצה.
מזהה קבוצת אב	הקבוצה אליה שייכת הקבוצה.
אוסף פרודוקטיביות	(לא נכון/נכון) מציין אם יש לכלול את הנתונים הסטטיסטיים של הקבוצה כאשר שירות לכידת אוסף סטטיסטיקות פרודוקטיביות.

דוגמה CSV פלט קובץ

להלן דוגמה לקובץ CSV המיוצא המכיל את הנתונים המבוקשים. כותרות קובץ CSV מותאמות לשפות אחרות כדי להתאים לאזור שנבחר על ידי המשתמש.

מזהה צוות, שם, תאריך הפעלה, תאריך ביטול ,3 צוות מיוצא

1,17/8/2016,12/31/2999

,5צוות מיוצא 2,8/17/206,12/31/2999

ייבוא טקסט כללי API

API ייבוא הטקסט הכללי מספק את היכולת לייבא נתונים ממקור מבוסס טקסט.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/cas/importtext
שיטת	לפרסם, לשים
הרשאות	דייר מנהל מערכת
סוג תוכן	JSON

שדות בקשת JSON

קובץ JSON כולל את השדות המוגדרים בטבלה הבאה.

הערה : ניתן לרשום את העמודות בבקשה בכל סדר. כותרות עמודות נדרשות עבור כל עמודה שתבחר להשתמש בה.

השדה	תת-שדה	רק?	תיאור
רשומות	מקלט	N	רשימה של מחרוזות המייעדות את הנמענים. תחום על ידי צינורות.
רשומות	השולח	N	מחרוזת המציינת את השולח. זו לא חייבת להיות כתובת דואר אלקטרוני.
רשומות		ו	מערך רשומות, אחת עבור כל איש קשר לייבוא.
רשומות	מזהה	N	מזהה מהמקור המשויך לאיש הקשר. זה לא מזהה CCR. איש הקשר לא ייובא אם המזהה כבר שימש עבור איש קשר קודם.
רשומות	מטה-נתונים	N	כל מטה-נתונים המשויכים לאיש הקשר. השמות חייבים להתאים לשדות מטה-נתונים מוגדרים.

השדה	תת-שדה	רק?	תיאור
סוג טקסט		ו	מזהה את מקור הטקסט. הערך צריך להיות אחד מהבאים: ▪ דואר אלקטרוני ▪ צ'אט ▪ אתר אישי ▪ אחר
רשומות	זמן	ו	מציין את שעת ההתחלה המשויכת לאיש הקשר. התבנית היא UNIX epoch time באלפיות שניה.
רשומות	טקסט	ו	גוף איש הקשר שמכיל את השיחה.
evalForm	שם מזהה	N	טופס ההערכה שהוקצה לאנשי קשר אם נקבע שאיש הקשר מסומן כאיכותי. באפשרותך לספק מזהה או שם. אם לא סופק מזההAPI , מחפש את טופס ההערכה לפי שמו.
רשומות	שם משתמש	ו	הכניסה של המשתמש המשויך לאיש הקשר.
רשומות	נושא	N	הנושא המשויך לאיש הקשר.
רשומות	הפניות	N	משמש בדרך כלל בהודעות דואר אלקטרוני למעקב אחר דיונים משורשרים. תחום על ידי צינורות.

דוגמה לקובץ JSON

```
{
"textType": "email|chat|twitter|website|other", "evalForm": {
"שם": 5,
"שם": "שם של evalForm. ההעלאה תפעל עם שם בלבד או מזהה בלבד. ניתן להקצות רק טופס evalForm אחד".
},
"רשומות": [
{
```

"זמן": 1439993633000,

"שם משתמש": "שם המשתמש של הסוכן. משמש לזיהוי הסוכן אליו מיוחס קשר זה",

"שולח": "שולח הדוא"ל או הטקסט, בדרך כלל כתובת דוא"ל. אבל זה ייקח כל מחרוזת",

"מקלט": [

"מקלט 1",

"מקלט 2"

],

"טקסט": "זה גוף הטקסט והחלק שיחפשו להיטים",

"נושא": "זהו נושא הדוא"ל או הטקסט" "מטה-נתונים": {

"field1" : "value1",

"field2" : "value2"

},

"הפניות": [

"אסמכתא 1",

"הפניה 2"

],

"מזהה" : "מזהה עבור הטקסט; מתייחס רק ל

מיילים"

{

]

{

ייבוא טקסט כללי עם קבצים מרובים API

ייבוא הטקסט הכללי עם קבצים מרובים מספק API את היכולת לייבא נתונים ממקור מבוסס טקסט עם אנשי קשר ותוכן בקבצים נפרדים. ניתן להשתמש API זה באופן עצמאי או על-ידי שירות שרת הנתונים.

הערה בעת ייבוא נתוני טקסט באמצעות API WFO Webex, הטקסט צריך להיות מקודד UTF-8. הדבר מאפשר הכלה של תווים מיוחדים שאינם זמינים בקידוד ASCII.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/upload/textcontacts/
שיטת	הצבה
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשה

קבצי CSV ו- JSON כוללים שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

הערה אם אתה משתמש בשרת הנתונים כדי להעלות קבצים, שם קובץ CSV או JSON חייב להיות TEXTCONTACT.

השדה	רק?	סוג	תיאור
evalForm	N	מחרוזת	שם טופס הערכה. טופס ההערכה המוקצה לאיש קשר אם איש הקשר מסומן כאיכותי.
שם קובץ	ו	מחרוזת	שם קובץ הטקסט המכיל את השיחה.
מזהה	N	מחרוזת	מזהה מהמקור המשויך לאיש הקשר. זה לא מזהה CCR. איש הקשר אינו

השדה	רק?	סוג	תיאור
			מיובא אם המזהה כבר שימש עבור איש קשר קודם.
מטה-נתונים	N	מחרוזת	מטה-נתונים המשויכים לאיש הקשר. שמות מטה-נתונים חייבים להתאים לשדות מטה-נתונים מוגדרים.
מקלט	N	מחרוזת	רשימת נמענים. כל נמען מופרד באמצעות סמל צינור (|).
הפניות	N	מחרוזת	טקסט המשמש בהודעות דואר אלקטרוני למעקב אחר דיונים משורשר. מופרד באמצעות צינורות (אם הקובץ הוא בתבנית CSV) או במערך JSON (אם הקובץ הוא בתבנית JSON).
השולח	N	מחרוזת	שם השולח. זו יכולה להיות, אך לא חייבת להיות, כתובת דואר אלקטרוני.
נושא	N	מחרוזת	נושא המשויך לאיש הקשר.
סוג טקסט	ו	מחרוזת	מקור הטקסט. ערכים חוקיים: ▪ צ׳אט ▪ דואר אלקטרוני ▪ פייסבוק ▪ אחר ▪ אתר אישי
זמן	ו	זמן	שעת התחלה המשויכת לאיש הקשר. פורמט = זמן תקופת יוניקס באלפיות שניה.
שם משתמש	ו	מחרוזת	כניסה של המשתמש המשויך לאיש הקשר.

פורמטים נתמכים

העלאה מרובת חלקים מורכבת מקובץ נתוני איש קשר אחד או יותר ומקובץ תוכן אחד או יותר.

קובץ	פורמטים נתמכים
נתוני אנשי קשר—מכיל	CSV, JSON

קובץ	פורמטים נתמכים
פרטי התקשרות	
תוכן - מכיל חלקי טקסט של איש קשר	TXT

ניתן גם להעלות קובץ ZIP המכיל קבצים בכל הפורמטים לעיל. כאשר פותחים את הרוכסן, מתייחסים לתוכן הקובץ כאילו נכלל בבקשה רגילה מרובת חלקים. ראה לקבלת מידע נוסף.

חשוב CSV ניתן להשתמש בקבצי JSON רק עבור נתוני אנשי קשר, וניתן להשתמש בקבצי ZIP רק כדי לדחוס או הקבצים להעלאה מרובת חלקים. קבצי תוכן אינם יכולים להשתמש בקובץ CSV, JSON או ZIP תבניות.

דוגמה לקובץ CSV אצווה

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, id email,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, החשבון
שלי1 accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 , דוא"ל ,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent
1@cisco.com|agent2@cisco.com, סגור את החשבון שלי accNum=676,ref1,2 , צ'אט ,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, שאלת חיוב ,
accNum=900,,

דוגמה לקובץ ZIP

אתה מטפל ב- ZIP באופן שונה מקובץ CSV או JSON, בכך שקובץ ZIP הוא אוסף של קבצים המעובדים כאילו היו קבצים בודדים בתוך הבקשה מרובת החלקים. זכור את הנקודות הבאות בעת שימוש בקובץ ZIP:

- שם קובץ ה- ZIP הוא המפתח שיש להפנות אליו ב- CSV/JSON.
- כל מבנה תיקיות בקובץ ZIP משוטח והמערכת מתעלמת ממנו.

לדוגמה, בקשה מרובת חלקים נראית כך.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (מכיל 2 שורות, עבור דואר אלקטרוני1 וצ'אט1) email1.txt

chat1.txt

בקשה מרובת חלקים זו מעובדת כאילו כל הקבצים היו ב- ZIP או כולם בנפרד בבקשה מרובת החלקים.

דוגמה לקובץ JSON

גוף JSON

```
]
    }
        textType"": "דוא"ל", "זמן":
        1439993633000,
        "שם משתמש": "john.smith@acme.com",
        "שולח": "mysender",
        "שם קובץ": "email1.txt",
        "נושא": "זהו נושא הדוא"ל או הטקסט",
    },
    }
        textType"": "צ'אט" ,
        evalForm"": {
            "שם": 5,
            "שם": "שם של evalForm. ההעלאה תפעל עם בלבד
            שם או תעודה מזהה בלבד. ניתן להקצות רק טופס evalForm אחד".
    },
        "זמן": 1439993633000,
        "שם משתמש": "john.smith@acme.com",
        "שולח": "mysender",
        "שם קובץ": "chat1.txt",
        "נושא": "זהו נושא הדוא"ל או הטקסט" "מקבל": [
            "מקלט 1",
            "מקלט 2"
        ],
        "מטה-נתונים": {
```

"field1" : "value1", "field2" :
"value2"
},
"הפניות": [
"אסמכתא ,"1
"הפניה 2"
],
{
]

תוכן

email1.txt

זהו גוף הדואר האלקטרוני.

ייבוא API

API זה חושף נקודות קצה דמויות REST לביצוע יבוא. הוא מאפשר לך לאחזר מידע אודות מודלי האובייקטים העורפיים (כלומר, שדות המודל העורפי והסוגים הניתנים להקצאה לשדות אלה) ולייבא נתונים מקבצי CSV למודלים עורפיים אלה.

URI ו GET Import Protocol

URI	/api/rest/fileimport/{importType} כאשר importType הוא אחד מסוגי הייבוא המוגדרים מראש.משתמשים משתמשים, קבוצות וצוותים לדוגמה .
שיטת	קיבל
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשת ייבוא GET

השדה	רק?	סוג	תיאור
acdId	N	מחרוזת	אם הוגדר, מחזירה סוכנים המשויכים למזהה ACD זה.
מידע בסיסי	N	בוליאני	כאשר הוא מוגדר כ- True, הוא מחזיר רק פרטי סוכן בסיסיים (מזהה, שם פרטי, שם משפחה, מספר עובד).

כברירת מחדל (כלומר, ללא פרמטרים מוגדרים), כל הסוכנים מוחזרים, ללא קשר למצב ההפעלה.

הערה: כל הווריאנטים אוכפים כללי תצוגה. רק סוכנים הגלויים למתקשר מוחזרים.

שדות תגובת ייבוא GET

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
שדות	רשימת שדות במודל העורפי.
מקש	מפתח מסד נתונים המזהה את השדה בקצה העורפי.
תווית	תווית שדה המשמשת בממשק המשתמש.
חובה	מציין אם השדה נדרש.
רב-ערכי	מציין אם השדה יכול לקבל ערכים מרובים.
סוגים	רשימה של סוגי נתונים שהשדה יכול לקבל. דוגמאות לסוגים כוללות טקסט, תאריכים ונתונים בוליאניים.
קוד	קוד עבור סוג הנתונים.
תיאור	תיאור סוג הנתונים.
פורמָט	דוגמה לסוג הנתונים.

