Webex Referentni vodič za WFO API

Za implementacije s klasičnim WFM

Prvi put objavljeno: 10. srpnja 2020.
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 23

Autorizacija 23

Zahtjev za autorizacijom 23

JSON zahtjev 24

Korištenje autorizacijskog odgovora 24

Uništavanje sesije 24

Rad s tekstualnim datotekama 24

Stvaranje API korisnika 25

Pridržavanje i usklađivanje API 27

Protokol i URI 27

Polja zahtjeva 27

Polja odgovora 28

Primjer JSON datoteke 29

Agent API 31

Protokol i URI 31

Polja zahtjeva 31

Polja odgovora 32

Primjeri JSON datoteka 33

Potpuni detaljni odgovor 33

Osnovni detaljni odgovor 34

Odgovor koji se može filtrirati 34

Agenti koje je zakazao red čekanja servisa API **37**

Protokol i URI 37

Polja zahtjeva 37

Polja odgovora 38

IEX SmartSync uvoz MU otvara format datoteke 38

Primjer JSON datoteke 40

Konfiguriranje filtra izvještaja 40

Konfiguriranje parametra u eksploreru za podatke 41

Konfiguriranje JSON-a za API zahtjev 44

Konfiguriranje filtara raspona 44

Raspon datuma 44

Relativni datum 45

Autoriziraj API **47**

Protokol GET/URI 47

Polja zahtjeva 47

Primjeri JSON datoteka 47

Zahtjev 47

Odgovor 48

POST protokol i URI 49

Polja zahtjeva 49

Primjeri JSON datoteka 49

Zahtjev 49

Odgovor 50

Dostupni agenti prema redu čekanja usluga ili mapiranju vještina API **53**

Protokol i URI 53
Polja zahtjeva 53
Polja odgovora 54
Primjeri POST JSON datoteka 54
Zahtjev JSON 54
Odgovor JSON 54
DOHVATI primjer JSON datoteke 55
Masovni uvoz kontakata 57
Protokol i URI 57
Masovno API za uvoz kontakata 57
Uvoz masovnih kontakata u stvarnom vremenu API (metapodaci) 57
Podržani oblici 58
Polja zahtjeva i odgovora 58
Primjeri CSV datoteka 64
Potpuni primjer 65
Kratki primjer 65
Primjeri JSON datoteka 65
Potpuni primjer 65
Kratki primjer 66
ZIP format 66
Bilješke 66
Korištenje podatkovnog poslužitelja za masovni uvoz kontakata 67
API masovnog uvoza tvrtke ili ustanove 69
Grupe API Protokol i URI 69

Grupe API polja zahtjeva i odgovora 70

Protokol i URI za timove API 70

Polja zahtjeva i odgovora za Timove API 71

Osobe API Protokol i URI 71

Osobe API polja zahtjeva i odgovora 72

Primjeri CSV datoteka 75

Podaci masovnog izvješća API za izvoz 77

DOHVAT API izvoza podataka masovnog izvješća 77

DOHVATI protokol API za izvoz podataka skupnih izvješća i URI 77

DOHVATI podatke masovnog izvješća Izvoz polja API zahtjeva 77

DOHVATI podatke skupnog izvješća API primjer JSON datoteke 78

OBJAVA API izvoza podataka masovnog izvješća 78

Protokol i URI 79

Polja zahtjeva POST 79

Primjer JSON datoteke 80

Polja odgovora 80

Sinkroni odgovor 81

Asinkroni odgovor 81

Primjer datoteke 81

JSON zahtjev 82

Konfiguriranje filtra izvještaja 83

Konfiguriranje parametra u eksploreru za podatke 83

Konfiguriranje JSON-a za API zahtjev 86

Konfiguriranje filtara raspona 86

Raspon datuma 86

Relativni datum 87

Kategorije i fraze API 89

IZBRIŠI kategorije i izraze API 89

DELETE protokol i URI-ji 89

DOHVATI kategorije i fraze API 90

GET protokol i URI 90

DOHVATI polja odgovora 90

OBJAVI kategoriju i fraze API 91

POST protokol i URI 91

Polja odgovora POST 92

PUT kategorije i fraze API 92

PUT protokol i URI 92

PUT polja odgovora 92

DOHVATI/POST/STAVI PRIMJER JSON DATOTEKE 93

Kontaktni uređaj API 95

Obratite se protokolu API uređaja i URI 95

Parametri 95

Kontaktirajte uređaj API primjere JSON datoteka 95

Primjer datoteke odgovora 95

Kontakti s uređajem za masovno API 97

Obratite se protokolu za skupni API i URI uređaja 97

Primjeri JSON datoteka za kontakt s uređajem API 97

Primjer datoteke odgovora 97

Kontakt API **101**

Protokol i URI 101

Polja zahtjeva 101

Izvođenje kombiniranog pretraživanja 108

Izvođenje pretraživanja pomoću ključa metapodataka 108

Pretraživanje pomoću ključa metapodataka s određenom vrijednošću 108

Izvođenje potrage za događajima šutnje 109

Primjer JSON datoteke 110

JSON datoteka Primjer parametra searchStats = true 111

Osnovni API za pretraživanje kontakata **113**

Protokol i URI 113

Polja zahtjeva 113

Polja odgovora 114

Primjer JSON datoteke 115

Nadzor kontakata API **117**

Protokol i URI 117

Polja odgovora 117

Primjer JSON odgovora 118

Obrazac za evaluaciju API **119**

Protokol i URI 119

Polja odgovora 119

Primjer JSON datoteke 121

ID obrasca za procjenu API **125**

Protokol i URI 125

Polja odgovora 125

Primjer JSON datoteke 127

API-ji vrste iznimke 131

Vrste iznimki GET API 131

Vrste iznimki GET API protokola i URI 131

Dohvati vrste iznimki API polja zahtjeva 131

Primjer GET vrsta iznimki API primjer JSON datoteke 131

OBJAVI zahtjeve za iznimke treće strane API 132

POST Zahtjevi za iznimke trećih strana API protokol i URI 132

OBJAVI zahtjeve za iznimke treće strane API polja zahtjeva 132

OBJAVIte zahtjeve za iznimke trećih strana API primjere JSON datoteka 134

Izvoz API 135

Protokol i URI 135

Polja zahtjeva 135

Polja odgovora 135

Primjer izlaza CSV datoteke 138

Generički API za uvoz teksta 139

Protokol i URI 139

JSON polja zahtjeva 139

Primjer JSON datoteke 140

Uvoz generičkog teksta s više datoteka API 143

Protokol i URI 143

Polja zahtjeva 143

Podržani oblici 144

Primjer skupne CSV datoteke 145

Primjer ZIP datoteke 145

Primjer JSON datoteke 146

JSON tijelo 146

Sadržaj 147

GIS API 149

Protokol i URI 149

Primjeri 149

Datoteka agenta 150

Datoteka usluge 156

Stupci 157

Uvoz API 161

GET Import Protocol i URI 161

DOHVATI polja zahtjeva za uvoz 161

DOHVATI polja odgovora na uvoz 161

Primjer JSON datoteke za uvoz 162

POST Import Protocol i URI 164

Uvoz polja odgovora POST 164

Primjer JSON datoteke za NAKON uvoza 165

JSON Format 165

Oblik odgovora na uspjeh POST-a 166

API-ji s preferencama uvoza 167

Stvaranje API preferenci uvoza 167

Stvaranje protokola preferenci uvoza i URI 167

Stvaranje polja zahtjeva za postavke uvoza 167
Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza 168
Stvaranje sistemskog odgovora preferenci uvoza 168
Brisanje API s preferencama uvoza 168
Brisanje protokola i URI preferenci uvoza 168
Izbriši postavke uvoza Sistemski odgovor 168
Preference uvoza API 169
Protokol i URI Postavke uvoza 169
Polja odgovora preferenci uvoza 169
Primjer JSON datoteke 169
Odgovor sustava 171
Preference uvoza po ID-u API 171
Preference uvoza prema ID protokolu i URI 171
Preference uvoza po poljima odgovora ID-a 171
Primjer uvoza preferenci po ID-u JSON datoteke 172
Odgovor sustava 172
Ažuriranje API preferenci uvoza 172
Ažuriranje protokola i URI preferenci uvoza 173
Ažuriraj polja odgovora preferenci uvoza 173
Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza 173
Ažuriranje odgovora sustava preferenci uvoza 174
Popis uključenja/isključenja API 175
Get popis uključivanja/isključenja API 175
GET popis uključivanja/isključivanja API protokol i URI 175

Get popis uključivanja/isključivanja API polja zahtjeva 175

Polja odgovora GET Service API 177

Primjer GET Service API JSON datoteke 178

PUT popis za uključivanje/isključivanje API 178

PUT Popis za uključivanje/isključivanje API Protokol i URI 179

PUT polja zahtjeva za uključivanje/isključivanje popisa API zahtjeva 179

PUT polja za uključivanje/isključivanje popisa API odgovora 180

PUT popis za uključivanje/isključivanje API primjer JSON datoteke 181

POPIS NAKON uključivanja/isključivanja API 182

POST popis uključivanja/isključivanja API protokol i URI 182

Popis POST uključivanja/isključivanja API polja zahtjeva 182

Popis uključivanja/isključivanja API polja odgovora 184

Primjer POST popisa uključivanja/isključivanja API JSON datoteci 185

IZBRIŠI popis za uključivanje/isključivanje API 185

DELETE Popis za uključivanje/isključivanje API Protokol i URI 185

Izbriši popis uključivanja/isključivanja Sistemski odgovor 185

Sažetak interakcije Pročitaj API 186

Protokol i URI 186

Primjer odgovora 186

Poslovi API 187

Protokol i URI 187

Polja zahtjeva 187

Polja odgovora 187

Primjeri JSON datoteka 189

Zahtjev 189

Odgovor 189

API-ji organizacijske strukture 191

Dodjeljivanje uloga osobi API 191

Dodjeljivanje uloga osobi API protokolu i URI 191

Dodjeljivanje uloga osobi API polja zahtjeva 191

Dodjela uloga osobi API primjeru JSON datoteke 191

Zajednička grupa API 192

Common Group API Protocol i URI 192

Polja zahtjeva zajedničke grupe API 192

Zajednička organizacijska struktura API (informacije o dubinskoj analizi) 192

Uobičajeni API protokol i URI 193

Uobičajena polja zahtjeva API 193

Uobičajena API polja odgovora 193

Primjer uobičajenih API JSON datoteka 194

Grupiranje API 195

Protokol i URI grupe API 195

Grupiraj polja zahtjeva API – sve grupe 196

Grupiranje polja odgovora API 196

Primjer JSON datoteke grupe API 197

Grupiraj po ID-u (s timovima) 198

Grupiranje prema ID-u (s timovima) Protokol i URI 198

Grupiraj po ID-u (s timovima) Polja zahtjeva 198

Grupiraj po ID-u (s timovima) Polja odgovora 198

Grupiraj po ID-u (sa servisom Teams) Primjer JSON datoteke 199
Osoba s grupom API 200
Protokol i URI API za osobe u grupi 200
Polja zahtjeva za API osobe grupe 200
Polja odgovora API osobe grupe 200
Primjer JSON datoteke za osobe API grupi 201
Grupiranje (s opsegom) API 201
Grupiranje (s opsegom) API protokola i URI 201
Grupiranje (s opsegom) API polja zahtjeva 201
Grupiranje (s opsegom) API polja odgovora 202
Primjer grupe (s opsegom) API JSON datoteke 202
Dozvole API 202
Dozvole API protokol i URI 202
Dozvole API polja odgovora 203
Dozvole API primjer JSON datoteke 203
Osoba API 203
Osoba API protokolu i URI 204
Polja zahtjeva za API osobe 204
Primjer JSON datoteke osobe API 205
Osoba po ID-u API 206
Osoba prema ID-u API protokolu i URI 206
Osoba po ID-u API polja zahtjeva (način PUT) 206
Osoba po ID-u API polja odgovora 209
Osoba prema ID-u API primjer JSON datoteke 210

