אני אני אני אני אני אני
Cisco

Webex WFO API מדריך עזר

עבור פריסות עם WFM קלאסי

פורסם לראשונה: יולי 10, 2020
עודכן לאחרונה: 3 באוקטובר 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

תוכן

תוכן 3

הכנות להפעלה 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 ו- URI 27

שדות בקשה 27

שדות תגובה 28

דוגמה לקובץ JSON 29

סוכן API 31

פרוטוקול ו- 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 ו 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
הגדר את JSON עבור בקשת API 44
הגדרת מסנני טווח 44
טווח תאריכים 44
תאריך יחסי 45
אשרו API 47
פרוטוקול GET/URI 47
שדות בקשה 47
דוגמאות לקובצי JSON 47
בקשה 47
תגובה 48
POST פרוטוקול ו- URI 49
שדות בקשה 49
דוגמאות לקובצי JSON 49
בקשה 49
תגובה 50
סוכנים זמינים לפי תור שירות או מיפוי מיומנות API 53

פרוטוקול ו- URI 53
שדות בקשה 53
שדות תגובה 54
POST דוגמאות לקבצי JSON 54
בקש JSON 54
תגובה JSON 54
דוגמה לקובץ GET JSON 55
ייבוא אנשי קשר בצובר 57
פרוטוקול ו URI 57
ייבוא אנשי קשר בצובר API 57
ייבוא אנשי קשר בצובר בזמן אמת API (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
ייבוא ארגוני בתפזורת API 69
קבוצות API פרוטוקול ו- URI 69

קבוצות API שדות בקשה ותגובה 70
פרוטוקול API ו- URI 70
שדות בקשה ותגובה של Teams API 71
אנשים API פרוטוקול ו URI 71
אנשים API שדות בקשה ותגובה 72
CSV דוגמאות קבצים 75
קטגוריות וצירופי מילים API 77
מחק קטגוריות וצירופי מילים API 77
פרוטוקול DELETE ומזהי URI 77
קבל קטגוריות וצירופי מילים API 78
פרוטוקול GET ומזהי URI 78
שדות תגובה של GET 78
POST קטגוריה וביטויים API 79
פרוטוקול POST ומזהי URI 79
POST שדות תגובה 80
PUT קטגוריות וביטויים API 80
פרוטוקול PUT ומזהי URI 80
PUT שדות תגובה 80
דוגמה לקובץ GET/POST/PUT JSON 81
צור קשר עם מכשיר API 83
צור קשר עם מכשיר API פרוטוקול ו URI 83
פרמטרים 83
דוגמאות לקבצים של מכשיר קשר API JSON 83
דוגמה לקובץ תגובה 83

מכשיר מגע בתפזורת API 85
צור קשר עם פרוטוקול API ו- URI 85
מכשיר מגע דוגמאות קבצים בתפזורת API JSON 85
דוגמה לקובץ תגובה 85
צור קשר API 89
פרוטוקול ו- URI 89
שדות בקשה 89
ביצוע חיפוש משולב 96
ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים 96
ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים עם ערך ספציפי 96
ביצוע חיפוש אחר אירועי שתיקה 97
דוגמה לקובץ JSON 98
דוגמה לקובץ JSON searchStats פרמטר = true 99
צור קשר עם חיפוש בסיסי API 101
פרוטוקול ו- URI 101
שדות בקשה 101
שדות תגובה 102
דוגמה לקובץ JSON 103
ניטור אנשי קשר API 105
פרוטוקול ו- URI 105
שדות תגובה 105
דוגמה לתגובת JSON 106
חיפוש מטה-נתונים מותאם אישית API 107
פרוטוקול ו URI 107

שדות בקשה 107
שדות תגובה 108
דוגמה לתגובת JSON 108
טופס הערכה API 111
פרוטוקול ו- URI 111
שדות תגובה 111
דוגמה לקובץ JSON 113
טופס הערכה ID API 117
פרוטוקול ו URI 117
שדות תגובה 117
דוגמה לקובץ JSON 119
ממשקי API מסוג חריגה 123
קבל סוגי חריגים API 123
קבל סוגי חריגים API פרוטוקול ו- URI 123
GET סוגי חריגים API שדות בקשה 123
GET סוגי חריגים API דוגמה לקובץ JSON 123
POST בקשות חריגה של צד שלישי API 124
POST בקשות חריגה של צד שלישי API פרוטוקול ו- URI 124
POST בקשות חריגה של צד שלישי API שדות בקשה 124
POST בקשות חריגה של צד שלישי API דוגמאות קובץ JSON 126
ייצוא API 127
פרוטוקול ו- URI 127
שדות בקשה 127
שדות תגובה 127

CSV דוגמה לפלט קובץ 130
ייבוא טקסט כללי API 131
פרוטוקול ו- URI 131
שדות בקשת JSON 131
דוגמה לקובץ JSON 132
ייבוא טקסט כללי עם קבצים מרובים API 135
פרוטוקול ו- URI 135
שדות בקשה 135
פורמטים נתמכים 136
דוגמה לקובץ אצווה CSV 137
דוגמה לקובץ ZIP 137
דוגמה לקובץ JSON 138
גוף JSON 138
תוכן 139
GIS API 141
פרוטוקול ו URI 141
דוגמאות 141
קובץ סוכן 142
קובץ שירות 148
עמודות 149
ייבוא API 153
פרוטוקול ייבוא GET ו- URI 153
שדות בקשת ייבוא GET 153
שדות תגובת ייבוא GET 153

דוגמה לקובץ ייבוא JSON של GET 154
POST פרוטוקול ייבוא ו- URI 156
ייבוא שדות תגובה POST 156
POST דוגמה לקובץ JSON 157
פורמט JSON 157
POST פורמט תגובה להצלחה 158
ייבוא ממשקי API של העדפות 159
צור העדפת ייבוא API 159
צור פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 159
יצירת שדות בקשת העדפות ייבוא 159
צור העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON 160
יצירת תגובת מערכת העדפות ייבוא 160
מחק העדפת ייבוא API 160
מחק פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 160
מחיקת תגובת המערכת להעדפות ייבוא 160
ייבוא העדפות API 161
פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 161
ייבוא שדות תגובה להעדפות 161
דוגמה לקובץ JSON 161
תגובת המערכת 163
ייבוא העדפות לפי ID API 163
ייבוא העדפות לפי פרוטוקול ID ו- URI 163
ייבוא העדפות לפי שדות תגובה ID 163
ייבוא העדפות לפי ID דוגמה לקובץ JSON 164

תגובת המערכת 164
עדכון העדפות ייבוא API 164
עדכון פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI 165
עדכון שדות תגובה של העדפות ייבוא 165
עדכון העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON 165
עדכון תגובת מערכת העדפות ייבוא 166
רשימת הכללה/הדרה API 167
קבל רשימת הכללה/אי הכללה API 167
רשימת הכללה/אי הכללה של GET פרוטוקול API ו- URI 167
קבל רשימת הכללה/אי הכללה API שדות בקשה 167
שדות תגובה של GET Service API 169
דוגמה לקובץ GET Service API JSON 170
PUT כולל/אל תכלול רשימה API 170
PUT כוללים/לא כוללים רשימה פרוטוקול API ו- URI 171
PUT לכלול/לא לכלול רשימה API שדות בקשה 171
PUT לכלול/לא לכלול רשימה API שדות תגובה 172
PUT לכלול/לא לכלול רשימה API JSON דוגמה לקובץ 173
POST רשימת הכללה/אי הכללה API 174
POST רשימת הכללה/אי הכללה פרוטוקול API ו- URI 174
POST רשימת הכללה/אי הכללה API שדות בקשה 174
POST רשימת הכללה/אי-הכללה API שדות תגובה 176
POST רשימת הכללה/אי הכללה API דוגמה לקובץ JSON 177
מחק כלול / אל תכלול רשימה API 177
DELETE כלול / אל תכלול רשימה פרוטוקול API ו- URI 177

מחיקת תגובת מערכת רשימה כלולה/אל תכלול 177
דרושים API 178
פרוטוקול ו URI 178
שדות בקשה 178
שדות תגובה 178
דוגמאות לקובצי JSON 180
בקשה 180
תגובה 180
ממשקי API של מבנה ארגוני 183
הקצאת תפקידים לאדם API 183
הקצאת תפקידים לאדם API פרוטוקול ו- URI 183
הקצאת תפקידים לאדם API שדות בקשה 183
הקצאת תפקידים לאדם API דוגמה לקובץ JSON 183
קבוצה משותפת API 184
פרוטוקול API של קבוצה משותפת ו- URI 184
שדות בקשה של קבוצה משותפת API 184
מבנה ארגוני משותף API (מידע הסתעפות) 184
פרוטוקול API משותף ו- URI 185
שדות בקשה נפוצים API 185
שדות תגובה נפוצים API 185
דוגמה לקובץ JSON נפוץ API 186
בקבוצות API 187
קבוצה API פרוטוקול ו URI 187
שדות בקשת קבוצה API - כל הקבוצות 188

שדות תגובה של קבוצה API 188
דוגמה לקובץ API JSON 189
קיבוץ לפי ID (עם Teams) 190
קבץ לפי פרוטוקול ID (עם Teams) ו- URI 190
קיבוץ לפי ID (עם Teams) שדות בקשה 190
קיבוץ לפי ID (עם Teams) שדות תגובה 190
קיבוץ לפי ID (עם Teams) דוגמה לקובץ JSON 191
קבוצה-אדם API 192
פרוטוקול API של אדם קבוצתי ו- URI 192
שדות בקשת API של אדם קבוצה 192
שדות תגובה API של אדם קבוצה 192
דוגמה לקובץ Group-Person API JSON 193
קבוצה (עם היקף) API 193
קבוצה (עם טווח) פרוטוקול API ו- URI 193
קבוצה (עם טווח) API שדות בקשה 193
קבוצה (עם טווח) API שדות תגובה 194
קבוצה (עם היקף) API דוגמה לקובץ JSON 194
הרשאות API 194
הרשאות API פרוטוקול ו- URI 194
הרשאות API שדות תגובה 195
הרשאות API דוגמה לקובץ JSON 195
אדם API 195
אדם API פרוטוקול ו URI 196
שדות בקשת אדם API 196

דוגמה לקובץ אדם API JSON 197
אדם לפי ID API 198
אדם לפי פרוטוקול ID API ו- URI 198
אדם לפי ID API שדות בקשה (שיטת PUT) 198
אדם לפי ID API שדות תגובה 201
דוגמה לקובץ ID API JSON 202
אזור זמן של אדם API 203
אזור הזמן של האדם פרוטוקול API ו- URI 203
שדות תגובה של אזור זמן API של אדם 203
דוגמה לקובץ API JSON של אדם 204
תפקידים API 204
תפקידים API פרוטוקול ו- URI 204
תפקידים API שדות בקשה 204
תפקידים API שדות תגובה 205
תפקידים API דוגמה לקובץ JSON 205
צוות API 206
פרוטוקול צוות API ו- URI 206
שדות בקשת צוות API 207
דוגמה לקובץ צוות API JSON 207
צוותים לפי ID (עם סוכנים) 207
צוותים לפי פרוטוקול ID (עם סוכנים) ו- URI 207
צוותים לפי ID (עם סוכנים) שדות בקשה 208
צוותים לפי ID (עם סוכנים) שדות תגובה 208
צוותים לפי ID (עם סוכנים) דוגמה לקובץ JSON 209

