אני אני אני אני אני
Cisco

Webex WFO API מדריך עזר

עבור פריסות עם WFM חדש

פורסם לראשונה: יולי 20, 2021
עודכן לאחרונה: 3 באוקטובר 2025

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 ארה"ב
http://www.cisco.co
m 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 רשומים באתר 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 ,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 15

ההרשאות 15

בקשת הרשאה 15

בקשת JSON 16

שימוש בתגובת ההרשאה 16

הורסים את המושב 16

עבודה עם קבצי טקסט 16

צור משתמש API עבור Classic Webex WFO 17

גישה לממשקי API WFM 19

מיקומי דפים 19

הליכים 19

נתונים היסטוריים WFM ממשקי API 21

אשרו API 23

פרוטוקול GET/URI 23

שדות בקשה 23

דוגמאות לקובצי JSON 23

בקשה 23

תגובה 24

פרוטוקול POST ו- URI 25

שדות בקשה 25

דוגמאות לקובצי JSON 25

בקשה 25
תגובה 26
ייבוא אנשי קשר בצובר 29
פרוטוקול ו URI 29
ייבוא אנשי קשר בצובר API 29
ייבוא אנשי קשר בצובר בזמן אמת API (מטה-נתונים) 29
פורמטים נתמכים 30
שדות בקשה ותגובה 30
CSV דוגמאות קבצים 36
דוגמה מלאה 37
דוגמה קצרה 37
דוגמאות לקובצי JSON 37
דוגמה מלאה 37
דוגמה קצרה 38
תבנית ZIP 38
הערות 38
שימוש בשרת הנתונים לייבוא אנשי קשר בצובר 39
ייבוא ארגוני בתפזורת API 41
קבוצות API פרוטוקול וURI 41
קבוצות API שדות בקשה ותגובה 42
פרוטוקול API של Teams ו- URI 42
שדות בקשה ותגובה של Teams API 43
אנשים API פרוטוקול ו URI 43
אנשים API שדות בקשה ותגובה 44

CSV דוגמאות קבצים 47
קטגוריות וצירופי מילים API 49
מחק קטגוריות וצירופי מילים API 49
פרוטוקול DELETE ומזהי URI 49
קבל קטגוריות וצירופי מילים API 50
פרוטוקול GET ומזהי URI 50
שדות תגובה של GET 50
POST קטגוריה וביטויים API 51
פרוטוקול POST ומזהי URI 51
POST שדות תגובה 52
PUT קטגוריות וביטויים API 52
פרוטוקול PUT ומזהי URI 52
PUT שדות תגובה 52
דוגמה לקובץ GET/POST/PUT JSON 53
צור קשר עם מכשיר API 55
צור קשר עם מכשיר API פרוטוקול ו URI 55
פרמטרים 55
דוגמאות לקבצים של מכשיר קשר API JSON 55
דוגמה לקובץ תגובה 55
צור קשר עם מכשיר בכמות גדולה API 57
צור קשר עם פרוטוקול API ו- URI 57
מכשיר מגע דוגמאות קבצים בתפזורת API JSON 57
דוגמה לקובץ תגובה 57
צור קשר API 61

פרוטוקול ו- URI 61
שדות בקשה 61
ביצוע חיפוש משולב 68
ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים 68
ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים עם ערך ספציפי 68
ביצוע חיפוש אחר אירועי שתיקה 69
דוגמה לקובץ JSON 70
דוגמה לקובץ JSON searchStats פרמטר = true 71
צור קשר עם חיפוש בסיסי API 73
פרוטוקול ו URI 73
שדות בקשה 73
שדות תגובה 74
דוגמה לקובץ JSON 75
ניטור אנשי קשר API 77
פרוטוקול ו- URI 77
שדות תגובה 77
דוגמה לתגובת JSON 78
חיפוש מטה-נתונים מותאם אישית API 79
פרוטוקול ו- URI 79
שדות בקשה 79
שדות תגובה 80
דוגמה לתגובת JSON 80
טופס הערכה API 83
פרוטוקול ו- URI 83

שדות תגובה 83
דוגמה לקובץ JSON 85
טופס הערכה API ID 89
פרוטוקול ו URI 89
שדות תגובה 89
דוגמה לקובץ JSON 91
ייצוא API 95
פרוטוקול ו URI 95
שדות בקשה 95
שדות תגובה 95
דוגמה לפלט קובץ CSV 98
ייבוא טקסט כללי API 99
פרוטוקול ו- URI 99
שדות בקשת JSON 99
דוגמה לקובץ JSON 100
ייבוא טקסט כללי עם קבצים מרובים API 103
פרוטוקול ו- URI 103
שדות בקשה 103
פורמטים נתמכים 104
דוגמה לקובץ אצווה CSV 105
דוגמה לקובץ ZIP 105
דוגמה לקובץ JSON 106
גוף JSON 106
תוכן 107

ייבוא API 109
פרוטוקול ייבוא GET ו- URI 109
שדות בקשת ייבוא GET 109
שדות תגובת ייבוא GET 109
דוגמה לקובץ ייבוא JSON של GET 110
פרוטוקול ייבוא POST ו- URI 112
ייבוא שדות תגובה POST 112
דוגמה לקובץ JSON POST 113
פורמט JSON 113
פורמט תגובה להצלחה POST 114
ייבוא ממשקי API של העדפות 115
צור העדפת ייבוא API 115
צור פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 115
יצירת שדות בקשת העדפות ייבוא 115
צור העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON 116
יצירת תגובת מערכת העדפות ייבוא 116
מחק העדפת ייבוא API 116
מחק פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 116
מחיקת תגובת המערכת להעדפות ייבוא 116
העדפות ייבוא API 117
פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 117
ייבוא שדות תגובה להעדפות 117
דוגמה לקובץ JSON 117
תגובת המערכת 119

ייבוא העדפות לפי ID API 119
ייבוא העדפות לפי פרוטוקול ID ו- URI 119
ייבוא העדפות לפי שדות תגובה ID 119
ייבוא העדפות לפי ID דוגמה לקובץ JSON 120
תגובת המערכת 120
עדכון העדפות ייבוא API 120
עדכון פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 121
עדכון שדות תגובה של העדפות ייבוא 121
עדכון העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON 121
עדכון תגובת מערכת העדפות ייבוא 122
רשימת הכללה/אי הכללה API 123
קבל רשימת הכללה/אי הכללה API 123
רשימת הכללה/אי הכללה של GET פרוטוקול API ו- URI 123
קבל רשימת הכללה/אי הכללה API שדות בקשה 123
שדות תגובה של GET Service API 125
דוגמה לקובץ GET Service API JSON 126
PUT כולל/אל תכלול רשימה API 126
PUT כוללים/לא כוללים רשימה פרוטוקול API ו- URI 127
PUT include/אל תכלול רשימה API שדות בקשה 127
PUT לכלול/לא לכלול רשימה API שדות תגובה 128
PUT כוללים/לא כוללים רשימה API דוגמה לקובץ JSON 129
POST רשימת הכללה/אי הכללה API 130
POST רשימת הכללה/אי הכללה פרוטוקול API ו- URI 130
POST רשימת הכללה/אי הכללה API שדות בקשה 130

POST רשימת הכללה/אי-הכללה API שדות תגובה 132
POST רשימת הכללה/אי הכללה API JSON דוגמה לקובץ 133
מחק כלול / אל תכלול רשימה API 133
DELETE כלול / אל תכלול רשימה API פרוטוקול ו- URI 133
מחיקת תגובת מערכת רשימה כלולה/אל תכלול 133
משרות API 134
פרוטוקול ו URI 134
שדות בקשה 134
שדות תגובה 134
דוגמאות לקובצי JSON 136
בקשה 136
תגובה 136
ממשקי API של מבנה ארגוני 139
הקצאת תפקידים לאדם API 139
הקצאת תפקידים לאדם API פרוטוקול ו- URI 139
הקצאת תפקידים לאדם API שדות בקשה 139
הקצאת תפקידים לאדם API דוגמה לקובץ JSON 139
קבוצה משותפת API 140
קבוצה משותפת API פרוטוקול ו URI 140
שדות בקשה של קבוצה משותפת API 140
מבנה ארגוני משותף API (מידע הסתעפות) 140
פרוטוקול API משותף ו- URI 141
שדות בקשה נפוצים API 141
שדות תגובה נפוצים API 141

דוגמה נפוצה לקובץ API JSON 142
בקבוצות API 143
פרוטוקול קבוצה API ו- URI 143
שדות בקשת קבוצה API - כל הקבוצות 144
שדות תגובה של קבוצה API 144
דוגמה לקובץ API JSON 145
קיבוץ לפי ID (עם Teams) 146
קבץ לפי פרוטוקול ID (עם Teams) ו- URI 146
קיבוץ לפי ID (עם Teams) שדות בקשה 146
קיבוץ לפי ID (עם Teams) שדות תגובה 146
קיבוץ לפי ID (עם Teams) דוגמה לקובץ JSON 147
קבוצה-אדם API 148
פרוטוקול API של אדם קבוצתי ו- URI 148
שדות בקשת API של אדם קבוצה 148
שדות תגובה API של אדם קבוצה 148
דוגמה לקובץ Group-Person API JSON 149
קבוצה (עם היקף) API 149
קבוצה (עם טווח) פרוטוקול API ו- URI 149
קבוצה (עם טווח) API שדות בקשה 149
קבוצה (עם טווח) API שדות תגובה 150
קבוצה (עם טווח) API דוגמה לקובץ JSON 150
הרשאות API 150
הרשאות API פרוטוקול ו- URI 150
הרשאות API שדות תגובה 151

הרשאות API דוגמה לקובץ JSON 151
אדם API 151
אדם API פרוטוקול וURI 152
שדות בקשת אדם API 152
דוגמה לקובץ אדם API JSON 153
אדם לפי ID API 154
אדם לפי פרוטוקול ID API ו- URI 154
אדם לפי ID API שדות בקשה (שיטת PUT) 154
אדם לפי ID API שדות תגובה 157
דוגמה לקובץ ID API JSON 158
אזור זמן של אדם API 159
אזור הזמן של האדם פרוטוקול API ו- URI 159
שדות תגובה של אזור זמן API של אדם 159
דוגמה לקובץ API JSON של אדם 160
תפקידים API 160
תפקידים API פרוטוקול ו- URI 160
תפקידים API שדות בקשה 160
תפקידים API שדות תגובה 161
תפקידים API דוגמה לקובץ JSON 161
צוות API 162
פרוטוקול צוות API ו- URI 162
שדות בקשת צוות API 163
דוגמה לקובץ JSON של צוות API 163
צוותים לפי ID (עם סוכנים) 163

צוותים לפי פרוטוקול ID (עם סוכנים) ו- URI 163
צוותים לפי ID (עם סוכנים) שדות בקשה 164
צוותים לפי ID (עם סוכנים) שדות תגובה 164
צוותים לפי ID (עם סוכנים) דוגמה לקובץ JSON 165
צוות (עם היקף) 167
פרוטוקול צוות (עם היקף) ו- URI 167
שדות בקשת צוות (עם טווח) 167
שדות תגובה של צוות (עם היקף) 167
דוגמה לקובץ JSON של צוות (עם היקף) 167
דייר API 168
פרוטוקול דייר API ו- URI 168
שדות בקשת דייר API 168
שדות תגובה של דייר API 169
דוגמה לקובץ דייר API JSON 169
בקרות הקלטה API 171
בקרות הקלטה API פרוטוקול ו- URI 171
URI פרמטרים של בקשה 172
פרמטרי שאילתה 172
הקלטה שולטת אימות פרוטוקול API ו- URI 175
התחברות לפקדי ההקלטה API 176
התנתקות מפקדי ההקלטה API 177
פקדי הקלטה API פקודות בקשה 177
שימוש בפקדי הקלטה משורת הפקודה 181
פקדי הקלטה פשוטים API 183

