I , I , JA , JA , I JA I JA
CISCO

Webex Referentni vodič za WFO API

Za implementacije s novim WFM

Prvi put objavljeno: 20. srpnja 2021.
Zadnje ažuriranje: 17. siječnja 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 Ciscovoj 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. Popis Ciscovih zaštitnih znakova potražite na sljedećoj adresi: 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 17

Autorizacija 17

Zahtjev za autorizacijom 17

JSON zahtjev 18

Korištenje autorizacijskog odgovora 18

Uništavanje sesije 18

Rad s tekstualnim datotekama 18

Stvaranje API korisnika za Classic Webex WFO 19

API-ji programa Access WFM 21

Mjesta stranica 21

Postupci 21

Povijesni podaci WFM API-ji 23

Autoriziraj API 25

Protokol GET/URI 25

Polja zahtjeva 25

Primjeri JSON datoteka 25

Zahtjev 25

Odgovor 26

POST protokol i URI 27

Polja zahtjeva 27

Primjeri JSON datoteka 27

Zahtjev 27

Odgovor 28

Masovni uvoz kontakata 31

Protokol i URI 31

Masovno API za uvoz kontakata 31

Uvoz masovnih kontakata u stvarnom vremenu API (metapodaci) 31

Podržani oblici 32

Polja zahtjeva i odgovora 32

Primjeri CSV datoteka 38

Potpuni primjer 39

Kratki primjer 39

Primjeri JSON datoteka 39

Potpuni primjer 39

Kratki primjer 40

ZIP format 40

Bilješke 40

Korištenje podatkovnog poslužitelja za masovni uvoz kontakata 41

API masovnog uvoza tvrtke ili ustanove 43

Grupe API Protokol i URI 43

Grupe API polja zahtjeva i odgovora 44

Protokol i URI za timove API 44

Polja zahtjeva i odgovora za Timove API 45

Osobe API Protokol i URI 45

Osobe API polja zahtjeva i odgovora 46

Primjeri CSV datoteka 49

Podaci masovnog izvješća API za izvoz 51

DOHVAT API izvoza podataka masovnog izvješća 51

DOHVATI protokol API za izvoz podataka skupnih izvješća i URI 51

DOHVATI podatke masovnog izvješća Izvoz polja API zahtjeva 51

DOHVATI podatke skupnog izvješća API primjer JSON datoteke 52

OBJAVA API izvoza podataka masovnog izvješća 52

Protokol i URI 53

Polja zahtjeva POST 53

Primjer JSON datoteke 54

Polja odgovora 54

Sinkroni odgovor 55

Asinkroni odgovor 55

Primjer datoteke 55

JSON zahtjev 56

Konfiguriranje filtra izvještaja 57

Konfiguriranje parametra u eksploreru za podatke 57

Konfiguriranje JSON-a za API zahtjev 60

Konfiguriranje filtara raspona 60

Raspon datuma 60

Relativni datum 61

Kategorije i fraze API 63

IZBRIŠI kategorije i izraze API 63

DELETE protokol i URI-ji 63

DOHVATI kategorije i fraze API 64
GET protokol i URI 64
DOHVATI polja odgovora 64
OBJAVI kategoriju i fraze API 65
POST protokol i URI 65
Polja odgovora POST 66
PUT kategorije i fraze API 66
PUT protokol i URI 66
PUT polja odgovora 66
DOHVATI/POST/STAVI PRIMJER JSON DATOTEKE 67
Kontaktni uređaj API 69
Obratite se protokolu API uređaja i URI 69
Parametri 69
Kontaktirajte uređaj API primjere JSON datoteka 69
Primjer datoteke odgovora 69
Kontakti s uređajem za masovno API 71
Obratite se protokolu za skupni API i URI uređaja 71
Primjeri JSON datoteka za kontakt s uređajem API 71
Primjer datoteke odgovora 71
Kontakt API 75
Protokol i URI 75
Polja zahtjeva 75
Izvođenje kombiniranog pretraživanja 82
Izvođenje pretraživanja pomoću ključa metapodataka 82

Pretraživanje pomoću ključa metapodataka s određenom vrijednošću 82

Izvođenje potrage za događajima šutnje 83

Primjer JSON datoteke 84

JSON datoteka Primjer parametra searchStats = true 85

Osnovni API za pretraživanje kontakata 87

Protokol i URI 87

Polja zahtjeva 87

Polja odgovora 88

Primjer JSON datoteke 89

Nadzor kontakata API 91

Protokol i URI 91

Polja odgovora 91

Primjer JSON odgovora 92

Obrazac za evaluaciju API 93

Protokol i URI 93

Polja odgovora 93

Primjer JSON datoteke 95

ID obrasca za procjenu API 99

Protokol i URI 99

Polja odgovora 99

Primjer JSON datoteke 101

Izvoz API 105

Protokol i URI 105

Polja zahtjeva 105

Polja odgovora 105

Primjer izlaza CSV datoteke 108

Generički API za uvoz teksta 109

Protokol i URI 109

JSON polja zahtjeva 109

Primjer JSON datoteke 110

Uvoz generičkog teksta s više datoteka API 113

Protokol i URI 113

Polja zahtjeva 113

Podržani oblici 114

Primjer skupne CSV datoteke 115

Primjer ZIP datoteke 115

Primjer JSON datoteke 116

JSON tijelo 116

Sadržaj 117

Uvoz API 119

GET Import Protocol i URI 119

DOHVATI polja zahtjeva za uvoz 119

DOHVATI polja odgovora na uvoz 119

Primjer JSON datoteke za uvoz 120

POST Import Protocol i URI 122

Uvoz polja odgovora POST 122

Primjer JSON datoteke za NAKON uvoza 123

JSON Format 123

Oblik odgovora na uspjeh POST-a 124

API-ji s preferencama uvoza 125

Stvaranje API preferenci uvoza 125

Stvaranje protokola preferenci uvoza i URI 125

Stvaranje polja zahtjeva za postavke uvoza 125

Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza 126

Stvaranje sistemskog odgovora preferenci uvoza 126

Brisanje API s preferencama uvoza 126

Brisanje protokola i URI preferenci uvoza 126

Izbriši postavke uvoza Sistemski odgovor 126

Preference uvoza API 127

Protokol i URI Postavke uvoza 127

Polja odgovora preferenci uvoza 127

Primjer JSON datoteke 127

Odgovor sustava 129

Preference uvoza po ID-u API 129

Preference uvoza prema ID protokolu i URI 129

Preference uvoza po poljima odgovora ID-a 129

Primjer uvoza preferenci po ID-u JSON datoteke 130

Odgovor sustava 130

Ažuriranje API preferenci uvoza 130

Ažuriranje protokola i URI preferenci uvoza 131

Ažuriraj polja odgovora preferenci uvoza 131

Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza 131

Ažuriranje odgovora sustava preferenci uvoza 132

Popis uključenja/isključenja API 133

Get popis uključivanja/isključenja API 133

GET popis uključivanja/isključivanja API protokol i URI 133

Get popis uključivanja/isključivanja API polja zahtjeva 133

Polja odgovora GET Service API 135

Primjer GET Service API JSON datoteke 136

PUT popis za uključivanje/isključivanje API 136

PUT Popis za uključivanje/isključivanje API Protokol i URI 137

PUT polja zahtjeva za uključivanje/isključivanje popisa API zahtjeva 137

PUT polja za uključivanje/isključivanje popisa API odgovora 138

PUT popis za uključivanje/isključivanje API primjer JSON datoteke 139

POPIS NAKON uključivanja/isključivanja API 140

POST popis uključivanja/isključivanja API protokol i URI 140

Popis POST uključivanja/isključivanja API polja zahtjeva 140

Popis uključivanja/isključivanja API polja odgovora 142

Primjer POST popisa uključivanja/isključivanja API JSON datoteci 143

IZBRIŠI popis za uključivanje/isključivanje API 143

DELETE Popis za uključivanje/isključivanje API Protokol i URI 143

Izbriši popis uključivanja/isključivanja Sistemski odgovor 143

Sažetak interakcije Pročitaj API 144

Protokol i URI 144

Primjer odgovora 144

Poslovi API 145

Protokol i URI 145

Polja zahtjeva 145

Polja odgovora 145

Primjeri JSON datoteka 147

Zahtjev 147

Odgovor 147

API-ji organizacijske strukture 149

Dodjeljivanje uloga osobi API 149

Dodjeljivanje uloga osobi API protokolu i URI 149

Dodjeljivanje uloga osobi API polja zahtjeva 149

Dodjela uloga osobi API primjeru JSON datoteke 149

Zajednička grupa API 150

Common Group API Protocol i URI 150

Polja zahtjeva zajedničke grupe API 150

Zajednička organizacijska struktura API (informacije o dubinskoj analizi) 150

Uobičajeni API protokol i URI 151

Uobičajena polja zahtjeva API 151

Uobičajena API polja odgovora 151

Primjer uobičajenih API JSON datoteka 152

Grupiranje API 153

Protokol i URI grupe API 153

Grupiraj polja zahtjeva API – sve grupe 154

Grupiranje polja odgovora API 154

Primjer JSON datoteke grupe API 155

Grupiraj po ID-u (s timovima) 156
Grupiranje prema ID-u (s timovima) Protokol i URI 156
Grupiraj po ID-u (s timovima) Polja zahtjeva 156
Grupiraj po ID-u (s timovima) Polja odgovora 156
Grupiraj po ID-u (sa servisom Teams) Primjer JSON datoteke 157
Osoba s grupom API 158
Protokol i URI API za osobe u grupi 158
Polja zahtjeva za API osobe grupe 158
Polja odgovora API osobe grupe 158
Primjer JSON datoteke za osobe API grupi 159
Grupiranje (s opsegom) API 159
Grupiranje (s opsegom) API protokola i URI 159
Grupiranje (s opsegom) API polja zahtjeva 159
Grupiranje (s opsegom) API polja odgovora 160
Primjer grupe (s opsegom) API JSON datoteke 160
Dozvole API 160
Dozvole API protokol i URI 160
Dozvole API polja odgovora 161
Dozvole API primjer JSON datoteke 161
Osoba API 161
Osoba API protokolu i URI 162
Polja zahtjeva za API osobe 162
Primjer JSON datoteke osobe API 163
Osoba po ID-u API 164

