I , I , JA , JA , I JA I JA
Cisco

Webex WFO API Referentni vodič

Za implementacije s novim WFM

Prvi put objavljeno: 20. srpnja 2021.
Zadnje ažuriranje: 03. listopada 2025.

Sjedište za Amerike
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE KOJE SE ODNOSE NA PROIZVODE U OVOM PRIRUČNIKU PODLIJEŽU PROMJENI BEZ PRETHODNE NAJAVE. SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM PRIRUČNIKU SMATRAJU SE TOČNIMA, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ JAMSTVA BILO KOJE VRSTE, IZRIČITIH ILI IMPLICIRANIH. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU PRIMJENU BILO KOJIH PROIZVODA. SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENO JAMSTVO ZA POPRATNI PROIZVOD NAVEDENI SU U INFORMACIJSKOM PAKETU KOJI JE ISPORUČEN S PROIZVODOM I OVDJE SU UKLJUČENI OVIM REFERENCAMA. AKO NE MOŽETE LOCIRATI SOFTVERSKU LICENCU ILI OGRANIČENO JAMSTVO, KONTAKTIRAJTE PREDSTAVNIKA TVRTKE CISCO ZA DOBIVANJE KOPIJE.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja adaptacija je programa koji je razvio University of California, Berkeley (UCB) kao dio verzije javne domene UCB-a za UNIX operativni sustav. Sva prava pridržana. Autorsko pravo © 1981., Regents of the University of California.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJE DRUGO OVDJE NAVEDENO JAMSTVO, SVE DATOTEKE DOKUMENTA I SOFTVER TIH DOBAVLJAČA DANI SU „KAKVI JESU" SA SVIM NEDOSTACIMA. CISCO I PRETHODNO NAVEDENI DOBAVLJAČI ODRIČU SE SVIH JAMSTAVA, IZRAŽENIH ILI IMPLICIRANIH, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, ONIH ZA UTRŽIVOST, PRIMJERENOST ZA ODREĐENU NAMJENU I NEKRŠENJE ILI ONIH KOJA PROIZLAZE IZ NAČINA POSTUPANJA, UPOTREBE ILI TRGOVINSKE PRAKSE.

NI U KOJEM SLUČAJU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE NEIZRAVNE, POSEBNE, POSLJEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, IZGUBLJENU DOBIT ILI GUBITAK ILI ŠTETU NA PODACIMA KOJI PROIZLAZE IZ UPORABE ILI NEMOGUĆNOSTI UPORABE OVOG PRIRUČNIKA, ČAK I AKO SU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI UPOZORENI NA MOGUĆNOST TAKVE ŠTETE.

Sve adrese internetskog protokola (IP) i brojevi telefona korišteni u ovom dokumentu nisu namijenjeni da služe kao stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primjeri, izlazni prikaz naredbi, dijagrami mrežne topologije i druge slike uključene u dokument prikazuju se samo u ilustrativne svrhe. Bilo kakva uporaba stvarnih IP adresa ili brojeva telefona u ilustrativnom sadržaju nenamjerna je i slučajna.

Sve tiskane kopije i duplicirane softverske kopije ovog dokumenta smatraju se nekontroliranima. Pogledajte trenutnu mrežnu verziju za najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 ureda širom svijeta. Adrese i telefonski brojevi navedeni su na Cisco web stranici na www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logo žigovi su ili registrirani žigovi tvrtke Cisco i/ili njenih podružnica u SAD-u i drugim državama. Da biste pogledali popis zaštitnih znakova Cisco, idite na ovaj URL: www.cisco.com/go/trademarks. Ovdje spomenuti zaštitni znaci trećih strana vlasništvo su odgovarajućih vlasnika. Upotreba riječi partner ne implicira partnerstvo između tvrtke Cisco i bilo koje druge tvrtke. (1721R)

© 2021., 2022., 2023., 2024., 2025. Cisco Systems, Inc. Sva prava pridržana.

Sadržaj

Sadržaj 3

Prvi koraci 15

Autorizacija 15

Zahtjev za autorizacijom 15

JSON zahtjev 16

Korištenje autorizacijskog odgovora 16

Uništavanje sesije 16

Rad s tekstualnim datotekama 16

Stvorite korisnika API za Classic Webex WFO 17

Pristup API-jevima WFM 19

Mjesta stranica 19

Postupci 19

Povijesni podaci WFM API-ji 21

Autoriziraj API 23

GET protokol/URI 23

Polja zahtjeva 23

Primjeri JSON datoteka 23

Zahtjev 23

Odgovor 24

POST Protocol i URI 25

Polja zahtjeva 25

Primjeri JSON datoteka 25

Zahtjev 25

Odgovor 26

Masovni uvoz kontakata 29

Protokol i URI 29

Masovni uvoz kontakata API 29

Uvoz masovnih kontakata u stvarnom vremenu API (metapodaci) 29

Podržani oblici 30

Polja zahtjeva i odgovora 30

Primjeri datoteka CSV 36

Potpuni primjer 37

Kratki primjer 37

Primjeri JSON datoteka 37

Potpuni primjer 37

Kratki primjer 38

ZIP format 38

Bilješke 38

Korištenje podatkovnog poslužitelja za masovni uvoz kontakata 39

Masovni uvoz tvrtke ili ustanove API 41

Grupe API Protocol i URI 41

Grupe API polja zahtjeva i odgovora 42

Protokol Teams API i URI 42

Polja zahtjeva i odgovora za Timove API 43

Osobe API Protocol i URI 43

Polja zahtjeva i odgovora za osobe API 44

Primjeri CSV datoteka 47

Kategorije i fraze API 49

IZBRIŠI kategorije i izraze API 49

DELETE protokol i URI-ji 49

DOHVATI kategorije i fraze API 50

GET protokol i URI 50

DOHVATI polja odgovora 50

POST Kategorija i fraze API 51

POST Protokol i URI 51

POST polja odgovora 52

PUT Kategorije i fraze API 52

PUT Protokol i URI 52

PUT polja odgovora 52

Primjer JSON datoteke GET/POST/PUT 53

Kontaktni uređaj API 55

Kontaktni uređaj API Protocol i URI 55

Parametri 55

Primjeri JSON datoteka uređaja za kontakt API 55

Primjer datoteke odgovora 55

Skupni kontakt uređaja API 57

Kontaktirajte skupni protokol API i URI 57

Usporedite SKUPNI uređaj API Primjeri JSON datoteka 57

Primjer datoteke odgovora 57

Kontakt API 61

Protokol i URI 61
Polja zahtjeva 61
Izvođenje kombiniranog pretraživanja 68
Izvođenje pretraživanja pomoću ključa metapodataka 68
Pretraživanje pomoću ključa metapodataka s određenom vrijednošću 68
Izvođenje potrage za događajima šutnje 69
Primjer JSON datoteke 70
JSON datoteka Primjer parametra searchStats = true 71
Osnovno pretraživanje kontakta API 73
Protokol i URI 73
Polja zahtjeva 73
Polja odgovora 74
Primjer JSON datoteke 75
Nadzor kontakata API 77
Protokol i URI 77
Polja odgovora 77
Primjer JSON odgovora 78
Pretraživanje prilagođenih metapodataka API 79
Protokol i URI 79
Polja zahtjeva 79
Polja odgovora 80
Primjer JSON odgovora 80
Obrazac za procjenu API 83
Protokol i URI 83

Polja odgovora 83

Primjer JSON datoteke 85

Obrazac za procjenu ID API 89

Protokol i URI 89

Polja odgovora 89

Primjer JSON datoteke 91

Izvoz API 95

Protokol i URI 95

Polja zahtjeva 95

Polja odgovora 95

Primjer izlaza datoteke CSV 98

Uvoz generičkog teksta API 99

Protokol i URI 99

JSON polja zahtjeva 99

Primjer JSON datoteke 100

Uvoz generičkog teksta s više datoteka API 103

Protokol i URI 103

Polja zahtjeva 103

Podržani oblici 104

Primjer skupne CSV datoteke 105

Primjer ZIP datoteke 105

Primjer JSON datoteke 106

JSON tijelo 106

Sadržaj 107

Uvoz API **109**

GET Import Protocol i URI 109

DOHVATI polja zahtjeva za uvoz 109

DOHVATI polja odgovora na uvoz 109

Primjer JSON datoteke za uvoz 110

POST Import Protocol i URI 112

Uvoz polja odgovora POST 112

POST Primjer uvoza JSON datoteke 113

JSON Format 113

Oblik POST Success Response 114

API-ji s preferencama uvoza **115**

Stvaranje preferenci uvoza API 115

Stvaranje protokola Preference uvoza i URI 115

Stvaranje polja zahtjeva za postavke uvoza 115

Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza 116

Stvaranje sistemskog odgovora preferenci uvoza 116

Brisanje preferenci uvoza API 116

Brisanje protokola Preference uvoza i URI 116

Izbriši postavke uvoza Sistemski odgovor 116

Preference uvoza API 117

Protokol Preference uvoza i URI 117

Polja odgovora preferenci uvoza 117

Primjer JSON datoteke 117

Odgovor sustava 119

Preference uvoza po ID API 119

Preference uvoza po protokolu ID i URI 119

Preference uvoza prema ID polja odgovora 119

Primjer uvoza preferenci prema ID JSON datoteci 120

Odgovor sustava 120

Ažuriraj postavke uvoza API 120

Ažurirajte protokol Preference uvoza i URI 121

Ažuriraj polja odgovora preferenci uvoza 121

Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza 121

Ažuriranje odgovora sustava preferenci uvoza 122

Popis uključenja/isključenja API 123

Get Inclusion/Exclusion List API 123

GET Inclusion/Exclusion List API Protocol i URI 123

Polja zahtjeva za GET Inclusion/Exclusion List API 123

Polja odgovora API usluge GET 125

Primjer datoteke GET Service API JSON 126

PUT Uključi/isključi popis API 126

PUT Uključi/isključi popis API Protokol i URI 127

PUT Uključi/isključi popis API polja zahtjeva 127

PUT Uključi/isključi popis API polja odgovora 128

PUT Popis uključi/isključi API Primjer JSON datoteke 129

POST Popis uključivosti/isključenja API 130

POST Popis uključivanja/isključenja API Protocol i URI 130

POST Popis uključivanja/isključivanja Polja zahtjeva API 130

POST Popis uključivanja/isključivanja API Polja odgovora 132

POST Popis uključivanja/isključivanja API Primjer JSON datoteke 133

IZBRIŠI Popis za uključivanje/isključivanje API 133

DELETE Include/Exclude List API Protocol i URI 133

Izbriši popis uključivanja/isključivanja Sistemski odgovor 133

Poslovi API 134

Protokol i URI 134

Polja zahtjeva 134

Polja odgovora 134

Primjeri JSON datoteka 136

Zahtjev 136

Odgovor 136

API-ji organizacijske strukture 139

Dodjeljivanje uloga osobi API 139

Dodjeljivanje uloga osobi API Protokol i URI 139

Dodjeljivanje uloga osobi API polja zahtjeva 139

Dodjela uloga osobi API Primjer JSON datoteke 139

Zajednička grupa API 140

Common Group API Protocol i URI 140

Polja zahtjeva zajedničke grupe API 140

Organizacijska struktura Zajednički API (informacije o dubinskoj analizi) 140

Uobičajeni protokol API i URI 141

Uobičajena polja zahtjeva za API 141

Uobičajena polja odgovora API 141

Uobičajeni primjer API JSON datoteke 142
Grupa API 143
Grupa API Protocol i URI 143
Grupiraj API polja zahtjeva – sve grupe 144
Grupiraj API polja odgovora 144
Primjer JSON datoteke grupe API 145
Grupiraj po ID (sa servisom Teams) 146
Grupiraj po protokolu ID (uz Teams) i URI 146
Grupiraj po ID (s timovima) Polja zahtjeva 146
Grupiraj po ID (s timovima) Polja odgovora 146
Grupiraj po ID (sa servisom Teams) Primjer JSON datoteke 147
Osoba u grupi API 148
Protokol API za osobe u grupi i URI 148
Polja zahtjeva za grupnom osobom API 148
Polja odgovora API za osobu grupe 148
Primjer datoteke za osobe grupe API JSON 149
Grupa (s opsegom) API 149
Grupiranje (s opsegom) API Protocol i URI 149
Grupiraj (s opsegom) API polja zahtjeva 149
Grupiraj (s opsegom) API polja odgovora 150
Grupiraj (s opsegom) API Primjer JSON datoteke 150
Dozvole API 150
Dozvole API Protocol i URI 150
Dozvole API polja odgovora 151

Dozvole API Primjer JSON datoteke 151
Osoba API 151
Osoba API Protocol i URI 152
Polja zahtjeva za osobom API 152
Osoba API Primjer JSON datoteke 153
Osoba po ID API 154
Osoba po ID API Protocol i URI 154
Osoba po ID API polja zahtjeva (PUT metoda) 154
Osoba po ID API polja odgovora 157
Primjer datoteke osobe po ID API JSON 158
Vremenska zona osobe API 159
Vremenska zona osobe API Protokol i URI 159
Polja odgovora API vremenske zone osobe 159
Primjer JSON datoteke u vremenskoj zoni osobe API 160
Uloge API 160
Uloge API Protokol i URI 160
Uloge API polja zahtjeva 160
Uloge API polja odgovora 161
Primjer JSON datoteke uloga API 161
Tim API 162
Tim API Protocol i URI 162
Polja zahtjeva za tim API 163
Primjer JSON datoteke tima API 163
Timovi po ID (s agentima) 163

Timovi po protokolu ID (s agentima) i URI 163
Polja zahtjeva za timove po ID (s agentima) 164
Timovi po ID (s agentima) Polja odgovora 164
Teams po ID (s agentima) Primjer JSON datoteke 165
Tim (s opsegom) 167
Timski protokol (s opsegom) i URI 167
Polja zahtjeva za tim (s opsegom) 167
Polja odgovora tima (s opsegom) 167
Primjer JSON datoteke tima (s opsegom) 167
Klijent API 168
Protokol API klijenta i URI 168
Polja zahtjeva za klijentom API 168
Polja odgovora klijenta API 169
Primjer JSON datoteke klijenta API 169
Kontrole snimanja API 171
Kontrole snimanja API Protocol i URI 171
Parametri zahtjeva URI 172
Parametri upita 172
Kontrole snimanja, provjera autentičnosti API Protocol i URI 175
Prijava na kontrole snimanja API 176
Odjava iz kontrola snimanja API 177
Kontrole snimanja API naredbe zahtjeva 177
Korištenje kontrola snimanja iz naredbenog retka 181
Pojednostavljene kontrole snimanja API 183

Protokol i URI 183

Izvoz jednog kontakta API 189

Protokol i URI 189

Primjer odgovora 190

Govorni hitovi API 191

Govorni hitovi API protokol i URI 191

Govorna pogotka API polja odgovora 191

Primjer govorne prijave API JSON datoteke 192

Konfiguracija upitnika API 195

Konfiguracija upitnika API Protocol i URI 195

Konfiguracija upitnika API polja odgovora 195

Primjer konfiguracije upitnika API JSON datoteke 197

Anketa ID API 201

Anketa ID API Protocol i URI 201

Upitnik ID API polja odgovora 201

Primjer ankete ID API JSON datoteke 203

Učitavanja teksta API 205

Tekstualna učitavanja API Protocol i URI 205

Učitavanja teksta API polja odgovora 205

Primjeri učitavanja teksta API JSON datoteke 206

Izvoz transkripta API 209

Izvoz transkripta API Protocol i URI 209

Transkript izvoza polja zahtjeva API 209

Primjer datoteke izvoza transkripta API CURL 209

Prvi koraci

Webex WFO uključuje RESTful API-je koji vam omogućuju interakciju s aplikacijom na različite načine. U ovom se odjeljku objašnjava kako koristiti Webex WFO API-je. Upoznajte se s postupkom autorizacije prije prelaska na bilo koji drugi API-je.

Autorizacija

Postupak autorizacije usporediv je s prijavom na Webex WFO. Stoga ga morate dovršiti prije nego što možete podnijeti bilo kakve zahtjeve za API. Da biste se autentificirali kao ovlašteni korisnik Webex WFO i njegovih API-ja, morate poslati oblikovane vjerodajnice kao zahtjev POST na krajnju točku autorizacije API (/API/rest/authorize). Dodatne informacije potražite u odjeljku Autorizacija pogreške API .

NAPOMENA: Sesija vam ističe nakon dva sata neaktivnosti.

Informacije o stvaranju vjerodajnica za ovaj zahtjev potražite u članku Stvaranje korisnika API za Classic Webex WFO.

Zahtjev za autorizacijom

Sljedeća tablica i primjer JSON-a pokazuju što bi vaš zahtjev za POST trebao sadržavati i kako ga treba oblikovati.

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
Poprište	N	Niz	Korisnikov kod za lokalizaciju zemlje.
ID korisnika	D	Niz	ID korisnika klijenta.
lozinka	D	Niz	Korisnička lozinka.
Jezik	D	Niz	Jezik korisnika. Zadano = en
tenantId	N	Niz	Vrijednost pogreške ID klijenta kojem korisnik pripada. Uključite klijenta ID ako korisnik ima iste vjerodajnice za prijavu (korisnik ID i lozinku) za više od jednog klijenta.

JSON zahtjev

```
{
        "locale": niz, "userId": niz,
        "lozinka": niz, "jezik": niz,
        "tenantId": cijeli broj
}
```

Korištenje autorizacijskog odgovora

Kada vaše vjerodajnice budu prihvaćene, dobit ćete odgovor koji uključuje sesiju ID. Sesija ID mora biti uključena kao zaglavlje u sve sljedeće API pozive. Tako Webex WFO provjerava jeste li prijavljeni i ovlašteni za korištenje API-ja.

> **NAPOMENA:** Neki API razvojni alati poput Postmana spremit će sesiju ID i proslijediti je na sljedeće zahtjeve bez potrebe za intervencijom. Drugi API alati zahtijevaju postavljanje zaglavlja ručno.

Ova sesija ID mora biti oblikovana u paru ključnih vrijednosti s "kolačić" kao ključem, a sesija ID dodana nakon "hazelcast.sessionId=" kao što se vidi u sljedećem paru ključnih vrijednosti.

"kolačić": "hazelcast.sessionId=<Sesija ID kako se pojavljuje u odgovoru autorizacije API>"

Uništavanje sesije

Prilikom isključivanja aplikacije trebali biste uništiti HTTPS sesiju (odjaviti se).

Odjava

- Izdajte HTTPS DELETE zahtjev za:

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

Rad s tekstualnim datotekama

Kada uvozite tekstualne podatke pomoću pogreške Webex WFO API, tekst bi trebao biti kodiran UTF-8. To omogućuje uključivanje posebnih znakova koji nisu dostupni s ASCII kodiranjem.

Stvaranje korisnika API za Classic Webex WFO

Ako planirate koristiti Webex WFO API-je za integracije drugih proizvođača, Cisco preporučuje da stvorite API korisnički račun. API korisnika konfigurirate isto kao i administrator sustava, ali svrha tog korisnika je omogućiti aplikacijama trećih strana provjeru autentičnosti s Webex WFO.

> **NAPOMENA** Da biste stvorili ovog korisnika, morate imati zadanu ulogu administratora sustava ili ulogu s ekvivalentnim dozvolama. Ova uloga koristi jednu licencu administratora sustava.

Dodatne informacije o autorizaciji i provjeri autentičnosti korisnika s Webex WFO potražite u članku

Autorizacija pogreške API. Ako naiđete na bilo kakve probleme, za pomoć se obratite tehničkoj

podršci.

Stvaranje korisničkog računa API

1. Pokrenite Webex WFO i prijavite se kao administrator sustava.

   > **NAPOMENA** Ako se prvi put prijavljujete u proizvod, stvorite dodatni administratorski račun.

2. Idite na Upravljanje aplikacijama > globalnu konfiguraciju > korisnika > korisnika.
3. Odaberite mogućnost Stvorite **novog korisnika** i ispunite sljedeća polja u odjeljku Podaci o korisniku .
   - **Ime** i **prezime** – unesite ime i prezime koji identificiraju svrhu korisnika. Na primjer, unesite **API** kao ime i **korisnika** kao prezime.
   - **Korisničko ime** – unesite valjanu adresu e-pošte. Ovo je korisnikovo korisničko ime Webex WFO koje će se koristiti za prijavu.
4. U polje Lozinka unesite lozinku koja zadovoljava zahtjeve složenosti lozinke klijenta.
5. U **polju Uloge** dodijelite korisnika zadanoj ulozi administratora sustava.
6. Postavite **polje Team** na Zadani tim. Tu vrijednost možete postaviti na alternativni tim koji želite.
7. Odaberite pridružene grupe i timove koje bi ovaj račun trebao pregledati. Kao grupu možete odabrati pojedinačne timove, naziv grupe ili naziv klijenta. Odabir naziva klijenta označava sve timove unutar te grupe.

11. U polju WFM prikazi dodijelite **EnterpriseView** kao glavni prikaz. To omogućuje korisniku da vidi sve korisnike.
12. Kliknite **Spremi** u gornjem desnom kutu korisničkog sučelja.

Srodne teme

Pogledajte referentni vodič za *Webex WFO API*.

Pristup API-jevima WFM

Webex WFO New WFM koristi interaktivnu web stranicu za dokumentiranje API-ja koji je dostupan za sva korisnička okruženja. U ovoj su temi detaljno opisani postupci pristupa API-jevima WFM. To uključuje kako omogućiti potrebne dozvole, dobiti token za provjeru autentičnosti, autorizirati sesiju i završiti sesiju.

> **NAPOMENA:** Ograničenje brzine za WFM API-je po korisničkom tokenu je 500 poziva u minuti i 10 000 poziva na sat. Ovo ograničenje brzine ne odnosi se na WFM povijesne API-je.