צוות (עם היקף) 211
פרוטוקול צוות (עם היקף) ו- URI 211
שדות בקשת צוות (עם טווח) 211
שדות תגובה של צוות (עם היקף) 211
דוגמה לקובץ JSON של צוות (עם היקף) 211
דייר API 212
פרוטוקול דייר API ו- URI 212
שדות בקשת דייר API 212
שדות תגובה של דייר API 213
דוגמה לקובץ דייר API JSON 213
מצבי סוכן בזמן אמת API 215
מצב סוכן בזמן אמת פרוטוקול API ו- URI 215
פרמטרים 215
שיקולי פרמטר fromTime 216
מצבי סוכן בזמן אמת API שדות בקשה 216
מצבי סוכן בזמן אמת שדות תגובה API 217
מצבי סוכן בזמן אמת API דוגמאות קובץ JSON 217
בקש דוגמה לקובץ 217
דוגמה לקובץ תגובה 217
לכידת נתונים בזמן אמת API 219
פרוטוקול לכידת נתונים בזמן אמת API ו- URI 219
שדות בקשה ללכידת נתונים API בזמן אמת 219
שדות תגובה API של לכידת נתונים בזמן אמת 220
לכידת נתונים בזמן אמת API דוגמה לקובץ JSON 221

הורסים את המושב 221
תגובת המערכת 221
בקרות הקלטה API 223
בקרות הקלטה API פרוטוקול ו- URI 223
URI פרמטרים של בקשה 224
פרמטרי שאילתה 224
הקלטה שולטת אימות פרוטוקול API ו- URI 227
התחברות לפקדי ההקלטה API 228
התנתקות מפקדי ההקלטה API 229
פקדי הקלטה API פקודות בקשה 229
שימוש בפקדי הקלטה משורת הפקודה 233
פקדי הקלטה פשוטים API 235
פרוטוקול ו URI 235
פרטי לוח זמנים לפי סוכנים ותאריך API 241
פרוטוקול ו- URI 241
פרמטרים 241
שדות בקשה 241
פרטי לוח זמנים לפי סוכנים ותאריך API שדות תגובה 242
פרטי לוח זמנים לפי סוכנים ותאריך API דוגמאות קובץ JSON 243
בקש דוגמה לקובץ 243
דוגמה לקובץ תגובה 243
לוח זמנים עבור Timepan API 245
פרוטוקול ו- URI 245
פרמטרי בקשה 245

שדות בקשה 246
שדות תגובה 246
אובייקטי פעילות 246
דוגמה לתגובה 247
שירות API 249
קבל שירות API 249
שירות GET פרוטוקול API ו- URI 249
שדות בקשת שירות GET API 249
שדות תגובה של GET Service API 250
דוגמה לקובץ GET Service API JSON 251
POST שירות API 252
שירות POST פרוטוקול API ו- URI 252
POST שדות בקשה API שירות 253
שדות ימים 256
שדות מיפוי מיומנות 257
שדות DN 257
שדות שירות וירטואליים 257
תזמון שדות הזמנה 257
שדות הזמנת חופשה 258
שדות קבוצה מרובת מיומנויות 258
POST שדות תגובה API שירות 259
POST שירות API בקשת JSON דוגמה לקובץ 261
POST שירות API תגובה JSON דוגמה לקובץ 266
תור שירות ID API 273

קבל שירות ID API 273
GET שירות ID API פרוטוקול URI 273
שדה בקשת שירות GET ID API 273
שדות תגובה של GET Service ID API 274
GET שירות ID API תגובה דוגמה לקובץ JSON 276
PUT שירות ID API 281
PUT שירות ID API פרוטוקול URI 282
פרמטרים 282
PUT שדות בקשת שירות ID API 282
PUT שירות ID API דוגמה לקובץ JSON 285
מחק תור שירות ID API 291
שירות DELETE פרוטוקול ID API ו- URI 291
שדה בקשת שירות DELETE ID API 291
משמרות לפי סוכן API 293
משמרות לפי פרוטוקול סוכן API ו- URI 293
משמרות לפי סוכן API שדות בקשה 293
משמרות לפי שדות תגובה של סוכן API 294
משמרות לפי סוכן API שדות קלט ופלט של JSON 295
שדות קלט 295
שדות פלט 296
תפוקת פעילות לסוכנים במשמרות חצות 297
Shifts by agent API דוגמה לקובץ JSON 297
ייצוא איש קשר יחיד API 301
פרוטוקול ו URI 301

תגובה לדוגמה 302
מיפוי מיומנויות API 303
קבל מיפוי מיומנויות API 303
GET Skill Mapping API פרוטוקול ו- URI 303
קבל שדות בקשת מיפוי מיומנות API 303
דוגמה לקובץ GET Skill Mapping API JSON 303
POST מיפוי מיומנויות API 304
POST מיפוי מיומנויות API פרוקוטול/URI 304
POST מיפוי מיומנויות API JSON דוגמאות קבצים 304
פורמט בקשה 304
מתכונת תגובה 305
מיפוי מיומנויות ID API 307
קבל מיפוי מיומנויות ID API 307
GET Skill Mapping ID API פרוטוקול ו- URI 307
GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON 307
PUT מיפוי מיומנויות ID API 308
PUT מיפוי מיומנויות, פרוטוקול ID API ו- URI 308
PUT מיפוי מיומנויות ID API מיפוי מיומנויות ID JSON דוגמה 309
מחק מיפוי מיומנויות ID API 310
DELETE Skill Mapping ID API פרוטוקול ו- URI 310
להיטי דיבור API 311
דיבור להיטים API פרוטוקול ו URI 311
שדות תגובה API להיטי דיבור 311
להיטי דיבור API דוגמה לקובץ JSON 312

תצורת סקר API 315
תצורת סקר פרוטוקול API ו- URI 315
תצורת סקר API שדות תגובה 315
תצורת סקר API דוגמה לקובץ JSON 317
סקר ID API 321
פרוטוקול סקר ID API ו- URI 321
שדות תגובה לסקר ID API 321
דוגמה לקובץ סקר ID API JSON 323
להיטי טקסט API 325
טקסט להיטים API פרוטוקול ו URI 325
שדות תגובה API להיטי טקסט 325
טקסט להיטים API JSON דוגמה לקובץ 326
ייצוא תמליל API 329
פרוטוקול ייצוא תעתיק API ו- URI 329
ייצוא תמלול API שדות בקשה 329
ייצוא תמליל API דוגמה לקובץ CURL 329
משתמש API 331
פרוטוקול משתמש API ו- URI 331
שדות בקשת משתמש API 331
דוגמה למשתמש API JSON 331
WHIT API 333
WHIT API פרוטוקולים ו- URI 333
פרוטוקול העלאה 333
פרוטוקול ייבוא 333

הכנות להפעלה

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

ההרשאות

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

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

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

בקשת הרשאה

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

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

בקשת JSON

}

"אזור": מחרוזת"userId" ,":

מחרוזת, "סיסמה": מחרוזת,

"שפה": מחרוזת"tenantId" ,":

מספר שלם

{

שימוש בתגובת ההרשאה

כאשר האישורים שלך יתקבלו, תקבל תגובה הכוללת הפעלה ID. ההפעלה ID חייבת להיכלל ככותרת בכל קריאות API הבאות. כך Webex WFO מוודאת שאתה מחובר ומורשה להשתמש בממשקי ה- API.

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

באופן ידני.

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

"cookie": "hazelcast.sessionId=<The session ID" כפי שהוא מופיע בתגובה Authorize API>"

הורסים את המושב

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

התנתקות

- הנפק בקשת HTTPS DELETE כדי:

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

עבודה עם קבצי טקסט

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

יצירת משתמש API

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

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

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

יצירת חשבון משתמש API

1. התחל Webex WFO והיכנס כמנהל מערכת.

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

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

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

נושאים קשורים

עיין במדריך העזר Webex WFO API.

דבקות והתאמה API

השתמש ב- API זה כדי לבקש מ- WFM סטטיסטיקות דבקות 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	תמר	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	הסוכן ID.
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

הסוכן API 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 לACD ID. 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, מחזירה ID, שם פרטי, שם משפחה ומספר עובד.

שם	רק?	סוג	תיאור
ניתן לסינון	N	בוליאני	אם הוגדר True, מחזירה פרטי סוכן הניתנים לסינון (סוכן ID, שם פרטי, שם משפחה, מספר עובד, מיפוי כישורים ID, תור שירות ID וקבוצת כישורים מרובים ID.

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

הערה הפרמטרים activeAgentAndActiveUser, activeAgent 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 להצ רק על-ידי משתמש בעל תפקיד מנהל מערכת.