Osoba prema ID-u API protokolu i URI 164
Osoba po ID-u API polja zahtjeva (način PUT) 164
Osoba po ID-u API polja odgovora 167
Osoba prema ID-u API primjer JSON datoteke 168
Vremenska zona osobe API 169
Protokol i URI vremenske zone osobe API 169
Vremenska zona osobe API polja odgovora 169
Primjer JSON datoteke u vremenskoj zoni osobe API 170
Uloge API 170
Uloge API Protokol i URI 170
Uloge API polja zahtjeva 170
Uloge API polja odgovora 171
Primjer uloga API JSON datoteci 171
Tim API 172
Timski API protokol i URI 172
Polja zahtjeva API tima 173
Primjer JSON datoteke tima API 173
Timovi po ID-u (s agentima) 173
Protokol i URI timova prema ID-u (s agentima) 173
Polja zahtjeva za timove po ID-u (s agentima) 174
Polja odgovora za timove po ID-u (s agentima) 174
Teams po ID-u (s agentima) Primjer JSON datoteke 175
Tim (s opsegom) 177
Timski protokol (s opsegom) i URI 177

Polja zahtjeva za tim (s opsegom) 177

Polja odgovora tima (s opsegom) 177

Primjer JSON datoteke tima (s opsegom) 177

Klijentska API 178

Protokol API klijenta i URI 178

Polja zahtjeva za API klijenta 178

Polja odgovora API klijenta 179

Primjer JSON datoteke klijentske API 179

Kontrole snimanja API 181

Kontrole snimanja API protokola i URI 181

Parametri URI zahtjeva 182

Parametri upita 182

Kontrole snimanja, provjera autentičnosti API protokol i URI 185

Prijava na kontrole snimanja API 186

Odjava iz kontrola snimanja API 187

Kontrole snimanja API naredbe zahtjeva 187

Korištenje kontrola snimanja iz naredbenog retka 191

Pojednostavljene kontrole snimanja API 193

Protokol i URI 193

Izvoz jednog kontakta API 199

Protokol i URI 199

Primjer odgovora 200

Govorni hitovi API 201

Govorna učitavanja API protokola i URI 201

Govorna učitavanja API polja odgovora 201

Govorna učitavanja API primjer JSON datoteke 202

Konfiguracija upitnika API 205

Konfiguracija API protokol i URI upitnika 205

Konfiguracija upitnika API polja odgovora 205

Primjer konfiguracije upitnika API JSON datoteci 207

ID upitnika API 211

ID upitnika API protokol i URI 211

ID upitnika API polja odgovora 211

Primjer ID-a upitnika API JSON datoteke 213

Učitavanja teksta API 215

Učitavanja teksta API protokolu i URI 215

Učitavanja teksta API polja odgovora 215

Učitavanja teksta API primjer JSON datoteke 216

Transkript izvoza API 219

Transkript Izvoz API protokola i URI 219

Polja zahtjeva za izvoz transkripta API 219

Primjer izvoza transkripta API CURL datoteke 219

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 se mora ispuniti prije nego što možete podnijeti bilo kakav API zahtjev. Da biste se autentificirali kao ovlašteni korisnik Webex WFO-a i njegovih API-ja, morate poslati formatirane vjerodajnice kao POST zahtjev na krajnju točku autorizacije API (/api/rest/authorize). Dodatne informacije potražite u odjeljku Autorizacija API .

NAPOMENA: Sesija vam ističe nakon dva sata neaktivnosti.

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

Zahtjev za autorizacijom

Sljedeća tablica i primjer JSON-a pokazuju što bi vaš POST zahtjev trebao uključivati i kako bi trebao biti formatiran.

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 ID klijenta ako korisnik ima iste vjerodajnice za prijavu (korisnički ID i lozinka) 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, primit ćete odgovor koji uključuje ID sesije. ID sesije mora biti uključen kao zaglavlje u sve sljedeće API pozive. Na taj način WFO Webex provjerava jeste li prijavljeni i ovlašteni za korištenje API-ja.

> **NAPOMENA:** Neki API razvojnih alata poput Postmana spremit će ID sesije i proslijediti ga sljedećim zahtjevima bez potrebe za intervencijom. Drugi API alati zahtijevaju postavljanje zaglavlja ručno.

Ovaj ID sesije mora biti oblikovan u paru ključnih vrijednosti s "kolačić" kao ključem i ID-om sesije dodanim nakon "hazelcast.sessionId=" kao što se vidi u sljedećem paru vrijednosti ključa.

"kolačić": "hazelcast.sessionId=<ID sesije 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 Webex WFO API, tekst bi trebao biti UTF-8 kodiran. To omogućuje uključivanje posebnih znakova koji nisu dostupni s ASCII kodiranjem.

Stvaranje API korisnika za Classic Webex WFO

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

> **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 pomoću WFO-Webex potražite u

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

Stvaranje API korisničkog računa

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 Webex WFO korisničko ime 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 Webex Referentni vodič *za* WFO API.

Access WFM API-ji

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 za pristup 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-ja po korisničkom tokenu je 500 poziva u minuti i 10 000 poziva na sat. Ovo ograničenje stope ne primjenjuje 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

Omogućivanje pristupa API-jevima nove WFM

1. Na popisu **Uloge** odaberite ulogu za koju želite omogućiti dozvole.
2. **Odaberite karticu Funkcije** .
3. U odjeljku Open **Calabrio WFM** >API **access** 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 WFM dostupnih API-ja.

Završavanje ovlaštene sesije

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

Povijesni podaci WFM API-ji

Webex WFO podržava API-je za povijesne podatke 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** Kako biste osigurali odgovarajuću podršku prilikom integracije s API-jevima za povijesne podatke, angažirajte se 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 povijesne podatke API dokumentaciju slijede dolje opisani oblik.

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

Autorizirati

1. Idite na URL svoje 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 dobili od osobe za kontakt s Webex WFO.
4. Kliknite **Autorizacija**.
5. Kliknite **Zatvori** da biste zatvorili prozor. Sada možete izvršiti API-je dostupne pomoću ključa izvora podataka koji vam je dala Webex WFO osoba za kontakt.

Završavanje ovlaštene sesije

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

Odobrite API

Autorizacijski 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.

Protokol GET /URI

URI	/api/rest/authorize
Način	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 ID klijenta ako korisnik ima iste vjerodajnice za prijavu (korisnički ID i lozinka) 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 protokol i URI

URI	/api/rest/authorize
Način	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 ID klijenta ako korisnik ima iste vjerodajnice za prijavu (korisnički ID i lozinka) 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 masovno uvoz kontakata za spajanje i umetanje metapodataka i snimki u višedijelni HTTPS zahtjev.

Postoje dva API-ja za masovni uvoz:

- Masovni API za uvoz kontakata – koriste ga treće strane; omogućuje umetanje metapodataka i snimki u višedijelni HTTPS zahtjev

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

- Kontaktni API u stvarnom vremenu – koristi ga Webex WFO klijent za snimanje pametne radne površine; najprije umeće metapodatke, a zatim kasnije prenosi snimke zasebno, na temelju odgovora od 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

Uvoz skupnog kontakta API

URI	/api/upload/kontakti
Način	POST
Dozvole	Administriranje klijenta
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Uvoz masovnog kontakta u stvarnom vremenu API (metapodaci)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

Način	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 samo za zvuk (WebM spremnik).
WEBMV	Format samo za videozapise (WebM spremnik).
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. ID agenta u jednom od tri formata. Obrada brojki

Ime	Zaht	Opis
		Koji se format koristi na temelju raščlanjivanja sadržaja. ▪ ID osobe. Jedinstveni identifikator iz WfoPerson.id. Taj se broj koristi i u stupcu Korisnički izvoz proračunske tablice (Upravljanje aplikacijama > Globalni > korisnici > Uvoz i izvoz > Izvoz > ID korisnika). To nije. isto kao i ID u Webex WFO korisničkom profilu. ▪ AD prijava. Domena\korisničko ime (zahtijeva "\"). ▪ Adresa e-pošte. Adresa e-pošte (zahtijeva "@"). Kada koristite CSV za prijenos kontakata, potreban je ID agenta. Ako za podnošenje zahtjeva koristite JSON, ID agenta nije obavezan. U potonjem slučaju, ID agenta 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 od jednog agenta do drugog ima isti 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 Default = vremenska zona klijenta kako je definirana u WFO-u Webex **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** "brojRačuna":"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 CSV datoteka

CSV se može 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 CSV datoteku.

```
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 CSV datoteku.

```
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 CSV formatu.

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",
```

```
            "odjel":"Prodaja"
        }
}
```

Kratki primjer

Ovaj primjer prikazuje samo polja potrebna za JSON datoteku.

```
{
    "AgentId":"acme\smithj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Audio":[
        {
            "Lokacija":"25.wav"
        }
    ]
}
```

ZIP format

ZIP formatom se upravlja drugačije nego CSV ili JSON, jer se radi o zbirci datoteka koje se obrađuju kao da se radi o pojedinačnim datotekama unutar zahtjeva za više dijelova.

- 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.

```
batch.zip
    batch.csv (sadrži 2 retka, za Call1 i Call2)
    call1.wav
    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 ne spominje se 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 API masovnog uvoza kontakata za skupni prijenos kontakata putem podatkovnog

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

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

Da biste skupno prenijeli kontakte putem podatkovnog poslužitelja:

PREREQUISITE Da bi masovni 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 *Webex WFO korisničkom priručniku*.

1. Da biste koristili podatkovni poslužitelj koji je već konfiguriran u Webex WFO-u, idite na stranicu konfiguracije **podatkovnog poslužitelja** (Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sustava > konfiguracija podatkovnog poslužitelja) i odaberite taj podatkovni poslužitelj.
2. U odjeljku Regionalni podatkovni poslužitelj ACD postavke sinkronizacije provjerite **je li odabrano** Omogući snimanje **i je** li dodijeljen generički (zadani **) ACD.**
3. Kliknite **Spremi**.
4. Stvorite CSV (ne JSON) datoteku 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

Vaša CSV datoteka nosi naziv ExampleContacts.csv. Morate ga preimenovati prefiksom KONTAKT na sljedeći način:

KONTAKT. ExampleContacts.csv

6. Smjestite CSV datoteku i sve pridružene medijske datoteke u mapu GIS <klijent> na poslužitelju podataka. 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

API za uvoz masovne organizacije koriste treće strane za prijenos organizacijske strukture svog kontaktnog centra (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 CSV datoteku za uvoz masovne 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 Protokol i URI

URI	/api/upload/groups
Način	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. ID broj možete identificirati izvozom grupnih podataka i njegovim prikazom u rezultirajućoj CSV datoteci. **NAPOMENA:** Ako je grupa nova grupa, ID mora biti postavljen na 0 (nula) 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 API timova i URI

URI	/api/upload/teams
Način	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	ID tima u ACD. ID broj možete identificirati izvozom podataka tima i njegovim prikazom u rezultirajućoj CSV datoteci. **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 Protokol i URI

URI	/api/upload/persons
Način	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, API nikada ne briše jedan od tri identifikatora

Ako vrijednost već postoji. Na primjer, ako se podudaranje pronađe na adresi e-pošte, ali uvezena CSV datoteka ne sadrži ID ACD za korisnika, ali ga 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.