URL okruženja vaše tvrtke ili ustanove slijedi donji predložak u kojem je [customerURL] jedinstven za vašu tvrtku ili ustanovu.

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

Mjesta stranica

- WFM > dozvole
- Korisničke postavke > Tokeni za osobni pristup

Postupci

Omogući pristup novim WFM API-jevima

1. Na popisu **Uloge** odaberite ulogu za koju želite omogućiti dozvole.
2. **Odaberite funkcije** Tab.
3. U odjeljku **Otvori Calabrio WFM** > **API pristup** omogućite jednu ili više sljedećih dozvola.
    - Pročitajte prognozu
    - Pročitaj organizaciju
    - Zahtjev za čitanjem
    - Raspored čitanja
    - Predviđanje pisanja
    - Pisanje organizacije
    - Zahtjev za pisanje

- Raspored pisanja

4. U odjeljku **Otvori Calabrio WFM** > **Web** omogućite dozvolu tokena **za** osobni pristup.

Generiranje tokena

Generiranje pristupnog tokena jednokratna je radnja. Nakon izrade tokena spremite ga na lako dostupno mjesto za buduću upotrebu. Ako izgubite token, možete regenerirati novi.

1. Pomaknite se do **korisničkih postavki** > **Tokena** za osobni pristup.
2. Unesite jedinstveni naziv u tekstno **polje Naziv aplikacije** .
3. Kliknite **Generiraj token**.
4. Kopirajte token.

> **NAPOMENA:** Token ne radi ako korisnik koji stvara token ima datum odlaska koji je prošao ili ako je korisnik izbrisan.

Autorizirati

1. Idite na URL svoje tvrtke ili ustanove za Webex WFO WFM API-je.
2. Kliknite **Autorizacija**. Pojavit **će se prozor Dostupne autorizacije** .
3. Zalijepite token koji ste kopirali u prethodnom postupku u tekstno **polje Vrijednost** .
4. Kliknite **Autorizacija**.
5. Kliknite **Zatvori** da biste zatvorili prozor. Sada možete izvršavati upite i naredbe za dostupne WFM API-je.

Završavanje ovlaštene sesije

1. Kliknite **Autorizacija**.
2. Kliknite **Odjava**.

Povijesni podaci WFM API-ji

Webex WFO podržava API-je povijesnih podataka za sve trenutne i nove verzije WFM (TWFM i New WFM). Ti API-ji za povijesne podatke korisnicima omogućuju uvoz vanjskih WFM povijesnih podataka s integriranih platformi kontaktnih centara. Pomoću tih integracija možete predvidjeti, postaviti praćenje performansi agenta i još mnogo toga.

> **VAŽNO** Da biste osigurali odgovarajuću podršku prilikom integracije s API-jevima povijesnih podataka, uključite se u Webex WFO Professional Services kako biste postavili plan upravljane usluge koji će podržati vaš
> Organizacije s razvojem i implementacijom vaše Webex WFO integracije.

URL okruženja vaše tvrtke ili ustanove slijedi donji predložak u kojem je [customerURL] jedinstven za vašu tvrtku ili ustanovu.

URL-ovi za API-je povijesnih podataka slijede dolje opisani oblik.

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

URL-ovi za dokumentaciju API povijesnih podataka slijede dolje opisani oblik.

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

Autorizirati

1. Idite na URL tvrtke ili ustanove za Webex WFO WFM API za povijesne podatke.
2. Kliknite **Autorizacija**. Pojavit će se prozor Dostupne autorizacije.
3. Zalijepite ključ klijenta koji ste primili od osobe za kontakt Webex WFO.
4. Kliknite **Autorizacija**.
5. Kliknite **Zatvori** da biste zatvorili prozor. Sada možete izvršiti dostupne API-je pomoću ključa izvora podataka koji vam je dala osoba za kontakt Webex WFO.

Završavanje ovlaštene sesije

1. Kliknite **Autorizacija**.
2. Kliknite **odjava**.

Autoriziraj API

Autorizacija API omogućuje korisnicima da budu ovlašteni za prijavu na Webex WFO i primanje informacija povezanih s ovlaštenim korisnikom.

NAPOMENA: Sesija vam ističe nakon dva sata neaktivnosti.

GET protokol/URI

URI	/API/rest/authorize
Metoda	DOBITI

Polja zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
Poprište	N	Niz	Korisnikov kod za lokalizaciju zemlje.
ID korisnika	D	Niz	ID korisnika klijenta.
lozinka	D	Niz	Korisnička lozinka.
Jezik	D	Niz	Jezik korisnika. Zadano = en
tenantId	N	Niz	ID klijenta kojem korisnik pripada. Uključite klijenta ID ako korisnik ima iste vjerodajnice za prijavu (korisnik ID i lozinku) za više od jednog klijenta.

Primjeri JSON datoteka

Zahtjev

Slijedi primjer formatiranog JSON zahtjeva.

```
{
        "locale": niz,
```

"userId": niz, "lozinka":
niz, "jezik": niz, "ID
klijenta": cijeli broj
}

Odgovor

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

{
"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"
, "ID":2,
"userId":"user@test.com",
"firstName":"bill",
"lastName":"smith", "teamId":3,
"teamName":"Default Team",
"groupId":2, "groupName":"Default
Group", "lang":"en",
"country":"", "sessionTimeout":"60",
"timezoneString":"America\/Chicago",
"deactivated":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"aktiviraniDatum": 0,
"dozvole":[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"LiveScreenMonitoring",

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

POST Protocol i URI

URI	/API/rest/authorize
Metoda	POST

Polja zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
Poprište	N	Niz	Korisnikov kod za lokalizaciju zemlje.
ID korisnika	D	Niz	ID korisnika klijenta.
lozinka	D	Niz	Korisnička lozinka.
Jezik	D	Niz	Jezik korisnika. Zadano = en
tenantId	N	Niz	ID klijenta kojem korisnik pripada. Uključite klijent ID ako korisnik ima iste vjerodajnice za prijavu (korisnik ID i lozinku) za više od jednog klijenta.

Primjeri JSON datoteka

Zahtjev

Slijedi primjer formatiranog JSON zahtjeva.

```
{
        "locale": niz,
        "userId": niz,
```

"lozinka": niz, "jezik":
niz, "ID klijenta": cijeli
broj
}

Odgovor

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

{
"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"
, "ID":2,
"userId":"user@test.com",
"firstName":"bill",
"lastName":"smith", "teamId":3,
"teamName":"Default Team",
"groupId":2, "groupName":"Default
Group", "lang":"en",
"country":"", "sessionTimeout":"60",
"timezoneString":"America\/Chicago",
"deactivated":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"aktiviraniDatum": 0,
"dozvole":[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"LiveScreenMonitoring",
"AdministerPasswordPolicy",

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

Masovni uvoz kontakata

Treće strane koriste API-je za masovni uvoz kontakata za spajanje i Insert metapodataka i snimki u višedijelnom HTTPS zahtjevu.

Postoje dva API-ja za masovni uvoz:

- Uvoz masovnih kontakata API– koriste ga treće strane; omogućuje umetanje metapodataka i snimki u višedijelni HTTPS zahtjev

  > **NAPOMENA** Možete koristiti i masovni uvoz kontakata API za masovni uvoz kontakata putem podatkovnog poslužitelja. Pogledajte Korištenje podatkovnog poslužitelja za uvoz masovnih kontakata.

- Kontakt API u stvarnom vremenu – koristi ga Webex WFO klijent za snimanje pametne radne površine; Najprije umeće metapodatke, a zatim kasnije zasebno prenosi snimke na temelju odgovora iz umetanja metapodataka. To klijentu omogućuje odgodu prijenosa snimaka i omogućuje umetanje kontakata dok je poziv još u tijeku. Međutim, to prisiljava klijenta da prati ID-ove za prijenos snimaka za ispravan kontakt.

Protokol i URI

Masovni uvoz kontakata API

URI	/API/upload/contacts
Metoda	POST
Dozvole	Administriranje klijenta
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Uvoz masovnih kontakata u stvarnom vremenu API (metapodaci)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Metoda	POST
Dozvole	Snimanje kontakata, snimanje zaslona/snimanje glasa
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

Podržani oblici

Sljedeći formati mogu se uključiti u zahtjev za više dijelova.

Vrsta	Opis
CSV	Datoteka odvojena zarezom koja se koristi za dodjeljivanje metapodataka.
JSON	Isti oblik metapodataka kao i API u stvarnom vremenu, ali se može koristiti za skupni uvoz.
WAV	Format audio snimanja.
WebM	Kombinirani format audio i video snimanja.
WEBMA	Format spremnika samo za zvuk (WebM).
WEBMV	Format spremnika samo za videozapise (WebM).
SPX	Audio format.
WMV	Kombinirani format audio i video snimanja (ili videozapis samo ako je uparen sa zvukom u istom kontaktu).
OPUS	Audio format.

Polja zahtjeva i odgovora

Datoteke CSV i JSON sadrže polja definirana u sljedećoj tablici. Ne koriste se sva polja u obje vrste datoteka. Datoteka na koju se polje primjenjuje navedena je u opisu.

Ime	Zahtjev?	Opis
ID agenta	D	Koristi se u CSV i JSON. Agent ID u jednom od tri formata. Obrada brojki

Ime	Zaht	Opis
		Koji se format koristi na temelju raščlanjivanja sadržaja. ▪ Osoba ID. Jedinstveni identifikator iz WfoPerson.id. Taj se broj koristi i u stupcu Korisnički izvoz (Upravljanje aplikacijama > globalnim > korisnicima > Uvoz i izvoz > Izvoz > Korisnik ID). To nije. Isto kao i ID u korisničkom profilu Webex WFO. ▪ AD prijava. Domena\korisničko ime (zahtijeva "\"). ▪ Adresa e-pošte. Adresa e-pošte (zahtijeva "@"). Kada koristite CSV za prijenos kontakata, potreban je agent ID. Ako za podnošenje zahtjeva koristite JSON, agent ID nije obavezan. U potonjem slučaju, agent ID postavljen je na ID autentificiranog korisnika koji pokreće prijenos. Maksimalni broj znakova = 254 Zadano = nema
AssocCallId	N	Koristi se u CSV i JSON. ID koji povezuje kontakte. Na primjer, preneseni poziv s jednog agenta na drugog ima istu pogrešku ID. Maksimalan broj znakova = 52 Zadano = NULL
Audio.Location	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Audio. Naziv ključa (datoteke) snimke u višedijelnom zahtjevu. To može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / zaslon / kombinirano). Dopuštena je samo jedna audiodatoteka po kontaktu. Naziv ključa mora imati valjani nastavak koji odgovara vrsti medija snimke. Ekstenzija identificira datoteku kao audio ili zaslonsku snimku ili oboje. Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = Nema

Ime	Zahtjev?	Opis
Audio.StartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Audio. Vrijeme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIX vrijeme) audiosnimke. Koristi se za određivanje pomaka zvuka od trenutka pokretanja kontakta. Maksimalan broj znakova = dugačak Default = ContactStartTimeMs
PozvanaAdresa	N	Koristi se u CSV. Pozvani telefonski broj. Maksimalan broj znakova = 64 Zadano = prazan niz
Nazivaju	N	Koristi se u JSON-u. Pozvani telefonski broj. Maksimalan broj znakova = 64 Zadano = NULL
ID poziva	N	Koristi se u CSV i JSON. ID koji identificira kontakt. Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = NULL
Pozivajući	N	Koristi se u JSON-u. Pozivni broj telefona. Maksimalan broj znakova = 64 Zadano = NULL
Adresa pozivanja	N	Koristi se u CSV. Pozivni broj telefona. Maksimalan broj znakova = 64

Ime	Zaht	Opis
		Zadano = prazan niz
ClientTimeZone	N	Koristi se u CSV i JSON. Vremenska zona u UTC formatu. Podržano je i vrijeme sustava Windows. Klijent za snimanje radne površine šalje Windows Vrijeme, koje je mapirano u Olsonovo vrijeme. Maksimalan broj znakova = 255 Zadano = vremenska zona klijenta definirana u Webex WFO **PRIMJER** –06:00
ContactStartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. Vrijeme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIX vrijeme). Potrebna je vrijednost u ovom polju, pa ako vrijednost nedostaje, API koristi trenutno vrijeme prijenosa. Imajte na umu da to vjerojatno rezultira lošim korisničkim iskustvom, s mnogo kontakata koji imaju istu vremensku oznaku. **VAŽNO** Ako uvozite kontakte s programom Excel, stupac Vrijeme početka morate oblikovati u Prikaz milisekundi (dodatne informacije potražite u korisničkoj dokumentaciji programa Excel). U suprotnom, Excel skraćuje milisekunde, što rezultira lažnim vremenom i sprječava ispravan uvoz snimaka. Maksimalan broj znakova = dugačak Zadano = trenutno vrijeme prijenosa **PRIMJER** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Smjer	N	Koristi se u CSV i JSON. Smjer poziva, dolazni ili izlazni. 1 = izlazni 0 = ulazni

Ime	Zahtjev?	Opis
		Maksimalan broj znakova = 1 Zadano = NULL
Linija	N	Koristi se u CSV i JSON. Agentova linija/produžetak. Maksimalan broj znakova = 64 Zadano = NULL
metapodaci.<prilagođeni metapodaci Naziv polja>	N	Koristi se u CSV. Prilagođena polja metapodataka za popunjavanje. Polje će se kreirati ako ne postoji. Svaki stupac koji počinje s "metapodacima" tretirat će se kao prilagođeno polje metapodataka. **PRIMJER Da** biste postavili "broj računa", stvorite stupac pod nazivom "metadata.accountNumber". Maksimalni broj znakova naziva polja = 39 Maksimalan broj znakova vrijednosti prilagođenih metapodataka = 2056
PrilagođeniMetapodaci	N	Koristi se u JSON-u. Prilagođena polja metapodataka za popunjavanje. Polje će se kreirati ako ne postoji. Objekt sadrži podatke u obliku parova naziv/vrijednost. **PRIMJER** "accountNumber":"123456" Maksimalni broj znakova naziva polja = 39 Maksimalan broj znakova vrijednosti prilagođenih metapodataka = 2056
Snimanje1	D	Koristi se u CSV. Naziv ključa (datoteke) snimke u višedijelnom zahtjevu. To može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / zaslon / kombinirano). Dopuštena je samo jedna audiodatoteka po kontaktu. Naziv ključa mora imati valjani nastavak koji odgovara vrsti medija snimke. Proširenje

Ime	Zaht	Opis
		identificira datoteku kao audio ili zaslonsku snimku ili oboje. Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = Nema
Snimanje2	N	Koristi se u CSV. Naziv ključa (datoteke) snimke u višedijelnom zahtjevu. To može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / zaslon / kombinirano). Dopuštena je samo jedna audiodatoteka po kontaktu. Naziv ključa mora imati valjani nastavak koji odgovara vrsti medija snimke. Ekstenzija identificira datoteku kao audio ili zaslonsku snimku ili oboje. Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = Nema
Snimanje3	N	Koristi se u CSV. Naziv ključa (datoteke) snimke u višedijelnom zahtjevu. To može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / zaslon / kombinirano). Dopuštena je samo jedna audiodatoteka po kontaktu. Naziv ključa mora imati valjani nastavak koji odgovara vrsti medija snimke. Ekstenzija identificira datoteku kao audio ili zaslonsku snimku ili oboje. **NAPOMENA:** Mora postojati audiodatoteka ili uvoz ne uspijeva. Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = Nema
Snimanje2Offset	N	Koristi se u CSV. Pomak snimanja2 sa snimanja1. **PRIMJER** : audiodatoteka (WAV) koja počinje 5 sekundi nakon što je datoteka zaslona (WebM) pomak od 5000 (5000 = 5 sekundi). Maksimalan broj znakova = Dugačak

Ime	Zaht	Opis
		Zadano = 0
Lokacija zaslona.Mjesto	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Zaslon. Naziv ključa (datoteke) snimke u višedijelnom zahtjevu. To može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / zaslon / kombinirano). Dopuštena je samo jedna audiodatoteka po kontaktu. Naziv ključa mora imati valjani nastavak koji odgovara vrsti medija snimke. Ekstenzija identificira datoteku kao audio ili zaslonsku snimku ili oboje. Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = Nema
Screen.StartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Zaslon. Vrijeme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIX vrijeme) snimanja zaslona. To se koristi za utvrđivanje pomaka zaslona od trenutka pokretanja kontakta. Maksimalan broj znakova = dugačak Default = ContactStartTimeMs

Primjeri datoteka CSV

CSV može se prenijeti kao dio višedijelnog zahtjeva za prijenos. Neka pravila u vezi s formatom su sljedeća.

- Broj stupaca je promjenjiv. Na primjer, ako uvijek želite koristiti vremensku zonu kupca, ne morate uključiti stupac Vremenska zona u CSV.
- Stupci uključeni u CSV mogu biti bilo kojim redoslijedom.
- Broj stupaca u svakom retku mora odgovarati broju stupaca zaglavlja.
- Ako vrijednost ima zarez, mora biti okružena navodnicima.
- Ako vrijednost nije poznata za određeni kontakt, ali zaglavlje postoji, koristite prazan niz za taj stupac.

> **NAPOMENA** Uspješan odgovor oblikovan je u JSON-u, jer odgovor dodaje određeni status za svaki kontakt i snimanje.

Potpuni primjer

Ovaj primjer prikazuje datoteku koja koristi sva moguća polja za datoteku CSV.

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

Kratki primjer

Ovaj primjer prikazuje samo polja potrebna za datoteku CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Snimanje1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Primjeri JSON datoteka

Podaci za kontakt mogu se uvesti u Webex WFO u JSON formatu kao alternativa formatu CSV.

Potpuni primjer

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "Pozivna adresa":"1800",
    "ClientTimeZone":"Središnje standardno vrijeme",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Smjer":1,
    "Audio":[
        {
            "Lokacija":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Zaslon":[
            "Lokacija":"25.WebM",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
22                "odjel":"Prodaja"
23            }
24        }
```

Kratki primjer

Ovaj primjer prikazuje samo polja potrebna za JSON datoteku.

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

ZIP format

ZIP formatom se upravlja drugačije od CSV ili JSON, jer se radi o zbirci datoteka koje se obrađuju kao da se radi o pojedinačnim datotekama unutar višedijelnog zahtjeva.

- Naziv datoteke je ključ na koji se treba pozvati u CSV/JSON.
- Bilo koja struktura mape u ZIP datoteci je spljoštena i zanemarena.

Na primjer, višedijelni zahtjev izgleda ovako.

```
1  batch.zip
2      SkupnaCSV (sadrži 2 retka za call1 i call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Ovaj višedijelni zahtjev obrađuje se kao da su sve datoteke u ZIP-u ili sve pojedinačno u višedijelnom zahtjevu.

Bilješke

- Redoslijed datoteka nije važan.
- Prijenos kontakta koji sadrži naziv datoteke snimanja, ali ne uključuje tu snimku, neće se moći umetnuti.

- Prijenos koji sadrži snimku nije referenciran u CSV ili će JSON zanemariti tu snimku.

VAŽNO Morate imati pristup administratoru klijenta, pristup podatkovnom poslužitelju koji ćete koristiti za uvoz masovnih kontakata i provjerenu dozvolu za masovni uvoz za svoju ulogu.

Korištenje podatkovnog poslužitelja za masovni uvoz kontakata

Možete koristiti masovni uvoz kontakata API za masovno prenošenje kontakata putem

podatkovnog poslužitelja. Za korištenje masovnog uvoza kontakata API potrebno je sljedeće:

- Webex WFO Uloga administratora s omogućenom dozvolom masovnog uvoza.
- Pristup za čitanje/pisanje na podatkovni poslužitelj.

Da biste skupno prenijeli kontakte putem podatkovnog poslužitelja:

PREREQUISITE Da bi skupni uvoz uspješno prenio datoteke pomoću podatkovnog poslužitelja, poslužitelj podataka mora biti konfiguriran unutar Webex WFO. To može biti podatkovni poslužitelj koji se već koristi za bilo koji

Druge svrhe ili novi podatkovni poslužitelj. Ako konfigurirate novi podatkovni poslužitelj za skupni uvoz, pogledajte temu "Konfiguracija podatkovnog poslužitelja" u korisničkom priručniku *Webex WFO*.

1. Da biste koristili podatkovni poslužitelj koji je već konfiguriran u Webex WFO, idite na stranicu konfiguracije **podatkovnog poslužitelja** (Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sustava > konfiguracija podatkovnog poslužitelja) i odaberite taj podatkovni poslužitelj.
2. U odjeljku Regionalne postavke sinkronizacije poslužitelja **podataka ACD provjerite** je li odabrano Omogući snimanje **i je li dodijeljen generički** (zadani **) ACD.**
3. Kliknite **Spremi**.
4. Stvorite datoteku CSV (ne JSON) koja sadrži sva obavezna polja i sva neobavezna polja koja želite dodati.
5. Prefiks datoteke s riječju KONTAKT. Riječ razlikuje velika i mala slova i morate je upisati velikim slovima.

PRIMJER

Datoteka CSV nosi naziv ExampleContacts.CSV. Morate ga preimenovati prefiksom KONTAKT na sljedeći način:

KONTAKT. ExampleContacts.CSV

6. Smjestite datoteku CSV i sve pridružene medijske datoteke u mapu GIS <klijent> na podatkovnom poslužitelju. Ova mapa nalazi se na mjestu definiranom poljem Regionalna lokacija GIS datoteke na stranici Konfiguracija poslužitelja podataka.

   PRIMJER C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<klijent>

Masovni uvoz organizacije API

Uvoz API masovne organizacije koriste treće strane za prijenos organizacijske strukture centra za kontakt (grupe, timovi i osobe) u Webex WFO.

API umeće i ažurira samo grupe, timove i osobe. Nikada se ne briše, pa je sigurno uvesti podskup organizacijske strukture. Uvoz se može ponoviti jer API mijenja samo ona polja koja se mijenjaju. Istu je datoteku sigurno uvesti više puta.