דוגמה לקובץ ייבוא JSON של GET

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
{
"שדות": [
{
"מפתח": "מזהה",
"תווית": "מזהה צוות", "נדרש": true,
"multivalued": false, "סוגים": [
{
"קוד": "מספר שלם", "תיאור": "מספר",
"תבנית": "1, 2, 3"
{
]
},
```

```
}
"מפתח": "שם",
"תווית": "שם", "נדרש": true,
"multivalued": false, "סוגים":
]
}
"קוד": "טקסט", "תיאור": "טקסט", "פורמט":
"טקסט לדוגמה"
{
[
},
}
"מפתח": "activatedDate", "תווית":
"תאריך מופעל", "נדרש": true,
"multivalued": false, "סוגים": [
}
"קוד": "MM / DD / YYYY", "תיאור":
"תאריך ארה"ב", "פורמט": "07/04/2016"
},
}
"קוד": "DD / MM / YYYY", "תיאור": "תאריך
אירופי", "פורמט": "04/07/2016"
{
[
},
```

```
}
"מפתח": "פרודוקטיביותקומפילציה", "תווית": "אוסף
פרודוקטיביות", "נדרש": נכון,
"מרובה ערכים": false, "סוגים": [
}
"קוד": "TrueFalse", "תיאור": "true/false",
"פורמט": "true"
{
]
{
]
{
```


פרוטוקול ייבוא POST ו URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType}

כאשר importType הוא אחד מסוגי הייבוא המוגדרים מראש.

משתמשים, קבוצות וצוותים לדוגמה .

שיטת	הצבה
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

ייבוא שדות תגובת POST

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
tenantId	מזהה דייר עבור שדות מרובי ערכים.

השדה	תיאור
מיפוי	מתאר את מערך אובייקטי המיפוי עבור שדות מרובי ערכים.
עמודה	עמודה CSV שממנה מאוחזרים נתונים למיפוי.
שדה	שדה של המודל העורפי שאליו ימופו הנתונים.
סוג נתונים	סוג הנתונים של עמודת CSV, המציינת עבור הקצה העורפי אם נדרשות המרות נוספות עבור הנתונים.

דוגמה לקובץ ייבוא JSON של POST

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

פורמט JSON

```
{
"tenantId":1,
"מיפוי":[
{
"עמודה":"מזהה צוות",
"שדה":"מזהה", "סוג נתונים": "מספר שלם"
},
{
"עמודה":"שם",
"שדה":"שם", "סוג נתונים": "טקסט"

},
{
"column"":"תאריך מופעל",
"שדה": "activatedDate", "dataType": ""MM/DD/YYYY"

},
}
```

"column":"Productivity Compilation",

"field":"productivityCompilation", "dataType":

"TrueFalse"

{

]

{

פורמט תגובה להצלחה של POST

}

"סטטוס": "הצלחה",

responseText"": "הקובץ יובא בהצלחה"

{

ייבוא ממשקי API של העדפות

העדפות ייבוא הן נתונים המוגדרים על-ידי המשתמש המשמשים כחלק מתהליך ייבוא קובץ CSV. נתונים אלה מפחיתים את המאמץ הכרוך בייבוא קבצים בכך שהם מאפשרים לך לשמור על העדפותיך המוגדרות מראש לייבוא קבצים CSV.

סעיף זה מתאר את ממשקי ה- API הבאים של העדפות ייבוא:

צור העדפות ייבוא API

API 'צור העדפות' מאפשר לך ליצור העדפות ייבוא חדשות.

צור פרוטוקול העדפות ייבוא ו URI

URI	/api/rest/importpreference
שיטת	הצבה
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

יצירת שדות בקשת העדפות ייבוא

השדה	תיאור
שם	שם העדפת הייבוא החדשה.
סוג	סוג העדפת הייבוא.
מיפויי	רשימת מיפויי שדות להעדפת הייבוא.
שדה	שדה עבור העדפת הייבוא שצוינה.
עמודה	כותרת עמודה עבור השדה.
סוג נתונים	סוג הנתונים בשטח.

צור העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

```
}
"שם": "העדפה שלי", "סוג": "אנשים",
"מיפוי": [
}
"שדה": " :"personId", "column": "
:""personId", "dataType
"טקסט"
{
]
{
```

יצירת תגובת מערכת העדפות ייבוא

המערכת מגיבה למחיקה מוצלחת של העדפות יבוא עם סטטוס אישור 200.

מחק העדפת ייבוא API

API העדפת המחיקה מאפשרת לך למחוק העדפת ייבוא קיימת.

מחק פרוטוקול העדפות ייבוא ו URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} כאשר id הוא המזהה של העדפת הייבוא שברצונך למחוק.
שיטת	למחוק
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

מחיקת תגובת המערכת להעדפות ייבוא

המערכת מגיבה למחיקה מוצלחת של העדפות יבוא עם סטטוס אישור 200.

העדפות ייבוא API

API העדפות הייבוא מאחזר את כל העדפות הייבוא של הדייר הנוכחי.

פרוטוקול העדפות ייבוא ו URI

URI	/api/rest/importpreference
שיטת	קיבל
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

ייבוא שדות תגובה להעדפות

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
העדפות	רשימת העדפות ייבוא.
אנשים	רשימת העדפות ייבוא של משתמשים.
מזהה	מזהה העדפות ייבוא.
שם	ייבא שם מועדף.
סוג	סוג העדפת הייבוא.
מיפויי	רשימת מיפויי שדות להעדפת הייבוא.
שדה	שדה עבור העדפת הייבוא שצוינה.
עמודה	כותרת עמודה עבור השדה.
סוג נתונים	סוג הנתונים בשטח.

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

}

"העדפות": [

}

"אנשים": [
}
"מזהה": 1,
"שם": "מיפוי המשתמש שלי", "סוג": "אנשים",
"מיפויים": [
}
"שדה": ","personId "עמודה":
"מזהה אדם"dataType" ,":
"מספר שלם"
},
}
"שדה": "דוא"ל",
"עמודה": "דוא"ל"dataType" ,":
"טקסט"
{
]
},
}
"שם": 2,
"שם": "המיפוי הריק שלי", "סוג":
"אנשים",
"מיפויים": []
{
[
},
}
"קבוצות": [
}
"שם": 3,
"שם": "מיפוי הקבוצה שלי", "סוג": "אנשים",

```
{
  "מיפויים": []
}
]
}
]
{
```

תגובת המערכת

המערכת מגיבה למחיקה מוצלחת של העדפות יבוא עם סטטוס אישור 200.

ייבוא העדפות לפי מזהה API

האפשרות 'העדפות ייבוא לפי מזהה' מאחזרת API העדפות ייבוא לפי המזהה שלה, כדי שתוכל להציג אותה.

ייבוא העדפות לפי פרוטוקול מזהה ו URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
שיטת	קיבל
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטרים	Id = מזהה של העדפת הייבוא שברצונך להציג.

ייבוא העדפות לפי שדות תגובת מזהה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
מזהה	מזהה העדפות ייבוא.
שם	ייבא שם מועדף.
סוג	סוג העדפת הייבוא.
מיפויי	רשימת מיפויי שדות להעדפת הייבוא.

השדה	תיאור
שדה	שדה עבור העדפת הייבוא שצוינה.
עמודה	כותרת עמודה עבור השדה.
סוג נתונים	סוג הנתונים בשטח.

ייבוא העדפות לפי מזהה דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
{
    "מזהה": 1,
    "שם": "מיפוי המשתמש שלי", "סוג":
    "אנשים", "מיפויים": [
        {
            "שדה": "personId", "עמודה":
            "מזהה אדם", "dataType":
            "מספר שלם"
        },
        {
            "שדה": "דוא"ל",
            "עמודה": "דוא"ל", "dataType":
            "טקסט"
        }
    ]
}
```

תגובת המערכת

המערכת מגיבה למחיקה מוצלחת של העדפות יבוא עם סטטוס אישור 200.

עדכון העדפות ייבוא API

API Update Preferences מאפשר לך לערוך העדפות ייבוא קיימות.

עדכן את פרוטוקול העדפות ייבוא ו URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} כאשר id הוא המזהה של העדפת הייבוא שברצונך לערוך.
שיטת	שים
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

עדכון שדות תגובה של העדפות ייבוא

השדה	תיאור
שם	שם העדפת הייבוא.
סוג	סוג העדפת הייבוא.
מיפויי	רשימת מיפויי שדות להעדפת הייבוא.
שדה	שדה עבור העדפת הייבוא שצוינה.
עמודה	כותרת עמודה עבור השדה.
סוג נתונים	סוג הנתונים בשטח.

עדכון העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

```
{
"שם": "שם מעודכן", "סוג": "אנשים",
"מיפוי": [
{
"שדה": "personId", "עמודה":
"מזהה אדם", "dataType": "טקסט"
}
]
```

{

עדכון תגובת מערכת העדפות ייבוא

המערכת מגיבה למחיקה מוצלחת של העדפות יבוא עם סטטוס אישור 200.

רשימת הכללה/אי-הכללה API

השתמש ברשימת ההכללה/אי-הכללה API כדי ליצור, להגדיר, לעדכן או למחוק רשימה של שלוחות, מספרי טלפון או הוראות הגעה ליצירת קשר שברצונך להקליט או אינך מעוניין להקליט. API זה משתמש בארבע שיטות:

- GET InclusionExclusion: מאפשר לך לאחזר רשימת הכללה/אי-הכללה אחת או את כולן.
- PUT InclusionExclusion: מאפשר לך לעדכן מידע ברשימת ההכללה/אי-הכללה.
- POST InclusionExclusion: מאפשר לך ליצור רשימת הכללה/אי-הכללה.
- DELETE InclusionExclusion: מאפשר לך למחוק רשימה כלולה/לא נכללת.

קבל רשימת הכללה/אי-הכללה API

רשימת GET Include/Donclude List מאפשרת לך לאחזר רשימה אחת או את כל רשימות Include/Exclude.

GET רשימת הכללה/אי הכללה API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
שיטת	קיבל
הרשאות	ניהול QM
סוג תוכן	יישום/JSON
פרמטרים	<id> = מזהה רשימת הכללה/אי-הכללה

רשימת הכללה/אי-הכללה של GET API שדות בקשה

השדה	רק?	סוג	תיאור
inclusionExclusionListId	ו	מספר שלם	מזהה רשימת הכללה/אי-הכללה.
inclusionExclusionType	ו	מספר שלם	סוג הכללה/אי-הכללה:

השדה	רק?	סוג	תיאור
			1 = הכללה 2 = הרחקה
inclusionExclusionPatternType	N	מספר שלם	סוג תבנית של רשימת ההכללה/אי-הכללה" 1 = ANI (מספר שיחות) 2 = DNIS (נקרא מספר) 3 = שלוחה 4 = מספר טלפון 5 = כל
תבנית	N	מחרוזת	תבנית המספרים ברשימה הכללה/אי-הכללה. פעולה זו מאפשרת לך לציין טווח מספרים שיש לכלול או לא לכלול. שדה דוגמת המילוי מאפשר שני תווים כלליים וסימן החיבור (+): ? = ספרה אחת דוגמה ????612822 כולל או לא כולל את כל המספרים באזור 612 קוד עם חילופי 822. * = כל מספר ספרות דוגמה 612* כוללת או לא כוללת את כל המספרים באזור 612 קוד. + = מחוון קידומת מדינה (חוקי רק בתחילת המחרוזת) דוגמה 44+ כולל או לא כולל אנשי קשר בבריטניה. חשוב אם אתה מייצא רשימת הכללה או אי-הכללה, כי: כולל קוד חיוג בינלאומי עם סימן החיבור (+), Excel יתייחס למספר כמתמטי

השדה	רק?	סוג	תיאור
			ביטוי. כדי להשתמש ברשימות אלה, המר את המיוצא . CSV קובץ לטקסט ,(.TXT) פתח את הקובץ ב- Excel והגדר זאת כעמודת טקסט מעוצבת.
inclusionExclusionCallDirection	N	מספר שלם	מזהה כיוון השיחה: 1 = נכנס 2 = יוצא 3 = או

שדות תגובה API שירות GET

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
inclusionExclusionListId	מזהה רשימת הכללה/אי-הכללה.
inclusionExclusionType	סוג הכללה/אי-הכללה: 1 = הכללה 2 = הכללת אי-הכללהExclusionPatternType
	סוג תבנית של רשימת ההכללה/אי-הכללה" 1 = ANI (מספר שיחות) 2 = DNIS (נקרא מספר) 3 = שלוחה 4 = מספר טלפון 5 = כל
תבנית	תבנית המספרים ברשימה הכללה/אי-הכללה. פעולה זו מאפשרת לך לציין טווח מספרים שיש לכלול או לא לכלול. שדה דוגמת המילוי מאפשר שני תווים כלליים וסימן החיבור (+): ? = ספרה אחת דוגמה ????612822 כולל או לא כולל את כל המספרים באזור החיוג 612 עם חילופי 822.