Osobe API polja zahtjeva i odgovora

Ime	Zahtjev?	Opis
ID osobe	D	ID osobe u Webex WFO. ID broj možete identificirati izvozom podataka o osobi i njegovim 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 ime za prijavu u Active Directory. 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 (WFM samo). 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 formatu MM/DD/GGGG (samo WFM). Zadano = ništa
odjelStartDate	N	Datum kada je korisnik započeo s odjelom u formatu MM/DD/GGGG (samo WFM). Zadano = ništa
ID zaposlenika	N	Korisnički ID zaposlenika (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 svi pozivi agenta zahtijevaju usklađivanje nakon poziva (QM samo). 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	ID korisnika unutar ACD. Zadano = ništa **NAPOMENA** Ovo je polje potrebno ako ste potvrdili okvir "Omogući zakazivanje za ovog korisnika".
acdServerId	D	ID ACD koji je izvor podataka za korisnika.

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

CSV datoteka Primjerima

Primjer grupa CSV

```
1 id,naziv,aktiviraniDatum,deaktiviraniDatum
2 0,Prodaja,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Financije,01/04/2018,0180182019
```

Primjer timova CSV

```
1 id,naziv,aktiviraniDatum,deaktiviraniDatum,parentGroupId,kompilacija produktivnosti
2 0,Prodaja automobila, 01/04/2018,01/01/2019,Prodaja,Istina
3 0,Prodaja dijelova, 01/04/2018,01/01/2019,Prodaja,Netočno
```

Izvoz podataka masovnog izvješća API

API izvoza podataka skupnog izvješća omogućuje dohvaćanje podataka iz izvješća u eksploreru podataka. Ako su podaci koje zatražite preveliki za trenutni povratak, pruža vam ID zahtjeva za dohvaćanje podataka nakon što budu spremni.

Nakon konfiguriranja filtara u izvještaju u eksploreru podataka, parametre izvještaja možete prilagoditi u API pozivu.

> **NAPOMENA** U svakom zahtjevu za izvoz možete izvesti najviše 1000 zapisa. Ako trebate izvesti više od 1000 zapisa, stvorite višestruki, ograničeniji izvoz.

DOHVATI izvoz podataka skupnog izvješća API

Metoda GET za API izvoza podataka skupnog izvješća omogućuje provjeru statusa prethodnog zahtjeva ili dohvaćanje podataka iz asinkronog zahtjeva pomoću ID-a zahtjeva.

> **NAPOMENA** ID zahtjeva sadržan je u odgovoru na akciju GET ili POST ako su traženi podaci preveliki ili se ne mogu brzo vratiti.

DOHVATITE API protokol za izvoz podataka masovnog izvješća i URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Način	DOBITI
Dopuštenje	Autorstvo izvješća
Vrsta sadržaja	Tekst/CSV
Parametri	ID zahtjeva

DOHVATI podatke skupnog izvješća Izvoz polja API zahtjeva

Ime	Obvezno	Opis
ID zahtjeva	D	ID zahtjeva koji je vraćen prilikom poduzimanja akcije POST

DOHVATI podatke skupnog izvješća API primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON zahtjeva.


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


POST izvoz podataka masovnog izvješća API

Metoda POST za API masovnog izvoza podataka vraća podatke iz izvješća u eksploreru podataka. Ako su traženi podaci dovoljno mali da se mogu brzo vratiti, tijelo za odgovor uključuje podatke izvješća u CSV formatu. Ako su traženi podaci preveliki ili ih nije moguće brzo vratiti, tijelo za odgovor sadrži ID zahtjeva koji se kasnije može koristiti za dohvaćanje podataka.

> **VAŽNO** Ovaj API je zastario. Dostupan je samo postojećim Cisco kupcima koji ga već koriste. Ako želite koristiti ovaj API, obratite se Cisco podršci.

Protokol i URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Način	POST
Dopuštenje	Autorstvo izvješća
Vrsta sadržaja	Tekst/CSV
Parametri	ID izvješća

Polja zahtjeva POST

Ime	Opis
Naziv sheme	Naziv sheme za dio API. Oni bi trebali biti kopirani iz Primjer JSON datoteke.
Radnja	Zadatak koji bi API trebao dovršiti. U ovom slučaju, "Export_CSV."
QName	Kvalificirano ime. Te se informacije mogu pronaći otvaranjem izvješća u pregledniku Data Explorer, a zatim otvaranjem konzole preglednika. Potražite RENDER_REACT_REPORT **niza** u konzoli kako biste pronašli QName.
Kodirane vrijednosti parametara	Vrijednosti koje ćete mijenjati iz zadanog izvješća. Usluga parametre koji su ovdje uneseni najprije morate konfigurirati u izvještaju u eksploreru podataka. Pogledajte Konfiguriranje filtra izvještaja.
Istup	Udaljenost od gornje, krajnje lijeve ćelije u tablici do ćelije iz koje bi API trebao početi vraćati podatke. Prva instanca pomaka u zahtjevu tijela označava retke, a druga instanca stupce.
Granica	Najveći broj stanica koje bi API trebao vratiti. Prva instanca ograničenja u zahtjevu tijela označava retke, a druga instanca stupce.

Primjer JSON datoteke


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


Polja odgovora

Postoje dva moguća odgovora na ovu API. Ako se podaci mogu brzo vratiti, sinkroni odgovor sadrži tražene podatke u CSV obliku. Ako se traženi podaci ne mogu brzo vratiti, odgovor će sadržavati JSON odgovor s ID-om zahtjeva i statusom zahtjeva. Ti izlazi obuhvaćaju polja definirana u sljedećim tablicama.

Sinkroni odgovor

Polje	Opis
Vrsta sadržaja	Format sadržaja. Dostupna su samo CSV formata.
Opseg sadržaja	Ukupan broj dostupnih redaka i ukupan broj stupaca dostupan.
Sadržaj	Podaci izvješća u CSV obliku.

Asinkroni odgovor

Polje	Opis
ID zahtjeva	Format sadržaja. Dostupna su samo CSV formata.
Stanje	Trenutno stanje zahtjeva. **NAPOMENA** Poruka koja se ne može odmah obraditi prelazi u red čekanja poruka i pohranjuje se kao posao u bazi podataka, tako da Može se pratiti. Polje statusa prikazuje status posla u vrijeme poziva. Prikazat će se jedan od sljedećih statusa. ▪ U redu čekanja – zahtjev je uspješno zabilježen u redu čekanja poruka i bazi podataka. ▪ Obrada – poruka u redu čekanja se obrađuje, ali nije dosegla jedno od konačnih stanja. ▪ Nije uspjelo — zahtjev nije moguće dovršiti. ▪ Otkazan — zahtjev je zaustavljen. ▪ Isteklo — vrijeme dopušteno za posao isteklo je prije nego što je obrađen. ▪ Na crnoj listi – broj poziva prekoračio je ograničenje i taj poziv neće biti vraćen.

Primjer datoteke

Slijedi primjer oblikovanog zahtjeva.