Uvoz obrađuje grupe, timove i osobe na sljedeći način.

> **VAŽNO** Ako prenosite datoteku CSV za masovni uvoz organizacije za grupe ili timove, zaglavlja stupaca moraju odgovarati odgovarajućim poljima zahtjeva i odgovora u tablicama u nastavku točno. Ne možete promijeniti redoslijed ili izostaviti nijedan stupac, čak i ako nisu potrebni za svaki pojedinačni unos.

Grupe API Protocol i URI

URI	/API/upload/groups
Metoda	POST
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Grupe. Grupa je identificirana stupcem GroupName. Ako se vrijednost u groupName podudara s postojećom grupom, koristi se ta grupa. Ako je groupName nov, stvara se grupa s tim nazivom i aktivira se.

Grupe API polja zahtjeva i odgovora

Ime	Zahtjev?	Opis
Id	D	ID grupe u ACD. Broj ID možete prepoznati tako da izvezete grupne podatke i pogledate ih u rezultirajućoj datoteci CSV. **NAPOMENA:** Ako je grupa nova grupa, vrijednost pogreške ID mora biti postavljena na 0 (nulu) ili uvoz neće uspjeti.
ime	D	Naziv grupe. Maksimalan broj znakova = 60 Zadana vrijednost = nema
aktiviraniDatum	D	Datum aktivacije grupe u formatu MM/DD/GGGG. Zadano = trenutni datum
deaktivirani datum	D	Datum deaktiviranja grupe u formatu MM/DD/GGGG.

Protokol Teams API i URI

URI	/API/upload/teams
Metoda	POST
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Timovi. Tim je identificiran stupcem Naziv tima. Ako se vrijednost u teamName podudara s postojećim timom, taj se tim koristi. Ako se promijenila grupa u kojoj se nalazi ovaj tim, taj se odnos ažurira. Ako je teamName nov, stvara se tim s tim nazivom pod navedenom grupom i aktivira se.

Polja zahtjeva i odgovora za timove API

Ime	Zahtjev?	Opis
Id	D	Tim je ID u ACD. Broj ID možete prepoznati tako da izvezete podatke tima i pogledate ih u rezultirajućoj datoteci CSV. **NAPOMENA:** Ako je tim novi tim, ID mora biti postavljen na 0 (nula) ili uvoz neće uspjeti.
ime	D	Naziv tima. Maksimalan broj znakova = 60
aktiviraniDatum	D	Datum aktivacije grupe u formatu MM/DD/GGGG. Zadano = trenutni datum
deaktivirani datum	D	Datum deaktiviranja grupe u formatu MM/DD/GGGG.
parentGroupId	D	Naziv grupe kojoj tim pripada.
produktivnostKompilacija	D	Označava treba li uključiti statistiku tima kada servis Capture sastavi statistiku produktivnosti (True/False). Zadano = istinito

Osobe API Protocol i URI

URI	/API/upload/persons
Metoda	POST
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Osobe. Osoba se identificira e-poštom, adLoginom ili acdID-om. Ako se bilo koja od ovih vrijednosti podudara s postojećom osobom, ta se osoba koristi. Ako se članstvo, ime, vremenska zona, regionalna shema ili aktivni status te osobe promijeni, ažurira se u skladu s tim. Ako se pronađe odgovarajuća osoba, vrijednost pogreške API nikada neće izbrisati jedan od tri identifikatora

Ako vrijednost već postoji. Na primjer, ako se na adresi e-pošte pronađe podudaranje, ali uvezena datoteka CSV ne sadrži pogrešku ACD ID za korisnika, ali je već imamo u bazi podataka, postojeća vrijednost neće biti prebrisana. Ako su sva tri identifikatora osobe nova, stvara se nova osoba koja dobiva zadanu ulogu agenta.

Polja zahtjeva i odgovora za osobe API

Ime	Zahtjev?	Opis
ID osobe	D	Osoba je ID u Webex WFO. Broj ID možete identificirati izvozom podataka o osobi i njihovim prikazom u rezultirajućoj datoteci CSV. Koristite 0 (nulu) ako se radi o novoj osobi.
E-pošta	D	Korisnikova adresa e-pošte. Maksimalni broj znakova = 254 Zadano = nema
imeName	D	Korisničko ime. Maksimalan broj znakova = 50 Zadana vrijednost = nema
prezime	D	Prezime korisnika. Maksimalan broj znakova = 50 Zadana vrijednost = nema
vremenska zona	N	Vremenska zona agenta. Default = vremenska zona klijenta Potpuni popis naziva vremenskih zona potražite u člancima Uvoz i Izvoz korisnika. **PRIMJER** : Amerika/Chicago
adLogin	N	Korisnikovo Active Directory ime za prijavu. Maksimalan broj znakova = 50 Zadana vrijednost = nema

Ime	Zaht	Opis
memberGroup	N	Tim kojem korisnik pripada.
aktiviran	N	Datum aktivacije korisnika u formatu MM/DD/GGGG. Zadano = trenutni datum
deaktiviran	N	Datum kada je korisnik deaktiviran u obliku MM/DD/GGGG. **NAPOMENA** Da biste aktivirali deaktiviranog korisnika prilikom uvoza korisnika, postavite taj datum na 31.12.2999.
Poprište	N	Jezik koji koristi korisnik. Zadano = en
uloge	N	Uloge dodijeljene korisniku. Više uloga je odvojeno točka-zarez.
Grupe dosega	N	Grupe unutar korisnikova dosega. Više grupa je odvojeni točka-zarezom.
ScopeTeams	N	Timovi unutar korisnikovog djelokruga. Više timova je odvojeni točka-zarezom.
omogućavanje zakazivanja	N	Naznačuje može li se korisnik zakazati u obliku True ili False (samo WFM). Zadano = netočno
pogledi	N	Prikazi koji su korisniku dodijeljeni u WFM (samo WFM). Zadano = ništa
glavni pogled	N	Glavni prikaz korisnika u WFM (samo WFM). Zadano = ništa
tvrtkaStartDate	N	Datum kada je korisnik započeo s tvrtkom u obliku MM/DD/GGGG (SAMO WFM). Zadano = ništa

Ime	Zahtjev?	Opis
tvrtkaEndDate	N	Datum kada je korisnik napustio tvrtku u obliku MM/DD/GGGG (SAMO WFM). Zadano = ništa
odjelStartDate	N	Datum kada je korisnik započeo s odjelom u obliku MM/DD/GGGG (SAMO WFM). Zadano = ništa
ID zaposlenika	N	Korisnikov zaposlenik ID (samo WFM). Zadano = ništa
rang	N	Rang korisnika unutar kontaktnog centra (samo WFM). Zadano = ništa
qmPrikazi	N	Prikazi dodijeljeni korisniku u QM (samo QM). Zadano = ništa
jePomirbeSamo	N	Kada je odabrano, agent koristi snimanje pristupnika, a za sve pozive agenta potrebno je usklađivanje nakon poziva (samo QM). Zadano = ništa
ScopeTenant	N	Kada je postavljeno na TRUE, korisnik ima opseg nad svim grupama, timovima i korisnicima. Kada je postavljeno na FALSE, opseg korisnika konfiguriran je u poljima Scope Teams i Scope Groups (True/False). Zadano = ništa
acdId	D	Korisnikov ID unutar funkcije ACD. Zadano = ništa **NAPOMENA** Ovo je polje potrebno ako ste potvrdili okvir "Omogući zakazivanje za ovog korisnika".
acdServerId	D	ID pogreške ACD koja je izvor podataka za korisnika.

Ime	Zaht	Opis
		Zadano = ništa **NAPOMENA** Ovo je polje potrebno ako ste potvrdili okvir "Omogući zakazivanje za ovog korisnika".

Primjeri CSV datoteka

Primjer grupa CSV

```
ID,naziv,aktiviraniDatum,deaktiviraniDatum
0,Prodaja,01/04/2018,01/01/2019
0,Financije,01/04/2018,0180182019
```

Primjer timova CSV

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Prodaja, 01/04/2018,01/01/2019,Prodaja,Istina
0,Prodaja dijelova, 01/04/2018,01/01/2019,Prodaja,Netočno
```

Kategorije i fraze API

Koristite ovaj API za rad s popisima kategorija i fraza iz. Ove

metode koriste se za kategorije i fraze API:

- Dohvaćanje – dohvaća informacije o kategoriji i izrazu
- POST—Stvara kategorije i fraze
- PUT – Ažurira informacije o kategoriji i frazi
- Brisanje – briše informacije o kategoriji i izrazu

IZBRIŠI kategorije i izraze API

Ova metoda briše informacije o kategoriji i frazi.

DELETE protokol i URI-ji

URI-ji: Izraz kategorije	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/fraza
Metoda	IZBRISATI
Dozvole	Admin Desktop Analytics Administratorska analitika Administratorski LVSCR Analytics Analitika administratora Analitika teksta Administriranje klijenta
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Brisanje kategorije: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

Brisanje fraze: /API/rest/cas/phrase?ID=7

Ime	Opis

Sustav odgovara sljedećim:

{"izbrisano":1}

DOHVATI kategorije i fraze API

Ova metoda dohvaća informacije o kategoriji i frazi.

GET protokol i URI

URI-ji:	
Izraz kategorije	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/fraza
Metoda	DOBITI
Dozvole	Admin Desktop Analytics Administratorska analitika Administratorski LVSCR Analytics Analitika administratora Analitika teksta Administriranje klijenta
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

DOHVATI polja odgovora

Ime	Opis
kategorije	Detaljne informacije o Analytics kategorijama.
Id	Kategorija ID.
opis	Opis kategorije.
ID jezika	Niz znakova koji određuje jezik. PRIMJER: AMERIČKI engleski = en-us

Ime	Opis
Fraze	Detaljne informacije o Analytics frazama.
fraza	Fraza koju treba pretraživati.
Fonetski	Fonetski pravopis fraze koju treba pretražiti.
Zvuči kao	Alternativne verzije fraze koje zvuče kao ciljna fraza.
povjerenje	Vrijednost pouzdanosti koja označava vjerojatnost da je učitavanje točno.
Id	ID broj fraze.
ID kategorije	Kategorija ID broj za frazu.
država	Agentovo kontaktno stanje.

POST Kategorija i fraze API

Ova metoda stvara informacije o kategoriji i frazi.

POST Protokol i URI

URI-ji: Izraz kategorije	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/fraza
Metoda	POST
Dozvole	Administrator analitike za stolna računala Administrator audioanalitike Administrator Lvcsr Analytics Analitika administratora Analitika teksta Klijent za administriranje
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

POST polja odgovora

Ime	Opis
kategorija	Detaljne informacije o Analytics kategorijama.
opis	Opis kategorije.
ID jezika	Niz znakova koji određuje jezik. PRIMJER: AMERIČKI engleski = en-us

PUT Kategorije i fraze API

Ova metoda ažurira informacije o kategoriji i frazi.

PUT Protokol i URI

URI-ji: Izraz kategorije	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/fraza
Metoda	PUT
Dozvole	Admin Desktop Analytics Administratorska analitika Administratorski LVSCR Analytics Analitika administratora Analitika teksta Administriranje klijenta
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

PUT polja odgovora

Ime	Opis
kategorije	Detaljne informacije o Analytics kategorijama.

Ime	Opis
Id	Kategorija ID.
opis	Opis kategorije.
ID jezika	Niz znakova koji određuje jezik. **PRIMJER: AMERIČKI** engleski = en-us
Fraze	Detaljne informacije o Analytics frazama.
fraza	Fraza koju treba pretraživati.
Fonetski	Fonetski pravopis fraze koju treba pretražiti.
Zvuči kao	Alternativne verzije fraze koje zvuče kao ciljna fraza.
povjerenje	Vrijednost pouzdanosti koja označava vjerojatnost da je učitavanje točno.
Id	ID broj fraze.
ID kategorije	Kategorija ID broj za frazu.
država	Agentovo kontaktno stanje.

Primjer JSON datoteke GET/POST/PUT

Slijedi primjer oblikovane JSON datoteke odgovora za dohvaćanje, stvaranje i ažuriranje kategorija i fraza:

```
{
        "Kategorije": [{
                "ID": broj, "kategorija": niz,
                "opis": niz, "languageId": "en-
                us"
            },
            ....
        ],
        "Fraze": [{
```

"fraza": niz, "fonetski": niz,
"soundslike": niz, "povjerenje":
broj, "ID": broj, "categoryId":
broj, "stanje": broj

},
...
],
"povjerenje": broj
}

Kontaktni uređaj API

Koristite kontaktni uređaj API da biste dohvatili popis uređaja.

Kontakt uređaj API Protocol i URI

URI	/API/rest/recording/contactDevice
Metoda	DOBITI
Dozvole	Administriranje QM

Parametri

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
includeUnconfiguredDevices	N	Booleovo	Kada je postavljeno na istinito, uključeni su nekonfigurirani uređaji. Zadano = netočno Prihvaćene vrijednosti. ▪ točno ▪ lažan
stavkePerPage	N	Broj	Broj stavki koje se pojavljuju po stranici.
sortiStupac	N	Tekstualno	ID osobe
sortDirection	N		Mogućnosti ▪ uzlazni ▪ silazno

Primjeri JSON datoteka uređaja za kontakt API

Primjer datoteke odgovora

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "Ime": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "konfiguriran":
        true, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "ID": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "proširenje": "8013", "particija": "Route
                Partition"
            }
        ]
    }
```

Skupni broj kontakata uređaja API

Koristite skupni API kontaktnog uređaja za skupno dodavanje uređaja.

Kontaktirajte skupni protokol API uređaja i URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Metoda	POST
Dozvole	Administriranje QM

Dodatne informacije potražite u odjeljku Kontaktni uređaj API .