	תיאור	השדה
	* = כל מספר ספרות דוגמה 612* כוללת אר[redacted]א כוללת את כל המספרים באזור החיוג 612. + = מחוון קידומת מדינה (חו[redacted] רק בתחילת המחרוזת) דוגמה 44+ כולל או לא[redacted]ולל אנשי קשר בבריטניה. חשוב אם אתה מייצא ר[redacted]מת הכללה או אי-הכללה הכוללת קוד חיוג בינלאומי עם סימן החי[redacted] (+) סימן Excel , יתייחס לס[redacted]פר כביטוי מתמטי. כדי להשתמש ברשימות אלה, המר את המיוצא [redacted]CSV קובץ לטקסט ,(.TXT) פתח את הקובץ ב- Excel והגדר זאת כ[redacted]מודת טקסט מעוצבת.	
inclusionExclusionCallDirection	מזהה כיוון השיחה: 1 = נכנס 2 = יוצא 3 = או	

דוגמה לשירות GET API JSON

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

שים כלול / אל תכלול רשימה API

רשימת PUT Include/Donclude List מאפשרת לך לעדכן רשימות הכללה/אי-הכללה קיימות.

PUT לכלול / לא לכלול רשימה API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
שיטת	שים
הרשאות	ניהול QM
סוג תוכן	יישום/JSON

שדות PUT כלול/אל תכלול רשימה API בקשה

השדה	רק?	סוג	תיאור
inclusionExclusionListId	ו	מספר שלם	מזהה רשימת הכללה/אי-הכללה.
inclusionExclusionType	ו	מספר שלם	סוג הכללה/אי-הכללה: 1 = הכללה 2 = הרחקה
inclusionExclusionPatternType	N	מספר שלם	סוג תבנית של רשימת ההכללה/אי-הכללה: 1 = ANI (מספר שיחות) 2 = DNIS (נקרא מספר) 3 = שלוחה 4 = מספר טלפון 5 = כל
תבנית	N	מחרוזת	תבנית המספרים ברשימה הכללה/אי-הכללה. פעולה זו מאפשרת לך לציין טווח מספרים שיש לכלול או לא לכלול. שדה דוגמת המילוי מאפשר שני תווים כלליים וסימן החיבור (+): ? = ספרה אחת דוגמה 612822???? כולל או לא כולל את כל המספרים באזור 612 קוד עם חילופי 822. * = כל מספר ספרות

תיאור	סוג	רק?	השדה
			דוגמה 612* כוללת או לא כוללת את כל המספרים באזור 612 קוד. + = מחוון קידומת מדינה (חוקי רק בתחילת המחרוזת)
			דוגמה 44+ כולל או לא כולל אנשי קשר בבריטניה. חשוב אם אתה מייצא רשימת הכללה או אי-הכללה, כי: כולל קוד חיוג בינלאומי עם סימן החיבור ,(+) Excel יתייחס למספר כביטוי מתמטי. כדי להשתמש ברשימות אלה, המר את המיוצא . CSV קובץ לטקסט ,(.TXT) פתח את הקובץ ב- Excel והגדר זאת כעמודת טקסט מעוצבת.
inclusionExclusionCallDirection	N	מספר שלם	מזהה כיוון השיחה: 1 = נכנס 2 = יוצא 3 = או

PUT כלול / אל תכלול רשימה API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
inclusionExclusionListId	מזהה רשימת הכללה/אי-הכללה.
inclusionExclusionType	סוג הכללה/אי-הכללה: 1 = הכללה 2 = הרחקה
inclusionExclusionPatternType	סוג תבנית של רשימת ההכללה/אי-הכללה"

השדה	תיאור
	ANI = 1 (מספר שיחות) DNIS = 2 (נקרא מספר) 3 = שלוחה 4 = מספר טלפון 5 = כל
תבנית	תבנית המספרים ברשימה הכללה/אי-הכללה. פעולה זו מאפשרת לך לציין טווח מספרים שיש לכלול או לא לכלול. שדה דוגמת המילוי מאפשר שני תווים כלליים וסימן החיבור (+): ? = ספרה אחת דוגמה 612822???? כולל או לא כולל את כל המספרים באזור החיוג 612 עם חילופי 822. * = כל מספר ספרות דוגמה 612* כוללת אוא כוללת את כל המספרים באזור החיוג 612. + = מחוון קידומת מדינה (חוקי רק בתחילת המחרוזת) דוגמה 44+ כולל או לא כולל אנשי קשר בבריטניה. חשוב אם אתה מייצא רשימת הכללה או אי-הכללה הכוללת קוד חיוג בינלאומי עם סימן החיבור (+) סימן Excel , יתייחס למספר כביטוי מתמטי. כדי להשתמש ברשימות אלה, המר את המיוצא CSV קובץ לטקסט (.TXT), פתח את הקובץ ב- Excel והגדר זאת כמודת טקסט מעוצבת.
inclusionExclusionCallDirection	מזהה כיוון השיחה: 1 = נכנס 2 = יוצא 3 = או

דוגמה לקובץ PUT include/exclude API JSON

}

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

רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API

רשימת הכללה/אי-הכללה של POST מאפשרת לך ליצור רשימה של אנשי קשר כדי לכלול בהקלטה או לא לכלול אותה.

רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
שִׁיטָה	שֶׁלְאַחַר
הרשאות	ניהול QM
סוג תוכן	אפליקציה/JSON

רשימת הכללה/אי הכללה של POST API בקשה שדות

השדה	דרישה?	סוג	תיאור
inclusionExclusionListId	ו	מִספָּר שָׁלֵם	מזהה רשימת הכללה/אי הכללה.
inclusionExclusionType	ו	מִספָּר שָׁלֵם	סוג הכללה/אי הכללה: 1 = הכללה 2 = אי הכללה
inclusionExclusionPatternType	נ	מִספָּר שָׁלֵם	סוג דפוס של רשימת הכללה/אי הכללה" 1 = ANI (מספר מתקשר) 2 = DNIS (מספר שנקרא)

השדה	דרישה?	סוג	תיאור
			3 = הרחבה 4 = מספר טלפון 5 = כל
תַבְנִית	נ	מחרוזת	דפוס המספרים ברשימת הכללה/אי הכללה. זה מאפשר לך לציין טווח של מספרים לכלול או לא לכלול. שדה הדפוס מאפשר שני תווים כלליים וסימן הפלוס (+): ? = ספרה אחת דוגמה ????612822 כולל או לא כולל את כל המספרים באזור 612 קוד עם מרכזיית 822. * = כל מספר של ספרות דוגמה 612* כולל או לא כולל את כל המספרים באזור 612 קוד. + = מחוון קוד מדינה (תקף רק בתחילת המחרוזת) דוגמה 44+ כולל או לא כולל אנשי קשר בבריטניה. חשוב אם אתה מייצא רשימת הכללה או אי הכללה כולל קוד חיוג בינלאומי עם סימן הפלוס (+), Excel יתייחס למספר כביטוי מתמטי. כדי להשתמש ברשימות אלו, המר את קובץ ה-CSV. המיוצא לטקסט (.TXT), פתח את הקובץ ב-Excel והגדר זאת כעמודה בפורמט טקסט.
inclusionExclusionCallDirection	נ	מִספָּר שָׁלֵם	תעודת זהות לכיוון השיחה:

השדה	דרישה?	סוג	תיאור
			1 = נכנס 2 = יוצא 3 = או

רשימת הכללה/אי הכללה של POST API תגובה שדות

הפלט של JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
inclusionExclusionListId	מזהה רשימת הכללה/אי הכללה.
inclusionExclusionType	סוג הכללה/אי הכללה: 1 = הכללה 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	סוג דפוס של רשימת הכללה/אי הכללה: 1 = ANI (מספר מתקשר) 2 = DNIS (מספר שנקרא) 3 = הרחבה 4 = מספר טלפון 5 = כל
תַבְנִית	דפוס המספרים ברשימת הכללה/אי הכללה. זה מאפשר לך לציין טווח של מספרים לכלול או לא לכלול. שדה הדפוס מאפשר שני תווים כלליים: ? = ספרה אחת דוגמה 612822???? כולל או לא כולל את כל המספרים בקידומת 612 עם מרכזיית 822. * = כל מספר של ספרות דוגמה 612* כולל או לא כולל את כל המספרים בקידומת 612.
inclusionExclusionCallDirection	תעודת זהות לכיוון השיחה: 1 = נכנס

השדה	תיאור
	2 = יוצא 3 = או

רשימת הכללה/אי הכללה של POST API קובץ JSONדוגמה

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

מחק רשימת כלול/אי הכללה API

מחק רשימת כלול/אי הכללה מאפשרת לך למחוק רשימת כלול/אי הכללה.

מחק כלול/אל תכלול רשימה API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
שִׁיטָה	שֶׁלְאַחַר
הרשאות	ניהול QM
סוג תוכן	אפליקציה/JSON

מחק את מערכת כלול/אי הכללה של רשימת תגובה

המערכת מגיבה למחיקת העדפת ייבוא מוצלחת עם סטטוס 200 אישור.

סיכום אינטראקציה קרא API

השתמש בסיכום אינטראקציות קרא API כדי לייצא סיכומי אינטראקציה.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary?ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
שִׁיטָה	לְקַבֵּל
הרשאות	הצג ניתוח דיבור לטקסט
פרמטרים	ClientAppId = מחרוזת המייצגת את היישום שקרא ל-API. הוא מוקצה ברגע שאפליקציה מאושרת להפעיל את API. ccrID = המזהה של ה-CCR שהסיכום משויך אליו.

תגובה דוגמה


```
}
status"": "הצלחה",
summary"": "ג'ק התקשר לספק הסלולרי שלו כדי לברר לגבי שדרוג תוכנית הנתונים שלו מכיוון שהוא עובר על הנתונים שלו מהר מדי. סוכן שירות הלקוחות אימת את זהותו של ג'ק על ידי אישור שמו, מספר החשבון, תאריך הלידה ומספר הטלפון שלו. לאחר מכן הסוכן חיפש את החשבון של ג'ק וראה שהוא משתמש בהרבה נתונים. הסוכן הזכיר תוכנית של 60GB עבור $75 אבל ג'ק אמר שהוא יזדקק ליותר. לאחר מכן הסוכן הציע תוכנית של 120GB עבור $90 שכללה גם שיחות בלתי מוגבלות בתוך צפון אמריקה. ג'ק שאל אם ייכללו שיחות לחו"ל, והסוכן אמר שלמדינות שונות יש תעריפים שונים. ג'ק החליט לשדרג לתוכנית 120GB והסוכן אישר את השינוי. ג'ק היה מרוצה והודה לסוכן לפני השלמת סקר שביעות רצון של לקוחות".
"סיבה": "הצלחה"
{
```

משרות API

API זה מקל על שאילתות פשוטות של משימות התיאום ה-X האחרונות, כדי לספק פרטים על סטטוס העבודה בטיסה, כמו גם פרטי עבודת התאמה היסטוריים.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/reconciliation/jobs
שִׁיטָה	לְקַבֵּל
הרשאות	מנהל דייר
סוג תוכן	לא חל

בַּקָשָׁה שדות

שם	תיאור	הערות
מגבלה	מספר המשרות להחזיר	ברירת מחדל = 1
זיהוי דייר הדייר ל	תעודת הזהות של שאילתה לעבודות התאמה	שדה זה חל רק על חשבונות מנהל מערכת. עבור משתמשי מנהל דיירים, השדה מוגדר כברירת מחדל לזיהוי הדייר של המשתמש.

תְגוּבָה שדות

השדה	סוג	תיאור
מזהה	מספרי	מזהה משרה.
זיהוי דייר	מספרי	זיהוי דייר לעבודה.
תאריך התחלה של עבודה	תְקוּפָה	תאריך תחילת עבודה.
JobEndDate	תְקוּפָה	תאריך סיום עבודה.

השדה	סוג	תיאור
סטטוס עבודה	מחרוזת	מצב עבודה. ערכים אפשריים: ▪ מתוזמן ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ הופסק ▪ גָמוּר
minContactDate	תְקוּפָה	תאריך מינימלי ליצירת קשר לחיפוש.
maxContactDate	תְקוּפָה	תאריך יצירת קשר מקסימלי לחיפוש.
הקלטות מעובדות	מספרי	מספר ההקלטות שעובדו.
recordingsToProcess	מספרי	מספר ההקלטות לעיבוד.
cdrMatches	מספרי	מספר CDRs תואמים.
rootResultingInCcr	מספרי	מספר הקלטות השורש שהביאו ליצירת קשר.
ccrsCreated	מספרי	מספר CCRs שנוצרו.
extensionTableMatches	מספרי	מספר המכשירים שנמצאו תואמים לאנשי קשר בעבודת התאמה זו.
acdMatches	מספרי	מספר התאמות ACD.
ממוצע הצלחה	מספרי (מילישניות)	זמן ההשלמה הממוצע עבור כל הקלטת שורש שהתאמתה בהצלחה.
successCount	מספרי	מספר הקלטות השורש שעובדו בהצלחה.
successTotalTime	מספרי (מילישניות)	הזמן הכולל שלקח לעיבוד כל הקלטות השורש שנמצאו עם אנשי קשר תואמים.
isScheduledJob	נכון/לא נכון	העבודה הופעלה על ידי לוח זמנים.
תאריך מעודכן	תְקוּפָה	חותמת זמן של העדכון האחרון לתפקיד.