פרוטוקול ו- URI 183
ייצוא איש קשר יחיד API 189
פרוטוקול ו URI 189
תגובה לדוגמה 190
להיטי דיבור API 191
דיבור להיטים API פרוטוקול URI 191
שדות תגובה API של להיטי דיבור 191
להיטי דיבור API דוגמה לקובץ JSON 192
תצורת סקר API 195
תצורת סקר פרוטוקול API ו- URI 195
תצורת סקר API שדות תגובה 195
תצורת סקר API דוגמה לקובץ JSON 197
סקר ID API 201
פרוטוקול סקר ID API ו- URI 201
שדות תגובה לסקר ID API 201
דוגמה לקובץ סקר ID API JSON 203
להיטי טקסט API 205
טקסט להיטים API פרוטוקול ו URI 205
שדות תגובה API להיטי טקסט 205
טקסט להיטים API JSON דוגמה לקובץ 206
ייצוא תמליל API 209
פרוטוקול ייצוא תעתיק API ו- URI 209
ייצוא תמלול API שדות בקשה 209
ייצוא תמליל API דוגמה לקובץ CURL 209

הכנות להפעלה

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

ההרשאות

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

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

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

בקשת הרשאה

הטבלה הבאה והדוגמה של 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	ID של המשתמש של הדייר.
סיסמה	ו	מחרוזת	סיסמת משתמש.
שפה	ו	מחרוזת	שפת המשתמש. ברירת מחדל = en
tenantId	N	מחרוזת	ID של הדייר שאליו שייך המשתמש. כלול את הדייר ID אם למשתמש יש את אותם אישורי כניסה (משתמש ID 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 הפעלה ID. ההפעלה ID חייבת להיכלל ככותרת בכל שיחות API הבאות. כך Webex WFO מוודאת שאתה מחובר ומורשה להשתמש בממשקי ה- API.

הערה: חלק מכלי הפיתוח API כמו Postman ישמרו את ההפעלה ID ויעבירו אותה בחזרה לבקשות הבאות ללא צ ך בהתערבות. כלים אחרים API דורשים ממך להגדיר את הכותרת באופן ידני.

הפעלה זו ID חייבת להיות מעוצבת בזוג מפתח-ערך עם "cookie" כמפתח והפעלה ID שנוספה לאחר "hazelcast.sessionId=" כפי שניתן לראות בצמד מפתח-ערך הבא.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<The session ID כפי שהוא מופיע בתגובה Authorize 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 Webex WFO API, הטקסט צריך להיות מקודד UTF-8. הדבר מאפשר הכללה של תווים מיוחדים שאינם זמינים בקידוד ASCII.

צור משתמש API עבור Classic Webex WFO

אם בכוונתך להשתמש בממשקי API Webex WFO עבור שילובים של ספקים חיצוניים Cisco , ממליצה ליצור חשבון משתמש API. אתה מגדיר משתמש API זהה למנהל מערכת, אך מטרת משתמש זה היא לאפשר ליישומי צד שלישי לבצע אימות באמצעות Webex WFO.

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 Webex WFO, ראה הרשאה API. אם אתה נתקל בבעיות כלשהן, פנה לתמיכה הטכנית לקבלת סיוע.

יצירת חשבון משתמש API

1. התחל 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 WFO של המשתמש 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

עיין במדריך העזר Webex WFO API.

גישה לממשקי API WFM

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

> הערה: מגבלת התעריף עבור ממשקי API WFM לכל אסימון 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

- WFM > הרשאות
- הגדרות משתמש > אסימוני גישה אישיים

הליכים

אפשר גישה לממשקי API חדשים WFM

1. תחת רשימת התפקידים, בחר את התפקיד שעבורו ברצונך להפוך הרשאות לזמינות.
2. בחר את הפונקציות Tab.
3. תחת פתח גישה ,API> 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 פתח **Calabrio WFM** > אינטרנט, 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 Webex WFO WFM.
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 WFM הזמינים.

סיום ההפעלה המורשית

1. לחץ על אשר.
2. לחץ על **Logout**.

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 היסטוריים חיצוניים WFM 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, פנה ל- Webex WFO Professional Services 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 תיעוד API עוקבות אחר הפורמט המפורט להלן.

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

הסמיך

1. נווט אל כתובת ה- URL של הארגון שלך עבור Webex WFO WFM API לקבלת נתונים היסטוריים.
2. לחץ על אשר. החלון הרשאות זמינות מופיע.
3. הדבק את מפתח הדייר שקיבלת מאיש הקשר 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 Webex WFO שלך.

סיום ההפעלה המורשית

1. לחץ על אשר.
2. לחץ על התנתקות.

אשרו API

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

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

פרוטוקול GET/URI

URI	API//לנוח/לאשר
שיטת	קיבל

שדות בקשה

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

, "ID":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":[]

}

POST פרוטוקול ו- URI

URI	API//לנוח/לאשר
שיטת	POST

שדות בקשה

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

, "ID":2,

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

"firstName":"bill",

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

"teamName":"Default Team",

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

Group", "lang":"en",

, "sessionTimeout":"60","":"מדינה"

"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 וInsert מטה-נתונים והקלטות בבקשת HTTPS מרובת חלקים.

קיימים שני ממשקי API של ייבוא בכמות גדולה:

- ייבוא אנשי קשר בצובר API - בשימוש על ידי צדדים שלישיים; מאפשר הכנסה של מטה-נתונים והקלטות בבקשת HTTPS מרובת חלקים

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

- איש קשר בזמן אמת API - המשמש את לקוח ההקלטה Webex WFO Smart Desktop; מוסיף תחילה מטה-נתונים ולאחר מכן מעלה הקלטות בנפרד מאוחר יותר, בהתבסס על התגובה מהכנסת המטא-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//העלאה/אנשי קשר
שיטת	POST
הרשאות	ניהול דייר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

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

URI	API/REST/WFO//איש קשר/ייבוא

שיטת	POST
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 לתבנית API בזמן אמת, אך ניתן להשתמש בה לייבוא בכמות גדולה.
WAV	פורמט הקלטת שמע.
WebM	פורמט הקלטת אודיו ווידאו משולב.
ווב‌מה	תבנית שמע בלבד (גורם מכיל WebM).
WEBMV	תבנית וידאו בלבד (גורם מכיל 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

הקבצים 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	משמש ב- CSV וב- JSON. הסוכן ID באחד משלושה פורמטים. עיבוד מספרים

שם	רק?	תיאור
		באיזה פורמט משתמשים בהתבסס על ניתוח התוכן. ▪ אדם ID. מזהה ייחודי מתוך WfoPerson.id. מספר זה משמש גם בגיליון האלקטרוני User Export (Application Management > Global > Users > Import and Export > Export > User ID column). זה לא זהה ל- ID בפרופיל המשתמש Webex WFO. ▪ כניסה למודעה. דומיין\שם משתמש (דורש "\"). ▪ כתובת דוא"ל. כתובת דואר אלקטרוני (דורש "@"). בעת שימוש ב- CSV להעלאת אנשי קשר, נדרש סוכן ID. אם אתה משתמש ב- JSON כדי לבצע את הבקשה, הסוכן ID הוא אופציונלי. במקרה האחרון, הסוכן ID מוגדר ID של המשתמש המאומת שיוזם את ההעלאה. תווים מרביים = 254 ברירת מחדל = ללא
AssocCallId	N	משמש ב- CSV וב- JSON. ID שקושרת קשרים יחד. לדוגמה, לשיחה המועברת מסוכן אחד לאחר יש את אותו ID. תווים מרביים = 52 ברירת מחדל = NULL
אודיו.מיקום	N	משמש 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	משמש 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 ב- 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	משמש ב- CSV וב- JSON. ID 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 ב- CSV. מספר הטלפון המתקשר. מקסימום תווים = 64

שם	רק?	תיאור		
		ברירת מחדל = מחרוזת ריקה		
ClientTimeZone	N	משמש 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- Webex WFO דוגמה –06:00		
צור קשרStartTimeMs	N	משמש 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) לאחרתExcel , חותך אלפיות שניה, והתוצאה היא זמן שגוי ומונע ייבוא נכון של הקלטות. תווים מרבי = ארוך ברירת מחדל = זמן העלאה נוכחי דוגמה 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT		
כיוון	N	משמש ב- CSV וב- JSON. כיוון השיחה, נכנס או יוצא. 1 = יוצא 0 = נכנס		

שם	רק?	תיאור
		תווים מרביים = 1 ברירת מחדל = NULL
קו	N	משמש ב- CSV וב- JSON. הקו/שלוחה של הסוכן. תווים מרביים = 64 ברירת מחדל = NULL
מטה-נתונים.<מטה-נתונים מותאמים אישית שם שדה>	N	משמש ב- 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 ב- 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 ב- 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 ב- 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. הערה: חייב להיות קובץ שמע, אחרת הייבוא נכשל. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא
הקלטה2אופסט	N	משמש ב- CSV. ההיסט של הקלטה2 מהקלטה1. דוגמה: קובץ שמע (WAV) שמתחיל 5 שניות לאחר קובץ המסך (WebM) כולל היסט של 5000 (5 = 5000 שניות). תווים מרביים = ארוכים

שם	רק?	תיאור
		ברירת מחדל = 0
מסך.מיקום	N	משמש ב- CSV וב- JSON. באובייקט המשנה מסך. 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
מסך.StartTimeMs	N	משמש ב- CSV וב- JSON. באובייקט המשנה מסך. זמן ההתחלה באלפיות שנייה GMT מאז 1970-01-01 (זמן UNIX) של הקלטת המסך. פעולה זו משמשת כדי להבין את היסט המסך מרגע שאיש הקשר מתחיל. תווים מרביים = ארוכים ברירת מחדל = ContactStartTimeMs

CSV דוגמאות קבצים

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

- מספר העמודות משתנה. לדוגמה, אם ברצונך תמיד להשתמש באזור הזמן של הלקוח, אינך חייב לכלול את העמודה אזור זמן בעמודה CSV.
- העמודות הכלולות ב- CSV יכולות להיות בכל סדר.
- מספר העמודות בכל שורה חייב להתאים למספר עמודות הכותרת.
- אם ערך כולל פסיק, עליו להיות מוקף במרכאות.
- אם לא ידוע ערך עבור איש קשר ספציפי, אך הכותרת קיימת, השתמש במחרוזת ריקה עבור עמודה זו.

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

דוגמה מלאה

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

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
כיוון,הקלטה1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
2 abc/bunkowm,1447100000000,אמריקה/שיקגו180,1800,1801,30611848,103585664793210000,
0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,אמריקה/שיקגו 18,30611848,103585664793220000,
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

דוגמה קצרה

דוגמה זו מציגה רק את השדות הדרושים לקובץ CSV.