Primjeri SKUPNIH API JSON datoteka za kontakt

Primjer datoteke odgovora


```
{
	"Dodaj": [
		{
			"konfigurirano": točno,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},

				{"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "ID": 424033, "particija": ""}
			],
			"contactDeviceTypeId": 0,
			"ID": 239,
			"isRecordingTones": false,
			"isStereo": netočno,
			"loggedInPersonId": 19,
			"monitoringServerId": null,
			"ime": "SEPWIN7X64003",
			"personId": 19,
			"recordingGroupId": 1,
			"recordingTypeId": 1,
			"signalingGroupId": 1,
			"phoneyGroupId": 1,
			"virtualDevice": null
		},
		{
			"konfigurirano": točno,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "ID": 412459, "Particija": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "phoneyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "ažuriranje": [
            {
                "konfigurirano": točno,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"ID": 412466, "particija": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": netočno,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "ime": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "phoneyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "konfigurirano": točno,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"ID": 41251    1, "particija": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": netočno,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "ime": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "phoneyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Kontakt API

Kontakt API omogućuje korisnicima traženje određenih kontakata, a zatim povezivanje s Webex WFO kako bi ih reproducirali u programu Media Player.

Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/contact/<ID>
Metoda	DOBITI
Dozvole	Pretraži kontakte
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametri	ID = identifikator postojećeg kontakta. Ovaj resurs URI pronalazi određeni kontakt ID. Ako {ID} ne postoji, odgovor vraća kod pogreške umjesto praznog popisa. beginTime = <početna vremenska oznaka za kontakte>

Polja zahtjeva

NAPOMENA Ako se koristi parametar beginTime, parametar endTime mora se koristiti i u upitu URI.

Parametar	Opis
agent	Korisnikov ID. Prihvaćena vrijednost je cijeli broj ID. Parametar ("agent") razlikuje velika i mala slova i mora biti napisan malim slovima. Ako korisnik koristi parametar s velikim slovom A, vraća svakog agenta. NEOBAVEZAN
Ani	Automatska identifikacija brojeva (ANI) za poziv. Drugim riječima, ANI identificira broj pozivatelja. Prihvaćena vrijednost je niz sa zvjezdicom (*) ili upitnikom (?).

Parametar	Opis
	Ovaj parametar može se pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. **PRIMJER** `kontakta?ani=1234&ani=4567` Kada za parametar unesete višestruke vrijednosti, upit kombinira te vrijednosti s funkcijom OR (to jest, prethodni primjer traži kontakte s ani=1234 OR ani=4567). NEOBAVEZAN.
assocCallId	Pridruženi kontakt ID koji povezuje kontakte temeljene na klijentu iskustvo. NEOBAVEZAN.
beginDate	Vratite samo zapise koji počinju na određeni datum ili nakon njega. FORMAT: `GGGG-MM-DD`. Ako nije naveden raspon, a datum početka nije naveden, zadana postavka je 60 dana prije danas.
vrijeme početka	Koristi se s početnimDatumom za vraćanje zapisa koji počinju na određeni datum i vrijeme ili nakon njega. FORMAT: `HH:MM`.
ID poziva	Kontakt ID iz integracije treće strane. Prihvaćena vrijednost je niz. NEOBAVEZAN.
canEvaluate	Označava može li korisnik procijeniti taj kontakt. Prihvaćena vrijednost je istinit. True vraća kontakt ako korisnik može procijeniti taj kontakt kada je prijavljen na Webex WFO. NEOBAVEZAN. Ako ne uključite ovaj parametar, upit ne filtrira kontakte. VRIJEDNOST: True, ako prijavljeni korisnik može procijeniti kontakt.
dateEvaluatedEnd	Datum završetka raspona filtriranih kontakata koji su procijenjeni. FORMAT: `GGGG-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	Datum početka raspona filtriranih kontakata koji su procijenjeni. FORMAT: `GGGG-MM-DD`.
DNIS	Poslužitelj za identifikaciju biranih brojeva (DNIS) za poziv. Drugim riječima, pozvani broj. Prihvaćena vrijednost je niz sa zvjezdicom (*) ili upitnikom (?). Ovaj parametar može se pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada

Parametar	Opis
	određujete višestruke vrijednosti za parametar, upit kombinira te vrijednosti s OR. NEOBAVEZAN.
endDate	Vratite samo zapise koji počinju prije navedenog datuma. FORMAT: `GGGG-MM-DD`. Ako nije naveden raspon, a endDate nije naveden, zadana postavka je danas.
endTime	Koristi se s endDate za vraćanje zapisa koji počinju prije navedenog datuma. FORMAT: `HH:MM`.
isključivati	Vraća jedinstveni identifikator resursa (URI) za navedenu vrijednost. Kliknite URI da biste vidjeli podatke povezane s navedenom vrijednošću. NEOBAVEZAN. VRIJEDNOSTI: ▪ događaj—vraća pogrešku URI koja pokazuje podatke o događaju. ▪ metapodaci – vraća pogrešku URI koja upućuje na metapodatke. ▪ metadata.key1 – vraća pogrešku URI koja pokazuje na atribut key1 unutar objekta metapodataka.
proširiti	Vraća sve podatke pridružene navedenoj vrijednosti umjesto pogreške URI. NEOBAVEZAN. VRIJEDNOSTI: ▪ događaj—Proširuje sve događaje tako da uključuje sve podatke o događajima, a ne samo URI. ▪ metapodaci – proširuje sve metapodatke, a ne samo pogrešku URI. ▪ metadata.key1 – proširuje samo atribut key1 unutar objekta metapodataka.
imeName	Ime agenta. Prihvaćene vrijednosti su niz s bilo kojim brojem zamjenskih znakova zvjezdice (*) ili upitnika (?). NEOBAVEZAN.
grupa	Grupa je ID. Prihvaćena vrijednost je cijeli broj ID. NEOBAVEZAN.
hasRecording VRIJEDNOSTI:	Vratite samo kontakte pridružene snimci. NEOBAVEZAN. ▪ točno ▪ lažan

Parametar	Opis
	Ako ne uključite ovaj parametar, upit ne filtrira kontakte prema snimkama.
Hr	Je li evaluacija kontakta označena za ljudske resurse (HR).
	NEOBAVEZAN. VRIJEDNOSTI: ▪ točno ▪ lažan ▪ 1 (istinito) ▪ 0 (netočno)
inProgress	Je li procjena kontakta u tijeku. NEOBAVEZAN. VRIJEDNOSTI: ▪ točno ▪ lažan ▪ 1 (istinito) ▪ 0 (netočno)
prezime	Prezime agenta. Prihvaćene vrijednosti su niz s bilo kojim brojem zamjenskih znakova zvjezdice (*) ili upitnika (?). Ovaj parametar može se pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada određujete višestruke vrijednosti za parametar, upit kombinira te vrijednosti s OR. NEOBAVEZAN.
granica	URL parametar koji se može koristiti za povećanje ukupnih rezultata i dobivanje većih skupova rezultata. NEOBAVEZAN. **VAŽNO** Upotreba ovog parametra može negativno utjecati na performanse. Cisco preporučuje 100 ili manje.
crta	Proširenje poziva (iz perspektive agenta koji snima poziv). Prihvaćena vrijednost je niz sa zvjezdicom (*) ili upitnikom (?). Ovaj parametar može se pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada za parametar unesete višestruke vrijednosti, upit ih kombinira

Parametar	Opis
	Vrijednosti s vrijednostima OR. NEOBAVEZAN.
metapodaci	Polje metapodataka. NEOBAVEZAN. VRIJEDNOSTI: ▪ <tipka>~<operator>~<vrijednost> Gdje je <ključ> naziv polja metapodataka konfiguriranog u Administratoru nadzora i snimanja i mora točno odgovarati nazivu konfiguriranih metapodataka. <operator> je jedan od sljedećih: ▪ Jednako ▪ počinjeS ▪ završavaS ▪ sadržava <vrijednost> može sadržavati niz sa zvjezdicom (*) ili upitnikom (?). Ovaj parametar može se pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada za parametar unesete višestruke vrijednosti, upit kombinira te vrijednosti s OR. Ako ne navedete vrijednost, upit vraća sve kontakte koji imaju metapodatke za navedeni ključ.
potrebeOdobrenje	Treba li odobriti procjenu kontakta. NEOBAVEZAN. VRIJEDNOSTI: ▪ točno ▪ lažan ▪ 1 (istinito) ▪ 0 (netočno)
broj	Bilo koji broj koji se koristi u kontaktu (ANI ili DNIS). Prihvaćena vrijednost je niz sa zvjezdicom (*) ili upitnikom (?). Ovaj parametar može se pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada određujete višestruke vrijednosti za parametar, upit kombinira te vrijednosti s OR. NEOBAVEZAN.

Parametar	Opis
Broj telefona	Bilo koji broj koji se koristi u kontaktu (ANI, DNIS ili Linija). Prihvaćeno Vrijednost je niz sa zvjezdicom (*) ili upitnikom (?) znakovima. Ovaj parametar može se pojaviti nula ili jednom u jednom upitu. NEOBAVEZAN.
domet	Parametar zaglavlja koji vam omogućuje pregledavanje rezultata. Gdje, "items=<1-200>". NEOBAVEZAN. **NAJBOLJA PRAKSA** Parametar raspona može se koristiti zajedno s parametrom upita ograničenja, što povećava Ukupni rezultati.
Postigao	Je li kontakt postignut. NEOBAVEZAN. VRIJEDNOSTI: ▪ točno ▪ lažan ▪ 1 (istinito) ▪ 0 (netočno)
searchStats	Vraća ukupan broj dostupnih zapisa koji se podudaraju s "brojem". Gdje su prihvaćene vrijednosti: ▪ točno ▪ NEO BAVEZNO.
silenceDuration	Vratite samo kontakte u kojima je trajanje (u milisekundama) zabilježeno Tišina je jednaka ili veća od navedene vrijednosti. **PRIMJER** silenceDuration=5000 vraća kontakte u kojima postoji jedan ili više slučajeva zabilježene tišine jednakih ili većih Više od 5 sekundi. NEOBAVEZAN.
silenceEvents	Vratite samo kontakte kojima je broj događaja tišine jednak ili

Parametar	Opis
	Veće od navedene vrijednosti. **PRIMJER** silenceEvents=5 vraća kontakte u kojima se odvija pet ili više događaja tišine. NEOBAVEZAN
Označene	Je li kontakt označen. Prihvaćene Booleove vrijednosti su: ▪ točno ▪ lažan ▪ 1 (istinito) ▪ 0 (netočno) NEOBAVEZN O.
talkOverDuration	Vraća samo kontakte u kojima je trajanje (u milisekundama) snimljenog razgovora Nad događajima jednaki su ili veći od navedene vrijednosti. **PRIMJER** talkOverDuration=5000 vraća kontakte u kojima postoji jedna ili više instanci snimljenog razgovora o događajima jednakima ili Dulje od 5 sekundi. NEOBAVEZAN.
talkOverEvents	Vraćanje samo kontakata kojima je broj razgovora o događajima jednak ili Veće od navedene vrijednosti. **PRIMJER** : talkOverEvents=5 vraća kontakte u kojima postoji 5 ili više razgovora o događajima. NEOBAVEZAN.
tim	Tim je ID. Prihvaćena vrijednost je cijeli broj ID. NEOBAVEZAN.
obuka	Je li procjena kontakta označena za obuku. NEOBAVEZAN. VRIJEDNOSTI: ▪ točno

Parametar	Opis
	▪ lažan ▪ 1 (istinito) ▪ 0 (netočno)
tip	Vrsta kontakta. Parametar vrste filtrira kontakte na temelju stanja prijenosa. NEOBAVEZAN. VRIJEDNOSTI: ▪ kvaliteta ▪ arhiv Ako ne uključite ovaj parametar, upit se ne filtrira po stanju prijenosa. **NAPOMENA:** Korisnička uloga arhive ima globalni opseg samo kada odredite vrstu arhive.

Izvođenje kombiniranog pretraživanja

Sljedeći zahtjev vraća popis svih kontakata zabilježenih u svrhu kvalitete na dan ili nakon 01.01.2018. (GMT).

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

Izvođenje pretraživanja pomoću ključa metapodataka

Sljedeći zahtjev vraća popis svih kontakata s metapodacima koji se nazivaju telefon.

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

Sljedeće vraća popis svih kontakata s metapodacima pod nazivom customerNo.

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

Pretraživanje pomoću ključa metapodataka s određenom vrijednošću

Sljedeći zahtjev vraća popis svih kontakata s vrijednošću metapodataka 555-1234.

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

Izvođenje potrage za događajima šutnje

Sljedeći zahtjev vraća kontakte popisa koji sadrže dva ili više događaja tišine od 10 sekundi ili više.

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

Primjer JSON datoteke

{
"HR": Netočno,
"DNIS" : "2111",
"callDuration" : 15000,
"Ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"ime" : "obrazac1",
"$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
},
"Tim" : {
"Ime" : "Tim1",
"$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"qualityReason" : {
"tekst" : "Prvi poziv dana", "reasonId" : 1,
"ključ" : "rec_reason_what_first"
},
"Agent" : {
"prezime" : "Bunkowske",
"korisničko ime" : "bunkowm",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Mark",
"displayId" : "0.1"
},
"procjena" : {
"stateId" : 1,
"rezultat" : 90,
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"trening" : netočno, "ID"
: 1,
"startTime" : 1239308710000,

"tz" : "Amerika/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"grupa" : {
"ime": "group1",
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "prezime" :
"Sillars", "korisničko ime" :
"sillarj",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metapodaci" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/266"
}
}

JSON datoteka Primjer parametra searchStats = true

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

Osnovno pretraživanje kontakta API

Osnovno pretraživanje kontakta API vraća detalje o pozivu u tijeku ili posljednjem dovršenom pozivu. Vraćene informacije sastoje se od najnovijeg kontakta koji odgovara parametrima pretraživanja. Najnoviji kontakt možda je u tijeku.

Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Metoda	DOBITI
Dozvole	Pretraži kontakte
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
Ani	N	Niz	Pozivni broj kontakta.
DNIS	N	Niz	Pozvani broj kontakta. Telefonski broj agenta.
imeName	N	Niz	Ime agenta.
prezime	N	Niz	Prezime agenta.
crta	N	Niz	Proširenje poziva (iz perspektive agenta koji snima poziv). Usluga prihvaćena vrijednost je niz sa zvjezdicom (*) ili zamjenski znakovi upitnika (?).

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			Ovaj parametar može se pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada za parametar unesete višestruke vrijednosti, upit kombinira te vrijednosti s OR. NEOBAVEZAN.
korisničko ime	N	Niz	Adresa e-pošte agenta iz tablice Osoba.

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
Id	CCR baza podataka ID kontakta.
assocCallId	Pridruženi kontakt ID kontakta.
callDuration	Trajanje poziva.
RecordingUrl	URL veze za reprodukciju kontakta.
je Dovršeno	Označava je li poziv dovršen ili je poziv u tijeku. true = poziv je dovršen FALSE = Poziv je u tijeku
Vrijeme pokretanja	Vremenska oznaka poziv je započeo, u GMT-u.
agent	Detaljne informacije o agentu.
$ref	URL referenca na osobni resurs
displayId	Prikažite ID agenta.
prezime	Prezime agenta
imeName	Ime agenta.
Korisničko ime	Adresa e-pošte agenta.

Ako nema kontakata koji zadovoljavaju zadane parametre (na primjer, navedeni agent nikada nije primio poziv ili nije u opsegu), sustav vraća odgovor 404 Nije pronađen. Za kontakte koji nisu povezani s agentom (na primjer, zabilježeni kontakti pristupnika), atribut "agent" bit će null.

Primjer JSON datoteke

Slijede primjeri formatiranog JSON odgovora.


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

Nadzor kontakata API

Nadzor kontakata API omogućuje korisnicima da vide ukupan broj kontakata stvorenih u proteklih 15 minuta od trenutka kada administrator nazove ovu API.

Svi se kontakti snimaju u bazu podataka i prikazuju s pojavom API. Međutim, broj kontakata prikazanih s ovom postavkom API može se razlikovati od broja kontakata prikazanih u tablici kontakata. Na primjer, ovisno o tome kako postavite Globalne postavke, parametar Duljina poziva određuje broj kontakata prikazanih u korisničkom sučelju. Broj kontakata prikazanih u korisničkom sučelju manji je ili jednak ukupnom broju kontakata prikazanih s ovom pojavom API.

NAPOMENA: Ova API ne broji korijenske snimke dok se ne usklade.

PROTOKOL I URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Metoda	DOBITI
Dozvole	Administriranje dozvole klijenta
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

POLJA ODGOVORA

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
kontakte	Poziv između agenta i klijenta.

Polje	Opis
ukupan	Broj kontakata stvorenih u posljednjih 15 minuta.
totalWithAudio	Broj kontakata stvorenih u zadnjih 15 minuta koji imaju prenesene audio snimke.
totalWithVideo	Broj kontakata stvorenih u zadnjih 15 minuta koji imaju prenesene snimke zaslona.

PRIMJER ODGOVORA JSON-A

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

```
{
    "Kontakti":{
            "ukupno": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Pretraživanje prilagođenih metapodataka API

Pomoću pretraživanja prilagođenih metapodataka API pronađite sve kontakte s određenom prilagođenom vrijednošću metapodataka.

> **NAPOMENA** Za traženje standardne vrijednosti metapodataka u kontaktima ili za traženje kontakata s dodatnim parametrima koje ovaj API ne podržava, koristite kontakt API.

PROTOKOL I URI

URI	API/rest/recording/metadata/contact
Metoda	DOBITI
Dozvole	Prikaz kontakata

POLJA ZAHTJEVA

Ime	Potreban?	Vrsta	Opis
metadataKey	D	Niz	Ključ metapodataka koji se koristi za pretraživanje.
metadataValue	D	Niz	Vrijednost metapodataka za koje su u potrazi.
granica	N	Broj	Maksimalan broj kontakata ID-ove za povratak. Prema zadanim postavkama, ovo je 1,000. Maksimalna vrijednost je 100,000.
istup	N	Broj	Vrijednost za traženje ID-ova kontakta To je manje od pomaka. Ovaj Polje se koristi za numeriranje stranica kao vraćeni ID-ovi kontakata sortirani su

u

Ime	Potreban?	Vrsta	Opis
			Silazni red. Pojedinosti potražite u odjeljku Polja odgovora .

POLJA ODGOVORA

Polje	Opis
numeriranje stranica	JSON za paginaciju. Ovo polje sadrži sljedeće pod-poljima: ▪ sljedeće: API za poziv da biste dobili sljedeću seriju podataka ima još. Ako nema više podataka, ovaj niz je prazan. ▪ ukupno: broj ID-ova kontakata koji odgovaraju tražitelom ključu/paru vrijednosti metapodataka.
podaci	JSON popis ID-ova kontakata.

PRIMJER ODGOVORA JSON-A

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
{
    "paginacija": { "Dalje":
"snimanje/metapodaci/kontakt?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "Ukupno": 200
    },
    "podaci": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Obrazac za procjenu API

Koristite ovaj API da biste od njega zatražili QM informacije iz obrasca za procjenu.

Protokol i URI

URL	/API/rest/recording/evalform
Metoda	DOBITI
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja odgovora

Ime	Opis
Id	Obrazac za procjenu ID.
ime	Naziv obrasca za procjenu.
opis	Opis obrasca za evaluaciju.
tvorac	Autor obrasca za evaluaciju.
kreiran	Vrijeme stvaranja obrasca za evaluaciju u UNIX epoha milisekundama.
ručno ponderiranje	Označava primjenjuje li se ručno ponderiranje na pitanja o evaluaciji obrazac.
createdTZ	Vremenska zona u kojoj je stvoren obrazac za evaluaciju.
Ažurirati	Pokazatelj alata za ažuriranje.
ažuriran	Vremenski pokazatelj kada je obrazac za evaluaciju zadnji put ažuriran, u UNIX epohalnom formatu.

Ime	Opis
ažurirandTz	Vremenska zona u kojoj je obrazac za evaluaciju ažuriran.
status	Stanje obrasca za evaluaciju.
zadaniObrazac	Označava prikazuje li obrazac za procjenu zadane vrijednosti
odgovora. odobrenjePotrebna	Označava moraju li se odobriti promjene u obrascu za vrednovanje.
bandRanges	Detaljne informacije o rasponima pojasa obrasca za procjenu.
banda	Broj pojasa obrasca za evaluaciju.
početi	Početak trake obrasca za procjenu.
kraj	Završetak raspona obrasca za evaluaciju.
scoreType	Detaljne informacije o rezultatu obrasca za procjenu.
Id	Ocjena ID.
ime	Naziv vrste rezultata. **POSTOTAK PRIMJERA**
Sekcije	Detaljne informacije o odjeljcima obrasca za evaluaciju.
Id	Odjeljak obrasca za evaluaciju ID.
ime	Naziv sekcije obrasca za procjenu.
narediti	Redoslijed kojim se odjeljak pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
težina	Faktor težine sekcije obrasca za procjenu.
startColor	Početna boja sekcije obrasca za procjenu.
endColor	Završna boja sekcije obrasca za procjenu.
pitanja	Detaljne informacije o pitanju obrasca za evaluaciju.
Id	Pitanje ID.
Tekstualna poruka	Tekst pitanja.

Ime	Opis
narediti	Redoslijed kojim se pitanje pojavljuje u odjeljku.
težina	Težina primijenjena na pitanje.
opis	Opis pitanja.
Mogućnosti	Detaljne informacije o mogućnostima pitanja.
Id	Opcija ID
tip	Vrsta pitanja. **PRIMJER** KLJUČNIH POKAZATELJA USPJEŠNOSTI I ADITIVA
etiketa	Označava prikazuje li se oznaka za pitanje.
isDefault	Označava je li ovo zadano pitanje.
kpiPriority	Označava je li to prioritetno pitanje za određivanje KPI rezultata.
narediti	Redoslijed kojim se pitanje pojavljuje.
bodova	Broj bodova za pitanje.

Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.


```
[
        {
                "ID": broj, "ime": niz,
                "Opis": niz, "kreator": niz,
                "stvoreno": epohe milisekunde,
                "ručnoPonderiranje": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "ažurirano": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "America\/Chicago",
                "status": 0,
                "defaultForm": false,
                "approvalRequired": true,
                "bandRanges": [{
                        "bend": 1,
                        "Počni": 0,
                        "kraj": 40
                }, {
                        "bend": 2,
                        "Početak": 40,
                        "kraj": 60
                }, {
                        "bend": 3,
                        "Početak": 60,
                        "kraj": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "Ime": "Postotak"
        },
                "Sekcije": [{
                                "ID": 1,
                                "ime": "odjeljak1",
                                "narudžba": 0,
                                "težina": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000", "pitanja": [{
                                        "ID": 1,
                                        "tekst": "kako je bila usluga",
```

```
                    "narudžba": 0,
                    "težina": 0,5,
                    "opis": "",
                    "mogućnosti": [{
                            "ID": 1,
                            "vrsta": "KPI",
                            "oznaka": "Y",
                            "isDefault": true,
                            "kpiPriority": 0,
                            "narudžba": 0,
                            "Bodovi": 100
                        }, {
                            "ID": 2,
                            "tip": "ADITIV",
                            "oznaka": "N", "isDefault": false,
                            "kpiPriority": 0,
                            "narudžba": 1,
                            "Bodovi": 0

                        }, {    "ID": 3,
                            "vrsta": "NEPRIMJENJIVO",
                            "oznaka": "N\/A", "isDefault":
                            false, "kpiPriority": 0,
                            "Red": 2,
                            "Bodovi": 0



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

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

Obrazac za procjenu ID API

Koristite ovaj API da biste zatražili informacije o određenom obrascu za procjenu QM od.

Protokol i URI

URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Metoda	DOBITI
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja odgovora

Ime	Opis
Id	Obrazac za procjenu ID.
ime	Naziv obrasca za procjenu.
opis	Opis obrasca za evaluaciju.
tvorac	Autor obrasca za evaluaciju.
kreiran	Vrijeme stvaranja obrasca za evaluaciju u UNIX epoha milisekundama.
ručno ponderiranje	Označava primjenjuje li se ručno ponderiranje na pitanja o evaluaciji obrazac.
createdTZ	Vremenska zona u kojoj je stvoren obrazac za evaluaciju.
Ažurirati	Pokazatelj alata za ažuriranje.
ažuriran	Vremenski pokazatelj kada je obrazac za evaluaciju zadnji put ažuriran, u UNIX epohalnom formatu.

Ime	Opis
ažurirandTz	Vremenska zona u kojoj je obrazac za evaluaciju ažuriran.
status	Stanje obrasca za evaluaciju.
zadaniObrazac	Označava prikazuje li obrazac za procjenu zadane vrijednosti
odgovora. odobrenjePotrebna	Označava moraju li se odobriti promjene u obrascu za vrednovanje.
bandRanges	Detaljne informacije o rasponima pojasa obrasca za procjenu.
banda	Broj pojasa obrasca za evaluaciju.
početi	Početak trake obrasca za procjenu.
kraj	Završetak raspona obrasca za evaluaciju.
scoreType	Detaljne informacije o rezultatu obrasca za procjenu.
Id	Ocjena ID.
ime	Naziv vrste rezultata. **POSTOTAK PRIMJERA**
Sekcije	Detaljne informacije o odjeljcima obrasca za evaluaciju.
Id	Odjeljak obrasca za evaluaciju ID.
ime	Naziv sekcije obrasca za procjenu.
narediti	Redoslijed kojim se odjeljak pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
težina	Faktor težine sekcije obrasca za procjenu.
startColor	Početna boja sekcije obrasca za procjenu.
endColor	Završna boja sekcije obrasca za procjenu.
pitanja	Detaljne informacije o pitanju obrasca za evaluaciju.
Id	Pitanje ID.
Tekstualna poruka	Tekst pitanja.

Ime	Opis
narediti	Redoslijed kojim se pitanje pojavljuje u odjeljku.
težina	Težina primijenjena na pitanje.
opis	Opis pitanja.
Mogućnosti	Detaljne informacije o mogućnostima pitanja.
Id	Opcija ID
tip	Vrsta pitanja. PRIMJER KLJUČNIH POKAZATELJA USPJEŠNOSTI I ADITIVA
etiketa	Označava prikazuje li se oznaka za pitanje.
isDefault	Označava je li ovo zadano pitanje.
kpiPriority	Označava je li to prioritetno pitanje za određivanje KPI rezultata.
narediti	Redoslijed kojim se pitanje pojavljuje.
bodova	Broj bodova za pitanje.

Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.


```
[
        {
                "ID": broj, "ime": niz,
                "Opis": niz, "kreator": niz,
                "stvoreno": epohe milisekunde,
                "ručnoPonderiranje": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "ažurirano": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "America\/Chicago",
                "status": 0,
                "defaultForm": false,
                "approvalRequired": true,
                "bandRanges": [{
                        "bend": 1,
                        "Počni": 0,
                        "kraj": 40
                }, {
                        "bend": 2,
                        "Početak": 40,
                        "kraj": 60
                }, {
                        "bend": 3,
                        "Početak": 60,
                        "kraj": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "Ime": "Postotak"
        },
                "Sekcije": [{
                                "ID": 1,
                                "ime": "odjeljak1",
                                "narudžba": 0,
                                "težina": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000", "pitanja": [{
                                        "ID": 1,
                                        "tekst": "kako je bila usluga",
```

"narudžba": 0,
"težina": 0,5,
"opis": "",
"mogućnosti": [{
"ID": 1,
"vrsta": "KPI",
"oznaka": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"narudžba": 0,
"Bodovi": 100
}, {
"ID": 2,
"tip": "ADITIV",
"oznaka": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"narudžba": 1,
"Bodovi": 0

}, { "ID": 3,
"vrsta": "NEPRIMJENJIVO",
"oznaka": "N\/A", "isDefault":
false, "kpiPriority": 0,
"Red": 2,
"Bodovi": 0

}
]
},
....
]

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

Izvoz API

Ovo API izlaže krajnje točke slične REST-u za izvođenje izvoza. Omogućuje vam dohvaćanje podataka iz pozadinskih modela u formatu CSV.

Protokol i URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> Pri čemu je <importType> jedna od unaprijed definiranih vrsta uvoza. **PRIMJER** Primjeri importTypes su osobe, grupe i timovi.
Metoda	DOBITI
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
acdId	N	Niz	Ako je postavljeno, vraća agente pridružene ovoj pogrešci ACD ID.
basicInfo	N	Booleovo	Kada je postavljeno na True, vraća samo osnovne informacije o agentu, uključujući ID, ime, prezime i broj zaposlenika.

Prema zadanim postavkama (to jest, bez postavljenih parametara) svi se agenti vraćaju, bez obzira na status aktivacije.

NAPOMENA: Sve varijante nameću pravila prikaza. Vraćaju se samo agenti vidljivi pozivatelju.

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećim tablicama.

Polja za osobe definirana su u donjoj tablici.

Polje	Opis
Korisnički ID	Korisnikova ID u Webex WFO.
E-pošta	Korisnikova adresa e-pošte.
Ime	Korisničko ime.
Prezime	Prezime korisnika.
Vremenska zona prikaza	Vremenska zona prikaza korisnika.
Prijava	Korisnikova prijava ID.
Zaposlenik ID	Korisnikov zaposlenik ID.
Tim	Tim koji je korisnik
dodijelio. Je samo usklađivanje	
Aktiviran	Datum aktivacije korisnika.
Deaktiviran	Datum kada je korisnik deaktiviran.
Poprište	Jezik koji koristi korisnik.
Uloge	Uloge dodijeljene korisniku.
Puni opseg	Kada je postavljeno na TRUE, korisnik ima opseg nad svim grupama, timovima i korisnicima. Kada je postavljeno na FALSE, opseg korisnika konfiguriran je u poljima Scope Teams i Scope Groups.
Grupe dosega	Grupe unutar korisnikova dosega.
Timovi dosega	Timovi unutar korisnikovog djelokruga.
QM prikaza	Prikazi dodijeljeni korisniku u QM.
ID ACD	Korisnikova ID unutar funkcije ACD.
ACD Poslužitelj ID	ID pogreške ACD koja je izvor podataka za korisnika.
Omogući zakazivanje	Označava može li se korisnik zakazati. Točno/Netočno.

Polje	Opis
Prikazi	Prikazi koji su korisniku dodijeljeni u WFM.
Glavni prikaz	Glavni prikaz korisnika u WFM.
Mapiranja vještina	Mapiranja vještina dodijeljena ovom
korisniku. Datum početka tvrtke	Datum kada je korisnik započeo s
poduzećem. Datum početka odjela	Datum kada je korisnik započeo s
odjelom. Rang	Rang korisnika unutar kontakt centra.
Datum završetka poduzeća	Datum kada je korisnik napustio tvrtku.
Profil radnog uvjeta	Profil radnog uvjeta dodijeljen ovom korisniku.
Profil izdavanja rasporeda	Profil izdanja rasporeda dodijeljen ovom
korisniku. Vremenska zona zakazivanja	Vremenska zona korištena za
raspored agenta.	
Maksimalan broj zaposlenika	Maksimalna broj zaposlenika kojima je korisnik dodijeljen.

Polja za grupe definirana su u donjoj tablici.

Polje	Opis
Grupa ID	ID grupe u ACD.
Ime	Naziv grupe.
Aktivirani datum	Datum aktivacije grupe.
Deaktivirani datum	Datum deaktiviranja grupe.

Polja za timove definirana su u donjoj tablici.

Polje	Opis
ID tima	Tim je ID u ACD.
Ime	Naziv grupe.

Polje	Opis
Aktivirani datum	Datum aktivacije grupe.
Deaktivirani datum	Datum deaktiviranja grupe.
Nadređena grupa ID	Grupa kojoj tim pripada.
Kompilacija produktivnosti	(Netočno/istinito) Označava treba li uključiti statistiku tima kada Usluga snimanja sastavlja statistiku produktivnosti.

Primjer izlaza datoteke CSV

Slijedi primjer izvezene datoteke CSV koja sadrži tražene podatke. Zaglavlja datoteke CSV lokalizirana su tako da odgovaraju odabranoj regionalnoj shemi korisnika.