השדה	סוג	תיאור
producerHostName	מחרוזת	שם מארח של המחשב שיצר את העבודה.
consumerHostName	מחרוזת	שם מארח של המכונה שצרכה את העבודה.
contactReconciliationDuration	מספרי (שניות)	משך הזמן שלוקח ליישוב מגעים.
RealtimeEventDuration	מספרי (שניות)	משך אירועים בזמן אמת.
nonRealtimeEventDuration	מספרי (שניות)	משך אירועים שאינם בזמן אמת.
זרימת עבודה משך	מספרי (שניות)	משך זרימת העבודה.
numberOfRealtimeEvents	מספרי	מספר אירועים בזמן אמת שעובדו לפי עבודה.
numberOfNonRealtimeEvents	מספרי	מספר אירועים שאינם בזמן אמת שעובדו לפי עבודה.
נכסים	מפת מפתח-ערך של מחרוזות	מפת הנכסים שסופקו לעבודה.

קובץ JSON דוגמאות

בַּקָשָׁה

להלן דוגמה לבקשת JSON בפורמט.

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

תְגוּבָה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

```
"jobStartDate": 1628177990210,
"jobEndDate": null,
"jobStatus": "FINISHED",
"minContactDate": 1628177390197,
"maxContactDate": 1628149190193,
"recordingsProcessed": 0,
"recordingsToProcess": 0,
"cdrMatches": 0,
"rootResultingInCcr": 0,
"ccrsCreated": 0,
"extensionTableMatches": 0,
"acdMatches": 0,
"averageSuccess": 0,
"ספירת הצלחה": 0,
"successTotalTime": 0,
"isScheduledJob": false,
"updatedDate": 1628177990310,
"producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
"consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
"contactReconciliationDuration": 0,
"realtimeEventDuration": 0,
"nonRealtimeEventDuration": 0,
"workflowDuration": 0,
"numberOfRealtimeEvents": 0,
"numberOfNonRealtimeEvents": 0,
"נכסים": {}
}
]
```

מבנה ארגוני ממשקי API

ממשקי ה-API של המבנה הארגוני משמשים לאחזור או יצירת מידע בסיסי לגבי דייר.

הקצה תפקידים לאדם API

הקצה תפקידים לאדם API מאפשר לך לאחזר או לעדכן תפקיד של אדם.

הקצה תפקידים לאדם API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
שִׁיטָה	שֶׁלְאַחַר
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובים/טופס

הקצה תפקידים לאדם API בקשה שדות

שם	דרישה?	תיאור
שֵׁם	ו	שם הקבוצה
parentGroupId	ו	מזהה ייחודי של קבוצת האב.
צוותים	נ	רשימה של מזהי הצוות המשויכים לצוות.

הקצה תפקידים לאדם API קובץ JSONדוגמה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
}
"מזהה":,4
"name":"tenantAdmin",
```

"קבוצות":,
id":2," }
CCS 1", דייר:""name

},
...
]

קבוצה משותפת API

API זה יוצר קבוצה חדשה עם הנתונים שצוינו.

קבוצה משותפת API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/org/common/group>
שִׁיטָה	שֶׁלְאַחַר
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	JSON

קבוצה משותפת API בקשה שדות

שם	דרישה?	תיאור
שֵׁם	ו	שם הקבוצה
parentGroupId	ו	מזהה ייחודי של קבוצת האב.
צוותים	נ	רשימה של מזהי הצוות המשויכים לצוות.

מבנה ארגוני נפוץ API (Drill-downמידע)

API זה מחזיר מערך JSON המכיל מידע עבור כל קבוצה, כל הצוותים בכל קבוצה, וכל הסוכנים בכל צוות, עבור היקף המשתמש.

פרוטוקול API משותף ו URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
שִׁיטָה	לְקַבֵּל
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובים/טופס
פרמטר	הרשאות

בקשת API נפוצה שדות

שם	דרישה?	תיאור
רְשׁוּת	ו	שם ההרשאה שעבורו ברצונך לרשום מידע על הרשאות קבוצה וצוות.

תגובה נפוצה APIשדות

הפלט של JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
groupId	מזהה קבוצה לצוותים במערך.
שֵׁם	שם הקבוצה.
displayId	הצגת מזהה של הקבוצה.
parentGroupId	מזהה של קבוצת האב של הקבוצה שצוינה.
parentGroupName	שם קבוצת האב של הקבוצה שצוינה. צוותים מידע
על הצוות.	
personId	מזהה אדם של המשתמש בצוות שצוין.
שם פרטי	השם הפרטי של המשתמש בצוות שצוין.
שם משפחה	שם משפחה של המשתמש בצוות שצוין.

שם	תיאור
זיהוי דייר	מזהה דייר של המשתמש בצוות שצוין.
אֶלֶקטרוֹנִי	כתובת האימייל של המשתמש בצוות שצוין.
skillId	מזהה מיומנות של המשתמש בצוות שצוין.

קובץ JSON API נפוץ דוגמה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
}
"groupId":3, "name":"דייר 1 קבוצה"
1", "displayId":3,
"parentGroupId":2,
"parentGroupName":"דייר 1", "צוותים":
]
}
"groupId":4, "name":"דייר 1
צוות 1" "displayId":4,
"parentGroupId":3,
"parentGroupName": "דייר 1 קבוצה", "סוכנים":
]
}
"personId":7,
"firstName":"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"
{

]
...
},
...
{
{
{
{
[

קבוצה API

השתמש ב-API זה כדי לאחזר את כל הקבוצות אליהן יש למשתמש גישה, או כדי ליצור קבוצה חדשה.

Group API פרוטוקול ו URI

לרישום או יצירה של כל הקבוצות אליהן יש למשתמש גישה:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
שִׁיטָה	לְקַבֵּל שֶׁלְּאַחַר
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובים/טופס

לרישום או יצירה של קבוצה ספציפית:

URI	/api/rest/org/group/<id>
שִׁיטָה	לְקַבֵּל שֶׁלְּאַחַר
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובים/טופס
פרמטר	מזהה הקבוצה שאליו יש למשתמש גישה.

שדות בקשה–כל הקבוצות Group API

יוצר קבוצות חדשות שאליהן יש למשתמש גישה.

שם	דרישה?	תיאור
מזהה	ו	מזהה קבוצה של הקבוצה שתוצג.
שם	ו	שם הקבוצה.
מופעל	ו	זמן הפעלה באלפיות שניה.
בוטלה	N	זמן השבתה באלפיות שניה.
ParentGroupId	ו	שם קבוצת אב עבור הקבוצה.

שדות תגובה API קבוצה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
מזהה	מזהה קבוצה אל של הקבוצה שיוצג.
שם	שם הקבוצה.

דוגמה לקובץ API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
}
"שם":,4
"שם":",Acme Rockets"
},
}
"שם":,5
"שם":"ווידג'טים משויכים",
},
...
[
```

פרטים לקבוצה אחת:

```
]
}
}
"שם":,4
"שם":",Acme Rockets"
"מופעל" ,1395205200000,
"deavtivated",32503615200000
{
...
{
[
```

קבץ לפי מזהה (עם Teams)

API האפשרות קבץ לפי מזהה (עם צוותים) מאפשרת לך להציג מידע עבור הקבוצה שצוינה (כולל הצוותים שלה), לעדכן את הקבוצה שצוינה או למחוק את הצוות.

פרוטוקול קבץ לפי מזהה (עם Teams) וכן URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
שיטת	קיבל מחק פוסט
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	מזהה קבוצה

קיבוץ לפי מזהה (עם Teams) שדות בקשה

פעולת השירות POST מעדכנת את רשומת הקבוצה שצוינה.

שם	רק?	תיאור
שם	ו	שם הקבוצה שיש לעדכן.
parentGroupId	ו	שם קבוצת אב עבור הקבוצה החדשה.

קיבוץ לפי מזהה (עם Teams) שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
מזהה	מזהה קבוצה להצגה.
שם	שם הקבוצה להצגה.
מופעל	הזמן שחלף מאז הפעלת הקבוצה, באלפיות השנייה.

שם	תיאור	
	הזמן שחלף מאז השבתת הקבוצה, באלפיות השנייה.	בוטלה
	שם קבוצת אב עבור הקבוצה.	parentGroupId
	מידע מפורט על הקבוצות בקבוצה.	צוותים
	שם הצוות.	שם
	מזהה קבוצה של הקבוצה.	groupId

קבץ לפי מזהה (עם Teams) דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
}
"שם":,3
"name":"דייר 1 קבוצה ,"1 "הופעל":,1388556000000
"בוטל":,2 "parentGroupId", 32503615200000
"צוותים": [
}
"שם":"דייר 1 צוות 4:"groupId" "1
{
}
"שם":"דייר 1 צוות 5:"groupId" "2
{

...
[
},
```

...

]

איש קבוצה API

API 'אדם קבוצה' מאפשר לך להציג, להקצות מחדש ולהוסיף אדם לקבוצה.

פרוטוקול API קבוצתי-אדם ו URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
שיטת	קיבל שים פוסט
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	groupId - תעודת הזהות של הקבוצה שאליה האנשים

שדות בקשת API של אדם קבוצתי

הקצאה מחדש של אדם לקבוצה, והחזרת כל המשתמשים בקבוצה זו לאחר ההקצאה מחדש.

שם	רק?	תיאור
personId	ו	מזהה אדם של המשתמש בקבוצה.

שדות תגובה API של אדם קבוצתי

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
שם פרטי	שם פרטי של האדם בקבוצה.
שם משפחה	שם משפחה של האדם בקבוצה.
personId	מזהה אדם של המשתמש בקבוצה.

דוגמה לקובץ JSON API של אדם קבוצה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
}
"שם פרטי":"",al
"lastName":"dente", "personId":2,

},
}  "firstName":"max",
"lastName":"stout", "personId":3,

},
...
[
```

קבוצה (עם היקף) API

API הקבוצה (עם הטווח) מאפשר לך להציג וליצור קבוצה.

קבוצה (עם היקף) פרוטוקול API ו URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
שיטת	קיבל הצבה
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	הרשאה - שם היקף הקבוצה.

קיבוץ (עם טווח) API שדות בקשה

פעולת השירות POST יוצרת קבוצה בקבוצת האב שצוינה.

שם	רק?	תיאור
שם	ו	שם הקבוצה.
parentGroupId	ו	מזהה של קבוצת האב.

שדות תגובה של קבוצה (עם טווח) API

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
שם	שם הקבוצה.
מזהה	תעודת זהות של הקבוצה.

קבוצה (עם טווח) API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
}
"שם":"דייר 1 קבוצה ,1:"groupId", "1
},
}
"שם":,"groupId":2, "Tenanr 1 Group 2
{
...
[
```

הרשאות API

השתמש API ההרשאות כדי לאחזר את כל ההרשאות הזמינות עבור קבוצה.

הרשאות API פרוטוקול ו URI

לרישום או יצירה של כל הקבוצות שלמשתמש יש גישה אליהן:

URI	/api/rest/org/permissions/
שיטת	קיבל
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

הרשאות API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
מזהה	מזהה של ההרשאה הספציפית.
שם	שם ההרשאה.

דוגמה להרשאות API קובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
    }
        "שם":,4
        "שם":"ExportRecording",
    },
    }
        "שם":,5
        "שם":"AlertOnApprovalRequired",
    },
    ...
[
```

אדם API

האדם API מציג או יוצר אדם (משתמש) חדש בתוך WFO Webex.

אדם API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/org/common/person
שיטת	הצבה
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשת אדם API

פעולת השירות POST יוצרת אדם/סוכן חדש. תפקידים אינם נדרשים עבור האדם החדש; ברירת המחדל תהיה ברירת המחדל של תפקיד הסוכן. groupId אינו נדרש; ברירת המחדל תהיה צוות ברירת מחדל, ונתוני פרטי אדם יידרשו רק אם יש לתזמן את המשתמש. אין צורך בתצוגות; ייעשה שימוש בתצוגת ברירת המחדל.

שם	רק?	תיאור
שם פרטי	ו	שם פרטי של האדם החדש.
שם משפחה	ו	שם המשפחה של האדם החדש.
דואר אלקטרוני	ו	כתובת דואר אלקטרוני של אדם חדש.
אזור זמן	ו	אזור זמן של אדם חדש.
acdId	ו	ACD של האדם החדש.
enabledForScheduled	ו	עוקב אחר תיבת הסימון המוצגת בדף העריכה/יצירה של המשתמש. משמש WFM במקום פרטי סוכן כדי לקבוע אם לתזמן את האדם החדש.
agentDetail		מספק פרטים עבור האדם החדש
מיומנותמיפויים	N	פירוט מיפויי הכישורים של המשתמש.
חריגים	N	פירוט החריגים של המשתמש.
תצוגות	N	מגדיר את הגדרות התצוגה של המשתמש.
viewId	N	מזהה תצוגה של המשתמש.
מיינוויו	N	מציין אם מזהה התצוגה שצוין הוא הראשי של המשתמש

שם	רק?	תיאור
		נוף. True = התצוגה הראשית של המשתמש False = לא התצוגה הראשית של המשתמש
workShifts	N	הגדרות משמרת העבודה של המשתמש.
workShiftId	N	מזהה משמרת עבודה של המשתמש.
shiftWeekStart	N	תאריך תחילת שבוע המשמרת של המשתמש.