Vremenska zona osobe API 211
Protokol i URI vremenske zone osobe API 211
Vremenska zona osobe API polja odgovora 211
Primjer JSON datoteke u vremenskoj zoni osobe API 212
Uloge API 212
Uloge API Protokol i URI 212
Uloge API polja zahtjeva 212
Uloge API polja odgovora 213
Primjer uloga API JSON datoteci 213
Tim API 214
Timski API protokol i URI 214
Polja zahtjeva API tima 215
Primjer JSON datoteke tima API 215
Timovi po ID-u (s agentima) 215
Protokol i URI timova prema ID-u (s agentima) 215
Polja zahtjeva za timove po ID-u (s agentima) 216
Polja odgovora za timove po ID-u (s agentima) 216
Teams po ID-u (s agentima) Primjer JSON datoteke 217
Tim (s opsegom) 219
Timski protokol (s opsegom) i URI 219
Polja zahtjeva za tim (s opsegom) 219
Polja odgovora tima (s opsegom) 219
Primjer JSON datoteke tima (s opsegom) 219
Klijentska API 220

Protokol API klijenta i URI 220

Polja zahtjeva za API klijenta 220

Polja odgovora API klijenta 221

Primjer JSON datoteke klijentske API 221

Stanja agenata u stvarnom vremenu API 223

Stanja agenata u stvarnom vremenu API protokola i URI 223

Parametri 223

from Time Razmatranja parametara 224

Stanja agenta u stvarnom vremenu API polja zahtjeva 224

Stanja agenta u stvarnom vremenu API polja odgovora 225

Stanja agenta u stvarnom vremenu API primjere JSON datoteka 225

Primjer datoteke zahtjeva 225

Primjer datoteke odgovora 225

Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API 227

Prikupljanje podataka API protokolu i URI u stvarnom vremenu 227

Prikupljanje podataka API polja zahtjeva u stvarnom vremenu 227

Prikupljanje podataka API polja odgovora u stvarnom vremenu 228

Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API primjer JSON datoteke 229

Uništavanje sesije 229

Odgovor sustava 229

Kontrole snimanja API 231

Kontrole snimanja API protokola i URI 231

Parametri URI zahtjeva 232

Parametri upita 232

Kontrole snimanja, provjera autentičnosti API protokol i URI 235

Prijava na kontrole snimanja API 236

Odjava iz kontrola snimanja API 237

Kontrole snimanja API naredbe zahtjeva 237

Korištenje kontrola snimanja iz naredbenog retka 241

Pojednostavljene kontrole snimanja API 243

Protokol i URI 243

Detalji rasporeda po agentima i datumu API 249

Protokol i URI 249

Parametri 249

Polja zahtjeva 249

Pojedinosti o rasporedu po agentima i polja datuma API odgovora 250

Pojedinosti rasporeda po agentima i datum API primjerima JSON datoteka 251

Primjer datoteke zahtjeva 251

Primjer datoteke odgovora 251

Raspored za API vremenskog raspona 253

Protokol i URI 253

Parametri zahtjeva 253

Polja zahtjeva 254

Polja odgovora 254

Objekti aktivnosti 254

Primjer odgovora 255

API-adresa usluge 257

DOHVATI servis API 257

GET Service API Protocol i URI 257
Polja zahtjeva za GET API servis 257
Polja odgovora GET Service API 258
Primjer GET Service API JSON datoteke 259
API poštanskog servisa 260
POST Service API Protocol i URI 260
Polja zahtjeva za POST servis API 261
Polja dana 264
Polja mapiranja vještina 265
DN polja 265
Polja virtualne usluge 265
Zakazivanje polja naloga 265
Polja naloga za odmor 266
Polja grupe s više vještina 266
Polja odgovora API poštanskog servisa 267
Primjer API zahtjeva za POST servisom JSON datoteke 269
Primjer API odgovora JSON datoteke POST servisa 274
ID reda čekanja servisa API 281
DOHVATI ID usluge API 281
GET ID usluge API Protocol i URI 281
ID DOHVATI servis API polje zahtjeva 281
ID usluge GET API polja odgovora 282
ID GET usluge API odgovor JSON datoteke Primjer 284
ID usluge PUT API 289

PUT ID usluge API protokol i URI 290
Parametri 290
ID usluge PUT API polja zahtjeva 290
Primjer JSON datoteke usluge PUT API servisa 293
IZBRIŠI ID reda čekanja servisa API 299
IZBRIŠI ID usluge API Protokol i URI 299
IZBRIŠI ID usluge API polje zahtjeva 299
Smjene agenta API 301
Smjene agenta API protokola i URI 301
Smjene po poljima zahtjeva agenta API 301
Smjene po poljima odgovora agenta API 302
Smjene po agentu API JSON ulaznim i izlaznim poljima 303
Ulazna polja 303
Izlazna polja 304
Izlaz aktivnosti za agente s smjenama preko ponoći 305
Pomaci po agentu API primjer JSON datoteke 305
Izvoz jednog kontakta API 309
Protokol i URI 309
Primjer odgovora 310
Mapiranje vještina API 311
DOHVATITE API za mapiranje vještina 311
GET Skill Mapping API Protocol i URI 311
DOHVATI Mapiranje vještina API polja zahtjeva 311
GET Skill Crossing API primjer JSON datoteke 311

POST Mapiranje vještina API 312
POST mapiranje vještina API Procotol/URI 312
POST mapiranje vještina API primjeri JSON datoteka 312
Oblik zahtjeva 312
Oblik odgovora 313
ID mapiranja vještina API 315
DOHVATITE ID mapiranja vještina API 315
GET ID mapiranja vještina API protokol i URI 315
GET ID mapiranja vještina API ID mapiranja vještina JSON 315
PUT ID mapiranja vještina API 316
PUT ID mapiranja vještina API protokol i URI 316
PUT ID mapiranja vještina API ID mapiranja vještina JSON primjer 317
IZBRIŠI ID mapiranja vještina API 318
DELETE ID mapiranja vještina API protokol i URI 318
Govorni hitovi API 319
Govorna učitavanja API protokola i URI 319
Govorna učitavanja API polja odgovora 319
Govorna učitavanja API primjer JSON datoteke 320
Konfiguracija upitnika API 323
Konfiguracija API protokol i URI upitnika 323
Konfiguracija upitnika API polja odgovora 323
Primjer konfiguracije upitnika API JSON datoteci 325
ID upitnika API 329
ID upitnika API protokol i URI 329

ID upitnika API polja odgovora 329

Primjer ID-a upitnika API JSON datoteke 331

Učitavanja teksta API 333

Učitavanja teksta API protokolu i URI 333

Učitavanja teksta API polja odgovora 333

Učitavanja teksta API primjer JSON datoteke 334

Transkript izvoza API 337

Transkript Izvoz API protokola i URI 337

Polja zahtjeva za izvoz transkripta API 337

Primjer izvoza transkripta API CURL datoteke 337

Korisnički API 339

Korisnički API protokol i URI 339

Polja zahtjeva za API korisnika 339

DOHVATI primjer JSON-a korisnika API 339

WHIT API 341

WHIT API protokoli i URI 341

Protokol za prijenos 341

Protokol uvoza 341

Polja zahtjeva za WHIT API 342

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 korisnika API.

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

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.

Pridržavanje i usklađenost API

Upotrijebite ovaj API da biste od WFM zatražili statistiku pridržavanja i usklađenosti.

NAPOMENA: Izračuni pridržavanja strogo su od ponoći do ponoći u vremenskoj zoni stanara.

Protokol i URI

URI	/api/rest/zakazivanje/pridržavanje/agent
Način	DOBITI
Dozvole	Uređivanje rasporeda Prijavljeni korisnici mogu provjeriti vlastito pridržavanje.
Vrsta sadržaja	Višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID agenta	N	Niz	Možete koristiti personID kao neobavezni parametar u zahtjevu ako imate određenog agenta kojeg želite povući pomoću API.
datum	D	Datum	Datum za koji tražite detaljne podatke o pridržavanju agenta u formatu GGGG-MM-DD.
veličina stranice	N	Broj	Broj rezultata za vraćanje. Zadano = 25 Max = 200
broj stranice	N	Broj	Broj stranice za rezultate. Zadano = 1

Polja odgovora

Ime	Opis
ID agenta	ID agenta.
acdAgentId između ACD	ACD identifikator agenta. Omogućuje davateljima usluga podudaranje agenata I njihove zapise.
zakazaneSekunde	Ukupno vrijeme u sekundama u kojima agent radi za odabrani datum.
scheduledInServiceSeconds upotrebi i dostupan	Ukupno vrijeme u sekundama tijekom kojeg je zakazano da agent bude u Za rukovanje pozivima za trenutni datum
actualInServiceSeconds	Broj sekundi koliko je agent bio u službi.
notInAdherenceSeconds	Koliko sekundi agent nije bio u pridržavanju.
rasporedAdherence	Postotak pridržavanja, zaokružen na jedan
decimalni raspored mjesta Sukladnost	Postotak usklađenosti, zaokružen na
jedan decimalni broj pojedinosti	Detaljne informacije o pridržavanju agenta.
scheduledActivityType	ID vrste zakazane aktivnosti.
scheduledActityStartTime	Zakazano vrijeme početka aktivnosti u UTC
formatu uAdherenceSeconds	Broj sekundi koje agent pridržava.
outOfAdherenceSeconds	Broj sekundi agenta je izvan pridržavanja.
Stvarne vrijednosti	Detaljne informacije o stvarnom stanju pridržavanja agenta. **NAPOMENA** Za trenutni datum prikazuje se prazno polje za buduće zakazane aktivnosti.
actualAgentState	Stvarno stanje aktivnosti agenta.
actualAgentStateStartTime	Stvarno vrijeme početka za agenta, u UTC
formatu actualReasonCode NULL.	Šifra razloga stvarne aktivnosti agenta. Može biti

Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.

```
[
  {
        "agentId": niz,
        "acdAgentId": niz,
        "scheduledSeconds":number,
        "scheduledInServiceSeconds":number,
        "actualInServiceSeconds":number,
        "notInAdherenceSeconds":number,
        "scheduleAdherence":number,
        "scheduleConformity":number, "details":
        [
            {
                "scheduledActivityType":string,
                "scheduledActityStartTime":utc,
                "inAdherenceSeconds":number,
                "outOfAdherenceSeconds":number
                "actuals":
                [
                    {
                        "actualAgentState":string,
                        "actualAgentStateStartTime":utc,
                        "actualReasonCode":number,
                        "inAdherenceSeconds":number,
                        "outOfAdherenceSeconds":number
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]

    },
    ...
]
```

Agent API

Agent API omogućuje dohvaćanje zbirnih podataka za agente.

NAPOMENA: Ovaj API vraća samo agente koji su omogućeni za zakazivanje.

Protokol i URI

URI	/api/rest/zakazivanje/agent
Način	DOBITI
Dozvole	Ažuriranje zahtjeva za razmjenu poruka
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
activeAgentAndActiveUser	N	Booleovo	Kada je postavljeno na Istinito, vraća samo aktivne korisnike koji su ujedno i aktivni agenti.
activeAgent	N	Booleovo	Kada je postavljeno na Istinito, vraća samo aktivne agente.
acdId	N	Niz	Ako je postavljeno, vraća agente pridružene ovom ID-u ACD.
agentAssignedException	N	Booleovo	Kada je postavljeno na True i ako je fullDetail postavljen na True, vraća ID-ove svih iznimaka dodijeljenih agentu. Ako je fullDetail postavljen na False, podaci se ne vraćaju.
fullDetail	N	Booleovo	Ako je postavljeno na Istinito, vraća sve podatke o agentu. Ako je postavljeno na Neistinito, vraća ID, ime, prezime i broj zaposlenika.

