אני אני אני אני אני אני

סיסקו

Webex מדריך עזר של WFO API

עבור פריסות עם WFM קלאסית

פורסם לראשונה: יולי 10, 2020

עודכן לאחרונה: ינואר 17, 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

תוכן

תוכן 3

הכנות להפעלה 23

ההרשאות 23

בקשת הרשאה 23

בקשת JSON 24

שימוש בתגובת ההרשאה 24

הורסים את המושב 24

עבודה עם קבצי טקסט 24

יצירת משתמש API 25

דבקות והתאמה API 27

פרוטוקול URI 27

שדות בקשה 27

שדות תגובה 28

דוגמה לקובץ JSON 29

סוכן API 31

פרוטוקול URI 31

שדות בקשה 31

שדות תגובה 32

דוגמאות לקובצי JSON 33

תגובה מפורטת מלאה 33

תגובת פרטים בסיסית 34

תגובה ניתנת לסינון 34

סוכנים המתוזמנים לפי תור שירות API **37**
פרוטוקול URI 37
שדות בקשה 37
שדות תגובה 38
IEX SmartSync ייבוא MU פותח תבנית קובץ 38
דוגמה לקובץ JSON 40
קביעת תצורה של מסנן דוחות 40
קביעת התצורה של הפרמטר בסייר הנתונים 41
הגדרת JSON עבור בקשת API 44
הגדרת מסנני טווח 44
טווח תאריכים 44
תאריך יחסי 45
אישור API **47**
פרוטוקול GET/URI 47
שדות בקשה 47
דוגמאות לקובצי JSON 47
בקשה 47
תגובה 48
פרוטוקול POST ו- URI 49
שדות בקשה 49
דוגמאות לקובצי JSON 49
בקשה 49
תגובה 50
סוכנים זמינים לפי תור שירות או מיפוי מיומנויות API **53**

פרוטוקול URI 53
שדות בקשה 53
שדות תגובה 54
דוגמאות לקובצי POST JSON 54
בקש JSON 54
תגובה JSON 54
דוגמה לקובץ GET JSON 55
ייבוא אנשי קשר בצובר 57
פרוטוקול URI 57
ייבוא אנשי קשר בצובר API 57
API ייבוא אנשי קשר בצובר בזמן אמת (מטה-נתונים) 57
פורמטים נתמכים 58
שדות בקשה ותגובה 58
CSV דוגמאות קבצים 64
דוגמה מלאה 65
דוגמה קצרה 65
דוגמאות לקובצי JSON 65
דוגמה מלאה 65
דוגמה קצרה 66
תבנית ZIP 66
הערות 66
שימוש בשרת הנתונים לייבוא אנשי קשר בצובר 67
ארגון גורף ייבוא API 69
קבוצות API פרוטוקול URI 69

קבוצות API שדות בקשה ותגובה 70
Teams API פרוטוקול URI 70
צוותים API שדות בקשה ותגובה 71
אנשים API פרוטוקול URI 71
אנשים API שדות בקשה ותגובה 72
CSV דוגמאות לקבצים 75
ייצוא נתוני דוח בצובר API 77
API ייצוא נתוני דוח צובר של GET 77
GET Bulk Report Data Export API Protocol and URI 77
GET שדות 'ייצוא נתוני דוח בצובר' API 'בקשה' 77
דוגמה לייצוא נתוני דוח צובר של GET API JSON 78
API ייצוא נתוני דוח צובר של POST 78
פרוטוקול URI 79
שדות בקשת POST 79
דוגמה לקובץ JSON 80
שדות תגובה 80
תגובה סינכרונית 81
תגובה אסינכרונית 81
דוגמה לקובץ 81
בקשת JSON 82
קביעת תצורה של מסנן דוחות 83
קביעת התצורה של הפרמטר בסייר הנתונים 83
הגדרת JSON עבור בקשת API 86
הגדרת מסנני טווח 86

טווח תאריכים 86
תאריך יחסי 87
קטגוריות וביטויים API 89
מחיקת קטגוריות וצירופי מילים API 89
פרוטוקול DELETE ומזהי URI 89
קבל קטגוריות וצירופי מילים API 90
פרוטוקול GET ומזהי URI 90
שדות תגובה של GET 90
קטגוריית POST וצירופי מילים API 91
פרוטוקול POST ומזהי URI 91
שדות תגובה של POST 92
PUT קטגוריות וצירופי מילים API 92
פרוטוקול PUT ומזהי URI 92
שדות תגובת PUT 92
GET/POST/PUT JSON דוגמה לקובץ 93
צור קשר עם API המכשיר 95
צור קשר עם פרוטוקול API המכשיר ולאחר URI 95
פרמטרים 95
דוגמאות לקובץ API JSON למכשיר צור קשר 95
דוגמה לקובץ תגובה 95
מכשיר מגע API בכמות גדולה 97
צור קשר עם פרוטוקול API בכמות גדולה של מכשיר URI 97
מכשיר איש קשר דוגמאות לקבצים בכמות גדולה API JSON 97
דוגמה לקובץ תגובה 97

צור קשר API **101**
פרוטוקול URI 101
שדות בקשה 101
ביצוע חיפוש משולב 108
ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים 108
ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים עם ערך ספציפי 108
ביצוע חיפוש אחר אירועי שתיקה 109
דוגמה לקובץ JSON 110
דוגמה לקובץ JSON searchStats פרמטר = true 111
צור קשר עם Basic Search API **113**
פרוטוקול URI 113
שדות בקשה 113
שדות תגובה 114
דוגמה לקובץ JSON 115
ניטור אנשי קשר API **117**
פרוטוקול URI 117
שדות תגובה 117
דוגמה לתגובת JSON 118
טופס הערכה API **119**
פרוטוקול URI 119
שדות תגובה 119
דוגמה לקובץ JSON 121
מזהה טופס הערכה API **125**
פרוטוקול URI 125

שדות תגובה 125
דוגמה לקובץ JSON 127
ממשקי API מסוג חריגה 131
קבל סוגי חריגים API 131
GET סוגי חריגים API פרוטוקול ו- URI 131
סוגי חריגים של GET API שדות בקשה 131
GET סוגי חריגים API דוגמה לקובץ JSON 131
POST בקשות חריגה של צד שלישי API 132
בקשות חריגה של צד שלישי POST API פרוטוקול URI 132
POST בקשות חריגות של צד שלישי API שדות בקשה 132
בקשות חריגה של צד שלישי POST API דוגמאות קובץ JSON 134
ייצוא API 135
פרוטוקול URI 135
שדות בקשה 135
שדות תגובה 135
דוגמה לפלט קובץ CSV 138
ייבוא טקסט כללי API 139
פרוטוקול URI 139
שדות בקשת JSON 139
דוגמה לקובץ JSON 140
ייבוא טקסט כללי עם קבצים מרובים API 143
פרוטוקול URI 143
שדות בקשה 143
פורמטים נתמכים 144

דוגמה לקובץ אצווה CSV 145
דוגמה לקובץ ZIP 145
דוגמה לקובץ JSON 146
גוף JSON 146
תוכן 147
GIS API 149
פרוטוקול URI 149
דוגמאות 149
קובץ סוכן 150
קובץ שירות 156
עמודות 157
ייבוא API 161
פרוטוקול ייבוא GET ו- URI 161
שדות בקשת ייבוא GET 161
שדות תגובת ייבוא GET 161
דוגמה לקובץ ייבוא JSON של GET 162
פרוטוקול ייבוא POST ו- URI 164
ייבוא שדות תגובת POST 164
דוגמה לקובץ ייבוא JSON של POST 165
פורמט JSON 165
פורמט תגובה להצלחה של POST 166
ייבוא ממשקי API של העדפות 167
יצירת העדפות ייבוא API 167
יצירת פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 167

יצירת שדות בקשת העדפות ייבוא 167
צור העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON 168
יצירת תגובת מערכת העדפות ייבוא 168
מחק העדפת ייבוא API 168
מחיקת פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 168
מחיקת תגובת המערכת להעדפות ייבוא 168
העדפות ייבוא API 169
פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 169
ייבוא שדות תגובה להעדפות 169
דוגמה לקובץ JSON 169
תגובת המערכת 171
ייבוא העדפות לפי מזהה API 171
ייבוא העדפות לפי ID Protocol ו-URI 171
ייבוא העדפות לפי שדות תגובת מזהה 171
ייבוא העדפות לפי מזהה דוגמה לקובץ JSON 172
תגובת המערכת 172
עדכון העדפות ייבוא API 172
עדכון פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 173
עדכון שדות תגובה של העדפות ייבוא 173
עדכון העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON 173
עדכון תגובת מערכת העדפות ייבוא 174
רשימת הכללה/אי-הכללה API 175
קבל רשימת הכללה/אי-הכללה API 175
רשימת הכללה/אי הכללה של GET API פרוטוקול URI 175

רשימת הכללה/אי-הכללה של GET API שדות בקשה 175
שדות תגובה של API שירות GET 177
דוגמה לשירות GET API JSON 178
PUT כלול/אל תכלול רשימה API 178
PUT כלול/אל תכלול רשימה פרוטוקול API ו- URI 179
שדות PUT include/exclude list API request 179
PUT כלול / אל תכלול רשימה API שדות תגובה 180
דוגמה לקובץ PUT include/exclude API JSON 181
רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API 182
רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API פרוטוקול URI 182
רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API שדות בקשה 182
רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API שדות תגובה 184
רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API דוגמה לקובץ JSON 185
מחק רשימה כלולה/אל תכלול API 185
DELETE כלול / אל תכלול רשימה API פרוטוקול ו- URI 185
מחיקת תגובת מערכת רשימה כלולה/אל תכלול 185
סיכום אינטראקציה קרא API 186
פרוטוקול URI 186
דוגמה לתגובה 186
משרות API 187
פרוטוקול URI 187
שדות בקשה 187
שדות תגובה 187
דוגמאות לקובצי JSON 189

בקשה 189
תגובה 189
ממשקי API של מבנה ארגוני 191
הקצאת תפקידים לאדם API 191
הקצאת תפקידים לאדם API פרוטוקול URI 191
הקצאת תפקידים לאדם API שדות בקשה 191
הקצאת תפקידים לאדם API דוגמה לקובץ JSON 191
קבוצה משותפת API 192
פרוטוקול API קבוצה משותפת URI 192
שדות בקשה API קבוצה משותפת 192
מבנה ארגוני API משותף (מידע הסתעפות) 192
פרוטוקול API משותף URI 193
שדות בקשה API נפוצים 193
שדות תגובה API נפוצים 193
דוגמה לקובץ JSON API נפוץ 194
קבוצות API 195
פרוטוקול קבוצת API URI 195
שדות בקשת API קבוצה - כל הקבוצות 196
שדות תגובה API הקבוצה 196
דוגמה לקובץ API JSON 197
קבץ לפי מזהה (עם Teams) 198
קבץ לפי מזהה (עם Teams) פרוטוקול ו- URI 198
קיבוץ לפי מזהה (עם Teams) שדות בקשה 198
קיבוץ לפי מזהה (עם Teams) שדות תגובה 198

קבץ לפי מזהה (עם Teams) דוגמה לקובץ JSON 199
API קבוצתית 200
פרוטוקול API של אדם קבוצתי URI 200
שדות בקשת API של אדם קבוצה 200
שדות תגובה API של אדם קבוצתי 200
דוגמה לקובץ API JSON של אדם קבוצה 201
קבוצה (עם היקף) API 201
קבוצה (עם היקף) פרוטוקול API ו- URI 201
שדות קבוצה (עם טווח) API בקשה 201
שדות תגובה של קבוצה (עם טווח) API 202
קבוצה (עם טווח) API דוגמה לקובץ JSON 202
הרשאות API 202
הרשאות API פרוטוקול ו- URI 202
הרשאות API שדות תגובה 203
דוגמה להרשאות API קובץ JSON 203
אדם API 203
פרוטוקול API אדם URI 204
שדות בקשת אדם API 204
דוגמה לקובץ אדם API JSON 205
אדם לפי תעודת זהות API 206
אדם לפי פרוטוקול API מזהה ו-URI 206
אדם לפי מזהה API שדות בקשה (שיטת PUT) 206
אדם לפי מזהה API שדות תגובה 209
אדם לפי מזהה API דוגמה לקובץ JSON 210

אזור הזמן של האדם API 211
אזור הזמן של האדם API פרוטוקול URI 211
אזור הזמן של האדם API שדות תגובה 211
דוגמה של קובץ API אזור הזמן של האדם JSON 212
תפקידים API 212
תפקידים API פרוטוקול URI 212
תפקידים API שדות בקשה 212
תפקידים API שדות תגובה 213
תפקידים API JSON דוגמה לקובץ 213
צוות API 214
פרוטוקול צוות API URI 214
שדות בקשת API צוות 215
דוגמה לקובץ צוות API JSON 215
צוותים לפי תעודה מזהה (עם סוכנים) 215
צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) פרוטוקול ו-URI 215
צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) שדות בקשה 216
צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) שדות תגובה 216
צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) דוגמה לקובץ JSON 217
צוות (עם היקף) 219
פרוטוקול צוות (עם היקף) URI 219
שדות בקשת צוות (עם טווח) 219
שדות תגובה של צוות (עם היקף) 219
דוגמה לקובץ JSON של צוות (עם היקף) 219
דייר API 220

פרוטוקול API דיירים URI 220
שדות בקשת API לדייר 220
שדות תגובה של API דיירים 221
דוגמה לקובץ דייר API JSON 221
מצב סוכן בזמן אמת API 223
מצב סוכן בזמן אמת API פרוטוקול URI 223
פרמטרים 223
שיקולי פרמטר fromTime 224
מצבי סוכן בזמן אמת API שדות בקשה 224
מצבי סוכן בזמן אמת API שדות תגובה 225
מצבי סוכן בזמן אמת API דוגמאות קובץ JSON 225
בקש דוגמה לקובץ 225
דוגמה לקובץ תגובה 225
לכידת נתונים בזמן אמת API 227
לכידת נתונים בזמן אמת API פרוטוקול URI 227
לכידת נתונים בזמן אמת API שדות בקשה 227
לכידת נתונים בזמן אמת שדות תגובה API 228
לכידת נתונים בזמן אמת API דוגמה לקובץ JSON 229
הורסים את המושב 229
תגובת המערכת 229
פקדי הקלטה API 231
בקרות הקלטה API פרוטוקול URI 231
URI פרמטרים של בקשת 232
פרמטרי שאילתה 232

פקדי הקלטה אימות API פרוטוקול URI 235
התחברות לפקדי ההקלטה API 236
התנתקות מפקדי ההקלטה API 237
פקדי הקלטה API פקודות בקשה 237
שימוש בפקדי הקלטה משורת הפקודה 241
פקדי הקלטה פשוטים API 243
פרוטוקול URI 243
פרטי לוח הזמנים לפי סוכנים ותאריך API 249
פרוטוקול URI 249
פרמטרים 249
שדות בקשה 249
פרטי לוח זמנים לפי סוכנים ושדות תגובה של תאריך API 250
פרטי לוח זמנים לפי סוכנים ותאריך API דוגמאות קובץ JSON 251
בקש דוגמה לקובץ 251
דוגמה לקובץ תגובה 251
לוח זמנים עבור Timepan API 253
פרוטוקול URI 253
פרמטרי בקשה 253
שדות בקשה 254
שדות תגובה 254
אובייקטי פעילות 254
דוגמה לתגובה 255
שירות API 257
קבל שירות API 257

פרוטוקול API שירות GET ו- URI 257
שדות בקשת API שירות GET 257
שדות תגובה של API שירות GET 258
דוגמה לשירות GET API JSON 259
API שירות POST 260
שירות POST API פרוטוקול ו- URI 260
שדות בקשת API שירות POST 261
שדות ימים 264
שדות מיפוי מיומנות 265
שדות DN 265
שדות שירות וירטואליים 265
תזמון שדות הזמנה 265
שדות הזמנת חופשה 266
שדות קבוצה מרובת מיומנויות 266
שדות תגובה API שירות POST 267
דוגמה לבקשת API של שירות POST JSON 269
תגובת API של שירות POST דוגמה לקובץ JSON 274
מזהה תור שירות API 281
קבל מזהה שירות API 281
מזהה שירות GET פרוטוקול API ו- URI 281
קבל מזהה שירות API שדה בקשה 281
קבל מזהה שירות API שדות תגובה 282
מזהה שירות GET תגובת API דוגמה לקובץ JSON 284
מזהה שירות PUT API 289

מזהה שירות PUT API פרוטוקול URI 290
פרמטרים 290
מזהה שירות PUT API שדות בקשה 290
מזהה שירות PUT דוגמה API קובץ JSON של שירות 293
מחיקת מזהה תור שירות API 299
מזהה שירות DELETE פרוטוקול API ו- URI 299
מחק מזהה שירות API שדה בקשה 299
משמרות לפי סוכן API 301
Shifts by Agent API Protocol and URI 301
משמרות לפי סוכן API שדות בקשה 301
משמרות לפי שדות תגובה של סוכן API 302
הזזות לפי סוכן API שדות קלט ופלט של JSON 303
שדות קלט 303
שדות פלט 304
תפוקת פעילות לסוכנים במשמרות חצות 305
דוגמה ל'משמרות לפי סוכן' API קובץ JSON 305
ייצוא איש קשר יחיד API 309
פרוטוקול URI 309
תגובה לדוגמה 310
מיפוי מיומנויות API 311
קבל מיפוי מיומנויות API 311
GET Skill Mapping API Protocol and URI 311
מיפוי מיומנות GET שדות בקשת API 311
דוגמה למיפוי מיומנות API JSON 311

API מיפוי מיומנויות POST 312
מיפוי מיומנויות POST API Procotol/URI 312
דוגמאות למיפוי מיומנויות POST API JSON 312
פורמט בקשה 312
מתכונת תגובה 313
מזהה מיפוי מיומנות API 315
קבל מזהה מיפוי מיומנות API 315
GET מזהה מיפוי מיומנות פרוטוקול API ופרוטוקול URI 315
קבל מזהה מיפוי מיומנות API מזהה מיפוי מיומנות JSON 315
מזהה מיפוי מיומנות PUT API 316
מזהה מיפוי מיומנות PUT פרוטוקול API ו- URI 316
מזהה מיפוי מיומנות PUT API מזהה מיפוי מיומנות דוגמה JSON 317
DELETE מזהה מיפוי מיומנות API 318
מזהה מיפוי מיומנות DELETE פרוטוקול API ו- URI 318
דיבור להיטים API 319
דיבור פוגע API פרוטוקול URI 319
דיבור פוגע בשדות תגובה API 319
להיטי דיבור API דוגמה לקובץ JSON 320
תצורת סקר API 323
תצורת סקר API פרוטוקול URI 323
תצורת סקר שדות תגובה API 323
תצורת סקר API דוגמה לקובץ JSON 325
מזהה סקר API 329
מזהה סקר API פרוטוקול URI 329

מזהה סקר API שדות תגובה 329
מזהה סקר API דוגמה לקובץ JSON 331
טקסט להיטים API 333
טקסט פוגע API פרוטוקול URI 333
כניסות טקסט API שדות תגובה 333
להיטי טקסט API דוגמה לקובץ JSON 334
ייצוא תמלול API 337
פרוטוקול ייצוא תעתיק API URI 337
ייצוא תעתיק שדות בקשת API 337
ייצוא תמלול API דוגמה לקובץ CURL 337
API משתמש 339
פרוטוקול API משתמש URI 339
שדות בקשת API משתמש 339
דוגמה של GET User API JSON 339
WHIT API 341
WHIT API פרוטוקולים URI 341
פרוטוקול העלאה 341
פרוטוקול ייבוא 341
שדות בקשת API WHIT 342

תחילת העבודה

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

ההרשאות

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

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

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

בקשת הרשאה

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

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

בקשת JSON

}

"אזור": מחרוזת"userId" ,":

מחרוזת, "סיסמה": מחרוזת,

"שפה": מחרוזת"tenantId" ,":

מספר שלם

{

שימוש בתגובת ההרשאה

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

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

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

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

הורסים את המושב

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

התנתקות

- הנפק בקשת HTTPS DELETE כדי:

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

עבודה עם קבצי טקסט

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

יצירת משתמש API

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

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

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

יצירת חשבון משתמש API

1. הפעל Webex WFO והיכנס כמנהל מערכת.

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

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

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

נושאים קשורים

הצג את *Webex* מדריך העזר של WFO API.

דבקות והתאמה API

השתמש API זה כדי לבקש WFM סטטיסטיקת ציות ותאימות.

הערה : חישובי הדבקות הם אך ורק מחצות עד חצות באזור הזמן של הדייר.

פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/תזמון/דבקות/סוכן
שיטת	קיבל
הרשאות	עריכת לוחות זמנים משתמשים מחוברים יכולים לבדוק את הדבקות שלהם.
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טפסים

שדות בקשה

שם	רק?	סוג	תיאור
agentId	N	מחרוזת	באפשרותך להשתמש במזהה האדם כפרמטר אופציונלי בבקשה אם יש לך סוכן ספציפי שברצונך למשוך נתונים באמצעות API.
תמר	ו	תאריך	התאריך שעבורו אתה מבקש נתוני היענות מפורטים של הסוכן בפורמט YYYY-MM-DD.
pageSize	N	מספר	מספר התוצאות שיש להחזיר. ברירת מחדל = 25 מקסימום = 200
pageNumber	N	מספר	מספר עמוד עבור התוצאות. ברירת מחדל = 1

שדות תגובה

שם	תיאור
agentId	מזהה הסוכן.
acdAgentId	ACD מזהה סוכן. מאפשר לספקים להתאים סוכנים בין ACD והרישומים שלהם.
מתוזמנשניות	סה"כ זמן בשניות הסוכן מתוזמן לעבוד עבור התאריך שנבחר.
scheduledInServiceSeconds	סה"כ זמן בשניות שהסוכן מתוזמן להיות בשירות וזמין כדי לטפל בשיחות עבור התאריך הנוכחי
actualInServiceשניות	מספר השניות שהסוכן היה בשירות. notInAdherenceשניות
	מספר השניות שהסוכן לא עמד בדרישות. לוח זמנים עמידה
	אחוז דבקות, מעוגל ללוח זמנים של מקום עשרוני אחד התאמה
	אחוזי התאמה, מעוגלים לפרטי מקום עשרוני אחד
	מידע מפורט לגבי דבקות הסוכן. מתוזמן סוג פעילות
	מזהי סוגי פעילות מתוזמנת. scheduledActityStartTime
	שעת התחלה מתוזמנת של פעילות בתבנית UTC
inAdherenceSeconds	מספר השניות שהסוכן עומד בדרישות.
outOfAdherenceשניות	מספר השניות שהסוכן אינו עומד בדרישות.
נתונים בפועל	מידע מפורט לגבי מצב ההיענות של הסוכן בפועל. הערה עבור התאריך הנוכחי, מוצ מערך ריק עבור פעילויות מתוזמנות עתידיות.
בפועלAgentState	מצב הפעילות בפועל של הסוכן.
actualAgentStateStartTime	זמן התחלה בפועל עבור הסוכן, בתבנית UTC
actualReasonCode	קוד סיבה לפעילות סוכן בפועל. יכול להיות NULL.