דוגמה לקובץ אדם API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
}
"שם פרטי": "אל",
"שם משפחה": "דנטה",
"דוא"ל": ",al.dente@domain.com" "סיסמה":
",123456789"
"אזור זמן": 1,
"acdId": "999",
"enabledForScheduling":true,
"agentDetail": {}
"skillMappings": []
1,
2
],
"חריגים": [1,
2
],
"צפיות": [
}
"viewId": 1,
```

"mainView": נכון
{
],
"workShifts": [
}
"workShiftId": 1,
"shiftWeekStart": "2014-08-01"
{
[
{

אדם לפי תעודת זהות API

האדם לפי מזהה API. מאפשר לך להציג או לעדכן מידע מפורט על משתמש מסוים. זה יכול לשמש גם כדי למחוק משתמש מסוים.

אדם לפי תעודת זהות API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
שיטת	קיבל שים
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	personId

אדם לפי מזהה API שדות בקשה (שיטת PUT)

שיטת PUT יוצרת את המידע המפורט של המשתמש שצוין.

חשוב אם המשתמש שאתה יוצר באמצעות שיטת PUT נכלל ב- ACD שלך, בפעם הבאה ACD יסונכרן -Webex WFO ייצור פרופיל אדם כפול. יהיה עליך להשתמש בלחצן הפונקציה 'מזג אדם' כדי למזג פרופילי אנשים אלה.

שם	רק?	תיאור
מזהה	ו	מזהה אדם של המשתמש.
acdId	ו	מזהה של ACD המשתמש.
acdServerId	ו	מזהה השרת של ACD, כמחרוזת. זה יכול להיות המזהה הוגדר בדף תצורת ACD ב- WFO Webex, או אחת מהפעולות הבאות: ▪ עבור מערכות המשתמשות Unified CCE, זהו נדרש, והוא תעודת הזהות הפריפריאלית. עבור מערכות המשתמשות ב- Avaya CM/CMS, זהו נדרש, והוא מזהה ACD CMS.
שם פרטי	ו	שם פרטי של המשתמש.
שם משפחה	ו	שם המשפחה של המשתמש.
דואר אלקטרוני	ו	כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש.
displayId	ו	שם המשתמש כפי שמוצג ב- WFO Webex.
מופעל	ו	אדם תאריך הופעל.
בוטלה	N	אדם בתאריך הושבת
groupId	ו	מזהה הקבוצה של המשתמש.
אזור זמן	ו	אזור זמן של מרכז הקשר של המשתמש.
enabledForScheduling	N	אם הוגדר כ- True, Webex- WFO משתמש בשדה זה במקום בסוכן פרט כדי לקבוע אם לתזמן את המשתמש.
agentDetails	N	רשימת פרטים עבור המשתמש.
פעיל	N	מציין אם המשתמש פעיל.
companyStartDate	N	תאריך תחילת העבודה של המשתמש בחברה.

שם	רק?	תיאור
מחלקהStartDate	N	תאריך תחילת העבודה של המשתמש במחלקה.
תאריך סיום	N	תאריך אחרון המשתמש עבד עבור החברה.
דירוג סוכן	N	דירוג המשתמש במחלקה.
מיומנותמיפויים	N	פירוט מיפויי הכישורים של המשתמש.
מזהה	N	מזהה מיפוי מיומנות.
שם	N	שם מיפוי מיומנות.
workShifts	N	הגדרות משמרת העבודה של המשתמש.
workShiftId	N	מזהה משמרת עבודה של המשתמש.
workShiftName	N	שם משמרת העבודה של המשתמש.
shiftWeekStart	N	תאריך תחילת שבוע המשמרת של המשתמש.
חריגים	N	פירוט החריגים של המשתמש.
מזהה	N	מזהה של חריג המשתמש.
שם	N	שם החריג של המשתמש.
תמר	N	תאריך החריגה של המשתמש.
התחלה	N	תאריך התחלה של חריגת המשתמש.
קצה	N	תאריך סיום של חריגת המשתמש.
משך שעות	N	מספר השעות עבור חריגה של המשתמש.
יום שלם	N	מציין אם החריג הוא עבור יום שלם: True = חריגה של יום שלם False = פחות מחריגה של יום שלם
שילם	N	מציין אם החריג שולם. True = חריגה בתשלום

שם	רק?	תיאור
		false = חריג שלא שולם
תצוגות	N	מגדיר את הגדרות התצוגה של המשתמש.
viewId	N	מזהה תצוגה של המשתמש.
שם	N	שם התצוגה של המשתמש.
מיינוויו	N	מציין אם מזהה התצוגה שצוין הוא התצוגה הראשית של המשתמש. True = התצוגה הראשית של המשתמש False = לא התצוגה הראשית של המשתמש

אדם לפי מזהה API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
שם פרטי	שם פרטי של המשתמש.
שם משפחה	שם המשפחה של המשתמש.
דואר אלקטרוני	כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש.
אזור זמן	אזור זמן של מרכז הקשר של המשתמש.
acdId	מזהה משתמש[ACD מזהה.
groupId	מזהה קבוצה של משתמש
enabledForScheduling	אם הוגדר כ- True, Webex- WFO משתמש בשדה זה במקום בפרטי סוכן כדי קבע אם לתזמן את המשתמש.
AgentDetail	פירוט מידע מפורט עבור המשתמש.
מיומנותמיפויים	פירוט מיפויי הכישורים של המשתמש.
חריגים	פירוט החריגים של המשתמש.

תצוגות	מגדיר את הגדרות התצוגה של המשתמש.

השדה	תיאור
viewId	מגדיר את מזהה התצוגה של המשתמש.
מיינוויו	קביעה אם מזהה התצוגה שצוין הוא התצוגה הראשית של המשתמש.
workShifts	מגדיר את הגדרות משמרות העבודה של המשתמש.
workShiftId	מגדיר את מזהה משמרת העבודה של המשתמש.
shiftWeekStart	מגדיר את תאריך שבוע המשמרת של המשתמש.

אדם לפי מזהה API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
}
"שם פרטי": "אל",
"שם משפחה": "דנטה",
"דוא"ל": ",al.dente12333333335555@yourdomain.com "אזור
זמן": 1,
:"groupId": "6", "enabledForScheduling"
"true, "agentDetail": {
skillMappings"": [
1,
2
],
"חריגים": [ 1,
2,
4
],
"צפיות": [
}
"viewId": 2,
mainView"": נכון
```

{
],
"workShifts": [
}
"workShiftId": 1,
"shiftWeekStart": "2014-08-01"
{
[
{
{
]

אזור הזמן של האדם API

אזור הזמן של האדם API מפרט את אזור הזמן שהוגדר על ידי האדם שצוין.

אזור הזמן של האדם API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
שיטת	קיבל
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	personId

אזור הזמן של האדם API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
מזהה	מזהה אזור זמן עבור המשתמש.
שם	שם אזור הזמן של המשתמש.

דוגמה לאזור הזמן של האדם API קובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
  }
    "מזהה":"GMT-6:00",
    "שם":"אזור זמן מרכזי"
  {
```

תפקידים API

API התפקידים מאפשר לך לקרוא את כל התפקידים של דייר.

תפקידים API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
שיטת	קיבל
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	tenantId

תפקידים API שדות בקשה

פעולת השירות POST יוצרת את התפקיד שצוין עבור הדייר.

שם	רק?	תיאור
שם	ו	שם תפקיד הדייר החדש.
tenantId	ו	מזהה תפקיד דייר המשויך לתפקיד החדש.
הרשאות	ו	הרשאות שהוקצו לתפקיד החדש.
מזהה	ו	מזהה הרשאה עבור התפקיד החדש.
שם	ו	שם ההרשאה עבור התפקיד החדש.

תפקידים API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלאות הבאות.

השדות הבאים מוחזרים בעת אחזור כל התפקידים עבור דייר:

השדה	תיאור
מזהה	מזהה תפקיד דייר.
שם	שם המשויך למזהה תפקיד הדייר.

השדות הבאים מוחזרים בעת אחזור תפקיד ספציפי עבור דייר:

השדה	תיאור
מזהה	מזהה תפקיד דייר.
שם	שם המשויך למזהה תפקיד הדייר.
הרשאות	הרשאות שהוקצו לתפקיד.
מזהה	מזהה הרשאה עבור התפקיד.
שם	שם ההרשאה לתפקיד.

תפקידים API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמאות של תגובות JSON מעוצבות. פירוט כל תפקידי הדייר:

```
]
}
"מזהה":20 "שם":"מפקח"
},
{
"ID":21
"שם":"TenantAdmin"
},
{
```

"ID":19

"שם":"סוכן"

{

]

פירוט הרשאות עבור תפקיד ספציפי:

]

}

"ID":21

"שם":" "TenantAdmin

"tenantId":39 "הרשאות":

}]

"מזהה":4 "שם":"UpdateOrg"

{

}

"מזהה":3

"שם":"ViewOrg"

{

{

{

]

צוות API

API הצוות מאפשר לך ליצור צוותים חדשים ולהקצות אותם לקבוצה.

פרוטוקול API צוות ו URI

URI	/api/rest/org/common/team

שיטת	הצבה

הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשת API צוות

שם	רק?	תיאור
שם	ו	שם הקבוצה החדשה.
parentGroupId	ו	מזהה של הקבוצה שאליה משויכת הקבוצה החדשה.
משתמשים	N	מזהים של המשתמשים שהוקצו לצוות החדש.

דוגמה לקובץ צוות API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
  {
    "שם":"צוות אחד" ,
    "parentTeamId":1,
    "משתמשים":1,2,3,4,5
  }
]
```

צוותים לפי תעודה מזהה (עם סוכנים)

הצוות לפי מזהה (עם סוכן) API מייצר רשימה של סוכנים בתוך צוות, או מעדכן את פרטי הצוות.

צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
שיטת	קיבל PUT DELETE

הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	צוותI

צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) שדות בקשה

שם	רק?	תיאור
שם	ו	שם הקבוצה שתתווסף.
parentGroupId	ו	שם קבוצת האב של הצוות החדש.

צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
מזהה	מזהה צוות דייר.
שם	שם צוות דייר.
מופעל	זמן הפעלת צוות באלפיות שניה.
בוטלה	זמן השבתת צוות באלפיות שניה. מזהה קבוצת אב
	מזהה דייר עבור הקבוצה שאליה שייך הצוות סוכנים
	מידע מפורט על הסוכנים בצוות.
מזהה אדם	תעודת זהות של הסוכן.
מזהה דייר	תעודת זהות של הדייר.
ACD_ID	תעודת זהות של ACD הדייר.
שם פרטי	שמו הפרטי של הסוכן.
שם משפחה	שם המשפחה של הסוכן.

השדה	תיאור
דוא"ל	כתובת הדוא"ל של הסוכן.
מזהה תצוגה	מזהה התצוגה של הדייר עבור הסוכן.
מזהה קבוצה	מזהה קבוצה של הסוכן.
מופעל	זמן הפעלת סוכן באלפיות שניה.
בוטלה	זמן השבתת סוכן באלפיות שניה.
האם מסונכרן?	מגדיר אם הסוכן מסונכרן מתוך ACD. True = Agent מסונכרן עם ACD. False = הסוכן אינו מסונכרן מתוך ACD.
אזור זמן	אזור הזמן שבו הצוות ממוקם.
כניסה ל-AD	שם כניסה של Active Directory.

צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


```
]
}
"שם":,8
"שם":"דייר 1 צוות ,"1
"הופעל":,1388556000000
"מושבת": ,3250361200000
"parentGroupId":21, "סוכנים":
]
}
"personId":2,
"tenantId":4,
"acdId":24, "firstName":"al",
```

"שם משפחה":"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",
"שם משפחה":"סטאוט",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

[
},
...
[

צוות (עם היקף)

API הצוות (עם הטווח) מאפשר לך לרשום מערך של צוותים בטווח שלך, או ליצור צוות בקבוצה שצוינה.

פרוטוקול צוות (עם היקף) ו URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
שיטת	קיבל הצבה
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	הרשאה

שדות בקשת צוות (עם טווח)

שם	רק?	תיאור
שם	ו	שם הצוות שיוקם.
ParentGroupId	ו	קבוצת האם אליה תשתייך הקבוצה החדשה.