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
može se filtrirati	N	Booleovo	Ako je postavljeno na True, vraća informacije o agentu koji se mogu filtrirati (ID agenta, ime, prezime, broj zaposlenika, ID mapiranja vještina, ID reda čekanja servisa i ID grupe s više vještina.

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

> **NAPOMENA** Parametri activeAgentAndActiveUser, activeAgent i acdId međusobno se isključuju. Sve varijante nameću pravila prikaza. Vraćaju se samo agenti vidljivi pozivatelju.

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

> **NAPOMENA:** Vaša uloga određuje koja polja u tablici možete pregledavati. Na primjer, polje Broj zaposlenika može vidjeti samo korisnik s ulogom administratora.

Polje	Opis
ID ACD-a	ID ACD pridružen agentu.
Aktivna	Točno/Netočno. Označava je li agent aktivan.
ID agenta	Agentova osobna iskaznica. Ovo polje koriste i smjene agenta
API. Broj zaposlenika	Broj zaposlenika agenta (samo administratori).
DatumPokretanja tvrtke	Datum kada je agent započeo u tvrtki, u formatu GGGG-MM-DD. Ovo polje mogu vidjeti samo administratori.
Datumpokretanja odjela	Datum kada je agent započeo u odjelu u formatu GGGG-MM-DD (Samo administratori).
DatumPrekida	Datum završetka odjela agenta, u formatu GGGG-MM-DD (Samo administratori). To polje može imati vrijednost NULL.
Ime	Ime agenta.
Prezime	Prezime agenta.

Polje	Opis
MainTeam	Glavni tim agenta. Ovo polje može biti NULL ako agent nema timove.
MultiskillGroupID	ID grupe MultiSkill s kojom je agent povezan.
Samo čitanje	Točno/Netočno. Naznačuje je li agent samo za čitanje (samo nadzornici, administratori).
Usluge	Popis ID-ova usluga koje agent podržava.
Postavke	Veze za pristup postavkama agenta, prema ID-u agenta.
Mapiranja vještina	Popis ID-ova mapiranja vještina koje agent podržava.
Timovi	Popis ID-ova timova koje agent podržava.

Primjeri JSON datoteka

Slijede primjeri formatiranih JSON odgovora.

Potpuni detaljni odgovor


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

```
                "readOnly":boolean, "services":[broj,
                ...], "postavke":
                {
                "$ref":"/api/rest/zakazivanje/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[broj, ...],
                "timovi":[broj, ...],

        },
        ...
]
```

Osnovni detaljni odgovor

```
[
        {
                "agentId":broj, "ime":niz, "prezime":niz,
                "employeeNumber":niz



        },
        ...
]
```

Odgovor koji se može filtrirati

```
[
        {
                "agentId":broj, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string,
                "teams":[number, ...],
                "skillMappings":[broj, ...],
```

```
            "usluge":[broj, ...],
            "multiSkillGroupId":number
        },
        ...
]
```

Agenti zakazani redom čekanja servisa API

Agenti zakazani redom čekanja servisa API vraća broj agenata zakazanih u ekvivalentima punog radnog vremena (FTEs) po intervalu za skup redova čekanja usluga. Za grupe s više vještina, gdje agent može raditi skraćeno radno vrijeme u dva ili više redova čekanja za usluge, FTE je decimalni. Na primjer, ako agent radi poluvrijeme u dvije servisne grupe, naveden je kao 0,5 FTE ako je zakazano da agent radi cijeli interval.

> **NAPOMENA** Da biste vratili podatke, redovi čekanja usluga moraju imati isključen potvrdni okvir "Ne generiraj predviđanja ili rasporede za ovaj red čekanja usluga", a redovi čekanja usluga moraju biti u glavnom prikazu
> Korisnika koji je podnio zahtjev.

Protokol i URI

URI	/api/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Način	POST
Dozvole	Planiranje rasporeda
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

> **NAPOMENA** Vraćeni podaci ograničeni su na temelju konfiguriranih prikaza korisnika čija je autentičnost provjerena. Korisnici ne mogu dohvatiti podatke za redove čekanja usluga koji im nisu vidljivi.

Polja zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Opis
Interval	D	Intervali od 15 ili 30 minuta.
ID-ovi reda čekanja servisa	N	ID-ovi reda čekanja servisa za koje dohvaćate podatke o osoblju. Zadano = svi redovi čekanja servisa za koje imate dozvolu za pregled

Ime	Zahtjev?	Opis
Raspon datuma	D	Datumski raspon zahtjeva. Mogu se zatražiti prošli, trenutni ili budući datumi. Podaci se vraćaju od ponoći do ponoći u vremenskoj zoni klijenta za svaki datum.

Polja odgovora

Izlaz je niz polja, po redu čekanja servisa, a zatim po datumu. Za svaki datum vraća se 48 ili 96 intervala, ovisno o tome jesu li zatraženi intervali od 15 minuta ili 30 minuta.

Ime	Zahtjev?	Opis
ID reda čekanja servisa	D	ID reda čekanja servisa.
Naziv reda čekanja servisa	D	Naziv reda čekanja servisa.
ID vrste reda čekanja za usluge	D	ID vrste reda čekanja servisa.
Naziv vrste reda čekanja za servis	D	Naziv vrste reda čekanja servisa.
Vrijeme početka intervala	D	UNIX vremenska oznaka za vrijeme početka intervala.
raspored agenta	D	Broj agenata raspoređenih u FTE-ima, na jedno decimalno mjesto. Broj agenata ovisi o tome koliko je intervala agent zakazan. **PRIMJER** : Ako je agent zakazan za 15 minuta u intervalu od 30 minuta, agent broji 0,5 agenata.

IEX SmartSync uvoz MU otvara format datoteke

Slijedi primjer formata datoteke uvoza SmartSync MU (upravljačka jedinica, koja je red čekanja usluga). U ovom primjeru:

- CT = vrsta kontakta (kao što je dolazni, izlazni, e-mail ili chat)
- Otvoreno = zakazani agenti

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

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <datum>
                <dan>17</dan><mjesec>5</mjesec><godina>2005</godina>
            </datum>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <datum>
                <dan>17</dan><mjesec>5</mjesec><godina>2005</godina>
            </datum>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</otvara>
```

Primjer JSON datoteke

Zahtjev JSON

Slijedi primjer formatiranog JSON zahtjeva.


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


Odgovor JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "datum": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{
                        "vrijeme": 1468908900000,
                        "numberOfAgents": 5.0
                }]
        }]
}]
```


Konfiguriranje filtra izvještaja

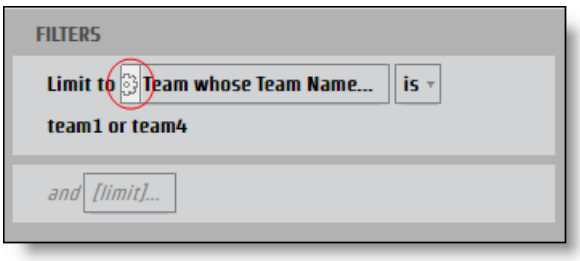
Jedna od značajki API izvoza podataka masovnog izvješća je mogućnost promjene filtara na izvještaju prilikom pozivanja API. Filtre možete konfigurirati uređivanjem teksta ZAHTJEVA POST. Da biste promijenili filtar pomoću API, morate prethodno izvršiti nekoliko promjena u izvještaju u eksploreru podataka.

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.

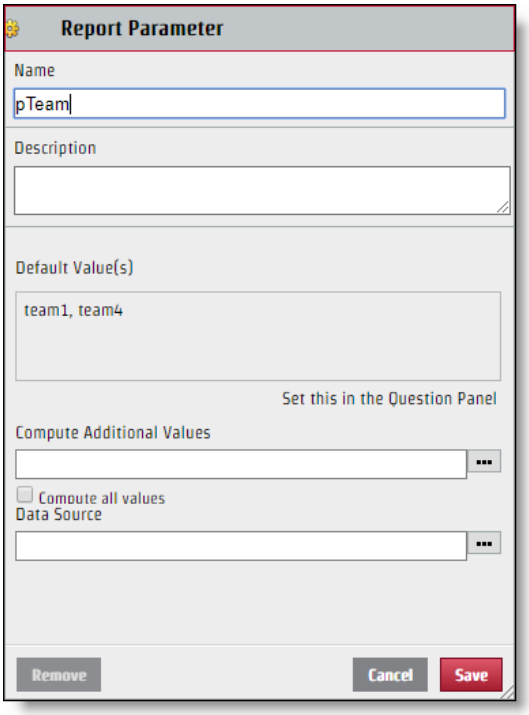
Konfiguriranje parametra

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.

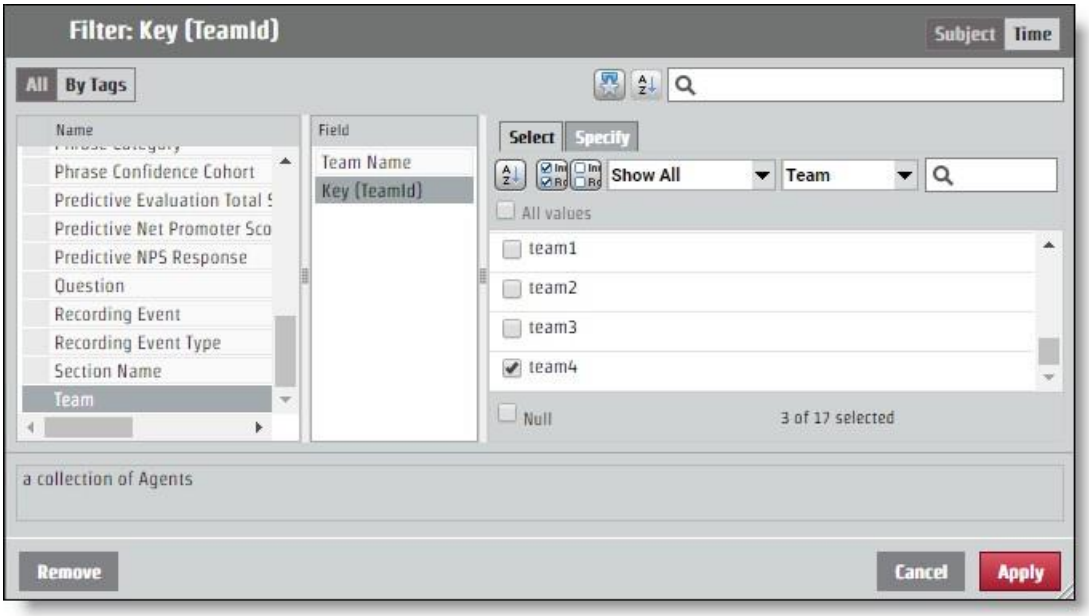


5. Kliknite **Spremi**.

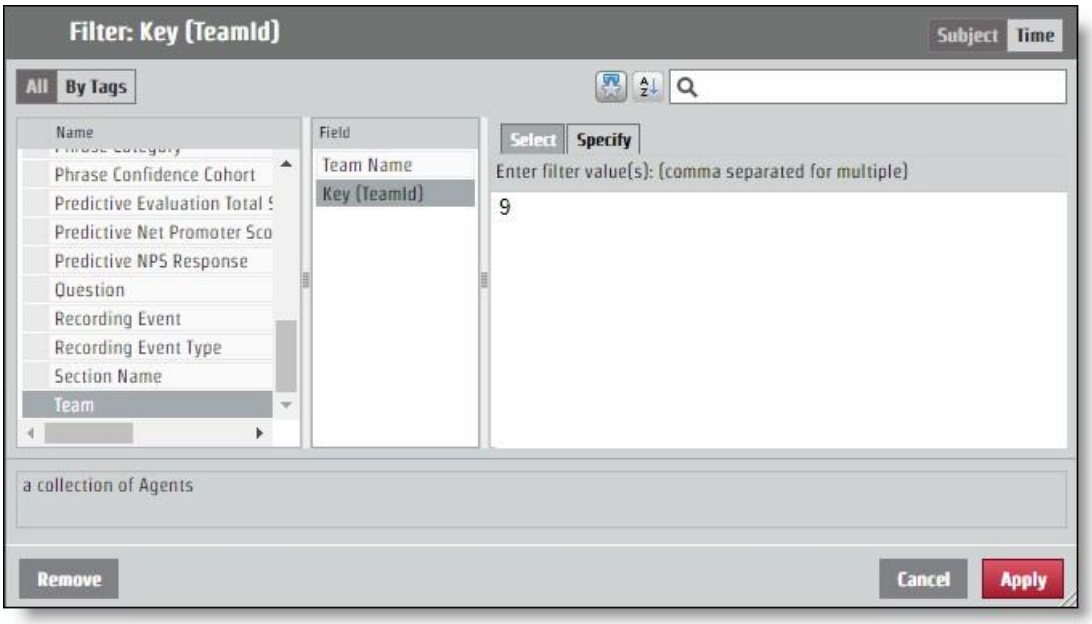
Nakon konfiguriranja filtra, možete ga uređivati putem zahtjeva za API. Iako se naziv parametra koji stvorite koristi za naziv ključa JSON u paru vrijednosti JSON ključa, vrijednost prikazana u odjeljku Odaberite dijaloškog okvira Filtar nije nužno vrijednost koju biste trebali koristiti za JSON datoteku.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