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

```
1   ]
2     }
3                                                  agentId"": מחרוזת,
4                                                  acdAgentId"": מחרוזת ,
5                                          "scheduledSeconds":number,
6                                  "scheduledInServiceSeconds":number,
7                                      "actualInServiceSeconds":number,
8                                     "notInAdherenceSeconds":number,
9                                          "scheduleAdherence":number,
10                                "scheduleConformity":number, "details":
11                                                                  ]
12                                                                }
13                                  scheduledActivityType"": מחרוזת ,
14                                  "scheduledActityStartTime":UTC,
15                                  inAdherenceSeconds"": מספר ,
16                                  outOfAdherenceSeconds"": מספר
17                                                        "actuals":
18                                                                ]
19                                                              }
20                                  actualAgentState"": מחרוזת ,
21                            "actualAgentStateStartTime":UTC,
22                                 "actualReasonCode":number,
23                               "inAdherenceSeconds":number,
24                            "outOfAdherenceSeconds":number
25                                                              },
26                                                             ...
27                                                                [
28                                                                },
29        },
30       ...
31  [
32
33
34
```

סוכן API

API הסוכן מאפשר לך לאחזר נתוני סיכום עבור סוכנים.

הערה API זה מחזיר רק סוכנים הזמינים לתזמון.

פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/תזמון/סוכן
שיטת	קיבל
הרשאות	עדכון בקשות להעברת הודעות
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשה

שם	רק?	סוג	תיאור
activeAgentAndActiveUser	N	בוליאני	כאשר הוא מוגדר כ- True, מחזיר רק משתמשים פעילים שהם גם סוכנים פעילים.
activeAgent	N	בוליאני	כאשר הוא מוגדר כ- True, מחזיר רק סוכנים פעילים.
acdId	N	מחרוזת	אם הוגדר, מחזירה סוכנים המשויכים למזהה ACD זה.
agentAssignedException	N	בוליאני	כאשר הוא מוגדר כ- True, ואם fullDetail מוגדר גם כ- True, מחזיר את המזהים של כל החריגים שהוקצו לסוכן. אם fullDetail מוגדר כ- False, לא יוחזרו נתונים.
פירוט מלא	N	בוליאני	אם הוגדר כ- True, מחזירה את כל נתוני הסוכן. אם הוגדר כ- False, מחזיר מזהה, שם פרטי, שם משפחה ומספר עובד.

שם	רק?	סוג	תיאור
ניתן לסינון	N	בוליאני	אם הוגדר כ- True, מחזירה פרטי סוכן הניתנים לסינון (מזהה סוכן, שם פרטי, שם משפחה, מספר עובד, מזהה מיפוי מיומנויות, מזהה תור שירות ומזהה קבוצת כישורים מרובים.

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

הערה הפרמטרים activeAgent, activeAgentAndActiveUser ו- acdId אינם בלעדיים זה לזה. כל הגרסאות אפשרות כללי תצוגה. רק סוכנים הגלויים למתקשר מוחזרים.

שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

הערה התפקיד שלך קובע איזה מהשדות בטבלה באפשרותך להציג. לדוגמה, השדה EmployeeNumber ניתן להצגה רק על-ידי משתמש בעל תפקיד מנהל מערכת.

השדה	תיאור
ACD_ID	מזהה ACD המשויך לסוכן.
פעיל	נכון/לא נכון. מציין אם הסוכן פעיל.
מזהה סוכן	תעודת זהות של הסוכן. שדה זה משמש גם את 'משמרות' על-ידי סוכן API.
מספר עובד	מספר העובד של הסוכן (מנהלי מערכת בלבד).
StartDateחברה	תאריך תחילת העבודה של הסוכן בחברה, בפורמט YYYY-MM-DD. רק מנהלי מערכת יכולים להציג שדה זה.
מחלקתאריך התחלה	תאריך תחילת העבודה של הסוכן במחלקה, בפורמט YYYY-MM-DD (מנהלי מערכת בלבד).
תאריך סיום	תאריך סיום המחלקה של הסוכן, בפורמט YYYY-MM-DD (מנהלי מערכת בלבד). שדה זה יכול להיות NULL.
FirstName	שמו הפרטי של הסוכן.
LastName	שם המשפחה של הסוכן.

השדה	תיאור
צוות ראשי	הצוות הראשי של הסוכן. שדה זה יכול להיות NULL אם לסוכן אין צוותים.
MultiskillGroupID	תעודת הזהות של קבוצת MultiSkill שאליה משויך הסוכן.
לקריאה בלבד	נכון/לא נכון. מציין אם הסוכן מוגדר לקריאה בלבד (מפקחים, מנהלי מערכת בלבד).
שירותים	רשימת מזהי השירותים שבהם תומך הסוכן.
~~הגדרות~~	~~קישורים לגישה להגדרות הסוכן, לפי מזהה סוכן. מינימנויותמיפוי רשימת המזהים של מיפויי הכישורים שבהם תומך הסוכן. צוותי~~ רשימת תעודות הזהות של הקבוצות בהן תומך הסוכן.

דוגמאות לקובצי JSON

להלן דוגמאות של תגובות JSON מעוצבות.

תגובה מפורטת מלאה

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

"לקריאה בלבד":בוליאני, "שירותים":[מספר, ...],

"הגדרות":

{

"$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"

{

skillMappings"":[מספר, ...],

"צוותים":[מספר, ...],

},

...

]

תגובת פרטים בסיסית

]

}

"agentId":number, "firstName":string,

"lastName":string,

"employeeNumber":string

},

...

]

תגובה ניתנת לסינון

]

}

"agentId":number, "firstName":string,

"lastName":string,

"employeeNumber":string,

"teams":[number, ...],

skillMappings"":[מספר, ...],

"שירותים":[מספר, ...] ,

מספר:""multiSkillGroupId

},

...

]

סוכנים המתוזמנים לפי תור שירות API

API האפשרות 'סוכנים המתוזמנים לפי תור שירות' מחזירה את מספר הסוכנים המתוזמנים ב'שווה ערך למשרה מלאה' (FTE) לפי מרווח עבור קבוצה של תורי שירות. עבור קבוצות מרובות מיומנויות, שבהן סוכן יכול לעבוד במשרה חלקית בשני תורי שירות או יותרFTE , הוא עשרוני. לדוגמה, אם הסוכן עובד בחצי משרה בשתי קבוצות שירות, הוא רשום כ- 0.5 FTE אם הסוכן מתוזמן לעבוד במשך כל המרווח.

הערה כדי להחזיר נתונים, תיבת הסימון "אל תיצור תחזיות או לוחות זמנים עבור תור שירות זה" חייבת להיות מנוקה. תורי השירות חייבים להיות בתצוגה הראשית
של המשתמש השולח.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
שיטת	הצבה
הרשאות	תכנון לוחות זמנים
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

הערה הנתונים המוחזרים מוגבלים בהתבסס על התצוגות שתצורתן נקבעה על-ידי המשתמש המאומת. משתמשים אינם יכולים לאחזר נתונים עבור תורי שירות שאינם גלויים להם.

שדות בקשה

שם	רק?	תיאור
מרווח זמן	ו	מרווחים של 15 או 30 דקות.
מזהי תורי שירות	N	מזהי תור השירות שעבורם אתה מאחזר פרטי איוש. ברירת מחדל = כל תורי השירות שיש לך הרשאה להציג

שם	רק?	תיאור
טווח תאריכים	ו	טווח תאריכים של הבקשה. ניתן לבקש תאריכים בעבר, בהווה או בעתיד. הנתונים מוחזרים מחצות עד חצות באזור הזמן של הדייר עבור כל תאריך.

שדות תגובה

פלט הוא מערך של מערכים, לפי תור שירות ולאחר מכן לפי תאריך. 48 או 96 מרווחים מוחזרים עבור כל תאריך, תלוי אם נדרשים מרווחים של 15 דקות או 30 דקות.

שם	רק?	תיאור
מזהה תור שירות	ו	מזהה תור השירות.
שם תור שירות	ו	שם תור השירות.
מזהה סוג תור שירות	ו	המזהה של סוג תור השירות.
שם סוג תור שירות	ו	שם סוג תור השירות.
זמן התחלה של מרווח	ו	חותמת זמן UNIX לזמן ההתחלה של המרווח.
סוכנים מתוזמנים	ו	מספר הסוכנים המתוזמנים ב- FTEs, למקום עשרוני אחד. ספירת הסוכנים תלויה במרווח הזמן שסוכן מתוזמן.

דוגמה: אם סוכן מתוזמן ל-15 דקות במרווח זמן של 30 דקות, הסוכן נחשב ל-0.5 סוכנים.

IEX SmartSync ייבוא MU פותח תבנית קובץ

להלן תבנית קובץ ייבוא לדוגמה של SmartSync MU (יחידת ניהול, שהיא תור שירות). בדוגמה זו:

- CT = סוג איש קשר (כגון נכנס, יוצא, דואר אלקטרוני או צ'אט)
- פתח = סוכנים מתוזמנים

```
<?xml version="1.0"?>
<נפתח>
<muOpens>
```

```
<muID>28</muID>
<ctID>27</ctID>
<תאריך>
<יום>17< יום><חודש>5</חודש><שנה>2005< שנה>
</תאריך>
<openValue time="08:00">12.00</openValue>
<openValue time="08:15">12.00</openValue>
<openValue time="08:30">12.00</openValue>
<openValue time="08:45">12.00</openValue>
<openValue time="09:00">12.00</openValue>
<openValue time="09:15">12.00</openValue>
<openValue time="09:30">12.00</openValue>
<openValue time="09:45">12.00</openValue>
</muOpens>
<muOpens>
<muID>28</muID>
<ctID>28</ctID>
<תאריך>
<יום>17< יום><חודש>5</חודש><שנה>2005< שנה>
</תאריך>
<openValue time="08:00">54.00</openValue>
<openValue time="08:15">52.00</openValue>
<openValue time="08:30">55.00</openValue>
<openValue time="08:45">57.00</openValue>
<openValue time="09:00">59.00</openValue>
<openValue time="09:15">59.00</openValue>
<openValue time="09:30">62.00</openValue>
<openValue time="09:45">60.00</openValue>
</muOpens>
</נפתח>
```

דוגמה לקובץ JSON

בקש JSON

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

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

תגובה JSON

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

קביעת תצורה של מסנן דוחות

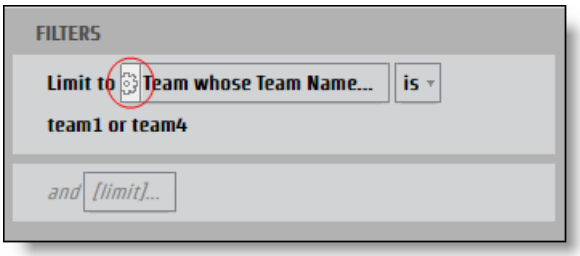
אחת התכונות של API ייצוא נתוני דוח בצובר היא היכולת לשנות את המסננים בדוח בעת התקשרות API. באפשרותך להגדיר את המסננים על-ידי עריכת הטקסט של בקשת POST. כדי לשנות מסנן באמצעות API, עליך לבצע כמה שינויים בדוח בסייר הנתונים מראש.

קביעת התצורה של הפרמטר בסייר הנתונים

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

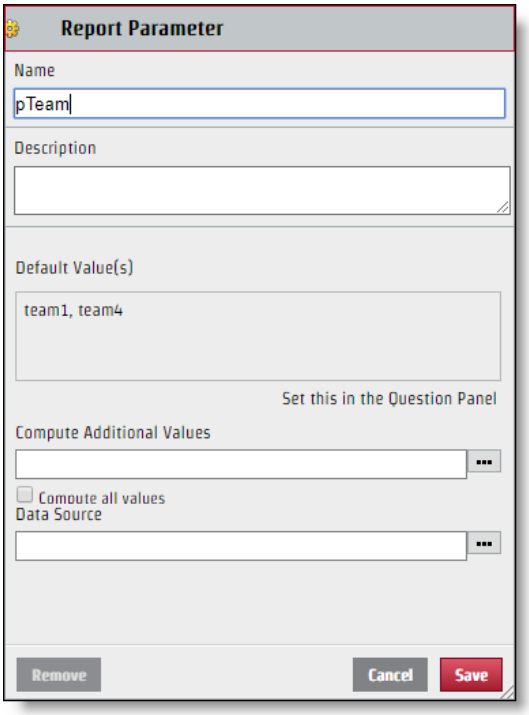
הגדרת הפרמטר

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



תיבת הדו-שיח פרמטר דוח נפתחת.

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

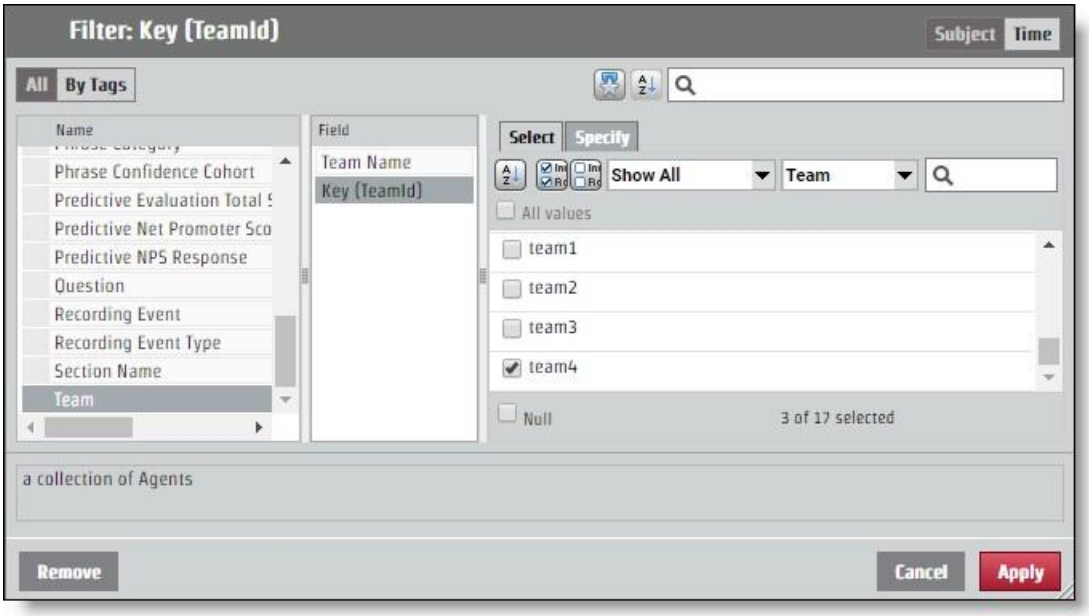


5. לחץ על שמור.

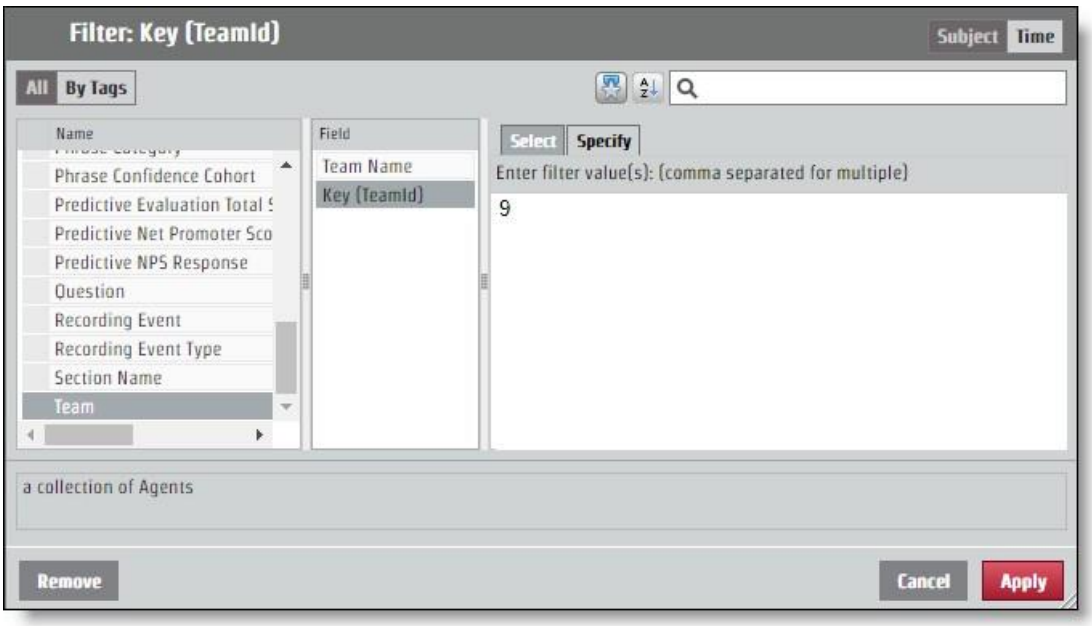
לאחר קביעת התצורה של המסנן, ניתן לערוך אותו באמצעות בקשת API. למרות ששם הפרמטר שתיצור ישמש לשם המפתח בצמד ערכי המפתח JSON, הערך המוצג במקטע בחר בתיבת הדו-שיח סינון אינו בהכרח הערך שבו עליך להשתמש עבור קובץ JSON. כדי לתקן את קובץ JSON כראוי, עליך לזהות את השם הספציפי של הערך.

זיהוי הערך הספציפי

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



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



הגדרת JSON עבור API Request

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

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

...

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

...

הגדרת מסנני טווח

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

טווח תאריכים

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

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

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

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

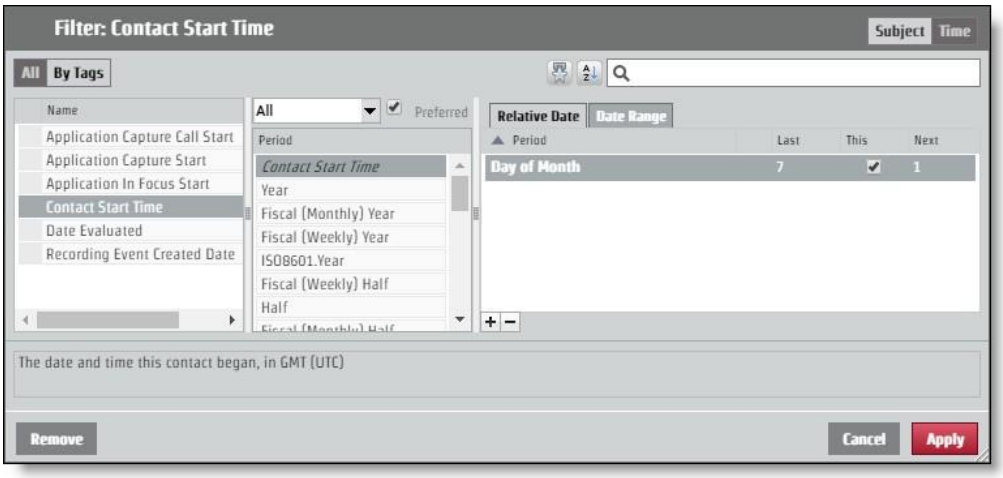
...

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

...

תאריך יחסי

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



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

...

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

:"\containsNull\":\"false\",\"value"\}

{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStar t\":-]

7,\"rangeEnd\":-1},

{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 0,\"rangeEnd\":0},

{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 1,\"rangeEnd\":1}]}}]",

...

אשר API

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

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

פרוטוקול GET /URI

URI	/api/rest/authorize
שיטת	קיבל

שדות בקשה

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

דוגמאות לקובצי JSON

בקשה

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

```
{
"אזור": מחרוזת,
```

"userId": מחרוזת, "סיסמה":

מחרוזת, "שפה": מחרוזת ,

"tenantId": מספר שלם

{

תגובה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

}

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"מזהה":2,

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

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

"teamName":"Default Team",

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

Group", "lang":"en",

"מדינה":"", "sessionTimeout":"60" ,

"timezoneString":"America\/Chicago",

"deactivated":false,

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

"passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"הרשאות":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

"ניהול מדיניות סיסמה",

...

]

"groupsInScope": [],

"teamsInScope": [],

"serviceQueuesInScope":[]

}

פרוטוקול POST ו URI

URI	/api/rest/authorize
שיטת	הצבה

שדות בקשה

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

דוגמאות לקובצי JSON

בקשה

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

}

"locale": string,

"userId": string,

"password": string,

"language": string,

"tenantId"": מספר שלם

{

תגובה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

}

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"מזהה":,2

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

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

"teamName":"Default Team",

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

Group", "lang":"en",

"מדינה":"","sessionTimeout":"60" ,

"timezoneString":"America\/Chicago",

"deactivated":false,

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

"passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"הרשאות":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring", "AdministerPasswordPolicy",

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

סוכנים זמינים לפי תור שירות או מיפוי מיומנויות API

API 'סוכן זמין לפי תור שירות' או 'מיפוי מיומנות' מחזיר את פרטי הפעילות המתוזמנת הנוכחית עבור כל הסוכנים המתוזמנים כעת לעבוד בתור שירות ושסוג הפעילות שלהם הוא ,in_service שעות נוספות או close_service. סוכנים לא מתוזמנים וכן כל סוכן שנמצא בחריגה (הפסקה, ארוחת צהריים, חריגה שהוקצתה וכן הלאה) בזמן השאילתה לא יחזירו נתונים.

API זה מחזיר נתונים רק עבור סוכנים הנמצאים בטווח המתקשר, גלויים למשתמש המאומת.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/scheduling/schedule/availableAgents
שיטת	פרסם, קבל
פרמטרי POST	ללא
פרמטרי GET	agentId תאריך בתבנית yyyy-MM-dd
הרשאות	לוח זמנים לתכנון

שדות בקשה

עליך לבקש מזהי תור שירות או מזהי מיפוי מיומנויות. אם תספק סוג אחד של מזהה, השני יכול להיות ריק.

שם	רק?	תיאור
serviceQueueIds	N	מזהי תור השירות שעבורם אתה מאחזר מידע סוכן פעיל.
skillMappingIds	N	מזהי מיפוי הכישורים שעבורם אתה מאחזר מידע סוכן פעיל.

שדות תגובה

השדה	תיאור
agentId	מזהה של סוכן המתוזמן כעת לתמוך בתור השירות.
agentTimeZone	אזור הזמן של הסוכן.
מתוזמנתפעילות	הפעילות המתוזמנת של הסוכן.
סוג פעילות	סוג הפעילות שהסוכן מתוכנן אליה. activityTypeLabel
	התווית מוחלת על הפעילות המתוזמנת בממשק המשתמש.
פעילותDetailName	שם הפירוט של הפעילות המתוזמנת.
serviceQueueIds	מזהי תור השירות שהסוכן מתוזמן כעת לפעול. בדרך כלל זהו מזהה תור שירות יחיד, אלא אם כן הסוכן מתוזמן לעבוד בקבוצה מרובת מיומנויות.
skillMappingIds	מזהי מיפוי הכישורים שהסוכן מוקצה להם כעת ו-מתוכנן לעבוד.
startTime	שעת ההתחלה של פעילות מתוזמנת בתבנית UNIX.
שעת סיום	שעת הסיום של פעילות מתוזמנת בתבנית UNIX.

דוגמאות לקובצי POST JSON

בקש JSON

}

serviceQueueIds"": [מספר, מספר, מספר...] "skillMappingIds":

[מספר,מספר,מספר...]