השדה	תיאור
ACD_ID	ACD ID המשויך לסוכן.
פעיל	נכון/לא נכון. מציין אם הסוכן פעיל.
מזהה סוכן	ID של הסוכן. שדה זה משמש גם את 'משמרות' על-ידי סוכן API. מספר עובד
	מספר העובד של הסוכן (מנהלי מערכת בלבד).
חברהStartDate	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	ID 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 סוכן ID.
מיומנויותמיפוי	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":
"number, "multiSkillGroupId": מספר,
```

"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

הסוכנים המתוזמנים לפי תור שירות API מחזיר את מספר הסוכנים המתוזמנים בשווה 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 מופיע 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 ותורי השירות חייבים להיות בתצוגה הראשית
של המשתמש השולח.

פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/תזמון/סוכנים/מתוזמן/לפי/servicequeue
שיטת	POST
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
תור שירות ID	ו	ID של תור השירות.
שם תור שירות	ו	שם תור השירות.
סוג תור שירות ID	ו	ID 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

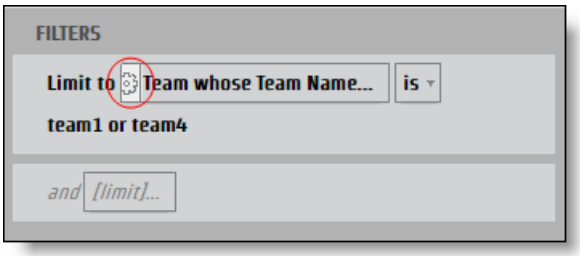
אחת התכונות של ייצוא נתוני דוח בצובר API היא היכולת לשנות את המסננים בדוח בעת קריאה API. ניתן להגדיר את המסננים על ידי עריכת הטקסט של בקשת POST. כדי לשנות מסנן באמצעות API, עליך לבצע כמה שינויים בדוח בסייר הנתונים מראש.

קביעת התצורה של הפרמטר בסייר הנתונים

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

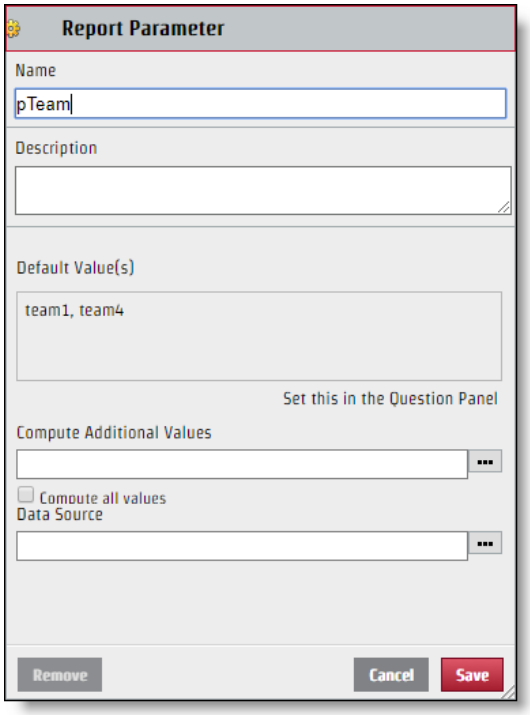
הגדרת הפרמטר

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.

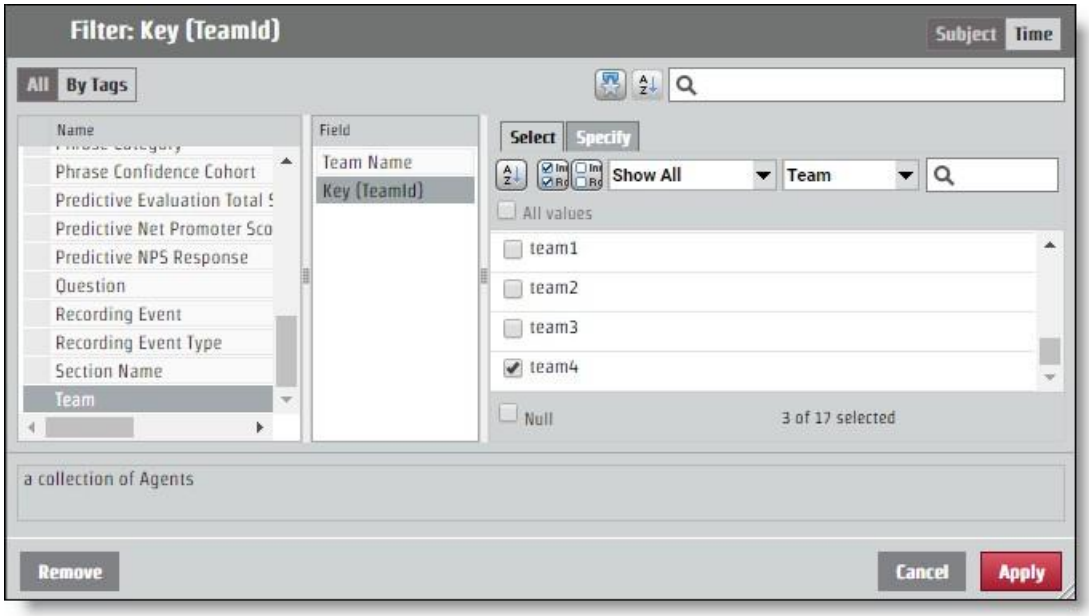


5. לחץ על שמור.

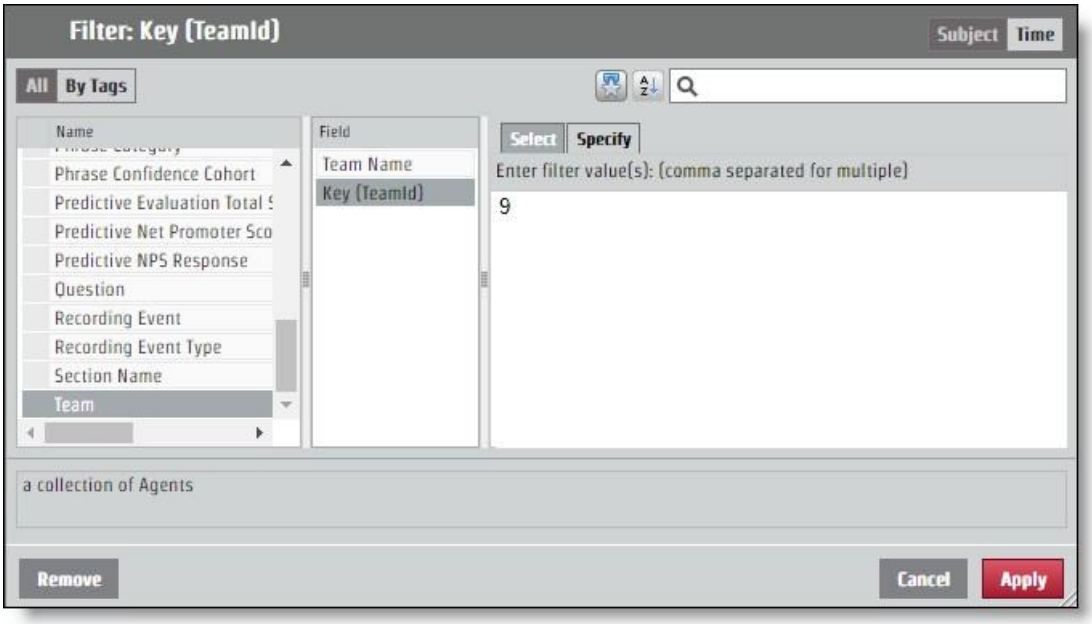
לאחר הגדרת המסנן, ניתן לערוך אותו באמצעות בקשת API. למרות ששם הפרמטר שתיצור ישמש לשם המפתח בצמד ערכי המפתח, JSON הערך המוצג במקטע בחר בתיבת הדו-שיח סינון אינו בהכרח הערך שבו עליך להשתמש עבור קובץ JSON. כדי לתקן את קובץ JSON כראוי, עליך לזהות את השם הספציפי של הערך.

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 Tab **Specify**. הערך הספציפי מופיע בחלונית ערך סינון CSV.



הגדר את JSON עבור בקשת API

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.

...

"encodedParamValues":"[{\"name\":\"pTeam\",\"value\":
{\"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 **Specify** Tab הפועל 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".

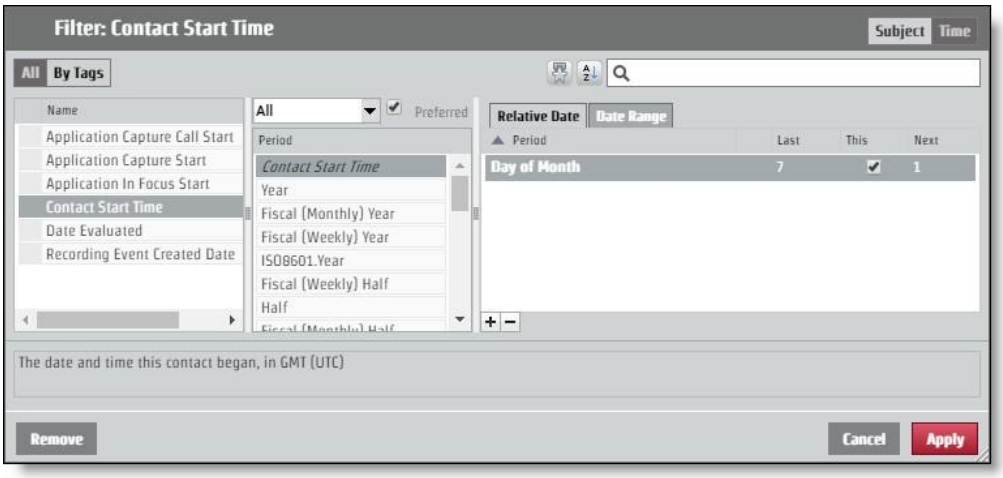
...

"encodedParamValues":"[{\"name\":\"pDate\",\"value\":
{\"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".

...

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

...

אשרו API

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

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

פרוטוקול GET/URI

URI	API//לנוח/לאשר
שיטת	קיבל

שדות בקשה

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

דוגמאות לקובצי JSON

בקשה

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