```
Tim ID, Ime,Aktivirani datum, Deaktivirani datum
3,Izvezeni tim 1,8/17/2016,12/31/2999
5,Izvezeni tim 2,8/17/206,12/31/2999
```

Uvoz generičkog teksta API

Uvoz generičkog teksta API pruža mogućnost uvoza podataka iz tekstualnog izvora.

Protokol i URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Metoda	POST, PUT
Dozvole	Klijent administratora
Vrsta sadržaja	JSON

JSON polja zahtjeva

JSON datoteka sadrži polja definirana u sljedećoj tablici.

> **NAPOMENA** Stupci u zahtjevu mogu se navesti bilo kojim redoslijedom. Zaglavlja stupaca potrebna su za svaki stupac koji odaberete.

Polje	Podpolje	Zahtjev?	Opis
Zapisa	prijemnik	N	Popis nizova koji označavaju primatelje. Ograničeno cijevima.
Zapisa	pošiljatelj	N	Niz koji označava pošiljatelja. To ne mora biti adresa e-pošte.
Zapisa		D	Niz zapisa, po jedan za svaki kontakt koji će se uvesti.
Zapisa	Id	N	Identifikator iz izvora pridruženog kontaktu. Ovo nije CCR ID. Kontakt neće biti uvezen ako ID je već korišten za prethodni kontakt.
Zapisa	metapodaci	N	Svi metapodaci pridruženi kontaktu. Nazivi moraju odgovarati definiranim poljima metapodataka.

Polje	Podpolje	Zahtjev?	Opis
textType		D	Identificira izvor teksta. Vrijednost bi trebala biti jedna od sljedećih: ▪ E-pošta ▪ čavrljanje ▪ web-mjesto ▪ drugi
Zapisa	Vrijeme	D	Određuje vrijeme početka povezano s kontaktom. Format je UNIX epohalno vrijeme u milisekundama.
Zapisa	Tekstualna poruka	D	Tijelo kontakta koje sadrži razgovor.
evalForm	Nazi v ID	N	Obrazac za procjenu dodijeljen kontaktima ako se utvrdi da je kontakt označen kao kvalitetan. Možete navesti pogrešku ID ili naziv. Ako ID nije naveden, API traži obrazac za procjenu po nazivu.
Zapisa	korisničko ime	D	Prijava korisnika pridruženog kontaktu.
Zapisa	subjekt	N	Predmet pridružen kontaktu.
Zapisa	reference	N	Obično se koristi u porukama e-pošte za praćenje rasprava s nitima. Ograničeno cijevima.

Primjer JSON datoteke

```
{
        "textType": "email|chat|Twitter|website|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "ime": "ime evalForm. Prijenos će funkcionirati samo s nazivom ili samo s ID.
Može se dodijeliti samo jedan evalForm."
        },
        "zapisi": [
                {
```

"vrijeme": 1439993633000,

"korisničko ime": "Korisničko ime agenta. Koristi se za identifikaciju agenta kojem se pripisuje ovaj kontakt",

"pošiljatelj": "Pošiljatelj e-pošte ili teksta, obično adresa e-pošte. To će potrajati bilo koji niz ipak",

"prijemnik": [

"prijemnik 1",

"Prijemnik 2"

],

"tekst": "Ovo je tijelo teksta i dio koji će se tražiti za učitavanja",

"predmet": "Ovo je predmet e-pošte ili teksta" "metapodaci": {

"polje1" : "vrijednost1",

"polje2" : "vrijednost2"

},

"Reference": [

"Referenca 1",

"Referenca 2"

],

"ID" : "Identifikator teksta; odnosi se samo na e-pošta"

}

]

}

Uvoz generičkog teksta s više datoteka API

Generički uvoz teksta s više datoteka API pruža mogućnost uvoza podataka iz tekstualnog izvora s kontaktima i sadržajem u zasebne datoteke. Ovaj API može se koristiti samostalno ili putem usluge Data Server.

> **NAPOMENA:** Kada uvozite tekstualne podatke pomoću pogreške Webex WFO API,, tekst bi trebao biti kodiran UTF-8. To omogućuje uključivanje posebnih znakova koji nisu dostupni s ASCII kodiranjem.

Protokol i URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Metoda	POST
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva

Datoteke CSV i JSON sadrže polja definirana u sljedećoj tablici.

> **NAPOMENA** Ako za prijenos datoteka koristite podatkovni poslužitelj, naziv datoteke CSV ili JSON mora biti TEXTCONTACT.

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
evalForm	N	Niz	Naziv obrasca za procjenu. Obrazac za procjenu dodijeljen kontaktu ako je kontakt označen za kvalitetu.
Datoteke	D	Niz	Naziv tekstualne datoteke koja sadrži razgovor.
Id	N	Niz	Identifikator iz izvora pridruženog kontaktu. Ovo nije CCR ID. Kontakti nisu

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			ako je ID već korišten za prethodni kontakt.
metapodaci	N	Niz	Metapodaci pridruženi kontaktu. Nazivi metapodataka moraju odgovarati definiranim poljima metapodataka.
prijemnik	N	Niz	Popis primatelja. Svaki primatelj je označen simbolom cijevi (|).
reference	N	Niz	Tekst koji se koristi u porukama e-pošte za praćenje rasprava s nitima. Razgraničena cijevima (ako je datoteka u obliku CSV) ili JSON poljem (ako je datoteka u JSON formatu).
pošiljatelj	N	Niz	Ime pošiljatelja. To može biti, ali ne mora biti, adresa e-pošte.
subjekt	N	Niz	Predmet pridružen kontaktu.
textType	D	Niz	Izvor teksta. Valjane vrijednosti: ▪ čavrljanje ▪ E-pošta ▪ Facebook ▪ drugi ▪ web-mjesto
Vrijeme	D	Vrijeme	Vrijeme početka povezano s kontaktom. Format = Unix epohalno vrijeme u milisekundama.
korisničko ime	D	Niz	Prijava korisnika pridruženog kontaktu.

Podržani oblici

Višedijelni prijenos sastoji se od jedne ili više podatkovnih datoteka kontakta i jedne ili više datoteka sadržaja.

Datoteka	Podržani oblici
Podaci za kontakt – sadrže	CSV, JSON

Datoteka	Podržani oblici
Podaci za kontakt	
Sadržaj – sadrži tekstne dijelove kontakta	TXT

Također možete prenijeti ZIP datoteku koja sadrži datoteke u svim gore navedenim formatima. Kada se raspakira, sadržaj datoteke tretira se kao da je uključen u standardni višedijelni zahtjev. Pogledajte za više informacija.

IMPORTANT CSV i JSON datoteke mogu se koristiti samo za podatke o kontaktima, a ZIP datoteke mogu se koristiti samo za komprimiranje datoteka za višedijelni prijenos. Datoteke sadržaja ne mogu koristiti CSV, JSON ili ZIP datoteku formate.

Primjer skupne CSV datoteke

textType,naziv datoteke,evalForm,vrijeme,korisničko ime,pošiljatelj,primatelj,predmet,metapodaci,fere nces, ID e-pošta,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, moj račun, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 e-pošta,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,zatvori moj račun, accNum=676,ref1,2 chat,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, pitanje naplate, accNum=900,,

Primjer ZIP datoteke

ZIP-om rukujete drugačije od CSV ili JSON datoteke, jer je ZIP datoteka zbirka datoteka koje se obrađuju kao da se radi o pojedinačnim datotekama unutar zahtjeva za više dijelova. Zapamtite ove točke kada koristite ZIP datoteku:

- Naziv ZIP datoteke je ključ na koji se treba pozvati u CSV/JSON.
- Bilo koja struktura mape u ZIP datoteci je spljoštena i zanemarena.

Na primjer, višedijelni zahtjev izgleda ovako.

textcontacts.zip

TextContacts.CSV (sadrži 2 retka za e-poštu1 i čavrljanje1) email1.txt

chat1.txt

Ovaj višedijelni zahtjev obrađuje se kao da su sve datoteke u ZIP-u ili sve pojedinačno u višedijelnom zahtjevu.

Primjer JSON datoteke

JSON tijelo


```
[
        {
                "textType": "e-pošta",
                "vrijeme": 1439993633000,
                "korisničko ime":
                "john.smith@acme.com", "pošiljatelj":
                "mysender",
                "naziv datoteke": "email1.txt",
                "predmet": "Ovo je predmet e-pošte ili teksta",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "ime": "ime evalForm. Prijenos će funkcionirati samo s
Naziv ili samo ID. Može se dodijeliti samo jedan evalForm."
                },
                "Vrijeme": 1439993633000,
                "korisničko ime":
                "john.smith@acme.com", "pošiljatelj":
                "mysender",
                "Naziv datoteke": "chat1.txt",
                "predmet": "Ovo je predmet e-pošte ili teksta" "prijemnik": [
                        "prijemnik 1",
                         "Prijemnik 2"
                ],
                "metapodaci": {
```

"polje1" : "vrijednost1", "polje2"
: "vrijednost2"
},
"Reference": [
"Referenca 1",
"Referenca 2"
],
}
]

Sadržaj

email1.txt

Ovo je tijelo e-pošte.

Uvoz API

Ovo API izlaže krajnje točke slične REST-u za izvođenje uvoza. Omogućuje vam dohvaćanje informacija o pozadinskim modelima objekata (tj. polja pozadinskog modela i vrstama koje se mogu dodijeliti tim poljima) i uvoz podataka iz CSV datoteka u te pozadinske modele.

GET Import Protocol i URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Pri čemu je importType jedna od unaprijed definiranih vrsta uvoza.korisnici **PRIMJER** : korisnici, grupe i timovi.
Metoda	DOBITI
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

DOHVATI polja zahtjeva za uvoz

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
acdId	N	Niz	Ako je postavljeno, vraća agente pridružene ovoj pogrešci ACD ID.
basicInfo	N	Booleovo	Kada je postavljeno na True, vraća samo osnovne informacije o agentu (ID, ime, prezime, broj zaposlenika).

Prema zadanim postavkama (to jest, bez postavljenih parametara), vraćaju se svi agenti, bez obzira na status aktivacije.

NAPOMENA: Sve varijante nameću pravila prikaza. Vraćaju se samo agenti vidljivi pozivatelju.

DOHVATI polja odgovora na uvoz

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
poljima	Popis polja na pozadinskom modelu.
ključ	Ključ baze podataka koji identificira polje u pozadini.
etiketa	Oznaka polja koja se koristi u korisničkom sučelju.
potreban	Određuje je li polje obavezno.
Višestruka vrijednost	Određuje može li polje prihvatiti višestruke vrijednosti.
vrstama	Popis vrsta podataka koje polje može prihvatiti. Primjeri vrsta uključuju tekst, datume i Booleove podatke.
zakonik	Šifra za vrstu podataka.
opis	Opis vrste podataka.
formatiraj	Primjer vrste podataka.

Primjer JSON datoteke za uvoz

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
{
        "Polja": [
          {
                "ključ": "ID",
                "oznaka": "Tim ID", "obavezno":
                true, "multivalued": false, "types": [
                {
                      "kod": "Cijeli broj", "opis": "Broj",
                      "format": "1, 2, 3"
                }
          ]
    },
```

```
            {
                "ključ": "ime",
                "oznaka": "Ime",
                "obavezno": true,
                "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "kod": "Tekst", "opis": "Tekst",
                    "format": "Primjer teksta"
                }
        ]
},
{
            "ključ": "aktiviraniDatum", "oznaka":
            "Aktivirani datum", "potrebno": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "šifra": "MM/DD/GGGG", "opis":
                    "Datum u SAD-u", "format":
                    "07/04/2016"
                },
                {
                    "šifra": "DD/MM/GGGG", "opis": "Europski
                    datum", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

```
{
        "ključ": "productivityCompilation", "label":
        "Kompilacija produktivnosti", "potrebno":
        istina,
        "Višestruko vrijedno": Netočno,
        "vrste": [
            {
                "kod": "TrueFalse", "opis": "true/false",
                "format": "true"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Uvoz protokola i URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Pri čemu je importType jedna od unaprijed definiranih vrsta uvoza. **PRIMJER** : korisnici, grupe i timovi.
Metoda	POST
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Uvoz polja odgovora POST

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
tenantId	Klijent ID za polja s više vrijednosti.

Polje	Opis
kartiranje	Opisuje polje mapiranja objekata za polja s više vrijednosti.
stupac	CSV stupac iz kojeg se dohvaćaju podaci za mapiranje.
polje	Polje pozadinskog modela na koji će se mapirati podaci.
Vrsta podataka	Vrsta podataka stupca CSV koji za pozadinu određuje jesu li za podatke potrebne dodatne transformacije.

POST Primjer uvoza JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

JSON Format


```
{
        "ID klijenta":1,
        "mapiranje":[
                {
                        "kolumna":"Tim ID",
                        "polje":"ID", "dataType":
                        "Cijeli broj"
                },
                {
                        "stupac":"Ime",
                        "field":"name", "dataType":
                        "Text"
                },
                {
                        "stupac":"Aktivirani datum",
                        "polje":"aktiviraniDatum", "vrsta
                        podataka": "MM/DD/GGGG"
                },
                {
```

"stupac":"Kompilacija produktivnosti",
"polje":"produktivnostCompilation", "dataType":
"TrueFalse"
}
]
}

Oblik POST Success Response

{
"STATUS": "USPJEH",
"responseText": "Datoteka je uspješno uvezena"
}

API-ji s preferencama uvoza

Preference uvoza korisnički su definirani podaci koji se koriste kao dio postupka uvoza CSV datoteke. Ti podaci smanjuju napore uvoza datoteka omogućujući vam da zadržite unaprijed definirane postavke za uvoz CSV datoteka.

U ovom se odjeljku opisuju sljedeći API-ji s preferencama uvoza:

Stvaranje preferenci uvoza API

Stvaranje preferenci API omogućuje stvaranje novih preferenci uvoza.

Stvaranje protokola Preference uvoza i URI

URI	/API/rest/importpreference
Metoda	POST
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Stvaranje polja zahtjeva za postavke uvoza

Polje	**Opis**
ime	Naziv nove preferencije uvoza.
tip	Vrsta preferenci uvoza.
Mapiranja	Popis mapiranja polja za preference uvoza.
polje	Polje za navedenu postavku uvoza.
stupac	Naslov stupca za polje.
Vrsta podataka	Vrsta podataka u polju.

Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza

Slijedi primjer formatiranog JSON zahtjeva.

```
{
        "ime": "Moja želja", "vrsta": "osobe",
        "mapiranje": [
            {
                "polje": "personId", "stupac":
                "personId", "dataType":
                "Text"
            }
        ]
}
```

Stvaranje sistemskog odgovora preferenci uvoza

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Brisanje preferenci uvoza API

Preference brisanja API omogućuju brisanje postojećih preferenci uvoza.

Brisanje protokola Preference uvoza i URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Pri čemu je ID ID preferenci uvoza koju želite izbrisati.
Metoda	IZBRISATI
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Izbriši postavke uvoza Sistemski odgovor

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Preference uvoza API

Preference uvoza API dohvaća sve preference uvoza za trenutnog klijenta.

Protokol Preference uvoza i URI

URI	/API/rest/importpreference
Metoda	DOBITI
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja odgovora preferenci uvoza

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
Preference	Popis preferenci uvoza.
osobe	Popis preferenci uvoza korisnika.
Id	Preference uvoza ID.
ime	Naziv preferenci uvoza.
tip	Vrsta preferenci uvoza.
Mapiranja	Popis mapiranja polja za preference uvoza.
polje	Polje za navedenu postavku uvoza.
stupac	Naslov stupca za polje.
Vrsta podataka	Vrsta podataka u polju.

Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

```
{
        "preferencije": [
                {
```

```
                "osobe": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "ime": "Moje mapiranje korisnika",
                        "vrsta": "osobe", "mapiranja": [
                            {
                                "polje": "personId",
                                "stupac": "Osoba ID",
                                "dataType": "Cijeli broj"
                            },
                            {
                                "polje": "e-pošta",
                                "stupac": "E-pošta", "vrsta
                                podataka": "Tekst"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "ime": "Moje prazno mapiranje",
                        "vrsta": "osobe",
                        "mapiranja": []
                    }
            ]
        },
        {
            "Grupe": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "ime": "Moje grupno mapiranje", "vrsta":
                        "osobe",
```

```
                    "mapiranja": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Odgovor sustava

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Preference uvoza po ID API

Postavke uvoza po ID API dohvaćaju preference uvoza po ID, tako da ih možete vidjeti.

Preference uvoza po protokolu ID i URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Metoda	DOBITI
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametri	ID = ID preferenci uvoza koje želite pregledati.

Preference uvoza prema ID polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
Id	Preference uvoza ID.
ime	Naziv preferenci uvoza.
tip	Vrsta preferenci uvoza.
Mapiranja	Popis mapiranja polja za preference uvoza.

Polje	Opis
polje	Polje za navedenu postavku uvoza.
stupac	Naslov stupca za polje.
Vrsta podataka	Vrsta podataka u polju.

Primjer uvoza preferenci po ID JSON datoteci

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
{
        "ID": 1,
        "ime": "Moje mapiranje korisnika",
        "vrsta": "osobe", "mapiranja": [
                {
                        "polje": "personId",
                        "stupac": "Osoba ID",
                        "dataType": "Cijeli broj"
                },
                {
                        "polje": "e-pošta",
                        "stupac": "E-pošta", "vrsta
                        podataka": "Tekst"
                }
        ]
}
```


Odgovor sustava

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Ažuriraj preference uvoza API

Preference ažuriranja API omogućuju uređivanje postojećih preferenci uvoza.

Ažuriranje protokola Preference uvoza i URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Pri čemu je ID ID preferenci uvoza koju želite urediti.
Metoda	PUT
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Ažuriraj polja odgovora preferenci uvoza

Polje	Opis
ime	Naziv postavke uvoza.
tip	Vrsta preferenci uvoza.
Mapiranja	Popis mapiranja polja za preference uvoza.
polje	Polje za navedenu postavku uvoza.
stupac	Naslov stupca za polje.
Vrsta podataka	Vrsta podataka u polju.

Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza

Slijedi primjer formatiranog JSON zahtjeva.

```
{
        "ime": "Ažurirano ime", "vrsta":
        "osobe", "mapiranje": [
                {
                        "polje": "personId", "stupac":
                        "Osoba ID", "dataType":
                        "Tekst"
                }
        ]
```

```
}
```

Ažuriranje odgovora sustava preferenci uvoza

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Popis uključenja/isključenja API

Popis uključivanja/isključivanja API koristite za stvaranje, definiranje, ažuriranje ili brisanje popisa proširenja, telefonskih brojeva ili uputa za kontakt koje radite ili ne želite snimati. Ovaj API koristi četiri metode:

- GET InclusionExclusion: omogućuje dohvaćanje jednog ili svih popisa uključivanja/isključivanja.
- PUT InclusionExclusion: Omogućuje ažuriranje informacija na popisu Uključivanje/isključenje.
- POST InclusionExclusion: Omogućuje stvaranje popisa uključivanja/isključivanja.
- DELETE InclusionExclusion: Omogućuje brisanje popisa za uključivanje/isključivanje.

GET Popis uključivanja/isključenja API

GET Include/Exclude List omogućuje dohvaćanje jednog ili svih popisa za uključivanje/isključivanje.