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,הקלטה1
2 2,1447100000000,call1.wav
3 2,1447110000000,call2.wav
```

דוגמאות לקובצי JSON

ניתן לייבא פרטי קשר לתבנית Webex WFO בתבנית JSON כחלופה לתבנית 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": "שעון רגיל מרכזי",
8 "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9 "כיוון":1,
10 "שמע":[
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 הדרושים לקובץ JSON.

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

תבנית ZIP

תבנית ZIP מטופלת באופן שונה מ- CSV או JSON, בכך שהיא אוסף של קבצים המעובדים כאילו היו קבצים בודדים בתוך הבקשה מרובת החלקים.

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

לדוגמה, בקשה מרובת חלקים נראית כך.

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

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

הערות

- סדר התיקים לא משנה.
- העלאה עבור איש קשר המכיל שם קובץ הקלטה אך אינו כולל הקלטה זו לא תצליח להוסיף.

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

חשוב דרושה לך גישה למנהל דיירים, גישה לשרת הנתונים לשימוש עבור ייבוא אנשי קשר בצובר והרשאת ייבוא בצובר עבור התפקיד שלך.

שימוש בשרת הנתונים לייבוא אנשי קשר בצובר

באפשרותך להשתמש בייבוא אנשי קשר בצובר API כדי להעלות אנשי קשר בצובר דרך שרת הנתונים. השימוש

בייבוא אנשי קשר בצובר API דורש את הפעולות הבאות:

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

כדי להעלות אנשי קשר בצובר דרך שרת הנתונים:

תנאי מוקדם כדי שייבוא בצובר יעלה בהצלחה קבצים באמצעות שרת נתונים, יש להגדיר את שרת הנתונים בתוך Webex WFO. זה יכול להיות שרת נתונים שכבר נמצא בשימוש עבור כל מטרה אחרת או שרת נתונים חדש. אם אתה מגדיר שרת נתונים חדש לייבוא בצובר, עיין בנושא "תצורת שרת נתונים" במדריך למשתמש #Webex 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 שרת נתונים זה.
2. במקטע הגדרות סינכרון של שרת נתונים אזורי ACD, ודא שהאפשרות הפוך לכידה לזמינה נבחרה ו**ACD** כללי (ברירת מחדל) מוקצה.
3. לחץ על שמור.
4. צור קובץ CSV (לא JSON) המכיל את כל השדות הדרושים, בנוסף לשדות אופציונליים שברצונך להוסיף.
5. קידומת הקובץ במילה CONTACT. המילה היא תלוית-רישיות, ועליך להקליד אותה באותיות רישיות.

דוגמה
קובץ CSV שלך נקרא ExampleContacts.CSV. עליך לשנות את שמו עם הקידומת CONTACT באופן הבא:

איש קשר. ExampleContacts.CSV

6. מקם את הקובץ CSV ואת כל קבצי המדיה המשויכים אליו בתיקייה GIS <tenant> בשרת הנתונים. תיקיה זו נמצאת במיקום שהוגדר על-ידי השדה מיקום קובץ GIS של שרת נתונים אזורי בדף תצורת שרת נתונים.

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

ייבוא ארגוני בתפזורת API

ייבוא ארגוני בצובר API משמש צדדים שלישיים כדי להעלות את המבנה הארגוני של מרכז הקשר שלהם (קבוצות, צוותים ואנשים) לתוך Webex WFO.

API רק מוסיף ומעדכן קבוצות, צוותים ואנשים. היא לעולם אינה מוחקת, כך שניתן לייבא קבוצת משנה של המבנה הארגוני. ניתן לחזור על הייבוא מכיוון שהAPI משנה רק את השדות שמשתנים. זה בטוח לייבא את אותו קובץ מספר פעמים.

הייבוא מטפל בקבוצות, צוותים ואנשים באופן הבא.

חשוב אם אתה מעלה קובץ CSV עבור ארגון בצורף ייבוא עבור קבוצות או צוותים, כותרות העמודות חייבות להתאים לשדות הבקשה והתגובה המתאימים בטבלאות שלהלן

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

קבוצות API פרוטוקול ו URI

URI	API//העלאה/קבוצות
שיטת	POST
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

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

קבוצות API שדות בקשה ותגובה

שם	רק?	תיאור
מזהה	ו	ID של הקבוצה בACD. ניתן לזהות את המספר ID על-ידי ייצוא נתוני הקבוצה והצגתם בקובץ CSV שנוצר. הערה: אם הקבוצה היא קבוצה חדשה, יש להגדיר את ID ל- 0 (אפס) אחרת ייכשל.
שם	ו	שם הקבוצה. תווים מרביים = 60 ברירת מחדל = ללא
activatedDate	ו	תאריך הפעלת הקבוצה בתבנית MM/DD/YYYY. ברירת מחדל = תאריך נוכחי
deactivatedDate	ו	התאריך שבו הקבוצה הושבתה בתבנית MM/DD/YYYY.

פרוטוקול API של Teams ו- URI

URI	API//העלאה/צוותים
שיטת	POST
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

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

שדות בקשה ותגובה של Teams API

שם	רק?	תיאור
מזהה	ו	ID של הקבוצה בACD. באפשרותך לזהות את המספר ID על-ידי ייצוא נתוני צוות והצגתם בקובץ CSV שנוצר. הערה: אם הצוות הוא צוות חדש, יש להגדיר את ID ל- 0 (אפס), אחרת יכשל הייבוא.
שם	ו	שם הקבוצה. מקסימום תווים = 60
activatedDate	ו	תאריך הפעלת הקבוצה בתבנית MM/DD/YYYY. ברירת מחדל = תאריך נוכחי
deactivatedDate	ו	התאריך שבו הקבוצה הושבתה בתבנית MM/DD/YYYY.
parentGroupId	ו	שם הקבוצה אליה משתייכת הקבוצה.
פרודוקטיביקומפילציה	ו	מציין אם יש לכלול את הנתונים הסטטיסטיים של הצוות כאשר שירות Capture אוסף סטטיסטיקות פרודוקטיביות (True/False). ברירת מחדל = true

אנשים API פרוטוקול ו URI

URI	API//העלאה/אנשים
שיטת	POST
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

אנשים. אדם מזוהה באמצעות דוא"לadLogin , או acdId. אם אחד מערכים אלה מתאים לאדם קיים, נעשה שימוש באדם זה. אם החברות בצוות, השם, אזור הזמן, האזור או המצב הפעיל של אדם זה השתנו, הם מתעדכנים בהתאם. אם נמצא אדם תואמAPI , לעולם אינו מוחק אחד משלושת המזהים

אם כבר קיים ערך. לדוגמה, אם נמצאה התאמה בכתובת הדואר האלקטרוני אך קובץ CSV המיובא אינו מכיל ACD ID עבור המשתמש, אך כבר יש לנו התאמה במסד הנתונים, הערך הקיים לא יוחלף. אם כל שלושת מזהי האדם חדשים, אדם חדש נוצר ומקבל את תפקיד סוכן ברירת המחדל.

אנשים API שדות בקשה ותגובה

שם	רק?	תיאור
personId	ו	האדם ID ב- Webex WFO. באפשרותך לזהות את המספר ID על-ידי ייצוא נתוני אדם והצגתם בקובץ CSV שנוצר. השתמש ב- 0 (אפס) אם מדובר באדם חדש.
דואר אלקטרוני	ו	כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש. תווים מרביים = 254 ברירת מחדל = ללא
שם פרטי	ו	השם הפרטי של המשתמש. תווים מרביים = 50 ברירת מחדל = ללא
שם משפחה	ו	שם המשפחה של המשתמש. תווים מרביים = 50 ברירת מחדל = ללא
אזור זמן	N	אזור הזמן של הסוכן. ברירת מחדל = אזור הזמן של הלקוח לקבלת רשימה מלאה של שמות אזורי זמן, ראה ייבוא ו ייצוא משתמשים. דוגמה : אמריקה/שיקגו
adLogin	N	שם הכניסה Active Directory של המשתמש. תווים מרביים = 50 ברירת מחדל = ללא

שם	רק?	תיאור
קבוצת חברים	N	הצוות שאליו שייך המשתמש.
מופעל	N	תאריך הפעלת המשתמש בתבנית MM/DD/YYYY. ברירת מחדל = תאריך נוכחי
בוטלה	N	התאריך שבו המשתמש הושבת בתבנית MM/DD/YYYY. הערה כדי להפעיל משתמש שהושבת בעת ייבוא משתמשים, הגדר תאריך זה ל- 31/12/2999.
אזור	N	השפה שבה משתמש המשתמש. ברירת מחדל = en
תפקידי	N	התפקידים שהוקצו למשתמש. תפקידים מרובים מופרדים על ידי נקודה-פסיק.
קבוצות טווח	N	הקבוצות שבטווח המשתמש. מספר קבוצות הן: מופרדים באמצעות נקודה-פסיק.
ScopeTeams	N	הצוותים בטווח המשתמש. מספר צוותים הם: מופרדים באמצעות נקודה-פסיק.
enableתזמון	N	מציין אם ניתן לתזמן את המשתמש בתבנית True או False (WFM בלבד). ברירת מחדל = false
תצוגות	N	התצוגות שהמשתמש מוקצה להן ב- 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 (בלבד WFM). ברירת מחדל = ללא
מחלקהStartDate	N	התאריך שבו המשתמש התחיל עם המחלקה בתבנית MM/DD/YYYY (בלבד WFM). ברירת מחדל = ללא
employeeId	N	עובד המשתמש ID (בלבד WFM). ברירת מחדל = ללא
דרגה	N	דירוג המשתמש במרכז הקשר (בלבד WFM). ברירת מחדל = ללא
qmצפיות	N	התצוגות שהוקצו למשתמש ב- QM (בלבד QM). ברירת מחדל = ללא
isלהתפייסבלבד	N	כאשר נבחר, הסוכן משתמש בהקלטת שער וכל שיחות הסוכן דורשות התאמה לאחר השיחה (בלבד QM). 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	ID של המשתמש בתוך ACD. ברירת מחדל = ללא הערה: שדה זה נדרש אם בחרת בתיבת הסימון "אפשר תזמון עבור משתמש זה".
acdServerId	ו	ID של ACD שהוא מקור הנתונים עבור המשתמש.

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

CSV דוגמאות קבצים

דוגמה לקבוצות CSV

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate
,01/04/2018,01/01/2019מכירות0,
,01/04/2018,0180182019כספים0,
```