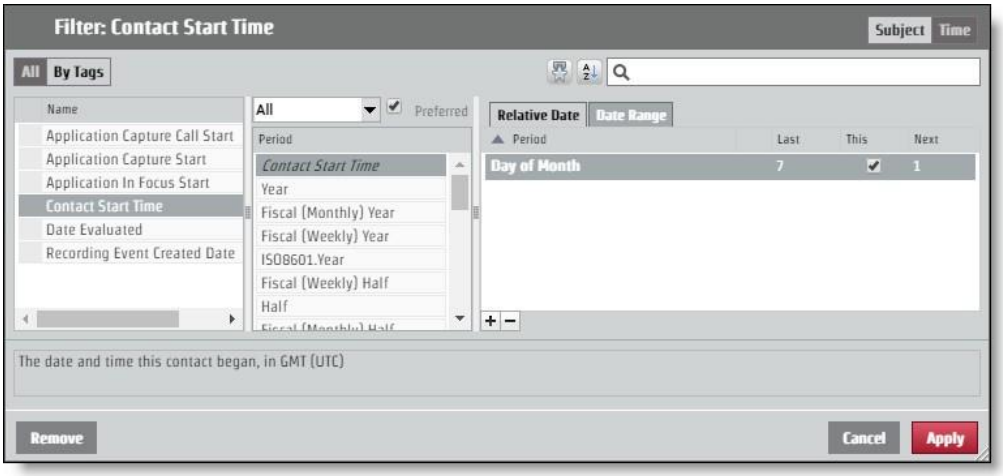
> **NAJBOLJA PRAKSA** Izvješće koje ne određuje krajnji raspon povući će sve informacije iz vremena početka raspona prema naprijed. Za ponavljajuća izvješća možete koristiti ovu značajku i uzeti vrijeme posljednjeg
> Stavka u izvješću, koja će biti oblikovana u UNIX Epohalnom vremenu i koristiti taj 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., kodiraneParamValues trebale bi izgledati kao sljedeći primjer. U ovom primjeru naziv parametra je "pDate".

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

Relativni datum

Mogućnost Relativni datum stvara raspon bez određenih datuma. To uključuje vremenska razdoblja koja su u odnosu na trenutni datum. U dijaloškom okviru Filtar možete odabrati vremensko razdoblje i odrediti želite li neki broj vremenskih razdoblja prije trenutnog, ovo trenutno vremensko razdoblje i neki broj budućih vremenskih razdoblja. U sljedećem primjeru vremenski raspon postavljen je za posljednjih sedam dana, danas i sutra.



Da biste zatražili ovaj izgled putem zahtjeva za API, kodiraneParamValues trebale bi izgledati kao sljedeći primjer. U ovom primjeru naziv parametra je "pContactStartTime".


```
...
"encodedParamValues": "[{\"name\":\"pContactStartTime\",\"value\":
    {\"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}]}}]",
...
```

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":[]
}

Dostupni agenti prema redu čekanja usluga ili mapiranju vještina API

Raspoloživi agent prema redu čekanja usluge ili mapiranju vještina API vraća trenutne detalje o zakazanoj aktivnosti za sve agente kojima je trenutno zakazan rad u redu čekanja za usluge i čija je vrsta aktivnosti in_service, prekovremeni rad ili close_service. Neplanirani agenti kao i bilo koji agent o iznimki (pauza, ručak, dodijeljena iznimka i tako dalje) u vrijeme upita neće vratiti podatke.

Ovaj API vraća podatke samo za agente koji su unutar dosega pozivatelja, vidljivi korisniku čija je autentičnost provjerena.

Protokol i URI

URI	/api/rest/zakazivanje/raspored/availableAgents
Način	OBJAVI, DOHVATI
POST parametri	Ništa
GET parametri	ID agenta Datum u obliku gggg-MM-dd
Dozvole	Raspored planiranja

Polja zahtjeva

Morate zatražiti ID-ove reda čekanja usluga ili ID-ove mapiranja vještina. Ako unesete jednu vrstu ID-a, druga može biti prazna.

Ime	Zahtjev?	Opis
serviceQueueIds	N	ID-ovi reda čekanja servisa za koje dohvaćate informacije o aktivnom agentu.
skillMappingIds	N	ID-ovi mapiranja vještina za koje dohvaćate informacije o aktivnom agentu.

Polja odgovora

Polje	Opis
ID agenta	ID agenta koji je trenutno zakazan za podršku reda čekanja servisa.
agentTimeZone	Vremenska zona agenta.
zakazanaaktivnostAktivnost	Agentova zakazana aktivnost.
activityType	Vrsta aktivnosti za koju je agent zakazan.
activityTypeLabel	Oznaka primijenjena na zakazanu aktivnost u
korisničkom sučelju. activityDetailName	Detaljni naziv zakazane aktivnosti.
serviceQueueIds	ID reda čekanja servisa za koje je agent trenutno zakazan za rad. Obično je to ID jednog reda čekanja servisa, osim ako je za agenta zakazan rad s grupom s više vještina.
skillMappingIds	ID-ovi mapiranja vještina kojima je agent trenutno dodijeljen i Zakazano za rad.
Vrijeme pokretanja	Vrijeme početka zakazane aktivnosti u UNIX formatu.
endTime	Vrijeme završetka zakazane aktivnosti u UNIX formatu.

Primjeri POST JSON datoteka

Zahtjev JSON

```
{
        "serviceQueueIds": [broj,broj,broj...] "skillMappingIds": [broj,
        broj,broj...]
}
```

Odgovor JSON

```
[
        {
                "agentId": 1,
```

"agentTimeZone": "Amerika/Chicago"

"zakazanaaktivnost":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Service",

"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":

[number,number,number,...], "skillMappingIds":

[number,number,number,...], "startTime": "287579823492000",

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

DOHVATI primjer JSON datoteke

[

{

"datum": "2020-01-05",

"dateLabel": "Sun, Jan 5",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"datum": "2020-01-06",

"dateLabel": "Pon, 6. siječnja", "timeRangeLabel":

"8:00-16:30", "firstActivityStartTime":

1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "zakazane aktivnosti": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "entireDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hiperveza": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": true

},]...
]...

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",
```

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

Kratki primjer

Ovaj primjer prikazuje samo polja potrebna za JSON datoteku.

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

ZIP format

ZIP formatom se upravlja drugačije 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.

```
1  batch.zip
2      batch.csv (sadrži 2 retka, za Call1 i Call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

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

Bilješke

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

- Prijenos koji sadrži snimku 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

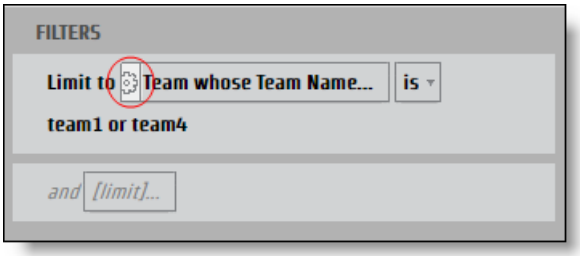
Jedna od značajki API izvoza podataka masovnog izvješća je mogućnost promjene filtara na izvještaju prilikom pozivanja API. Filtre možete konfigurirati uređivanjem teksta ZAHTJEVA POST. Da biste promijenili filtar pomoću API, morate prethodno izvršiti nekoliko promjena u izvještaju u eksploreru podataka.

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.

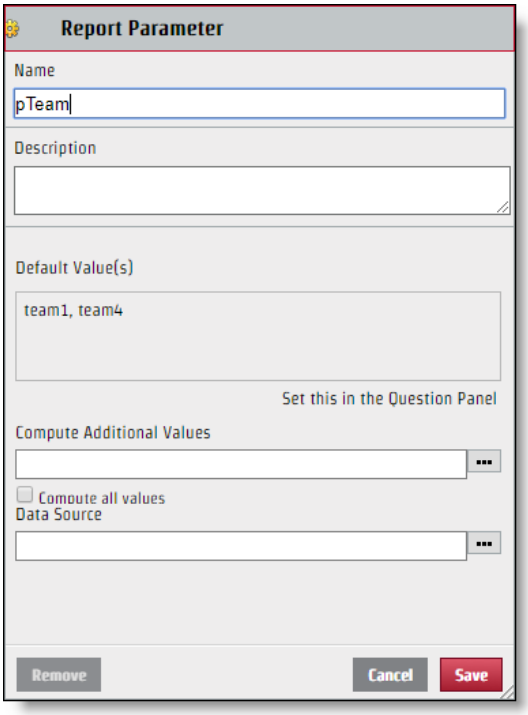
Konfiguriranje parametra

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.