{

תגובה JSON

]

}

"agentId": 1,

"agentTimeZone": "אמריקה/שיקגו" "scheduledActivity":
}
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "בשירות" ,
"activityDetailName": "תמיכה" , "serviceQueueIds":
[number,number,number,...], "skillMappingIds":
[number,number,number,...], "startTime": "287579823492000",
"endTime": "45832573458000",

{
}, ...
]

דוגמה לקובץ GET JSON

]
}
"תאריך": "2020-01-05",
"dateLabel": "Sun, Jan 5",
"timeRangeLabel": null,
"firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,
"shiftCrossesMidnight": false,
"scheduledActivities": null
},
}
"תאריך": "2020-01-06",
"dateLabel": "שני, ינואר 6", "timeRangeLabel":
"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":
1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "מתוזמנותפעילויות": [
}
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "completeDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "בשירות",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null, "צבע":
"#7399BD",
"inShiftDate": נכון
},]...
]...

ייבוא אנשי קשר בצובר

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

קיימים שני ממשקי API של ייבוא בכמות גדולה:

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

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

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

פרוטוקול ו URI

ייבוא אנשי קשר בצובר API

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

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

URI	/api/rest/wfo/contact/import

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

פורמטים נתמכים

ניתן לכלול את התבניות הבאות בבקשה מרובת חלקים.

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

שדות בקשה ותגובה

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

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

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

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

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

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

שם	רק?	תיאור
		מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא
הקלטה2	N	משמש בשנת CSV. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. הסיומת מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא
הקלטה3	N	משמש בשנת CSV. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר 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: יכול להיות קובץ שמע, אחרת הייבוא נכשל. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא
הקלטה2אופסט	N	משמש בשנת 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	בשימוש 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	בשימוש 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

ניתן להעלות CSV 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 ב- CSV.
- העמודות הכלולות 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 הקלטה.

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 ל- WFO Webex 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  batch.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 ב- Bulk Contact Import API כדי להעלות אנשי קשר בצובר באמצעות שרת הנתונים.

השימוש בייבוא אנשי קשר בצובר API דורש את הפעולות הבאות:

- Webex תפקיד מנהל WFO 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 WFO Webex. 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 הוגדר ב- Webex, WFO נווט אל הדף תצורת שרת נתונים (ניהול יישומים > תצורת מערכת > תצורת שרת נתונים) ובחר שרת נתונים זה.
2. במקטע הגדרות סינכרון ACD של שרת נתונים אזורי, ודא שהאפשרות הפוך לכידה לזמינה נבחרה וש **ACD** הכללי (ברירת מחדל) הוקצה.
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 קובץ CSV ואת כל קבצי המדיה המשויכים אליו בתיקיה 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

API הייבוא של ארגונים בצובר משמש צדדים שלישיים להעלאת 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 שה- API משנה רק את השדות המשתנים. זה בטוח לייבא את אותו קובץ מספר פעמים.

הייבוא מטפל בקבוצות, צוותים ואנשים באופן הבא.

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

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/upload/groups
שיטת	הצבה
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	מזהה הקבוצה ACD. ניתן לזהות את מספר הזיהוי על-ידי ייצוא נתוני הקבוצה והצגתם בקובץ CSV שנוצר. הערה אם הקבוצה היא קבוצה חדשה, יש להגדיר את המזהה ל- 0 (אפס) לאחרת הייבוא 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.

Teams API פרוטוקול ו URI

URI	/api/upload/teams
שיטת	הצבה
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.

צוותים API שדות בקשה ותגובה

שם	רק?	תיאור
מזהה	ו	תעודת הזהות של הקבוצה ACD. באפשרותך לזהות את מספר הזיהוי על-ידי ייצוא נתוני הצוות והצגתם בקובץ CSV המתקבל. הערה: אם הצוות הוא צוות חדש, יש להגדיר את המזהה ל- 0 (אפס), אחרת ייבוא ייכשל.
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/upload/persons
שיטת	הצבה
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 לא מוחק אחד משלושת המזהים

אם כבר קיים ערך. לדוגמה, אם נמצאה התאמה בכתובת הדואר האלקטרוני אך קובץ CSV המיובא אינו מכיל מזהה ACD עבור המשתמש, אך כבר יש לנו מזהה כזה 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	תעודת הזהות של האדם ב- WFO Webex. ניתן לזהות את מספר הזיהוי על-ידי ייצוא נתוני אדם והצגתם בקובץ CSV המתקבל. 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 ל- 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 שהוקצו למשתמש WFM (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא
מיינוויו	N	התצוגה הראשית של המשתמש ב- WFM (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא
companyStartDate	N	התאריך שבו המשתמש התחיל עם החברה בפורמט MM/DD/YYYY (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא

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

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

קובץ CSV דוגמאות

קבוצות CSV דוגמה

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

דוגמה CSV Teams

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

ייצוא נתוני דוח בצובר API

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

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

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

ייצוא נתוני דוח צובר של GET API

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

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

URI ו GET Bulk Report Data Export API Protocol

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

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

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

דוגמה לייצוא נתוני דוח צובר של GET API JSON

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.


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


ייצוא נתוני דוח צובר של POST API

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

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

פרוטוקול ו URI

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

שדות בקשת POST

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

דוגמה לקובץ JSON


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


שדות תגובה

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

תגובה סינכרונית

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

תגובה אסינכרונית

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

דוגמה לקובץ

להלן דוגמה לבקשה מעוצבת.

בקשת JSON


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

קביעת תצורה של מסנן דוחות

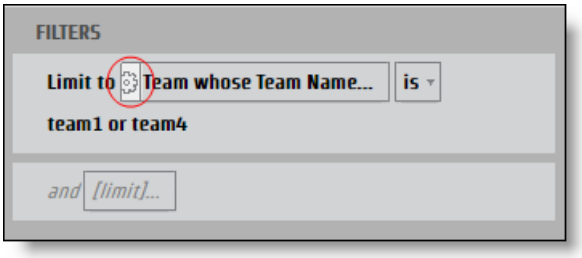
אחת התכונות של API ייצוא נתוני דוח בצובר היא היכולת לשנות את המסננים בדוח בעת התקשרות API. באפשרותך להגדיר את המסננים על-ידי עריכת הטקסט של בקשת POST. כדי לשנות מסנן באמצעות API, עליך לבצע כמה שינויים בדוח בסייר הנתונים מראש.

קביעת התצורה של הפרמטר בסייר הנתונים

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

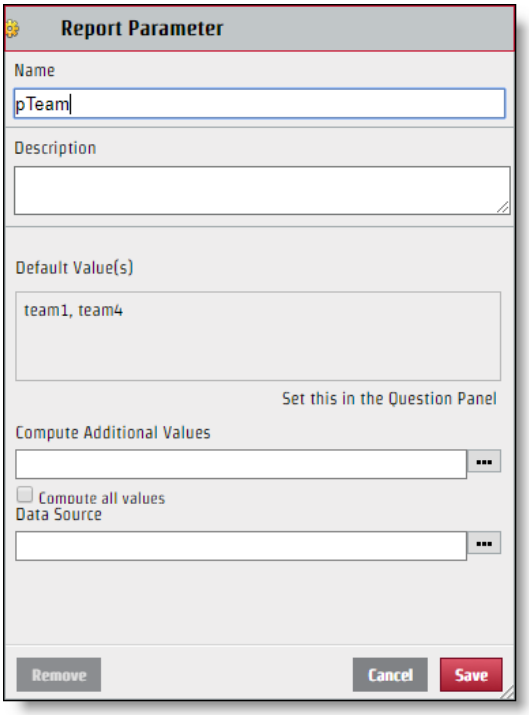
הגדרת הפרמטר

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



תיבת הדו-שיח פרמטר דוח נפתחת.

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

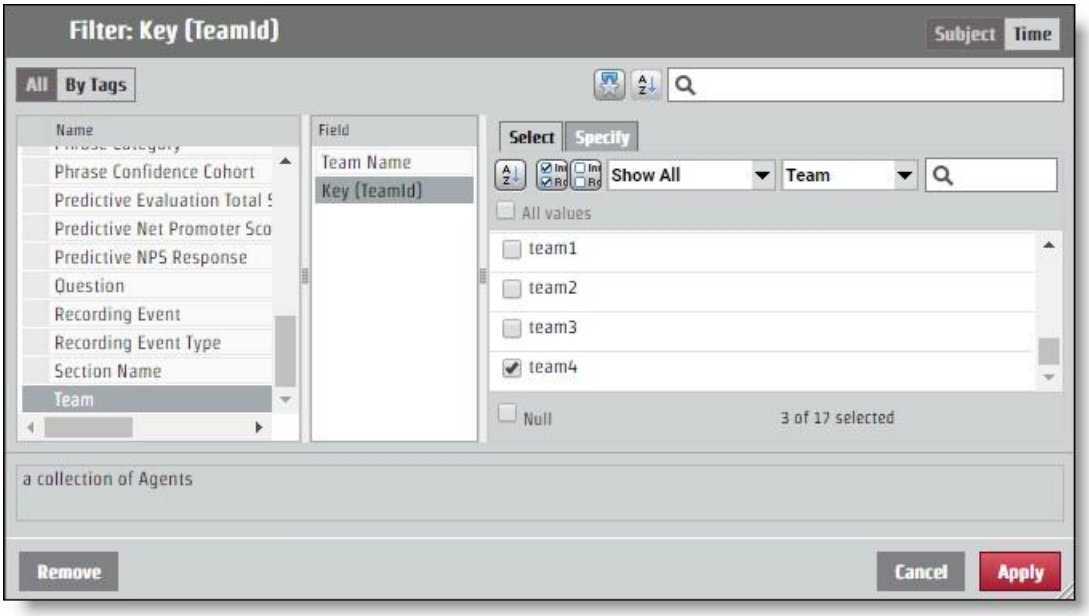


5. לחץ על שמור.

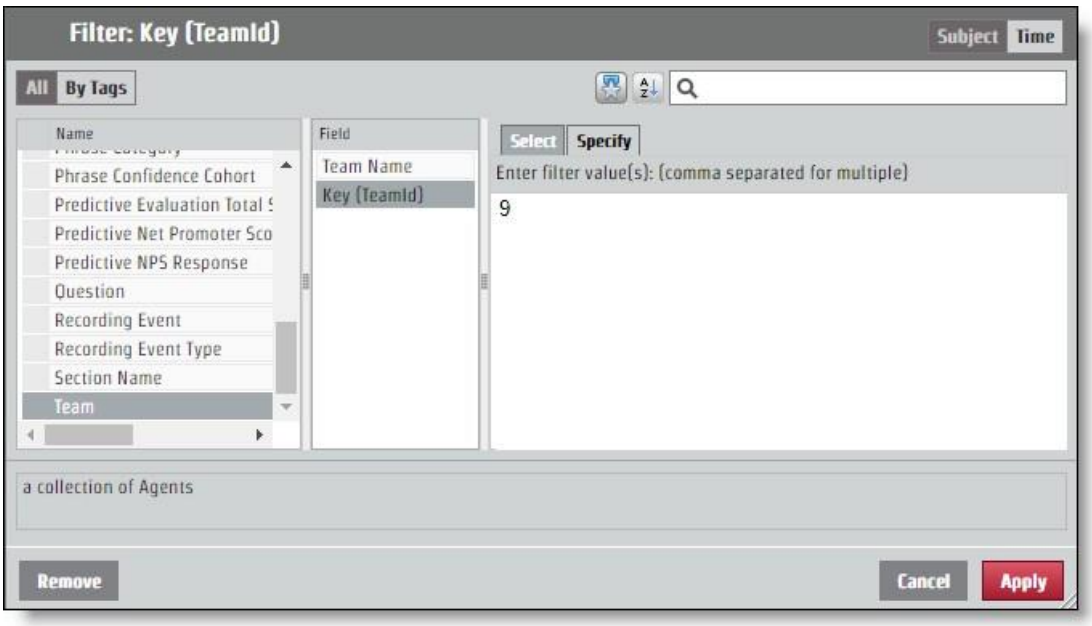
לאחר קביעת התצורה של המסנן, ניתן לערוך אותו באמצעות בקשת API. למרות ששם הפרמטר שתיצור ישמש לשם המפתח בצמד ערכי המפתח JSON, הערך המוצג במקטע בחר בתיבת הדו-שיח סינון אינו בהכרח הערך שבו עליך להשתמש עבור קובץ JSON. כדי לתקן את קובץ JSON כראוי, עליך לזהות את השם הספציפי של הערך.

זיהוי הערך הספציפי

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



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



הגדרת JSON עבור API Request

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

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

...

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

...

הגדרת מסנני טווח

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

טווח תאריכים

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

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

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

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

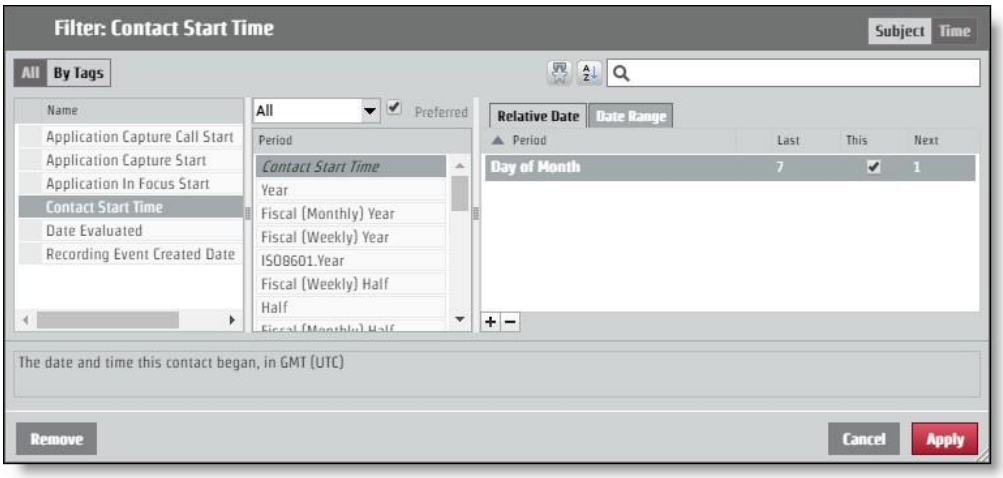
...

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

...

תאריך יחסי

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



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

...

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

...

קטגוריות וצירופי מילים API

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

אלה משמשות עבור קטגוריות וצירופי מילים API:

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

מחיקת קטגוריות וצירופי מילים API

שיטה זו מוחקת פרטי קטגוריות וביטויים.

פרוטוקול DELETE ומזהי URI

יוריס:

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

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

דוגמה

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

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

המערכת מגיבה בדברים הבאים:

{"נמחק":1}

קבל קטגוריות וצירופי מילים API

שיטה זו מאחזרת פרטי קטגוריה וביטוי.

פרוטוקול GET ומזהי URI

יוריס:

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

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

שדות תגובה של GET

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

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

קטגוריית POST וצירופי מילים API

שיטה זו יוצרת מידע על קטגוריות וביטויים.

פרוטוקול POST ומזהי URI

יוריס:

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

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

שדות תגובה של POST

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

PUT קטגוריות וצירופי מילים API

שיטה זו מעדכנת פרטי קטגוריה וביטוי.

פרוטוקול PUT ומזהי URI

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

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

שדות תגובת PUT

שם	תיאור
קטגוריות	מידע מפורט בנוגע לקטגוריות של Analytics.

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

GET/POST/PUT JSON דוגמה לקובץ

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

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

"ביטויים": [}

"ביטוי": מחרוזת, "פונטי": מחרוזת,

"צליל": מחרוזת, "ביטחון": מספר,

"מזהה": מספרcategoryId" ,":

מספר, "מדינה": מספר

},

...

],

"ביטחון": מספר

{

מכשיר ליצירת קשר API

השתמש ב- Contact Device API כדי לאחזר רשימת התקנים.

צור קשר עם פרוטוקול API המכשיר ו URI

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

פרמטרים

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

דוגמאות לקובץ API JSON למכשיר איש קשר

דוגמה לקובץ תגובה

```
[{
```

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

מכשיר מגע בתפזורת API

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

צור קשר עם פרוטוקול API בכמות גדולה של מכשירים וכן URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk

שיטת	הצבה
הרשאות	ניהול QM

ראה API ליצירת קשר עם המכשיר.

מכשיר צור קשר דוגמאות לקבצים בכמות גדולה API JSON

דוגמה לקובץ תגובה


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

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

```
  "personId": 22,
  "recordingGroupId": 1,
  "recordingTypeId": 1,
  "GroupId": 1,"איתות"
  "GroupId": 1,"טלפוניה"
  "virtualDevice": null
  {
  ],
  "עדכון": [
  }
  "מוגדר": נכון,
  "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "שלוחה": "9504",
"מזהה": 412466, "מחיצה": ""}],
  "contactDeviceTypeId": 0,
  "שם": 88,
  "isRecordingTones": false,
  "סטריאו": שקר,
  "loggedInPersonId": 31,
  "monitoringServerId": null,
  "שם": "CSFWIN10X64004",
  "personId": 31,
  "recordingGroupId": 1,
  "recordingTypeId": 1,
  "GroupId": 1,"איתות"
  "GroupId": 1,"טלפוניה"
  "virtualDevice": null
  },
  }
  "מוגדר": נכון,
  "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "שלוחה": "9503",
"מק"ט": 41251, "מחיצה": 1}],
  "contactDeviceTypeId": 0,
  "שם": 86,
  "isRecordingTones": false,
  "סטריאו": שקר,
  "loggedInPersonId": 23,
  "monitoringServerId": null,
  "שם": "CSFWIN10X64003",
  "personId": 23,
  "recordingGroupId": 1,
  "recordingTypeId": 1,
  "GroupId": 1,"איתות"
  "GroupId": 1,"טלפוניה"
  "virtualDevice": null
  {
  [
    {
```

איש קשר API

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

פרוטוקול ו URI

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

שדות בקשה

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

פרמטר	תיאור
נציג	מזהה המשתמש. הערך המקובל הוא מזהה מספר שלם. הפרמטר ("סוכן") הוא 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	מזהה איש הקשר המשויך המקשר 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	מזהה איש קשר משילוב של צד שלישי. הערך המקובל הוא מחרוזת. אופציונלי.
canEvaluat	מציין אם המשתמש יכול להעריך איש קשר זה. הערך המקובל הוא נכון. True מחזיר את איש הקשר, אם המשתמש יכול להעריך איש קשר זה כאשר הוא מחובר ל- WFO Webex. 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:SS`.
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 המצביעה על המטה-נתונים. ▪ metadata.key1—החזרת URI המצביעה 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	מזהה של קבוצה. הערך המקובל הוא מזהה מספר שלם. אופציונלי.
hasRecording	החזר 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 לגרום לשפיע 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 להש[redacted]מש 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 lenceDuration=5000 [redacted] , 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	מזהה צוות. הערך המקובל הוא מזהה מספר שלם. אופציונלי.
הדרכה	האם הערכת הקשר סומנה לצורך הכשרה. אופציונלי. ערכים: ▪ נכון

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

ביצוע חיפוש משולב

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

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

ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים

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

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

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

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

ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים עם ערך ספציפי

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

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

ביצוע חיפוש אחר אירועי שתיקה

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

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

דוגמה לקובץ JSON


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

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

דוגמה לקובץ JSON searchStats פרמטר = true

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

צור קשר עם חיפוש בסיסי API

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

פרוטוקול ו URI

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

שדות בקשה

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

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

שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמאות לתגובת JSON מעוצבת.

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

ניטור אנשי קשר API

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

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

הערה API זה אינו סופר הקלטות בסיס עד ליישובן.

פרוטוקול ו URI

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

שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
אנשי קשר	שיחה בין סוכן ללקוח.

השדה	תיאור	
totalWithAudio	מספר אנשי הקשר שנוצרו ב-15 הדקות האחרונות.	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": " 175:"totalWithAudio" ,"215
"totalWithVideo":85
}
{
```

טופס הערכה API

השתמש API זה כדי לבקש מידע מטופס הערכה QM.

פרוטוקול ו URI

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

שדות תגובה

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

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

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

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

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.


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

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

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

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

{
[
},
....
]

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

מזהה טופס הערכה API

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

פרוטוקול ו URI

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

שדות תגובה

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

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

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

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

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

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

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

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

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

{
[
},
....
]

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

ממשקי API מסוג חריגה

ממשקי ה- API של חריגים מאפשרים לסוכנים להשתמש בממשק IVR או בממשק אחר של צד שלישי כדי להתאים את לוחות הזמנים שלהם כאשר הם מתקשרים חולים ולאפשר למשתמשים בעלי הרשאת מנהל מערכת לאחזר רשימה של סוגי חריגים.

קבל סוגי חריגים API

API GET Exception Types מחזירה רשימה של סוגי חריגים המשמשים את API בקשת החריגה של ספק חיצוני.

קבל סוגי חריגים API פרוטוקול ו URI

קבל מזהי סוגי חריגים API:

URI	/api/rest/scheduling/genericException
שיטת	קיבל
הרשאות	ניהול WFM מוגבל לסוכנים בתחום
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

סוגי חריגים של GET API שדות בקשה

מזהה סוג חריג GET API כולל שדות אלה:

שם	רק?	סוג	תיאור
מזהה	ו	מספר שלם	מזהה של סוג החריג.
שם	ו	מחרוזת	תאריך לוח הזמנים של החריגה.
exceptionId	ו	מספר שלם	מזהה סוג חריג. שדה הזיהוי (לעיל) יועבר אל מערכת כדי לציין את החריג.

GET סוגי חריגים API דוגמה לקובץ JSON

זוהי דוגמה לתגובת JSON genericException GET לאחזור מזהים מסוג חריגה:

[{

ID: 2, [מזהה מסוג חריג, שסוכן בוחר כאשר הוא מגיש בקשת חריגה]

שם : "סוג חופשה", [שם סוג החריג]

exceptionId: 1 [מזהה החריג המוגדר כ"חריג ברירת מחדל" של סוג חריג זה (חריג זרימת העבודה המוגדר כברירת מחדל עבור סוג חריג זה)]

},{

מק"ט: 4,

שם : "סוג חריג", חריגID: 2

}

]

POST בקשות חריגה של צד שלישי API

API סוגי חריגים של POST מאפשר למתקשר לשלוח בקשות חריגות בשם סוכן.

POST בקשות חריגות של צד שלישי API פרוטוקול ו URI

POST בקשת חריגה של צד שלישי API:

URI	/api/rest/scheduling/changeRequest/exception
שיטת	הצבה
הרשאות	ניהול WFM מוגבל לסוכנים בתחום
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

בקשות שיוגשו עם API בקשת חריגה של צד שלישי יהיו זהות לבקשות שבוצעו על-ידי סוכנים ב- WFO Webex; זרימת העבודה של בקשת סוכן מוחלת על הבקשה.

POST בקשות חריגות של צד שלישי API שדות בקשה

API בקשת חריגה של צד שלישי POST כולל את השדות הבאים:

שם	רק?	סוג	תיאור
agentId	ו	מספר שלם	תעודת הזהות של הסוכן המבקש חריגה. השדה הוא נדרש אם נוצרת בקשה בשם סוכן. אחרת, המערכת מתעלמת מהתכונה ו-המזהה נגזר מהמשתמש המאומת כעת.
genericException	ו	מספר שלם	מזהה סוג חריג.
startTimeEpoch	ו	ארוך	נדרש אם שלמות היא אמת או שקר. זהו זמן האירוע מתחיל באלפיות שניה, מאז התקופה תמר. אם completeDay נכון, התכונה משמשת ל-קבע את תאריך החריגה. הערה : במקרה ש-wholeDay נכון, זה צריך להיות ערך התקופה של חצות ביום המבוקש באזור זמן התצוגה של הסוכן.
endTimeEpoch	ו	ארוך	נדרש רק אם completeDay הוא false, אחרת המערכת מתעלמת מהתכונה. זהו זמן סיום האירוע, באלפיות שניה, מאז תאריך התקופה.
יום שלם	ו	בוליאני	מציין אם החריג הוא עבור כל היום. ערכים חוקיים הם TRUE או FALSE, ללא מרכאות.
תגובה	N	מחרוזת	הערה שהמשתמש שולח יחד עם הבקשה. הערה API מוסיף הערה זו לבקשה: בקשה זו התבקשה על ידי <משתמש מאומת> בשם הסוכן, <שם הסוכן>. הערה זו מופיעה רק אם IVR שדרכו נשלחת הבקשה אינו מספק הערה משלו.

בקשות חריגה של צד שלישי POST API דוגמאות קובץ JSON

זוהי דוגמה לקובץ JSON עבור בקשת POST של יום שלם:

```
{
"agentId" : 16,
"genericException" : 4,
"startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
"endTimeEpoch" : null,
"wholereDay"" : נכון, "תגובה" : ""
{
```

זוהי דוגמה לקובץ JSON עבור בקשת POST של יום חלקי:

```
}
"agentId" : 16,
"genericException" : 1,
"startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
"endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
"לגמרי" : לא נכון, "תגובה" : ""
{
```

ייצוא API

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

פרוטוקול ו URI

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

שדות בקשה

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

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

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

שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלאות הבאות.

השדות עבור אנשים מוגדרים בטבלה שלהלן.

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

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

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

השדות עבור קבוצות מוגדרים בטבלה שלהלן.

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

השדות עבור צוותים מוגדרים בטבלה שלהלן.

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

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

דוגמה CSV פלט קובץ

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

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

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

,5צוות מיוצא 2,8/17/206,12/31/2999

ייבוא טקסט כללי API

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

פרוטוקול ו URI

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

שדות בקשת JSON

קובץ JSON כולל את השדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

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

דוגמה לקובץ JSON

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

"זמן": 1439993633000,

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

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

"מקלט": [

"מקלט 1",

"מקלט 2"

],

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

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

"field1" : "value1",

"field2" : "value2"

},

"הפניות": [

"אסמכתא 1",

"הפניה 2"

],

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

מיילים"

{

]

{

ייבוא טקסט כללי עם קבצים מרובים API

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

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

פרוטוקול ו URI

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

שדות בקשה

קבצי CSV ו- JSON כוללים שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

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

פורמטים נתמכים

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

קובץ	פורמטים נתמכים
נתוני אנשי קשר—מכיל	CSV, JSON

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

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

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

דוגמה לקובץ CSV אצווה

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

דוגמה לקובץ ZIP

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

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

לדוגמה, בקשה מרובת חלקים נראית כך.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

דוגמה לקובץ JSON

גוף JSON


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

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

תוכן

email1.txt

זהו גוף הדואר האלקטרוני.

GIS API

API GIS משמש לייבוא נתונים היסטוריים למסד הנתונים של Webex WFO במרווחי זמן מוגדרים. Webex WFO משתמש בנתונים אלה כדי ליצור דוחות וסטטיסטיקה.

API ה- GIS שולח שני קבצי ייבוא ACD ל- Webex WFO:

- קובץ סוכן
- קובץ שירות

לקבלת מידע נוסף אודות API GIS, עיין במדריך העזר *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

הערה : עיין בלכידת נתונים בזמן אמת API כדי לייבא מידע מצב סוכן בזמן אמת.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/scheduling/agentStateHistorical/Polling
פרמטרים	acdServerId - מזהה שרת ACD
שיטת	הצבה
הרשאות	ייבוא גורף של משתמשי שירות
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

דוגמאות

לקבלת פרטים מלאים על הסוכן וקבצי השירות, כולל כותרות, עמודות, תיאורי עמודות, עיין ב *Webex* מדריך עזר לייבוא נתונים של WFO.

הערה שמות הקבצים AgentProductivity.AGENT ו- ServiceHistorical.SERVICE חייבים להיות תואמים מדויק.

קובץ סוכן

שם קובץ הסוכן הוא בתבנית הבאה:

<תאריך/שעה><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

להלן דוגמה לקובץ סוכן.

שם קובץ: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

תאריך סוכן לדוגמה : מרווח 11:00 :2019-04-25 צוקפסט: -0400 ACD: 1
acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,
totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds,
totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds,
totalUnproratedInSessionSeconds
12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

כאשר בדוגמה לעיל,

- <תאריך סוכן: 2019-04-25 מרווח: 1 :ACD 0400- :TZOFFSET 11:00> — הוא הקובץ כותרת עליונה בתבנית תאריך סוכן: <תאריך> מרווח: <זמן> ACD: <ACD TZOFFSET: <tzoffset#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds> — הם עמודות נדרשות ואופציונליות.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — הם קווי נתונים שבהם כל שורת נתונים מתאימה לפריט נתונים אחד בתוך הקובץ.

להלן עמודות נדרשות ואופציונליות עבור קבצי GIS Agent:

עמודה	סוג נתונים	תיאור
עמודות סוכן נדרש		
acdAgentId	מחרוזת	תעודת הזהות של הסוכן ACD.
acdServiceId	חיובי ארוך	מזהה תור השירות ACD. יכול להיות אלפאנומרי.
אנשי קשרמטופלים	חדר זוגי לא שלילי	מספר אנשי הקשר לתור השירות שטופל על ידי הסוכן במהלך התקופה. עבור צ'אטים, זה כולל צ'אטים הכוללים

עמודה	סוג נתונים	תיאור
הושמטו וצ'אטים שנפתרו.		
זמן השיחה הכולל על אנשי קשר עבור תור השירות שטופל על ידי הסוכן במהלך התקופה. זמן השיחה של איש קשר יכול להתחיל בתקופה הקודמת; כל זמן הדיבור נספר.	חדר זוגי לא שלילי	סה"כטוקשניות
זמן ההמתנה הכולל על אנשי קשר עבור תור השירות שטופל על-ידי הסוכן במהלך התקופה. זמן ההמתנה של איש קשר יכול להתחיל בתקופה הקודמת; זמן ההמתנה כולו נספר. עמודה זו אינה ישימה לצ'אטים. הזן אפס עבור עמודה זו.	חדר זוגי לא שלילי	סה"כ החזקשניות
זמן העבודה הכולל לאחר מגע ב אנשי קשר עבור תור השירות שטופל על ידי הסוכן במהלך התקופה. זמן לאחר יצירת קשר של איש קשר יכול להתחיל בתקופה הקודמת; כל הזמן שלאחר המגע נספר.	לא שלילי כפול	totalAfterContactWork שניות
הזמן הכולל שהסוכן בילה בטיפול אנשי קשר (שיחה, החזקה, עבודה) עבור תור השירות שהתרחש בגבולות התקופה. מדד זה (A) נבדל מהסכום של totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) בכך שהוא אינו כולל זמן החורג מגבול התקופה.	לא שלילי כפול	totalPeriodHandleTime שניות

עמודה	סוג נתונים	תיאור
דוגמה : אם הסוכן עונה לשיחה בשעה 09:29 והשיחה נענית השיחה מסתיימת בשעה 9:33 ללא עבודה לאחר המגע, ואם ACD סבור שהשיחה תטופל בין השעות ,09:30-10:00 אזי השיחה תורמת 4 דקות ל-(09:29-09:33) B אך רק 3 דקות ל-(09:30-09:33) A.		
זמן המוכן/המתנה הכולל של הסוכן במהלך התקופה, בכל תורי השירות ACD זה. תור שירות לא אינטראקטיבי, כמו צ'אט, יכול להיות מוכן בזמן שהסוכן עונה לצ'אטים כל עוד הסוכן אינו מטפל במספר המרבי של צ'אטים.	חדר זוגי לא שלילי	totalUnproratedReadyWaitingSeconds
סה"כ זמן לא מוכן/עמוס עבור סוכן במהלך התקופה, בכל תורי השירות (לא כולל זמן בזמן שהסוכן מטפל באיש קשר או מדווח כמוכן/ממתין בתור שירות אחר) ACD זה.	לא שלילי כפול	totalUnproratedNotReady שניות עסוקות
הסכום הכולל בזמן הפעלה (נרשם בזמן) עבור הסוכן במהלך התקופה, בכל תורי השירות ACD זה.	לא שלילי כפול	totalUnproratedInSession שניות
		עמודות סוכן אופציונליות
חותמת זמן המייצגת את תחילת תקופת המרווח. אם הוא נכלל, שדה זה חייב להתייחס לאותה נקודת זמן (אם כי לא	חותמת זמן	נקודהההתחלה

עמודה	סוג נתונים	תיאור
מבוטא בהכרח באותו אזור זמן) כזמן ההתחלה של התקופה בשם הקובץ ובכותרת הקובץ. אם הוא אינו תואם, מתרחשת שגיאה.		
מספר אנשי הקשר שהועברו על ידי הסוכן במהלך התקופה. ערך ברירת מחדל = 0.	חדר זוגי לא שלילי	אנשי קשרTransferredOut
מספר אנשי הקשר שהועברו לסוכן במהלך התקופה. שדה זה שמור לשימוש עתידי. בשלב זה המערכת מתעלמת מהערך.	חדר זוגי לא שלילי	אנשי קשרTransferredIn
מספר אנשי הקשר החיצוניים הנכנסים לאותו סוכן במהלך התקופה. ערך ברירת מחדל = 0. עמודה זו אינה ישימה לצ'אטים. הזן אפס עבור עמודה זו.	חדר זוגי לא שלילי	contactsExternalIn
מספר אנשי הקשר היוצאים החיצוניים מהסוכן במהלך התקופה. ערך ברירת מחדל = 0. עמודה זו אינה ישימה לצ'אטים. הזן אפס עבור עמודה זו.	חדר זוגי לא שלילי	contactsExternalOut
הזמן הכולל השמור לאנשי קשר עבור תור השירות עבור הסוכן במהלך התקופה. אם הזמן השמור אינו אפס, הזמן השמור אינו נספר כזמן מוכן/המתנה. ברירת מחדל = 0. עמודה זו אינה ישימה לצ'אטים. הזן אפס עבור עמודה זו.	חדר זוגי לא שלילי	סה"כשמור שניות

תיאור	סוג נתונים	עמודה
totalProratedReadyWaitings שניות	חדר זוגי לא שלילי	סה"כ זמן מוכן/המתנה יחסית לסוכן ולתור השירות. כאשר הסכום מסוכם בכל תורי השירות ACD זה, עליו להיות שווה לסכום השדה הנדרשUnproratedReadyWaitingSeconds. אם הערכים היחסיים מושמטים או מוגדרים כאפס, שרת הנתונים מחלק את הערכים הלא יחסיים באופן שווה בין תורי השירות ACD זה שעבורם יש לסוכן נתוני פרודוקטיביות של תור שירות סוכן במהלך התקופה. אם הערכים היחסיים מצוינים, ומסתכמים בערכים הלא יחסיים, הערכים היחסיים משמשים לשילוב תור סוכן-שירות. אם הערכים היחסיים מצוינים ואינם מסתכמים בערכים הלא יחסיים, אזי עבור כל ערך בתור של שירות סוכן, שרת הנתונים מחשב מחדש את הערך היחסי כערך הלא יחסי המשוקלל בערך היחסי שצוין חלקי סכום הערכים היחסיים שצוינו עבור כל תורי השירות ACD זה שעבורם יש לסוכן נתוני תור שירות סוכן בתקופה. אפשרות זו שימושית במיוחד עבור ACDs המקצים זמן מוכן/המתנה לסוכן עבור תור שירות אחד וזמן לא מוכן/לא פנוי עבור תורי שירות אחרים. חשוב כי לא פרודוקציה ופרופורציה לא

עמודה	סוג נתונים	תיאור
זמני מוכן/לא פנוי אינם כוללים זמנים שבהם הסוכן צובר זמן מוכן/ממתין או זמן אחר לתורי שירות אחרים. עבור ACDs המדווחים על זמן לא מוכן/תפוס עבור תורי שירות כאשר הסוכן מטפל בשיחות או זמן מוכן/המתנה בתור שירות אחר, חשוב להסיר את כל הזמן הכפול ולדווח על זמן לא מוכן/תפוס רק כאשר סוכן אינו מוכן/לא פנוי בכל תורי השירות בו זמנית. עבור סוג זה של ACD, זמן ההמתנה/ההמתנה הכולל שאינו יחסי הוא סכום זמן ההמתנה/ההמתנה של כל תור שירות, והזמן הכולל שאינו מוכן/לא פנוי מחושב מהזמן הכולל בהפעלה (מחובר) פחות הזמן הכולל בשירות (שיחה, החזקה, אחרי העבודה, מוכן/ממתין ושמורים). תור שירות לא אינטראקטיבי, כמו צ'אט, יכול להיות מוכן בזמן שהסוכן עונה לצ'אטים כל עוד הסוכן אינו מטפל במספר המרבי של צ'אטים.		
הסכום היחסי זמן לא מוכן/עמוס עבור הסוכן ותור השירות. כאשר מסכמים את הסכום בכל תורי השירות ACD זה, הדבר שווה לשדה הנדרש totalUnproratedNotReadyBusySeconds. לקבלת הסבר מפורט על ערך זה, עיין בתיאור עבור השדה totalProratedReadyWaitingSeconds.	חדר זוגי לא שלילי	totalProratedNotReady BusySeconds

עמודה	סוג נתונים	תיאור	
מספר אנשי הקשר לתור השירות שנענה על ידי הסוכן במהלך התקופה. ההבדל בין שדה זה לבין אנשי הקשר בשדה הנדרשמטופלים תלוי במיישם. השדה contactsHandled משמש לפעולות כגון מחשוב זמני טיפול ממוצעים, בעוד contactsAnswered משמש למחשוב average speed of answer. חלק מה- ACDs מבחינים בין שני השדות. לדוגמה, ב- ACDs מסוימים איש קשר מטופל הוא איש קשר המסתיים במהלך מרווח הזמן לדיווח, בעוד שאיש קשר שנענה הוא איש קשר שנענה במהלך מרווח הזמן לדיווח. שדה זה שמור לשימוש עתידי. בשלב זה המערכת מתעלמת מהערך.	חדר זוגי לא שלילי		אנשי קשרנענו
העיכוב הכולל במענה לאנשי קשר עבור תור השירות עבור אנשי קשר שהסוכן ענה להם במהלך התקופה. שדה זה שמור לשימוש עתידי. בשלב זה המערכת מתעלמת מהערך.	חדר זוגי לא שלילי		סה"כתשובהעיכובשניות

קובץ שירות

שם קובץ השירות הוא בתבנית הבאה:

<תאריך/שעה>tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

להלן דוגמה לקובץ שירות.

שם קובץ: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

תאריך שירות לדוגמא : מרווח 11:00 :2019-04-25 צקיזוז: -1 :ACD 0400
acdServiceId, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned,
totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds,
serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

כאשר בדוגמה לעיל,

- <תאריך שירות: 2019-04-25 מרווח: 1 :ACD 0400- :TZOFFSET 11:00> — הוא הקובץ
כותרת עליונה בתבנית תאריך סוכן: <תאריך> מרווח: <זמן> ACD: <ACD> TZOFFSET: <tzoffset>#> .
- ,acdServiceId> אנשי קשרמטופלים> ..... <serviceLevelPercent>— נדרשים וכן עמודות אופציונליות.
- <<9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0 — הם קווי נתונים שבהם כל שורת נתונים תואמת לפריט נתונים אחד בתוך הקובץ.

עמודות

להלן עמודות נדרשות ואופציונליות עבור קבצי שירות GIS:

עמודה	סוג נתונים	תיאור
עמודות שירות נדרשות		
acdServiceId	חיובי ארוך	מזהה תור השירות ACD. יכול להיות אלפאנומרי.
אנשי קשרמוצעים	חדר זוגי לא שלילי	מספר אנשי הקשר לתור השירות המוצע לסוכנים במהלך התקופה.
אנשי קשרמטופלים	חדר זוגי לא שלילי	מספר אנשי הקשר לתור השירות שטופלו על ידי סוכנים במהלך התקופה.
אנשי קשרנענו	חדר זוגי לא שלילי	מספר אנשי הקשר לתור השירות שנענו על ידי סוכנים במהלך התקופה. ההבדל בין שדה זה לבין אנשי הקשר בשדה הנדרשמטופלים תלוי במיישם. השדה 'אנשי קשרמטופלים' משמש לפעולות כגון כחיזוי מספרי אנשי קשר ומחשוב

עמודה	סוג נתונים	תיאור
		זמני טיפול ממוצעים, בעוד ש- contactsAnswered הוא משמש למחשוב average speed of answer. חלק מה-ACDs מבחינים בין השניים שדות; לדוגמה, ב- ACDs מסוימים מטופל איש קשר הוא איש קשר המסתיים במהלך הדיווח מרווח, בעוד שאיש קשר שנענה הוא איש קשר זה נענה במהלך מרווח הדיווח.
אנשי קשרנטושים	לא שלילי כפול	מספר אנשי הקשר עבור תור השירות ננטש במהלך התקופה.
סה"כטוקשניות	לא שלילי כפול	זמן השיחה הכולל באנשי קשר עבור השירות תור שטופל על ידי סוכנים במהלך התקופה.
סה"כ החזקשניות	לא שלילי כפול	זמן ההמתנה הכולל של אנשי קשר עבור השירות תור שטופל על ידי סוכנים במהלך התקופה. עמודה זו אינה ישימה לצ'אטים. הזן אפס לטור זה.
totalAfterContactWorkSeconds	לא שלילי כפול	סה"כ זמן העבודה לאחר איש קשר באנשי קשר עבור תור השירות המטופל על ידי סוכנים במהלך תקופה.
סה"כתשובהעיכובשניות	לא שלילי כפול	העיכוב המוחלט במענה לאנשי קשר עבור שירות לסוכני אנשי קשר שנענו במהלך תקופה. עמודה זו אינה ישימה לצ'אטים. הזן אפס לטור זה.
serviceLevelPercent	לא שלילי חדר זוגי ≤100	העיכוב המוחלט במענה לאנשי קשר עבור שירות לסוכני אנשי קשר שנענו במהלך התקופה.
עמודות שירות אופציונליות		
נקודהההתחלה	חותמת זמן	חותמת זמן המייצגת את תחילת המרווח

עמודה	סוג נתונים	תיאור
		תקופה. אם שדה זה נכלל, עליו להפנות לאותה נקודת זמן (אם כי לא בהכרח מבוטאת באותו אזור זמן) כמו שעת ההתחלה של התקופה בשם הקובץ ובכותרת הקובץ. אם הוא אינו תואם, מתרחשת שגיאה.
אנשי קשרחסומים	חדר זוגי לא שלילי	מספר אנשי הקשר שנחסמו עבור תור השירות במהלך התקופה. ערך ברירת מחדל = 0.
serviceLevelSeconds	כפול חיובי	סף רמת השירות בשניות עבור תור השירות במהלך התקופה. שדה זה שמור לשימוש עתידי. בשלב זה המערכת מתעלמת מהערך.
אנשי קשרInQueue	חדר זוגי לא שלילי	המספר המרבי של אנשי קשר בתור עבור המרווח. משמש רק עם תורים לא אינטראקטיביים. עבור תורים אינטראקטיביים, ערך זה תמיד יהיה אפס, ללא קשר לערך שהוזן בעמודה זו.

ייבוא API

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

URI ו GET Import Protocol

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

שדות בקשת ייבוא GET

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

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

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

שדות תגובת ייבוא GET

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ ייבוא JSON של GET

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

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

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


פרוטוקול ייבוא POST ו URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType}

כאשר importType הוא אחד מסוגי הייבוא המוגדרים מראש.

משתמשים, קבוצות וצוותים לדוגמה .

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

ייבוא שדות תגובת POST

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
tenantId	מזהה דייר עבור שדות מרובי ערכים.

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

דוגמה לקובץ ייבוא JSON של POST

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

פורמט JSON

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

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

},
}
```

"column":"Productivity Compilation",
"field":"productivityCompilation", "dataType":
"TrueFalse"
{
]
{

פורמט תגובה להצלחה של POST

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

ייבוא ממשקי API של העדפות

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

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

צור העדפות ייבוא API

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

צור פרוטוקול העדפות ייבוא ו URI

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

יצירת שדות בקשת העדפות ייבוא

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

צור העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

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

יצירת תגובת מערכת העדפות ייבוא

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

מחק העדפת ייבוא API

API העדפת המחיקה מאפשרת לך למחוק העדפת ייבוא קיימת.

מחק פרוטוקול העדפות ייבוא ו URI

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

מחיקת תגובת המערכת להעדפות ייבוא

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

העדפות ייבוא API

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

פרוטוקול העדפות ייבוא ו URI

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

ייבוא שדות תגובה להעדפות

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

}

"העדפות": [

}

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

```
{
  "מיפויים": []
}
]
}
]
}
```

תגובת המערכת

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

ייבוא העדפות לפי מזהה API

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

ייבוא העדפות לפי פרוטוקול מזהה ו URI

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

ייבוא העדפות לפי שדות תגובת מזהה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

ייבוא העדפות לפי מזהה דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

תגובת המערכת

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

עדכון העדפות ייבוא API

API Update Preferences מאפשר לך לערוך העדפות ייבוא קיימות.

עדכן את פרוטוקול העדפות ייבוא ו URI

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

עדכון שדות תגובה של העדפות ייבוא

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

עדכון העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

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

]

}

עדכון תגובת מערכת העדפות ייבוא

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

רשימת הכללה/אי-הכללה API

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

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

קבל רשימת הכללה/אי-הכללה API

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

GET רשימת הכללה/אי הכללה API פרוטוקול ו URI

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

רשימת הכללה/אי-הכללה של GET API שדות בקשה

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

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

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

שדות תגובה API שירות GET

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

דוגמה לשירות GET API JSON

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

שים כלול / אל תכלול רשימה API

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

PUT לכלול / לא לכלול רשימה API פרוטוקול ו URI

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

שדות PUT כלול/אל תכלול רשימה API בקשה

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

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

PUT כלול / אל תכלול רשימה API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

דוגמה לקובץ PUT include/exclude API JSON

}

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

רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API

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

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

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

רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API שדות בקשה

השדה	רק?	סוג	תיאור
inclusionExclusionListId	ו	מספר שלם	מזהה רשימת הכללה/אי-הכללה.
inclusionExclusionType	ו	מספר שלם	סוג הכללה/אי-הכללה: 1 = הכללה 2 = הרחקה
inclusionExclusionPatternType	N	מספר שלם	סוג תבנית של רשימת ההכללה/אי-הכללה" 1 = ANI (מספר שיחות) 2 = DNIS (נקרא מספר)

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 המיוצא . CSV קובץ לטקסט ,(.TXT) פתח את הקובץ ב- Excel והגדר זאת כעמודת טקסט מעוצבת.
inclusionExclusionCallDirection	N	מספר שלם	מזהה כיוון השיחה:

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

רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
inclusionExclusionListId	מזהה רשימת הכללה/אי-הכללה.
inclusionExclusionType	סוג הכללה/אי-הכללה: 1 = הכללה 2 = 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 אוטומטית כוללת את כל המספרים באזור החיוג 612.
inclusionExclusionCallDirection	מזהה כיוון השיחה: 1 = נכנס

השדה	תיאור
	2 = יוצא 3 = או

רשימת הכללה/אי-הכללה של POST API דוגמה לקובץ JSON

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

מחק רשימה כלולה/אל תכלול API

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

DELETE כלול/אל תכלול רשימה API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
שיטת	הצבה
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.