דוגמה CSV של Teams

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityקומפילציה
0,CAR מכירות,01/04/2018,01/01/2019 ,מכירות,נכון
,01/04/2018,01/01/2019מכירת חלקים0, ,מכירות,לא נכון
```

קטגוריות וצירופי מילים API

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

אלה משמשות עבור קטגוריות וביטויים API:

- Get—מאחזר פרטי קטגוריה וצירוף מילים
- POST—יצירת קטגוריות וצירופי מילים
- PUT—מעדכן מידע על קטגוריות וביטויים
- מחק - מחיקת פרטי קטגוריה וצירוף מילים

מחק קטגוריות וצירופי מילים API

שיטה זו מוחקת פרטי קטגוריות וביטויים.

פרוטוקול DELETE ומזהי URI

יוריס:

ביטוי	/API/rest/cas/phraselist
קטגוריה	API//מנוחה/קס/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//מנוחה/קס/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	קטגוריה ID.
תיאור	תיאור הקטגוריה.
languageId	מחרוזת תווים המציינת את השפה. דוגמה אנגלית אמריקאית = en-u

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

POST קטגוריה וביטויים API

שיטה זו יוצרת מידע על קטגוריות וביטויים.

פרוטוקול POST ומזהי URI

יוריס:	
ביטוי	/API/rest/cas/phraselist
קטגוריה	API//מנוחה/קס/ביטוי

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

POST שדות תגובה

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

PUT קטגוריות וביטויים API

שיטה זו מעדכנת פרטי קטגוריה וביטוי.

PUT פרוטוקול ומזהי URI

יוריס:	
ביטוי	/API/rest/cas/phraselist
קטגוריה	API//מנוחה/קס/ביטוי
שיטת	PUT
הרשאות	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics ניהול דייר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

PUT שדות תגובה

שם	תיאור
קטגוריות	מידע מפורט בנוגע לקטגוריות של Analytics.

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

דוגמה לקובץ GET/POST/PUT JSON

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 ,

"ID": מספר, "categoryId": מספר",

"מדינה": מספר

},

...

],

"ביטחון": מספר

{

צור קשר עם מכשיר API

השתמש במכשיר קשר API כדי לאחזר רשימת התקנים.

צור קשר עם מכשיר API פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/הקלטה/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 לקבצים של מכשיר קשר API JSON

דוגמה לקובץ תגובה

```
[{
```

"ID": 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": [}
"ID": 49,
"contactDeviceId": 1,
"הרחבה": "8013", "מחיצה": "מסלול
מחיצה"
{
]
{

מכשיר מגע בתפדורת API

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

צור קשר עם מכשיר Bulk API פרוטוקול ו- URI

URI	API//מנוחה/הקלטה/contactDeviceBulk
שיטת	POST
הרשאות	ניהול QM

ראה Contact Device API לקבלת מידע נוסף.

דוגמאות לקבצים של BULK Device BULK 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, "הרחבה": "7103", "ID": 424033, "מחיצה": ""}
8  ],
9  "contactDeviceTypeId": 0,
10 "ID": 239,
11 "isRecordingTones": false,
12 "isסטריאו": שקר,
13 "loggedInPersonId": 19,
14 "monitoringServerId": null,
15 "שם": "SEPWIN7X64003",
16 "personId": 19,
17 "recordingGroupId": 1,
18 "recordingTypeId": 1,
19 "GroupId": 1,איתות"
20 "GroupId": 1,טלפוניה"
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  "ID": 238,
31  "isRecordingTones": false,
32  "סטריאו": שקר, "isSTereo
33  "loggedInPersonId": 29,
34  "monitoringServerId": null,
35  "שם": "SEPWIN7X64004",
36  "personId": 29,
37  "recordingGroupId": 1,
38  "recordingTypeId": 1,
39  "איתות": 1, "GroupId
40  "טלפוניה": 1, "GroupId
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  "ID": 108,
53  "isRecordingTones": false,
54  "סטריאו": שקר, "isSTereo
55  "loggedInPersonId": 30,
56  "monitoringServerId": null,
57  "שם": "SEPWIN8X64004",
58  "personId": 30,
59  "recordingGroupId": 1,
60  "recordingTypeId": 1,
61  "איתות": 1, "GroupId
62  "טלפוניה": 1, "GroupId
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  "ID": 99,
73  "isRecordingTones": false,
74  "סטריאו": שקר, "isSTereo
75  "loggedInPersonId": 22,
76  "monitoringServerId": null,
77  "שם": "SEPWIN8X64003",
```

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

צור קשר API

איש הקשר API מאפשר למשתמשים לחפש אנשי קשר ספציפיים, ולאחר מכן לקשר אל Webex WFO כדי להפעיל אותם בנגן המדיה.

פרוטוקול ו- URI

URI	API//מנוחה/הקלטה/איש קשר/<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 איש קשר ספציפי ID. 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 בשאילתה URI.

פרמטר	תיאור
נציג	ID של המשתמש. הערך המקובל הוא מספר שלם ID. הפרמטר ("סוכן") הוא תלוי רישיות וחייב להיות כולו באותיות קטנות. אם משתמש משתמש בפרמטר עם אות A גדולה, הוא מחזיר כל סוכן. אופציונלי
אנני	זיהוי מספר אוטומטי (ANI) עבור שיחה. במילים אחרותANI , מזהה את מספר הצד המתקשר. הערך המקובל הוא מחרוזת עם כוכבית (*) או סימן שאלה (?) תווים כלליים.

פרמטר	תיאור
	פרמטר זה יכול להופיע אפס פעמים או יותר בשאילתה יחידה. איש קשר לדוגמה ?`ani=1234&ani=4567` כאשר אתה מספק ערכים מרובים עבור פרמטר, השאילתה משלבת ערכים אלה עם OR (כלומר, הדוגמה הקודמת מחפשת אנשי קשר עם ani = 1234 או ani=4567). אופציונלי.
assocCallId	איש הקשר המשויך ID הקושר אנשי קשר המבוססים על לקוח ניסיון. אופציונלי.
תאריך התחלה	החזר רק רשומות שמתחילות בתאריך שצוין או אחריו. תבנית: `YYYY-MM-DD`. אם לא צוין טווח ולא צוין ,beginDate ברירת המחדל היא 60 יום לפני היום.
beginTime	משמש עם beginDate להחזרת רשומות המתחילות בתאריך ובשעה שצוינו או אחריהם. תבנית: `HH:MM`.
callId	איש קשר ID משילוב של צד שלישי. הערך המקובל הוא מחרוזת. אופציונלי.
canEvaluat	מציין אם המשתמש יכול להעריך איש קשר זה. הערך המקובל הוא נכון. הפונקציה True מחזירה את איש הקשר, אם המשתמש יכול להעריך איש קשר זה כאשר הוא מחובר אל Webex WFO. אופציונלי. אם לא תכלול פרמטר זה, השאילתה לא תסנן את אנשי הקשר. ערך: נכון, אם המשתמש המחובר יכול להעריך את איש הקשר.
dateEvaluatedEnd	תאריך הסיום של טווח אנשי הקשר המסוננים שהוערכו. תבנית: `YYYY-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	תאריך ההתחלה של טווח אנשי הקשר המסוננים שהוערכו. תבנית: `YYYY-MM-DD`.
DNIS	שרת זיהוי המספרים המחויגת (DNIS) עבור השיחה. במילים אחרות, המספר שנקרא. הערך המקובל הוא מחרוזת עם כוכבית (*) או סימן שאלה (?) תווים כלליים. פרמטר זה יכול להופיע אפס פעמים או יותר בשאילתה יחידה. מתי

פרמטר	תיאור
	אתה מספק ערכים מרובים עבור פרמטר, השאילתה משלבת ערכים אלה עם OR. אופציונלי.
תאריך סיום	החזר רק רשומות שמתחילות לפני התאריך שצוין. תבנית: `YYYY-MM-DD`. אם לא צוין טווח ותאריך הסיום לא צוין, ברירת המחדל היא היום.
שעת סיום	משמש עם endDate להחזרת רשומות המתחילות לפני התאריך שצוין. תבנית: `HH:MM`.
אל תכלול	החזרת מזהה משאב אחיד (URI) עבור הערך שצוין. לחץ על URI כדי לראות את הנתונים המשויכים לערך שצוין. אופציונלי. ערכים: ▪ אירוע – החזרת URI שמצביע על נתוני האירוע. ▪ מטה-נתונים – החזרת URI שמצביע על המטה-נתונים. ▪ metadata.key1—החזרת URI שמצביע על התכונה key1 בתוך אובייקט המטה-נתונים.
להרחיב	פונקציה זו מחזירה את כל הנתונים המשויכים לערך שצוין במקום URI. אופציונלי. ערכים: ▪ אירוע – מרחיב את כל האירועים כך שיכללו את כל נתוני האירוע, לא רק את URI. ▪ מטה-נתונים – מרחיב את כל המטה-נתונים, לא רק את URI. ▪ metadata.key1—מרחיב רק את התכונה key1 בתוך אובייקט המטא-נתונים.
שם פרטי	שמו הפרטי של הסוכן. הערכים המקובלים הם מחרוזת עם מספר כלשהו של כוכבית (*) או סימן שאלה (?) תווים כלליים. אופציונלי.
קבוצה	ID של קבוצה. הערך המקובל הוא מספר שלם ID. אופציונלי. hasRecordingהחזר רק אנשי קשר המשויכים להקלטה. אופציונלי. ערכים: ▪ נכון ▪ false

פרמטר	תיאור
	אם לא תכלול פרמטר זה, השאילתה לא תסנן אנשי קשר לפי הקלטות.
משאבי אנוש	האם הערכת איש הקשר סומנה עבור משאבי אנוש (HR).
	אופציונלי. ערכים: ▪ נכון ▪ false ▪ 1 (נכון) ▪ 0 (לא נכון)
inProgress	האם הערכת איש הקשר מתבצעת. אופציונלי. ערכים: ▪ נכון ▪ false ▪ 1 (נכון) ▪ 0 (לא נכון)
שם משפחה	שם המשפחה של הסוכן. הערכים המקובלים הם מחרוזת עם מספר כלשהו של כוכבית (*) או סימן שאלה (?) תווים כלליים. פרמטר זה יכול להופיע אפס פעמים או יותר בשאילתה יחידה. מתי אתה מספק ערכים מרובים עבור פרמטר, השאילתה משלבת ערכים אלה עם OR. אופציונלי.
מגבלה	פרמטר URL שניתן להשתמש בו כדי להגדיל את התוצאות הכוללות ולקבל ערכות תוצאות גדולות יותר. אופציונלי. חשוב שימוש בפרמטר זה עלול להשפיע לרעה על הביצועים. Cisco ממליצה על 100 או פחות.
קו	השלוחה לשיחה (מנקודת מבטו של הסוכן המקליט את השיחה). הערך המקובל הוא מחרוזת עם כוכבית (*) או סימן שאלה (?) תווים כלליים. פרמטר זה יכול להופיע אפס פעמים או יותר בשאילתה יחידה. בעת מתן ערכים מרובים עבור פרמטר, השאילתה משלבת ערכים אלה

פרמטר	תיאור
	ערכים עם OR. אופציונלי.
מטה-נתונים	שדה המטה-נתונים. אופציונלי. ערכים: ▪ <מפתח>~<אופרטור>~<ערך> כאשר <מפתח> הוא השם של שדה המטה-נתונים שהוגדר במנהל ניטור והקלטה וחייב להתאים בדיוק לשם המטה-נתונים שהוגדר. <המפעיל> הוא אחד מהבאים: ▪ שווה ▪ מתחילעם ▪ מסתיים עם ▪ מכיל <ערך> יכול לכלול מחרוזת עם כוכבית (*) או סימן שאלה (?) תווים כלליים. פרמטר זה יכול להופיע אפס פעמים או יותר בשאילתה יחידה. בעת אספקת ערכים מרובים עבור פרמטר, השאילתה משלבת ערכים אלה עם OR. אם לא תציין ערך, השאילתה תחזיר את כל אנשי הקשר הכוללים מטה-נתונים עבור המפתח שצוין.
צרידאישור	האם הערכת איש הקשר זקוקה לאישור. אופציונלי. ערכים: ▪ נכון ▪ false ▪ 1 (נכון) ▪ 0 (לא נכון)
מספר	כל מספר המשמש באיש הקשר (ANI או DNIS). הערך המקובל הוא מחרוזת עם כוכבית (*) או סימן שאלה (?) תווים כלליים. פרמטר זה יכול להופיע אפס פעמים או יותר בשאילתה יחידה. מתי אתה מספק ערכים מרובים עבור פרמטר, השאילתה משלבת ערכים אלה עם OR. אופציונלי.