JSON zahtjev


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "akcija": "EXPORT_CSV",
    "stanje": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
        "Qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "paramValues": {
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "Pomak": 0,
            "ograničenje": 100
        },
        {
            "Pomak": 0,
            "ograničenje": 100
        }
    ]
}
```

Konfiguriranje filtra izvještaja

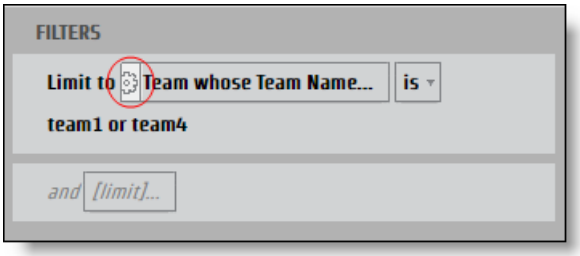
Jedna od značajki API izvoza podataka masovnog izvješća je mogućnost promjene filtara na izvještaju prilikom pozivanja API. Filtre možete konfigurirati uređivanjem teksta ZAHTJEVA POST. Da biste promijenili filtar pomoću API, morate prethodno izvršiti nekoliko promjena u izvještaju u eksploreru podataka.

Konfiguriranje parametra u eksploreru za podatke

Da biste postavili filtar tako da se može ažurirati putem API poziva, morate urediti parametre filtra u eksploreru podataka.

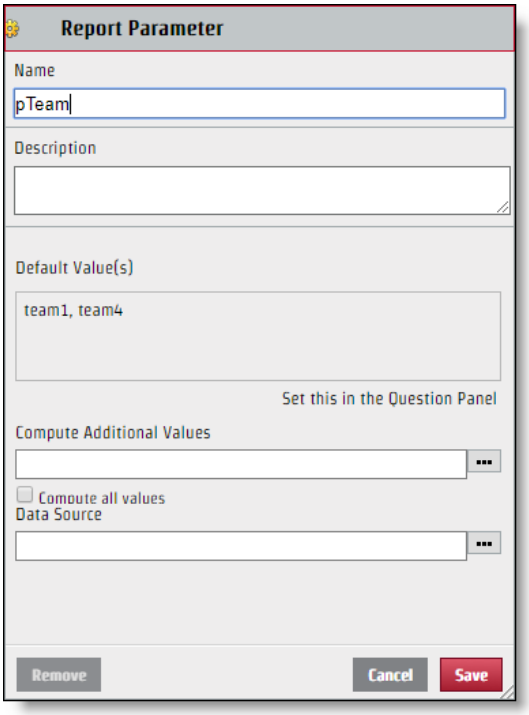
Konfiguriranje parametra

1. Otvorite izvješće koje želite izvesti s popisa Izvješća u eksploreru za podatke.
2. Kliknite **Uređivanje** da biste otvorili ploču s pitanjima.
3. U odjeljku Filtri na ploči s pitanjima kliknite ikonu parametra pokraj filtra koji želite ažurirati. Ikona parametra izgleda kao dio zupčanika i nalazi se na lijevoj strani polja Filtar. Sljedeća slika prikazuje ikonu parametra zaokruženu crvenom bojom.



   Otvorit **će se dijaloški okvir Parametar** izvještaja .

4. U **polje Naziv** unesite naziv parametra koji se može koristiti kao JSON ključ.

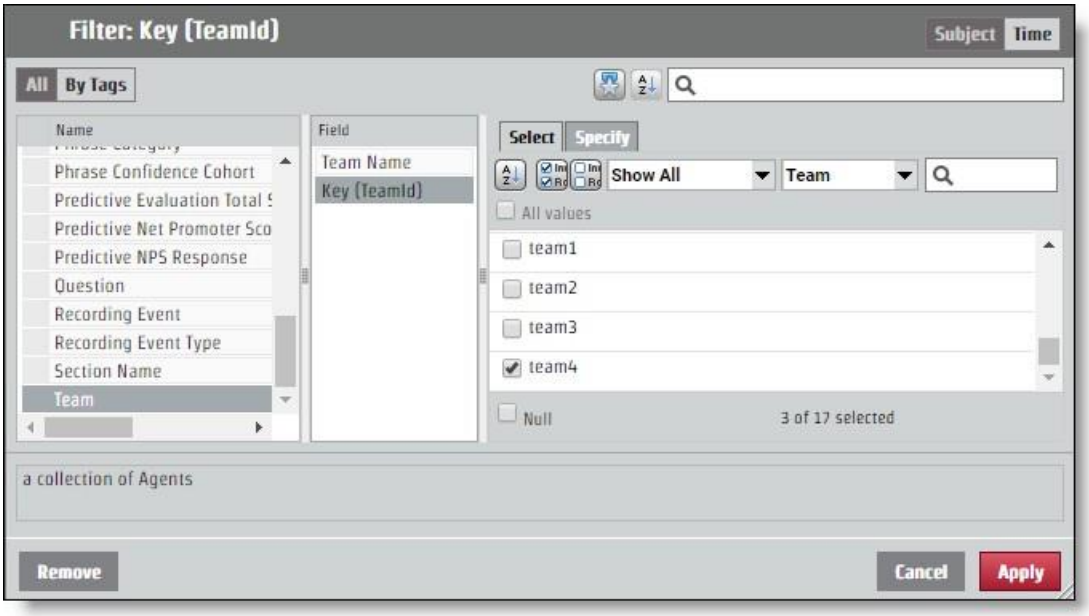


5. Kliknite **Spremi**.

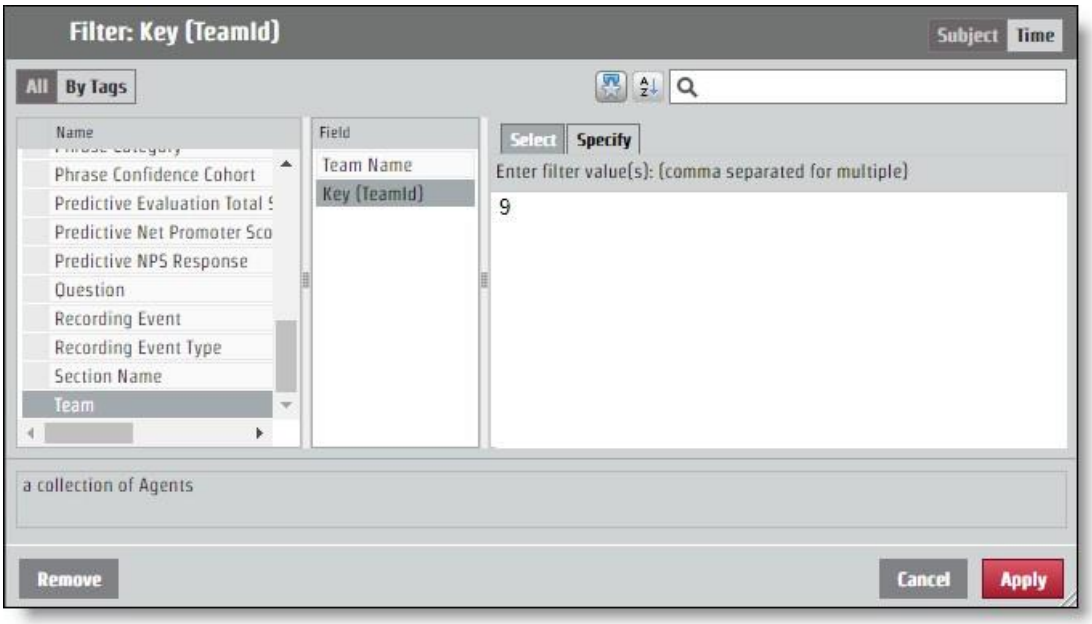
Nakon konfiguriranja filtra, možete ga uređivati putem zahtjeva za API. Iako se naziv parametra koji stvorite koristi za naziv ključa JSON u paru vrijednosti JSON ključa, vrijednost prikazana u odjeljku Odaberite dijaloškog okvira Filtar nije nužno vrijednost koju biste trebali koristiti za JSON datoteku. Da biste ispravno obilježili JSON datoteku, morate identificirati određeni naziv vrijednosti.

Identificirajte određenu vrijednost

1. **Kliknite polje Filtar** s vrijednostima koje želite prepoznati na ploči Pitanja da biste otvorili dijaloški okvir Filtar.
2. Potvrdite samo potvrdni okvir pokraj vrijednosti koju želite identificirati.



3. **Otvorite karticu Navedite** . Određena vrijednost pojavljuje se u oknu CSV vrijednosti filtra.



Konfiguriranje JSON-a za API zahtjev

Par ključnih vrijednosti koji ste odredili imenovanjem parametra i identificiranjem vrijednosti potrebno je dodati JSON zahtjevu. Promjene filtra vrše se putem **polja kodiranihParamValues** .

Ako vaše izvješće vraća informacije za sve timove, ali želite informacije samo od tima s određenom vrijednošću "9", kodiraniParamValues JSON trebao bi izgledati kao sljedeći primjer. U ovom primjeru parametar je nazvan "pTeam", tako da je to ključ u JSON datoteci.

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

Konfiguriranje filtara raspona

Postupak konfiguriranja parametra za vraćanje informacija iz određenog vremenskog raspona funkcionira jednako kao i uređivanje polja kodiranihParamValues za bilo koji drugi filtar. Postoji nekoliko određenih vremenskih razdoblja kao što su godina, mjesec i tromjesečje. Određena vremenska razdoblja imaju karticu Navedite **koja funkcionira kao i svaka druga vrijednost filtra** . Postoje i mogućnosti za raspone: Relativni datum i Raspon datuma. Svaka mogućnost vremena početka zahtijeva različite vrijednosti u JSON datoteci.

Raspon datuma

Mogućnost Datumski raspon koristi točne datume za određivanje raspona. API koristi UNIX Epoha vrijeme, tako da se svaki datum i vrijeme koje želite koristiti kao parametar za raspon moraju pretvoriti.

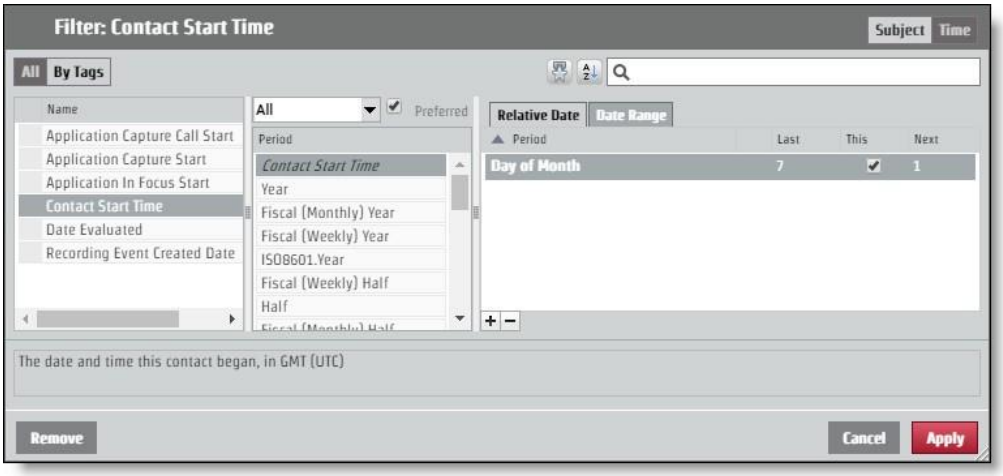
> **NAJBOLJA PRAKSA** Izvješće koje ne određuje krajnji raspon povući će sve informacije iz vremena početka raspona prema naprijed. Za ponavljajuća izvješća možete koristiti ovu značajku i uzeti vrijeme posljednjeg
> Stavka u izvješću, koja će biti oblikovana u UNIX Epohalnom vremenu i koristiti taj broj kao početak novog raspona. Na taj način možete dobiti sve potrebne informacije i nikada ne morate prevoditi vremena u UNIX Epoch vrijeme.

Za zahtjev koji konfigurira vremenski raspon od 15. lipnja 2017., encodedParamValues bi trebao izgledati kao u sljedećem primjeru. U ovom primjeru naziv parametra je "pDate".

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

Relativni Datum

Opcija Relativni datum stvara raspon bez određenih datuma. Ovo uključuje vremenska razdoblja koja se odnose na trenutni datum. U dijaloškom okviru Filtar možete odabrati vremensko razdoblje i odrediti želite li određeni broj vremenskih razdoblja prije trenutnog, ovog trenutnog vremenskog razdoblja i određeni broj budućih vremenskih razdoblja. U sljedećem primjeru, vremenski raspon postavljen je za zadnjih sedam dana, danas i sutra.



Da biste zatražili ovaj raspored putem API zahtjeva, encodedParamValues bi trebali izgledati kao u sljedećem primjeru. U ovom primjeru naziv parametra je "pContactStartTime."

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

Kategorije i fraze API

Koristite ovaj API za rad s popisima kategorija i izraza. Ove se

metode koriste za kategorije i fraze API:

- Dohvati—Dohvaća informacije o kategoriji i frazi
- Post—stvara kategorije i fraze
- Stavite—ažurira informacije o kategoriji i frazi
- Izbriši—briše podatke o kategoriji i frazi

IZBRIŠI kategorije i fraze API

Ova metoda briše informacije o kategoriji i frazi.

IZBRIŠI protokol i URI

URI-ji:	
Kategorija	/api/rest/cas/phraselist
Fraza	/api/rest/cas/fraza
Način	IZBRISATI
Dozvole	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administer Tenant
Vrsta sadržaja	multipart/form-data

PRIMJER

Brisanje kategorije: /api/rest/cas/phraselist?id=13

Brisanje izraza: /api/rest/cas/phrase?id=7

Sustav odgovara sa sljedećim:

{"izbrisano":1}

PREUZMITE kategorije i fraze API

Ova metoda dohvaća informacije o kategoriji i frazi.

GET Protokol i URI

URI-ji: Kategori ja Fraza	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/fraza
Način	DOBITI
Dozvole	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administer Tenant
Vrsta sadržaja	multipart/form-data

DOBITI ODGOVOR Polja

Ime	Opis
kategorije	Detaljne informacije o kategorijama Analyticsa.
id	ID kategorije.
opis	Opis kategorije.
jezikId	Niz znakova koji specificira jezik. **PRIMJER** SAD engleski = en-us

Ime	Opis
fraze	Detaljne informacije o analitičkim izrazima.
izraz	Izraz koji se traži.
fonetski	Fonetski pravopis izraza koji se traži.
Zvuči kao	Alternativne verzije fraze koje zvuče kao ciljna fraza.
povjerenje	Vrijednost pouzdanosti koja pokazuje vjerojatnost da je pogodak točan.
id	ID broj izraza.
kategorijaId	ID broj kategorije za frazu.
stanje	Stanje kontakta agenta.

POST Kategorija i fraze API

Ova metoda stvara informacije o kategoriji i frazi.

POST protokol i URI

URI-ji: Kategori ja Fraza	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/fraza
Način	POST
Dozvole	Administrator Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Text Analytics Administrator Stanar
Vrsta sadržaja	multipart/form-data

POST Odgovor Polja

Ime	Opis
kategorija	Detaljne informacije o kategorijama Analyticsa.
opis	Opis kategorije.
jezikId	Niz znakova koji specificira jezik. **PRIMJER** SAD engleski = en-us

PUT kategorije i fraze API

Ova metoda ažurira informacije o kategoriji i frazi.

Protokol PUT i URI

URI-ji:	
Kategori	/api/rest/cas/phraselist
ja Fraza	/api/rest/cas/fraza
Način	STAVITI
Dozvole	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administer Tenant
Vrsta sadržaja	multipart/form-data

PUT Odgovor Polja

Ime	Opis
kategorije	Detaljne informacije o kategorijama Analyticsa.

Ime	Opis
id	ID kategorije.
opis	Opis kategorije.
jezikId	Niz znakova koji specificira jezik. **PRIMJER** SAD engleski = en-us
fraze	Detaljne informacije o analitičkim izrazima.
izraz	Izraz koji se traži.
fonetski	Fonetski pravopis izraza koji se traži.
Zvuči kao	Alternativne verzije fraze koje zvuče kao ciljna fraza.
povjerenje	Vrijednost pouzdanosti koja pokazuje vjerojatnost da je pogodak točan.
id	ID broj izraza.
kategorijaId	ID broj kategorije za frazu.
stanje	Stanje kontakta agenta.

GET/POST/PUT JSON datoteka Primjer

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