GET Inclusion/Exclusion List API Protocol i URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	DOBITI
Dozvole	Administriranje QM
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON
Parametri	<ID> = Popis uključivanja/isključenja ID

Polja zahtjeva za GET Inclusion/Exclusion List API

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
inclusionExclusionListId	D	Cijeli broj	Popis uključenja/isključenja ID.
inclusionExclusionType	D	Cijeli broj	Vrsta uključivanja/isključivanja:

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType	N	Cijeli broj	Vrsta uzorka popisa Uključivanje/isključenje" 1 = ANI (pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj) 3 = Proširenje 4 = Telefonski broj 5 = Bilo koji
uzorak	N	Niz	Uzorak brojeva na popisu Uključivanje/isključenje. To vam omogućuje da odredite raspon brojeva koje želite uključiti ili isključiti. Polje uzorka dopušta dva zamjenska znaka, a znak plus (+): ? = jedna znamenka **PRIMJER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u području 612 Kod sa razmjenom 822. * = Bilo koji broj znamenki **PRIMJER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u području 612 zakonik. + = Indikator šifre države (vrijedi samo na početku niza) **PRIMJER** +44 uključuje ili isključuje kontakte u Ujedinjenom Kraljevstvu. **VAŽNO** Ako izvozite popis za uključivanje ili isključivanje koji Uključuje međunarodni pozivni broj sa znakom plus (+), Excel će taj broj tretirati kao matematički

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			izraz. Da biste koristili te popise, pretvorite izvezenu .CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u Excelu i definirajte je kao stupac oblikovan tekstom.
inclusionExclusionCallDirection	N	Cijeli broj	ID za smjer poziva: 1 = Ulazni 2 = izlazni 3 = Ili

Polja odgovora GET Service API

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
inclusionExclusionListId	Popis uključenja/isključenja
ID. inclusionExclusionType	Vrsta
uključivanja/isključivanja:	1 = Uključivanje 2 = uključivanje
isključivanjaExclusionPatternType Uključivanje/isključenje"	Vrsta uzorka popisa 1 = ANI (pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj) 3 = Proširenje 4 = Telefonski broj 5 = Bilo koji
uzorak	Uzorak brojeva na popisu Uključivanje/isključenje. To vam omogućuje da odredite raspon brojeva koje želite uključiti ili isključiti. Polje uzorka dopušta dva zamjenska znaka, a znak plus (+): ? = jedna znamenka **PRIMJER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve

u pozivnom broju 612 sa razmjenom 822.

	* = Bilo koji broj znamenki **PRIMJER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612. + = Indikator šifre države (vrijedi samo na početku niza) **PRIMJER** +44 uključuje ili isključuje kontakte u Ujedinjenom Kraljevstvu. **VAŽNO** Ako izvozite popis za uključivanje ili isključivanje koji uključuje međunarodni pozivni broj s plus (+) znak, Excel će tretirati broj kao matematički izraz. Da biste koristili te popise, pretvorite izvezenu .CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u Excelu i definirajte je kao stupac oblikovan tekstom.
inclusionExclusionCallDirection	ID za smjer poziva: 1 = Ulazni 2 = izlazni 3 = Ili

Primjer datoteke GET Service API JSON

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

PUT Uključi/isključi popis API

PUT Popis uključivanja/isključivanja omogućuje ažuriranje postojećih popisa uključivanja/isključivanja.

PUT Uključi/isključi popis API Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	PUT
Dozvole	Administriranje QM
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

PUT Uključi/isključi popis API polja zahtjeva

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
inclusionExclusionListId	D	Cijeli broj	Popis uključenja/isključenja ID.
inclusionExclusionType	D	Cijeli broj	Vrsta uključivanja/isključivanja: 1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType	N	Cijeli broj	Vrsta uzorka popisa Uključivanje/isključenje: 1 = ANI (pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj) 3 = Proširenje 4 = Telefonski broj 5 = Bilo koji
uzorak	N	Niz	Uzorak brojeva na popisu Uključivanje/isključenje. To vam omogućuje da odredite raspon brojeva koje želite uključiti ili isključiti. Polje uzorka dopušta dva zamjenska znaka, a znak plus (+): ? = jedna znamenka **PRIMJER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u području 612 Kod sa razmjenom 822. * = Bilo koji broj znamenki

Polje	Zaht	Vrst	Opis
			PRIMJER 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u području 612 zakonik. + = Indikator šifre države (vrijedi samo na početku niza) **PRIMJER** +44 uključuje ili isključuje kontakte u Ujedinjenom Kraljevstvu. **VAŽNO** Ako izvozite popis za uključivanje ili isključivanje koji Uključuje međunarodni pozivni kod sa znakom plus (+), Excel će taj broj tretirati kao matematički izraz. Da biste koristili te popise, pretvorite izvezenu .CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u Excelu i definirajte je kao stupac oblikovan tekstom.
inclusionExclusionCallDirection	N	Cijeli broj	ID za smjer poziva: 1 = Ulazni 2 = izlazni 3 = Ili

PUT Uključi/isključi popis API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
inclusionExclusionListId	Popis
uključivosti/isključenja ID. inclusionExclusionType	Vrsta
uključivanja/isključivanja:	1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType	Vrsta uzorka popisa Uključivanje/isključenje"

Polje	Opis
	1 = ANI (pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj) 3 = Proširenje 4 = Telefonski broj 5 = Bilo koji
uzorak	Uzorak brojeva na popisu Uključivanje/isključenje. To vam omogućuje da odredite raspon brojeva koje želite uključiti ili isključiti. Polje uzorka dopušta dva zamjenska znaka, a znak plus (+): ? = jedna znamenka **PRIMJER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612 sa razmjenom 822. * = Bilo koji broj znamenki **PRIMJER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612. + = Indikator šifre države (vrijedi samo na početku niza) **PRIMJER** +44 uključuje ili isključuje kontakte u Ujedinjenom Kraljevstvu. **VAŽNO** Ako izvozite popis za uključivanje ili isključivanje koji uključuje međunarodni pozivni broj s plus (+) Znak, Excel će tretirati broj kao matematički izraz. Da biste koristili te popise, pretvorite izvezenu .CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u Excelu i definirajte je kao stupac oblikovan tekstom.
inclusionExclusionCallDirection	ID za smjer poziva: 1 = Ulazni 2 = izlazni 3 = Ili

PUT Uključi/isključi popis API Primjer JSON datoteke

{

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

POST Popis uključivosti/isključenja API

POST Popis uključivanja/isključivanja omogućuje vam stvaranje popisa kontakata koje želite uključiti u ili isključiti iz snimanja.

POST Popis uključivanja/isključenja API Protocol i URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	POST
Dozvole	Administriranje QM
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

POST Popis uključivanja/isključivanja Polja zahtjeva API

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
inclusionExclusionListId	D	Cijeli broj	Popis uključivosti/isključenja ID.
inclusionExclusionType	D	Cijeli broj	Vrsta uključivanja/isključivanja: 1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType	N	Cijeli broj	Vrsta uzorka popisa Uključivanje/isključenje" 1 = ANI (pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj)

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			3 = Proširenje 4 = Telefonski broj 5 = Bilo koji
uzorak	N	Niz	Uzorak brojeva na popisu Uključivanje/isključenje. To vam omogućuje da odredite raspon brojeva koje želite uključiti ili isključiti. Polje uzorka dopušta dva zamjenska znaka, a znak plus (+): ? = jedna znamenka **PRIMJER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u području 612 Kod sa razmjenom 822. * = Bilo koji broj znamenki **PRIMJER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u području 612 zakonik. + = Indikator šifre države (vrijedi samo na početku niza) **PRIMJER** +44 uključuje ili isključuje kontakte u Ujedinjenom Kraljevstvu. **VAŽNO** Ako izvozite popis za uključivanje ili isključivanje koji uključuje međunarodni pozivni kod sa znakom plus (+), Excel će taj broj tretirati kao matematički izraz. Da biste koristili te popise, pretvorite izvezenu .CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u Excelu i definirajte je kao stupac oblikovan tekstom.
inclusionExclusionCallDirection	N	Cijeli broj	ID za smjer poziva:

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			1 = Ulazni 2 = izlazni 3 = Ili

POST Popis uključivanja/isključivanja API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
inclusionExclusionListId	Popis
uključivosti/isključenja ID. inclusionExclusionType	Vrsta
uključivanja/isključivanja:	
	1 = Uključivanje 2 = uključivanje
isključivanjaExclusionPatternType	Vrsta uzorka popisa
uključivanja/isključenja:	
	1 = ANI (pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj) 3 = Proširenje 4 = Telefonski broj 5 = Bilo koji
uzorak	Uzorak brojeva na popisu Uključivanje/isključenje. To vam omogućuje da odredite raspon brojeva koje želite uključiti ili isključiti. Polje uzorka dopušta dva zamjenska znaka: ? = jedna znamenka **PRIMJER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612 sa razmjenom 822. * = Bilo koji broj znamenki **PRIMJER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID za smjer poziva: 1 = Ulazni

Polje	Opis
	2 = izlazni 3 = Ili

POST Popis uključivanja/isključenja API Primjer JSON datoteke

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

IZBRIŠI Popis za uključivanje/isključivanje API

DELETE Popis za uključivanje/isključivanje omogućuje brisanje popisa za uključivanje/isključivanje.

DELETE Include/Exclude List API Protocol i URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	POST
Dozvole	Administriranje QM
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

Izbriši popis uključivanja/isključivanja Sistemski odgovor

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Poslovi API

Ovaj API olakšava jednostavne upite posljednjeg "X" koji bilježi poslove usklađivanja kako bi pružio detalje o statusu posla tijekom leta, kao i pojedinosti o povijesnom usklađivanju.

Protokol i URI

URI	/API/rest/reconciliation/jobs
Metoda	DOBITI
Dozvole	Administriranje klijenta
Vrsta sadržaja	Ne vrijedi

Polja zahtjeva

Ime	Opis	Bilješke
granica	Broj radnih mjesta za povratak	Zadano = 1
tenantId	Klijent ID do Upit za poslove usklađivanja	Ovo se polje odnosi samo na račune administratora sustava. Za korisnike administratora klijenta, polje je zadano za klijenta korisnika ID.

Polja odgovora

Polje	Vrsta	Opis
Id	Brojčani	Posao ID.
tenantId	Brojčani	Stanar ID za posao.
datumPokretanja posla	Epoha	Datum početka posla.
posaoEndDate	Epoha	Datum završetka posla.

Polje	Vrsta	Opis
status posla	Niz	Status posla. Moguće vrijednosti: ▪ PREDVIĐEN ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ POBAČEN ▪ ZAVRŠEN
minContactDate	Epoha	Minimalni datum kontakta koji treba tražiti.
maxContactDate	Epoha	Maksimalan datum kontakta za traženje.
snimkeObrađene	Brojčani	Broj obrađenih snimki.
snimke ToProcess	Brojčani	Broj snimki za obradu.
cdrMatches	Brojčani	Broj podudarnih CDR-ova.
rootResultingInCcr	Brojčani	Broj korijenskih snimki koje su rezultirale stvaranjem kontakta.
ccrsCreated	Brojčani	Broj kreiranih CCR-ova.
extensionTableMatches	Brojčani	Broj uređaja za koje je utvrđeno da odgovaraju kontaktima u ovom poslu usklađivanja.
acdMatches	Brojčani	Broj ACD podudaranja.
averageSuccess	Numerički (milisekunde)	Prosječno vrijeme dovršetka za svako uspješno usklađeno korijensko snimanje.
successCount	Brojčani	Broj uspješno obrađenih korijenskih snimki.
successTotalTime	Numerički (milisekunde)	Ukupno vrijeme potrebno za obradu svih korijenskih snimki za koje se utvrdi da imaju odgovarajuće kontakte.
isScheduledJob	True/False	Posao je pokrenuo raspored.
ažuriraniDatum	Epoha	Vremenska oznaka najnovijeg ažuriranja posla.

Polje	Vrsta	Opis
producentHostName	Niz	Naziv glavnog računala računala računala koje je stvorilo posao.
consumerHostName	Niz	Naziv glavnog računala računala računala koje je potrošilo posao.
kontaktReconciliationDuration	Broj (sekunde)	Trajanje vremena potrebnog za usklađivanje kontakata.
realtimeEventDuration	Broj (sekunde)	Trajanje događaja u stvarnom vremenu.
neRealtimeEventDuration	Broj (sekunde)	Trajanje događaja koji nisu u stvarnom vremenu.
tijek radaTrajanje	Broj (sekunde)	Trajanje tijeka rada.
numberOfRealtimeEvents	Brojčani	Broj događaja u stvarnom vremenu koje obrađuje posao.
numberOfNonRealtimeEvents	Brojčani	Broj događaja koji nisu u stvarnom vremenu obrađeni po poslu.
svojstava	Karta nizova s ključnom vrijednošću	Karta svojstava koja su isporučena poslu.

Primjeri JSON datoteka

Zahtjev

Slijedi primjer formatiranog JSON zahtjeva.

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

Odgovor

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "DOVRŠENO",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "snimkeObrađeno": 0,
11           "recordingsToProcess": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "extensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "prosječniUspjeh": 0,
18           "successCount": 0,
19           "successTotalTime": 0,
20           "isScheduledJob": false,
21           "updatedDate": 1628177990310,
22           "produceHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "nonRealtimeEventDuration": 0,
27           "tijek radaDuration": 0,
28           "numberOfRealtimeEvents": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "Svojstva": {}
31       }
32   ]
```

API-ji organizacijske strukture

API-ji organizacijske strukture koriste se za dohvaćanje ili stvaranje osnovnih informacija o klijentu.

Dodjeljivanje uloga osobi API

Dodjela uloga osobi API omogućuje vam dohvaćanje ili ažuriranje uloge osobe.

Dodjeljivanje uloga osobi API Protocol i URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Metoda	POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Dodjeljivanje uloga osobi API polja zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Opis
ime	D	Naziv grupe
parentGroupId	D	Jedinstvena ID nadređene grupe.
timove	N	popis ID-ova tima pridruženih timu.

Dodjela uloga osobi API Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

```
                "grupe":,
                { "ID":2,
                "ime":"stanar CCS 1",

        },
        ...
]
```

Zajednička grupa API

Ovaj API stvara novu grupu s navedenim podacima.

Uobičajena grupa API Protocol i URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Metoda	POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	JSON

Polja zahtjeva zajedničke grupe API

Ime	Zahtjev?	Opis
ime	D	Naziv grupe
parentGroupId	D	Jedinstvena ID nadređene grupe.
timove	N	popis ID-ova tima pridruženih timu.

Organizacijska struktura Zajednički API (informacije o dubinskoj analizi)

Ovaj API vraća JSON polje koje sadrži informacije za svaku grupu, sve timove u svakoj grupi i sve agente u svakom timu, za opseg korisnika.

Uobičajeni protokol API i URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metoda	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametar	dozvole

Uobičajena polja zahtjeva za API

Ime	Zahtjev ?	Opis
dopuštenje	D	Naziv dozvole za koji želite navesti informacije o grupnoj i timskoj dozvoli.

Uobičajena polja odgovora API

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
ID grupe	Grupa ID za timove u nizu.
ime	Naziv grupe.
displayId	Prikaži ID grupe.
parentGroupId	ID nadređene grupe navedene grupe.
parentGroupName	Naziv nadređene grupe navedene grupe.
timove	Informacije o timu.
ID osobe	Osoba ID korisnika u navedenom timu.
imeName	Ime korisnika u navedenom timu.
prezime	Prezime korisnika u navedenom timu.

Ime	Opis
tenantId	Klijent ID korisnika u navedenom timu.
E-pošta	Adresa e-pošte korisnika u navedenom timu.
skillId	Vještina ID korisnika u navedenom timu.

Uobičajeni primjer API JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Klijent 1",
                "timovi":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Klijent 1
                                Tim 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Klijent 1 Grupa 1", "agenti":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "prezime"dente", "groupId":4,
                                                "ID klijenta":2,
```

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

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

Grupa API

Koristite ovu API za dohvaćanje svih grupa kojima korisnik ima pristup ili za stvaranje nove grupe.

Grupa API Protocol i URI

Za popisivanje ili stvaranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metoda	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Za uvrštavanje ili stvaranje određene grupe:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Metoda	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Perametar	Grupa ID kojoj korisnik ima pristup.

Grupiraj API polja zahtjeva - sve grupe

Stvara nove grupe kojima korisnik ima pristup.

Ime	Zahtjev?	Opis
Id	D	Grupa ID u grupe koja će se prikazati.
ime	D	Naziv grupe.
aktiviran	D	Vrijeme aktivacije u epoha milisekundama.
deaktiviran	N	Vrijeme deaktivacije u epohi milisekundama.
ID nadređene grupe	D	Naziv nadređene grupe za grupu.

Grupiraj API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
Id	Grupa ID u grupe koja će se prikazati.
ime	Naziv grupe.

Primjer JSON datoteke grupe API

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

```
[
        {
                "ID":4,
                "ime":"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "ime":"Pridruženi widgeti",
        },
        ...
]
```

Detalji za jednu grupu:

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

Grupiraj po ID (sa servisom Teams)

Grupa prema ID (s timovima) API omogućuje vam popis informacija za navedenu grupu (uključujući njezine timove), ažuriranje navedene grupe ili brisanje tima.

Grupiraj po protokolu ID (uz Teams) i URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Metoda	DOBITI POST IZBRIŠI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametar	Grupa ID

Grupiraj po ID (s timovima) Polja zahtjeva

Metoda POST ažurira navedeni zapis grupe.

Ime	Zahtjev ?	Opis
ime	D	Naziv grupe koju treba ažurirati.
parentGroupId	D	Naziv nadređene grupe za novu grupu.

Grupiraj po ID (s timovima) Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
Id	Grupa ID za prikaz.
ime	Naziv grupe za prikaz.
aktiviran	Vrijeme od grupne aktivacije, u epohi milisekundama.

Ime	Opis
deaktiviran	Vrijeme od grupne deaktivacije, u epohi milisekundama.
parentGroupId	Naziv nadređene grupe za grupu.
timovi	Detaljne informacije o timovima unutar grupe.
ime	Ime tima.
ID grupe	Grupa ID za tim.

Grupiraj po ID (sa servisom Teams) Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "ID":3,
                "name":"Tenant 1 Group 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "Timovi": [
                        {
                                "ime":"Klijent 1 Tim 1" "ID-a
                                grupe":4
                        }
                        {
                                "ime":"Klijent 1 Tim 2" "ID-a
                                grupe":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Osoba u grupi API

Osoba s grupom API omogućuje prikaz, ponovnu dodjelu i dodavanje osobe u grupu.

Protokol API za osobe u grupi i URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Metoda	DOBITI PUT POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametar	groupId - ID grupe u koju osobe

Polja zahtjeva za grupnom osobom API

Ponovno dodijelite osobu grupi i vraća sve korisnike u toj grupi nakon ponovne dodjele.

Ime	Zahtjev ?	Opis
ID osobe	D	Osoba ID korisnika u grupi.

Polja odgovora API za osobu grupe

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
imeName	Ime osobe u grupi.
prezime	Prezime osobe u grupi.
ID osobe	Osoba ID korisnika u grupi.