פרמטר	תיאור
מספר טלפון	כל מספר שנמצא בשימוש באיש הקשר (ANI, DNIS או קו). המקובל הערך הוא מחרוזת עם כוכבית (*) או סימן שאלה (?) תווים כלליים. פרמטר זה יכול להופיע אפס או פעם אחת בשאילתה יחידה. אופציונלי.
טווח	פרמטר כותרת עליונה המאפשר לך לדפדף בתוצאות. איפה"items=<1-200 ,">". אופציונלי. שיטות עבודה מומלצות ניתן להל[redacted]נמש בפרמטר הטווח בשילוב עם פרמטר שאילתת המגבלה, אשר מגדיל את סה"כ תוצאות.
הבקיע	האם הקשר הבקיע. אופציונלי. ערכים: ▪ נכון ▪ false ▪ 1 (נכון) ▪ 0 (לא נכון)
searchStats	פונקציה זו מחזירה את המספר הכולל של רשומות זמינות התואמות ל-"count". כאשר הערכים המקובלים הם: ▪ נכון ▪ לא נכון אופציונלי.
שתיקהמשך	החזר רק אנשי קשר שבהם משך הזמן (באלפיות שניה) של ההקלטה השתיקה שווה או גדולה מהערך שצוין. לדוגמה s[redacted]enceDuration=5000 , מחזירה אנשי קשר שבהם יש מופע אחד או יותר של שתיקה מוקלטת שווה א[redacted]גדולה יותר מ-5 שניות. אופציונלי.
שתיקהאירועים	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	ID של צוות. הערך המקובל הוא מספר שלם ID. 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 01/01/2018 (GMT) או לאחר מכן.

קבל ~/API/מנוחה/הקלטה/איש קשר?beginDate=2018-01-01&type=איכות

ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים

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

קבל ~/API/מנוחה/הקלטה/איש קשר?beginDate=2018-01-01&מטה-נתונים=טלפון

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/מנוחה/הקלטה/איש קשר?silenceEvents=2&silenceDuration=10000
```

דוגמה לקובץ JSON


```
}
"HR"" : לא נכון ,
"DNIS" : "2111",
"callDuration" : 15000,
"אני" : "1581","
"icmCallId" : "19291093",
: ""assocCallId" : 290275383991253, "evalForm
}
"שם" : "טופס,"1
"$ref" : "/API/מנוחה/הקלטה/evalform/5"
},
"צוות" : {
"שם" : "צוות,"1
"$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/מנוחה/הקלטה/איש קשר/1/eval/1"
},
"אימון" : 1, "ID" : false,
"startTime" : 1239308710000,
```

"tz" : "אמריקה/שיקגו",
"audioUploaded", "recordingUrl" : "/API/rest/recording/contact/1/recording" : נכון,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/מנוחה/הקלטה/זרימת עבודה/265"
},
"קבוצה" : {
"שם" : "קבוצה ,"1
"$ref" : "/API/מנוחה/הקלטה/קבוצה/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/מנוחה/הקלטה/זרימת עבודה/266"
}
{

דוגמה לקובץ JSON searchStats פרמטר = true

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

צור קשר עם חיפוש בסיסי API

החיפוש הבסיסי של איש הקשר API 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//מנוחה/הקלטה/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	מסד נתונים CCR ID של איש הקשר.
assocCallId	איש קשר משויך ID איש קשר.
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 ID 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.


```
}
"ID" : 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

ניטור אנשי קשר API מאפשר למשתמשים לראות את המספר הכולל של אנשי קשר שנוצרו במהלך 15 הדקות האחרונות מהרגע שמנהל המערכת קורא לזה 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
}
{
```

חיפוש מטה-נתונים מותאם אישית API

השתמש בחיפוש מטה-נתונים מותאם אישית API כדי לאתר את כל אנשי הקשר עם ערך מטה-נתונים מותאם אישית ספציפי.

הערה כדי לחפש באנשי קשר ערך מטה-נתונים רגיל, או כדי לחפש אנשי קשר עם פרמטרים נוספים ש- API זה אינו תומך בהם, השתמש ב Contact API -.

פרוטוקול ו URI

URI	API/מנוחה/הקלטה/מטא נתונים/איש קשר
שיטת	קיבל
הרשאות	הצגת אנשי קשר

שדות בקשה

שם	חובה?	סוג	תיאור
מטה-נתונימפתח	ו	מחרוזת	מפתח המטה-נתונים המשמש עבור חיפוש.
MetadataValue	ו	מחרוזת	ערך המטה-נתונים שעבורו אתה מחפשים.
מגבלה	N	מספר	המספר המרבי של אנשי קשר תעודות זהות להחזיר. כברירת מחדל, זהו 1,000. הערך המרבי הוא 100,000.
היסט	N	מספר	ערך לחיפוש מזהי אנשי קשר שהם פחות מהקיזוז. זה השדה משמש לחלוקה לעמודים בתור מזהי אנשי קשר המוחזרים ממוינים ב

שם	חובה?	סוג	תיאור

סדר יורד. ראה שדות תגובה לקבלת פרטים.

שדות תגובה

השדה	תיאור
חלוקה לעמודים	JSON לעימוד. שדה זה מכיל את תת-המשנה הבאה-שדות: ▪ הבא: API להתקשר כדי לקבל את אצווה הבאה של נתונים היא שיש עוד. אם אין נתונים נוספים, מחרוזת זו ריקה. ▪ סה"כ: מספר מזהי אנשי הקשר התואמים לצמד המפתחות/ערכים של מטה-נתונים שחיפשת.
נתונים	רשימת JSON של מזהי אנשי קשר.

דוגמה לתגובת JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


```
}
"עימוד": { "הבא":
"recording/metadata/contact?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
"סה"כ": 200
},
"נתונים": [
}
"ID": 376909
},
}
"ID": 376908
},
}
"ID": 376907
},
```

```
}
"ID": 376906
},

]
{
```

טופס הערכה API

השתמש בAPI זה כדי לבקש מידע על טופס הערכה QM.

פרוטוקול ו URI

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

שדות תגובה

שם	תיאור	
מזהה	טופס הערכה ID.	
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	ציון ID.
שם	שם סוג הציון.
	אחוז לדוגמה
מקטעים	מידע מפורט לגבי סעיפי טופסי ההערכה.
מזהה	טופס הערכה סעיף ID.
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	שאלה ID.
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	אפשרות ID
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.


```
]
}
"ID"": 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": { }
"ID": 1,
"שם": "אחוזים"
},
"סעיפים": [{
"ID": 1,
"שם": "סעיף,"1 "סדר": 0,
"משקל": 1.0, "startColor": "#ffffff",
"endColor": "#000000", "שאלות": [{
"ID": 1,
"טקסט": "איך היה השירות",

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

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

{
[
},
....
]

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

טופס הערכה ID API

השתמש בAPI זה כדי לבקש מידע לגבי טופס הערכה ספציפי QM ממנו.

פרוטוקול ו- URI

כתובת URL	API//מנוחה/הקלטה/ID>/evalform<
שיטת	קיבל
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות תגובה

שם	תיאור	
מזהה	טופס הערכה ID.	
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	ציון ID.
שם	שם סוג הציון. אחוז לדוגמה
מקטעים	מידע מפורט לגבי סעיפי טופסי ההערכה.
מזהה	טופס הערכה סעיף ID.
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	שאלה ID.
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	אפשרות ID
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.

]

}

ID"": 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": { }
"ID": 1,
"שם": "אחוזים"
},
"סעיפים": [{
"ID": 1,
"שם": "סעיף,"1 "סדר": 0,
"משקל": 1.0, "startColor": "#ffffff",
"endColor": "#000000", "שאלות": [{
"ID": 1,
"טקסט": "איך היה השירות",

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

"ID": 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 לACD ID. זה
מידע בסיסי	N	בוליאני	כאשר הוא מוגדר כ- True, מחזיר רק פרטי סוכן בסיסיים, כולל ID, 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	ID של המשתמש ב- Webex WFO.
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	כניסת המשתמש ID.
עובד ID	עובד ID 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	ID של המשתמש בתוך ACD.
ACD שרת ID	ID של 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 ב- 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
בקבוצות ID	ID של הקבוצה בACD.
שם	שם הקבוצה.
תאריך הפעלה	תאריך הפעלת הקבוצה.
תאריך מושבת	תאריך השבתת הקבוצה.

השדות עבור צוותים מוגדרים בטבלה שלהלן.

השדה	תיאור
מזהה צוות	ID של הקבוצה בACD.
שם	שם הקבוצה.

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

CSV דוגמה לפלט קובץ

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

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

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

,5צוות מיוצא 2,8/17/206,12/31/2999

ייבוא טקסט כללי API

Generic Text Import API מספק את היכולת לייבא נתונים ממקור מבוסס טקסט.

פרוטוקול ו URI

URI	/API/REST/CAS/IMPORTTEXT
שיטת	POST, PUT
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 CCR ID. איש הקשר לא ייובא אם ID 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	ID שם	N	טופס ההערכה שהוקצה לאנשי קשר אם נקבע שאיש הקשר מסומן כאיכותי. באפשרותך לספק ID או שם. אם לא סופק ID, API מחפש את טופס ההערכה לפי שם.
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": "דוא"ל|צ'אט|Twitter|אתר|אחר", "evalForm": {
"ID": 5,
"שם": "שם של evalForm. ההעלאה תפעל עם שם בלבד או עם ID 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"
],
"ID" : "מזהה עבור הטקסט; מתייחס רק ל
מיילים"
}
]
{

ייבוא טקסט כללי עם קבצים מרובים API

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

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

פרוטוקול ו- URI

URI	/textcontacts/העלאה//API
שיטת	POST
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשה

הקבצים CSV ו- JSON כוללים שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

הערה אם אתה משתמש בשרת הנתונים כדי להעלות קבצים, שם הקובץ 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 CCR ID. איש הקשר אינו

השדה	רק?	סוג	תיאור
			מיובא אם ID 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 בתבנית CSV) או במערך JSON (אם הקובץ 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.

IMPORTANT ניתן להשתמש בקבצי CSV ו- JSON רק עבור נתוני קשר, וניתן להשתמש בקבצי ZIP רק כ
לדחוס את הקבצים להעלאה מרובת חלקים. קבצי תוכן אינם יכולים להשתמש בקובץ CSV, JSON או ZIP
תבניות.

דוגמה לקובץ אצווה CSV

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
accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 שלי , דוא"ל ,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent
accNum=676,ref1,2 סגור את החשבון שלי1@cisco.com|agent2@cisco.com, , 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 דוא"ל1 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"": {
"ID": 5,
"שם": "שם של evalForm. ההעלאה תפעל עם בלבד
שם או רק ID. 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.