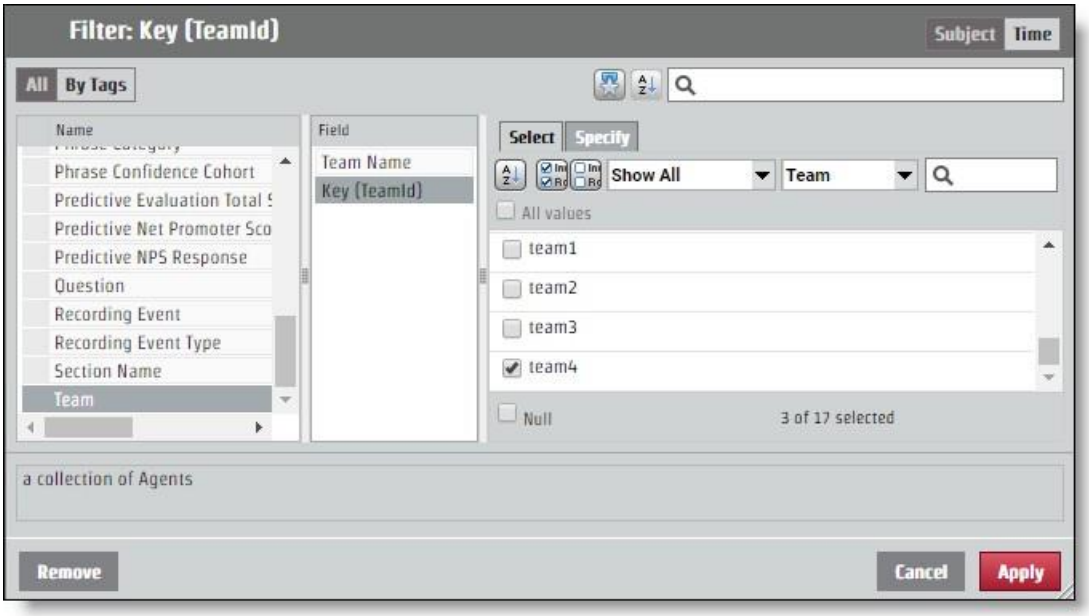


5. Kliknite **Spremi**.

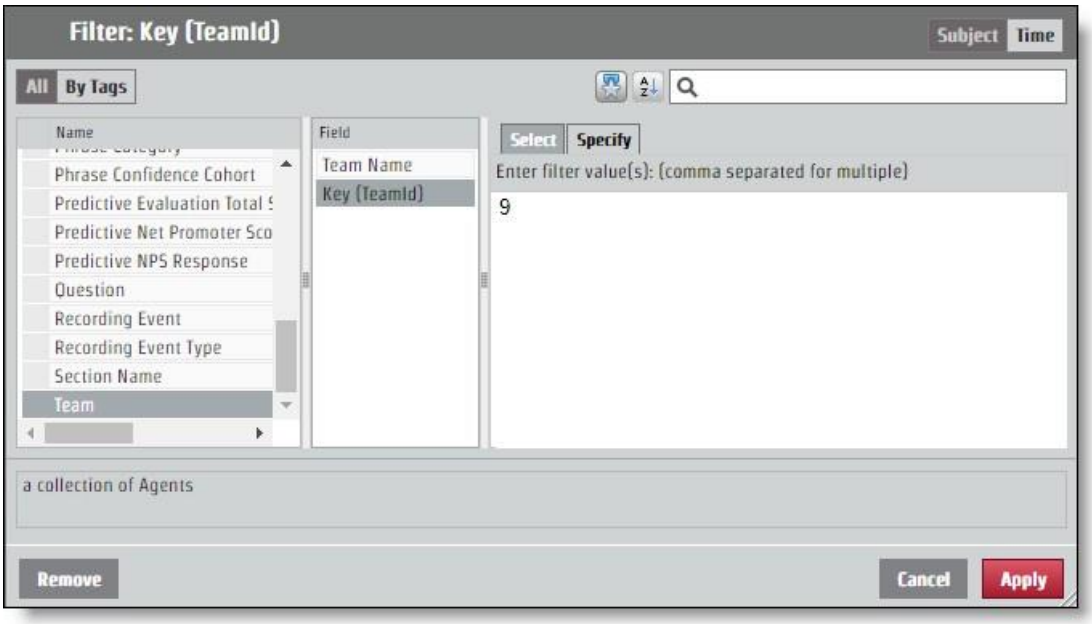
Nakon konfiguriranja filtra, možete ga uređivati putem zahtjeva za API. Iako se naziv parametra koji stvorite koristi za naziv ključa JSON u paru vrijednosti JSON ključa, vrijednost prikazana u odjeljku Odaberite dijaloškog okvira Filtar nije nužno vrijednost koju biste trebali koristiti za JSON datoteku.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

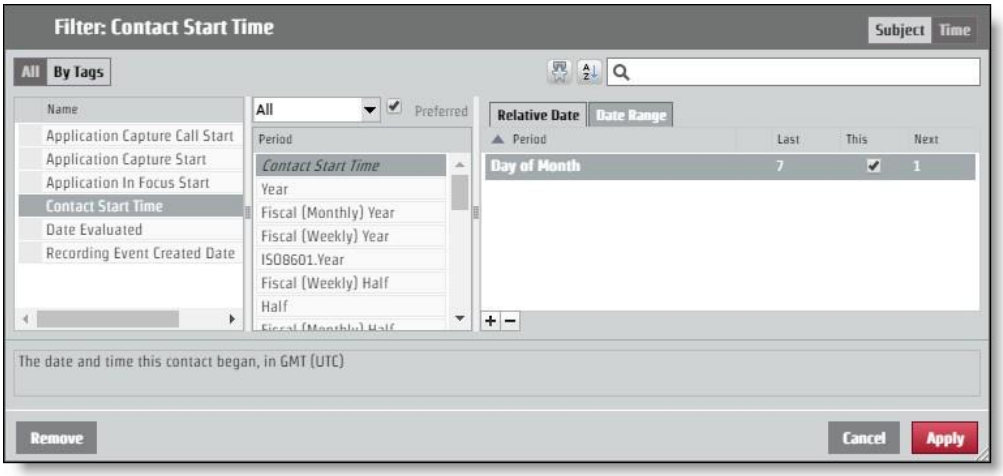
> **NAJBOLJA PRAKSA** Izvješće koje ne određuje krajnji raspon povući će sve informacije iz vremena početka raspona prema naprijed. Za ponavljajuća izvješća možete koristiti ovu značajku i uzeti vrijeme posljednjeg
> Stavka u izvješću, koja će biti oblikovana u UNIX Epohalnom vremenu i koristiti taj 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., kodiraneParamValues trebale bi izgledati kao sljedeći primjer. U ovom primjeru naziv parametra je "pDate".

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

Relativni datum

Mogućnost Relativni datum stvara raspon bez određenih datuma. To uključuje vremenska razdoblja koja su u odnosu na trenutni datum. U dijaloškom okviru Filtar možete odabrati vremensko razdoblje i odrediti želite li neki broj vremenskih razdoblja prije trenutnog, ovo trenutno vremensko razdoblje i neki broj budućih vremenskih razdoblja. U sljedećem primjeru vremenski raspon postavljen je za posljednjih sedam dana, danas i sutra.



Da biste zatražili ovaj izgled putem zahtjeva za API, kodiraneParamValues trebale bi izgledati kao sljedeći primjer. U ovom primjeru naziv parametra je "pContactStartTime".

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

Ovaj API koristite za rad s popisima kategorija i fraza iz. Ove

metode koriste se za kategorije i fraze API:

- Dohvaćanje – dohvaća informacije o kategoriji i izrazu
- Post—Stvara kategorije i izraze
- Put—Ažurira kategoriju i informacije o frazi
- Brisanje – briše informacije o kategoriji i izrazu

IZBRIŠITE kategorije i izraze API

Ova metoda briše informacije o kategoriji i frazi.

DELETE protokol i URI-ji

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

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

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

Ime	Opis

Sustav odgovara sljedećim:

{"izbrisano":1}

DOHVATI kategorije i fraze API

Ova metoda dohvaća informacije o kategoriji i frazi.

GET protokol i URI

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

DOHVATI polja odgovora

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

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

OBJAVITE kategoriju i fraze API

Ova metoda stvara informacije o kategoriji i frazi.

POST protokol i URI

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

Polja odgovora POST

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

PUT kategorije i fraze API

Ova metoda ažurira informacije o kategoriji i frazi.

PUT protokol i URI

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

PUT polja odgovora

Ime	Opis
kategorije	Detaljne informacije o Analytics kategorijama.

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

DOHVATI/POST/STAVI PRIMJER JSON DATOTEKE

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

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

"fraza": niz, "fonetski": niz,
"zvučne slike": niz,
"pouzdanje": broj, "id": broj,
"categoryId": broj, "stanje":
broj

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

Kontaktni uređaj API

Dohvaćanje popisa uređaja za kontakt pomoću API kontaktnog uređaja.

Kontaktirajte uređaj API protokol i URI

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

Parametri

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

Kontaktirajte uređaj API primjerima JSON datoteka

Primjer datoteke odgovora

```
[{
```

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

Skupno kontaktirajte uređaj API

Koristite skupnu API kontaktnog uređaja za skupno dodavanje uređaja.

Kontaktirajte protokol za skupno API uređaja i URI

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

Dodatne informacije potražite u odjeljku Kontakt s uređajem API .

Primjeri JSON datoteka za kontakt s uređajem za masovno API

Primjer datoteke odgovora


```
{
	"Dodaj": [
		{
			"konfigurirano": točno,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "partition": ""},
				{"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "particija": ""}
			],
			"contactDeviceTypeId": 0,
			"ID": 239,
			"isRecordingTones": false,
			"isStereo": netočno,
			"loggedInPersonId": 19,
			"monitoringServerId": null,
			"ime": "SEPWIN7X64003",
			"personId": 19,
			"recordingGroupId": 1,
			"recordingTypeId": 1,
			"signalingGroupId": 1,
			"phoneyGroupId": 1,
			"virtualDevice": null
		},
		{
			"konfigurirano": točno,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "Particija": ""},
```

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

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

Kontakt API

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

Protokol i URI

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

Polja zahtjeva

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

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

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

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

Parametar	Opis
	Ako ne uključite ovaj parametar, upit ne filtrira kontakte prema snimkama.
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



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

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

API-ji vrste iznimke

API-ji iznimke omogućuju agentima da koriste IVR ili sučelje treće strane kako bi prilagodili svoje rasporede kada se jave da su bolesni i omogućuju korisnicima s administratorskom dozvolom dohvaćanje popisa vrsta iznimki.

GET vrste iznimki API

Vrste iznimki GET API vraćaju popis vrsta iznimki koje koristi API zahtjeva za iznimkama treće strane.

Nabavite vrste iznimki API protokol i URI

GET ID-ovi vrste iznimki API:

URI	/api/rest/scheduling/genericException
Način	DOBITI
Dozvole	Administriranje WFM Ograničeno na agente unutar djelokruga
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Vrste iznimki GET API polja zahtjeva

ID-ovi vrste GET iznimke API obuhvaćaju ova polja:

Ime	Zahtjev ?	Vrsta	Opis
ID	D	Cijeli broj	ID vrste iznimke.
ime	D	Niz	Datum rasporeda iznimke.
ID iznimke	D	Cijeli broj	ID vrste iznimke. Polje ID-a (gore) bit će proslijeđeno sustav za određivanje iznimke.

Primjer JSON datoteke dohvaćanje vrsta iznimki API JSON datoteke

Ovo je primjer odgovora GET genericException JSON za dohvaćanje ID-ova vrste iznimki:

[{

id: 2, [*ID vrste iznimke, koju agent odabire kada podnese zahtjev za* iznimku]

naziv: "Vrsta odmora", [*naziv vrste* iznimke]

exceptionId: 1 [*ID iznimke koja je postavljena kao "Zadana iznimka" ove vrste iznimki (zadana iznimka tijeka rada koja se koristi za ovu vrstu iznimke)*]

}, {

ID: 4,

naziv: "Vrsta iznimke", ID iznimke: 2

}

]

OBJAVIte zahtjeve za iznimke trećih strana API

Vrste iznimki POST API pozivatelju omogućuju podnošenje zahtjeva za iznimke u ime agenta.

POST Zahtjevi za iznimke trećih strana API protokol i URI

POST API zahtjeva za iznimku treće strane:

URI	/api/rest/scheduling/changeRequest/exception
Način	POST
Dozvole	Administriranje WFM Ograničeno na agente unutar djelokruga
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Zahtjevi podneseni s API zahtjeva za iznimkom treće strane bit će identični zahtjevima agenata u WFO-Webex; tijek rada zahtjeva agenta primjenjuje se na zahtjev.

OBJAVI zahtjeve za iznimke treće strane API polja zahtjeva

Post API zahtjeva za iznimku treće strane sadrži sljedeća polja:

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID agenta	D	Cijeli broj	ID agenta koji traži iznimku. Polje je obavezno ako se zahtjev stvara u ime agent. U suprotnom, atribut se zanemaruje, a ID je izveden iz trenutno autentifikacije korisnika.
genericException	D	Cijeli broj	ID vrste iznimke.
startTimeEpoch	D	Dugo	Potrebno ako je cijeli Dan istinit ili netočan. Ovo je. Vrijeme događaja počinje u milisekundama, od epohe datum. Ako je cijeli Dan istinit, atribut se koristi za Odredite datum iznimke. **NAPOMENA** U slučaju da je cijeli Dan istinit, to bi trebala biti epoha vrijednost ponoći Na dan zatražen u vremenskoj zoni prikaza agenta.
endTimeEpoch	D	Dugo	Potreban je samo ako je cijeli Dan neistinit, inače se atribut ignorira. Ovo je vrijeme završetka događaja, u milisekundama, od datuma epohe.
cijeli dan	D	Boolian	Određuje je li iznimka za cijeli dan. Valjane vrijednosti su TRUE ili FALSE, bez navodnika.
komentar	N	Niz	Komentar koji korisnik šalje zajedno sa zahtjevom. **BILJEŠKA** API dodaje ovaj komentar zahtjevu: Ovaj zahtjev je zatražio <*autentificirani korisnik*> u ime agenta, <*ime* agenta>. Taj se komentar pojavljuje samo ako IVR putem kojeg je zahtjev poslan ne daje vlastiti komentar.