שדות תגובה של צוות (עם היקף)

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
שם	שם הצוות שיוקם.
GroupId	קבוצת האם אליה תשתייך הקבוצה החדשה.

דוגמה לקובץ JSON של צוות (עם היקף)

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]

}
```

"שם":"דייר 1 צוות ,"groupId":2, "1
},
}
"שם":"דייר 1 צוות ,"groupId":2, "2
},
]

דייר API

הדייר מציג API רשימה של כל הדיירים בטווח שלך, או יוצר דייר.

פרוטוקול API דיירים ו URI

URI	/api/rest/org/tenant
שיטת	קיבל הצבה
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשת API דיירים

פעולת השירות GET קוראת את כל התפקידים של אדם מסוים הממופים לקבוצות. התוצאה היא מערך תפקידים, ולכל תפקיד יש מערך של קבוצות.

שם	רק?	תיאור
שם	ו	שם הדייר.
מופעל	ו	זמן הפעלה באלפיות שניה.
בוטלה	N	זמן השבתה באלפיות שניה.

שדות תגובה של API דיירים

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
שם	שם הדייר.
מופעל	זמן הפעלה באלפיות שניה.
בוטלה	זמן השבתה באלפיות שניה.

דוגמה לקובץ דייר API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
    {
        "שם":"דייר ,"1 "הופעל":,1395032400000
        "מושבת":,32503615200000
    },
    {
        "שם":"דייר ,"2 "הופעל":,1395035860000
        "מושבת":,3350369990000
    },
[
```

בקרות הקלטה API

פקדי ההקלטה קיימים API ברמת השרת ובתוך ממשק המשתמש של יישום WFO Webex. הוא מספק אמצעי למשתמשים ליצור יישום חיצוני המתממשק עם WFO Webex.

הערה API אימות פקדי הקלטה מאפשר למשתמשים לשלב יישומי צד שלישי בפקדי הקלטה. בעת שימוש API זה, הנ"ל עבור פקדי הקלטה

הוא שרת נתונים ולא Webex WFO Web Service.

לקבלת מידע אודות השימוש באימות פקדי הקלטה ,API עיין במאמר כניסה לפקדי הקלטה API.

API מבצעים את הפעולות הבאות:

- תגיות קוראות להקלטה ושמירה—תומך בפרמטר חותמת הזמן. חותמת הזמן משמשת לאיתור ה- CCR הפעיל עבור השיחה.
- השהיה וחידוש הקלטה—תמיכה בפרמטר חותמת הזמן. שילובים שאינם תומכים בפקודת ההשהיה וחידוש הפעולה כוללים Cisco Webex Contact Center ו- UJET.
- צירוף מטא-נתונים המוגדרים על-ידי המשתמש לשיחות – תומך בפרמטר חותמת הזמן. חותמת הזמן משמשת לאיתור ה- CCR הפעיל עבור השיחה.
- הקלטות מקטעים (חלוקות)—אינו תומך בפרמטר חותמת הזמן.
- כניסה וכיבוי של טלפונים (הקלטת סוכן בלבד - לא נתמך עבור הקלטת שער) - אינו תומך בפרמטר חותמת הזמן.
- מתחיל ומפסיק את הקלטת המסך - אינו תומך בפרמטר חותמת הזמן.

דוגמה להלן גוף לדוגמה, כולל חותמת זמן.

{1681316746000:"חותמת זמן" acdId":"2350111", "acdServerId" : "11","}

כאשר 1681316746000 הוא מספר אלפיות השנייה מאז "התקופה". GMT: יום רביעי , 12 באפריל 2023 4:25:46

בקרות הקלטה API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

שיטת	הצבה
הרשאות	פקדי הקלטה
סוג תוכן	יישום/JSON

בקשת URI פרמטרים

החלק <הפקודה> של כתובת ה-URL מציין את פקודת פקד ההקלטה שאתה מנפיק. הפקודות הזמינות מפורטות להלן.

פרמטרי שאילתה

השדה	רק?	סוג	תיאור
acdId	N	מחרוזת	מזהה הסוכן ,ACD כמחרוזת. הערה הפרמטר **acdServerId** נדרש אם אתה משתמש בפרמטר **acdId** . הערה אם אתה משתמש ב- acdServerId שנוצר בפועל ומאוחסן על-ידי **Cisco, acdId** ו - **acdServerId** משמשים לזיהוי המשתמש. הערה יש לכלול את השדות **acdServerId**, **acdId** ו - **acdServerType** בתוך אובייקט מטה-נתונים בגוף הבקשה. שדות מתועדים אחרים צריכים להיות מועברים דרך כתובת האתר
acdServerId	N	מחרוזת	מזהה השרת עבור ,ACD כמחרוזת. זה יכול להיות מזהה שהוגדר בדף תצורת ACD ב- ,WFO Webex או באחת מהאפשרויות הבאות: ▪ עבור מערכות המשתמשות ב- ,Unified CCE נדרש מזהה זה והוא המזהה ההיקפי.

השדה	רק?	סוג	תיאור
acdServerType	N	מחרוזת	סוג ACD מוגדר. הערה **acdServerType** נדרש כאשר **acdServerId** הוא ערך שאינו ערך שנוצר ומאוחסן על-ידי Cisco.
active_call_only	N	בוליאני	ברירת המחדל היא שקר. מטא-נתונים ופקודות תג יכולים לחול על השיחה הפעילה או השיחה הקודמת שהושלמה. אם דגל active_call_only מוגדר כ - **true**, מטה-נתונים או תג הפקודה תחול רק אם שיחה מתבצעת כעת. אם לא מתבצעת שיחה, המערכת תתעלם מהפקודה. ברירת מחדל=לא נכון
ccrId	N	מחרוזת	המזהה הייחודי עבור רשומת איש הקשר לשיחה. מאפשר להוסיף מטה-נתונים לאחר השלמת שיחה. דוגמה בקשת POST: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 תוכן: JSON גוף הבקשה: { "מטה-נתונים" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "ערך" : "321XYZ"}] }

השדה	רק?	סוג	תיאור
deviceName	N		מאפשר לך לעקוף את השדה "שם משתמש". הנפקת בקשה לבקרת הקלטה מבלי לדעת את שם המשתמש של המשתמש הספציפי אם יש לך את המכשירשם הטלפון המשויך למשתמש ב"שיוכי התקנים" דף של Webex WFO. זה מעניק לך דרך נוספת קישור בקשה לבקרת הקלטה לשיחת טלפון של משתמש אם דע רק את שם המכשיר. זה יכול לשמש כ- POST שיטת. דוגמה בקשת POST: /api/rest/recordingcontrols/pause גוף הבקשה: { "deviceName" : "SEP000CH0724412" { תגובה: { "תיאור": "Command Pause נשלח בהצלחה עבור אוולין בראיינט","personId": 123 , "חותמת זמן": 1624657998751 {

השדה	רק?	סוג	תיאור
personId	N	מחרוזת	מציין את המשתמש שהפקודה API פקד ההקלטה צריכה לחול עליו. אם הפרמטר personId אינו מסופקWebex WFO , משתמש במשתמש המאומת המנפיק את הפקודה. אם אתה מספק מזהה משתמש, עליו להיות עבור אדם בטווח של המשתמש המאומת. מזהה המשתמש הוא אחד משלושה פורמטים. העיבוד קובע באיזו תבנית ייעשה שימוש בהתבסס על ניתוח התוכן. ▪ מזהה אדם – מזהה ייחודי מ- WfoPerson.id ▪ כניסה באמצעות AD—דומיין\שם משתמש (דורש "\"). ▪ כתובת דואר אלקטרוני—כתובת דואר אלקטרוני (דורש "@"). הערה ניתן להוסיף קו נטוי הפוך ("\") רק כפרמטר. לא ניתן להטביע אותו ב- <personId> אלא אם כן הוא parametrized (<?personId=domain\username>) בעת שימוש בערך כניסה של Windows. דוגמה בעת שימוש ב- personId, הבקשה נראית כך: API/מנוחה/פקדי הקלטה/משתמש/ <personId>/<command>

הקלטה שולטת אימות API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
שיטת	הצבה
הרשאות	פקדי הקלטה
סוג תוכן	יישום/JSON

הערה לקבלת מידע אודות תחביר מטה-נתונים, עיין במאמר פקדי הקלטה API פקודות בקשה.

התחברות לבקרות ההקלטה API

בשלב זהAPI , פקדי ההקלטה תומך ב-Cisco או בהתקנים אחרים שהוגדרו לשימוש בפקדי הקלטה. השתמש בהליך הבא כדי להתחיל להשתמש בפקדי ההקלטה API:

1. הפעל את שירות פקדי ההקלטה במכשיר. השרת מחזיר את דף ההתחברות.

   הערה טלפוני Cisco משתמשים XML כדי להציג את כל השירותים.

2. הזן את פרטי הכניסה שלך. Webex WFO מעביר אישורים ל-Tomcat servlet בשרת הנתונים, שמבצע בקשת /POST api/rest/authorize לשרת היישומים בשם המכשיר שלך.

לאחר ששרת הנתונים מקבל את התגובה 200 - מוצלחת משרת היישומים, הוא מאחסן את קובצי ה- Cookie של ההפעלה ושולח את המכשיר לדף פקדי ההקלטה הראשי.

3. מהעמוד הראשי, באפשרותך לבחור את הפקודות הבאות:

   - התנתקות
   - השהה
   - חדש שיחה
   - סגמנט ושמירה
   - סגמנט ומחיקה
   - מטא-נתונים
   - תג
   - מסך התחל
   - עצירת מסך
   - מצב שיחה

בשעת ביצוע בחירה, הבקשה מועברת שוב דרך שרת הנתונים לשרת היישומים. שרת הנתונים מוסיף את קובצי ה- Cookie של ההפעלה המאוחסנים בעת ההתחברות.

הערה פרמטר חותמת הזמן עבור פקודות השהיה וחידוש פעולה נתמך.

חשוב הפקודה 'מקטע ושמיר ' מפצלת את איש הקשר ויוצרת שני אנשי קשר. הפקודה 'מקטע ומחק' מוחקת מיד את המקטע הקודם ויוצרת איש קשר חדש. הוא אינו שולח את החלק שנמחק של השיחה המקוטעת אל המיחזור.

התנתקות מפקדי ההקלטה API

באפשרותך להמשיך להשתמש בפקדי הקלטה עד לסיום הזמן הקצוב להפעלה או עד שתבחר באפשרות התנתקות. הליך היציאה זהה לתהליך הכניסה.

פקדי הקלטה API פקודות בקשה

גוף הבקשה הוא אובייקט JSON. פקודות מסוימות כוללות פרמטרים נוספים נדרשים או אופציונליים. אלה מפורטים בגוף הבקשה. אם אין צורך בפרמטרים נוספים, יש לשלוח אובייקט JSON ריק ({}).

פקודה	שער מקליט	שולחן עבודה חכם מקליט	שרת איתות מקליט	תיאור
כניסה			X	הכנס משתמש למכשיר עם השלוחה הנתונה. שיוך המשתמש למכשיר למלונאות. פרמטרים נתמכים בגוף הבקשה: שלוחה (מחרוזת) – שלוחה של הטלפון כדי להתחבר אליו גוף בקשה לדוגמה: { "הרחבה" : "1234" }
התנתקות			X	נתק את המשתמש מהמכשיר עם השלוחה הנתונה. מסיר את השיוך של המשתמש למכשיר עבור מלונאות. פרמטרים נתמכים בגוף הבקשה: הארכה (מחרוזת) – הרחבה של

פקודה	שער מקליט	שולחן עבודה חכם מקליט	שרת איתות מקליט	תיאור
				טלפון כדי להתנתק ממנו גוף בקשה לדוגמה: { "הרחבה" : "1234" }

מטא-נתונים	X	X	X	צירוף מטא-נתונים לשיחה הפעילה.
				אם אין שיחה פעילה ורק _active_call false, פעולה זו תצרף מטה-נתונים לשיחה הקודמת. פרמטרים נתמכים בגוף הבקשה:
				מטה-נתונים (מערך אובייקטים)
				▪ שם (מחרוזת) – מפתח מטה-נתונים
				▪ ערך (מחרוזת) – ערך מטה-נתונים
				גוף בקשה לדוגמה:
				{
				"מטה-נתונים" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "הנתונים המותאמים אישית שלי"}]
				}

השהה	X	X	X	השהה הן את הקלטת המסך והן את הקלטת השמע עבור השיחה הפעילה. הערה כאשר נעשה שימוש בהקלטת שער, אירועי השהיה נוספים להקלטות שמע במהלך תהליכי הפיוס. אם ההקלטה כבר מושהית, המערכת מתעלמת מפקודה זו.