```
{
        "kategorije": [{
                "id": broj, "kategorija": niz,
                "opis": niz, "languageId": "en-
                us"
            },
            ....
        ],
        "fraze": [{
```

"phrase": niz, "phonetic": niz,
"soundslike": niz, "confidence":
broj, "id": broj, "categoryId":
broj, "state": broj

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

Kontaktni uređaj API

Upotrijebite uređaj za kontakt API za dohvaćanje popisa uređaja.

Kontaktni uređaj API Protokol i URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
Način	DOBITI
Dozvole	Administrirajte QM

Parametri

Polje	Req?	Vrsta	Opis
includeUnconfiguredDevices	N	Booleovo	Kada je postavljeno na true, uključeni su nekonfigurirani uređaji. Zadano = netočno Prihvaćene vrijednosti. ▪ točno ▪ lažno
stavke po stranici	N	Broj	Broj stavki koje se pojavljuju po stranici.
sortirajStupac	N	Tekstualno	personId
sortirajSmjer	N		Mogućnosti ▪ uzlazno ▪ silazni

Kontaktni uređaj API JSON datoteka Primjeri

Datoteka odgovora Primjer

```
[{
```

```
        "id": 1,
        "ime": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configured":
        istina, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "RecordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "id": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extension": "8013", "partition": "Particija
                rute"
            }
        ]
    }
```

Skupni uređaj za kontakt API

Upotrijebite skupinu kontaktnih uređaja API za skupno dodavanje uređaja.

Skupni uređaj za kontakt API Protokol i URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Način	POST
Dozvole	Administrirajte QM

Vidjeti Kontaktni uređaj API za više informacija.

Uređaj za kontakt BULK API JSON datoteka Primjeri

Datoteka odgovora Primjer


```
{
    "dodaj": [
        {
            "konfigurirano": istina,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "ekstenzija": "7003", "id": 424032, "particija": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "particija": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "id": 239,
            "isRecordingTones": netočno,
            "isStereo": netočno,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "ime": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "RecordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualni uređaj": null
        },
        {
            "konfigurirano": istina,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "pregrada": ""},
```

```
27                          {"contactDeviceId": 238, "ekstenzija": "7104", "id": 412458, "particija": ""}
28                      ],
29                      "contactDeviceTypeId": 0,
30                      "id": 238,
31                      "isRecordingTones": netočno,
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                      "telephonyGroupId": 1,
41                      "virtualni uređaj": null
42                  }
43              ],
44              "brisanje": [
45                  {
46                      "konfigurirano": istina,
47                      "contactDeviceLines": [
48                          {"contactDeviceId": 108, "ekstenzija": "8004", "id": 424040, "particija": ""},
49                          {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "id": 424041, "partition": ""}
50                      ],
51                      "contactDeviceTypeId": 0,
52                      "id": 108,
53                      "isRecordingTones": netočno,
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                      "telephonyGroupId": 1,
63                      "virtualni uređaj": null
64                  },
65                  {
66                      "konfigurirano": istina,
67                      "contactDeviceLines": [
68                          {"contactDeviceId": 99, "ekstenzija": "8003", "id": 424037, "particija": ""},
69                          {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "id": 424036, "partition": ""}
70                      ],
71                      "contactDeviceTypeId": 0,
72                      "id": 99,
73                      "isRecordingTones": netočno,
74                      "isStereo": netočno,
75                      "loggedInPersonId": 22,
76                      "monitoringServerId": null,
77                      "ime": "SEPWIN8X64003",
```

```
                "personId": 22,
                "RecordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualni uređaj": null
            }
        ],
        "ažuriranje": [
            {
                "konfigurirano": istina,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"id": 412466, "particija": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 88,
                "isRecordingTones": netočno,
                "isStereo": netočno,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "ime": "CSFWIN10X64004",
                "Id osobe": 31,
                "RecordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualni uređaj": null
            },
            {
                "konfigurirano": istina,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"id": 41251    1, "particija": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 86,
                "isRecordingTones": netočno,
                "isStereo": netočno,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "ime": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "RecordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualni uređaj": null
            }
        ]
}
```

Kontakt API

Kontakt API omogućuje korisnicima traženje određenih kontakata, zatim povezivanje na Webex WFO kako bi ih reproducirali u Media Playeru.

Protokol i URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
Način	DOBITI
Dozvole	Pretraživanje kontakata
Vrsta sadržaja	multipart/form-data
Parametri	ID = identifikator za postojeći kontakt. Ovaj resurs URI locira određeni ID kontakta. Ako {id} ne postoji, odgovor vraća kod pogreške umjesto praznog popisa. beginTime = <početna vremenska oznaka za kontakte>

Zahtjev Polja

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

Parametar	Opis
agent	ID korisnika. Prihvaćena vrijednost je ID cijelog broja. Parametar ("agent") razlikuje velika i mala slova i mora biti napisan malim slovima. Ako korisnik koristi parametar s velikim A, vraća svaki agent. IZBORNO
ani	Automatska identifikacija broja (ANI) za poziv. Drugim riječima, ANI identificira broj pozivatelja. Prihvaćena vrijednost je niz sa zamjenskim znakovima zvjezdice (*) ili upitnika (?).

Parametar	Opis
	Ovaj se parametar može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. **PRIMJER** `kontakt?ani=1234&ani=4567` Kada navedete više vrijednosti za parametar, upit kombinira te vrijednosti s OR (to jest, prethodni primjer traži kontakte s ani=1234 ILI ani=4567). IZBORNO.
assocCallId	ID pridruženog kontakta koji povezuje kontakte na temelju kupca iskustvo. IZBORNO.
Datum početka	Vrati samo zapise koji počinju na ili nakon navedenog datuma. FORMAT: `GGGG-MM-DD`. Ako raspon nije naveden i beginDate nije naveden, zadana vrijednost je 60 dana prije današnjeg dana.
vrijeme početka	Koristi se s beginDate za vraćanje zapisa koji počinju na ili nakon navedenog datuma i vremena. FORMAT: `HH:MM`.
callId	ID kontakta iz integracije treće strane. Prihvaćena vrijednost je niz. IZBORNO.
možeOcijeniti	Označava može li korisnik ocijeniti ovaj kontakt. Prihvaćena vrijednost je pravi. True vraća kontakt, ako korisnik može procijeniti ovaj kontakt kada je prijavljen na Webex WFO. IZBORNO. Ako ne uključite ovaj parametar, upit ne filtrira kontakte. VRIJEDNOST: Istina, ako kontakt može ocijeniti prijavljeni korisnik.
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 biranog broja (DNIS) za poziv. Drugim riječima, pozvani broj. Prihvaćena vrijednost je niz sa zamjenskim znakovima zvjezdice (*) ili upitnika (?). Ovaj se parametar može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada

Parametar	Opis
	navedete više vrijednosti za parametar, upit kombinira te vrijednosti s OR. IZBORNO.
Datum završetka	Vrati samo zapise koji počinju prije navedenog datuma. FORMAT: `GGGG-MM-DD`. Ako nije naveden raspon i datum završetka nije naveden, zadana vrijednost je danas.
Vrijeme završetka	Koristi se s endDate za vraćanje zapisa koji počinju prije navedenog datuma. FORMAT: `HH:MM:SS`.
isključiti	Vraća jedinstveni identifikator izvora (URI) za navedenu vrijednost. Pritisnite URI da biste vidjeli podatke povezane s navedenom vrijednošću. IZBORNO. VRIJEDNOSTI: ▪ događaj—Vraća URI koji pokazuje podatke događaja. ▪ metapodaci—Vraća URI koji pokazuje na metapodatke. ▪ metadata.key1—Vraća URI koji pokazuje na atribut key1 unutar objekta metapodataka.
proširiti	Vraća sve podatke povezane s navedenom vrijednošću umjesto URI. IZBORNO. VRIJEDNOSTI: ▪ događaj—proširuje sve događaje kako bi uključio sve podatke o događaju, a ne samo URI. ▪ metapodaci—Proširuje sve metapodatke, ne samo URI. ▪ metadata.key1—proširuje samo atribut key1 unutar objekta metapodataka.
ime	Ime agenta. Prihvaćene vrijednosti su nizovi s bilo kojim brojem zamjenskih znakova zvjezdice (*) ili upitnika (?). IZBORNO.
skupina	ID grupe. Prihvaćena vrijednost je cijeli broj ID. IZBORNO.
hasRecording	Vrati samo kontakte povezane sa snimkom. IZBORNO. VRIJEDNOSTI: ▪ točno ▪ lažno

Parametar	Opis
	Ako ne uključite ovaj parametar, upit ne filtrira kontakte prema snimkama.
sat	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.
raspon	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	ID tima. Prihvaćena vrijednost je cjelobrojni 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"
},
"obuka": 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"
}
}

Primjer JSON datoteke Parametar searchStats = true

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

Osnovno pretraživanje kontakta API

API osnovnog pretraživanja kontakata 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
Način	DOBITI
Dozvole	Pretraživanje kontakata
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	ID CCR baze podataka kontakta.
assocCallId	Pridruženi 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	ID zaslona 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

API za praćenje kontakata omogućuje korisnicima da vide ukupan broj kontakata stvorenih u proteklih 15 minuta od trenutka kada administrator pozove ovu API.

Svi se kontakti snimaju u bazu podataka i prikazuju s ovim API. Međutim, broj kontakata prikazanih s ovom 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 tom API.

NAPOMENA: Ovaj 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
    }
}
```