סיכום אינטראקציה קרא API

השתמש בתקציר האינטראקציה קרא API כדי לייצא סיכומי אינטראקציה.

פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
שיטת	קיבל
הרשאות	הצגת ניתוח דיבור לטקסט
פרמטרים	ClientAppId = מחרוזת המייצגת את היישום שקרא API. הוא מוקצה לאחר אישור אפליקציה להפעלת API. ccrID = המזהה עבור CCR שהסיכום משויך אליו.

דוגמה לתגובה


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

משרות API

API זה מאפשר שאילתות פשוטות של משימות ההתאמה האחרונות של "X" כדי לספק פרטים על מצב העבודה בטיסה וכן פרטים על משימות פיוס היסטוריות.

פרוטוקול ו URI

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

שדות בקשה

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

שדות תגובה

השדה	סוג	תיאור
מזהה	מספריים	מזהה משרה.
tenantId	מספריים	מזהה דייר למשרה.
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 משחקים.
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,
"ccrsנוצר": 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

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

הקצאת תפקידים לאדם API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
שיטת	הצבה
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	מזהה ייחודי של קבוצת האב.
צוותים	N	רשימה של מזהי צוותים המשויכים לצוות.

הקצאת תפקידים לאדם API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

```
"קבוצות":,
}
"מזהה":,2
"שם":"דייר ,"1 CCS
},
...
]
```

קבוצה משותפת API

API זה יוצר קבוצה חדשה עם הנתונים שצוינו.

פרוטוקול API קבוצה משותפת ו URI

URI	/api/rest/org/common/group>
שיטת	הצבה
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	JSON

שדות בקשה API קבוצה משותפת

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

מבנה ארגוני API משותף (מידע על הסתעפות)

פעולה זו מחזירה API 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 בקשת API נפוצים

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

שדות תגובה API נפוצים

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור	
groupId	מזהה קבוצה עבור הקבוצות במערך.	
שם	שם הקבוצה.	
displayId	מזהה תצוגה של הקבוצה.	
parentGroupId	מזהה של קבוצת האב של הקבוצה שצוינה.	
parentGroupName	שם קבוצת האב של הקבוצה שצוינה. צוותי	מידע
על הצוות.		
personId	מזהה אדם של המשתמש בצוות שצוין.	
שם פרטי	שם פרטי של המשתמש בצוות שצוין.	
שם משפחה	שם משפחה של המשתמש בקבוצה שצוינה.	

שם	תיאור
tenantId	מזהה הדייר של המשתמש בצוות שצוין.
דואר אלקטרוני	כתובת דואר אלקטרוני של המשתמש בצוות שצוין.
skillId	מזהה מיומנות של המשתמש בצוות שצוין.

דוגמה לקובץ JSON API נפוץ

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


```
]
}
"groupId":3, "שם":"דייר 1 קבוצה ",
"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 API זה כדי לאחזר את כל הקבוצות שלמשתמש יש גישה אליהן, או כדי ליצור קבוצה חדשה.

פרוטוקול API קבוצה ו URI

לרישום או יצירה של כל הקבוצות שלמשתמש יש גישה אליהן:

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

לרישום או יצירה של קבוצה מסוימת:

URI	/api/rest/org/group/<id>
שיטת	קיבל הצבה
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים
פרמטר	מזהה הקבוצה שאליו יש למשתמש גישה.

שדות בקשת API קבוצה - כל הקבוצות

פעולה זו יוצרת קבוצות חדשות שלמשתמש יש גישה אליהן.

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

שדות תגובה API קבוצה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

פרטים לקבוצה אחת:

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

קבץ לפי מזהה (עם Teams)

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

פרוטוקול קבץ לפי מזהה (עם Teams) וכן URI

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

קיבוץ לפי מזהה (עם Teams) שדות בקשה

פעולת השירות POST מעדכנת את רשומת הקבוצה שצוינה.

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

קיבוץ לפי מזהה (עם Teams) שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

קבץ לפי מזהה (עם Teams) דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

...
[
},
```

...

]

איש קבוצה API

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

פרוטוקול API קבוצתי-אדם ו URI

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

שדות בקשת API של אדם קבוצתי

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

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

שדות תגובה API של אדם קבוצתי

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ JSON API של אדם קבוצה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

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

},
...
[
```

קבוצה (עם היקף) API

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

קבוצה (עם היקף) פרוטוקול API ו URI

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

קיבוץ (עם טווח) API שדות בקשה

פעולת השירות POST יוצרת קבוצה בקבוצת האב שצוינה.

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

שדות תגובה של קבוצה (עם טווח) API

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

קבוצה (עם טווח) API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

הרשאות API

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

הרשאות API פרוטוקול ו URI

לרישום או יצירה של כל הקבוצות שלמשתמש יש גישה אליהן:

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

הרשאות API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה להרשאות API קובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

אדם API

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

אדם API פרוטוקול ו URI

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

שדות בקשת אדם API

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

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

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

דוגמה לקובץ אדם API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

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

אדם לפי תעודת זהות API

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

אדם לפי תעודת זהות API פרוטוקול ו URI

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

אדם לפי מזהה API שדות בקשה (שיטת PUT)

שיטת PUT יוצרת את המידע המפורט של המשתמש שצוין.

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

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

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

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

אדם לפי מזהה API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

תצוגות	מגדיר את הגדרות התצוגה של המשתמש.

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

אדם לפי מזהה API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


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

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

אזור הזמן של האדם API

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

אזור הזמן של האדם API פרוטוקול ו URI

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

אזור הזמן של האדם API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לאזור הזמן של האדם API קובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

תפקידים API

API התפקידים מאפשר לך לקרוא את כל התפקידים של דייר.

תפקידים API פרוטוקול ו URI

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

תפקידים API שדות בקשה

פעולת השירות POST יוצרת את התפקיד שצוין עבור הדייר.

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

תפקידים API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלאות הבאות.

השדות הבאים מוחזרים בעת אחזור כל התפקידים עבור דייר:

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

השדות הבאים מוחזרים בעת אחזור תפקיד ספציפי עבור דייר:

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

תפקידים API דוגמה לקובץ JSON

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

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

"ID":19

"שם":"סוכן"

{

]

פירוט הרשאות עבור תפקיד ספציפי:

]

}

"ID":21

"שם":" "TenantAdmin

"tenantId":39 "הרשאות":

}]

"מזהה":4 "שם":"UpdateOrg"

{

}

"מזהה":3

"שם":"ViewOrg"

{

{

{

]

צוות API

API הצוות מאפשר לך ליצור צוותים חדשים ולהקצות אותם לקבוצה.

פרוטוקול API צוות ו URI

URI	/api/rest/org/common/team

שיטת	הצבה

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

שדות בקשת API צוות

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

דוגמה לקובץ צוות API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

צוותים לפי תעודה מזהה (עם סוכנים)

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

צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) פרוטוקול ו URI

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

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

צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) שדות בקשה

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

צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

צוותים לפי מזהה (עם סוכנים) דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


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

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

[
},
...
[

צוות (עם היקף)

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

פרוטוקול צוות (עם היקף) ו URI

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

שדות בקשת צוות (עם טווח)

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

שדות תגובה של צוות (עם היקף)

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ JSON של צוות (עם היקף)

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]

}
```

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

דייר API

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

פרוטוקול API דיירים ו URI

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

שדות בקשת API דיירים

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

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

שדות תגובה של API דיירים

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ דייר API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

מצבי סוכן בזמן אמת API

מצב סוכן בזמן אמת מספק API נתונים עבור מצבי סוכנים בזמן אמת של רשימה ספציפית של סוכנים בטווח זמן ספציפי. באפשרותך להשתמש בנתונים אלה כדי לקבוע את הזמנים המדויקים שבהם סוכנים התחברו והתנתקו מ- ACD.

כדי שמדינות הסוכן בזמן אמת API להחזיר נתונים, הסוכנים שאתה מבקש חייבים לעמוד בתנאים הבאים:

- קבל נתונים בזמן אמת
- להיות בתצוגה שלך (של המשתמש המבקש)

הסוכן בזמן אמת מצהיר API לא יחזיר נתונים עבור משתמשים שאינם עומדים בשני תנאים אלה.

הערה : באפשרותך לבקש נתונים לטווח זמן של עד 31 יום.

מצב סוכן בזמן אמת API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/scheduling/realTime/activity/detail
שיטת	הצבה
הרשאות	ניהול WFM

פרמטרים

השדה	רק?	סוג	תיאור
מהזמן	ו	מספר	זמן ההתחלה של הנתונים עבור הסוכן בזמן אמת קובע. תבנית = זמן תקופה, באלפיות שניה. הערה : הפרמטר fromTime הוא כוללני. לקבלת מידע נוסף אודות הפרמטר fromTime, ראה שיקולי פרמטר מזמן.

השדה	רק?	סוג	תיאור
לזמן	ו	מספר	שעת הסיום של הנתונים עבור הסוכן בזמן אמת קובעת. תבנית = זמן תקופה, באלפיות שניה. ערה : הפרמטר toTime אינו כולל.

שיקולי פרמטר fromTime

אם סוכן עוזב מצב שמתחיל לפני הפרמטרים שבחרת ומזין מצב אחר ביניהם API , מצבי סוכן בזמן אמת יכלול את שני המצבים בתגובה שלו, למרות שאחד מהם מתרחש לפני הפרמטר fromTime.

דוגמה

אתה מבקש נתוני מצב סוכן בזמן אמת בין השעות 13:30-14:30 ב- 24 בינואר ,2018 המעוצבים כזמן תקופה באלפיות שניה, עבור סוכן אחד.

באותו יום, הסוכן עשה את הדברים הבאים:

- נכנס למצב HOLD בשעה 13:15
- השתנה למצב TALK ב- 1:45 PM

במצב זה, התגובה כוללת הן את מצב HOLD והן את מצב TALK, למרות שמצב HOLD מתחיל לפני הפרמטר fromTime (1:30) עבור בקשתך.

מצבי סוכן בזמן אמת API שדות בקשה

השדה	רק?	סוג	תיאור
agentIds	ו	מספר	(אופציונלי) מזהי הסוכנים שעבורם ברצונך לקבל נתוני מצב סוכן בזמן אמת (מופרדים באמצעות פסיקים). הערה אם לא תציין מזהי סוכנים, יוחזרו נתונים בזמן אמת עבור כל הסוכנים שבתצוגה שלך.

מצבי סוכן בזמן אמת API שדות תגובה

שם	תיאור
agentId	תעודת זהות של הסוכן.
employeeId	תעודת עובד של הסוכן. יכול להיות ריק.
realTimeActivities	הפרטים לגבי מצבי הסוכן בזמן אמת. סוכנמדינה מצב הסוכן בזמן אמת: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ לדבר ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ אחז ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	קוד הסיבה למצב הסוכן. יכול להיות ריק.
חותמת זמן	הזמן שבו מצב הסוכן של הסוכן השתנה. הפורמט הוא זמן תקופה באלפיות שניה.

מצבי סוכן בזמן אמת API דוגמאות קובץ JSON

בקש דוגמה לקובץ

}

agentIds"": [מספר,מספר,מספר,...]

{

דוגמה לקובץ תגובה

]

}

agentId"": מספרemployeeID" ,":

מחרוזת,

```
"realTimeActivities": [
  {
    "agentState": מחרוזת ,
    "reasonCode": מחרוזת,
    "חותמת זמן": מספר,
  },
  ...
]
},
...
]
```

לכידת נתונים בזמן אמת API

ניתן להשתמש WFM API ללכידת נתונים בזמן אמת כדי להודיע Webex- WFO על מידע מצב סוכן בזמן אמת עבור כל ACD. נתונים אלה בזמן אמת משמשים לאחר מכן Webex- WFO כדי לחשב היענות ותאימות של סוכנים. לקבלת מידע נוסף אודות נתוני מצב סוכן באמצעות API GIS, עיין ב GIS API and *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

באפשרותך לשלוח כל שינוי במצב סוכן כבקשת API נפרדת, או לאגד מספר שינויים במצב סוכן לבקשה אחת. באופן כללי, שליחת שינויים במצב סוכן מרובים בבקשה אחת גורמת לביצועים גבוהים יותר.

1. בעת הפעלת היישום, צור הפעלת HTTPS עם שרת היישומים.
2. למשך חיי היישום:
   a. נטר שינויים במצב סוכן באמצעות שיטת שילוב ספציפית ל- ACD.
   b. שלח שינויים במצב סוכן לשרת הנתונים.
3. בעת כיבוי היישום, הרוס את הפעלת ה- HTTPS.

לכידת נתונים בזמן אמת API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
שיטת	הצבה
הרשאות	WFM סוג תוכן של ניהול
אפליקציות נתונים	נתונים מרובי חלקים/טופס-

לכידת נתונים בזמן אמת API שדות בקשה

שם	רק?	סוג	תיאור
מזהה משתמש	ו	מחרוזת	מזהה הכניסה של המשתמש.

שם	רק?	סוג	תיאור
סיסמה	ו	מחרוזת	סיסמת משתמש.
אזור	ו	מחרוזת	שפת המשתמש.

לכידת נתונים בזמן אמת שדות תגובה API

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
acdAgentId	מזהה ACD עבור הסוכן. זהו מזהה ACD של הסוכן ב- WFO Webex (ניהול יישומים > משתמשים > סוכנים).
gisStateIdentifier	המזהה עבור מצב הסוכן. ▪ 1—התנתקות. הסוכן התנתק מה ACD. ב- ACDs רבים, קוד סיבה מספרי עשוי להתלוות למצב זה כדי לציין את הסיבה לשינוי המצב. ▪ 2 – לא מוכן. הסוכן אינו מקבל אנשי קשר מה ACD. ב- ACDs רבים, קוד סיבה מספרי עשוי להתלוות למצב זה כדי לציין את הסיבה לשינוי המצב. ▪ 3—מוכן. הסוכן מוכן לקבל אנשי קשר מ ACD. ▪ 4 – מדבר. הסוכן נמצא באיש קשר. ▪ 5 – העבודה לא מוכנה. הסוכן עוסק בעבודה לאחר מגע וייכנס למצב לא מוכן בסיום. ▪ 6—עבודה מוכנה. הסוכן עוסק בעבודה לאחר מגע וייכנס למצב מוכן בסיום. ▪ 10 – החזק. הסוכן העביר את איש הקשר להמתנה. הערה אם ACD יש מצב עבודה לאחר מגע, אך אינו מבחין בין 'עבודה לא מוכנה' לבין 'עבודה מוכנה', גם אז ניתן להשתמש במדינה.
חותמת זמן	הזמן שבו התרחש שינוי מצב הסוכן, בא לידי ביטוי באלפיות שנייה מאז התקופה. חותמות זמן חייבות להישלח ב- UTC המבוטא בזמן תקופה באלפיות שניה.

השדה	תיאור
reasonCode	קוד סיבה אופציונלי. אפשרות זו יכולה להיות ריקה או ריקה. הערכים החוקיים הם 1– 65535, או מחרוזת טקסט.

לכידת נתונים בזמן אמת API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

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

תגובת המערכת

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

בקרות הקלטה API

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

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

הוא שרת נתונים ולא Webex WFO Web Service.

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

API מבצעים את הפעולות הבאות:

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

דוגמה להלן גוף לדוגמה, כולל חותמת זמן.

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

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

בקרות הקלטה API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

שיטת	הצבה
הרשאות	פקדי הקלטה
סוג תוכן	יישום/JSON

בקשת URI פרמטרים

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

פרמטרי שאילתה

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

השדה	רק?	סוג	תיאור
acdServerType	N	מחרוזת	סוג ACD מוגדר. הערה **acdServerType** נדרש כאשר **acdServerId** הוא ערך שאינו ערך שנוצר ומאוחסן על-ידי Cisco.
active_call_only	N	בוליאני	ברירת המחדל היא שקר. מטא-נתונים ופקודות תג יכולים לחול על השיחה הפעילה או השיחה הקודמת שהושלמה. אם דגל active_call_only מוגדר כ - **true**, מטה-נתונים או תג הפקודה תחול רק אם שיחה מתבצעת כעת. אם לא מתבצעת שיחה, המערכת תתעלם מהפקודה. ברירת מחדל=לא נכון
ccrId	N	מחרוזת	המזהה הייחודי עבור רשומת איש הקשר לשיחה. מאפשר להוסיף מטה-נתונים לאחר השלמת שיחה. דוגמה בקשת POST: 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 כ- POST שיטת. דוגמה בקשת POST: /api/rest/recordingcontrols/pause גוף הבקשה: { "deviceName" : "SEP000CH0724412" { תגובה: { "תיאור": "Command Pause נשלח בהצלחה עבור אוולין בראיינט","personId": 123 , "חותמת זמן": 1624657998751 {

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

הקלטה שולטת אימות API פרוטוקול ו URI

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

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

התחברות לבקרות ההקלטה API

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

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

   הערה טלפוני Cisco משתמשים XML כדי להציג את כל השירותים.

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

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

3. מהעמוד הראשי, באפשרותך לבחור את הפקודות הבאות:

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

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

הערה פרמטר חותמת הזמן עבור פקודות השהיה וחידוש פעולה נתמך.

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

התנתקות מפקדי ההקלטה API

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

פקדי הקלטה API פקודות בקשה

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

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

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

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

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

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

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

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

שימוש בפקדי הקלטה משורת הפקודה

באפשרותך להשתמש בשורת הפקודה כדי לשלוח פקודות פקדי הקלטה.

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

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

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

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

פקדי הקלטה פשוטים API

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

פרוטוקול ו URI

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

קבל דוגמה

דוגמה

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

כאשר בדוגמה לעיל,

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

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

דוגמה ל-POST

דוגמה

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

כאשר בדוגמה לעיל,

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

הגדרת פקדי הקלטה פשוטים

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

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

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

   השתמש באפשרויות הבאות כדי לבצע את בקשת GET:

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

   סוג תוכן: טקסט/html; charset=UTF-8

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

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


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

"טקסט,"1

"ערך": "נתוני בדיקה"

{

]

{

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

תיאורי פקודות

הרשימה הבאה מפרטת את הפקודות הזמינות.

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

פקודה	תיאור

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

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

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

פרטי לוח הזמנים לפי סוכנים ותאריך API

API 'פרטי לוח זמנים לפי סוכן ותאריך' מאחזר מידע מפורט על לוח הזמנים עבור כל הסוכנים, או רשימה מוגדרת של סוכנים בטווח תאריכים. פעולה זו מחזירה API נתונים רק עבור סוכנים הנמצאים בטווח שלך וגלויים למשתמש מאומת.

הערה אם אף אחד מזהי הסוכן המבוקשים אינו נמצא בתצוגת המשתמש המבקשAPI , תחזיר מערך JSON ריק.

פרוטוקול ו URI

URI	/~/תזמון/לוח זמנים/פעילות/פירוט/
שיטת	GET ו-POST
הרשאות	תכנון לוחות זמנים

פרמטרים

השדה	רק?	סוג	תיאור
מתאריך	ו	מחרוזת	תאריך התחלה של נתוני פעילות. תבנית YYYY-MM-DD.
טודייט	ו	מחרוזת	תאריך סיום של נתוני הפעילות. תבנית YYYY-MM-DD.

הערה טווח התאריכים מוגבל לשלושים ואחד ימים בשיחת API אחת. אם נדרשים תאריכים נוספים, ניתן לקרוא API מספר פעמים לכל התאריכים הדרושים.

שדות בקשה

השדה	רק?	סוג	תיאור
agentIds	ו	מספר	מזהים של הסוכנים שעבורם אתה מבקש נתוני פעילות (מופרדים באמצעות פסיקים).

השדה	רק?	סוג	תיאור
			הערה אם לא תציין מזהי סוכנים, יוחזרו נתונים עבור כל הסוכנים בתצוגה שלך.

לדוגמה:

POST ~/scheduling/schedule/activity/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>

{

"agentIds": [<מזהה סוכן>, <מזהה סוכן>, <מזהה סוכן>]

}

פרטי לוח זמנים לפי סוכנים ושדות תגובה של תאריך API

שם	תיאור
agentId	מזהה ייחודי של הסוכן.
employeeId	מזהה עובד של הסוכן.
agentTimeZone	אזור זמן שבו שוכן מרכז הקשר של הסוכן. הערה זהו אזור זמן התצוגה של הסוכן, שהוא הזמן המקומי שלו. הערה הנתונים יוחזרו בהתבסס על התאריך שצוין באזור הזמן של הדייר. פעילויות הנמשכות חצות אינן נקטעות בסוף היום. במקום זאת WFM , מחזירה את הפעילות כולה עבור כל הפעילויות שיש להן חלק כלשהו ביום שנבחר באזור הזמן של הדייר. לדוגמה, אם תגיש פעילות ב-9 באוקטובר שתימשך עד 10 באוקטובר, תקבל תוצאות עבור הפעילות כולה.
פעילויותByDate	רשימת פעילויות הסוכן בתאריך שצוין

שם	תיאור
תמר	תאריך פעילות הסוכן.
פעילויות מתוזמנות.	רשימה מפורטת של הפעילויות המתוזמנות של הסוכן (כל פעילות מתוזמנת היא רשום).
סוג פעילות	סוג הפעילות.
activityTypeLabel	תווית עבור סוג הפעילות.
פעילותDetailName	שם הפעילות הספציפית.
serviceQueueId	מזהה תור השירות.
startTime	שעת תחילת פעילות. פורמט=זמן UNIX
שעת סיום	שעת סיום הפעילות. פורמט=זמן UNIX
שילם	מציין אם מדובר בפעילות בתשלום: אמת או שקר.
activityמטה-נתונים	מגדיר את שדה המטא-נתונים של הפעילות.

פרטי לוח זמנים לפי סוכנים ותאריך API דוגמאות קובץ JSON

בקש דוגמה לקובץ

}

"agentIds": [012345,012346,012347,...]

{

דוגמה לקובץ תגובה

]

}

"agentId": 1, "employeeID":

"EMP123",

"agentTimeZone": "אמריקה / שיקגו" "פעילויותByDate": [

```
}
"תאריך": ","2016-07-22
"פעילויות מתוזמנות": [
}
activityType"": "ארוחת צהריים" ,
activityTypeLabel"": "ארוחת צהריים" ,
activityDetailName"": "ארוחת צהריים מיוחדת" ,
"serviceQueueId": 6,
"startTime": "287579823492000",
"endTime": "45832573458000",
"שולם": נכון
"Metadata": "PRM - 1024פעילות"
},
...
[
},
...
[
},
...
[
```

לוח זמנים עבור API Timepan

API Schedule for Timespan מקבל פעילויות תזמון עבור טווח זמן שצוין עבור מזהי הסוכנים שצוינו. רק לוחות זמנים עבור סוכנים בתצוגות המשתמש השולח מוחזרים. API זה מאפשר למתקשר לאחזר 60 יום של נתוני תזמון עבור סוכן יחיד, או עד תשעה ימים עבור סוכנים מרובים.