פקודה	שער מקליט	שולחן עבודה חכם מקליט	שרת איתות מקליט	תיאור
חדש שיחה	X	X	X	חדש את הקלטת המסך והשמע עבור השיחה הפעילה. אם ההקלטה אינה מושהית, המערכת מתעלמת מפקודה זו.
פלח		X	X	התחל איש קשר פלח חדש עבור השיחה הפעילה. פרמטר נתמך בגוף הבקשה: מחק (מחרוזת)—אם למחוק את הקטע הקודם ▪ ערכים = אמת או שקר ▪ ברירת המחדל היא false (שמור קטע) ▪ אם זה נכון, המקטע הקודם בשיחה נמחק מיד. ▪ אם false, זרימת העבודה של סיום האינטראקציה מעובדת במקטע הקודם כמו שיחה רגילה. גוף בקשה לדוגמה: { "מחק" : "true" }
Start_Screen		X	X	התחל הקלטה במסך בלבד. ▪ אם מתבצעת הקלטת שיחה רגילה, תיווצר הקלטה נפרדת למסך בלבד. ▪ אם כבר הופעלה הקלטת מסך אחרת בלבד, המערכת מתעלמת מפקודה זו.

פקודה	שער מקליט	שולחן עבודה חכם מקליט	שרת איתות מקליט	תיאור
Stop_Screen		X	X	סיום הקלטה על המסך בלבד. אם לא הקלטת מסך בלבד מתבצעת, זה המערכת מתעלמת מהפקודה.
תג	X	X	X	מגדיר את הסיבה לשיחה הפעילה אל מתויגים. אם אין שיחה פעילה וכן active_call_only שקר, זה ישתנה סיבת השיחה הקודמת.
call_status			X	החזרת תגובה המציינת אם שירות איתות CTI מודע לשיחה עבור המשתמש. אם השיחה הנוכחית עבור למשתמש יש הקלטת רשומת איש קשר שיחה ב- מסד הנתונים, המזהה עבור איש קשר זה לשיחה הרשומה מוחזרת גם כן. פרמטרים נתמכים בבקשה גופה: ▪ ani (מחרוזת) – שיחה פעילה המידע מחזיר True רק אם ה-ANI של השיחה הנוכחית תואם. ▪ dnis (מחרוזת) – שיחה פעילה המידע מחזיר True רק אם ה-DNIS של השיחה הנוכחית תואם. גוף בקשה לדוגמה: { "אני" : "1234" } פקודה זו מחזירה שתי תכונות בתגובה לבקשה. ▪ callActive (בוליאני) – נכון אם שירות איתות CTI מודע ל

פקודה	שער מקליט	שולחן עבודה הרח	שרת איתות מקליט	תיאור
				קריאה למשתמש. ▪ contactId (מספר שלם) – החזרת מזהה איש הקשר Webex של WFO עבור איש הקשר Webex WFO של השיחה, אם קיים. תכונות תגובה לדוגמה: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

שימוש בפקדי הקלטה משורת הפקודה

באפשרותך להשתמש בשורת הפקודה כדי לשלוח פקודות פקדי הקלטה.

הערה אם תבחר להשתמש בשורת הפקודה, הפקודות והערכים חייבים להתאים לפקודות ולערכים שהוגדרו. אם הם אינם תואמים, הפקודה לא תשפיע.

הטבלה הבאה מפרטת את הפקודות ואת תבניות שורת הפקודה המשויכות אליהן. פקודות אלה אינן תלויות רישיות.

פקודה	פורמָט
מטא-נתונים	הגדר את הערך של מפתח מטה-נתונים מוגדר שישויך לאיש הקשר הנוכחי. המפתח אינו יכול להיות ריק. אם ערך המחרוזת של המפתח אינו תואם למפתח מטה-נתונים מוגדר מראש במערכת, המערכת מתעלמת ממנו. הערך הוא אופציונלי. (תו הצינור השני במחרוזת חייב עדיין להתקיים). אם נותר ריק, ההנחה היא שברצונך להגדיר את ערך המפתח למחרוזת ריקה או את הערך המספרי של אפס. תבנית הערך חייבת להתאים לתבנית המפתח שהוא מגדיר. התבניות כוללות מחרוזת, מספר ותאריך. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
השהה	השהה באופן זמני את הלכידה של נתוני שולחן העבודה, השמע והמסך.

פקודה	פורמָט
	כל מדיה שנלכדת באופן פעיל תושהה כאשר פקודה זו תפורסם. השירות יפסיק לכתוב נתונים לקבצי הלכידה. במקרה של נתוני ניתוח שולחן העבודה, הוא ממשיך לכתוב נתונים, אך כל אירוע הקשה על מקש יגרום ללחיצה על מקש מסוים כדי להיכתב ככוכבית בקובץ הלכידה. הערה כאשר נעשה שימוש בהקלטת שער, אירועי השהיה נוספים להקלטות שמע במהלך תהליכי הפיוס. ניתן להשתמש בפקודה זו כדי להשהות הקלטות מסך בלבד: DCC -C הפסקה
חדש שיחה	המשך לכידת מדיה שהושהתה בעבר. DCC -C קורות חיים
התחלת מקטע	התחל איש קשר פלח חדש עבור השיחה הפעילה. מקטע DCC -C
עצירת סגמנט	עצור איש קשר מקטע חדש עבור השיחה הפעילה. DCC -c segment|<ani>|<dnis>|<associated>|<delete> דוגמה לפלח ולמחוק: segment dcc||||נכון
תג	שליחת הודעת ביקורת עם הפקודה ,TAG שם המשתמש וחותמת הזמן תג .dcc -c

פקדי הקלטה פשוטים API

כאשר מוגדרות פקדי הקלטה פשוטיWebex- WFO , משתמש באימות של שרת הנתונים כדי לטפל בבקשות API של בקרת הקלטה. כתוצאה מכך, משתמשים לא יצטרכו לציין שם משתמש וסיסמה בעת הנפקת פקודות פקדי הקלטה. הבקשה נשלחת לכתובת ה-URL של שרת הנתונים Webex WFO באמצעות השיטה GET או POST.

פרוטוקול ו URI

URI	קיבל: מזהה שרת ACD של / api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's <ACD ID>&acdServerId=<agent POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
שיטת	GET ו-POST
הרשאות	פקדי הקלטה
סוג תוכן	יישום/JSON

קבל דוגמה

דוגמה

http://<Data Server IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=מזהה ACD של <agent>&acdServerId=מזהה שרת ACD של <agent>

כאשר בדוגמה לעיל,

- <IP> שרת נתונים— הזן את כתובת IP של שרת הנתונים.
- <command> — הזן פקודה כגון השהיה, חידוש פעולה או תג. רשימת הפקודות המלאה מפורטת בטבלה שלהלן.
- <מזהה ACD של הסוכן>— הזן את מזהה ACD של הסוכן.

- מזהה שרת ACD של הסוכן <>— הזן את מזהה השרת של ACD הסוכן. ניתן למצוא את מזהה שרת ACD בתצורת > ACD ניהול יישומים

דוגמה ל-POST

דוגמה

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

כאשר בדוגמה לעיל,

- <IP> שרת נתונים— הזן את כתובת IP של שרת הנתונים.
- <command> — הזן פקודה כגון השהיה, חידוש פעולה או תג. רשימת הפקודות המלאה מפורטת בטבלה שלהלן.

הגדרת פקדי הקלטה פשוטים

1. אם Webex WFO Data Server Web Services מושבת, הפעל אותו מחדש והגדר את סוג ההפעלה שלו ל-**אוטומטי.**
2. ודא ששרת tomcat התחיל ופרס מלחמות בהצלחה. חפש בקובץ catalina.*.log העדכני ביותר ב C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. הגדר את יציאת השרת בכתובת ה- URL ל- 8080.

   דוגמה http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. ודא שהמערכת פועלת כראוי, באמצעות כלי כגון פוסטר.

   השתמש באפשרויות הבאות כדי לבצע את בקשת GET:

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

   סוג תוכן: טקסט/html; charset=UTF-8

השתמש באפשרויות הבאות כדי לבצע את בקשת POST לבדיקת המטה-נתונים:

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


```
}
"acdServerId": "43",
"acdId": "16663",
"מטה-נתונים": [{
"שם":
```

"טקסט,"1
"ערך": "נתוני בדיקה"
{
]
{

אם בדיקה זו מצביעה על כך שהמערכת שלך אינה פועלת, בדוק את localhost_access_log העדכני ביותר לקבלת localhost_access_log .*.txt. יומן רישום זה יציין אם הוגשה בקשה לשרת זה. אם לא, זוהי אינדיקציה לכך שבקשות אינן נשלחות לשרת זה ביציאה 8080 ויש לך בעיה עם השולח.

תיאורי פקודות

הרשימה הבאה מפרטת את הפקודות הזמינות.

הערה כל פקודה יכולה להשתמש בפעולות השירות GET ו- POST. ראה דוגמה GET עבור GET. הפונקציה POST עשויה להשתנות בהתאם לפקודה. ראה את דוגמת POST בתיאור של כל פקודה להלן.

פקודה	תיאור
מטא-נתונים	צירוף מטא-נתונים לשיחה הפעילה. אם אין שיחה פעילה active_call_only היא false, פעולה זו תצרף מטה-נתונים לשיחה הקודמת. פרמטרים נתמכים בגוף הבקשה: מטה-נתונים (מערך אובייקטים) ■ שם (מחרוזת) – מפתח מטה-נתונים ■ ערך (מחרוזת) – ערך מטה-נתונים גוף בקשת POST לדוגמה: } "acdServerId": "43", "acdId": "16663", "מטה-נתונים": [} "מפתח מטה-נתונים": text1"," "ערך": "נתוני בדיקה"

פקודה	תיאור
	{
	]
	{
השהה	השהה הן את הקלטת המסך והן את הקלטת השמע עבור השיחה הפעילה. הערה כאשר נעשה שימוש בד[redacted]לטת שער, אירועי השהיה נוספים להקלטות שמע במהלך תהליכי הפיוס. אם ההקלטה כבר מושהית, המערכת מתעלמת מפקודה זו. דוגמה לפוסט: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
חדש שיחה	חדש את הקלטת המסך והשמע עבור השיחה הפעילה. אם ההקלטה אינה מושהית, המערכת מתעלמת מפקודה זו. דוגמה לפוסט: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
פלח	התחל איש קשר פלח חדש עבור השיחה הפעילה. דוגמה לפוסט: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	התחל הקלטה במסך בלבד. ■ אם מתבצעת הקלטת שיחה רגילה, תיווצר הקלטה נפרדת למסך בלבד. ■ אם כבר הופעלה הקלטת מסך אחרת בלבד, המערכת מתעלמת מפקודה זו. דוגמה לפוסט: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	סיום הקלטה על המסך בלבד. אם לא מתבצעת הקלטה על המסך בלבד,

פקודה	תיאור
	המערכת מתעלמת מפקודה זו. דוגמה לפוסט: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
תג	מגדיר את הסיבה לשיחה הפעילה כמתויגת. אם אין שיחה פעילה active_call_only שקר, הדבר ישנה את הסיבה לשיחה הקודמת. דוגמה לפוסט: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

ייצוא איש קשר יחיד API

API ייצוא איש קשר יחיד מאפשר לך להוריד איש קשר מ- WFO Webex.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
שיטת	פרסם, קבל
הרשאות	ייצוא הקלטות
סוג תוכן	יישום/JSON
פרמטרים	<id> = מזהה איש הקשר של איש הקשר שברצונך לייצא. אם <מזהה> אינו קיים, מתקבלת הודעת השגיאה הבאה: "איש הקשר המבוקש אינו קיים!" <<format = תבנית המדיה שבה ברצונך לייצא את איש הקשר. פורמטי שמע/וידאו: ▪ ווב מ ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 פורמטים של שמע בלבד: ▪ WAV ▪ אופוס

הורדת איש קשר יחיד

1. שלח בקשת POST לכתובת ה-URL. המתן פרק זמן עד Webex- WFO יכין את איש הקשר להורדה.
2. שלח בקשת GET עם אותם פרמטרים לאותה נקודת קצה.

ייתכן שתקבל הודעת שגיאה כמו זו שלהלן המפרטת שהקובץ אינו קיים או שפג תוקפו. אם כן, המתן עוד קצת ונסה שוב.

```
}
errorMessage"": "הקובץ הבא אינו קיים או שתוקפו פג: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
{
```

תגובה לדוגמה

להלן תגובת POST לדוגמה:

```
}
"קידוד": "נכון"
{
```

דיבור להיטים API

השתמש API זה כדי לבקש רשימה של להיטי דיבור של Analytics.