OBJAVIte zahtjeve za iznimke trećih strana API primjere JSON datoteka

Ovo je primjer JSON datoteke za cijeli dan POST zahtjeva:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null, "cjelinaDay"
        : true, "comment" : ""
}
```


Ovo je primjer JSON datoteke za djelomični dan POST zahtjeva:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
        "cijeli dan" : netočno,
        "komentar" : ""
}
```

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.

GIS API

GIS API koristi se za uvoz povijesnih podataka u Webex WFO bazu podataka u određenim

intervalima. Webex WFO koristi te podatke za generiranje izvješća i statistike.

GIS API šalje dvije ACD uvozne datoteke Webex WFO:

- Datoteka agenta
- Datoteka usluge

Za više informacija o GIS API, pogledajte *Webex WFO Referentni vodič za uvoz podataka*.

NAPOMENA Pogledajte API Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu da biste uvezli informacije o stanju agenta u stvarnom vremenu.

Protokol i URI

URI	/api/rest/zakazivanje/agentStateHistorical/polling
Parametri	acdServerId - ID ACD poslužitelja
Način	POST
Dozvole	Skupni uvoz korisnika usluge
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Primjeri

Za sve pojedinosti o agentu i servisnim datotekama, uključujući zaglavlja, stupce, opise stupaca, pogledajte *Webex referentni vodič* za uvoz WFO podataka.

NAPOMENA: Nazivi datoteka AgentProductivity.AGENT i ServiceHistorical.SERVICE moraju se točno podudarati.

Datoteka agenta

Naziv datoteke agenta je u sljedećem obliku:

<datum/vrijeme><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Slijedi primjer datoteke agenta.

Naziv datoteke: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **PRIMJER** DATUMA AGENTA: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Gdje u gornjem primjeru,

- <DATUM AGENTA: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — je datoteka Zaglavlje u obliku AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds>— su Obavezni i neobavezni stupci.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — su podatkovne linije u kojima svaki redak podataka odgovara jednoj stavci podataka unutar datoteke.

Slijede obavezni i neobavezni stupci za datoteke GIS agenta:

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
Obavezni stupci agenta		
acdAgentId	niz	ID agenta u ACD.
acdServiceId	Pozitivno dugo	ID reda čekanja usluga u ACD. Može biti alfanumerički.
kontaktiObrađeni kontakti	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata za red čekanja servisa koje je agent obradio tijekom razdoblja. Za razgovore to uključuje razgovore koji imaju

Stupčas	Vrsta	Opis
		odbačeni su i razgovori koji su riješeni.
totalTalkSeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno vrijeme razgovora na kontaktima za red čekanja usluge koji agent obrađuje tijekom razdoblja. Vrijeme razgovora kontakta može započeti u prethodnom razdoblju; Cijelo vrijeme razgovora se broji.
totalHoldSeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno vrijeme zadržavanja kontakata za red čekanja servisa koji agent obrađuje tijekom razdoblja. Vrijeme zadržavanja kontakta može započeti u prethodnom razdoblju; Broji se cijelo vrijeme čekanja. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.
totalAfterContactWork Sekunde	nije negativno dvostruk	Ukupno radno vrijeme nakon kontakta na Kontakti za red čekanja servisa koje je agent obradio tijekom razdoblja. Vrijeme kontakta nakon kontakta može započeti u prethodnom razdoblju; Broji se cijelo vrijeme nakon kontakta.
ukupnoVrijemePerioda Sekunde	nije negativno dvostruk	Ukupno vrijeme koje je agent proveo u rukovanju Kontakti (razgovor, čekanje, rad) za red čekanja servisa koji se dogodio unutar granica razdoblja. Ta se metrika (A) razlikuje od zbroja totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) po tome što ne uključuje vrijeme koje prelazi granicu razdoblja.

Stupčas	Vrsta	Opis
		PRIMJER Ako agent odgovori na poziv u 09:29 i poziv Završava u 9:33 bez posla nakon kontakta, a ako ACD smatra da se poziv obrađuje tijekom razdoblja od 09:30 do 10:00, tada poziv doprinosi 4 minute B (09:29–09:33), ali samo 3 minute do A (09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno vrijeme spremnosti/čekanja za agenta tijekom razdoblja u svim redovima čekanja servisa u ovoj ACD. Neinteraktivni red čekanja usluga, poput chata, može biti spreman dok agent odgovara na razgovore sve dok agent ne rukuje maksimalnim brojem chatova.
totalUnproratedNotReady Zauzete sekunde	nije negativno dvostruk	Ukupno vrijeme Nije spremno/zauzeto za Agent tijekom tog razdoblja u svim redovima čekanja servisa (ne računajući vrijeme dok agent rukuje kontaktom ili je prijavljen kao Spreman/Čeka u drugom redu čekanja usluge) u ovoj ACD.
totalUnproratedInSession Sekunde	nije negativno dvostruk	Ukupno vrijeme sesije (vrijeme prijave) za agenta tijekom razdoblja, u svim redovima čekanja usluga u ovoj ACD.
Stupci neobaveznog agenta		
razdobljePočetak	Timestamp	Vremenska oznaka koja predstavlja početak intervalnog razdoblja. Ako je uključeno, ovo polje mora upućivati na istu vremensku točku (iako ne

Stupčas	Vrsta	Opis
		nužno izraženo u istoj vremenskoj zoni) kao vrijeme početka razdoblja u nazivu datoteke i zaglavlju datoteke. Ako se ne podudara, pojavljuje se pogreška.
kontaktiTransferredOut	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata koje je agent prenio tijekom razdoblja. Zadana vrijednost = 0.
kontaktiTransferredIn	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata prenesenih agentu tijekom razdoblja. Ovo je polje rezervirano za buduću upotrebu. Trenutno se vrijednost zanemaruje.
kontaktiExternalIn	Dvostruki ne-negativni	Broj vanjskih ulaznih kontakata tom agentu tijekom razdoblja. Zadana vrijednost = 0. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.
kontaktiExternalOut	Dvostruki ne-negativni	Broj vanjskih izlaznih kontakata agenta tijekom razdoblja. Zadana vrijednost = 0. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.
totalReservedSeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno rezervirano vrijeme za kontakte za red čekanja servisa za agenta tijekom razdoblja. Ako nije nula, rezervirano vrijeme ne računa se kao Vrijeme spremnosti/čekanja. Zadano = 0. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.

Stupčas	Vrsta	Opis
totalProratedReadyWaiting sSeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno procijenjeno vrijeme spremnosti/čekanja za agenta i red čekanja usluge. Kada se zbraja u svim redovima čekanja servisa u ovoj ACD, to mora biti jednako potrebnom polju totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Ako su procijenjene vrijednosti izostavljene ili postavljene na nulu, podatkovni poslužitelj ravnopravno dijeli neprocijenjene vrijednosti među redovima čekanja usluga u ovom ACD za koji agent ima podatke o produktivnosti reda čekanja agentske službe tijekom tog razdoblja. Ako su navedene procijenjene vrijednosti i zbrajaju se s neprocijenjenim vrijednostima, tada se prorated vrijednosti koriste za kombinaciju reda čekanja agent- usluga. Ako su navedene procijenjene vrijednosti i ne zbrajaju se s neprocijenjenim vrijednostima, tada za svaku stavku reda čekanja agent-usluga podatkovni poslužitelj ponovno izračunava vrijednost kao neprocijenjenu vrijednost ponderiranu navedenom proporcionalnom vrijednošću podijeljenom sa zbrojem navedenih proporcionalnih vrijednosti za sve redove čekanja usluga u ovom ACD za koje agent ima podatke reda čekanja agent-usluga u tom razdoblju. To je najkorisnije za ACD-ove koji agentu dodjeljuju vrijeme spremnosti/čekanja za jedan red čekanja servisa i vrijeme Nije spremno/zauzeto za druge redove čekanja servisa. Važno je da neproporcionalno i

Stupčas	Vrsta	Opis
procijenjeno	Ne	

Stupčas	Vrsta	Opis
		Vrijeme spremno/zauzeto ne uključuje vrijeme kada agent prikuplja spremno/čekanje ili drugo vrijeme za druge redove čekanja za servis. Za ACD-ove koji izvještavaju o nespremnom/zauzetom vremenu za redove čekanja servisa kada agent rukuje pozivima ili vrijeme spremnosti/čekanja u drugom redu čekanja usluge, važno je ukloniti svo duplicirano vrijeme i prijaviti Vrijeme nije spremno/zauzeto samo kada agent nije spreman/zauzet u svim redovima čekanja servisa istovremeno. Za ovu vrstu ACD ukupno neproporcionalno vrijeme spremnosti/čekanja zbroj je vremena spremnog/čekanja svakog reda čekanja servisa, a ukupno neproporcionalno vrijeme Nije spremno/zauzeto izračunava se iz ukupnog vremena tijekom sesije (prijavljenog) umanjenog ukupnog vremena u službi (razgovor, čekanje, nakon posla, spremno/čekanje i rezervirano). Neinteraktivni red čekanja usluga, poput chata, može biti spreman dok agent odgovara na razgovore sve dok agent ne rukuje maksimalnim brojem chatova.
totalProratedNotReady BusySeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno procijenjeno vrijeme Nije spremno/zauzeto za agenta i red čekanja usluge. Kada se zbraja u svim redovima čekanja servisa u ovoj ACD, to je jednako potrebnom polju totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Detaljno objašnjenje te vrijednosti potražite u opisu polja

totalProratedReadyWaitingSeconds.

Stupčas	Vrsta	Opis

Stupčas	Vrsta	Opis
kontaktiOdgovorili	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata za red čekanja usluge na koje je agent odgovorio tijekom razdoblja. Razlika između ovog polja i potrebnog polja kontaktiHandled ovisi o implementatoru. Polje contactsHandled koristi se za stvari kao što je izračunavanje prosječnog vremena rukovanja, dok se kontaktiOdgovoreni koriste za izračunavanje average speed of answer. Neki ACD-ovi razlikuju ta dva polja. Na primjer, u nekim ACD-ovima obrađeni kontakt je kontakt koji završava tijekom intervala izvješćivanja, dok je odgovoreni kontakt kontakt na koji se odgovara tijekom intervala izvješćivanja. Ovo je polje rezervirano za buduću upotrebu. Trenutno se vrijednost zanemaruje.
totalAnswerDelaySeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za red čekanja usluge za kontakte na koje je agent odgovorio tijekom razdoblja. Ovo je polje rezervirano za buduću upotrebu. Trenutno se vrijednost zanemaruje.

Datoteka usluge

Naziv datoteke usluge je u sljedećem obliku:

<datum/vrijeme><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Slijedi primjer datoteke usluge.

Naziv datoteke: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

PRIMJER DATUMA USLUGE: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Gdje u gornjem primjeru,

- <DATUM USLUGE: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — je datoteka Zaglavlje u obliku AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, kontaktiObrađeni> .....<serviceLevelPercent> — obavezni su i Neobavezni stupci.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> su podatkovne linije u kojima svaki redak podataka odgovara jednoj stavci podataka unutar datoteke.