פרוטוקול ו URI

URI	~/לוח זמנים/עבור/לוח זמנים/
שיטת	הצבה
הרשאות	נדרשת הרשאת עריכת לוחות זמנים או הצגת לוחות זמנים. במקרה של משתמש בעל הרשאת הצגת לוחות זמנים בלבד, המשתמש יכול לאחזר רק את לוח הזמנים שלו.

פרמטרי בקשה

שם	רק?	סוג	תיאור
מ חותמת זמן	ו	ארוך	מתוך חותמת זמן באלפיות שניה. משך הזמן מ fromtimestamp"" עד "toTimestamp" אינו יכול לחרוג מ- 9 ימים אם מסומנים מספר AgentIds. אם agentId יחיד הוא שצוין, ולאחר מכן את משך הזמן מ "fromTimestamp" ל toTimestamp"" אינו יכול לחרוג מ- 60 יום.
חותמת זמן	ו	ארוך	לחותמת זמן באלפיות שניה. משך הזמן מ fromtimestamp"" עד "toTimestamp" אינו יכול לחרוג מ- 9 ימים אם מסומנים מספר AgentIds. אם agentId יחיד הוא שצוין, ולאחר מכן את משך הזמן מ "fromTimestamp" ל toTimestamp"" אינו יכול לחרוג מ- 60 יום.

שדות בקשה

שם	רק?	סוג	תיאור
agentIds	ו	מערך של Longs	מזהה הסוכנים המופיעים בתצוגות המשתמש השולח. מספר תעודות הזהות אינו יכול לעלות על 1,000.

לדוגמה:

```
{
  "סוכנים" : [20, 32, 44]
}
```

שדות תגובה

שם	רק?	סוג	תיאור
agentId	ו	מספר שלם	מזהה הסוכן.
employeeID	ו	מחרוזת	מזהה העובד. שדה זה יכול להיות ריק או ריק.
agentTimeZone	ו	מחרוזת	אזור זמן התצוגה של הסוכן (מזהה אזור זמן Java, כגון "America/Chicago").
פעילויות	ו	מערך	מערך של אובייקטי פעילות. שדה זה יכול להיות ריק.

אובייקטי פעילות

שם	רק?	סוג	תיאור
סוג פעילות	ו	מחרוזת	סוג הפעילות (לא מותאם לשפות אחרות).
activityTypeLabel	ו	מחרוזת	תווית סוג הפעילות (מותאמת לשפות אחרות).
פעילותDetailName	ו	מחרוזת	שם פרטי הפעילות. אפשרות זו ריקה או ריקה אלא אם סוג הפעילות הוא אחד מהבאים: ▪ זהו שם תור השירות אם סוג הפעילות הוא שירות, שירות סגור או שעות נוספות עבור שירות

שם	רק?	סוג	תיאור
			תור. ▪ זהו שם קבוצת ריבוי מיומנויות אם סוג הפעילות הוא בשירות, שירות סגור או שעות נוספות עבור קבוצת רב-מיומנויות. ▪ זוהי ההפסקה, ארוחת הצהריים, החריג או שם הפרויקט אם סוג הפעילות הוא אחת מפעילויות אלה.
startTime	ו	ארוך	חותמת הזמן של תחילת הפעילות באלפיות שניה.
שעת סיום	ו	ארוך	חותמת הזמן הסופית של הפעילות באלפיות שניה.
צבע	ו	מחרוזת	קוד HTML הצבעוני.
serviceQueueId	N	ארוך	מזהה תור השירות. אפשרות זו אינה קיימת אם סוג הפעילות אינו בשירות, בשירות סגור או בשעות נוספות עבור תור שירות.
multiSkillGroupId	N	ארוך	מזהה קבוצת הכישורים הרב-מיומנים. אפשרות זו אינה קיימת אם סוג הפעילות אינו בשירות, בשירות סגור או בשעות נוספות עבור קבוצת כישורים מרובים.

דוגמה לתגובה


```
]
}
"agentId": 1, "employeeID":
"EMP123",
agentTimeZone"": "אמריקה/שיקגו", "פעילויות":
]
}
:""activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel
"בשירות","activityDetailName": "SimSG1" ,
```

"startTime": 1535378400000,
:"צבע" "endTime":1535382900000,
7399BD",#"
"serviceQueueId": 218
},
}
"activityType": "ארוחת צהריים" ,"activityTypeLabel": "ארוחת צהריים",
צהריים"activityDetailName" ,": "ארוחת צהריים מיוחדת" ,
"startTime": 1535382900000,
"endTime":1535383800000,
"צבע": "#A3AD00"
},
}
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "בשירות" ,
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"צבע": "#6666FF"
"multiSkillGroupId": 1
},
...
[
},
...
[

שירות API

השתמש ב- Service API כדי ליצור תורי שירות ולזהות את השירותים בתצוגת משתמש. API זה משתמש בשתי שיטות:

- GET Service: מאפשר לך לאחזר רשימת שירותים.
- שירות POST: מאפשר לך ליצור תור שירות.

הערה: API השירות אינו מחזיר שמות כניסה (כתובות דואר אלקטרוני) עבור הסוכנים. לקבלת שמות סוכנים ושמות התחברות אחרים, ראה API משתמש.

קבל שירות API

GET Service מאפשר לך לאחזר רשימה של שירותים בתצוגה שלך.

פרוטוקול API שירות GET ו URI

URI	API/REST/v2//תזמון/שירות
שיטת	קיבל
הרשאות	תכנון לוחות זמנים
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשת API שירות GET

השדה	רק?	סוג	תיאור
mainViewOnly	N	בוליאני	אם נכון, מחזירה רק שירותים שנמצאים בתצוגה הראשית של המתקשר. ברירת המחדל היא false (החזרת כל השירותים).
נוף	N	בוליאני	אם זה נכון, מחזירה שירותים יחד עם תצוגות מוקצות. ברירת המחדל היא false.
מיומנותמיפויים	N	בוליאני	אם זה נכון, מחזירה שירותים יחד עם קבוצת כישורים

השדה	רק?	סוג	תיאור
			מיפויי. ברירת המחדל היא false.
contactType	N	מספר שלם	אם מסופק, מחזירה שירותים שסוג תור השירות שלהם ציין סוג איש קשר. 0 = אינטראקטיבי. 1 = לא אינטראקטיבי. הערה מחזירה שגיאה 400 אם הפרמטר מסופק אך הערך אינו 0 או 1.
סוג	N	מספר שלם	אם מסופק, מחזירה שירותים עם סוג תור שירות זה. הערה החזרת שגיאה 400 אם הפרמטר מסופק אך הערך אינו מספר שלם. החזרת רשימה ריקה אם type אינו סוג תור שירות קיים.
forcastמותרמותר	N	בוליאני	אם זה נכון, מחזירה שירותים רק כאשר האפשרות "אל תיצור תחזיות או לוחות זמנים עבור תור שירות זה" אינה מסומנת. ניתן להגדיר כ- True באחד מהמצבים הבאים: ▪ ללא פרמטרים אחרים ▪ עם מיפויי תצוגה ומיומנות נדרשים ▪ עם תצוגה, מיפויי מיומנויות, וסוג או סוג איש קשר נדרשים. ברירת המחדל היא false (החזרת כל השירותים).

שדות תגובה API שירות GET

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
מזהה	מזהה תור שירות. הערה מזהה תור השירות משמש את הסוכנים המתוזמנים

השדה	תיאור
	לפי תור שירות API.
מספר	מזהה תור שירות ACD.
שם	שם תור השירות.
עדיפות	עדיפות תור שירות. ערכים חוקיים הם 0–999. אפס הוא העדיפות הגבוהה ביותר. ברירת המחדל היא 0.
וירטואלי	מחוון תור שירות וירטואלי. ברירת המחדל היא false.
צבע	קוד הקסדצימלי של תור השירות. ברירת המחדל היא # 7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	לא יפיק תחזית או לוח זמנים אם הם נכונים. ברירת המחדל היא false.
מס"ק	מאפשר קביעת תור של סוכנים מרובי מיומנויות. ברירת המחדל היא false.
סוג	סוג תור שירות. ברירת המחדל היא 0 (קול).
TypeDesc	שם סוג תור שירות.
צור קשר	סוג איש קשר של תור שירות. 0 = אינטראקטיבי (ברירת מחדל). 1 = לא אינטראקטיבי.
מזהי תצוגה	מערך מזהי תצוגה.
skillMappingIds	מערך מזהי מיפוי מיומנויות.

דוגמה לשירות GET API JSON


```
]
}
"שם" : ,123
"מספר" : ,456 "שם" :
"מכירות", "עדיפות" : ,1
"וירטואלי" : ,false "צבע" :
"#,7399BD
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
```

false,

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

שירות POST API

שירות POST מאפשר לך ליצור תור שירות חדש בתצוגת המשתמש. תור השירות החדש שנוסף נוסף לכל התצוגות הנוכחיות של המשתמש. אם למשתמש לא הוקצו תצוגות, אין באפשרותו לבצע פעולה זו.

שירות POST API פרוטוקול ו URI

URI	API/REST/v2//תזמון/שירות

שיטת	הצבה
הרשאות	ניהול הודעות, ניהול WFM

שדות בקשת API שירות POST

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	רק?	סוג	תיאור
מספר	ו	מספר	מזהה תור שירות ב- ACD. ייחודי. לא בטל. ספרות מקסימליות = 22
שם	ו	מחרוזת	שם תור השירות. ייחודי. לא ריק. מקסימום תווים = 50
acdServiceId	ו	מחרוזת	מזהה תור השירות ACD. לא ריק. מקסימום תווים = 50
עדיפות	ו	מספר	עדיפות תור שירות. ערכים חוקיים הם 0-999. אפס הוא העדיפות הגבוהה ביותר. ברירת המחדל היא 0. ייחודי. לא בטל. ספרות מקסימליות = 22
צבע	N	מחרוזת	קוד הקסדצימלי של תור השירות. ברירת המחדל היא # 7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ COLOR). לא ריק. יש למפות לשדה colorCode ב- GET ~/config/color. מקסימום תווים = 50
notAllowForecast	N	בוליאני	אם נכון, לא יפיק תחזית או לוח זמנים. ברירת המחדל היא false.
מסאק	N	בוליאני	מאפשר קביעת תור של סוכנים מרובי מיומנויות. ברירת המחדל היא false.
סוג	ו	מספר	סוג תור שירות. ברירת המחדל היא 0 (קול). סוג תור שירות קיים.
סגורשעותחלוקה מחדשסוג		מספר	סוג חלוקה מחדש של שעות סגורות. ▪ 0 = אין ▪ 1 = פרופורציונלי

תיאור	סוג	רק?	השדה
			▪ 2 = זוגי ברירת המחדל היא 0. נדרש אם הסוג מיועד לסוג תור שירות עם סוג איש קשר של לא אינטראקטיבי אחר שאינו בשימוש.
טיפולסף		מספר	סף טיפול. 0–4320 דקות. ברירת המחדל היא 0. נדרש ערך אם סגורRedistType הוא 1 או 2. אם closedRedistType אינו 1 או 2, handlingThreshold אינו בשימוש.
talkTime		מספר	זמן מגע ממוצע בשניות. לא יכול להיות שלילי.
זמן עבודה		מספר	זמן עבודה ממוצע בשניות. לא יכול להיות שלילי.
serviceLevelObjectivePercent		מספר	אחוז כ- 0 עד 100 עבור תור שירות עם סוג איש קשר אינטראקטיבי. אם לתור השירות יש סוג איש קשר שאינו אינטראקטיבי, המערכת מתעלמת משדה זה. תורי שירות עם סוגי אנשי קשר שאינם אינטראקטיביים מקודדים באופן קשיח ל- 100.
serviceLevelObjectiveשניות		מספר	חייב להיות חיובי עבור סוג איש הקשר של אינטראקטיבי. המערכת מתעלמת מכך אם type מיועד לסוג תור שירות עם סוג איש קשר של Non- Interactive (יהיה מקודד באופן קשה ל- null).
פרודוקטיביותאחוזים	N	מספר	אחוז פרודוקטיביות. ברירת המחדל היא 0.
fteHourPerWeek	N	מספר	FTE שעות שבועיות. ברירת המחדל היא 0.
הפסקהשעותפרשבוע	N	מספר	שעות הפסקה בשבוע. ברירת המחדל היא 0.
forecastStaffingAdjustmentFactor		מספר	מקדם התאמה חזוי למספר הסוכנים. ברירת המחדל היא 1.00. הטווח הוא 0.00–10.00.

השדה	רק?	סוג	תיאור
ימים	ו	מערך	מערך מידע על היום. חייב להיות לפחות יום חול פעיל אחד עם סט פתוח וסגור. ראה שדות ימים לקבלת הגדרות של השדות שפלט JSON כולל במשך ימים.
מיומנותמיפויים	ו	מערך	מערך של מידע מיפוי מיומנויות. אם הוא אינו זמין, הקשר בין תור השירות למיפויי כישורים לא יעודכן. ראה שדות מיפוי כישורים לקבלת הגדרות של השדות שפלט JSON כולל עבור מיפויי מיומנויות.
מוקצהDns	ו	מערך	מערך של מידע DN. אם הוא אינו זמין, תור השירות לקשר גומלין של DN לא יעודכן. ראה שדות DN לקבלת הגדרות של השדות שפלט JSON כולל עבור DNs שהוקצו.
וירטואלי		בוליאני	אם נכון, מציין שזהו תור שירות וירטואלי.
virtualServices	ו	מערך	מערך של פרטי שירות וירטואלי. אם הוא אינו זמין, הקשר בין תור השירות למקור תורי שירות לא יעודכן. ראה שדות שירות וירטואלי לקבלת הגדרות של השדות שפלט JSON כולל עבור שירותים וירטואליים.
תזמוניפרמטרים של הזמנות	ו	מערך	מערך של פרטי הזמנת תזמון. אם הוא אינו זמין, קשרי העדיפויות של תזמון תור השירות לא יעודכנו.

השדה	רק?	סוג	תיאור
			ראה תזמון שדות סדר לקבלת הגדרות של השדות שפלט JSON כולל לתזמון פרמטרים של הזמנה.
חופשהזמנת פרמטרים	ו	מערך	מערך מידע על הזמנת חופשה. אם הוא אינו זמין, מערכת היחסים של סדרי עדיפויות בחופשה של תור השירות לא תעודכן. ראה שדות הזמנת חופשה לקבלת הגדרות של השדות שפלט JSON כולל עבור פרמטרים של הזמנת חופשה.
multiSkillGroups	ו	מערך	מערך של קבוצה מרובת מיומנויות. אם הוא אינו זמין, קשר הגומלין של תור השירות של קבוצת ריבוי מיומנויות לא יעודכן. ראה שדות של קבוצות מרובות-כישורים לקבלת הגדרות של השדות שפלט JSON כולל עבור קבוצות מרובות מיומנויות.
agentIds	N	מערך מספרים	מערך מזהי סוכנים שתור השירות העיקרי שלהם הוא תור שירות זה (נוסף רק בענן - החל 2016.10)

שדות ימים

השדה ימים כולל שדות אלה עבור התגים ראשון, שני, שלישי, רביעי, חמישי, שישי ושבת:

השדה	רק?	סוג	תיאור
פתוח		זמן	פורמט: HH:MM. גם פתוח וגם סגור חייבים לכלול ערכים או ששניהם חייבים להיות ריקים. התעלמות אם פעיל היא false.
קרוב		זמן	פורמט: HH:MM. גם פתוח וגם סגור חייבים לכלול ערכים או ששניהם חייבים להיות ריקים. התעלמות אם פעיל היא false.
פעיל	ו	בוליאני	מציין אם היום פעיל.

שדות מיפוי מיומנות

השדה	רק?	סוג	תיאור
מזהה	ו	מספר	מזהה מיפוי מיומנות.
עדיפות	ו	מספר	סדרי העדיפויות התקפים הם 0-999 כאשר 0 הוא הגבוה ביותר. ברירת המחדל היא עדיפות 1.

שדות DN

השדה	רק?	סוג	תיאור
מזהה	ו	מספר	מזהה DN.
התחלה	ו	זמן	הזמן שבו ה- DN מתחיל.
קצה	ו	זמן	זמן שה-DN מסתיים. חייב להיות אחרי ההתחלה.
ימים	ו	מערך	מערך של היום הנבחר בשבוע (תג של יום שני, שלישי, רביעי, חמישי, שישי, שבת, עם ערך בוליאני). חייב להיות לפחות סט אחד.

שדות שירות וירטואליים

השדה	רק?	סוג	תיאור
מזהה	ו	מספר	מזהה תור שירות. תור שירות זה חייב לכלול אותו סוג תור שירות.
hourGap	N	מספר	התעלמות החל מ-WFM 9.3(1).
יחס	N	מספר	התעלמות החל מ-WFM 9.3(1).

תזמון שדות הזמנה

השדה	רק?	סוג	תיאור
קריטריונים	ו	מחרוזת	הקריטריונים הם שיישקלו בעוד תזמון סוכן לקבלת שירות. זהו מזהה ו לא מחרוזת מותאמת לשפות אחרות - אחת מהן: _maximum_hours

השדה	רק?	סוג	תיאור
			זמין _minimum_hours_available, maximum , hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, דרגה
עדיפות	ו	מספר	זוהי העדיפות המוקצית לקריטריונים. ייחודי.
עולה	ו	בוליאני	עולה/יורד. בסדר יורד הוא ברירת מחדל - ערך false.

שדות הזמנת חופשה

השדה	רק?	סוג	תיאור
קריטריונים	ו	מחרוזת	הקריטריונים הם שיילקחו בחשבון בסדר העדיפויות של החופשה. זהו מזהה ולא מחרוזת מקומית - אחת מהן: company_start_date, department_start_date, דרגה min_fte_hours.
עדיפות	ו	מספר	זוהי העדיפות המוקצית לקריטריונים. ייחודי.
עולה	ו	בוליאני	עולה/יורד. בסדר יורד הוא ברירת מחדל - ערך false.

שדות קבוצה מרובת מיומנויות

השדה	רק?	סוג	תיאור
מזהה	ו	מספר	מזהה קבוצה מרובת מיומנויות.
שם		מחרוזת	שם קבוצת Multiskill. לא בשימוש ב- POST וב- PUT. כלול רק בתגובת GET. לא ריק.
עדיפות	ו	מספר	סדרי העדיפויות התקפים הם 0-999 כאשר 0 הוא הגבוה ביותר. ברירת המחדל היא עדיפות 1.

שדות תגובה API שירות POST

שם	תיאור
מזהה	מזהה תור שירות. ייחודי. לא בטל. ספרות מקסימליות = 22
מספר	מזהה את תור השירות ACD. לא בטל. ספרות מקסימליות = 22
שם	שם תור השירות. ייחודי. לא ריק. מקסימום תווים = 50
acdServerId	מזהה שרת ACD. לא בטל. ספרות מקסימליות = 22
עדיפות	עדיפות תור שירות. ערכים חוקיים הם 0 .999–0 היא העדיפות הגבוהה ביותר. ברירת המחדל היא 0. ייחודי. לא בטל. ספרות מקסימליות = 22
וירטואלי	מציין אם זהו תור שירות וירטואלי. ברירת המחדל היא false. לא בטל.
צבע	קוד צבע HTML של תור השירות. ברירת המחדל היא "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). לא ריק. יש למפות לשדה colorCode ב- GET ~/config/color. מקסימום תווים = 50
notAllowForecast	לא יפיק תחזית או לוח זמנים אם הם נכונים. ברירת המחדל היא false.
מסאק	מאפשר קביעת תור של סוכנים מרובי מיומנויות. ברירת המחדל היא false.
סוג	סוג תור שירות. ברירת המחדל היא 0 (קול). סוג תור שירות קיים.
typeDesc	שם סוג תור שירות. לא ריק.
סגורשעותחלוקה מחדשסוג	סוג חלוקה מחדש של שעות סגורות. 0 = אין 1 = פרופורציונלי 2 = זוגי ברירת המחדל היא 0. התווסף ב (1) WFM 9.2. נדרש ערך אם type הוא עבור סוג תור שירות עם סוג איש קשר של לא אינטראקטיבי אחר שאינו בשימוש.
טיפולסף	טיפול threashold. 0–4320 דקות. ברירת המחדל היא 0. התווסף WFM 9.2(1).

שם	תיאור
	נדרש ערך אם סגורRedistType הוא 1 או 2, אחרת, לא נעשה שימוש בשדה זה.
talkTime	זמן מגע ממוצע בשניות. לא יכול להיות שלילי.
זמן עבודה	זמן עבודה ממוצע בשניות. לא יכול להיות שלילי.
serviceLevelObjectivePercent	אחוז אובייקטיבי של רמת שירות. 100–0 עבור סוג איש קשר של אינטראקטיבי. המערכת מתעלמת מכך אם הסוג מיועד לסוג תור שירות עם סוג איש קשר שאינו אינטראקטיבי (יקודד באופן קשיח עד 100%).
serviceLevelObjectiveשניות	שניות אובייקטיביות של רמת שירות. חייב להיות חיובי עבור סוג איש הקשר של אינטראקטיבי. המערכת מתעלמת מכך אם type מיועד לסוג תור שירות עם סוג איש קשר של Non-Interactive (יקודד באופן קשיח ל-null).
פרודוקטיביותאחוזים	אחוז פרודוקטיביות. ברירת המחדל היא 0.
fteHourPerWeek	FTE שעות שבועיות. ברירת המחדל היא 0.
הפסקהשעותפרשבוע	שעות הפסקה בשבוע. ברירת המחדל היא 0.
forecastPrecisionLevel	רמת דיוק תחזיתית.
forecastStaffingAdjustmentFactor	מקדם התאמה חזוי למספר הסוכנים. ברירת המחדל היא 1.00. הטווח הוא 10.00–0.00.
ימים	מערך מידע על היום. חייב להיות לפחות יום אחד פעיל בשבוע עם סט פתוח וסגור. עיין
מיומנותמיפויים	מערך של מידע מיפוי מיומנויות. אם הוא אינו זמין, הקשר בין תור השירות למיפויי כישורים לא יעודכן.
מוקצהDns	מערך של מידע DN. אם הוא אינו זמין, תור השירות לקשר גומלין של DN לא יעודכן.
virtualServices	מערך של פרטי שירות וירטואלי. אם הוא אינו זמין, הקשר בין תור השירות למקור תורי שירות לא יעודכן.
תזמונפרמטרים של הזמנות	מערך של פרטי הזמנת תזמון. אם זה לא זמין אז השירות

שם	תיאור
	קשרי עדיפויות של תזמון תורים לא יעודכנו. חופשההזמנת פרמטרים
	מערך מידע על הזמנת חופשה. אם זה לא זמין אז השירות יחסי עדיפויות חופשה בתור לא יעודכנו.
multiSkillGroups	מערך של מידע על קבוצות מרובות מיומנויות. אם זה לא זמין אז השירות קשר גומלין של תור לקבוצת רב-כישורים לא יעודכן. התווסף ב- WFM 9.3 (1).
agentIds	מערך מזהי סוכנים. אם אף סוכן לא מיפה תור שירות זה בתור תור השירות הראשי שלהם, מערך מספרים זה לא יהיה זמין. נוסף רק בענן החל מ- 2016.10.