Primjer datoteke za osobe grupe API JSON

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "firstName":"al",
                "prezime"dente", "personId":2,

        },
        {       "firstName":"max",
                "prezime"stout", "personId":3,



        },
        ...
]
```


Grupa (s opsegom) API

Grupa (s opsegom) API omogućuje prikaz i stvaranje grupe.

Grupiranje (s opsegom) API Protocol i URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metoda	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametar	Dozvola – naziv dosega grupe.

Grupiraj (s opsegom) API polja zahtjeva

Metoda POST stvara grupu u navedenoj nadređenoj grupi.

Ime	Zahtjev?	Opis
ime	D	Naziv grupe.
parentGroupId	D	ID nadređene grupe.

Grupiraj (s opsegom) API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
ime	Naziv grupe.
Id	ID grupe.

Grupiranje (s opsegom) API Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

```
[
    {
            "name":"Tenant 1 Group 1", "groupId":1,

    },
    {       "name":"Tenanr 1 Group 2", "groupId":2,



    }
    ...
]
```

Dozvole API

Koristite dozvole API da biste dohvatili sve dostupne dozvole za grupu.

Dozvole API Protocol i URI

Za popisivanje ili stvaranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

URI	/API/rest/org/permissions/
Metoda	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Dozvole API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
Id	ID određene dozvole.
ime	Naziv dozvole.

Primjer dozvola API JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

Osoba API

Osoba API prikazuje ili stvara novu osobu (korisnika) unutar Webex WFO.

Osoba API Protocol i URI

URI	/API/rest/org/common/person
Metoda	POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Osoba API polja zahtjeva

Metoda POST stvara novu osobu/agenta. Uloge nisu potrebne za novu osobu; Zadana je zadana uloga agenta. GroupId nije potreban; Zadana vrijednost bit će zadana za tim, a podaci o detaljima o osobi potrebni su samo ako je korisnik potrebno zakazati. Prikazi nisu potrebni; koristit će se zadani prikaz.

Ime	Zahtjev?	Opis
imeName	D	Ime nove osobe.
prezime	D	Prezime nove osobe.
E-pošta	D	Adresa e-pošte nove osobe.
vremenska zona	D	Vremenska zona nove osobe.
acdId	D	ACD nove osobe.
enabledForScheduled	D	Slijedi potvrdni okvir prikazan na stranici za uređivanje/stvaranje korisnika. Koristi ga WFM umjesto detalja o agentu kako bi se odredilo treba li zakazati novu osobu.
agentDetail		Pruža detalje za novu osobu
skillMappings	N	Prikazuje popis mapiranja vještina korisnika.
Iznimke	N	Navodi korisnikove iznimke.
pogledi	N	Definira korisnikove postavke prikaza.
ID prikaza	N	Korisnički prikaz ID.
glavni pogled	N	Označava je li navedeni prikaz ID glavni korisnik

Ime	Zahtjev?	Opis
		pogled. True = Glavni prikaz korisnika False = Nije glavni prikaz korisnika
workShifts	N	Postavke radne smjene korisnika.
workShiftId	N	Radna smjena korisnika ID.
shiftWeekStart	N	Datum početka korisnikovog tjedna smjene.

Primjer datoteke osobe API JSON

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
{
    "firstName": "Al",
    "prezime": "Dente",
    "e-pošta": "al.dente@domain.com",
    "lozinka": "123456789",
    "vremenska zona": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
               "iznimke": [ 1,
                    2
            ],
            "Prikazi": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Osoba po ID API

Osoba po ID API. omogućuje pregled ili ažuriranje detaljnih informacija o određenom korisniku. Također se može koristiti za brisanje određenog korisnika.

Osoba po protokolu ID API i URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Metoda	DOBITI PUT
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametar	ID osobe

Osoba po ID API polja zahtjeva (PUT metoda)

Metoda PUT stvara detaljne informacije navedenog korisnika.

VAŽNO Ako korisnik kojeg stvorite metodom PUT bude uključen u ACD, sljedeći put kada se ACD sinkronizira, Webex WFO stvara duplikat profila osobe. Morat ćete koristiti prozor Funkcija Spoji osobu za spajanje profila tih osoba.

Ime	Zahtjev ?	Opis
Id	D	Osoba ID korisnika.
acdId	D	ID korisnikove ACD.
acdServerId	D	Poslužitelj ACD ID, kao niz. Ovo može biti ID konfigurirano na stranici ACD Konfiguracija u Webex WFO, ili jedno od sljedećeg: ▪ Za sustave koji koriste Unified CCE, ovo je potreban i periferni je ID. Za sustave koji koriste pogrešku Avaya CM/CMS, ovo je: obavezno i je CMS ACD ID.
imeName	D	Korisničko ime.
prezime	D	Korisnikovo prezime.
E-pošta	D	Korisnikova adresa e-pošte.
displayId	D	Korisničko ime prikazano u Webex WFO.
aktiviran	D	Osoba s datumom je aktivirana.
deaktiviran	N	Datum deaktiviranja osobe
ID grupe	D	ID korisnikove grupe.
vremenska zona	D	Vremenska zona korisnikovog kontaktnog centra.
omogućenForScheduling	N	Ako je postavljeno na Istinito, Webex WFO koristi ovo polje, a ne Agent Pojedinosti za određivanje hoće li se korisnik rasporediti.
agentDetails	N	Popis detalja za korisnika.
aktivan	N	Označava je li korisnik aktivan.
tvrtkaStartDate	N	Datum kada je korisnik počeo raditi za tvrtku.

Ime	Zahtjev?	Opis
odjelStartDate	N	Datum kada je korisnik počeo raditi u odjelu.
terminationDate	N	Zadnji datum kada je korisnik radio za tvrtku.
agentRank	N	Korisnikov čin u odjelu.
skillMappings	N	Prikazuje popis mapiranja vještina korisnika.
Id	N	Mapiranje vještina ID.
ime	N	Naziv mapiranja vještina.
workShifts	N	Postavke radne smjene korisnika.
workShiftId	N	Radna smjena korisnika ID.
workShiftName	N	Naziv radne smjene korisnika.
shiftWeekStart	N	Datum početka korisnikovog tjedna smjene.
Iznimke	N	Navodi korisnikove iznimke.
Id	N	ID korisnikove iznimke.
ime	N	Naziv korisnikove iznimke.
datum	N	Datum iznimke korisnika.
početak	N	Datum početka iznimke korisnika.
kraj	N	Datum završetka iznimke korisnika.
trajanjeSati	N	Broj sati za korisnikovu iznimku.
cijeli dan	N	Označava je li iznimka za cijeli dan: True = Iznimka cijelog dana Netočno = manje od cijelog dana iznimke
plaća	N	Označava je li iznimka plaćena. True = Plaćena iznimka

Ime	Zahtjev?	Opis
		Netočno = Neplaćena iznimka
pogledi	N	Definira korisnikove postavke prikaza.
ID prikaza	N	Korisnički prikaz ID.
ime	N	Korisničko ime prikaza.
glavni pogled	N	Označava je li navedeni prikaz ID glavni prikaz korisnika. True = glavni prikaz korisnika Netočno = Nije glavni prikaz korisnika

Osoba po ID API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
imeName	Korisničko ime.
prezime	Korisnikovo prezime.
E-pošta	Korisnikova adresa e-pošte.
Vremenska zona	Vremenska zona korisnikovog kontaktnog centra.
acdId	Korisnik[s ACD ID.
ID grupe	ID grupe korisnika
omogućenForScheduling da bi	Ako je postavljeno na Istinito, Webex WFO koristi ovo polje, a ne Detalje o agentu Odredite želite li zakazati korisnika.
AgentDetail	Navodi detaljne informacije za korisnika.
skillMappings	Prikazuje popis mapiranja vještina korisnika.
Iznimke	Navodi korisnikove iznimke.
pogledi	Definira korisnikove postavke prikaza.

Polje	Opis
ID prikaza	Definira korisnički prikaz ID.
Glavni pogled	Postavlja je li navedeni prikaz ID glavni prikaz korisnika.
workShifts	Definira postavke radne smjene korisnika.
workShiftId	Definira radnu smjenu korisnika ID.
shiftWeekStart	Postavlja datum korisnikovog tjedna smjene.

Primjer datoteke osobe po ID API JSON

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
{
    "firstName": "Al",
    "prezime": "Dente",
    "e-pošta": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "vremenska zona": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "iznimke": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "Prikazi": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": true
```

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


Vremenska zona osobe API

Vremenska zona osobe API navodi konfiguriranu vremensku zonu navedene osobe.

Vremenska zona osobe API Protocol i URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Metoda	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametar	ID osobe

Polja odgovora API vremenske zone osobe

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
Id	Vremenska zona ID za korisnika.
ime	Naziv vremenske zone korisnika.

Primjer JSON datoteke u vremenskoj zoni osobe API

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

```
[
    {
        "ID":"GMT-6:00",
        "ime":"Središnja vremenska zona"
    }
```

Uloge API

Uloge API omogućuje čitanje svih uloga klijenta.

Uloge API Protokol i URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Metoda	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametar	tenantId

Uloge API polja zahtjeva

Metoda POST stvara navedenu ulogu za klijenta.

Ime	Zahtjev ?	Opis
ime	D	Naziv nove uloge klijenta.
tenantId	D	Uloga klijenta ID pridružena novoj ulozi.
dozvole	D	Dozvole dodijeljene novoj ulozi.
Id	D	Dozvola ID za novu ulogu.
ime	D	Naziv dozvole za novu ulogu.

Uloge API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećim tablicama.

Prilikom dohvaćanja svih uloga za klijenta vraćaju se sljedeća polja:

Polje	Opis
ID	Uloga klijenta ID.
Ime	Naziv pridružen ulozi klijenta ID.

Prilikom dohvaćanja određene uloge za klijenta vraćaju se sljedeća polja:

Polje	Opis
ID	Uloga klijenta ID.
Ime	Naziv pridružen ulozi klijenta ID.
Dozvole	Dozvole dodijeljene ulozi.
ID	Dozvola ID za ulogu.
Ime	Naziv dozvole za ulogu.

Primjer JSON datoteke uloga API

Slijede primjeri formatiranih JSON odgovora. Popis svih uloga

klijenta:

```
[
    {
            "ID":20
            "ime":"SUPERVIZOR"
    },
    {
            "ID":21
            "ime":"TenantAdmin"
    },
    {
```

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


Uvrštavanje dozvola za određenu ulogu:


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


Tim API

Tim API omogućuje vam stvaranje novih timova i njihovo dodjeljivanje grupi.

Tim API Protocol i URI

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

Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva za tim API

Ime	Zahtjev?	Opis
ime	D	Ime novog tima.
parentGroupId	D	ID grupe kojoj je dodijeljen novi tim.
korisnici	N	ID-ovi korisnika dodijeljenih novom timu.

Primjer JSON datoteke tima API

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

Timovi po ID (s agentima)

Tim po ID (s agentom) API izrađuje popis agenata unutar tima ili ažurira informacije o timu.

Timovi po protokolu ID (s agentima) i URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Metoda	DOBITI PUT IZBRIŠI

Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametar	Tim I

Polja zahtjeva za timove po ID (s agentima)

Ime	Zahtjev?	Opis
ime	D	Naziv tima koji treba dodati.
parentGroupId	D	Naziv nadređene grupe novog tima.

Timovi po ID (s agentima) Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
ID	Stanarski tim ID.
Ime	Naziv tima klijenta.
Aktiviran	Vrijeme aktivacije tima u epohi milisekundi.
Deaktiviran	Vrijeme deaktivacije tima u epohi milisekundama.
Nadređena grupa ID	Klijent ID za grupu kojoj tim pripada Agenti
	Detaljne informacije o agentima u timu.
Osoba ID	ID agenta.
Klijent ID	ID stanara.
ID ACD	ID od ACD stanara.
Ime	Ime agenta.
Prezime	Prezime agenta.

Polje	Opis
E-pošta	Agentova e-mail adresa.
Prikaži ID	Prikaz klijenta ID za agenta.
Grupa ID	Grupa ID za agenta.
Aktiviran	Vrijeme aktivacije agenta u epoha milisekundama.
Deaktiviran	Vrijeme deaktivacije agenta u epohi milisekundama.
Je li sinkronizirano?	Definira je li agent sinkroniziran s ACD. True = Agent sinkronizira se s pogreškom ACD. False = Agent se ne sinkronizira s ACD.
Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj se tim nalazi.
AD prijava	Active Directory ime za prijavu.

Timovi po ID (s agentima) Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "ID":8,
                "name":"Tenant 1 Team 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agenti":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "ID stanara":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

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

]
},
...
]

Tim (s opsegom)

Tim (s opsegom) API omogućuje vam popis niza timova unutar vašeg dosega ili stvaranje tima u navedenoj grupi.

Tim (s opsegom) protokolom i URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metoda	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametar	dopuštenje

Polja zahtjeva za tim (s opsegom)

Ime	Zahtjev ?	Opis
ime	D	Naziv tima koji će se stvoriti.
ID nadređene grupe	D	Nadređena grupa kojoj će novi tim pripadati.

Polja odgovora tima (s opsegom)

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
ime	Naziv tima koji će se stvoriti.
GroupId	Nadređena grupa kojoj će novi tim pripadati.

Primjer JSON datoteke tima (s opsegom)

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

```
[
        {
```

```
            "name":"Tenant 1 Team 1",
            "groupId":2,
        },
        {
            "name":"Tenant 1 Team 2",
            "groupId":2,
        },
]
```


Klijent API

Klijent API prikazuje popis svih klijenata u vašem opsegu ili stvara klijenta.

Protokol API klijenta i URI

URI	/API/rest/org/tenant
Metoda	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva za klijent API

Get metoda čita sve uloge određene osobe mapirane u grupe. Rezultat je niz uloga, a svaka uloga ima niz grupa.

Ime	Zahtjev?	Opis
ime	D	Ime stanara.
aktiviran	D	Vrijeme aktivacije u epoha milisekundama.
deaktiviran	N	Vrijeme deaktivacije u epohi milisekundama.

Polja odgovora klijenta API

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
Ime	Ime stanara.
Aktiviran	Vrijeme aktivacije u epoha milisekundama.
Deaktiviran	Vrijeme deaktivacije u epohi milisekundama.

Primjer JSON datoteke klijenta API

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "ime":"klijent 1", "aktivirano":1395032400000,
                "deaktivirano":32503615200000,
        },
        {
                "ime":"stanar 2", "aktiviran":1395035860000,
                "deaktivirano":3350369990000,
        },
]
```

Kontrole snimanja API

Kontrole snimanja API postoje na razini poslužitelja i unutar korisničkog sučelja aplikacije Webex WFO. Korisnicima omogućuje stvaranje vanjske aplikacije koja se povezuje s Webex WFO.

NAPOMENA: Provjera autentičnosti kontrola snimanja API omogućuje korisnicima integraciju aplikacija trećih strana u kontrole snimanja. Kada koristite ovaj API, odredište za kontrole snimanja Je poslužitelj podataka, a ne web-usluga Webex WFO.

Informacije o korištenju provjere autentičnosti kontrola snimanja API potražite u odjeljku Prijava u kontrole snimanja API.

API čini sljedeće:

- Označava pozive za snimanje i zadržavanje – podržava parametar vremenske oznake. Vremenska oznaka koristi se za pronalaženje aktivnog CCR-a za poziv.
- Pauzira i nastavlja snimanje – podržava parametar vremenske oznake. Integracije koje ne podržavaju naredbu pauziranje i nastavak uključuju Cisco Webex Contact Center i UJET.
- Prilaže korisnički definirane metapodatke pozivima — podržava parametar vremenske oznake. Vremenska oznaka koristi se za pronalaženje aktivnog CCR-a za poziv.
- Snimke segmenata (dijele) – ne podržava parametar vremenske oznake.
- Prijavljuje se na telefone i odjavljuje ih (samo snimanje agenta – nije podržano za snimanje pristupnika) – ne podržava parametar vremenske oznake.
- Pokreće i zaustavlja snimanje zaslona – ne podržava parametar vremenske oznake.

PRIMJER Sljedeće je ogledno tijelo, uključujući vremensku oznaku.

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

Gdje je 1681316746000 broj milisekundi od "Epohe". GMT: srijeda, 12. travnja, 2023 4:25:46 PM

Kontrole snimanja API Protocol i URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Metoda	POST
Dozvole	Kontrole snimanja
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

URI Parametri zahtjeva

Dio URL-a <naredbe> određuje naredbu kontrole snimanja koju izdajete. Dostupne naredbe navedene su u nastavku.

Parametri upita

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
acdId	N	Niz	Agent je ID u ACD, kao niz. **NAPOMENA** **Parametar acdServerId potreban je ako koristite parametar acdId** . **NAPOMENA** Ako koristite stvarni Cisco generirani i pohranjeni **acdServerId**, **acdId** i **acdServerId** koriste se za identifikaciju korisnika. **NAPOMENA** Polja **acdId**, **acdServerId** i **acdServerType** moraju biti uključena u objekt metapodataka u tijelu zahtjeva. Ostala dokumentirana polja potrebno je proslijediti putem URL-a
acdServerId	N	Niz	Poslužitelj je ID za ACD, kao niz. To može biti. ID konfiguriran na stranici ACD Konfiguracija u Webex WFO ili nešto od sljedećeg: ▪ Za sustave koji koriste Unified CCE to je potrebno i periferno je ID.

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
acdServerType	N	Niz	Vrsta konfigurirane tipke ACD. **NAPOMENA** **acdServerType** je potreban kada **je acdServerId** vrijednost koja nije Cisco generirana i pohranjena vrijednost.
active_call_only	N	Booleovo	Zadano je netočno. Naredbe metapodataka i oznaka mogu se primijeniti na ili aktivni poziv ili prethodno dovršeni poziv. Ako je active_call_only je zastavica postavljena na **true**, metapodaci ili oznaka naredba će se primijeniti samo ako je poziv u tijeku. Ako poziv nije u tijeku, naredba će se zanemariti. DEFAULT=False
ccrId	N	Niz	Jedinstveni identifikator zapisa kontakta poziva. Omogućuje dodavanje metapodataka nakon dovršetka poziva. **PRIMJER** POST zahtjev: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Sadržaj: JSON Tijelo zahtjeva: { "metapodaci" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "vrijednost" : "321XYZ"}] }

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis

naziv uređaja	N		Omogućuje vam zaobilaženje polja "Korisničko ime".
			Izdavanje zahtjeva za kontrolu snimanja bez poznavanja korisničkog imena
			određenog korisnika ako imate naziv uređaja telefona koji je pridružen korisniku u "Pridruživanju uređaja" stranica Webex WFO. To vam daje dodatni način da Povežite zahtjev za kontrolom snimanja s telefonskim pozivom korisnika ako
			Znajte samo naziv uređaja. Ovo se može koristiti kao POST metoda.
			
			PRIMJER
			POST zahtjev:
			/API/rest/recordingcontrols/pauziranje
			Tijelo zahtjeva:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Odgovor:
			{
			"opis": "Naredba PAUSE uspješno poslana za Evelyn Bryant", "personId": 123,
			"vremenska oznaka": 1624657998751
			}

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID osobe	N	Niz	Određuje korisnika na kojeg bi se trebala primijeniti naredba kontrole snimanja API. Ako parametar personId nije naveden, Webex WFO koristi korisnika čija je autentičnost provjerena i izdaje naredbu. Ako unesete identifikator korisnika, on mora biti za osobu u dosegu korisnika čija je autentičnost provjerena. Identifikator korisnika jedan je od tri oblika. Obrada određuje koji će se oblik koristiti na temelju raščlanjivanja sadržaja. ▪ Osoba ID – jedinstveni identifikator iz WfoPerson.id ▪ AD prijava – domena\korisničko ime (zahtijeva "\"). ▪ Adresa e-pošte – adresa e-pošte (zahtijeva "@"). **NAPOMENA** Obrnuta kosa crta ("\") može se dodati samo kao parametar. Ne može se ugraditi u ID <osobe> Osim ako se parametrizira (<?personId=domena\korisničkoime>) kada se koristi vrijednost za prijavu u sustav Windows. **PRIMJER** Kada koristite personId, zahtjev izgleda ovako: API/rest/recording controls/user/ <personId>/<command>

Kontrole snimanja, provjera autentičnosti API Protocol i URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metapodaci>
Metoda	POST
Dozvole	Kontrole snimanja
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

> **NAPOMENA** Informacije o sintaksi metapodataka potražite u Kontrolama snimanja API Naredbe zahtjeva.

Prijava u kontrole snimanja API

Trenutno kontrole snimanja API podržavaju Cisco ili druge uređaje konfigurirane za korištenje kontrola snimanja. Za početak korištenja kontrola snimanja API koristite sljedeći postupak:

1. Pokrenite uslugu kontrola snimanja na uređaju. Poslužitelj vraća stranicu za prijavu.

   > **NAPOMENA** Cisco telefoni koriste XML za prikaz svih usluga.

2. Unesite svoje vjerodajnice za prijavu. Webex WFO prosljeđuje vjerodajnice Tomcat servisu na poslužitelju podataka, što u ime vašeg uređaja aplikacijskom poslužitelju upućuje zahtjev za /API/rest/authorize POST.

   Nakon što poslužitelj podataka primi 200 - Uspješan odgovor s aplikacijskog poslužitelja, pohranjuje kolačiće sesije i šalje uređaj na glavnu stranicu kontrola snimanja.

3. Na glavnoj stranici možete odabrati sljedeće naredbe:

   - Odjava
   - Pauza
   - Nastavi
   - Segment & spremi
   - Segment & izbriši
   - Metapodaci
   - Oznaka
   - Početak zaslona
   - Zaustavljanje zaslona
   - Status poziva

   Kada odaberete, zahtjev se ponovno prosljeđuje kroz poslužitelj podataka na aplikacijski poslužitelj. Poslužitelj podataka dodaje kolačiće sesije koji se pohranjuju kada se prijavite.

   > **NAPOMENA** Podržan je parametar vremenske oznake za naredbe pauziranja i nastavka.

VAŽNO Naredba **Segment i Spremi** dijeli kontakt, što rezultira s dva kontakta. Naredba **Segment i Izbriši** odmah briše prethodni segment i stvara novi kontakt. Izbrisani dio segmentiranog poziva ne šalje u koš za smeće.

Odjava iz kontrola snimanja API

Možete nastaviti koristiti kontrole snimanja do isteka sesije ili dok ne odaberete **Odjava**. Postupak odjave isti je kao i prijava.

Kontrole snimanja API naredbe zahtjeva

Tijelo zahtjeva je JSON objekt. Neke naredbe imaju obavezne ili neobavezne dodatne parametre. Oni su navedeni u tijelu zahtjeva. Ako nisu potrebni dodatni parametri, treba poslati prazan JSON objekt ({}).

	Veža	Pametna radna površina	Signalni poslužitelj	
Naredba	**Snimanje**	**Snimanje**	**Snimanje**	**Opis**
Prijava			X	Prijavite korisnika na uređaj s danim nastavkom. Povezuje korisnika s uređajem za hoteliranje. Podržani parametri u tijelu zahtjeva: Proširenje (niz) – proširenje telefona za prijavu Primjer tijela zahtjeva: { "proširenje" : "1234" }
Odjava			X	Odjavite korisnika s uređaja s danim nastavkom. Uklanja povezanost korisnika s uređajem za hoteliranje. Podržani parametri u tijelu zahtjeva: Proširenje (niz) – proširenje

Naredba	Veža Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalni poslužitelj Snimanje	Opis
				telefon za odjavu Primjer tijela zahtjeva: { "proširenje" : "1234" }

Metapodaci	X	X	X	Prilaže metapodatke aktivnom pozivu.
				
				Ako nema aktivnog poziva, a samo je active_call_ neistinit, to će priložiti metapodatke prethodnom pozivu. Podržani parametri u tijelu zahtjeva:
				
				metapodaci (polje objekata)
				
				▪ Naziv (niz) – ključ metapodataka
				▪ Vrijednost (niz) – vrijednost metapodataka
				
				Primjer tijela zahtjeva:
				
				{
				"metapodaci" : [{"naziv" : "prilagođeni podatkovni ključ", "vrijednost" : "Moji prilagođeni podaci"}]
				}

Pauza	X	X	X	Pauziranje snimanja zaslona i zvuka Za aktivni poziv. **NAPOMENA** Kada se koristi snimanje pristupnika, pauziraj događaje se umeću U audio zapise tijekom procesa usklađivanja. Ako je snimka već pauzirana, ova se naredba zanemaruje.

Naredba	Veža Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalni poslužitelj Snimanje	Opis
Nastavi	X	X	X	Nastavite sa zaslonom i audiosnimanjem za aktivni poziv. Ako snimka nije pauzirana, ova naredba se zanemaruje.
Segment		X	X	Pokrenite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. Podržani parametar u tijelu zahtjeva: **Izbriši (niz)**—hoće li se izbrisati Prethodni segment ▪ Vrijednosti = true ili false ▪ Zadane vrijednosti su false (spremi segment) ▪ Ako je to istina, prethodni segment poziva odmah se briše. ▪ Ako je neistinito, tijek rada za kraj interakcije obrađuje se u prethodnom segmentu kao običan poziv. Primjer tijela zahtjeva: { "izbriši" : "true" }
Start_Screen		X	X	Pokrenite snimanje samo zaslona. ▪ Ako je u tijeku redovito snimanje poziva, stvorit će se zasebno snimanje samo na zaslonu. ▪ Ako je već pokrenuta druga snimka samo na zaslonu, ovo

Naredba	Veža Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalni poslužitelj Snimanje	Opis
				naredba se ignorira.
Stop_Screen		X	X	Završite snimanje samo na zaslonu. Ako ne Snimanje samo na zaslonu je u tijeku, ovo naredba se ignorira.
Oznaka	X	X	X	Postavlja razlog za aktivan poziv na Označene. Ako nema aktivnog poziva i active_call_only je lažno, to će se promijeniti razlog prethodnog poziva.
call_status			X	Vraća odgovor koji pokazuje je li signalizacijski servis CTI svjestan poziva za korisnika. Ako je trenutni poziv za Korisnik ima snimanje zapisa kontakta poziva u Baza podataka, ID za taj kontakt zapis se također vraća. Podržani parametri u zahtjevu tijelo: ▪ ani (niz) – aktivni poziv Informacije vraćaju vrijednost TRUE samo ako ANI se podudara s trenutnim pozivom. ▪ dnis (niz) – Aktivni poziv Informacije vraćaju vrijednost TRUE samo ako DNIS odgovora trenutnog poziva. Primjer tijela zahtjeva: { "ani" : "1234" } Ova naredba vraća dva atributa kao odgovor na zahtjev. ▪ callActive (boole) – True ako je

Naredba	Veža Snimanje	Pametna radna površin	Signalni poslužitelj Snimanje	Opis
				CTI Signalizacijska služba svjesna je poziva za korisnika. ▪ contactId (cijeli broj) – vraća Webex WFO kontakt ID za Webex WFO kontakt poziva ako postoji. Primjer atributa odgovora: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Korištenje kontrola snimanja iz naredbenog retka

Naredbeni redak možete koristiti za slanje naredbi kontrola snimanja.

NAPOMENA Ako odlučite koristiti naredbeni redak, naredbe i vrijednosti moraju odgovarati konfiguriranim naredbama i vrijednostima. Ako se ne podudaraju, naredba neće imati učinka.

U sljedećoj su tablici navedene naredbe i pridruženi oblici naredbenog retka. Te naredbe ne razlikuju velika i mala slova.

Naredba	Format
Metapodaci	Postavite vrijednost definiranog ključa metapodataka koji će biti pridružen trenutnom kontaktu. Ključ ne može biti prazan. Ako vrijednost niza ključa ne odgovara unaprijed definiranom ključu metapodataka u sustavu, zanemaruje se. Vrijednost nije obavezna. (Drugi znak cijevi u nizu mora i dalje postojati.) Ako ostane prazno, pretpostavlja se da vrijednost ključa želite postaviti na prazan niz ili brojčanu vrijednost nula. Oblik vrijednosti mora odgovarati formatu ključa koji postavlja. Oblici uključuju niz, broj i datum. dcc -c "metapodaci|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Naredba	Format
Pauza	Privremeno pauzirajte snimanje podataka, zvuka i zaslona na radnoj površini. Bez obzira na medije koji se aktivno snimaju, pauzirat će se prilikom izdavanja ove naredbe. Usluga će prestati zapisivati podatke u datoteke za snimanje. U slučaju analitičkih podataka za stolna računala, on nastavlja pisati podatke, ali svi događaji pritiska tipki rezultirat će pritiskom na određenu tipku koja će biti napisana kao zvjezdica u datoteci snimanja. **NAPOMENA** Kada se koristi snimanje pristupnika, pauzirani događaji umeću se u audiosnimke tijekom procesa usklađivanja. Ova naredba može se koristiti za pauziranje snimki samo na zaslonu: DCC -C pauza
Nastavi	Nastavi prethodno pauzirano snimanje medijskih sadržaja. DCC -C nastavak
Početak segmenta	Pokrenite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. DCC -C segment
Zaustavljanje segmenta	Zaustavite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. DCC -C segment|<ANI>|<DNIS>|<pridružen>|<DELETE> **PRIMJER** za segment i brisanje: dcc -c segment||||istinit
Oznaka	Slanje nadzorne poruke s naredbom TAG, korisničkim imenom i vremenskom oznakom .dcc -c oznaka

Pojednostavljene kontrole snimanja API

Kada su postavljene pojednostavljene kontrole snimanja, Webex WFO koristi provjeru autentičnosti podatkovnog poslužitelja za obradu zahtjeva kontrole snimanja API. Kao rezultat toga, korisnici neće morati navesti korisničko ime i lozinku prilikom izdavanja naredbi Kontrole snimanja. Zahtjev se šalje na URL poslužitelja podataka Webex WFO metodom GET ili POST.

Protokol i URI

URI	DOBITI: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agentov ACD poslužitelj ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<command>
Metoda	GET i POST
Dozvole	Kontrole snimanja
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

GET primjer

PRIMJER

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

Gdje u gornjem primjeru,

- <Data Server IP>— Unesite IP adresu podatkovnog poslužitelja.
- <naredba> — Unesite naredbu kao što je pauziranje, nastavak ili oznaka. Potpuni popis naredbi detaljno je opisan u donjoj tablici.
- ACD ID> <agenta— unesite ACD ID agenta.

- <ID> poslužitelj ACD agenta # — unesite poslužitelj ID agentove ACD. Poslužitelj ACD ID možete pronaći u upravljanju aplikacijama > konfiguraciji ACD

POST Primjer

PRIMJER

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

Gdje u gornjem primjeru,

- <Data Server IP>— Unesite IP adresu podatkovnog poslužitelja.
- <naredba> — Unesite naredbu kao što je pauziranje, nastavak ili oznaka. Potpuni popis naredbi detaljno je opisan u donjoj tablici.

Postavljanje pojednostavljenih kontrola snimanja

1. Ako je web-servis Webex WFO Data Server onemogućen, ponovno ga pokrenite i postavite njegovu vrstu pokretanja na

   Automatski.

2. Provjerite je li tomcat poslužitelj uspješno pokrenuo i implementirao ratove. Pogledajte najnoviju datoteku catalina.*.log u C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Postavite priključak poslužitelja u URL-u na 8080.

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

4. Provjerite radi li vaš sustav ispravno, pomoću alata kao što je Poster.

   Za podnošenje GET zahtjeva koristite sljedeće:

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

   Vrsta sadržaja: tekst/html; charset=utf-8

Za postavljanje zahtjeva POST za testiranje metapodataka koristite sljedeće:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metapodaci": [{
            "Ime":
```

```
            "tekst1",
            "vrijednost": "Podaci o ispitivanju"
            }
    ]
}
```