Obrazac za procjenu API

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

Protokol i URI

URL	/api/rest/recording/evalform
Način	DOBITI
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja odgovora

Ime	Opis
Id	ID obrasca za procjenu.
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	ID rezultata.
ime	Naziv vrste rezultata. **POSTOTAK PRIMJERA**
Sekcije	Detaljne informacije o odjeljcima obrasca za evaluaciju.
Id	ID sekcije obrasca za evaluaciju.
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	ID pitanja.
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	ID mogućnosti
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



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

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

ID obrasca za procjenu API

Ovaj API koristite za traženje informacija o određenom obrascu za procjenu QM od.

Protokol i URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Način	DOBITI
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja odgovora

Ime	Opis
Id	ID obrasca za procjenu.
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	ID rezultata.
ime	Naziv vrste rezultata. **POSTOTAK PRIMJERA**
Sekcije	Detaljne informacije o odjeljcima obrasca za evaluaciju.
Id	ID sekcije obrasca za evaluaciju.
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	ID pitanja.
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	ID mogućnosti
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

Time se API izlažu krajnje točke slične REST-u za obavljanje izvoza. Omogućuje vam dohvaćanje podataka iz pozadinskih modela u CSV formatu.

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.
Način	DOBITI
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
acdId	N	Niz	Ako je postavljeno, vraća agente pridružene ovom ID-u ACD.
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	ID korisnika u Webex WFO.
E-pošta	Korisnikova adresa e-pošte.
Ime	Korisničko ime.
Prezime	Prezime korisnika.
Vremenska zona prikaza	Vremenska zona prikaza korisnika.
Prijava	Korisnički ID za prijavu.
ID zaposlenika	ID zaposlenika korisnika.
Tim	Tim koji je korisnik
dodijelio. Je samo usklađivanje	
Aktiviran	Datum aktivacije korisnika.
Deaktiviran	Datum kada je korisnik deaktiviran.
Regionalna shema	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-a	ID korisnika unutar ACD.
ID ACD poslužitelja	ID ACD koji je izvor podataka za korisnika. Omogući
zakazivanje	Označava može li se korisnik zakazati. Točno/Netočno.

Polje	Opis
Prikazi	Prikazi koje je korisnik dodijelio 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
ID grupe	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	ID tima u ACD.
Ime	Naziv grupe.

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

Izlaz CSV datotekePrimjer

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

ID tima, Naziv,Datum aktivacije, 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

Generički API za uvoz teksta pruža mogućnost uvoza podataka iz izvora temeljenog na tekstu.

Protokol i URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Način	OBJAVI, STAVI
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-a	N	Obrazac za procjenu dodijeljen kontaktima ako se utvrdi da je kontakt označen kao kvalitetan. Možete navesti ID ili ime. 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 imenom ili jedinim ID-om.
    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 zasebnim datotekama. Ovaj API može koristiti samostalno ili putem usluge Data Server.

> **NAPOMENA** Kada uvozite tekstualne podatke pomoću 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/
Način	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 CSV ili JSON datoteke 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
			uvezen 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. Razgraničeno cijevima (ako je datoteka u CSV formatu) 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.

VAŽNO 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,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 pojedinačne datoteke 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 chat1) 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

Time se API otkrivaju krajnje točke slične REST-u za obavljanje uvoza. Omogućuje vam dohvaćanje informacija o pozadinskim modelima objekata (to jest, poljima 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.
Način	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 ovom ID-u ACD.
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": "ID tima", "potrebno": 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 protokol uvoza i URI

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

Uvoz polja odgovora POST

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
tenantId	ID klijenta 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.

Primjer JSON datoteke za NAKON uvoza

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

JSON format


```
{
        "ID klijenta":1,
        "mapiranje":[
                {
                        "stupac":"ID tima",
                        "field":"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 odgovora na uspjeh POST-a


```
{
    "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 datoteka. Ti podaci smanjuju napore za uvoz datoteka omogućujući vam da zadržite unaprijed definirane postavke za uvoz CSV datoteka.

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

Kreiraj preference uvoza API

API Stvaranje preferenci omogućuje stvaranje novih preferenci uvoza.

Stvorite protokol preferenci uvoza i URI

URI	/api/rest/importpreference
Način	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.

Izbrišite preference uvoza API

API Preference brisanja omogućuje brisanje postojećih postavki uvoza.

Izbrišite protokol Preference uvoza i URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Gdje je ID ID preferenci uvoza koju želite izbrisati.
Način	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 postavke uvoza za trenutnog klijenta.

Protokol Preference uvoza i URI

URI	/api/rest/importpreference
Način	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	ID preferenci uvoza.
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": "ID osobe", "vrsta
                                podataka": "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-u API

Preference uvoza prema ID-u API dohvaćaju postavke uvoza prema ID-u, tako da ih možete pregledati.

Preference uvoza prema ID protokolu i URI

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

Preference uvoza po poljima odgovora ID-a

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
Id	ID preferenci uvoza.
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-u JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
{
        "ID": 1,
        "ime": "Moje mapiranje korisnika",
        "vrsta": "osobe", "mapiranja": [
                {
                        "polje": "personId",
                        "stupac": "ID osobe", "vrsta
                        podataka": "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

API Preference ažuriranja omogućuje uređivanje postojećih preferenci uvoza.

Ažurirajte protokol Preference uvoza i URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Gdje je ID ID preferenci uvoza koju želite urediti.
Način	STAVITI
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":
                        "ID osobe", "vrsta podataka":
                        "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 želite snimiti ili ne želite snimiti. 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 Popis uključivanja/isključenja API protokola i URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Način	DOBITI
Dozvole	Administriranje QM
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON
Parametri	<id> = ID popisa uključivanja/isključivanja

Get popis uključivanja/isključivanja API polja zahtjeva

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
inclusionExclusionListId	D	Cijeli broj	ID popisa uključivanja/isključenja.
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 izvezeni . 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	ID popisa
uključivanja/isključivanja. 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 izvezeni . 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 GET service API JSON datoteke

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

PUT popis za uključivanje/isključivanje API

PUT Popis za uključivanje/isključivanje omogućuje ažuriranje postojećih popisa uključivanja/isključivanja.

PUT Popis za uključivanje/isključivanje API Protokol i URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Način	STAVITI
Dozvole	Administriranje QM
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

PUT polja zahtjeva za uključivanje/isključivanje popisa API zahtjeva

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
inclusionExclusionListId	D	Cijeli broj	ID popisa uključivanja/isključenja.
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 izvezeni . 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 polja popisa API odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
inclusionExclusionListId	ID popisa
uključivanja/isključivanja. 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 izvezeni . 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 PUT popisa uključivanja/isključivanja API JSON datoteke

{

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

POST popis uključenja/isključenja API

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

POST Popis uključivanja/isključenja API Protokol i URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Način	POST
Dozvole	Administriranje QM
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

Popis uključivanja/isključivanja API polja zahtjeva

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
inclusionExclusionListId	D	Cijeli broj	ID popisa uključivanja/isključenja.
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 izvezeni . 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

Popis za uključivanje/isključivanje API polja odgovora POST

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
inclusionExclusionListId	ID popisa
uključivanja/isključivanja. 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

Primjer POST popisa uključivanja/isključivanja API 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>
Način	POST
Dozvole	Administriranje QM
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

Izbriši popis uključivanja/isključivanja Sistemski odgovor

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Čitanje sažetka interakcije API

Da biste izvezli sažetke interakcija, API Za izvoz sažetaka interakcija koristite Sažetak interakcije.

Protokol i URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Način	DOBITI
Dozvole	Prikaz analitike govora u tekst
Parametri	ClientAppId = niz koji predstavlja aplikaciju koja je nazvala API. Dodjeljuje se nakon što je aplikacija odobrena za pozivanje API. ccrID = ID za CCR s kojim je sažetak povezan.