```
{
"אזור": מחרוזת,
```

"userId": מחרוזת, "סיסמה":

מחרוזת, "שפה": מחרוזת ,

"tenantId": מספר שלם

{

תגובה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

}

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"ID":2,

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

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

"teamName":"Default Team",

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

Group", "lang":"en",

"מדינה":"","sessionTimeout":"60" ,

"timezoneString":"America\Chicago",

"deactivated":false,

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

"passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"הרשאות":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

"ניהול מדיניות סיסמה",

...

]

"groupsInScope": [],

"teamsInScope": [],

"serviceQueuesInScope":[]

}

POST פרוטוקול ו- URI

URI	API//לנוח/לאשר
שיטת	POST

שדות בקשה

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

דוגמאות לקובצי JSON

בקשה

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

{

"locale": string,

"userId": string,

"password": string,

"language": string,

"tenantId"": מספר שלם

{

תגובה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

}

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"ID":2,

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

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

"teamName":"Default Team",

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

Group", "lang":"en",

"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

סוכן זמין לפי תור שירות או מיפוי כישורים API מחזיר פרטי פעילות מתוזמנת נוכחית עבור כל הסוכנים המתוזמנים כעת לעבוד בתור שירות וסוג 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 שנמצאים בטווח המתקשר, גלויים למשתמש המאומת.

פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/תזמון/לוח זמנים/זמיסוכנים
שיטת	,POST 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 אתה מספק סוג אחד של ,ID 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	ID 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 תור שירות יחיד ID 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.

POST דוגמאות לקבצי JSON

בקש JSON

}

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

[מספר,מספר,מספר...]

{

תגובה JSON

]

}

"agentId": 1,

"agentTimeZone": "אמריקה/שיקגו", "scheduledActivity":
}
, "activityTypeLabel": "בשירות", "activityType": "in_service",
, "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 וInsert מטה-נתונים והקלטות בבקשת HTTPS מרובת חלקים.

קיימים שני ממשקי API של ייבוא בכמות גדולה:

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

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

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

פרוטוקול ו- URI

ייבוא אנשי קשר בצובר API

URI	/API/upload/contacts
שיטת	POST
הרשאות	ניהול דייר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

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

URI	//API/REST/WFO/איש קשר/ייבוא

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

פורמטים נתמכים

ניתן לכלול את התבניות הבאות בבקשה מרובת חלקים.

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

שדות בקשה ותגובה

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

שם	רק?	תיאור
AgentId	ו	משמש ב- CSV וב- JSON. הסוכן ID באחד משלושה פורמטים. עיבוד מספרים

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

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

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

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

שם	רק?	תיאור
		מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא
הקלטה2	N	משמש ב- CSV. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. הסיומת מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא
הקלטה3	N	משמש ב- CSV. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. הסיומת מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. הערה: חייב להיות קובץ שמע, אחרת הייבוא נכשל. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא
הקלטה2אופסט	N	משמש ב- CSV. ההיסט של הקלטה2 מהקלטה1. דוגמה: קובץ שמע (WAV) שמתחיל 5 שניות לאחר קובץ המסך (WebM) כולל היסט של 5000 (5 = 5000 שניות). תווים מרביים = ארוכים

שם	רק?	תיאור
		ברירת מחדל = 0
מסך.מיקום	N	משמש ב- CSV וב- JSON. באובייקט המשנה מסך. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. הסיומת מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא
מסך.StartTimeMs	N	משמש ב- CSV וב- JSON. באובייקט המשנה מסך. זמן ההתחלה באלפיות שנייה GMT מאז 1970-01-01 (זמן UNIX) של הקלטת המסך. פעולה זו משמשת כדי להבין את היסט המסך מרגע שאיש הקשר מתחיל. תווים מרביים = ארוכים ברירת מחדל = ContactStartTimeMs

CSV דוגמאות קבצים

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

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

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

דוגמה מלאה

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

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

דוגמה קצרה

דוגמה זו מציגה רק את השדות הדרושים לקובץ CSV.

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

דוגמאות לקובצי JSON

ניתן לייבא פרטי קשר לתבנית Webex WFO בתבנית JSON כחלופה לתבנית CSV.

דוגמה מלאה

להלן דוגמה לקובץ JSON מעוצב.

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

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

דוגמה קצרה

דוגמה זו מציגה רק את השדות הדרושים לקובץ JSON.

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

תבנית ZIP

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

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

לדוגמה, בקשה מרובת חלקים נראית כך.

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

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

הערות

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

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

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

שימוש בשרת הנתונים לייבוא אנשי קשר בצובר

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

בייבוא אנשי קשר בצובר API דורש את הפעולות הבאות:

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

כדי להעלות אנשי קשר בצובר דרך שרת הנתונים:

תנאי מוקדם כדי שייבוא בצובר יעלה בהצלחה קבצים באמצעות שרת נתונים, יש להגדיר את שרת הנתונים בתוך Webex WFO. זה יכול להיות שרת נתונים שכבר נמצא בשימוש עבור כל מטרה אחרת או שרת נתונים חדש. אם אתה מגדיר שרת נתונים חדש לייבוא בצובר, עיין בנושא "תצורת שרת נתונים" במדריך למשתמש #Webex WFO.

1. כדי להשתמש בשרת נתונים שכבר מוגדר ב- Webex WFO, נווט אל הדף תצורת שרת נתונים (ניהול יישומים > תצורת מערכת > תצורת שרת נתונים) ובחר שרת נתונים זה.
2. במקטע הגדרות סינכרון של שרת נתונים אזורי ACD, ודא שהאפשרות הפוך לכידה לזמינה נבחרה ש**ACD** כללי (ברירת מחדל) מוקצה.
3. לחץ על שמור.
4. צור קובץ CSV (לא JSON) המכיל את כל השדות הדרושים, בנוסף לשדות אופציונליים שברצונך להוסיף.
5. קידומת הקובץ במילה CONTACT. המילה היא תלוית-רישיות, ועליך להקליד אותה באותיות רישיות.

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

איש קשר. ExampleContacts.CSV

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

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

ייבוא ארגוני בתפזורת API

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

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

הייבוא מטפל בקבוצות, צוותים ואנשים באופן הבא.

חשוב אם אתה מעלה קובץ CSV עבור ארגון בצורף ייבוא עבור קבוצות או צוותים, כותרות העמודות חייבות להתאים לשדות הבקשה והתגובה המתאימים בטבלאות 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//העלאה/קבוצות
שיטת	POST
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

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

קבוצות API שדות בקשה ותגובה

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

פרוטוקול API של Teams ו- URI

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

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

שדות בקשה ותגובה של Teams API

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

אנשים API פרוטוקול ו URI

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

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

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

אנשים API שדות בקשה ותגובה

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

שם	רק?	תיאור
קבוצת חברים	N	הצוות שאליו שייך המשתמש.
מופעל	N	תאריך הפעלת המשתמש בתבנית MM/DD/YYYY. ברירת מחדל = תאריך נוכחי
בוטלה	N	התאריך שבו המשתמש הושבת בתבנית MM/DD/YYYY. הערה כדי להפעיל משתמש שהושבת בעת ייבוא משתמשים, הגדר תאריך זה ל- 31/12/2999.
אזור	N	השפה שבה משתמש המשתמש. ברירת מחדל = en
תפקידי	N	התפקידים שהוקצו למשתמש. תפקידים מרובים מופרדים על ידי נקודה-פסיק.
קבוצות טווח	N	הקבוצות שבטווח המשתמש. מספר קבוצות הן: מופרדים באמצעות נקודה-פסיק.
ScopeTeams	N	הצוותים בטווח המשתמש. מספר צוותים הם: מופרדים באמצעות נקודה-פסיק.
enableתזמון	N	מציין אם ניתן לתזמן את המשתמש בתבנית True או False (WFM בלבד). ברירת מחדל = false
תצוגות	N	התצוגות שהמשתמש מוקצה להן ב- WFM (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא
מיינוויו	N	התצוגה הראשית של המשתמש ב- WFM (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא
companyStartDate	N	התאריך שבו המשתמש התחיל עם החברה בפורמט MM/DD/YYYY (WFM בלבד). ברירת מחדל = ללא

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

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

CSV דוגמאות קבצים

דוגמה CSV לקבוצות

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

דוגמה CSV של Teams

```
1 ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,CAR מכירות,01/01/2019,01/04/2018, מכירות,נכון
3 ,0מכירת חלקים,01/01/2019,01/04/2018, מכירות,לא נכון
```

קטגוריות וצירופי מילים API

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

אלה משמשות עבור קטגוריות וביטויים API:

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

מחק קטגוריות וצירופי מילים API

שיטה זו מוחקת פרטי קטגוריות וביטויים.

פרוטוקול DELETE ומזהי URI

יוריס:

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

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

דוגמה

מחיקת קטגוריה: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

מחיקת ביטוי: API/rest/cas/phrase?ID=7/

המערכת מגיבה בדברים הבאים:

{"נמחק":1}

קבל קטגוריות וצירופי מילים API

שיטה זו מאחזרת פרטי קטגוריה וביטוי.

פרוטוקול GET ומזהי URI

יוריס:

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

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

שדות תגובה של GET

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

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

POST קטגוריה וביטויים API

שיטה זו יוצרת מידע על קטגוריות וביטויים.

פרוטוקול POST ומזהי URI

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

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

POST שדות תגובה

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

PUT קטגוריות וביטויים API

שיטה זו מעדכנת פרטי קטגוריה וביטוי.

פרוטוקול PUT ומזהי URI

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

PUT שדות תגובה

שם	תיאור
קטגוריות	מידע מפורט בנוגע לקטגוריות של Analytics.

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

דוגמה לקובץ GET/POST/PUT JSON

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

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

"ביטויים": [{

"ביטוי": מחרוזת, "פונטי": מחרוזת,

"צליל": מחרוזת, "ביטחון": מספר ,

"ID": מספר, "categoryId": מספר,

"מדינה": מספר

},

...

],

"ביטחון": מספר

{

צור קשר עם מכשיר API

השתמש במכשיר איש קשר API כדי לאחזר רשימת התקנים.

צור קשר עם מכשיר API פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/הקלטה/contactDevice
שיטת	קיבל
הרשאות	ניהול QM

פרמטרים

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

דוגמאות לקבצים של מכשיר קשר API JSON

דוגמה לקובץ תגובה

```
[{
```

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

מכשיר מגע בתפדורת API

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

צור קשר עם מכשיר בכמות גדולה API פרוטוקול ו- URI

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

ראה Contact Device API לקבלת מידע נוסף.

מכשיר מגע דוגמאות קבצים בתפדורת API JSON

דוגמה לקובץ תגובה

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

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

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

צור קשר API

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

פרוטוקול ו- URI

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

שדות בקשה

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ביצוע חיפוש משולב

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

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

ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים

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

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

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

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

ביצוע חיפוש באמצעות מפתח מטה-נתונים עם ערך ספציפי

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

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

ביצוע חיפוש אחר אירועי שתיקה

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

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

דוגמה לקובץ JSON


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

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

דוגמה לקובץ JSON searchStats פרמטר = true

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

צור קשר עם חיפוש בסיסי API

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

פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/הקלטה/contactBasicSearch
שיטת	קיבל
הרשאות	חיפוש אנשי קשר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשה

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

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

שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמאות לתגובת JSON מעוצבת.


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

ניטור אנשי קשר API

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

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

הערה: API זה אינו סופר הקלטות שורש עד ליישובן.

פרוטוקול ו URI

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

שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
אנשי קשר	שיחה בין סוכן ללקוח.

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

דוגמה לתגובת JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


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

חיפוש מטה-נתונים מותאם אישית API

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

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

פרוטוקול ו URI

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

שדות בקשה

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

שם	חובה?	סוג	תיאור

סדר יורד. ראה שדות תגובה לקבלת פרטים.

שדות תגובה

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

דוגמה לתגובת JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


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