דיבור פוגע API פרוטוקול ו URI

URI	איש קשר//API/REST/CAS
שיטת	קיבל
פרמטרים	CCR_ID
הרשאות	הצג ניתוח אודיו
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

פגיעה בדיבור API שדות תגובה

שם	תיאור
תמר	ניתוח תאריכים בוצע, בתקופת UNIX אלפיות שניה.
פוגע	מידע מפורט לגבי להיטי הנאום.
הביטוי	ביטוי דיבור.
עצר	נקודת העצירה של הנאום פגעה.
ביקורת	מספר ביקורת הדיבור.
ביטחון	הסתברות הביטחון של הנאום פגע.
התחלה	נקודת ההתחלה של פגיעת הנאום.

שם	תיאור
עָרוּץ	מספר הערוץ של להיט הנאום.

קטגוריה	קטגוריה של להיט הנאום.
נתיב	נתיב הנאום פגע.
שם פרטי	שמו הפרטי של הסוכן.
שם משפחה	שם המשפחה של הסוכן.
contactId	מספר תעודת הזהות של השיחה.
צוות	שם הצוות של הסוכן.
displayId	מזהה התצוגה של הסוכן.
קבוצה	שם הקבוצה של הסוכן.

להיטי דיבור API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

```
{
"תאריך": אלפיות שניה, "להיטים": [{
"ביטוי": מחרוזת, "עצור": מספר,
"ביקורת": מספר, "ביטחון": מספר,
"התחלה": מספר, "ערוץ": מספר,
"קטגוריה": מחרוזת
},
...
],
"נתיב": ""firstName" ,":
מחרוזתlastName" ,": מחרוזת,
```

"contactid": מספר, "צוות":

מחרוזתdisplayId" ,": מחרוזת,

"קבוצה": מחרוזת

{

תצורת סקר API

השתמש API זה כדי לבקש QM מידע על תצורת הסקר.

תצורת סקר API פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/הקלטה/סקר
שיטת	קיבל
הרשאות	ניהול סקרי QM הצג תוצאות סקר QM דוחות סקר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

תצורת סקר שדות תגובה API

שם	תיאור
מזהה	מזהה סקר.
שם	שם הסקר.
תיאור	תיאור הסקר.
יוצר	יוצר סקר.
שנוצרו	זמן יצירת הסקר באלפיות השנייה של תקופת UNIX.
סה"כנקודות	המספר הכולל של נקודות עבור הסקר (מקום עשרוני אחד).
providerSurveyId	מזהה סקר עבור הספק.

שם	תיאור
surveyProviderConnectionId	מזהה חיבור עבור ספק הסקר.
סטטוסFK	מקש שדה עבור מצב הסקר.
metaDataFieldKey	מקש שדה עבור המטה-נתונים.
עודכן לאחרונה	תאריך השינוי האחרון של הסקר.
מאפייני	פירוט לגבי מאפייני הסקר.
שאלות	פירוט לגבי שאלות הסקר.
מזהה	מספר תעודת זהות של שאלה.
surveyId	מספר תעודת זהות של הסקר.
תווית	תווית שאלה.
תיאור	תיאור השאלה.
ספקQuestionId	מזהה שאלה של ספק.
סוג	סוג שאלה.
משקל	משקל שניתן לשאלה.
isKPI	מחוון ביצועי מפתח לשאלה.
עודכן לאחרונה	תאריך שבו השאלה שונתה לאחרונה.
תשובות	מידע מפורט המציג את תשובות השאלה.
מזהה	ענה על מספר תעודת זהות.
questionId	מזהה שאלה.

תווית	תווית שאלה.
תיאור	תיאור השאלה.
ספקQuestionId	מזהה שאלה של ספק.
סוג	סוג שאלה.

שם	תיאור
משקל	משקל שניתן לשאלה.
ערך	ערך התשובה.
עודכן לאחרונה	הזמן שבו הערכים עבור התשובה השתנו לאחרונה, בזמן תקופת UNIC.

תצורת סקר API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

```
]
}
"מזהה": מספר, "שם": מחרוזת,
"תיאור": מחרוזת, "יוצר": מחרוזת, "נוצר":
תקופה ,"totalPoints": 0.0 ,
providerSurveyId"": מחרוזת,
surveyProviderConnectionId"": מספר,"statusFK": 2 ,
metaDataFieldKey"": מחרוזת ,
lastModified"": מחרוזת, "מאפיינים": ,{}
"שאלות": [{
id"": מספרsurveyId" ,": מספר,
"תווית": מחרוזת, "תיאור": מחרוזת,
providerQuestionId"": מחרוזת, "סוג":
מחרוזת,
"משקל": עשרוניisKPI" ,":
בוליאני,
```

```
"lastModified": תקופה,
"תשובות": [{
"id": מספר, "questionId": מספר,
"תווית": מחרוזת, "תיאור": מחרוזת,
"providerAnswerId": מחרוזת, "סוג": מחרוזת,
"משקל": deimal, "ערך": מחרוזת ,
"lastModified": תקופה
},
...
]
},
...
[
},
...
]
}
"מזהה": מספר, // מזהה "שם": מחרוזת, //
שם
"תיאור": מחרוזת, // תיאור "יוצר": מחרוזת,
"נוצר": תקופה :"totalPoints" ,
0.0,
"providerSurveyId": מחרוזת, // מזהה ספק
"surveyProviderConnectionId": מספר,2 :"statusFK" ,
"metaDataFieldKey": מחרוזת"lastModified" , : מחרוזת,
```

"מאפיינים": {},

"שאלות": [{

"id": מספר, "surveyId": מספר,

"תווית": מחרוזת, "תיאור": מחרוזת,

"providerQuestionId": מחרוזת, "סוג":

מחרוזת,

"משקל": עשרוני, "isKPI":

בוליאני, "lastModified": תקופה,

"תשובות": [{

"מזהה": מספר, "questionId":

מספר,

מזהה סקר API

השתמש API זה כדי לבקש מידע על סקר QM ספציפי.

מזהה סקר API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
שיטת	קיבל
פרמטר	<id> = מזהה סקר.
הרשאות	ניהול סקרי QM הצג תוצאות סקר QM דוחות סקר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

מזהה סקר API שדות תגובה

שם	תיאור
מזהה	מזהה סקר.
שם	שם הסקר.
תיאור	תיאור הסקר.
יוצר	יוצר סקר.
שנוצרו	זמן יצירת הסקר באלפיות השנייה של תקופת UNIX.
סה"כנקודות	המספר הכולל של נקודות עבור הסקר (מקום עשרוני אחד).

שם	תיאור
providerSurveyId	מזהה סקר עבור הספק.
surveyProviderConnectionId	מזהה חיבור עבור ספק הסקר. סטטוסFK
	מקש שדה עבור מצב הסקר.
metaDataFieldKey	מקש שדה עבור המטה-נתונים.
עודכן לאחרונה	תאריך השינוי האחרון של הסקר.
מאפייני	פירוט לגבי מאפייני הסקר.
שאלות	פירוט לגבי שאלות הסקר.
מזהה	מספר תעודת זהות של שאלה.
surveyId	מספר תעודת זהות של הסקר.
תווית	תווית שאלה.
תיאור	תיאור השאלה.
ספקQuestionId	מזהה שאלה של ספק.
סוג	סוג שאלה.
משקל	משקל שניתן לשאלה.
isKPI	מחוון ביצועי מפתח לשאלה.
עודכן לאחרונה	תאריך שבו השאלה שונתה לאחרונה.
תשובות	מידע מפורט המציג את תשובות השאלה.
מזהה	ענה על מספר תעודת זהות.

questionId	מזהה שאלה.
תווית	תווית שאלה.
תיאור	תיאור השאלה.
ספקQuestionId	מזהה שאלה של ספק.

שם	תיאור
סוג	סוג שאלה.
משקל	משקל שניתן לשאלה.
ערך	ערך התשובה.
עודכן לאחרונה	הזמן שבו הערכים עבור התשובה השתנו לאחרונה, בזמן תקופת UNIC.

מזהה סקר API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

```
]
}
"מזהה": מספר, "שם": מחרוזת,
"תיאור": מחרוזת, "יוצר": מחרוזת, "נוצר":
תקופה ,"totalPoints": 0.0 ,
providerSurveyId"": מחרוזת,
surveyProviderConnectionId"": מספר,"statusFK": 2 ,
metaDataFieldKey"": מחרוזת ,
lastModified"": מחרוזת, "מאפיינים": ,{}
"שאלות": [{
id"": מספר,"surveyId": מספר,
"תווית": מחרוזת, "תיאור": מחרוזת,
providerQuestionId"": מחרוזת, "סוג":
מחרוזת,
"משקל": עשרוני,
```

"isKPI": בוליאני ,

"lastModified": תקופה,

"תשובות": [{

"id": מספר, "questionId": מספר,

"תווית": מחרוזת, "תיאור": מחרוזת,

"providerAnswerId": מחרוזת, "סוג": מחרוזת,

"משקל": deimal, "ערך": מחרוזת ,

"lastModified": תקופה

},

...

[

},

...

[

},

...

[

טקסט להיטים API

השתמש API זה כדי לבקש רשימה של להיטי טקסט של Analytics.

טקסט פוגע API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/cas/textview
שיטת	קיבל
פרמטרים	CCRID
הרשאות	הצג ניתוח אודיו
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

כניסות טקסט API שדות תגובה

שם	תיאור
תמר	ניתוח תאריכים בוצע, בתקופת UNIX אלפיות שניה.
שם משפחה	שם המשפחה של הסוכן.
מקלט	אדם שאליו הופנתה הודעת הדואר האלקטרוני.
דוא"לגוף	טקסט של הודעת הדואר האלקטרוני.
נושא	שורת הנושא של הודעת הדואר האלקטרוני.
groupId	מספר תעודת זהות של קבוצת הסוכן.
צוות	שם הצוות של הסוכן.

ccrId	מזהה רשומת השלמת שיחה.

שם	תיאור
פוגע	מידע מפורט לגבי להיט ניתוח הטקסט.
מיקום	מיקום הלהיט בתוך ההודעה.
אורך	אורך הלהיט.
הביטוי	ביטוי של להיט.
קטגוריה	קטגוריה של להיט.
agentName	שמו המלא של הסוכן.
teamId	מספר תעודת הזהות של צוות הסוכן.
מזהה אישיות	מזהה אדם של האדם המטפל בהודעה.
קבוצה	שם הקבוצה של הסוכן.

טקסט להיטים API JSON דוגמה לקובץ

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

```
}
    "תאריך": תקופה אלפיות שניה ,
    lastName"": מחרוזת, "מקלט": [string],
    emailBody"": מחרוזת, "נושא": null,
    "צוות": מחרוזת ,
    ccrId"": מספר,
    "להיטים": [{
        "מיקום": מספר, "אורך": מספר,
        "ביטוי": מחרוזת, "קטגוריה": מחרוזת

    },
    ...
```

],

firstName"": מחרוזת, "שולח":

מחרוזתagentname" ,":

מחרוזתteamId" ,": מספר ,

personId"": מספר, "קבוצה":

מחרוזת

}

ייצוא תמליל API

API ייצוא התמליל מאפשר לך לאחזר את התמליל של שיחה בודדת באמצעות מזהה רשומת השלמת השיחה של שיחה זו. כל שיחה שנמצאת בקובץ ZIP לייצוא אנשי קשר בצובר כוללת מזהה רשומת השלמת שיחה במטה-נתונים. ראה "יצירת קובץ ייצוא של אנשי קשר בצובר במדריך למשתמש WFO *Webex* כדי להגדיר ייצוא חוזר בצובר או ייצוא אד-הוק בכמות גדולה.

כדי לאחזר את התוצאות, משתמש מוגדר עם הרשאת ניהול דיבור לניתוח טקסט זקוק לקובץ Cookie עם המפתח: hazelcast.sessionId וערך המתאים למשתמש המורשה. ניתן לאחזר את מזהה ההפעלה באמצעות השיטה GET עבור API Authorize.

פרוטוקול ייצוא תמלול API ו URI

URI	/API/REST/CAS/SpeechTextView
שיטת	שים
הרשאות	ניהול דיבור לניתוח טקסט
סוג תוכן	יישום/JSON

ייצוא תמלול שדות בקשת API

שם	רק?	תיאור
CCRID	ו	מזהה רשומת השלמת השיחה.
isRootRecording	ו	מציין אם ההקלטה היא ההקלטה המקורית או ההקלטה התואמת המשויכת לסוכן. עבור הקלטות המשויכות לסוכן, שדה זה תמיד יהיה False.

ייצוא תמלול API דוגמה לקובץ CURL

להלן דוגמה לבקשת CURL מעוצבת.

```
תלתל ' :https://<ip-address>/api/rest/cas/speechtextview' -X PUT -H 'COOKIE
HAZELCAST.SESSIONId=HZE86954DF92F6472AB6298EBFB0CAE3E6' -H 'סוג תוכן: יישום/ ;json
charset=UTF-8' -H 'קבל: */*' --data-binary '
{
"ccrid":882488,
"isRootRecording":"false"
}'
```