Primjer odgovora


```
{
	"status": "uspjeh",
	"Sažetak": "Jack je nazvao svog mobilnog operatera kako bi se raspitao o nadogradnji svog podatkovnog plana jer je prebrzo prolazio kroz svoje podatke. Agent korisničke službe potvrdio je Jackov identitet potvrđujući njegovo ime, broj računa, datum rođenja i telefonski broj. Agent je zatim potražio Jackov račun i vidio da koristi puno podataka. Agent je spomenuo plan od 60 GB za $75, ali Jack je rekao da će mu trebati više. Agent je zatim ponudio plan od 120 GB za $90 koji je također uključivao neograničene pozive unutar Sjeverne Amerike. Jack je pitao hoće li biti uključeni inozemni pozivi, a agent je rekao da različite zemlje imaju različite stope. Jack je odlučio nadograditi na plan od 120 GB i agent je potvrdio promjenu. Jack je bio zadovoljan i zahvalio se agentu prije nego što je ispunio anketu o zadovoljstvu kupaca.",
	"Razlog": "Uspjeh"
}
```

Poslovi API

Ovaj API olakšava jednostavne upite posljednjeg "X" bilježenja poslova usklađivanja kako bi se pružile pojedinosti o statusu posla tijekom leta, kao i povijesni detalji posla usklađivanja.

Protokol i URI

URI	/api/rest/reconciliation/jobs
Način	DOBITI
Dozvole	Administriranje klijenta
Vrsta sadržaja	Ne vrijedi

Polja zahtjeva

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

Polja odgovora

Polje	Vrsta	Opis
ID	Numeričko	ID posla.
tenantId	Numeričko	ID klijenta 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	Numeričko	Broj obrađenih snimki.
snimke ToProcess	Numeričko	Broj snimki za obradu.
cdrMatches	Numeričko	Broj podudarnih CDR-ova.
rootResultingInCcr	Numeričko	Broj korijenskih snimki koje su rezultirale stvaranjem kontakta.
ccrsCreated	Numeričko	Broj kreiranih CCR-ova.
extensionTableMatches	Numeričko	Broj uređaja za koje je utvrđeno da odgovaraju kontaktima u ovom poslu usklađivanja.
acdMatches	Numeričko	Broj ACD podudaranja.
averageSuccess	Numerički (milisekunde)	Prosječno vrijeme dovršetka za svako uspješno usklađeno korijensko snimanje.
successCount	Numeričko	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	Numeričko	Broj događaja u stvarnom vremenu koje obrađuje posao.
numberOfNonRealtimeEvents	Numeričko	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": netočno,
21           "ažurirano": 1628177990310,
22           "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "nonRealtimeEventDuration": 0,
27           "workflowDuration": 0,
28           "numberOfRealtimeEvents": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "svojstva": {}
31       }
32   ]
```

Organizacijska struktura API-ji

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

Dodijelite uloge osobi API

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

Dodijelite uloge osobi API Protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
Način	POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	multipart/form-data

Dodijelite uloge osobi API Zahtjev Polja

Ime	Req?	Opis
ime	D	Naziv grupe
parentGroupId	D	Jedinstveni ID nadređene grupe.
timovi	N	popis timskih ID-ova povezanih s timom.

Dodijelite uloge osobi API JSON datoteka Primjer

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "id":4,
                "ime": "Administrator stanara",
```

```
                "grupe":,
                { "id":2,
                "ime": "zakupac CCS 1",

        },
        ...
]
```

Uobičajena grupa API

Ovaj API stvara novu grupu s navedenim podacima.

Zajednički grupni protokol API i URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Način	POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	JSON

Zajednička grupa API Zahtjev Polja

Ime	Req?	Opis
ime	D	Naziv grupe
parentGroupId	D	Jedinstveni ID nadređene grupe.
timovi	N	popis timskih ID-ova povezanih s timom.

Zajednička organizacijska struktura API (Drill-down Informacije)

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

Uobičajeni API protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
Način	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	multipart/form-data
Parametar	dozvole

Uobičajena API Zahtjev Polja

Ime	Req?	Opis
dopuštenje	D	Naziv dopuštenja za koje želite navesti informacije o dopuštenjima grupe i tima.

Uobičajena API odgovor polja

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
groupId	ID grupe za timove u nizu.
ime	Naziv grupe.
displayId	Prikaz ID-a grupe.
parentGroupId	ID nadređene grupe navedene grupe.
parentGroupName	Naziv nadređene grupe navedene grupe.
timovi	Informacije o timu.
personId	ID osobe korisnika u navedenom timu.
ime	Ime korisnika u navedenom timu.
prezime	Prezime korisnika u navedenom timu.

Ime	Opis
tenantId	ID stanara korisnika u navedenom timu.
Elektronička pošta	Email adresa korisnika u navedenom timu.
skillId	ID vještine korisnika u navedenom timu.

Uobičajeni API JSON datoteka Primjer

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Zakupac 1
                Grupa 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName": "Zakupac 1",
                "timovi":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName": "Zakupac 1 Grupa 1",
                                "agenti":
                                        [
                                                {
                                                "Id osobe":7,
                                                "ime": "al"
                                                "prezime":"dente", "Id grupe":4,
                                                "tenantId":2,
```

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

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

Grupa API

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

Grupni API protokol i URI

Za popis ili stvaranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Način	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	multipart/form-data

Za popis ili stvaranje određene grupe:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Način	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	multipart/form-data
Perametar	ID grupe kojoj korisnik ima pristup.

Grupa API Polja zahtjeva–sve grupe

Stvara nove grupe kojima korisnik ima pristup.

Ime	Req?	Opis
ID	D	ID grupe za prikaz grupe.
ime	D	Naziv grupe.
aktiviran	D	Vrijeme aktivacije u milisekundama epohe.
deaktiviran	N	Vrijeme deaktivacije u milisekundama epohe.
ParentGroupId	D	Naziv nadređene grupe za grupu.

Polja odgovora API-ja grupe

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Primjer JSON datoteke API-ja grupe

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

```
[
        {
                "id":4,
                "name":"Acme Rockets",
        },
        {
                "id":5,
                "name":"Pridruženi widgeti",
        },
        ...
]
```

Pojedinosti za jednu grupu:

```
[
    {
        {
                "id":4,
                "name":"Acme Rockets",
                "activated",1395205200000,
                "deavtivated",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Grupiraj prema ID-u (s aplikacijom Teams)

API Grupiraj prema ID-u (s timovima) omogućuje vam da navedete informacije za navedenu grupu (uključujući njezine timove), ažurirate navedenu grupu ili izbrišete tim.

Grupiranje prema ID-u (s aplikacijom Teams) Protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Način	DOBITI NAKON BRISAN JA
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrasci-podaci
Parametar	ID grupe

Grupiranje prema ID-u (s aplikacijom Teams) 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 prema ID-u (s aplikacijom Teams) Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

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

Grupiranje prema ID-u (s timovima) Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "id":3,
                "name":"Klijent 1 Grupa 1",
                "aktiviran":1388556000000,
                "deaktiviran":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "timovi": [
                        {
                                "name":"Stanar 1 Tim 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Stanar 1 Tim 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Group-PersonAPI

API za grupu i osobu omogućuje vam pregled, ponovno dodjeljivanje i dodavanje osobe u grupu.

API protokol grupne osobe i URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Način	DOBITI STAVI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrasci-podaci
Parametar	groupId - ID grupe u koju su osobe

Polja zahtjeva API-ja grupne osobe

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

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

Polja odgovora API-ja grupe

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
Prezime	Ime osobe u grupi.
prezime	Prezime osobe u grupi.
personId	ID osobe korisnika u grupi.

Primjer JSON datoteke API-ja grupne osobe

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

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



        },
        ...
]
```

Grupa (s opsegom) API

API za grupu (s opsegom) omogućuje vam pregled i stvaranje grupe.

Grupirajte (s opsegom) API protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Način	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrasci-podaci
Parametar	Permission – naziv opsega grupe.

Grupiranje (s opsegom) polja zahtjeva za API

Metoda POST stvara grupu u navedenoj nadređenoj grupi.

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

Grupiranje polja odgovora API-ja (s opsegom)

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
ime	Naziv grupe.
Id	ID grupe.

Grupa (s opsegom) API JSON datoteka Primjer

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