```
}
"ID": 376906
},

]
{
```

טופס הערכה API

השתמש בAPI זה כדי לבקש מידע על טופס הערכה QM.

פרוטוקול ו URI

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

שדות תגובה

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

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

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

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

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

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

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

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

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

{
[
},
....
]

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

טופס הערכה ID API

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

פרוטוקול ו- URI

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

שדות תגובה

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

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

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

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

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

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

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

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

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

{
[
},
....
]

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

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

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

GET סוגי חריגים פרוטוקול API ו- URI

קבל מזהי סוגי חריגים API:

URI	API//מנוחה/תזמון/genericException
שיטת	קיבל
הרשאות	ניהול WFM מוגבל לסוכנים בתחום
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

קבל סוגי חריגים API שדות בקשה

מזהה סוג חריג GET API כולל שדות אלה:

שם	רק?	סוג	תיאור
מזהה	ו	מספר שלם	ID מהסוג החריג.
שם	ו	מחרוזת	תאריך לוח הזמנים של החריגה.
exceptionId	ו	מספר שלם	סוג חריג ID. השדה **ID** (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, [*ID* מסוג חריג, שסוכן בוחר כאשר הוא שולח בקשה לחריגה]

שם : "סוג חופשה", [שם סוג החריג]

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

},{

ID: 4,

שם : "סוג חריג", חריגID: 2

}

]

POST בקשות חריגה של צד שלישי API

POST Exception Types API מאפשר למתקשר לשלוח בקשות חריגה בשם סוכן.

POST בקשות חריגה של צד שלישי פרוטוקול API ו- URI

POST בקשת חריגה של צד שלישי API:

URI	API//מנוחה/תזמון/שינויבקשה/חריגה
שיטת	POST
הרשאות	ניהול WFM מוגבל לסוכנים בתחום
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

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

POST בקשות חריגה של צד שלישי API שדות בקשה

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

שם	רק?	סוג	תיאור
agentId	ו	מספר שלם	ID של הסוכן המבקש חריגה. השדה הוא נדרש אם נוצרת בקשה בשם סוכן. אחרת, המערכת מתעלמת מהתכונה ו-ID נגזר מהמשתמש המאומת כעת.
genericException	ו	מספר שלם	סוג חריג ID.
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 תגובה משלו.

POST בקשות חריגה של צד שלישי API דוגמאות קובץ JSON

זוהי דוגמה לקובץ JSON לבקשת 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 לבקשת 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 לACD ID. זה
מידע בסיסי	N	בוליאני	כאשר הוא מוגדר כ- True, מחזיר רק פרטי סוכן בסיסיים, כולל ID, שם פרטי, שם משפחה ומספר עובד.

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

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

שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלאות הבאות.

השדות עבור אנשים מוגדרים בטבלה שלהלן.

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

ACD_ID	ID של המשתמש בתוך ACD.
ACD שרת ID	ID של ACD שהוא מקור הנתונים עבור המשתמש. הפעל תזמון
	מציין אם ניתן לתזמן את המשתמש. נכון/לא נכון.

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

השדות עבור קבוצות מוגדרים בטבלה שלהלן.

השדה	תיאור
בקבוצות ID	ID של הקבוצה בACD.
שם	שם הקבוצה.
תאריך הפעלה	תאריך הפעלת הקבוצה.
תאריך מושבת	תאריך השבתת הקבוצה.

השדות עבור צוותים מוגדרים בטבלה שלהלן.

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

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

CSV דוגמה לפלט קובץ

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

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

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

,5צוות מיוצא 2,8/17/206,12/31/2999

ייבוא טקסט כללי API

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

פרוטוקול ו URI

URI	/API/REST/CAS/importtext
שיטת	POST, PUT
הרשאות	דייר מנהל מערכת
סוג תוכן	JSON

שדות בקשת JSON

קובץ JSON כולל את השדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

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

דוגמה לקובץ JSON

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

"זמן": 1439993633000,
"שם משתמש": "שם המשתמש של הסוכן. משמש לזיהוי הסוכן אליו מיוחס קשר זה",
"שולח": "שולח הדוא"ל או הטקסט, בדרך כלל כתובת דוא"ל. אבל זה ייקח כל מחרוזת",
"מקלט": [
"מקלט 1",
"מקלט 2"
],
"טקסט": "זה גוף הטקסט והחלק שיחפשו להיטים",
"נושא": "זהו נושא הדוא"ל או הטקסט" "מטה-נתונים": {
"field1" : "value1",
"field2" : "value2"
},
"הפניות": [
"אסמכתא 1",
"הפניה 2"
],
"ID" : "מזהה עבור הטקסט; מתייחס רק ל
מיילים"
}
]
{

ייבוא טקסט כללי עם קבצים מרובים API

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

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

פרוטוקול ו URI

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

שדות בקשה

הקבצים CSV ו- JSON כוללים שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

השדה	רק?	סוג	תיאור
			מיובא אם ID כבר שימש עבור איש קשר קודם.
מטה-נתונים	N	מחרוזת	מטה-נתונים המשויכים לאיש הקשר. שמות מטה-נתונים חייבים להתאים לשדות מטה-נתונים מוגדרים.
מקלט	N	מחרוזת	רשימת נמענים. כל נמען מופרד באמצעות סמל צינור (|).
הפניות	N	מחרוזת	טקסט המשמש בהודעות דואר אלקטרוני למעקב אחר דיונים משורשר. מופרד באמצעות צינורות (אם הקובץ 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.

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

דוגמה לקובץ אצווה CSV

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, ID email,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, החשבון
accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 שלי , דוא"ל ,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent
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 email1 וצ'אט1) email1.txt

chat1.txt

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

דוגמה לקובץ JSON

גוף JSON

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

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

תוכן

email1.txt

זהו גוף הדואר האלקטרוני.

GIS API

GIS API משמש לייבוא נתונים היסטוריים למסד הנתונים Webex WFO במרווחי זמן מוגדרים. Webex WFO

משתמש בנתונים אלה כדי ליצור דוחות וסטטיסטיקות.

GIS API שולח שני קבצי ייבוא ACD אל Webex WFO:

- קובץ סוכן
- קובץ שירות

לקבלת מידע נוסף אודות ,GIS API עיין במדריך Webex WFO לייבוא נתונים.

הערה עיין ב Real-Time Data Capture API - כדי לייבא מידע על מצב סוכן בזמן אמת.

פרוטוקול ו- URI

URI	API//מנוחה/תזמון/סוכן/מדינה/היסטורית/סקרים
פרמטרים	acdServerId - ID של שרת ACD
שיטת	POST
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 WFO* מדריך עזר לייבוא נתונים.

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

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: -1 :ACD 0400
acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,
totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds,
totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds,
totalUnproratedInSessionSeconds
12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

כאשר בדוגמה לעיל,

- <תאריך הסוכן: 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	ID של הסוכן בACD.
acdServiceId	חיובי ארוך	ID של תור השירות ב- 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

תיאור	סוג נתונים	עמודה
		הושמטו וצ'אטים שנפתרו.
סה"כטוקשניות	חדר זוגי לא שלילי	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.
סה"כ החזקשניות	חדר זוגי לא שלילי	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.
totalAfterContactWork שניות	לא שלילי כפול	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.
totalPeriodHandleTime שניות	לא שלילי כפול	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.

עמודה	סוג נתונים	תיאור
דוגמה : אם הסוכן עונה לשיחה בשעה 09:29 והשיחה נענית מסתיים בשעה 9:33 ללא עבודה לאחר מגע, ואם ACD מחשיב את השיחה כמטופלת במהלך התקופה ,09:30-10:00 אז השיחה תורמת 4 דקות ל--09:29) B 09:33) אבל רק 3 דקות ל--09:30) A 09:33).		
זמן ההכנה/המתנה הכולל של הסוכן במהלך התקופה, בכל תורי השירות בACD 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) בACD זה.	לא שלילי כפול	totalUnproratedNotReady שניות עסוקות
הסכום הכולל בזמן הפעלה (נרשם בזמן) עבור הסוכן במהלך התקופה, בכל תורי השירות בACD 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

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

תיאור	סוג נתונים	עמודה
totalProratedReadyWaitin g sשניות	חדר זוגי לא שלילי	סה"כ זמן מוכן/המתנה יחסית לסוכן ולתור השירות. כאשר הסכום מסוכם בכל תורי השירות ב- ACD זה, עליו להיות שווה לשדה הנדרש totalUnproratedReadyWaitingSeconds. אם הערכים היחסיים מושמטים או מוגדרים כאפס, שרת הנתונים מחלק את הערכים הלא יחסיים באופן שווה בין תורי השירות בACD זה שעבורו לסוכן יש נתוני פרודוקטיביות של תור שירות סוכן במהלך התקופה. אם הערכים היחסיים מצוינים ומצטברים לערכים הלא יחסיים, הערכים היחסיים משמשים לשילוב תור שירות הסוכן. 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 בACD זה שעבורו לסוכן יש נתוני תור סוכן-שירות 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

תיאור	סוג נתונים	עמודה
		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 המוכן/המתנה הכולל שאינו יחסי הוא סכום זמן המוכן/המתנה של כל תור שירות, והזמן הכולל שאינו מוכן/לא פנוי מחושב מהזמן הכולל בהפעלה (מחובר) פחות הזמן הכולל בשירות (שיחה, החזקה, אחרי העבודה, מוכן/המתנה 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.
totalProratedNotReady BusySeconds	חדר זוגי לא שלילי	הסכום היחסי זמן לא מוכן/עמוס עבור הסוכן ותור השירות. כאשר מסכמים את הסכום בכל תורי השירות ב-ACD זה, סכום זה שווה לשדה הנדרש totalUnproratedNotReadyBusySeconds. לקבלת הסבר מפורט על ערך זה, עיין בתיאור עבור השדה totalProratedReadyWaitingSeconds.

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 לדברים כגון חישוב זמני אחיזה 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 לדוגמה : 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 , 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 מתאימה לפריט נתונים אחד בתוך הקובץ.

עמודות

להלן עמודות נדרשות ואופציונליות עבור קבצי שירות GIS:

עמודה	סוג נתונים	תיאור
עמודות שירות נדרשות		
acdServiceId	חיובי ארוך	ID של תור השירות ב- 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.
מספר אנשי הקשר עבור תור השירות ננטש במהלך התקופה.	לא שלילי כפול	אנשי קשרנטושים
זמן השיחה הכולל באנשי קשר עבור השירות תור שטופל על ידי סוכנים במהלך התקופה.	לא שלילי כפול	סה"כטוקשניות
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.	לא שלילי כפול	סה"כ החזקשניות
סה"כ זמן העבודה לאחר איש קשר באנשי קשר עבור תור השירות המטופל על ידי סוכנים במהלך תקופה.	לא שלילי כפול	totalAfterContactWorkSeconds
העיכוב המוחלט במענה לאנשי קשר עבור שירות לסוכני אנשי קשר שנענו במהלך תקופה. עמודה זו אינה ישימה לצ'אטים. הזן אפס לטור זה.	לא שלילי כפול	סה"כתשובהעיכובשניות
העיכוב המוחלט במענה לאנשי קשר עבור שירות לסוכני אנשי קשר שנענו במהלך התקופה.	לא שלילי חדר זוגי ≤100	serviceLevelPercent
		עמודות שירות אופציונליות
חותמת זמן המייצגת את תחילת המרווח	חותמת זמן	נקודהההתחלה

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.

פרוטוקול ייבוא GET ו- URI

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 לACD ID. זה
מידע בסיסי	N	בוליאני	כאשר הוא מוגדר כ- True, הוא מחזיר רק פרטי סוכן בסיסיים (ID, שם פרטי, שם משפחה, מספר עובד).

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

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

שדות תגובת ייבוא GET

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ ייבוא JSON של GET

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

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

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


POST פרוטוקול ייבוא ו- URI

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

ייבוא שדות תגובה POST

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
tenantId	דייר ID עבור שדות מרובי ערכים.

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

POST דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

פורמט JSON

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

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

},
}
```

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

POST פורמט תגובה להצלחה

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

ייבוא ממשקי API של העדפות

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

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

צור העדפת ייבוא API

Create Preferences API מאפשר לך ליצור העדפות ייבוא חדשות.

צור פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI

URI	API//מנוחה/ייבואהעדפות
שיטת	POST
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

יצירת שדות בקשת העדפות ייבוא

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

צור העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

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

יצירת תגובת מערכת העדפות ייבוא

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

מחק העדפת ייבוא API

העדפת מחיקה API מאפשרת לך למחוק העדפת ייבוא קיימת.

מחק פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI

URI	/API/REST/importpreference/{ID} כאשר ID הוא ID של העדפת הייבוא שברצונך למחוק.
שיטת	למחוק
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

מחיקת תגובת המערכת להעדפות ייבוא

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

העדפות ייבוא API

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

פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI

URI	API//מנוחה/ייבואהעדפות
שיטת	קיבל
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

ייבוא שדות תגובה להעדפות

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

}

"העדפות": [

}

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

"מיפויים": []
}
]
{
]
{

תגובת המערכת

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

ייבוא העדפות לפי ID API

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

ייבוא העדפות לפי פרוטוקול ID ו- URI

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

ייבוא העדפות לפי שדות תגובה ID

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

ייבוא העדפות לפי ID דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

תגובת המערכת

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

עדכון העדפות ייבוא API

העדפות עדכון API מאפשרות לך לערוך העדפת ייבוא קיימת.