Stupci

Slijede obavezni i neobavezni stupci za datoteke GIS usluge:

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
Obavezni stupci servisa		
acdServiceId	Pozitivno dugo	ID reda čekanja usluga u ACD. Može biti alfanumerički.
kontaktiPonuđeno	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata za red čekanja servisa koji se nudi agentima tijekom razdoblja.
kontaktiObrađeni kontakti	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata za red čekanja servisa koje su agenti obradili tijekom razdoblja.
kontaktiOdgovorili	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata za red čekanja usluge na koje su agenti odgovorili tijekom razdoblja. Razlika između ovog polja i potrebnog polja kontaktiHandled ovisi o implementatoru. Polje ContactsHandled koristi se za stvari poput kao predviđanje broja kontakata i računarstva

Stupčas	Vrsta	Opis
		prosječno vrijeme rukovanja, dok je kontaktiOdgovoreni je Koristi se za računanje average speed of answer. Neki ACD-ovi prave razliku između ta dva poljima; na primjer, u nekim ACD-ovima obrađeno kontakt je kontakt koji završava tijekom izvještavanja interval, dok je odgovoreni kontakt kontakt na to se odgovara tijekom intervala izvješćivanja.
kontaktiAbandoned	nije negativno dvostruk	Broj kontakata za red čekanja servisa napušten u tom razdoblju.
totalTalkSeconds	nije negativno dvostruk	Ukupno vrijeme razgovora na kontaktima za uslugu red čekanja kojim su tijekom razdoblja rukovali agenti.
totalHoldSeconds	nije negativno dvostruk	Ukupno vrijeme zadržavanja kontakata za uslugu red čekanja kojim su tijekom razdoblja rukovali agenti. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.
totalAfterContactWorkSeconds	nije negativno dvostruk	Ukupno nakon kontakta radno vrijeme na kontaktima za red čekanja usluge kojim rukuju agenti tijekom razdoblje.
totalAnswerDelaySeconds	nije negativno dvostruk	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za usluga za kontakte na koje su agenti odgovorili tijekom razdoblje. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.
serviceLevelPercent	nije negativno dvostruko ≤100	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za Služba za kontakte agenti odgovorio tijekom razdoblja.
Neobavezni stupci servisa		
razdobljePočetak	Timestamp	Vremenska oznaka koja predstavlja početak intervala

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
		razdoblje. Ako je uključeno, ovo polje mora se odnositi na istu vremensku točku (iako nije nužno izraženu u istoj vremenskoj zoni) kao vrijeme početka razdoblja u nazivu datoteke i zaglavlju datoteke. Ako se ne podudara, pojavljuje se pogreška.
kontaktiBlokirani	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata blokiranih za red čekanja servisa tijekom razdoblja. Zadana vrijednost = 0.
serviceLevelSeconds	Pozitivni dvostruki	Prag razine usluge u sekundama za red čekanja servisa tijekom razdoblja. Ovo je polje rezervirano za buduću upotrebu. Trenutno se vrijednost zanemaruje.
kontaktiU redu čekanja	Dvostruki ne-negativni	Maksimalan broj kontakata u redu čekanja za interval. Koristi se samo s neinteraktivnim redovima čekanja. Za interaktivne redove čekanja ta će vrijednost uvijek biti nula bez obzira na vrijednost unesenu u ovaj stupac.

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": false,
21           "updatedDate": 1628177990310,
22           "produceHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "nonRealtimeEventDuration": 0,
27           "tijek radaDuration": 0,
28           "numberOfRealtimeEvents": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "Svojstva": {}
31       }
32   ]
```

API-ji organizacijske strukture

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

Dodjeljivati uloge osobi API

Dodijelite uloge osobi API vam omogućuje dohvaćanje ili ažuriranje uloge osobe.

Dodijelite uloge osobi API protokolu i URI

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

Dodjela uloga osobi API polja zahtjeva

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

Dodjela uloga osobi API primjeru JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

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

        },
        ...
]
```

Zajednička grupa API

Ovaj API stvara novu grupu s navedenim podacima.

Common Group API Protocol i URI

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

Polja zahtjeva zajedničke grupe API

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

Zajednička organizacijska struktura API (informacije o dubinskoj analizi)

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

Common API Protocol i URI

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

Uobičajena polja zahtjeva API

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

Uobičajena API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

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

Primjer uobičajenih API JSON datoteka

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

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

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

Grupa API

Ovaj API koristite za dohvaćanje svih grupa kojima korisnik ima pristup ili za stvaranje nove grupe.

Protokol API grupe i URI

Za popisivanje ili stvaranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

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

Za uvrštavanje ili stvaranje određene grupe:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Način	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Perametar	ID grupe kojem korisnik ima pristup.

Grupiraj API polja zahtjeva - sve grupe

Stvara nove grupe kojima korisnik ima pristup.

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

Grupiranje polja odgovora API

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Primjer JSON datoteke grupe API

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

Detalji za jednu grupu:

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

Grupiraj po ID-u (s timovima)

Grupiranje prema ID-u (s timovima) API omogućuje popisivanje informacija za navedenu grupu (uključujući njezine timove), ažuriranje navedene grupe ili brisanje tima.

Grupiranje prema ID-u (s timovima) Protokol i URI

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

Grupiraj po ID-u (s timovima) Polja zahtjeva

POST metoda ažurira navedeni zapis grupe.

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

Grupiraj po ID-u (s timovima) 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 grupne aktivacije, u epohi milisekundama.

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

Grupiraj po ID-u (sa servisom Teams) Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Osoba iz grupe API

API Group-Person omogućuje pregled, ponovnu dodjelu i dodavanje osobe u grupu.

Protokol API grupne osobe i URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Način	DOBITI STAVI OBJ AVU
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci
Parametar	groupId - ID skupine u koju osobe

Polja zahtjeva za API osobe grupe

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

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

Polja odgovora API osobe grupe

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Primjer JSON datoteke za osobe API grupi

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

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



        },
        ...
]
```

Grupiranje (s opsegom) API

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

Grupiranje (s opsegom) API protokola i URI

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

Grupiranje (s opsegom) API polja zahtjeva

Metoda POST stvara grupu u navedenoj nadređenoj grupi.

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

Grupiranje (s opsegom) API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
ime	Naziv grupe.
Id	ID grupe.

Primjer grupe (s opsegom) API JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

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

    }
    ...
]
```

Dozvole API

Koristite API dozvola za dohvaćanje svih dostupnih dozvola za grupu.

Dozvole API protokol i URI

Za popisivanje ili stvaranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

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

Dozvole API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
Id	ID određene dozvole.
ime	Naziv dozvole.

Dozvole API primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

Osoba API

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


```
[
        {
                "name":"klijent 1", "aktiviran":1395032400000,
                "deaktiviran":32503615200000,
        },
        {
                "name":"tenant 2", "activated":1395035860000,
                "deactivated":3350369990000,
        },
]
```

Stanja agenata u stvarnom vremenu API

Agent u stvarnom vremenu navodi API daje podatke za stanja agenta u stvarnom vremenu određenog popisa agenata unutar određenog vremenskog raspona. Te podatke možete koristiti za određivanje točnog vremena kada su se agenti prijavili i odjavili iz ACD.

Da bi agent u stvarnom vremenu API vratio podatke, agenti koje zatražite moraju ispunjavati sljedeće uvjete:

- Imati podatke u stvarnom vremenu
- Budite u prikazu (korisnika koji je podnio zahtjev)

Agent u stvarnom vremenu navodi API neće vratiti nikakve podatke za korisnike koji ne ispunjavaju ova dva uvjeta.

NAPOMENA: Podatke možete zatražiti u vremenskom rasponu do 31 dan.

Države agenta u stvarnom vremenu API protokol i URI

URI	/api/rest/zakazivanje/realTime/activity/detail
Način	POST
Dozvole	Administriranje WFM

Parametri

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
fromTime	D	Broj	Vrijeme početka podataka za agenta u stvarnom vremenu navodi. Format = Epohalno vrijeme, u milisekundama. **NAPOMENA:** Parametar fromTime uključivo je. Dodatne informacije o parametru fromTime potražite u odjeljku fromTime Razmatranja parametara.

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
toTime	D	Broj	Vrijeme završetka podataka za agenta u stvarnom vremenu navodi. Format = Epohalno vrijeme, u milisekundama. **NAPOMENA:** Parametar toTime nije uključiv.

From Time Razmatranja parametara

Ako agent napusti stanje koje počinje prije parametara koje odaberete i uđe u drugo stanje između njih, Agent u stvarnom vremenu navodi API će uključiti oba stanja u svoj odgovor, iako se jedno od njih događa prije parametra fromTime.

PRIMJER

Podatke o stanju agenta u stvarnom vremenu zatražite od 13:30 do 14:30 sati 24. siječnja 2018., oblikovane kao epohalno vrijeme u milisekundama, za jednog agenta.

Tog je dana agent učinio sljedeće:

- Ušao u stanje ČEKANJA u 13:15
- Promijenjeno u stanje RAZGOVORA u 13:45

U tom slučaju odgovor uključuje stanje ČEKANJE i stanje TALK, iako stanje HOLD započinje prije parametra fromTime (1:30) za vaš zahtjev.

Stanja agenta u stvarnom vremenu API polja zahtjeva

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID-ovi agenta	D	Broj	(Neobavezno) ID-ovi agenata za koje želite podatke stanja agenta u stvarnom vremenu (odvojeni zarezima). **NAPOMENA** Ako ne navedete ID-ove agenta, podaci u stvarnom vremenu za sve agente u vašem prikazu bit će vraćeni.

Stanja agenta u stvarnom vremenu API polja odgovora

Ime	Opis
ID agenta	Agentova osobna iskaznica.
ID zaposlenika	ID zaposlenika agenta. Može biti null.
realTimeActivities	Detalji u vezi agentovih stanja u stvarnom
vremenu. agentState	Agentovo stanje u stvarnom vremenu: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ RAZGOVARATI ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ DRŽATI ▪ NOT_READY_BUSY
šifra razloga	Šifra razloga za stanje agenta. Može biti null.
Timestamp	Vrijeme kada se agentov agent promijenio. Format je epohalno vrijeme u milisekundama.

Stanja agenta u stvarnom vremenu API primjere JSON datoteka

Primjer datoteke zahtjeva

```
{
        "agentIds": [broj,broj,broj,...]
}
```

Primjer datoteke odgovora

```
[
        {
                "agentId": broj, "employeeID": niz,
```

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":           niz,
                                "reasonCode":           niz,
                                "vremenska      oznaka":
                        },      broj,
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API

WFM API za prikupljanje podataka u stvarnom vremenu može se koristiti za obavještavanje WFO-Webex o informacijama o stanju agenta u stvarnom vremenu za bilo koju ACD. Te podatke u stvarnom vremenu Webex WFO zatim koristi za izračunavanje pridržavanja i usklađenosti agenta. Za više informacija o podacima o stanju agenta s GIS API, pogledajte *Webex WFO Referentni vodič za* uvoz podataka i GIS API.

Promjenu stanja svakog agenta možete poslati kao zaseban zahtjev za API ili objediniti nekoliko promjena stanja agenta u jedan zahtjev. Općenito, slanje višestrukih promjena stanja agenta u jednom zahtjevu rezultira većim performansama.

1. Prilikom pokretanja aplikacije uspostavite HTTPS sesiju s aplikacijskim poslužiteljem.
2. Za vrijeme trajanja aplikacije:
    a. Nadzirite promjene stanja agenta pomoću metode integracije specifične za ACD.
    b. Pošaljite promjene stanja agenta na podatkovni poslužitelj.
3. Prilikom isključivanja aplikacije uništite HTTPS sesiju.

Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API protokola i URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Način	POST
Dozvole	Vrsta sadržaja
upravljanja aplikacijama WFM	
podaci	višedijelni/obrazac-

Prikupljanje podataka API polja zahtjeva u stvarnom vremenu

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis

ID korisnika	D	Niz	Korisnički ID za prijavu.