פרוטוקול ייבוא GET ו- URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} כאשר importType הוא אחד מסוגי הייבוא המוגדרים מראש.משתמשים משתמשים, קבוצות וצוותים וגמה .
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 לACD ID. זה
מידע בסיסי	N	בוליאני	כאשר הוא מוגדר כ- True, הוא מחזיר רק פרטי סוכן בסיסיים (ID, 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": "ID","
"תווית": "צוות", "ID" "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"
{
]
{
]
{

POST פרוטוקול ייבוא ו- URI

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

ייבוא שדות תגובה POST

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
tenantId	דייר ID עבור שדות מרובי ערכים.

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

POST דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

פורמט JSON

```
{
"tenantId":1,
"מיפוי":[
}
"עמודה":"צוות ,"ID
"שדה":"dataType" ,"ID": "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"
{
]
{

POST פורמט תגובה להצלחה

}
"סטטוס": "הצלחה",
"responseText": "הקובץ יובא בהצלחה"
{

ייבוא ממשקי API של העדפות

העדפות ייבוא הן נתונים המוגדרים על-ידי המשתמש המשמשים כחלק מתהליך ייבוא הקבצים CSV. נתונים אלה מפחיתים את המאמץ של ייבוא קבצים בכך שהם מאפשרים לך לשמור על העדפותיך המוגדרות מראש עבור ייבוא קבצים CSV.

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

צור העדפת ייבוא API

Create Preferences API מאפשר לך ליצור העדפות ייבוא חדשות.

צור פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI

URI	API//מנוחה/ייבואהעדפות
שיטת	POST
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

העדפת מחיקה API מאפשרת לך למחוק העדפת ייבוא קיימת.

מחק פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} כאשר ID הוא ID 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

העדפות ייבוא API מאחזר את כל העדפות הייבוא עבור הדייר הנוכחי.

פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI

URI	API//מנוחה/ייבואהעדפות
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	העדפות ייבוא ID.
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": [
}
"ID": 1,
"שם": "מיפוי המשתמש שלי", "סוג": "אנשים",
"מיפויים": [
}
"שדה": "personId", "עמודה":
"אדם dataType", "ID": "מספר
שלם"
},
}
"שדה": "דוא"ל",
"עמודה": "דוא"ל", "dataType":
"טקסט"
{
[
},
}
"ID": 2,
"שם": "המיפוי הריק שלי", "סוג":
"אנשים",
"מיפויים": []
{
[
},
}
"קבוצות": [
}
"ID": 3,
"שם": "מיפוי הקבוצה שלי", "סוג": "אנשים",

"מיפויים": []
}
]
{
]
{

תגובת המערכת

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

ייבוא העדפות לפי ID API

העדפות ייבוא של ID API מאחזר העדפת ייבוא על-ידי ID שלו, כך שתוכל להציג אותו.

ייבוא העדפות לפי פרוטוקול ID ו- URI

URI	/API/REST/importpreference/{ID}
שיטת	קיבל
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטרים	ID = ID של העדפת הייבוא שברצונך להציג.

ייבוא העדפות לפי שדות תגובה ID

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
מזהה	העדפות ייבוא ID.
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 ID דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
}
"ID": 1,
"שם": "מיפוי המשתמש שלי", "סוג":
"אנשים", "מיפויים": [
}
"שדה": " ,"personId
"column": "Person ID",
"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

העדפות עדכון API מאפשרות לך לערוך העדפות ייבוא קיימות.

עדכון פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} כאשר ID הוא ID של העדפת הייבוא שברצונך לערוך.
שיטת	PUT
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":
"אדם dataType", "ID": "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 שאתה רוצה או לא רוצה 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.

קבל רשימת הכללה/אי הכללה פרוטוקול API ו- URI

URI	API//מנוחה/הקלטה/הכללהההחרגה API//מנוחה/הקלטה/הכללהההדרה/<ID>
שיטת	קיבל
הרשאות	ניהול QM
סוג תוכן	יישום/JSON
פרמטרים	<ID> = רשימת הכללה/אי-הכללה ID

קבל רשימת הכללה/אי-הכללה API שדות בקשה

השדה	רק?	סוג	תיאור
inclusionExclusionListId	ו	מספר שלם	רשימת הכללה/אי הכללה ID.
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 קובץ .CSV המיוצא לטקסט (.TXT), פתח את הקובץ ב- Excel והגדר אותו כעמודת טקסט מעוצבת.
inclusionExclusionCallDirection	N	מספר שלם	ID לכיוון השיחה: 1 = נכנס 2 = יוצא 3 = או

שדות תגובה של GET Service API

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
inclusionExclusionListId	רשימת הכללה/אי הכללה .ID
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 לל או לא כולל את כל המספרים באזור החיוג 612 עם חילופי 822.

	תיאור	השדה
	* = כל מספר ספרות דוגמה 612* כוללת אל כוללת את כל המספרים באזור החיוג 612. + = מחוון קידומת מדינה (חל 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 לספר כביטוי מתמטי. כדי להשתמש ברשימות אלה, המר את קובץ .CSV המיוצא לטקסט ,(.TXT) פתח את הקובץ ב-Excel והגדר אותו כעמודת טקסט מעוצבת.	
inclusionExclusionCallDirection	ID לכיוון השיחה: 1 = נכנס 2 = יוצא 3 = או	

דוגמה לקובץ GET Service API JSON

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

PUT כולל/אל תכלול רשימה API

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

PUT כוללים/לא כוללים רשימה פרוטוקול API ו- URI

URI	API//מנוחה/הקלטה/הכללההדרה/<ID>
שיטת	PUT
הרשאות	ניהול QM
סוג תוכן	יישום/JSON

PUT לכלול/לא לכלול רשימה API שדות בקשה

השדה	רק?	סוג	תיאור
inclusionExclusionListId	ו	מספר שלם	רשימת הכללה/אי הכללה ID.
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 קובץ CSV. המיוצא לטקסט (.TXT), פתח את הקובץ ב- Excel והגדר אותו כעמודת טקסט מעוצבת.
inclusionExclusionCallDirection	N	מספר שלם	ID לכיוון השיחה: 1 = נכנס 2 = יוצא 3 = או

PUT לכלול/לא לכלול רשימה API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

השדה	תיאור
	ANI = 1 (מספר שיחות) DNIS = 2 (נקרא מספר) שלוחה = 3 מספר טלפון = 4 כל = 5
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 אבל לא כוללת את כל המספרים באזור החיוג 612. + = מחוון קידומת מדינה (המקום 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 לזה כמספר כביטוי מתמטי. כדי להשתמש ברשימות אלה, המר את קובץ .CSV המיוצא לטקסט (.TXT), פתח את הקובץ ב-Excel והגדר אותו כעמודת טקסט מעוצבת.
inclusionExclusionCallDirection	ID לכיוון השיחה: נכנס = 1 יוצא = 2 או = 3

PUT לכלול / לא לכלול רשימה API JSON דוגמה לקובץ

}

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

POST רשימת הכללה/אי הכללה API

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

POST רשימת הכללה/אי הכללה פרוטוקול API ו- URI

URI	API//מנוחה/הקלטה/הכללהכללה API//מנוחה/הקלטה/הכללה<ID>/Exclusion>
שיטת	POST
הרשאות	ניהול QM
סוג תוכן	יישום/JSON

POST רשימת הכללה/אי-הכללה API שדות בקשה

השדה	רק?	סוג	תיאור
inclusionExclusionListId	ו	מספר שלם	רשימת הכללה/אי הכללה ID.
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)

השדה	רק?	סוג	תיאור
			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: Excel כולל קוד חיוג בינלאומי עם סימן החיבור ,(+) ויתייחס למספר כאל ביטוי מתמטי. כדי להשתמש ברשימות אלה, המר את קובץ .CSV המיוצא לטקסט ,(.TXT) פתח את הקובץ ב- Excel והגדר אותו כעמודת טקסט מעוצבת.
inclusionExclusionCallDirection	N	מספר שלם	ID לכיוון השיחה:

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

POST רשימת הכללה/אי-הכללה API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
inclusionExclusionListId	רשימת הכללה/אי הכללה .ID
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 התבנית מאפשר שני תווים כלליים: ? = ספרה אחת דוגמה ????612822? כולל או לא כולל את כל המספרים באזור החיוג 612 עם חילופי 822. * = כל מספר ספרות דוגמה 612* כוללת אבל לא כוללת את כל המספרים באזור החיוג 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID לכיוון השיחה: 1 = נכנס

השדה	תיאור
	2 = יוצא 3 = או

POST רשימת הכללה/אי הכללה API דוגמה לקובץ JSON

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

מחק כלול / אל תכלול רשימה API

האפשרות DELETE Include/Donclude List מאפשרת לך למחוק רשימה כלולה/לא נכללת.

DELETE כלול / אל תכלול רשימה API פרוטוקול ו- URI

URI	API//מנוחה/הקלטה/הכללההדרה/<ID>
שיטת	POST
הרשאות	ניהול QM
סוג תוכן	יישום/JSON

מחיקת תגובת מערכת רשימה כלולה/אל תכלול

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

משרות API

API זה מאפשר שאילתות פשוטות של משימות ההתאמה האחרונות של "X" כדי לספק פרטים על סטטוס העבודה בטיסה, כמו גם פרטי עבודות פיוס היסטוריות.

פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/פיוס/משרות
שיטת	קיבל
הרשאות	ניהול דייר
סוג תוכן	לא חל

שדות בקשה

שם	תיאור	הערות
מגבלה	מספר המשרות שיש להחזיר	ברירת מחדל = 1
tenantId	הדייר ID ל שאילתה למשימות התאמה	שדה זה חל רק על חשבונות מנהל מערכת. עבור משתמשי מנהל דיירים, ברירת המחדל של השדה היא ID הדייר של המשתמש.

שדות תגובה

השדה	סוג	תיאור
מזהה	מספריים	איוב ID.
tenantId	מספריים	דייר ID לעבודה.
jobStartDate	תקופה	תאריך תחילת עבודה.
jobEndDate	תקופה	תאריך סיום עבודה.

השדה	סוג	תיאור
סטטוס עבודה	מחרוזת	מצב עבודה. ערכים אפשריים: ▪ מתוזמנת ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ בוטלה ▪ סיים
minContactDate	תקופה	תאריך יצירת קשר מינימלי לחיפוש.
maxContactDate	תקופה	תאריך יצירת קשר מקסימלי לחיפוש.
הקלטותמעובד	מספריים	מספר ההקלטות שעובדו.
הקלטותToProcess	מספריים	מספר ההקלטות שיש לעבד.
cdrהתאמות	מספריים	מספר תקליטורי CDR תואמים.
rootResultingInCcr	מספריים	מספר רישומי השורש שהביאו ליצירת קשר.
ccrsנוצר	מספריים	מספר CCR שנוצרו.
extensionTableMatches	מספריים	מספר המכשירים שנמצאו תואמים לאנשי קשר במשימת התאמה זו.
acdMatch	מספריים	מספר ACD התאמות.
ממוצעהצלחה	מספרי (אלפיות שניה)	זמן השלמה ממוצע עבור כל הקלטת שורש מיושבת בהצלחה.
הצלחהספירה	מספריים	מספר הקלטות שורש שעובדו בהצלחה.
הצלחהTotalTime	מספרי (אלפיות שניה)	הזמן הכולל שלקח לעבד את כל הקלטות השורש שנמצאו כבעלות אנשי קשר תואמים.
isScheduledJob	נכון/לא נכון	העבודה הופעלה על ידי לוח זמנים.
עודכנתאריך	תקופה	חותמת זמן של העדכון האחרון למשימה.

השדה	סוג	תיאור
producerHostName	מחרוזת	שם מארח של המכונה שיצרה את העבודה.
consumerHostName	מחרוזת	שם מארח של המכונה שצרכה את העבודה.
צור קשרפיוסמשך	מספרי (שניות)	משך הזמן שנדרש ליישוב מגעים.
realtimeEventDuration	מספרי (שניות)	משך האירועים בזמן אמת.
nonRealtimeEventDuration	מספרי (שניות)	משך אירועים שאינם בזמן אמת.
זרימת עבודהמשך	מספרי (שניות)	משך זרימת העבודה.
numberOfRealtimeEvents	מספריים	מספר האירועים בזמן אמת המעובדים לפי משרה.
numberOfNonRealtimeEvents	מספריים	מספר אירועים שאינם בזמן אמת מעובדים לפי משרה.
מאפייני	מפת ערך מפתח של מחרוזות	מפת הנכסים שסופקו לעבודה.

דוגמאות לקובצי JSON

בקשה

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

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

תגובה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
}
"ID": 10250,
"tenantId": 1,
```

```
"jobStartDate": 1628177990210,
"jobEndDate": null,
"מצב עבודה": "גמור",
"minContactDate": 1628177390197,
"maxContactDate": 1628149190193,
"הקלטותמעובד": 0,
"recordingsToProcess": 0,
"cdrMatches": 0,
"rootResultingInCcr": 0,
"ccrs"נוצר": 0,
"extensionTableMatches": 0,
"acdMatches": 0,
"ממוצעהצלחה": 0,
"successCount": 0,
"successTotalTime": 0,
"isScheduledJob"": שקר,
"מעודכנתאריך": 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,
"מאפיינים": {}
{
]
```