עדכון פרוטוקול העדפות ייבוא ו- URI

URI	/API/REST/importpreference/{ID} כאשר ID הוא ID של העדפת הייבוא שברצונך לערוך.
שיטת	PUT
הרשאות	ייבוא בתפזורת
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

עדכון שדות תגובה של העדפות ייבוא

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

עדכון העדפת ייבוא דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

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

{

עדכון תגובת מערכת העדפות ייבוא

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

רשימת הכללה/אי הכללה API

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

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

קבל רשימת הכללה/אי הכללה API

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

קבל רשימת הכללה/אי הכללה פרוטוקול API ו- URI

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

קבל רשימת הכללה/אי-הכללה API שדות בקשה

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

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

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

שדות תגובה של GET Service API

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

דוגמה לקובץ GET Service API JSON

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

PUT כולל/אל תכלול רשימה API

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

PUT כוללים/לא כוללים רשימה, פרוטוקול API ו- URI

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

PUT לכלול/לא לכלול רשימה API שדות בקשה

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

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

PUT לכלול/לא לכלול רשימה API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

PUT לכלול/לא לכלול רשימה API JSON דוגמה לקובץ

}

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

POST רשימת הכללה/אי הכללה API

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

POST רשימת הכללה/אי הכללה API פרוטוקול ו- URI

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

POST רשימת הכללה/אי-הכללה API שדות בקשה

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

השדה	רק?	סוג	תיאור
			3 = שלוחה 4 = מספר טלפון 5 = כל
תבנית	N	מחרוזת	תבנית המספרים ברשימה הכללה/אי-הכללה. פעולה זו מאפשרת לך לציין טווח מספרים שיש לכלול או לא לכלול. שדה דוגמת המילוי מאפשר שני תווים כלליים וסימן החיבור (+): ? = ספרה אחת דוגמה ????612822 כולל או לא כולל את כל המספרים באזור 612 קוד עם חילופי 822. * = כל מספר ספרות דוגמה 612* כוללת או לא כוללת את כל המספרים באזור 612 קוד. + = מחוון קידומת מדינה (חוקי רק בתחילת המחרוזת) דוגמה 44+ כולל או לא כולל אנשי קשר בבריטניה. חשוב אם אתה מייצא רשימת הכללה או אי-הכללה, כי: Excel כולל קוד חיוג בינלאומי עם סימן החיבור ,(+) ויתייחס למספר כאל ביטוי מתמטי. כדי להשתמש ברשימות אלה, המר את קובץ .CSV המיוצא לטקסט ,(.TXT) פתח את הקובץ ב- Excel והגדר אותו כעמודת טקסט מעוצבת.
inclusionExclusionCallDirection	N	מספר שלם	ID לכיוון השיחה:

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

POST רשימת הכללה/אי-הכללה API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
inclusionExclusionListId	רשימת הכללה/אי הכללה .ID
inclusionExclusionType	סוג הכללה/אי-הכללה: 1 = הכללה 2 = הכללת אי-הכללהExclusionPatternType
	סוג תבנית של רשימת ההכללה/אי-הכללה: 1 = ANI (מספר שיחות) 2 = DNIS (נקרא מספר) 3 = שלוחה 4 = מספר טלפון 5 = כל
תבנית	תבנית המספרים ברשימה הכללה/אי-הכללה. פעולה זו מאפשרת לך לציין טווח מספרים שיש לכלול או לא לכלול. שדה התבנית מאפשר שני תווים כלליים: ? = ספרה אחת דוגמה ????612822? כולל או לא כולל את כל המספרים באזור החיוג 612 עם חילופי 822. * = כל מספר ספרות דוגמה 612* כוללת אבל לא כוללת את כל המספרים באזור החיוג 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID לכיוון השיחה: 1 = נכנס

השדה	תיאור
	2 = יוצא 3 = או

POST רשימת הכללה/אי הכללה API JSON דוגמה לקובץ

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

מחק כלול / אל תכלול רשימה API

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

DELETE כלול / אל תכלול רשימה פרוטוקול API ו- URI

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

מחיקת תגובת מערכת רשימה כלולה/אל תכלול

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

משרות API

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

פרוטוקול ו URI

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

שדות בקשה

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

שדות תגובה

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

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

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

דוגמאות לקובצי JSON

בקשה

להלן דוגמה לבקשת JSON מעוצבת.

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

תגובה

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

```
  "jobStartDate": 1628177990210,
  "jobEndDate": null,
  "מצב עבודה": "גמור",
  "minContactDate": 1628177390197,
  "maxContactDate": 1628149190193,
  "הקלטותמעובד": 0,
  "recordingsToProcess": 0,
  "cdrMatches": 0,
  "rootResultingInCcr": 0,
  "ccrs"נוצר": 0,
  "extensionTableMatches": 0,
  "acdMatches": 0,
  "ממוצעהצלחה": 0,
  "successCount": 0,
  "successTotalTime": 0,
  "isScheduledJob"": שקר,
  "מעודכנתאריך": 1628177990310,
  "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
  "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
  "contactReconciliationDuration": 0,
  "realtimeEventDuration": 0,
  "nonRealtimeEventDuration": 0,
  "workflowDuration": 0,
  "numberOfRealtimeEvents": 0,
  "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
  "מאפיינים": {}
  {
]
```

ממשקי API של מבנה ארגוני

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

הקצאת תפקידים לאדם API

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

הקצאת תפקידים לאדם API פרוטוקול ו- URI

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

הקצאת תפקידים לאדם API שדות בקשה

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

הקצאת תפקידים לאדם API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

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

},
...
]

קבוצה משותפת API

API זה יוצר קבוצה חדשה עם הנתונים שצוינו.

קבוצה משותפת API פרוטוקול ו URI

URI	/API/rest/org/common/group>
שיטת	POST
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	JSON

שדות בקשה של קבוצה משותפת API

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

מבנה ארגוני משותף API (מידע הסתעפות)

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

פרוטוקול API משותף ו- URI

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

שדות בקשה נפוצים API

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

שדות תגובה נפוצים API

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

דוגמה לקובץ JSON נפוץ API

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


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

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


בקבוצות API

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

קבוצה API פרוטוקול ו URI

לרישום או יצירה של כל הקבוצות שלמשתמש יש גישה אליהן:

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

לרישום או יצירה של קבוצה מסוימת:

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

שדות בקשת קבוצה API - כל הקבוצות

פעולה זו יוצרת קבוצות חדשות שלמשתמש יש גישה אליהן.

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

שדות תגובה של קבוצה API

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

קבוצה API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

פרטים לקבוצה אחת:

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

קיבוץ לפי ID (עם Teams)

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

קבץ לפי פרוטוקול ID (עם Teams) ו- URI

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

קיבוץ לפי ID (עם Teams) שדות בקשה

פעולת השירות POST מעדכנת את רשומת הקבוצה שצוינה.

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

קיבוץ לפי ID (עם Teams) שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

קיבוץ לפי ID (עם Teams) דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

...
]
},
```

...

]

קבוצה-אדם API

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

פרוטוקול API של אדם קבוצתי ו- URI

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

שדות בקשת API של Group-Person

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

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

שדות תגובה API של אדם קבוצה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ Group-Person API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

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

},
...
[
```

קבוצה (עם היקף) API

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

קבוצה (עם היקף) פרוטוקול API ו- URI

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

קבוצה (עם טווח) API שדות בקשה

פעולת השירות POST יוצרת קבוצה בקבוצת האב שצוינה.

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

קבוצה (עם טווח) API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

שם	תיאור
שם	שם הקבוצה.
מזהה	ID של הקבוצה.

קבוצה (עם טווח) API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

הרשאות API

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

הרשאות API פרוטוקול ו- URI

לרישום או יצירה של כל הקבוצות שלמשתמש יש גישה אליהן:

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

הרשאות API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

הרשאות API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

אדם API

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

אדם API פרוטוקול ו URI

URI	API//מנוחה/ארגון/משותף/אדם
שיטת	POST
הרשאות	ViewOrg UpdateOrg
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשת אדם API

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

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

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

דוגמה לקובץ אדם API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

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

אדם לפי ID API

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

אדם לפי פרוטוקול ID API ו- URI

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

אדם לפי ID API שדות בקשה (שיטת PUT)

פעולת השירות PUT יוצרת את המידע המפורט של המשתמש שצוין.

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

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

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

שם	רק?	תיאור
		false = חריג שלא שולם
תצוגות	N	מגדיר את הגדרות התצוגה של המשתמש.
viewId	N	תצוגת משתמש ID.
שם	N	שם התצוגה של המשתמש.
מיינוויו	N	מציין אם התצוגה ID שצוינה היא התצוגה הראשית של המשתמש. True = התצוגה הראשית של המשתמש False = לא התצוגה הראשית של המשתמש

אדם לפי ID API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

תצוגות	מגדיר את הגדרות התצוגה של המשתמש.

השדה	תיאור
viewId	מגדיר את תצוגת המשתמש ID.
מיינוויו	קביעה אם התצוגה שצוינה ID היא התצוגה הראשית של המשתמש.
workShifts	מגדיר את הגדרות משמרות העבודה של המשתמש.
workShiftId	מגדיר את משמרת העבודה של המשתמש ID.
shiftWeekStart	מגדיר את תאריך שבוע המשמרת של המשתמש.

דוגמה לקובץ ID API 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 זמן של אדם API

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

אזור הזמן של האדם פרוטוקול API ו- URI

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

שדות תגובה של אזור זמן API של אדם

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ JSON API של אדם

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

תפקידים API

תפקידים API מאפשר לך לקרוא את כל התפקידים של דייר.

תפקידים API פרוטוקול ו URI

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

תפקידים API שדות בקשה

פעולת השירות POST יוצרת את התפקיד שצוין עבור הדייר.

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

תפקידים API שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלאות הבאות.

השדות הבאים מוחזרים בעת אחזור כל התפקידים עבור דייר:

השדה	תיאור
ID	תפקיד דייר ID.
שם	שם המשויך לתפקיד הדייר ID.

השדות הבאים מוחזרים בעת אחזור תפקיד ספציפי עבור דייר:

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

תפקידים API דוגמה לקובץ JSON

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

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

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

צוות API

צוות API מאפשר לך ליצור צוותים חדשים ולהקצות אותם לקבוצה.

פרוטוקול צוות API ו- URI

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

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

שדות בקשת צוות API

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

דוגמה לקובץ צוות API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

צוותים לפי ID (עם סוכנים)

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

צוותים לפי פרוטוקול ID (עם סוכנים) ו- URI

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

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

צוותים לפי ID (עם סוכנים) שדות בקשה

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

צוותים לפי ID (עם סוכנים) שדות תגובה

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

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

צוותים לפי ID (עם סוכנים) דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


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

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

[
},
...
[

צוות (עם היקף)

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

פרוטוקול צוות (עם היקף) ו- URI

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

שדות בקשת צוות (עם טווח)

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

שדות תגובה של צוות (עם היקף)

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ JSON של צוות (עם היקף)

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

```
]
}
```

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

דייר API

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

פרוטוקול דייר API ו- URI

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

שדות בקשת דייר API

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

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

שדות תגובה של דייר API

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

דוגמה לקובץ דייר API JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.

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

מצבי סוכן בזמן אמת API

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

כדי שמצבי הסוכן בזמן אמת API יחזירו נתונים, הסוכנים שאתה מבקש חייבים לעמוד בתנאים הבאים:

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

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

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

מצבי סוכן בזמן אמת פרוטוקול API ו- URI

URI	API//מנוחה/תזמון/זמן אמת/פעילות/פרט
שיטת	POST
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 משיקולי פרמטר מזמן.

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

שיקולי פרמטר fromTime

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

דוגמה

אתה מבקש נתוני מצב סוכן בזמן אמת בין השעות 1:30-2:30 PM ב- 24 בינואר 2018, המעוצבים כזמן תקופה באלפיות שניה, עבור סוכן אחד.