Ako ovaj test pokazuje da vaš sustav ne radi, provjerite najnovije localhost_access_log za localhost_access_log .*.txt. Ovaj zapisnik će pokazati je li zahtjev upućen ovom poslužitelju. Ako se to ne dogodi, to je pokazatelj da se zahtjevi ne šalju ovom poslužitelju na priključku 8080, a imate problema s pošiljateljem.

Opisi naredbi

Sljedeći popis detaljno opisuje dostupne naredbe.

> **NAPOMENA** Svaka naredba može koristiti metode GET i POST. Pogledajte GET Primjer za GET. POST se može razlikovati ovisno o naredbi. Pogledajte primjer POST u opisu svake naredbe u nastavku.

Naredba	Opis

Metapodaci	Prilaže metapodatke aktivnom pozivu.
	
	Ako nema aktivnog poziva, a active_call_only je lažan, to će priložiti metapodatke prethodnom pozivu. Podržani parametri u tijelu zahtjeva:
	
	Metapodaci (polje objekata)
	
	▪ Naziv (niz) – ključ metapodataka
	▪ Vrijednost (niz) – vrijednost
	
	metapodataka Primjer tijela zahtjeva
	
	POST:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metapodaci": [{
	"metapodaci-ključ":
	"tekst1",
	"vrijednost": "Podaci o ispitivanju"

Naredba	Opis
	}] }
Pauza	Pauzirajte i zaslon i audiosnimanje za aktivni poziv. **NAPOMENA** Kada se koristi snimanje pristupnika, pauzirani događaji umeću se u audiosnimke tijekom procesa usklađivanja. Ako je snimka već pauzirana, ova se naredba zanemaruje. POST primjer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Nastavi	Nastavite sa zaslonom i audiosnimanjem za aktivni poziv. Ako snimka nije pauzirana, ova naredba se zanemaruje. POST primjer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Pokrenite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. POST primjer: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Pokrenite snimanje samo zaslona. ▪ Ako je u tijeku redovito snimanje poziva, stvorit će se zasebno snimanje samo na zaslonu. ▪ Ako je već pokrenuta neka druga snimka samo za zaslon, ova se naredba zanemaruje. POST primjer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	Završite snimanje samo na zaslonu. Ako snimanje samo na zaslonu nije u tijeku,

Naredba	Opis
	Ova naredba se ignorira. POST primjer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Oznaka	Postavlja razlog aktivnog poziva na označeno. Ako nema aktivnog poziva, a active_call_only je lažan, to će promijeniti razlog prethodnog poziva. POST primjer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Izvoz jednog kontakta API

Izvoz jednog kontakta API omogućuje preuzimanje kontakta s Webex WFO.

Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metoda	POST, GET
Dozvole	Izvoz snimki
Vrsta sadržaja	Aplikacija/JSON
Parametri	<ID> = Kontakt ID kontakta koji želite izvesti. Ako <ID> ne postoji, primit ćete sljedeću poruku o pogrešci: "Traženi kontakt ne postoji!" <format> = Medijski oblik u koji želite izvesti kontakt. Audio/video formati: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formati samo za zvuk: ▪ WAV ▪ OPUS

Preuzimanje jednog kontakta

1. Pošaljite zahtjev POST na URL. Pričekajte neko vrijeme da Webex WFO pripremi kontakt za preuzimanje.
2. Pošaljite GET zahtjev s istim parametrima na istu krajnju točku.

Možda ćete dobiti poruku o pogrešci poput one u nastavku u kojoj se detaljno opisuje da datoteka ne postoji ili je možda istekla. Ako je tako, pričekajte još malo i pokušajte ponovno.

{
"errorMessage": "Sljedeća datoteka ne postoji ili je možda istekla: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Primjer odgovora

Slijedi primjer odgovora POST:

{
"kodiranje": "istinito"
}

Govorni hitovi API

Upotrijebite ovu API da biste zatražili popis učitavanja Analytics govora.

Govorna pogotka API protokol i URI

URI	/API/rest/cas/contact
Metoda	DOBITI
Parametri	ID CCR
Dozvole	Prikaz audioanalitike
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Govorna pogotka API polja odgovora

Ime	Opis
datum	Provedena je analitika datuma, u UNIX epohalnim milisekundama.
Hitova	Detaljne informacije o učitavanju govora.
fraza	Govorna fraza.
prestati	Točka zaustavljanja govornog pogotka.
revizija	Broj revizije govora.
povjerenje	Vjerojatnost pouzdanosti govornog pogotka.
početak	Početna točka pogođenog govora.
kanal	Broj kanala pogođenog govora.

Ime	Opis
kategorija	Kategorija govornog pogotka.
put	Put govora je pogođen.
imeName	Ime agenta.
prezime	Prezime agenta.
ID kontakta	ID broj za poziv.
tim	Ime agentovog tima.
displayId	Prikaz agenta ID.
grupa	Ime grupe agenta.

Primjer govornih pogodaka API JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.


```
{
                "Datum": epoha milisekunde, "Hitovi":
                [{
                        "Fraza": niz, "stop": broj,
                        "revizija": broj, "povjerenje":
                        broj, "početak": broj, "kanal":
                        broj, "kategorija": niz
                },
                ...
        ],
        "path": "", "firstName":
        niz, "prezime": niz,
```

"contactid": broj, "tim":

niz, "displayId": niz,

"grupa": niz

}

Konfiguracija upitnika API

Koristite ovu API da biste od QM zatražili informacije o konfiguraciji upitnika.

Konfiguracija upitnika API Protocol i URI

URI	/API/rest/recording/anketa
Metoda	DOBITI
Dozvole	Administriranje anketa QM Prikaz rezultata ankete QM izvješća o anketama
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Konfiguracija upitnika API polja odgovora

Ime	Opis
Id	Anketa ID.
ime	Naziv upitnika.
opis	Opis ankete.
tvorac	Autor ankete.
kreiran	Vrijeme kada je istraživanje nastalo u UNIX epohalnim milisekundama.
Ukupni bodovi	Ukupan broj bodova za upitnik (jedno decimalno mjesto).
providerSurveyId	Anketa ID za davatelja usluga.

Ime	Opis
surveyProviderConnectionId	Veza ID za davatelja upitnika.
statusFK	Tipka polja za stanje upitnika.
metaDataFieldKey	Tipka polja za metapodatke.
lastModified	Datum zadnje izmjene upitnika.
svojstava	Pojedinosti o svojstvima upitnika.
pitanja	Pojedinosti o anketnim pitanjima.
Id	Broj pitanja ID.
ID ankete	Broj upitnika ID.
etiketa	Oznaka pitanja.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	Pitanje davatelja usluga ID.
tip	Vrsta pitanja.
težina	Težina dana pitanju.
isKPI	Ključni pokazatelj uspješnosti za pitanje.
lastModified	Datum zadnje izmjene pitanja.
Odgovore	Detaljne informacije koje štite odgovore na pitanje.
Id	Odgovorite na ID broj.
ID pitanja	Pitanje ID.
etiketa	Oznaka pitanja.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	Pitanje davatelja usluga ID.
tip	Vrsta pitanja.

Ime	Opis
težina	Težina dana pitanju.
vrijednost	Vrijednost odgovora.
lastModified	Vrijeme zadnje izmjene vrijednosti odgovora, u epohalnom vremenu UNIC-a.

Primjer konfiguracije upitnika API JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.


```
[
        {
                "ID": broj, "ime": niz,
                "opis": niz, "kreator": niz,
                "stvoreno": epoha, "totalPoints":
                0.0, "providerSurveyId": niz,
                "surveyProviderConnectionId": broj, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": niz,
                "lastModified": niz, "svojstva": {},
                "Pitanja": [{
                        "ID": broj, "surveyId": broj,
                        "oznaka": niz, "opis": niz,
                        "providerQuestionId": niz, "vrsta":
                        niz,
                        "težina": decimalni,
                        "isKPI": Booleov,
```

```
                    "lastModified": epoha,
                    "odgovori": [{
                        "ID": broj, "pointId": broj,
                        "oznaka": niz, "opis": niz,
                        "providerAnswerId": niz, "vrsta": niz,
                        "težina": deimal,
                        "vrijednost": niz,
                        "lastModified": epoha
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "ID": broj, // ID "ime": niz, //
            naziv
            "opis": niz, // opis "kreator": niz,
            "stvoreno": epoha,
            "totalPoints": 0,0,
            "providerSurveyId": niz, // davateljev ID
            "surveyProviderConnectionId": broj, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": niz, "lastModified": niz,
```

"svojstva": {},
"Pitanja": [{
"ID": broj, "surveyId": broj,
"oznaka": niz, "opis": niz,
"providerQuestionId": niz, "vrsta":
niz,
"težina": decimalni, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
epoha, "odgovori": [{
"ID": broj, "id pitanja":
broj,

Anketa ID API

Koristite ovu API da biste zatražili informacije o određenoj anketi QM od.

Anketa ID API Protocol i URI

URI	/API/rest/recording/survey/<ID>
Metoda	DOBITI
Parametar	<ID> = Anketa ID.
Dozvole	Administriranje anketa QM Prikaz rezultata ankete QM izvješća o anketama
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Upitnik ID API polja odgovora

Ime	Opis
Id	Anketa ID.
ime	Naziv upitnika.
opis	Opis ankete.
tvorac	Autor ankete.
kreiran	Vrijeme kada je istraživanje nastalo u UNIX epohalnim milisekundama.
Ukupni bodovi	Ukupan broj bodova za upitnik (jedno decimalno mjesto).

Ime	Opis
providerSurveyId	Anketa ID za davatelja usluga.
surveyProviderConnectionId	Veza ID za davatelja upitnika.
statusFK	Tipka polja za stanje upitnika.
metaDataFieldKey	Tipka polja za metapodatke.
lastModified	Datum zadnje izmjene upitnika.
svojstava	Pojedinosti o svojstvima upitnika.
pitanja	Pojedinosti o anketnim pitanjima.
Id	Broj pitanja ID.
ID ankete	Broj upitnika ID.
etiketa	Oznaka pitanja.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	Pitanje davatelja usluga ID.
tip	Vrsta pitanja.
težina	Težina dana pitanju.
isKPI	Ključni pokazatelj uspješnosti za pitanje.
lastModified	Datum zadnje izmjene pitanja.
Odgovore	Detaljne informacije koje štite odgovore na pitanje.
Id	Odgovorite na broj ID.
ID pitanja	Pitanje ID.
etiketa	Oznaka pitanja.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	Pitanje davatelja usluga ID.

Ime	Opis
tip	Vrsta pitanja.
težina	Težina dana pitanju.
vrijednost	Vrijednost odgovora.
lastModified	Vrijeme zadnje izmjene vrijednosti odgovora, u epohalnom vremenu UNIC-a.

Primjer ankete ID API JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.


```
[
        {
                "ID": broj, "ime": niz,
                "opis": niz, "kreator": niz,
                "stvoreno": epoha, "totalPoints":
                0.0, "providerSurveyId": niz,
                "surveyProviderConnectionId": broj, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": niz,
                "lastModified": niz, "svojstva": {},
                "Pitanja": [{
                        "ID": broj, "surveyId": broj,
                        "oznaka": niz, "opis": niz,
                        "providerQuestionId": niz, "vrsta":
                        niz,
                        "težina": decimalni,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": epoha,
                    "odgovori": [{
                        "ID": broj, "id pitanja": broj,
                        "oznaka": niz, "opis": niz,
                        "providerAnswerId": niz, "vrsta": niz,
                        "težina": deimal,
                        "vrijednost": niz,
                        "lastModified": epoha
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Učitavanja teksta API

Upotrijebite ovu API da biste zatražili popis učitavanja Analytics teksta.

Učitavanja teksta API Protocol i URI

URI	/API/rest/cas/textview
Metoda	DOBITI
Parametri	CCRID
Dozvole	Prikaz audioanalitike
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Tekst učitava API polja odgovora

Ime	Opis
datum	Provedena je analitika datuma, u UNIX epohalnim milisekundama.
prezime	Prezime agenta.
prijemnik	Osoba kojoj je upućena poruka e-pošte.
e-mail Body	Tekst poruke e-pošte.
subjekt	Predmet poruke e-pošte.
ID grupe	ID broj grupe agenta.
tim	Ime agentovog tima.
ccrId	Zapis o dovršenju poziva ID.

Ime	Opis
Hitova	Detaljne informacije o učitavanju analitike teksta.
pozicija	Mjesto učitavanja unutar poruke.
duljina	Dužina pogotka.
fraza	Fraza pogotka.
kategorija	Kategorija pogotka.
Ime agenta	Puno ime i prezime agenta.
ID tima	Agentov tim ID broj.
ID osobe	Osoba ID za osobu koja rukuje porukom.
grupa	Ime grupe agenta.

Primjer učitavanja teksta API JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.

```
{
        "datum": epohe milisekunde,
        "prezime": niz, "prijemnik": [niz],
        "emailBody": niz, "subjekt": null,
        "tim": niz, "ccrId":
        broj, "hitovi": [{
                "položaj": broj, "duljina": broj,
                "fraza": niz, "kategorija": niz


            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": niz,
        "pošiljatelj": niz,
        "agentname": niz,
        "teamId": broj, "personId":
        broj, "grupa": niz
}
```

Izvoz transkripta API

Izvoz transkripta API omogućuje dohvaćanje transkripta jednog poziva pomoću zapisa o dovršenju poziva ID. Svaki poziv pronađen u ZIP datoteci izvoza masovnih kontakata uključuje zapis o dovršetku poziva ID u metapodatke. Pogledajte "Stvaranje datoteke za masovni izvoz kontakata" u korisničkom *priručniku* Webex WFO za postavljanje ponavljajućeg masovnog izvoza ili ad hoc masovnog izvoza.

Za dohvaćanje rezultata, konfiguriranom korisniku s dozvolom Administriranje govora u tekst Analytics potreban je kolačić s ključem: hazelcast.sessionId i vrijednošću koja odgovara ovlaštenom korisniku. Sesija ID može se dohvatiti metodom GET za autorizaciju API.

Izvoz transkripta API Protocol i URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Metoda	PUT
Dozvole	Administriranje analitike govora u tekst
Vrsta sadržaja	Aplikacija/JSON

Transkript izvoza polja zahtjeva API

Ime	Zahtjev?	Opis
Ccrid	D	Zapis o dovršetku poziva ID.
isRootRecording	D	Označava je li snimka originalna snimka ili usklađena snimka povezana s agentom. Za snimke povezane s agentom ovo će polje uvijek biti False.

Primjer datoteke za izvoz transkripta API CURL

Slijedi primjer formatiranog CURL zahtjeva.

```
curl 'https://<ip-address>/api/rest/cas/speechtextview' -X PUT -H 'Kolačić:
    hazelcast.sessionId=HZE86954DF92F6472AB6298EBFB0CAE3E6' -H 'Vrsta sadržaja: aplikacija/json;
    charset = UTF-8' -H 'Prihvati: */*' --data-binary
‘{
    "ccrid":882488,
    "isRootRecording":"false"
}’
```