דוגמה לבקשת APIשל שירות POST JSON


```
{
"acdServerId": 2,
"מספר: ,456 "שם:
"מכירות",
"עדיפות": ,1 "צבע":
"#,"7399BD
"notAllowForecase": false, "msaq":
false,
"סוג": ,0
"closedHoursRedistributionType": 0,
"טיפולסף": ,0
"talkTime": 60,
"זמן עבודה": ,10
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"פרודוקטיביותאחוזים": ,0
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,
```

"ימים": {
"יום ראשון":
{
"פתוח": ",00:00"
"סגור": ",23:59" "פעיל" : נכון
},
"יום שני" :
{
"פתוח" : ",00:00"
"סגור" : ",23:59" "פעיל" : נכון
},
"יום שלישי" :
{
"פתוח" : ",00:00"
"סגור" : ",23:59" "פעיל" : נכון
},
"יום רביעי" :
{
"פתוח" : ",00:00"
"סגור" : ",23:59" "פעיל" : נכון
},
"יום חמישי" :
{
"פתוח" : ",00:00"
"סגור" : ",23:59" "פעיל" : נכון
},
"יום שישי" :

}
"פתוח" : ","00:00
"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון
},
"שבת" :
}
"פתוח" : ","00:00
"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון
{
},
skillMappings"" : [
}
"שם" : ,22
"עדיפות" : 1
{
],
"מוקצהDns": [
}
"שם": ,32
"התחלה": ","00:00
"סיום": ","10:15
"ימים" : // חייב להיות לפחות סט אחד
}
"יום ראשון" : לא נכון, "יום
שני" : נכון, "יום שלישי" :
נכון, "יום רביעי" : נכון, "יום
חמישי" : נכון,

"יום שישי" : נכון, "שבת" : לא נכון

{

{

],

] : ""virtualServices

}

"שם" : 22,

"hourGap" : 0,

"יחס" : 0

{

],

] : ""schedulingOrderParameters

}

"קריטריונים" : maximum_hours_available, "עדיפות" : 1,

"עולה" : לא נכון

},

}

"קריטריונים" : minimum_hours_available, "עדיפות" : 2,

"עולה" : לא נכון

},

}

"קריטריונים" : maximum_hours_per_week,

"עדיפות" : 3,

"עולה" : לא נכון

},

}

"קריטריונים" : minimum_hours_per_week,

"עדיפות" : 4, "עולה" : לא נכון
},
{
"קריטריונים" : דרגה,
"עדיפות" : 5, "עולה" : לא
נכון
},
{
"קריטריונים" : company_start_date, "עדיפות" : 6,
"עולה" : לא נכון
},
{
"קריטריונים" : department_start_date, "עדיפות" : 7,
"עולה" : לא נכון
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"קריטריונים" : company_start_date, "עדיפות" : 1,
"עולה" : לא נכון
},
{
"קריטריונים" : department_start_date, "עדיפות" : 2,
"עולה" : לא נכון
},
{

"קריטריונים" : min_fte_hours, "עדיפות" : 3,

"עולה" : לא נכון

{

],

"agentIds": [65],

"וירטואלי": נכון

{

תגובת API של שירות POST דוגמה לקובץ JSON

}

"ID" : 6788,

"מספר" : 456,

"acdServerId": 2, "שם" :

"מכירות", "עדיפות" : 1,

"וירטואלי" : נכון, "צבע" :

"#7399BD",

"notAllowForecast" : false, "msaq" :

false,

"סוג" : 0,

"closedHoursRedistributionType" : 0,

"טיפולסף" : 0,

"talkTime" : 60,

"זמן עבודה" : 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"productivityPercent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,

"ימים" : {

"יום ראשון" :

{

"פתוח" : "","00:00

"סגור" : "","23:59 "פעיל" : נכון

},

"יום שני" :

{

"פתוח" : "","00:00

"סגור" : "","23:59 "פעיל" : נכון

},

"יום שלישי" :

{

"פתוח" : "","00:00

"סגור" : "","23:59 "פעיל" : נכון

},

"יום רביעי" :

{

"פתוח" : "","00:00

"סגור" : "","23:59 "פעיל" : נכון

},{ "יום חמישי" :

{

"פתוח" : "","00:00

"סגור" : "","23:59 "פעיל" : נכון

},{ "יום שישי" :

{

"פתוח" : "","00:00

"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון

},

"שבת" :

{

"פתוח" : ","00:00

"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון

{

},

skillMappings"" : [

}

"שם" : 22,

"שם" : "שם מיומנות", "עדיפות" : 1

{

],

"מוקצהDns": [

}

"שם": 32,

"התחלה": ","00:00

"סיום": ","10:15

"שם" : "שם", "מספר": 12,

"ימים" : // חייב להיות לפחות סט אחד

}

"יום ראשון" : לא נכון, "יום

שני" : נכון, "יום שלישי" :

נכון, "יום רביעי" : נכון,

"יום חמישי" : נכון, "יום שישי" :
נכון, "שבת" : לא נכון
{
{
],
virtualServices"" : [
}
"שם" : 22,
"שם" : "שם", "מספר": 12,
"hourGap" : 0,
"יחס" : 0
{
],
schedulingOrderParameters"" : [
}
"קריטריונים" : maximum_hours_available, "עדיפות" :
1,
"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : minimum_hours_available, "עדיפות" : 2,
"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : maximum_hours_per_week,
"עדיפות" : 3,
"עולה" : לא נכון

},
{
"קריטריונים" : minimum_hours_per_week, "עדיפות" :
4,
"עולה" : לא נכון
},
{
"קריטריונים" : דרגה,
"עדיפות" : 5, "עולה" : לא
נכון
},
{
"קריטריונים" : company_start_date, "עדיפות" : 6,
"עולה" : לא נכון
},
{
"קריטריונים" : department_start_date, "עדיפות" : 7,
"עולה" : לא נכון
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"קריטריונים" : company_start_date, "עדיפות" : 1,
"עולה" : לא נכון
},
{
"קריטריונים" : department_st "עדיפות" : 2,

"עולה" : לא נכון

},

{

"קריטריונים" : ,min_fte_hours "עדיפות" : 3,

"עולה" : לא נכון.

{

],

multiSkillGroups"":]

}

"שם" : ,345

"שם" : "רב לשוני", "עדיפות" : 1

},

{

"שם" : ,341

"שם" : "דו לשוני", "עדיפות" : 2

{

],

"סוכנים":]

35,24,3

]

{

מזהה תור שירות API

מזהה תור השירות API מאפשר לך לזהות, לעדכן או למחוק תור שירות.

- GET Service Queue ID API - השתמש API זה כדי לקבל מידע על תור שירות.
- מזהה תור שירות PUT API - השתמש API זה כדי לעדכן תור שירות.
- מחק מזהה תור שירות API - השתמש API זה כדי למחוק תור שירות.

הערה

ממשקי ה- API של השירות אינם מחזירים שמות כניסה (כתובות דוא"ל) עבור הסוכנים. לקבלת שמות סוכנים ושמו
התחברות אחרים, עיין API המשתמש: /api/rest/scheduling/user.

קבל מזהה שירות API

השתמש API זה כדי לקבל את פרטי תור השירות שצוינו בתצוגת המשתמש.

קבל מזהה שירות API פרוטוקול ו URI

כתובת URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
שיטת	קיבל
הרשאות	ניהול WFM, תכנון לוחות זמנים, עריכת לוחות זמנים

מזהה שירות GET שדה API בקשה

שם	רק?	סוג	תיאור
serviceId	ו	מחרוזת	מזהה תור שירות לאחזור.

קבל מזהה שירות API שדות תגובה

השדה	תיאור
מזהה	מזהה תור שירות. ייחודי. לא בטל.
מספר	מזהה תור שירות ACD. ייחודי. לא בטל.
acdServerId	מזהה שרת ACD. חובה. לא בטל.
שם	שם תור השירות. ייחודי. לא ריק.
עדיפות	עדיפות תור שירות. ערכים חוקיים הם 0 .999–0 היא העדיפות הגבוהה ביותר. ברירת המחדל היא 0. ייחודי. לא בטל.
וירטואלי	מציין אם הוא תור שירות וירטואלי. ברירת המחדל היא false. לא בטל.
צבע	קוד צבע HTML של תור השירות. ברירת המחדל היא "# "7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). לא ריק. חייב למפות לשדה colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast	לא יפיק תחזית או לוח זמנים אם הם נכונים. ברירת המחדל היא false.
מסאק	מאפשר קביעת תור של סוכנים מרובי מיומנויות. ברירת המחדל היא false.
סוג	סוג תור שירות. ברירת המחדל היא 0 (קול). סוג תור שירות קיים.
typeDesc	שם סוג תור שירות. לא ריק.
shrinkageScenarioId	מזהה תרחיש התכווצות.
סגורשעותחלוקה מחדשסוג	סוג חלוקה מחדש של שעות סגורות. 0 = ללא1 , = פרופורציונלי2 , = אפילו. ברירת המחדל היא 0. נוסף ב- (1) WFM 9.2. נדרש אם הסוג מיועד לסוג תור שירות עם סוג איש קשר של לא אינטראקטיבי אחר שאינו בשימוש. נדרש אם הסוג מיועד לסוג תור שירות עם סוג איש קשר של לא אינטראקטיבי אחר שאינו בשימוש.
טיפולסף	0-4320 דקות. ברירת המחדל היא 0. התווסף ב- (1) WFM 9.2. נדרש אם סגורRedistType הוא 1 או 2 אחרים שאינם בשימוש.
talkTime	זמן מגע ממוצע בשניות. לא יכול להיות שלילי.

השדה	תיאור
זמן עבודה	זמן עבודה ממוצע בשניות. לא יכול להיות שלילי.
serviceLevelObjectivePercent	0–100 עבור סוג איש קשר של אינטראקטיבי. המערכת מתעלמת מכך אם הסוג
מיועד לשירות	
	סוג תור עם סוג איש קשר של לא אינטראקטיבי (יהיה מקודד קשה עד 100%).
serviceLevelObjectiveשניות	חייב להיות חיובי עבור סוג איש הקשר של אינטראקטיבי. המערכת מתעלמת מכך אם type
הוא עבור	
	סוג תור שירות עם סוג איש קשר של לא אינטראקטיבי (יהיה מקודד קשה ל- null).
פרודוקטיביותאחוזים	ברירת המחדל היא 0.
fteHourPerWeek	ברירת המחדל היא 0.
הפסקהשעותפרשבוע	ברירת המחדל
היא forecastPrecisionLevel 0.	
forecastStaffingAdjustmentFactor	מקדם התאמה חזוי למספר הסוכנים. ברירת המחדל היא 1.00. הטווח הוא 0.00–10.00.
ימים	מערך מידע על היום. חייב להיות לפחות יום שבוע פעיל אחד עם סט פתוח וסגור.
מיומנותמיפויים	מערך של מידע מיפוי מיומנויות. אם הוא אינו זמין, הקשר בין תור השירות למיפויי כישורים לא יעודכן.
מוקצהDns	מערך של מידע DN. אם הוא אינו זמין, תור השירות לקשר גומלין של DN לא יעודכן.
virtualServices	מערך של פרטי שירות וירטואלי. אם הוא אינו זמין, הקשר בין תור השירות למקור תורי שירות לא יעודכן.
תזמוניפרמטרים של הזמנות	מערך של פרטי הזמנת תזמון. אם זה לא זמין אז השירות
	קשרי עדיפויות של תזמון תורים לא יעודכנו.
חופשהזמנת פרמטרים	מערך מידע על הזמנת חופשה. אם זה לא זמין אז השירות יחסי עדיפויות חופשה בתור לא יעודכנו.

השדה	תיאור
multiSkillGroups	מערך של מידע על קבוצות מרובות מיומנויות. אם זה לא זמין אז השירות קשר גומלין של תור לקבוצת רב-כישורים לא יעודכן. התווסף ב (1) WFM 9.3.
agentIds	מערך מזהי סוכנים. אם אף סוכן לא מיפה תור שירות זה בתור תור השירות הראשי שלהם, מערך מספרים זה לא יהיה זמין. נוסף רק בענן החל מ- 2016.10.

מזהה שירות GET תגובת API דוגמה לקובץ JSON


```
{
"ID" : 6788,
"מספר" : 456, "שם" :
"מכירות", "עדיפות" : 1,
"וירטואלי" : נכון, "צבע" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"סוג" : 0,
"סגור,RedistType" : 0
"טיפול" : 0,
"talkTime" : 60,
"זמן עבודה" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "ימים" : {
```

"יום ראשון" :

{

"פתוח" : ","00:00

"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון

},

"יום שני" :

{

"פתוח" : ","00:00

"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון

},

"יום שלישי" :

{

"פתוח" : ","00:00

"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון

},

"יום רביעי" :

{

"פתוח" : ","00:00

"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון

},

"יום חמישי" :

{

"פתוח" : ","00:00

"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון

},

"יום שישי" :

{

"פתוח" : ","00:00

"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון

},

"שבת" :

{

"פתוח" : ","00:00

"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון

{

},

skillMappings"" :]

}

"שם": ","5000.SimSG1 "מזהה"

: ,22

"עדיפות" : 1

{

],

"מוקצהDns":]

}

"שם": ,32

"שם": ","SGdn "מספר": ,1

"התחלה": ","00:00

"סיום": ","10:15

"ימים" : // חייב להיות לפחות סט אחד

}

"יום ראשון" : לא נכון,

"יום שני" : נכון, "יום

שלישי" : נכון,

"יום רביעי" : נכון, "יום
חמישי" : נכון, "יום שישי" :
נכון, "שבת" : לא נכון
{
{
],
virtualServices"" : [
}
"שם" : 22,
"שם": ","SimSG1 "מספר": 1,
"hourGap" : 0,
"יחס" : 0
{
],
schedulingOrderParameters"" : [
}
"קריטריונים" : maximum_hours_available, "עדיפות" :
1,
"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : minimum_hours_available, "עדיפות" : 2,
"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : maximum_hours_per_week,
"עדיפות" : 3,

"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : minimum_hours_per_week, "עדיפות" :
4,
"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : דרגה,
"עדיפות" : 5, "עולה" : לא
נכון
},
}
"קריטריונים" : company_start_date, "עדיפות" : 6,
"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : department_start_date, "עדיפות" : 7,
"עולה" : לא נכון
},
],
"vacationOrderParameters": [
}
"קריטריונים" : company_start_date, "עדיפות" : 1,
"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : department_start_date,

"עדיפות" : 2, "עולה" : לא נכון

},

{

"קריטריונים" : min_fte_hours, "עדיפות" : 3,

"עולה" : לא נכון.

{

],

multiSkillGroups"": [

}

"שם" : 345,

"שם" : "רב לשוני", "עדיפות" : 1

},

{ "שם" : 341,

"שם" : "דו לשוני", "עדיפות" : 2

{

], 35,24,3

"סוכנים": [

]

{

מזהה שירות PUT API

השתמש במזהה שירות PUT API כדי לעדכן תור שירות.

מזהה שירות PUT API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
שיטת	שים
פרמטרים	ראה להלן
הרשאות	ניהול WFM

פרמטרים

השדה	רק?	סוג	תיאור
serviceId	ו	מחרוזת	מזהה תור השירות לעדכון.

מזהה שירות PUT API שדות בקשה

השדה	רק?	סוג	תיאור
מספר	N	מחרוזת(22)	מזהה תור שירות ACD. השדה הוא התעלמו ב- PUT. ייחודי. לא בשימוש. לא בטל.
שם	ו	מחרוזת(50)	שם תור השירות. ייחודי. לא ריק.
acdServerId	ו	מספר (22)	מזהה שרת ACD. לא בטל.
עדיפות	ו	מספר (22)	עדיפות תור שירות. ערכים חוקיים הם 0– 999. 0 היא העדיפות הגבוהה ביותר. ברירת המחדל היא 0. ייחודי. לא בטל.
צבע	N	מחרוזת(50)	קוד צבע HTML של תור השירות. ברירת המחדל היא "#7399BD" (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR). אופציונלי. לא ריק. חייב למפות לשדה colorCode inGET ~/config/color.
notAllowForecast	N	בוליאני	לא יפיק תחזית או לוח זמנים אם הם נכונים. ברירת המחדל היא false.

השדה	רק?	סוג	תיאור
מסאק	N	בוליאני	מאפשר קביעת תור של סוכנים מרובי מיומנויות. ברירת המחדל היא לא נכון.
סוג	ו	מספר	סוג תור שירות. ברירת המחדל היא 0 (קול). סוג תור שירות קיים.
סגורשעותחלוקה מחדשסוג		מספר	סוג חלוקה מחדש של שעות סגורות. 0 = ללא1 , = פרופורציונלי2 , = זוגי. ברירת המחדל היא 0. התווסף ב (1) WFM 9.2. נדרש אם הסוג הוא עבור סוג תור שירות עם סוג איש קשר של לא אינטראקטיבי אחר לא בשימוש.
shrinkageScenarioId	N	מספר	מזהה תרחיש התכווצות
טיפולסף	ו	מספר	0–4320 דקות. ברירת המחדל היא 0. נוסף ב (1) WFM 9.2. נדרש אם סגורRedistType לא נעשה שימוש ב-1 או 2 אחרים.
talkTime		מספר	זמן מגע ממוצע בשניות. לא יכול להיות שלילי.
זמן עבודה		מספר	זמן עבודה ממוצע בשניות. לא יכול להיות שלילי.
serviceLevelObjectivePercent		מספר	0–100 עבור סוג איש קשר של אינטראקטיבי. התעלמות אם הסוג מיועד לסוג תור שירות עם איש קשר סוג של לא אינטראקטיבי (יהיה מקודד קשה ל-100%).
serviceLevelObjectiveשניות		מספר	חייב להיות חיובי עבור סוג איש הקשר של אינטראקטיבי. המערכת מתעלמת מכך אם הסוג מיועד לשירות סוג תור עם סוג איש קשר של לא-אינטראקטיבי (יהיה מקודד קשה כדי null).
פרודוקטיביותאחוזים	N	מספר	ברירת המחדל היא 0.
fteHourPerWeek	N	מספר	ברירת המחדל היא 0.

השדה	רק?	סוג	תיאור
הפסקהשעותפרשבוע		מספר	ברירת המחדל היא 0.
וירטואלי		בוליאני	הוא שירות וירטואלי.
forecastStaffingAdjustmentFactor		מספר	מקדם התאמה חזוי למספר סוכנים. ברירת המחדל היא 1.00. הטווח הוא –0.00 10.00
ימים	ו	מערך	מערך מידע על היום. חייב להיות לפחות 1 יום חול פעיל עם סט פתיחה וסגירה
מיומנותמיפויים	N	מערך	מערך של מידע מיפוי מיומנויות. אם לא, זמין אז תור השירות למיומנות קשרי מיפויים לא יעודכנו.
מוקצהDns	N	מערך	מערך של מידע DN. אם זה לא זמין אז תור השירות לקשר גומלין של DN לא להיות מעודכן.
virtualServices	N	מערך	מערך של פרטי שירות וירטואלי. אם לא, זמין לאחר מכן את תור השירות למקור קשרי גומלין של תורי שירות לא להיות מעודכן.
תזמוניפרמטרים של הזמנות	N	מערך	מערך של פרטי הזמנת תזמון. אם לא, זמין לאחר מכן תזמון תור השירות יחסי סדרי עדיפויות לא יעודכנו.
חופשהזמנת פרמטרים	N	מערך	מערך מידע על הזמנת חופשה. אם לא, זמין אז חופשת תור השירות יחסי סדרי עדיפויות לא יעודכנו.
multiSkillGroups	N	מערך	מערך של מידע על קבוצות מרובות מיומנויות. אם לא, זמין אז תור השירות כדי multiskill קשרי גומלין קבוצתיים לא יעודכנו. אם מזהה קבוצת רב-כישורים שצוין אינו קיים או אינו מכיל תור שירות זה, הוא הוא noop רק עבור הכניסה קבוצה multiskills. כל התקנות החוקיות האחרות עדיין יעודכנו.

השדה	רק?	סוג	תיאור
			העדיפות של קבוצות מיומנות מרובות קיימות המשויכות לתור השירות לא תשתנה אם פרטי קבוצת ריבוי הכישורים אינם כלולים ב- PUT. התווסף ב WFM 9.3 (1).
agentIds	N	מספר מערך	מערך מזהי סוכנים. אם אף סוכן לא מיפה תור שירות זה בתור תור השירות הראשי שלהם, מערך מספרים זה לא יהיה זמין. נוסף רק בענן החל מ- 2016.10.

מזהה שירות PUT דוגמה API קובץ JSON של שירות


```
{
"acdServerId": 2,
"מספר" : 456, "שם" :
"מכירות", "עדיפות" : 1, "צבע"
: "#",7399BD
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"type" : 0, "shrinkageScenarioId":
null,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"טיפולסף" : 0,
"talkTime" : 60,
"זמן עבודה" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,
```

"ימים" : {
"יום ראשון" :
{
"פתוח" : "00:00","
"סגור" : "23:59","פעיל" : נכון
},
"יום שני" :
{
"פתוח" : "00:00","
"סגור" : "23:59","פעיל" : נכון
},
"יום שלישי" :
{
"פתוח" : "00:00","
"סגור" : "23:59","פעיל" : נכון
},
"יום רביעי" :
{
"פתוח" : "00:00","
"סגור" : "23:59","פעיל" : נכון
},
"יום חמישי" :
{
"פתוח" : "00:00","
"סגור" : "23:59","פעיל" : נכון
},
"יום שישי" :

```
}
"פתוח" : ","00:00
"סגור" : ","23:59
"פעיל" : נכון
},
"שבת" :
}
"פתוח" : ","00:00
"סגור" : ","23:59 "פעיל" : נכון
{
},
skillMappings"" : ]
}
"שם" : ,22
"עדיפות" : 1
{
],
"מוקצהDns": ]
}
"שם": ,32
"התחלה": ","00:00
"סיום": ","10:15
"ימים" : // חייב להיות לפחות סט אחד
}
"יום ראשון" : לא נכון, "יום
שני" : נכון, "יום שלישי" :
נכון, "יום רביעי" : נכון, "יום
חמישי" : נכון,
```

"יום שישי" : נכון, "שבת" : לא נכון
{
{
],
"וירטואלי": נכון ,
"virtualServices"" : [
}
"שם": ,8
"מספר": ,5020
"acdServerId": 2, "שם":
"SimSG1"," "עדיפות": ,0
"וירטואלי": false, "צבע":
"#,"7399BD
"notAllowForecast": false, "msaq"": נכון,
"סוג": "typeDesc ,"0": "קול" ,
"contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
{
],
"schedulingOrderParameters"" : [
}
"קריטריונים" : ,maximum_hours_available "עדיפות" :
1,
"עולה" : לא נכון

},
}
"קריטריונים" : minimum_hours_available, "עדיפות" : 2,
"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : maximum_hours_per_week,
"עדיפות" : 3,
"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : minimum_hours_per_week, "עדיפות" :
4,
"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : דרגה,
"עדיפות" : 5, "עולה" : לא
נכון
},
}
"קריטריונים" : company_start_date, "עדיפות" : 6,
"עולה" : לא נכון
},
}
"קריטריונים" : department_start_date, "עדיפות" : 7,
"עולה" : לא נכון
},
],

```
"vacationOrderParameters": [
    {
        "קריטריונים" : "company_start_date", "עדיפות" : 1,
        "עולה" : לא נכון
    },
    {
        "קריטריונים" : "department_start_date", "עדיפות" : 2,
        "עולה" : לא נכון
    },
    {
        "קריטריונים" : "min_fte_hours", "עדיפות" : 3,
        "עולה" : לא נכון.
    {
    ],
"multiSkillGroups": [
    {
        "שם" : 345,
        "עדיפות" : 1
    },
    {
        "שם" : 341,
        "עדיפות" : 2
    {
    ],
"agentIds": [
    35,24,3
[
```

}

מחק מזהה תור שירות API

השתמש במזהה שירות DELETE API כדי למחוק תור שירות.