באותו יום, הסוכן עשה את הדברים הבאים:

- נכנס למצב HOLD ב- 1:15 PM
- 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 שדות בקשת API

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	ID של הסוכן.
employeeId	עובד הסוכן ID. 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 בלכידת נתונים בזמן אמת WFM API כדי להודיע Webex WFO על מידע מצב סוכן בזמן אמת עבור כל ACD. נתונים בזמן אמת אלה משמשים לאחר מכן את Webex WFO כדי לחשב היענות ותאימות של סוכנים. לקבלת מידע נוסף על נתוני מצב סוכן באמצעות GIS API, עיין במדריך העזר Webex WFO Data Import Reference Guide וב GIS API -.

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.

פרוטוקול לכידת נתונים בזמן אמת API ו- URI

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

שדות בקשה ללכידת נתונים API בזמן אמת

שם	רק?	סוג	תיאור
מזהה משתמש	ו	מחרוזת	כניסת משתמש ID.

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

שדות תגובה API ללכידת נתונים בזמן אמת

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
acdAgentId	מזהה ACD עבור הסוכן. זהו ACD ID של הסוכן ב- Webex WFO (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 מהACD. ב- ACDs רבים, קוד סיבה מספרי עשוי להתלוות למצב זה כדי לציין את הסיבה לשינוי המצב. ▪ 3—מוכן. הסוכן מוכן לקבל אנשי קשר מהACD. ▪ 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 לעבודה מוכנה, אז גם 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 API קיימים ברמת השרת ובתוך ממשק המשתמש של היישום Webex WFO. הוא מספק למשתמשים אמצעי ליצירת יישום חיצוני המתממשק עם Webex WFO.

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

הוא שרת נתונים ולא שירות האינטרנט Webex WFO.

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

API מבצע את הפעולות הבאות:

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

דוגמה להלן גוף לדוגמה, כולל חותמת זמן.

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

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

בקרות הקלטה API פרוטוקול ו- URI

URI	/API/REST/RecordingControls/<Command>

שיטת	POST
הרשאות	פקדי הקלטה
סוג תוכן	יישום/JSON

URI פרמטרי בקשה

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

פרמטרי שאילתה

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

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

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

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

הקלטה שולטת אימות פרוטוקול API ו- URI

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

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

התחברות לפקדי ההקלטה API

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

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

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

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

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

3. מהעמוד הראשי, באפשרותך לבחור את הפקודות הבאות:

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

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

הערה פרמטר חותמת הזמן עבור פקודות השהיה וחידוש פעולה נתמך.

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

התנתקות מפקדי ההקלטה API

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

פקדי הקלטה API פקודות בקשה

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

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

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

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

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

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

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

פקודה	שער מקליט	שולחן עבודה הרת	שרת איתות מקליט	תיאור
		CTI שירות איתות מודע לקריאה עבור המשתמש. ▪ contactId (מספר שלם) – החזרת איש הקשר Webex WFO ID עבור איש הקשר Webex WFO של השיחה, אם קיים. תכונות תגובה לדוגמה: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } 		

שימוש בפקדי הקלטה משורת הפקודה

באפשרותך להשתמש בשורת הפקודה כדי לשלוח פקודות פקדי הקלטה.

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

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

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

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

פקדי הקלטה פשוטים API

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

פרוטוקול ו- URI

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

קבל דוגמה

דוגמה

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

כאשר בדוגמה לעיל,

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

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

POST דוגמה

דוגמה

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

כאשר בדוגמה לעיל,

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

הגדרת פקדי הקלטה פשוטים

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

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

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

   השתמש באפשרויות הבאות כדי לבצע את בקשת GET:

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

   סוג תוכן: טקסט/html; charset=UTF-8

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

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

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

"טקסט,"1

"ערך": "נתוני בדיקה"

{

]

{

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

תיאורי פקודות

הרשימה הבאה מפרטת את הפקודות הזמינות.

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

פקודה	תיאור

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

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

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

פרטי לוח זמנים לפי סוכנים ותאריך API

פרטי לוח הזמנים לפי סוכן ותאריך API מאחזר פרטי לוח זמנים מפורטים עבור כל הסוכנים, או רשימה מוגדרת של סוכנים בטווח תאריכים. API זה מחזיר נתונים רק עבור סוכנים שנמצאים בטווח שלך וגלויים למשתמש מאומת.

הערה אם אף אחד מזהי הסוכנים המבוקשים אינו נמצא בתצוגת המשתמש המבקשAPI , יחזיר 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 בשיחה אחת API. 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 ~/תזמון/תזמון/פעילות/פירוט?fromDate=<date>&toDate=<date>

{

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

}

פרטי לוח זמנים לפי סוכנים ותאריך API שדות תגובה

שם	תיאור
agentId	ID ייחודי של הסוכן.
employeeId	עובד סוכן ID.
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 זאתWFM , מחזירה את הפעילות כולה עבור כל הפעילויות. שיש להן חלק כלשהו ביום שנבחר באזור הזמן של הדייר. לדוגמה, אם תגיש פעילות ב-9 בספטמבר 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 Timepan API

Schedule for Timespan API מקבל תזמון פעילויות 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	POST
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	ID של סוכנים שנמצאים 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	הסוכן ID.
employeeID	ו	מחרוזת	העובד ID. שדה זה יכול להיות ריק או ריק.
agentTimeZone	ו	מחרוזת	אזור זמן התצוגה של הסוכן (Java אזור זמן ,ID 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	תור השירות ID. אפשרות זו אינה קיימת אם סוג הפעילות אינו בשירות, בשירות סגור או בשעות נוספות עבור תור שירות.
multiSkillGroupId	N	ארוך	קבוצת multiskill ID. 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", "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 בשירות API כדי ליצור תורי שירות ולזהות את השירותים בתצוגת משתמש. API זה משתמש בשתי שיטות:

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

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

קבל שירות API

GET Service מאפשר לך לאחזר רשימה של שירותים בתצוגה שלך.

שירות GET פרוטוקול API ו- URI

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

שדות בקשת שירות GET API

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 של GET Service API

פלט JSON כולל שדות המוגדרים בטבלה הבאה.

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

השדה	תיאור
	לפי Service Queue API.
מספר	ACD תור שירות ID.
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 לקובץ GET Service API JSON


```
]
}
"ID" : 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
{
[
{
]
```


POST שירות API

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

שירות POST פרוטוקול API ו- URI

URI	API//מנוחה/v2/תזמון/שירות

שיטת	POST
הרשאות	ניהול הודעות, ניהול WFM

POST שדות בקשת שירות API

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	ID של 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 הוא עבור סוג תור שירות עם סוג איש קשר של Non-Interactive (יהיה מקודד באופן קשה עד null).
פרודוקטיביותאחוזים	N	מספר	אחוז פרודוקטיביות. ברירת המחדל היא 0.
fteHourPerWeek	N	מספר	FTE שעות בשבוע. 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 שהוקצה.
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	מערך	ו	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	מערך	ו	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	מערך מספרים	N	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	מיפוי מיומנויות ID.
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	DN ID.
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	תור שירות ID. תור שירות זה חייב לכלול אותו סוג תור שירות.
hourGap	N	מספר	התעלמות החל מ- WFM 9.3(1).
יחס	N	מספר	התעלמות החל (1) WFM 9.3.

תזמון שדות הזמנה

השדה	רק?	סוג	תיאור
קריטריונים	ו	מחרוזת	הקריטריונים הם שיישקלו בעוד תזמון סוכן לקבלת שירות. זהו ID 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. זוהי ID 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	קבוצת Multiskill ID.
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.

POST שדות תגובה API שירות

שם	תיאור
מזהה	תור שירות ID. ייחודי. לא בטל. ספרות מקסימליות = 22
מספר	מזהה את תור השירות ב- ACD. לא בטל. ספרות מקסימליות = 22
שם	שם תור השירות. ייחודי. לא ריק. מקסימום תווים = 50
acdServerId	ACD שרת ID. 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 WFM 9.2 (1). 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. נוסף ב 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. 0–100 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 בשבוע. 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 0.00–10.00.
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. חופשהההזמנת 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. נוסף 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.	

POST שירות API בקשת JSON דוגמה לקובץ


```
}
"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"" :]
}
"ID" : 22,
"עדיפות" : 1
{
],
"מוקצהDns":]
}
"ID": 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
}
"ID" : 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

{

POST שירות API תגובה JSON דוגמה לקובץ

}

"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"" :]
}
"ID" : 22,
"שם" : "שם מיומנות", "עדיפות" : 1
{
],
"מוקצה":
]
}
"ID": 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
}
"ID" : 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"": [
}
"ID" : 345,
"שם" : "רב לשוני", "עדיפות" : 1
},
{
"ID" : 341,
"שם" : "דו לשוני", "עדיפות" : 2
{
],
"סוכנים": [
35,24,3
[
{

תור שירות ID API

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

- GET Service Queue ID API - השתמש ב- API זה כדי לקבל מידע על תור שירות.
- PUT Service Queue ID API - השתמש בAPI זה כדי לעדכן תור שירות.
- מחק תור שירות ID API - השתמש ב- 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, ראה משתמש API: /API/rest/scheduling/user.

קבל שירות ID API

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

שירות GET פרוטוקול ID API ו- URI

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

שדה בקשת שירות GET ID API

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

שדות תגובה של GET Service ID API

השדה	תיאור
מזהה	תור שירות ID. ייחודי. לא בטל.
מספר	מזהה תור שירות ב- ACD. ייחודי. לא בטל.
acdServerId	ACD שרת ID. 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	תרחיש התכווצות ID.
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.

קבל שירות ID API תגובה דוגמה לקובץ JSON


```
{
"ID" : 6788,
"מספר" : 456, "שם" :
"מכירות", "עדיפות" : 1,
"וירטואלי" : נכון, "צבע" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"סוג" : 0,
"סגורRedistType" : 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": " : "ID" ,"5000.SimSG1

22,

"עדיפות" : 1

{

],

"מוקצהDns": [

}

"ID": 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
}
"ID" : 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": [

}

"ID" : 345,

"שם" : "רב לשוני", "עדיפות" : 1

},

{ "ID" : 341,

"שם" : "דו לשוני", "עדיפות" : 2

{

],

"סוכנים": [35,24,3

]

}

PUT שירות ID API

השתמש בשירות PUT ID API כדי לעדכן תור שירות.

שירות PUT פרוטוקול ID API ו- URI

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

פרמטרים

השדה	רק?	סוג	תיאור
serviceId	ו	מחרוזת	ID של תור שירות לעדכון.

שדות בקשה ID API שירות PUT

השדה	רק?	סוג	תיאור
מספר	N	מחרוזת(22)	מזהה תור שירות ב- 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)	ACD שרת ID. 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 WFM 9.2 (1). נדרש אם הסוג הוא עבור סוג תור שירות עם סוג איש קשר של לא אינטראקטיבי אחר לא בשימוש.
shrinkageScenarioId	N	מספר	תרחיש התכווצות ID
טיפולסף	ו	מספר	0–4320 דקות. ברירת המחדל היא 0. נוסף ב WFM 9.2 (1). 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 קבוצת multiskill שצוינה ID גם לא 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.