ממשקי API של מבנה ארגוני

ממשקי ה- API של המבנה הארגוני משמשים לאחזור או יצירה של מידע בסיסי אודות דייר.

הקצאת תפקידים לאדם API

הקצאת תפקידים לאדם API מאפשרת לך לאחזור או לעדכן תפקיד של אדם.

הקצאת תפקידים לאדם API פרוטוקול ו- URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
שיטת	POST
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

הקצאת תפקידים לאדם API שדות בקשה

שם	רק?	תיאור
שם	ו	שם הקבוצה
parentGroupId	ו	ייחודי ID של קבוצת האב.
צוותים	N	רשימה של מזהי צוותים המשויכים לצוות.

הקצאת תפקידים לאדם API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
}
"ID":4,
tenantAdmin","שם":"
```

"קבוצות":,
{ "ID":2,
"שם":"דייר ,"CCS 1

},
...
]

קבוצה משותפת API

API זה יוצר קבוצה חדשה עם הנתונים שצוינו.

קבוצה משותפת API פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/ארגון/משותף/קבוצה>
שיטת	POST
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	JSON

שדות בקשה של קבוצה משותפת API

שם	רק?	תיאור
שם	ו	שם הקבוצה
parentGroupId	ו	ייחודי ID של קבוצת האב.
צוותים	N	רשימה של מזהי צוותים המשויכים לצוות.

מבנה ארגוני משותף API (מידע הסתעפות)

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>
שיטת	קיבל
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	הרשאות

שדות בקשה נפוצים API

שם	רק?	תיאור
הרשאה	ו	שם ההרשאה שעבורו ברצונך להציג פרטי הרשאות של קבוצות וצוותים.

שדות תגובה נפוצים API

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור	
groupId	קבוצה ID לקבוצות במערך.	
שם	שם הקבוצה.	
displayId	הצג ID של הקבוצה.	
parentGroupId	ID של קבוצת האב של הקבוצה שצוינה.	
parentGroupName	שם קבוצת האב של הקבוצה שצוינה. צוותי	מידע
על הצוות.		
personId	אדם ID של המשתמש בצוות שצוין.	
שם פרטי	שם פרטי של המשתמש בצוות שצוין.	
שם משפחה	שם משפחה של המשתמש בקבוצה שצוינה.	

שם	תיאור
tenantId	דייר ID של המשתמש בצוות שצוין.
דואר אלקטרוני	כתובת דואר אלקטרוני של המשתמש בצוות שצוין.
skillId	מיומנות ID של המשתמש בקבוצה שצוינה.

דוגמה נפוצה לקובץ API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


```
]
}
"groupId":3, "שם":"דייר 1 קבוצה ,"1
"displayId":3, "parentGroupId":2,
"parentGroupName":"", "דייר 1", "צוותים":
]
}
"groupId":4, "שם":"דייר 1 צוות "1
"displayId":4,
"parentGroupId":3,
"parentGroupName":"", "דייר 1 קבוצה ,"1 "סוכנים":
]
}
"personId":7,
"firstName":"al"
"lastName":"dente", "groupId":4,
"tenantId":2,
```

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


קבוצה API

השתמש בAPI זה כדי לאחזר את כל הקבוצות שלמשתמש יש גישה אליהן, או כדי ליצור קבוצה חדשה.

קבוצה API פרוטוקול ו URI

לרישום או יצירה של כל הקבוצות שלמשתמש יש גישה אליהן:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
שיטת	קיבל POST
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

לרישום או יצירה של קבוצה מסוימת:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
שיטת	קיבל POST
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	הקבוצה ID שאליה למשתמש יש גישה.

שדות בקשת קבוצה API - כל הקבוצות

פעולה זו יוצרת קבוצות חדשות שלמשתמש יש גישה אליהן.

שם	רק?	תיאור
מזהה	ו	קבוצה ID ל 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 של קבוצה API

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
מזהה	קבוצה ID ל של הקבוצה שתוצג.
שם	שם הקבוצה.

קבוצה API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
}
"ID":4,
"שם":"ACME רקטות",
},
}
"ID":5,
"שם":"ווידג'טים משויכים",
},
...
[
```

פרטים לקבוצה אחת:

```
]
}
}
"ID":4,
"שם":"ACME רקטות",
"מופעל" ,1395205200000,
"deavtivated",32503615200000
{
...
}
[
```

קיבוץ לפי ID (עם Teams)

הקבוצה לפי ID (עם קבוצות) API מאפשרת לך לרשום מידע עבור הקבוצה שצוינה (כולל הצוותים שלה), לעדכן את הקבוצה שצוינה או למחוק את הצוות.

קבץ לפי פרוטוקול ID (עם Teams) ו- URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
שיטת	קיבל POST מחק
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	בקבוצות ID

קיבוץ לפי ID (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 ID (עם Teams) שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
מזהה	קבוצה ID 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
	קבוצה ID לקבוצה.	groupId

קיבוץ לפי ID (עם Teams) דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

...
]
},
```

...

]

קבוצה-אדם API

Group-Person API מאפשר לך להציג, להקצות מחדש ולהוסיף אדם לקבוצה.

פרוטוקול API של אדם קבוצתי ו- URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
שיטת	קיבל PUT POST
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	groupId - ID של הקבוצה שאליה האנשים

שדות בקשת API של אדם קבוצה

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

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

שדות תגובה API של אדם קבוצה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ Group-Person API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

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

},
...
[
```

קבוצה (עם היקף) API

הקבוצה (עם טווח) API מאפשרת לך להציג וליצור קבוצה.

קבוצה (עם טווח) פרוטוקול API ו- URI

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

קבוצה (עם טווח) API שדות בקשה

פעולת השירות POST יוצרת קבוצה בקבוצת האב שצוינה.

שם	רק?	תיאור
שם	ו	שם הקבוצה.
parentGroupId	ו	ID של קבוצת האם.

קבוצה (עם טווח) API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
שם	שם הקבוצה.
מזהה	ID של הקבוצה.

קבוצה (עם טווח) API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

הרשאות API

השתמש בהרשאות API 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	ID של ההרשאה הספציפית.
שם	שם ההרשאה.

הרשאות API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

אדם API

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

אדם API פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/ארגון/משותף/אדם
שיטת	POST
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	תצוגת משתמש ID.
מיינוויו	N	מציין אם התצוגה ID שצוינה היא הראשית 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	משמרת עבודה של המשתמש ID.
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 ID API

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

אדם לפי פרוטוקול ID API ו- URI

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

אדם לפי ID API שדות בקשה (שיטת PUT)

פעולת השירות PUT יוצרת את המידע המפורט של המשתמש שצוין.

חשוב אם המשתמש שאתה יוצר באמצעות השיטה PUT כלול ב- ACD שלך, בפעם הבאה שה- 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	אדם ID של המשתמש.
acdId	ו	ID של ACD של המשתמש.
acdServerId	ו	שרת ACD ID, כמחרוזת. זה יכול להיות ID הוגדר בדף תצורת ACD ב- Webex WFO, או אחת מהפעולות הבאות: ▪ עבור מערכות המשתמשות ב- Unified CCE, זהו נדרש, והוא הפריפריה ID. עבור מערכות המשתמשות ב- Avaya CM/CMS, זהו נדרש, והוא CMS ACD ID.
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- Webex WFO.
מופעל	ו	אדם תאריך הופעל.
בוטלה	N	אדם בתאריך הושבת
groupId	ו	ID של קבוצת המשתמש.
אזור זמן	ו	אזור זמן של מרכז הקשר של המשתמש.
enabledForScheduling	N	אם מוגדר 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	מיפוי מיומנויות ID.
שם	N	שם מיפוי מיומנות.
workShifts	N	הגדרות משמרת העבודה של המשתמש.
workShiftId	N	משמרת עבודה של המשתמש ID.
workShiftName	N	שם משמרת העבודה של המשתמש.
shiftWeekStart	N	תאריך תחילת שבוע המשמרת של המשתמש.
חריגים	N	פירוט החריגים של המשתמש.
מזהה	N	ID 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	תצוגת משתמש ID.
שם	N	שם התצוגה של המשתמש.
מיינוויו	N	מציין אם התצוגה ID שצוינה היא התצוגה הראשית של המשתמש. True = התצוגה הראשית של המשתמש False = לא התצוגה הראשית של המשתמש

אדם לפי ID 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	משתמש[sACD ID.
groupId	מזהה קבוצה של משתמש
enabledForScheduling	אם הוגדר כ- True, Webex WFO משתמש בשדה זה במקום ב- Agent Detail 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 תצוגת המשתמש ID.
מיינוויו	קביעה אם התצוגה ID שצוינה היא התצוגה הראשית של המשתמש.
workShifts	מגדיר את הגדרות משמרות העבודה של המשתמש.
workShiftId	מגדיר את משמרת העבודה של המשתמש ID.
shiftWeekStart	מגדיר את תאריך שבוע המשמרת של המשתמש.

דוגמה לקובץ JSON ID API

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 זמן של אדם API

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

אזור הזמן של האדם פרוטוקול API ו- URI

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

שדות תגובה של אזור זמן API של אדם

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

אזור הזמן של האדם API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

תפקידים API

תפקידים API 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	תפקיד דייר ID המשויך לתפקיד החדש.
הרשאות	ו	הרשאות שהוקצו לתפקיד החדש.
מזהה	ו	הרשאה ID 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
ID	תפקיד דייר ID.
שם	שם המשויך לתפקיד הדייר ID.