API זה אינו מאפשר למחוק תור שירות אם הוא עדיין מוזכר על-ידי תנאי כלל זרימת עבודה (פעולה זו נאכפת בקוד).

מחק מזהה שירות API פרוטוקול ו URI

כתובת URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
שיטת	למחוק
פרמטרים	תור שירות
הרשאות	ניהול ,WFM תכנון לוחות זמנים, עריכת לוחות זמנים

מחק מזהה שירות API שדה בקשה

שם	רק?	סוג	תיאור
serviceId	ו	מחרוזת	מזהה תור השירות למחיקה.

משמרות לפי סוכן API

API 'משמרות על-ידי סוכן' מאפשר לך לאחזר פרטי לוח זמנים מפורטים עבור סוכן.

משמרות לפי פרוטוקול סוכן API ו URI

URI	/api/rest/scheduling/schedule/activity/detail/by/agent/{agentId}
שיטת	קיבל
הרשאות	תכנון לוחות זמנים
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

הערה

אם תבקש מידע עבור יום שבו הסוכן אינו מתוכנן לעבוד, המערכת תחזיר את היום המבוקש, עם מערך ריק עבור פעילויות מתוזמנות.

משמרות לפי סוכן API שדות בקשה

שם	רק?	סוג	תיאור
מזהה סוכן	ו	מספר	מזהה הסוכן WFM שעבורו יש לאחזר מידע על לוח זמנים. ברירת מחדל = ללא. השתמש בסוכן API כדי לאחזר את מזהה הסוכן.
מתאריך	ו	תאריך	תאריך ההתחלה לאחזור פרטי תזמון הסוכן. ברירת מחדל = ללא. פורמט: YYYY-MM-DD.
טודייט	ו	תאריך	תאריך הסיום לאחזור פרטי תזמון הסוכן. ברירת מחדל = ללא.

שם	רק?	סוג	תיאור
			פורמט: YYYY-MM-DD.

משמרות לפי שדות תגובה של סוכן API

שם	תיאור
מזהה סוכן	WFM מזהה סוכן. ברירת מחדל = ללא.
employeeId	מזהה עובד של הסוכן.
אזור זמן של סוכן	מזהה אזור זמן UTC עבור הסוכן. ברירת מחדל = ללא. דוגמה-00: **06** הערה זהו אזור זמן התצוגה של הסוכן, [illegible] הוא הזמן המקומי שלו. הנתונים יוחזרו בהתבסס על התא[illegible]ך שצוין באזור הזמן של הדייר. פעילויות הנמשכות חצות אינן נקטעות בסו[illegible] היום. במקום זאתWFM , מחזירה את הפעילות כולה עבור כל הפעילוי[illegible] שיש להן חלק כלשהו ביום שנבחר באזור הזמן של הדייר. לדוגמה, אם תגיש פעילות ב-9 בא[illegible]קטובר שתימשך עד 10 באוקטובר, תקבל תוצאות עבור הפעילות כו[illegible]
סוג פעילות	סוג פעילות הסוכן: ▪ הקצאה ▪ זמין ▪ הפסקה ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ חריגה ▪ in_service

שם	תיאור
	▪ in_service_msg ▪ ארוחת צהריים ▪ not_available ▪ שעות נוספות ▪ overtime_msg ▪ ברירת מחדל של פרוייקט = ללא.
שם פרטי הפעילות	שם הפעילות. ברירת מחדל = ללא.
שעת תחילת פעילות	חותמת זמן UNIX לזמן ההתחלה של המרווח. ברירת מחדל = ללא. שעת סיום
פעילות	חותמת זמן UNIX עבור זמן הסיום של המרווח. ברירת מחדל = ללא. שילם
	מציין אם הפעילות בתשלום. ברירת מחדל = ללא.
activityמטה-נתונים	מגדיר את שדה המטא-נתונים של הפעילות.

משמרות לפי סוכן API שדות קלט ופלט של JSON

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שדות קלט

שם	רק?	תיאור
מזהה סוכן	ו	מזהה הסוכן WFM שעבורו יש לאחזר מידע על לוח זמנים. ברירת מחדל = ללא. השתמש בסוכן API כדי לאחזר את מזהה הסוכן.
מתאריך	ו	תאריך ההתחלה לאחזור פרטי תזמון הסוכן. ברירת מחדל = ללא. פורמט: YYYY-MM-DD.
טודייט	ו	תאריך הסיום של פרטי לוח הזמנים של הסוכן להיות

שם	רק?	תיאור
		שאוחזרו. ברירת מחדל = ללא. פורמט: YYYY-MM-DD.

שדות פלט

שם	רק?	תיאור
מזהה סוכן	ו	WFM מזהה סוכן. ברירת מחדל = ללא.
אזור זמן של סוכן	ו	מזהה אזור זמן UTC עבור הסוכן. ברירת מחדל = ללא. דוגמה 06:00
סוג פעילות	ו	סוג פעילות הסוכן: ▪ הקצאה ▪ זמין ▪ הפסקה ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ חריגה ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ ארוחת צהריים ▪ not_available ▪ שעות נוספות ▪ overtime_msg ▪ פרויקט ברירת מחדל = ללא.
שם פרטי הפעילות	ו	שם הפעילות. ברירת מחדל = ללא.

שם	רק?	תיאור
שעת תחילת פעילות	ו	חותמת זמן UNIX לזמן ההתחלה של המרווח. ברירת מחדל = ללא.
שעת סיום פעילות	ו	חותמת זמן UNIX עבור זמן הסיום של המרווח. ברירת מחדל = ללא.
שילם	ו	מציין אם הפעילות בתשלום. ברירת מחדל = ללא.

תפוקת פעילות לסוכנים במשמרות חצות

טווח תאריכי הקלט עבור API זה מבוסס על תאריך המשמרת של הסוכן. פעילויות אינן נכללות בפלט אם המשמרת של הסוכן מתחילה לפני תחילת טווח התאריכים. עם זאת, אם המשמרת של הסוכן מתחילה בטווח התאריכים ונמשכת מעבר לו, פעילויות הסוכן נכללות בפלט.

דוגמה

טווח תאריכי דיווח הוא בין 2 ביולי ל-4 ביולי.

- אם לסוכן יש משמרת חצות שמתחילה ב-1 ביולי עם פעילויות ב-2 ביולי, פעילויות ה-2 ביולי עבו אותו סוכן לא יוחזרו.
- אם לסוכן יש משמרת חצות שמתחילה ב-4 ביולי עם פעילויות ב-5 ביולי, פעילויות ה-5 ביולי יוחז , למרות שהן מתקיימות מחוץ לטווח התאריכים שנבחר.

דוגמה ל'הזזות לפי סוכן' API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


```
}
"agentId": 7,
"agentTimeZone": "-06:00",
] :""activitiesByDate
}
"תאריך": ",2016-07-15"
"פעילויות מתוזמנות": [
}
, "לא זמין" :""activityType": "not_available", "activityTypeLabel
"activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"שולם": לא נכון
},
{
"activityType": "ארוחת צהריים" ,
"activityTypeLabel": "ארוחת צהריים" ,
"activityDetailName": "ארוחת צהריים" ,
"startTime": 1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"שולם": לא נכון
},
{
"activityType": "הפסקה" ,
"activityTypeLabel": "הפסקה" ,
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"שולם": לא נכון
},
{
"activityType": "הפסקה" ,
"activityTypeLabel": "הפסקה" ,
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"שולם": לא נכון
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "בשירות" ,
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

"startTime": 1468605600000,
"endTime": 1468634400000,
"שולם": נכון
},
{
"activityType": "not_available",
"activityTypeLabel": "לא זמין" ,
"activityDetailName": null, "startTime":
1468634400000,
"endTime": 1468645200000,
"שולם": לא נכון
{
]
},
{
"תאריך": "2016-07-16",
"פעילויות מתוזמנות": [
}
"activityType": "not_available",
"activityTypeLabel": "לא זמין" ,
"activityDetailName": null, "startTime":
1468645200000,
"endTime": 1468731600000,
"שולם": לא נכון
{
]
{
]
{

ייצוא איש קשר יחיד API

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

פרוטוקול ו URI

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

הורדת איש קשר יחיד

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

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

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

תגובה לדוגמה

להלן תגובת POST לדוגמה:

```
{
"קידוד": "נכון"
}
```

מיפוי מיומנויות API

API מיפוי הכישורים מאפשר לך ליצור ולזהות מיפויי מיומנויות.

- GET Skill Mapping API - השתמש API זה כדי לקבל רשימה של מיפויי מיומנויות.
- POST Skill Mapping API - השתמש API זה כדי ליצור מיפוי מיומנויות.

הערה
ממשקי ה- API של מיפוי מיומנויות אינם מחזירים שמות כניסה (כתובות דואר אלקטרוני) עבור סוכנים. לקבלת שמו
סוכנים ושמות התחברות אחרים, עיין API המשתמש: /api/rest/scheduling/user.

קבל מיפוי מיומנויות API

השתמש ב- GET Skill Mapping API כדי לאחזר את רשימת כל מיפויי הכישורים הגלויים למתקשר בהתבסס על כללי טווח.

GET Skill Mapping API Protocol ו URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
שיטת	קיבל
הרשאות	עריכת לוחות זמנים, ניהול הודעות, ניהול WFM

מיפוי מיומנות GET שדות בקשת API

השדה	רק?	סוג	תיאור
mainViewOnly	N	בוליאני	ברירת המחדל היא false (מחזירה את כל מיפויי המיומנויות). אם זה נכון, מחזירה רק מיפויי כישורים שנמצאים בתצוגה הראשית של המתקשר.

דוגמה למיפוי מיומנות GET API JSON

```
]
}
```

"id"" : מספר ,

"name"" :

מחרוזת

{

...

]

מיפוי מיומנויות POST API

השתמש ב- POST Skill Mapping API כדי ליצור מיפוי כישורים עם נתוני סיכום API .skillMapping זה נגיש למשתמשים בעלי תפקיד "מנהל מערכת" בלבד. skillMapping החדש שנוסף יתווסף לכל התצוגות הנוכחיות של המשתמש.

מיפוי מיומנויות POST API פרוקוטול/URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
הרשאות	ניהול WFM
שיטת	הצבה
פרמטרים	ללא

דוגמאות למיפוי מיומנויות POST API JSON

פורמט בקשה

{

"שם" : מחרוזת,

"סוכנים" : //תג אופציונלי, אם לא זמין מיפוי מיומנות/סוכן לא יעודכן

]

}

"ID"" : מספר

},

...

]

תגית "services" :// Optional, אם אינה זמינה, מיפויי השירות לא יעודכנו

]

}

"מזהה" : מספר, "עדיפות" : מספר

},

...

[

{

מתכונת תגובה

}

"מזהה" : מספר, "שם" :

מחרוזת, "סוכנים" :

]

}

"id" : number, "number" :

מחרוזתlastName" , " : מחרוזת ,

firstName"" : מחרוזת

},

...

[

"שירותים": [

}

"מזהה" : מספר, "מספר" :

מספר, "שם" : מחרוזת,

"עדיפות" : מספר

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

מזהה מיפוי מיומנות API

מזהה מיפוי הכישורים API מאפשר לך לזהות, לעדכן או למחוק מיפוי מיומנויות.

- GET Skill Mapping ID - השתמש API זה כדי לקבל מידע על מיפוי מיומנויות.
- מזהה מיפוי מיומנות PUT - השתמש API זה כדי לעדכן מיפוי מיומנויות.
- מזהה מיפוי כישורים DELETE - השתמש API זה כדי למחוק מיפוי מיומנות.

הערה

ממשקי ה- API של מיפוי הכישורים אינם מחזירים שמות כניסה (כתובות דואר אלקטרוני) עבור הסוכנים. לקבלת שמות סוכנים ושמות התחברות אחרים, עיין API המשתמש: /api/rest/scheduling/user.

קבל מזהה מיפוי מיומנות API

השתמש במזהה מיפוי מיומנות GET API כדי לאחזר פרטי skillMapping בהינתן מזהה API .skillMapping זה נגיש למשתמשים בעלי תפקיד מנהל מערכת או מפקח בלבד.

קבל מזהה מיפוי מיומנות API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
שיטת	קיבל
הרשאות	הצגת לוחות זמנים, ניהול WFM
פרמטרים	ללא

GET מזהה מיפוי מיומנות API מזהה מיפוי מיומנות JSON

```
{
"מזהה" : מספר, "שם" : מחרוזת,
"סוכנים" :
]
}
```

```
"id" : number,
"number"" : מחרוזת ,
"lastName"" : מחרוזת ,
"firstName"" : מחרוזת
},
...
[
"שירותים":
]
}
"מזהה" : מספר, "מספר"
: מספר, "שם" : מחרוזת,
"עדיפות" : מספר
},
...
[
{
```

מזהה מיפוי מיומנות PUT API

השתמש במזהה מיפוי מיומנויות PUT API כדי לעדכן את פרטי מיפוי הכישורים על-ידי מתן מזהה מיפוי כישורים והסיכום או הסוכנים המשויכים אליו. API זה נגיש למשתמשים בעלי תפקיד "מנהל מערכת" בלבד.

מזהה מיפוי מיומנות PUT פרוטוקול API ו URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}

שיטת	שים
הרשאות	ניהול WFM
פרמטרים	ללא

מזהה מיפוי מיומנות PUT API מזהה מיפוי מיומנות דוגמה JSON

```
{
"שם" : מחרוזת,
"סוכנים" ://תג אופציונלי, אם לא זמין skillMapping/מיפוי סוכנים לא יעודכן
]
}
"ID"" : מספר "מספר" : מחרוזת
"lastName"" : מחרוזת //אופציונלי
"firstName" : מחרוזת //אופציונלי
"acdIdName" : מחרוזת //אופציונלי "name"
: מחרוזת //אופציונלי "_name" : מחרוזת
//אופציונלי "_id" : מחרוזת //אופציונלי

},
...
[
תגית ",services" ://Optional: אם אינה זמינה, מיפויי השירות לא יעודכנו
]
}
"מזהה" : מספר, "עדיפות" : מספר
"מספר": ,5020 //אופציונלי "שם": ",SimSG1"
//אופציונלי
},
```

...

]

}

מחק מזהה מיפוי מיומנות API

השתמש במזהה מיפוי כישורים DELETE API כדי להסיר פרטי מיפוי כישורים על-ידי מתן מזהה מיפוי מיומנות. API זה נגיש למשתמשים בעלי תפקיד "מנהל מערכת" בלבד.

DELETE מזהה מיפוי מיומנות API פרוטוקול ו URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
שיטת	למחוק
הרשאות	ניהול WFM
פרמטרים	ללא

להיטי דיבור API

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

דיבור פוגע API פרוטוקול ו URI

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

פגיעה בדיבור API שדות תגובה

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

עָרוּץ	מספר הערוץ של להיט הנאום.

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

להיטי דיבור API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

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

"contactid": מספר, "צוות":

מחרוזתdisplayId" ,": מחרוזת,

"קבוצה": מחרוזת

{

תצורת סקר API

השתמש API זה כדי לבקש QM מידע על תצורת הסקר.

תצורת סקר API פרוטוקול ו URI

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

תצורת סקר שדות תגובה API

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

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

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

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

תצורת סקר API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

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

"lastModified": תקופה,

"תשובות": [{

"id": מספר, "questionId": מספר,

"תווית": מחרוזת, "תיאור": מחרוזת,

"providerAnswerId": מחרוזת, "סוג":

מחרוזת,

"משקל": deimal, "ערך": מחרוזת ,

"lastModified": תקופה

},

...

]

},

...

[

},

...

]

{

"מזהה": מספר, // מזהה "שם": מחרוזת, //

שם

"תיאור": מחרוזת, // תיאור "יוצר": מחרוזת,

"נוצר": תקופה,0.0 :"totalPoints" ,

"providerSurveyId": מחרוזת, // מזהה ספק

"surveyProviderConnectionId": מספר,2 :"statusFK" ,

"metaDataFieldKey": מחרוזת ,

"lastModified": מחרוזת,

"מאפיינים": {},
"שאלות": [{
"id": מספר, "surveyId": מספר,
"תווית": מחרוזת, "תיאור": מחרוזת,
"סוג": מחרוזת, "providerQuestionId": מחרוזת,
"משקל": עשרוני, "isKPI": בוליאני,
"lastModified": תקופה,
"תשובות": [{
"מזהה": מספר, "questionId": מספר,

מזהה סקר API

השתמש API זה כדי לבקש מידע על סקר QM ספציפי.

מזהה סקר API פרוטוקול ו URI

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

מזהה סקר API שדות תגובה

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

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

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

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

מזהה סקר API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

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

"isKPI": בוליאני ,

"lastModified": תקופה,

"תשובות": [{

"id": מספר, "questionId": מספר,

"תווית": מחרוזת, "תיאור": מחרוזת,

"providerAnswerId": מחרוזת, "סוג":

מחרוזת,

"משקל": deimal, "ערך": מחרוזת ,

"lastModified": תקופה

},

...

]

},

...

[

},

...

[

טקסט להיטים API

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

טקסט פוגע API פרוטוקול ו URI

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

כניסות טקסט API שדות תגובה

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

ccrId	מזהה רשומת השלמת שיחה.

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

טקסט להיטים API JSON דוגמה לקובץ

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

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

],

firstName"": מחרוזת, "שולח":

מחרוזתagentname" ,":

מחרוזתteamId" ,": מספר ,

personId"": מספר, "קבוצה":

מחרוזת

}

ייצוא תמלול API

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

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

פרוטוקול ייצוא תמלול API ו URI

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

ייצוא תמלול שדות בקשת API

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

ייצוא תמלול API דוגמה לקובץ CURL

להלן דוגמה לבקשת CURL מעוצבת.

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

API משתמש

השתמש ב- User API כדי לבקש ממנו רשימת משתמשים.

פרוטוקול API משתמש ו URI

URI	API//מנוחה/תזמון/משתמש
שיטת	קיבל

שדות בקשת API משתמש

השדה	רק?	סוג	תיאור
acdId	N	מחרוזת	החזר את המשתמש המקושר לסוכן עם ה- acdId התואם.

דוגמה של GET User API JSON

```
[
  {
    "פעיל": בוליאני"firstName", ": מחרוזת ,
    "lastName"": מחרוזת,
    "ID"": מספר, // מזהה עבור המשתמש

  {
  ...
]
```

WHIT API

WFM Historical Import Template (WHIT) API מאפשר לך להמיר נתונים היסטוריים מקובץ CSV לקבוצה של קבצי ServiceHistorical.SERVICE_* בתבנית המצופה על-ידי Generic Interface Services (GIS) API. דיירים המארחים שרת נתונים משלהם יכולים להפעיל את API WHIT כדי ליצור ולהעלות קבצי GIS לענן.

לקבלת מידע נוסף אודות WHIT API, עיין במדריך העזר *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

הערה

WHIT API אינו פועל עם דיירים המשתמשים בשרת נתונים המתארח על-ידי Cisco בענן, מכיוון שלדיירים אלה אי גישה לשרת הנתונים.

WHIT API פרוטוקולים ו URI

פרוטוקול העלאה

API זה מאפשר לך להעלות את קבצי WHIT באמצעות מיפויי השדות המוגדרים כברירת מחדל.

URI	/api/upload/historicalData
פרמטרים	acdServerId - מזהה ACD אזור זמן שרת - "UTC" או "TENANT" (ברירת המחדל לדייר)
שיטת	הצבה
הרשאות	ייבוא גורף של משתמשי שירות
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

פרוטוקול ייבוא

API זה מאפשר לך לייבא את קובץ JSON עם מיפויי שדות.

כתובת URL	/api/rest/fileimport/historicalData
פרמטרים	acdServerId - מזהה ACD אזור זמן שרת - "UTC" או "TENANT" (ברירת המחדל לדייר)
שיטת	הצבה
הרשאות	ייבוא גורף של משתמשי שירות
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשת API WHIT

להלן עמודות ברירת מחדל עבור API הייבוא של WHIT:

השדה	רק?	סוג	תיאור
ננטשהתקשר	N	מספר	המספר הכולל של שיחות שננטשו בתקופה זו בתאריך זה. אם עמודה זו לא צוין, ייעשה שימוש ב- 0 (אפס).
אסא	N	מספר	מהירות ממוצעת של תשובה (ASA) בשניות במהלך תקופה זו בתאריך זה.
avgACWTime	ו	מספר	זמן עבודה ממוצע לאחר שיחה (ACW) בשניות עבור כל השיחות שטופלו במהלך תקופה זו, כולל כל הזמן שהוקדש לשיחות שטופלו בתקופה זו והזמן שהוקדש לפרקי זמן אחרים. דוגמה אם קיבלת רק שיחה אחת בתקופה זו והיית במצב ACW במשך 45 דקות, זמן השיחה הממוצע שלך יהיה 45/1 דקות = 45 דקות = 2700 שניות
avgTalkTime	ו	מספר	זמן שיחה ממוצע בשניות עבור כל השיחות

השדה	רק?	סוג	תיאור
			שטופלו במהלך תקופה זו, לרבות כל הזמן שהוקדש לשיחות שטופלו בתקופה זו והזמן שהושקע בתקופות אחרות. דוגמה אם קיבלת רק שיחה אחת בתקופה זו והיא הייתה באורך 45 דקות, זמן השיחה הממוצע שלך יהיה 45/1 דקות = 45 דקות = 2700 שניות
אנשי קשרInQueue	N	מספר	מספר מרבי של אנשי קשר בתור. ישים רק לתורים שאינם אינטראקטיביים.
תמר	ו	תאריך	תאריך באחת מהתבניות הבאות: ▪ YYYY-MM-DD ▪ YYYY / MM / DD ▪ MM/DD/YYYY (נתמך רק אם מייבאים דרך API, לא הכלי WHIT, כי אנחנו לא יכולים להבדיל בין MM/DD/YYYY לבין DD/MM/YYYY) ▪ DD/MM/YYYY (נתמך רק אם מייבאים דרך API, לא הכלי WHIT, כי אנחנו לא יכולים להבדיל בין MM/DD/YYYY לבין DD/MM/YYYY)
handledשיחות	ו	מספר	המספר הכולל של שיחות שעובדו במהלך תקופה זו בתאריך זה.
תפוסהרציו	N	מספר	יחס תפוסה (כמספר שלם בין 0 ל-100) עבור השירות בתקופה זו בתאריך זה.
תקופה	ו	מחרוזת	תקופה ביום. פורמט: HH:MM.
qtyOfAgents	N	מספר	מספר הסוכנים בשירות בתקופה זו ב

השדה	רק?	סוג	תיאור
			תאריך זה.
התקבלשיחות	ו	מספר	המספר הכולל של שיחות שהתקבלו בתקופה זו בתאריך זה.
רמת שירות	N	מספר	אחוז רמת שירות (כמספר שלם0 , ו- 100) עבור השירות במהלך תקופה זו בתאריך זה.
serviceName	ו	מחרוזת	שם תור השירות.
מספר שירות	ו	מספר	ACD מזהה של תור השירות.
transferredCalls	N	מספר	המספר הכולל של שיחות שהועברו במהלך תקופה זו בתאריך זה.