```
[
    {
            "name":"Klijent 1 Grupa 1", "groupId":1,

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

    }
    ...
]
```

PermissionsAPI

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

Dozvole API protokol i URI

Za popis ili stvaranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

URI	/api/rest/org/permissions/
Način	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrasci-podaci

Polja odgovora API-ja za dozvole

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
Id	ID određenog dopuštenja.
ime	Naziv dopuštenja.

Primjer JSON datoteke API-ja za dozvole

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

PersonAPI

API osobe prikazuje ili stvara novu osobu (korisnika) unutar Webex WFO-a.

Osoba API protokola i URI

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

Polja zahtjeva za API osobe

Post metoda 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 agenta 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	ID korisničkog prikaza.
glavni pogled	N	Označava je li navedeni ID prikaza glavni korisnikov

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

Primjer JSON datoteke osobe API

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-u API

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

Osoba po ID-u API protokolu i URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Način	DOBITI STAVITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametar	ID osobe

Osoba po ID-u API polja zahtjeva (način PUT)

PUT metoda stvara detaljne informacije navedenog korisnika.

VAŽNO Ako je korisnik kojeg stvorite pomoću PUT metode uključen u vaš 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	ID osobe korisnika.
acdId	D	ID korisnikove ACD.
acdServerId	D	ID poslužitelja ACD, kao niz. To može biti ID konfigurirano na stranici ACD Konfiguracija u Webex WFO, ili jedno od sljedećeg: ▪ Za sustave koji koriste Unified CCE, ovo je zahtijeva, i to je periferni ID. Za sustave koji koriste 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 kako je prikazano u WFO-u Webex.
aktiviran	D	Osoba s datumom je aktivirana.
deaktiviran	N	Datum deaktiviranja osobe
ID grupe	D	ID korisničke grupe.
vremenska zona	D	Vremenska zona korisnikovog kontaktnog centra.
omogućenForScheduling	N	Ako je postavljeno na Istinito, WFO Webex 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	ID mapiranja vještina.
ime	N	Naziv mapiranja vještina.
workShifts	N	Postavke radne smjene korisnika.
workShiftId	N	ID korisničke radne smjene.
workShiftName	N	Naziv radne smjene korisnika.
shiftWeekStart	N	Datum početka korisnikovog tjedna smjene.
Iznimke	N	Navodi korisnikove iznimke.
ID	N	ID iznimke korisnika.
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	ID korisničkog prikaza.
ime	N	Korisničko ime prikaza.
glavni pogled	N	Označava je li navedeni ID prikaza glavni prikaz korisnika. True = glavni prikaz korisnika Netočno = Nije glavni prikaz korisnika

Osoba prema ID-u 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	ID ACD korisnika.
ID grupe	ID grupe korisnika
omogućenForScheduling da bi	Ako je postavljeno na Istinito, WFO Webex 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 ID prikaza korisnika.
Glavni pogled	Postavlja je li navedeni ID prikaza glavni prikaz korisnika.
workShifts	Definira postavke radne smjene korisnika.
workShiftId	Definira ID radne smjene korisnika.
shiftWeekStart	Postavlja datum korisnikovog tjedna smjene.

Primjer osobe prema ID-u API JSON datoteci

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 određene osobe.

Protokol API vremenske zone osobe i URI

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

Vremenska zona osobe API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Primjer JSON datoteke vremenske zone osobe API

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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


Uloge API

API Uloge omogućuje čitanje svih uloga klijenta.

Uloge API Protokol i URI

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

Uloge API polja zahtjeva

POST metoda stvara navedenu ulogu za klijenta.

Ime	Zahtjev ?	Opis
ime	D	Naziv nove uloge klijenta.
tenantId	D	ID uloge klijenta pridružen novoj ulozi.
dozvole	D	Dozvole dodijeljene novoj ulozi.
ID	D	ID dozvole 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	ID uloge klijenta.
Ime	Naziv pridružen ID-u uloge klijenta.

Prilikom dohvaćanja određene uloge za klijenta vraćaju se sljedeća polja:

Polje	Opis
ID	ID uloge klijenta.
Ime	Naziv pridružen ID-u uloge klijenta.
Dozvole	Dozvole dodijeljene ulozi.
ID	ID dozvole za ulogu.
Ime	Naziv dozvole za ulogu.

Primjer uloga API JSON datoteci

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

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

Timski API protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/team
Način	POST

Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva API tima

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-u (s agentima)

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

Protokol timova po ID-u (s agentima) i URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Način	DOBITI STAVI BRISAN JE

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

Polja zahtjeva za timove po ID-u (s agentima)

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

Polja odgovora za timove po ID-u (s agentima)

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
ID	ID tima klijenta.
Ime	Naziv tima klijenta.
Aktiviran	Vrijeme aktivacije tima u epohi milisekundi.
Deaktiviran	Vrijeme deaktivacije tima u epohi milisekundama.
ID nadređene grupe	ID klijenta za grupu kojoj tim pripada Agenti
	Detaljne informacije o agentima u timu.
ID osobe	ID agenta.
ID klijenta	ID stanara.
ID ACD-a	ID stanarske ACD.
Ime	Ime agenta.
Prezime	Prezime agenta.

Polje	Opis
E-pošta	Agentova e-mail adresa.
ID prikaza	ID zaslona klijenta za agenta.
ID grupe	ID grupe za agenta.
Aktiviran	Vrijeme aktivacije agenta u epoha milisekundama.
Deaktiviran	Vrijeme deaktivacije agenta u epohi milisekundama.
Je li sinkronizirano?	Određuje da li se agent sinhronizira iz ACD. True = Agent se sinkronizira s ACD. False = Agent se ne sinkronizira s ACD.
Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj se tim nalazi.
AD prijava	Ime za prijavu u Active Directory.

Teams po ID-u (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)

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

Timski (s opsegom) protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Način	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,
        },
]
```


Stanar API

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

Protokol API stanara i URI

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

Polja zahtjeva API klijenta

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 API klijenta

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 klijentske API

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

Kontrole snimanja API

API kontrola snimanja postoji na razini poslužitelja i unutar korisničkog sučelja Webex WFO aplikacije. Korisnicima pruža sredstva za stvaranje vanjske aplikacije koja se povezuje s WFO-om Webex.

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

Informacije o korištenju API za provjeru autentičnosti kontrola snimanja potražite u odjeljku Prijava u API kontrola snimanja.

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 protokola i URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

Način	POST
Dozvole	Kontrole snimanja
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

URI zahtjev Parametara

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	Agentova osobna iskaznica 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	ID poslužitelja za ACD, kao niz. To može biti. ID konfiguriran na stranici ACD konfiguracije u Webex WFO ili na jednom od sljedećih načina: ▪ Za sustave koji koriste Unified CCE to je potrebno i periferni je ID.

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
acdServerType	N	Niz	Vrsta konfigurirane ACD. **NAPOMENA** **acdServerType** potreban je 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** ZAHTJEV POST: /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-a. To vam daje dodatni način da Povežite zahtjev za kontrolom snimanja s telefonskim pozivom korisnika ako
			Znajte samo naziv uređaja. To se može koristiti kao POST metoda.
			
			PRIMJER
			ZAHTJEV POST:
			/api/rest/recordingcontrols/pauziranje
			tijela 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 API kontrole snimanja. 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. ▪ ID osobe – 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 protokol i URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Način	POST
Dozvole	Kontrole snimanja
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

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

Prijava u kontrole snimanja API

Trenutno API kontrola snimanja podržava Cisco ili druge uređaje konfigurirane za korištenje kontrola snimanja. Pomoću sljedećeg postupka počnite koristiti kontrole snimanja API:

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 šalje zahtjev /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.

Odjavljivanje 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 ({}).

Naredba	Gateway Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalni poslužitelj 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	Gateway 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	Gateway 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 neka druga snimka samo za zaslon, ova se naredba zanemaruje.

Naredba	Gateway Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalni poslužitelj Snimanje	Opis
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 CTI signalizacijski servis upoznat s pozivom za korisnika. Ako je trenutni poziv za Korisnik ima snimanje zapisa kontakta poziva u bazu podataka, ID kontakta za taj poziv 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 (booleov) – Istinito ako je CTI signalizacijska služba

Naredba	Gateway Snimanje	Pametna radna površin	Signalni poslužitelj Snimanje	Opis
				Poziv za korisnika. ▪ contactId (cijeli broj) – vraća Webex WFO ID kontakta 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>"
Pauza	Privremeno pauzirajte snimanje podataka, zvuka i zaslona na radnoj površini.

Naredba	Format
	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, WFO Webex koristi provjeru autentičnosti podatkovnog poslužitelja za rukovanje API zahtjevima kontrole snimanja. Kao rezultat toga, korisnici neće morati navesti korisničko ime i lozinku prilikom izdavanja naredbi Kontrole snimanja. Zahtjev se šalje na URL Webex WFO podatkovnog poslužitelja pomoću metode GET ili POST.

Protokol i URI

URI	DOBITI: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agentov ID ACD>&acdServerId=<agentov ID poslužitelja za ACD> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
Način	GET i POST
Dozvole	Kontrole snimanja
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

GET primjer

PRIMJER

http://<Data Server IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agent's ACD ID poslužitelja>

Gdje u gornjem primjeru,

- <IP> Podatkovni poslužitelj – unesite adresu IP 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.

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

Primjer POST-a

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

Gdje u gornjem primjeru,

- <IP> Podatkovni poslužitelj – unesite adresu IP 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 Webex WFO Data Server Web Services 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:

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

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

Za postavljanje POST zahtjeva za testiranje metapodataka koristite sljedeće:

OBJAVA 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. Primjer POST-a: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Nastavi	Nastavite sa zaslonom i audiosnimanjem za aktivni poziv. Ako snimka nije pauzirana, ova naredba se zanemaruje. Primjer POST-a: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Pokrenite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. Primjer POST-a: {"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. Primjer POST-a: ▪ {"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. Primjer POST-a: ▪ {"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. Primjer POST-a: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Izvoz jednog kontakta API

Izvoz jednog kontakta API omogućuje preuzimanje kontakta s Webex WFO-a.

Protokol i URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Način	OBJAVI, DOHVATI
Dozvole	Izvoz snimki
Vrsta sadržaja	Aplikacija/JSON
Parametri	<id> = 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 POST zahtjev 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 POST odgovora:

{
"kodiranje": "istinito"
}

Govorni hitovi

Upotrijebite ovaj API da biste zatražili popis učitavanja Analytics govora.

Govorni pogodak API protokolu i URI

URI	/api/rest/cas/contact
Način	DOBITI
Parametri	ID CCR-a
Dozvole	Prikaz audioanalitike
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Govorna učitavanja 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 poziva.
tim	Ime agentovog tima.
displayId	ID zaslona agenta.
grupa	Ime grupe agenta.

Govorna učitavanja API primjer 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

Upotrijebite ovaj API da biste od QM zatražili informacije o konfiguraciji upitnika.

Konfiguracija API protokol upitnika i URI

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

Konfiguracija upitnika API polja odgovora

Ime	Opis
Id	ID ankete.
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	ID upitnika za davatelja usluga.

Ime	Opis
surveyProviderConnectionId	ID veze 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	ID broja pitanja.
ID ankete	ID broja upitnika.
etiketa	Oznaka pitanja.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	ID pitanja davatelja usluga.
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	ID broja odgovora.
ID pitanja	ID pitanja.
etiketa	Oznaka pitanja.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	ID pitanja davatelja usluga.
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, "questionId": 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, // id davatelja usluga
            "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,

ID upitnika API

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

ID ankete API protokol i URI

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

ID upitnika API polja odgovora

Ime	Opis
Id	ID ankete.
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	ID upitnika za davatelja usluga.
surveyProviderConnectionId	ID veze 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	ID broja pitanja.
ID ankete	ID broja upitnika.
etiketa	Oznaka pitanja.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	ID pitanja davatelja usluga.
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	ID broja odgovora.
ID pitanja	ID pitanja.
etiketa	Oznaka pitanja.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	ID pitanja davatelja usluga.

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

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

Učitavanja teksta API

Upotrijebite ovaj API da biste zatražili popis učitavanja Analytics teksta.

Učitavanje teksta API protokolu i URI

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

Učitavanja teksta 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	ID zapisa dovršetka poziva.

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	ID ID agentovog tima.
ID osobe	ID osobe koja rukuje porukom.
grupa	Ime grupe agenta.

Učitavanja teksta API primjer 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

API izvoza transkripta omogućuje dohvaćanje transkripta jednog poziva pomoću ID-a zapisa dovršenja poziva tog poziva. Svaki poziv koji se nađe u ZIP datoteci izvoza skupnih kontakata uključuje ID zapisa dovršetka poziva u metapodacima. Pogledajte "Stvaranje datoteke za masovni izvoz kontakata" Webex u *korisničkom priručniku* WFO za postavljanje ponavljajućih masovnih 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. ID sesije može se dohvatiti metodom GET za autorizaciju API.

Transkript Izvoz API protokola i URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Način	STAVITI
Dozvole	Administriranje analitike govora u tekst
Vrsta sadržaja	Aplikacija/JSON

Polja za izvoz transkripta API zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Opis
Ccrid	D	ID zapisa dovršetka poziva.
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 izvoza transkripta API CURL datoteke

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"
}’
```