PUT שירות ID API דוגמה לקובץ JSON


```
{
"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"" : ]
}
"ID" : 22,
"עדיפות" : 1
{
],
"מוקצהDns": ]
}
"ID": 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
}
"ID": 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": [

}

"ID" : 345,

"עדיפות" : 1

},

}

"ID" : 341,

"עדיפות" : 2

{

],

"agentIds": [

35,24,3

[

}

מחק תור שירות ID API

השתמש בשירות DELETE ID API כדי למחוק תור שירות.

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

שירות DELETE פרוטוקול ID API ו- URI

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

שדה בקשת שירות DELETE ID API

שם	רק?	סוג	תיאור
serviceId	ו	מחרוזת	ID של תור שירות למחיקה.

משמרות לפי סוכן API

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

משמרות לפי פרוטוקול סוכן API ו- URI

URI	API//מנוחה/תזמון/לוח זמנים/פעילות/פירוט/לפי/סוכן/{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	סוכן WFM ID שעבורו יש לאחזר מידע על לוח זמנים. ברירת מחדל = ללא. השתמש בסוכן API כדי לאחזר את הסוכן ID.
מתאריך	ו	תמר	תאריך ההתחלה לאחזור פרטי תזמון הסוכן. ברירת מחדל = ללא. פורמט: YYYY-MM-DD.
טודייט	ו	תמר	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 סוכן ID. ברירת מחדל = ללא.
employeeId	עובד סוכן ID.
אזור זמן של סוכן	אזור זמן UTC ID עבור הסוכן. ברירת מחדל = ללא. דוגמה-00: **06** הערה זהו אזור זמן התצוגה של הסוכן, שהוא הזמן המקומי שלו. הנתונים יוחזרו בהתבסס על התאריך שצוין באזור הזמן של הדייר. פעילויות הנמשכות חצות אינן נקטעות בסוף היום. במקום זאתWFM , 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.
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	סוכן WFM ID שעבורו יש לאחזר מידע על לוח זמנים. ברירת מחדל = ללא. השתמש בסוכן API כדי לאחזר את הסוכן ID.
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 סוכן ID. ברירת מחדל = ללא.
אזור זמן של סוכן	ו	אזור זמן UTC ID עבור הסוכן. ברירת מחדל = ללא. דוגמ 6:00-
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 עב אותו סוכן לא יוחזרו.
- אם לסוכן יש משמרת חצות שמתחילה ב-4 ביולי עם פעילויות ב-5 ביולי, פעילויות ה-5 ביולי יוח ו, למרות שהן מתקיימות מחוץ לטווח התאריכים שנבחר.

Shifts by agent API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לתגובת JSON מעוצבת.


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

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

פרוטוקול ו- URI

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

הורדת איש קשר יחיד

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

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

}

errorMessage"": "הקובץ הבא אינו קיים או שתוקפו פג: ,"c309.wav

"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"

{

תגובה לדוגמה

להלן דוגמה לתגובה POST:

}

"קידוד": "נכון"

{

מיפוי מיומנויות API

מיפוי מיומנות API מאפשר לך ליצור ולזהות מיפויי מיומנויות.

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

הערה

ממשקי ה- API של מיפוי מיומנויות אינם מחזירים שמות כניסה (כתובות דואר אלקטרוני) עבור סוכנים. לקבלת שמות סוכנים ושמות התחברות אחרים, ראה משתמש API: /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 פרוטוקול ו- URI

URI	API//מנוחה/תזמון/skillMapping
שיטת	קיבל
הרשאות	עריכת לוחות זמנים, ניהול הודעות, ניהול WFM

שדות בקשת מיפוי מיומנות API של GET

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 לקובץ GET Skill Mapping API JSON

```
]
}
```

"ID"" : מספר,

"שם" : מחרוזת

{

...

]

POST מיפוי מיומנויות API

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

POST מיפוי מיומנויות API פרוקוטול/URI

URI	API//מנוחה/תזמון/skillMapping
הרשאות	ניהול WFM
שיטת	POST
פרמטרים	ללא

POST מיפוי מיומנויות API JSON דוגמאות קבצים

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

]

}

"ID"" : מספר, "עדיפות" : מספר

},

...

]

{

מתכונת תגובה

}

"ID"" : מספר, "שם" :

מחרוזת, "סוכנים" :

]

}

"ID"" : מספר, "מספר" : מחרוזת,

"שם משפחה" : מחרוזת ,

"firstName"" : מחרוזת

},

...

]

"שירותים": [

}

"ID"" : מספר, "מספר" :

מספר, "שם" : מחרוזת,

"עדיפות" : מספר

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

מיפוי מיומנויות ID API

מיפוי מיומנות ID API מאפשר לך לזהות, לעדכן או למחוק מיפוי מיומנויות.

- GET Skill Mapping ID - השתמש בAPI זה כדי לקבל מידע על מיפוי מיומנויות.
- PUT Skill Mapping ID - השתמש בAPI זה כדי לעדכן מיפוי מיומנויות.
- DELETE Skill Mapping ID - השתמש בAPI 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, ראה משתמש API: /API/מנוחה/תזמון/משתמש.

קבל מיפוי מיומנויות ID API

השתמש ב- GET Skill Mapping ID API כדי לאחזר פרטים של skillMapping בהינתן skillMapping ID. API זה נגיש למשתמשים בעלי תפקיד מנהל מערכת או מפקח בלבד.

GET Skill Mapping ID API פרוטוקול ו- URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
שיטת	קיבל
הרשאות	הצג לוחות זמנים, נהל WFM
פרמטרים	ללא

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON

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

```
{
    [
        "שירותים":
        [
            ""ID : מספר, "מספר" :
            מחרוזת, "שם משפחה" :
            מחרוזתfirstName" ", " :
            מחרוזת
        },
        ...
    ]
}
    [
        ""ID : מספר, "מספר" :
        מספר, "שם" : מחרוזת,
        "עדיפות" : מספר
    },
    ...
]
```

PUT מיפוי מיומנויות ID API

השתמש ב- PUT Skill Mapping ID API כדי לעדכן את פרטי מיפוי הכישורים על-ידי מתן מיפוי מיומנות ID והסיכום או הסוכנים המשויכים אליו. API זה נגיש למשתמשים בעלי תפקיד "מנהל מערכת" בלבד.

PUT מיפוי מיומנויות, פרוטוקול ID API ו- URI

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

שיטת	PUT
הרשאות	ניהול WFM
פרמטרים	ללא

PUT מיפוי מיומנויות ID API מיפוי מיומנויות ID דוגמה ל- 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
]
}
"ID"" : מספר, "עדיפות" : מספר
"מספר": ,5020 //אופציונלי "שם": ",SimSG1"
//אופציונלי
},
```

...

]

}

מחק מיפוי מיומנויות ID API

השתמש ב- DELETE Skill Mapping ID API כדי להסיר פרטי מיפוי כישורים על-ידי מתן מיפוי מיומנות ID. API זה נגיש למשתמשים בעלי תפקיד "מנהל מערכת" בלבד.

DELETE Skill Mapping ID API פרוטוקול ו- URI

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

להיטי דיבור API

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

דיבור להיטים API פרוטוקול ו URI

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

שדות תגובה API להיטי דיבור

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

עָרוּץ	מספר הערוץ של להיט הנאום.

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

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 ב- API זה כדי לבקש מידע על תצורת סקר QM.

תצורת סקר API פרוטוקול ו- URI

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

תצורת סקר API שדות תגובה

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

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

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

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

תצורת סקר API דוגמה לקובץ JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

```
]
}
"ID"": מספר, "שם": מחרוזת,
"תיאור": מחרוזת, "יוצר": מחרוזת, "נוצר":
תקופה ,0.0 :"totalPoints" ,
"providerSurveyId"": מחרוזת,
"surveyProviderConnectionId"": מספר,2 :"statusFK" ,
"metaDataFieldKey"": מחרוזת ,
"lastModified"": מחרוזת, "מאפיינים": ,{}
"שאלות": [{
"ID"": 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
},
...
]
},
...
]
},
...
]
}
"ID": מספר // , "שם": מחרוזת, // שם
"תיאור": מחרוזת, // תיאור "יוצר": מחרוזת,
"נוצר": תקופה,0.0 :"totalPoints" ,
"providerSurveyId": מחרוזת, // ספק ID
"surveyProviderConnectionId": מספר,2 :"statusFK" ,
"metaDataFieldKey": מחרוזת ,
"lastModified": מחרוזת,
```

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

סקר ID API

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

פרוטוקול סקר ID API ו- URI

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

שדות תגובה לסקר ID API

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

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

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

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

דוגמה לקובץ סקר ID API JSON

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

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

"isKPI": בוליאני ,

"lastModified": תקופה,

"תשובות": [{

"ID": מספר, "questionId": מספר,

"תווית": מחרוזת, "תיאור": מחרוזת,

"providerAnswerId": מחרוזת, "סוג":

מחרוזת,

"משקל": deimal, "ערך": מחרוזת ,

"lastModified": תקופה

},

...

]

},

...

[

},

...

[

להיטי טקסט API

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

טקסט להיטים API פרוטוקול URI

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

שדות תגובה API להיטי טקסט

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

ccrId	רשומת השלמת שיחה ID.

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

טקסט להיטים API JSON דוגמה לקובץ

להלן דוגמה לקובץ תגובה מעוצב של JSON.

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

],

firstName"": מחרוזת, "שולח":

מחרוזתagentname" ,":

מחרוזתteamId" ,": מספר ,

personId"": מספר, "קבוצה":

מחרוזת

}

ייצוא תמליל API

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

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

פרוטוקול ייצוא תעתיק API ו- URI

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

ייצוא תמלול API שדות בקשה

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

ייצוא תמליל API דוגמה לקובץ CURL

להלן דוגמה לבקשת CURL מעוצבת.

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

משתמש API

השתמש ב- User API כדי לבקש ממנו רשימת משתמשים.

פרוטוקול משתמש API ו- URI

URI	API//מנוחה/תזמון/משתמש
שיטת	קיבל

שדות בקשת משתמש API

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

דוגמה למשתמש API JSON

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

    {
    ...
]
```

WHIT API

תבנית WFM Historical Import Template (WHIT) API מאפשרת 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 WHIT API כדי ליצור ולהעלות קבצי GIS לענן.

לקבלת מידע נוסף על WHIT API, עיין במדריך Webex WFO לייבוא נתונים.

הערה

WHIT API אינו פועל עם דיירים המשתמשים בשרת נתונים המתארח על-ידי Cisco בענן, מכיוון שלדיירים אלה אין 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 - ID של ACD אזור זמן שרת - "UTC" או "TENANT" (ברירת המחדל לדייר)
שיטת	POST
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 - ID של ACD אזור זמן שרת - "UTC" או "TENANT" (ברירת המחדל לדייר)
שיטת	POST
הרשאות	ייבוא גורף של משתמשי שירות
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

שדות בקשת WHIT API

להלן עמודות ברירת מחדל עבור WHIT Import API:

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	average speed of answer (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 מרבי של אנשי קשר בתור. ישים רק לתורים שאינם אינטראקטיביים.
תמר		ו	תמר	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 ID של תור השירות.
transferredCalls	N	מספר	המספר הכולל של שיחות שהועברו במהלך תקופה זו בתאריך זה.