השדות הבאים מוחזרים בעת אחזור תפקיד ספציפי עבור דייר:

השדה	תיאור
ID	תפקיד דייר ID.
שם	שם המשויך לתפקיד הדייר ID.
הרשאות	הרשאות שהוקצו לתפקיד.
ID	הרשאה ID לתפקיד.
שם	שם ההרשאה לתפקיד.

תפקידים API דוגמה לקובץ JSON

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

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

"ID":19
"שם":"סוכן"
{
]
פירוט הרשאות עבור תפקיד ספציפי:
]
}
"ID":21
"שם":" "TenantAdmin
"tenantId":39" "הרשאות":
}]
"ID":4" "שם":"UpdateOrg"
{
}
"ID":3
"שם":"ViewOrg"
{
{
{
]

צוות API

צוות API מאפשר לך ליצור צוותים חדשים ולהקצות אותם לקבוצה.

פרוטוקול צוות API ו- URI

URI	API//מנוחה/ארגון/משותף/צוות
שיטת	POST

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

שדות בקשת צוות API

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

דוגמה לקובץ JSON של צוות API

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

צוותים לפי ID (עם סוכנים)

The Team by ID (with Agent) API מייצר רשימה של סוכנים בתוך צוות, או מעדכן מידע של צוות.

צוותים לפי פרוטוקול ID (עם סוכנים) ו- URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
שיטת	קיבל PUT מחק

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

צוותים לפי ID (עם סוכנים) שדות בקשה

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

צוותים לפי ID (עם סוכנים) שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

צוותים לפי ID (עם סוכנים) דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


```
]
}
"ID":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)

הצוות (עם טווח) API 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 POST
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 API מציג רשימה של כל הדיירים בטווח שלך, או יוצר דייר.

פרוטוקול דייר API ו- URI

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

שדות בקשת דייר API

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 דייר API

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 "מופעל":,1395035860000
        "מושבת":,3350369990000
    },
[
```

בקרות הקלטה API

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

הערה: אימות פקדי הקלטה API מאפשר למשתמשים לשלב יישומי צד שלישי בפקדי הקלטה. בעת שימוש בAPI זה היעד עבור פקדי הקלטה

הוא שרת נתונים ולא שירות האינטרנט Webex WFO.

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

API מבצע 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 PM

בקרות הקלטה API פרוטוקול ו- URI

URI	/API/REST/RecordingControls/<Command>

שיטת	POST
הרשאות	פקדי הקלטה
סוג תוכן	יישום/JSON

URI פרמטרי בקשה

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	ID של הסוכן ב- 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	ID של השרת עבור ACD, כמחרוזת. זה יכול להיות ID הוגדר בדף תצורת ACD ב- Webex WFO, או באחת מהאפשרויות הבאות: ▪ עבור מערכות המשתמשות ב- Unified CCE, הדבר נדרש, והוא ID ההיקפי.

השדה	רק?	סוג	תיאור
acdServerType	N	מחרוזת	סוג ACD מוגדר. הערה **acdServerType** נדרש כאשר **acdServerId** הוא ערך שאינו ערך שנוצר על-ידי Cisco וערך מאוחסן.
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 בקשה: POST תוכן: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 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 POST שיטת. דוגמה POST בקשה: API//מנוחה/הקלטותבקרות/השהיה 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. ▪ אדם ID—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 באימות פרוטוקול API ו- URI

URI	//API/REST/RecordingControls/משתמש/5/<מטה-נתונים>
שיטת	POST
הרשאות	פקדי הקלטה
סוג תוכן	יישום/JSON

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

התחברות לפקדי ההקלטה API

נכון לעכשיו, פקדי ההקלטה API תומכים ב- Cisco או בהתקנים אחרים המוגדרים לשימוש בפקדי הקלטה. השתמש בהליך הבא כדי להתחיל להשתמש בפקדי הקלטה API:

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

   הערה Cisco טלפונים משתמשים ב- XML כדי להציג את כל השירותים.

2. הזן את פרטי הכניסה שלך. Webex WFO מעביר אישורים ל-Tomcat servlet בשרת הנתונים, שמבצע בקשת /API/rest/authorize POST 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
   - לחדש
   - 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 לסל 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
לחדש	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 הקלטה אחרת למסך בלבד, פעולה זו

פקודה	שער מקליט	שולחן עבודה חכם מקליט	שרת איתות מקליט	תיאור
				המערכת מתעלמת מהפקודה.
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 האיתות CTI מודע לשיחה עבור המשתמש. אם השיחה הנוכחית עבור למשתמש יש הקלטת רשומת איש קשר שיחה ב- מסד הנתונים ID , 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

פקודה	שער מקליט	שולחן עבודה חרת	שרת איתות מקליט	תיאור
		CTI שירות איתות מודע לקריאה עבור המשתמש. ▪ contactId (מספר שלם) – החזרת איש הקשר Webex WFO ID 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	פורמט
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>"

פקודה	פורמָט
השהה	השהה באופן זמני את הלכידה של נתוני שולחן העבודה, השמע והמסך. 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 פשוטיתWebex 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 פעולת השירות GET או POST.

פרוטוקול ו- URI

URI	קיבל: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=שרת ACD של <agent ID> 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=<agent's ACD ID>&acdServerId=שרת ACD של <agent ID>

כאשר בדוגמה לעיל,

- <Data Server IP>— הזן את כתובת IP של שרת הנתונים.
- <command> — הזן פקודה כגון השהיה, חידוש פעולה או תג. רשימת הפקודות המלאה מפורטת בטבלה שלהלן.
- <agent's ACD ID> — הזן את ACD ID של הסוכן.

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

POST דוגמה

דוגמה

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

כאשר בדוגמה לעיל,

- <שרת נתונים IP>— 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:

   GET# 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 כדי לבדוק את המטה-נתונים:

POST 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 .*.txt localhost_access_log. 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 POST. GET עשוי להשתנות בהתאם לפקודה. ראה את הדוגמה 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
	
	דוגמה POST גוף הבקשה:
	
	{
	"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 ב[redacted]קלטת שער, אירועי השהיה נוספים להקלטות שמע במהלך תהליכי הפיוס. אם ההקלטה כבר מושהית, המערכת מתעלמת מפקודה זו. דוגמה POST: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
חדש שיחה	חדש את הקלטת המסך והשמע עבור השיחה הפעילה. אם ההקלטה אינה מושהית, המערכת מתעלמת מפקודה זו. דוגמה POST: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
פלח	התחל איש קשר פלח חדש עבור השיחה הפעילה. דוגמה POST: {"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 POST: ■ {"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 POST: ■ {"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 POST: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

ייצוא איש קשר יחיד API

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

פרוטוקול ו URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
שיטת	POST, קבל
הרשאות	ייצוא הקלטות
סוג תוכן	יישום/JSON
פרמטרים	<ID> = איש הקשר ID של איש הקשר שברצונך לייצא. אם <ID> אינו קיים, מתקבלת הודעת השגיאה הבאה: "איש הקשר המבוקש אינו קיים!" <<format> = תבנית המדיה שבה ברצונך לייצא את איש הקשר. פורמטי שמע/וידאו: ▪ WebM ▪ 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 ש- 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 דוגמה לתגובה POST:

}

"קידוד": "נכון"

{

להיטי דיבור API

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

להיטי דיבור API פרוטוקול ו- URI

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

שדות תגובה API להיטי דיבור

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.

עָרוּץ	מספר הערוץ של להיט הנאום.

	תיאור	שם
קטגוריה	קטגוריה של להיט הנאום.	
נתיב	נתיב הנאום פגע.	
שם פרטי	שמו הפרטי של הסוכן.	
שם משפחה	שם המשפחה של הסוכן.	
contactId	#מספר ID עבור השיחה.	
צוות	שם הצוות של הסוכן.	
displayId	תצוגת סוכן ID.	
קבוצה	שם הקבוצה של הסוכן.	

דוגמה לקובץ Speech Hits API 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 בAPI זה כדי לבקש מידע על תצורת סקר QM.

תצורת סקר פרוטוקול API ו- URI

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

תצורת סקר API שדות תגובה

שם	תיאור
מזהה	סקר ID.
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	סקר ID עבור הספק.

שם	תיאור
surveyProviderConnectionId	חיבור ID 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	שאלה ID מספר.
surveyId	מספר סקר ID.
תווית	תווית שאלה.
תיאור	תיאור השאלה.
ספקQuestionId	שאלת ספק ID.
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 מספר ID.
questionId	שאלה ID.

תווית	תווית שאלה.
תיאור	תיאור השאלה.
ספקQuestionId	שאלת ספק ID.
סוג	סוג שאלה.

תצורת סקר API | תצורת סקר API דוגמה לקובץ JSON

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.

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

197

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

סקר ID API

השתמש בAPI זה כדי לבקש מידע על סקר QM ספציפי ממנו.

פרוטוקול סקר ID API ו- URI

URI	API//מנוחה/הקלטה/סקר/<ID>
שיטת	קיבל
פרמטר	<ID> = סקר ID.
הרשאות	ניהול סקרים QM הצג תוצאות סקר QM דוחות סקר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות תגובה לסקר ID API

שם	תיאור
מזהה	סקר ID.
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	סקר ID עבור הספק.
surveyProviderConnectionId	חיבור ID 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	שאלה ID מספר.
surveyId	מספר סקר ID.
תווית	תווית שאלה.
תיאור	תיאור השאלה.
ספקQuestionId	שאלת ספק ID.
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 מספר ID.

questionId	שאלה ID.
תווית	תווית שאלה.
תיאור	תיאור השאלה.
ספקQuestionId	שאלת ספק ID.

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

דוגמה לקובץ סקר ID API JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

```
]
}
"ID": מספר, "שם": מחרוזת,
"תיאור": מחרוזת, "יוצר": מחרוזת, "נוצר":
תקופה ,0.0 :"totalPoints" ,
"providerSurveyId": מחרוזת,
"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": [{

"ID": מספר, "questionId":

מספר, "תווית": מחרוזת, "תיאור":

מחרוזת,

"providerAnswerId": מחרוזת, "סוג":

מחרוזת,

"משקל": deimal, "ערך":

מחרוזת"lastModified": תקופה

},

...

]

},

...

]

},

...

]

להיטי טקסט API

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

טקסט להיטים API פרוטוקול ו URI

URI	/API/REST/CAS/TextView
שיטת	קיבל
פרמטרים	CCRID
הרשאות	הצג ניתוח אודיו
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות תגובה API להיטי טקסט

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	ID מספר הקבוצה של הסוכן.
צוות	שם הצוות של הסוכן.

ccrId	רשומת השלמת שיחה ID.

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	צוות הסוכן מספר ID.
מזהה אישיות	אדם ID עבור 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

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

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 ההפעלה ID באמצעות השיטה GET עבור Authorize API.

פרוטוקול ייצוא תעתיק API ו- URI

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

ייצוא תמלול API שדות בקשה

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

ייצוא תמליל API דוגמה לקובץ CURL

להלן דוגמה לבקשת CURL מעוצבת.

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