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
lozinka	D	Niz	Korisnička lozinka.
Poprište	D	Niz	Jezik korisnika.

Prikupljanje podataka API polja odgovora u stvarnom vremenu

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opisi
acdAgentId	Identifikator ACD agenta. Ovo je ACD ID agenta u Webex WFO -u (Application Management > Users > Agents).
gisStateIdentifikator	Identifikator stanja agenta. ▪ 1 – Odjava. Agent se odjavio iz ACD. U mnogim ACD-ovima, brojčani kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi naznačio razlog promjene stanja. ▪ 2 – nije spreman. Agent ne prihvaća kontakte iz ACD. U mnogim ACD-ovima, brojčani kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi naznačio razlog promjene stanja. ▪ 3 – spremni. Agent je spreman prihvatiti kontakte iz ACD. ▪ 4 - Razgovor. Agent je na kontaktu. ▪ 5 – rad nije spreman. Agent se bavi radom nakon kontakta i po završetku će ući u stanje Nije spremno. ▪ 6 – Rad spreman. Agent se bavi radom nakon kontakta i ući će u stanje spremnosti kada završi. ▪ 10 – Držite. Agent je stavio kontakt na čekanje. **BILJEŠKA** Ako ACD ima radno stanje nakon kontakta, ali ne pravi razliku između Rada nije spreman i Spreman za rad, onda ni jedno ni drugo Stanje se može koristiti.
Timestamp	Vrijeme kada se dogodila promjena stanja agenta, izraženo u milisekundama od epohe. Vremenske oznake moraju se poslati u UTC-u izraženo u epohalnom vremenu u milisekundama.

Polje	Opisi
šifra razloga	Neobavezna šifra razloga. To može biti null ili prazno. Valjane vrijednosti su 1 – 65535 ili tekstualni niz.

Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

Uništavanje sesije

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

Odjava

- Izdajte HTTPS DELETE zahtjev za:

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

Odgovor sustava

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

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/pauzir
			anje 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"}

Detalji rasporeda po agentima i datumu API

Detalji rasporeda po agentu i datumu API dohvaća detaljne informacije o rasporedu za sve agente ili određeni popis agenata u datumskom rasponu. Ovaj API vraća podatke samo za agente koji su u vašem djelokrugu i koji su vidljivi korisniku čija je autentičnost provjerena.

> **NAPOMENA** Ako nijedan od zatraženih ID-ova agenta nije u prikazu korisnika koji je zatražio zahtjev, API će vratiti prazno JSON polje.

Protokol i URI

URI	~/zakazivanje/raspored/aktivnost/detalji/
Način	GET i POST
Dozvole	Planiranje rasporeda

Parametri

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
fromDate	D	Niz	Datum početka podataka o aktivnosti. Format GGGG-MM-DD.
toDate	D	Niz	Podaci o datumu završetka aktivnosti. Format GGGG-MM-DD.

> **NAPOMENA:** Datumski raspon ograničen je na trideset i jedan dan u jednom API poziva. Ako je potrebno više datuma, API se može pozvati više puta na sve potrebne datume.

Polja zahtjeva

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID-ovi agenta	D	Broj	ID-ovi agenata za koje tražite podatke o aktivnostima (odvojeni zarezima).

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			NAPOMENA Ako ne navedete ID-ove agenta, podaci za sve agente u vašem prikazu bit će vraćeni.

Na primjer:

```
POST ~/zakazivanje/raspored/aktivnost/detalj?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<agent id>, <agent id>, <agent id>]
     }
```

Pojedinosti o rasporedu po agentima i datumu API polja odgovora

Ime	Opis
ID agenta	Jedinstvena identifikacija agenta.
ID zaposlenika	ID zaposlenika agenta.
agentTimeZone	Vremenska zona u kojoj se nalazi kontaktni centar agenta. **NAPOMENA** Ovo je vremenska zona prikaza agenta, koja je njihovo lokalno vrijeme. **BILJEŠKA** Podaci će biti vraćeni na temelju datuma navedenog u vremenskoj zoni klijenta. Aktivnosti koje obuhvaćaju ponoć ne skraćuju se na kraju dana. Umjesto toga, WFM vraća cijelu aktivnost za sve aktivnosti koje imaju bilo koji dio u odabranom danu u vremenskoj zoni klijenta. Na primer, ako pošaljete aktivnost 9. listopada koja traje do 10.
aktivnostiByDate	Popis aktivnosti agenta na određeni datum.

Ime	Opis
datum	Datum aktivnosti agenta.
Zakazane aktivnosti	Detaljan popis zakazanih aktivnosti agenta (svaka zakazana aktivnost je Na popisu).
activityType	Vrsta aktivnosti.
activityTypeLabel	Oznaka za vrstu aktivnosti.
activityDetailName	Naziv određene aktivnosti.
serviceQueueId	Identifikator reda čekanja usluga.
Vrijeme pokretanja	Vrijeme početka aktivnosti. Format=UNIX vrijeme
endTime	Vrijeme završetka aktivnosti. Format=UNIX vrijeme
plaća	Označava je li riječ o plaćenoj aktivnosti: true ili false.
activityMetadata	Definira polje metapodataka za aktivnost.

Pojedinosti rasporeda po agentima i datum API primjerima JSON datoteka

Primjer datoteke zahtjeva

```
{
        "agentIds": [012345,012346,012347,...]
}
```

Primjer datoteke odgovora

```
[
        {
                "agentId": 1, "employeeID":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "America/Chicago" "activitiesByDate": [
```

```
                    {
                        "datum": "2016-07-22",
                        "zakazane aktivnosti": [
                            {
                                "activityType": "ručak", "activityTypeLabel":
                                "Ručak", "activityDetailName": "Poseban
                                ručak", "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "plaćeno": istinito
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Raspored za Timespan API

Raspored za API vremenskog raspona dohvaća aktivnosti rasporeda za određeni vremenski raspon za navedene ID-ove agenta. Vraćaju se samo rasporedi za agente u prikazima korisnika koji podnose zahtjev. Ta API omogućuje pozivatelju dohvaćanje podataka rasporeda od 60 dana za jednog agenta ili do devet dana za više agenata.

Protokol i URI

URI	~/schedule/for/timespan/
Način	POST
Dozvole	Potrebna je dozvola za uređivanje rasporeda ili prikaz rasporeda. U slučaju Korisnik koji ima samo dozvolu Prikaz rasporeda, korisnik može dohvatiti samo vlastiti raspored.

Parametri zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
fromTimestamp	D	Dugo	Od vremenske oznake u epohi milisekundama. Trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti dulji od 9 dana ako navedeni su višestruki ID-ovi agenata. Ako je ID jednog agenta navedeno, a zatim trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti dulji od 60 dana.
toTimestamp	D	Dugo	Za vremensku oznaku u epohi milisekundama. Trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti dulji od 9 dana ako navedeni su višestruki ID-ovi agenata. Ako je ID jednog agenta navedeno, a zatim trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti dulji od 60 dana.

Polja zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID-ovi agenta	D	niz Longs	ID agenata koji su u prikazima korisnika koji se šalju. Broj osobnih iskaznica ne može biti veći od 1000.

Na primjer:

```
{
    "agentIds"    : [20, 32,       44]
}
```

Polja odgovora

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID agenta	D	cijeli broj	ID agenta.
ID zaposlenika	D	niz	ID zaposlenika. Ovo polje može biti null ili prazno.
agentTimeZone	D	niz	Vremenska zona prikaza agenta (Java ID vremenske zone, kao što je "Amerika/Chicago").
aktivnosti	D	polje	Niz objekata aktivnosti. Ovo polje može biti prazno.

Objekti aktivnosti

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
activityType	D	niz	Vrsta aktivnosti (nije lokalizirana).
activityTypeLabel	D	niz	Oznaka vrste aktivnosti (lokalizirana).
activityDetailName	D	niz	Naziv pojedinosti o aktivnosti. Ovo je null ili prazno osim ako je vrsta aktivnosti jedna od sljedećih: ▪ To je naziv reda čekanja servisa ako je vrsta aktivnosti u upotrebi, zatvorenoj usluzi ili prekovremenom radu za uslugu

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			red čekanja. ▪ To je naziv grupe s više vještina ako je vrsta aktivnosti u upotrebi, zatvorenoj usluzi ili prekovremenom radu za grupu s više vještina. ▪ To je pauza, ručak, iznimka ili naziv projekta ako je vrsta aktivnosti jedna od tih aktivnosti.
vrijeme pokretanja	D	dug	Početna vremenska oznaka aktivnosti u epoha milisekundama.
endTime	D	dug	Završna vremenska oznaka aktivnosti u epohi milisekundama.
boja	D	niz	HTML kod boje.
serviceQueueId	N	dug	ID reda čekanja servisa. To je null ako vrsta aktivnosti nije u upotrebi, zatvorenoj usluzi ili prekovremenom radu za red čekanja usluga.
multiSkillGroupId	N	dug	ID grupe s više vještina. To je null ako vrsta aktivnosti nije u upotrebi, zatvorenoj usluzi ili prekovremenom radu za multiskill grupu.

Primjer odgovora


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Amerika/Chicago",
        "aktivnosti":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "In
            Service", "activityDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "color":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Special Lunch", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"boja": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"boja": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

Usluga API

Koristite API usluge za stvaranje redova čekanja usluga i identifikaciju usluga u prikazu korisnika. Ovaj API koristi dvije metode:

- GET usluga: Omogućuje dohvaćanje popisa usluga.
- POŠTA Servis: Omogućuje vam kreiranje reda čekanja za servis.

> **NAPOMENA:** Usluga API ne vraća imena za prijavu (adrese e-pošte) za agente. Za agenta i druga imena za prijavu pogledajte Korisnički API.

GET servis API

GET usluga omogućuje dohvaćanje popisa usluga u vašem prikazu.

GET Service API Protocol i URI

URI	/api/rest/v2/zakazivanje/usluga
Način	DOBITI
Dozvole	Planiranje rasporeda
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva za GET API servis

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
mainViewOnly	N	Booleovo	Ako je to istina, vraća samo usluge koje se nalaze u glavnom prikazu pozivatelja. Zadano je false (vraća sve usluge).
pogled	N	Booleovo	Ako je istinito, vraća usluge zajedno s dodijeljenim prikazima. Zadano je lažno.
skillMappings	N	Booleovo	Ako je to istina, vraća usluge zajedno s grupom vještina

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			Mapiranja. Zadano je lažno.
Vrsta kontakta	N	Cijeli broj	Ako je ponuđeno, vraća usluge čija vrsta reda čekanja usluge ima određenu vrstu kontakta. 0 = interaktivno. 1 = Neinteraktivno. **NAPOMENA:** Vraća pogrešku 400 ako je naveden parametar, ali vrijednost nije 0 ili 1.
tip	N	Cijeli broj	Ako je ponuđeno, vraća usluge s tom vrstom reda čekanja servisa. **NAPOMENA:** Vraća pogrešku 400 ako je naveden parametar, ali vrijednost nije cijeli broj. Vraća prazan popis ako vrsta nije postojeća vrsta reda čekanja servisa.
forcastAllowed	N	Booleovo	Ako je to točno, vraća samo usluge s poništenim potvrdnim okvirom "Ne generiraj predviđanja ili rasporede za ovaj red čekanja servisa". Može se postaviti na True u jednoj od sljedećih situacija: ▪ Bez drugih parametara ▪ Uz potrebna su mapiranja prikaza i vještina ▪ Uz prikaz, potrebna su mapiranja vještina te vrsta ili vrsta kontakta. Zadano je false (vraća sve usluge).

Polja odgovora GET Service API

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
ID	ID reda čekanja servisa. **NAPOMENA:** ID reda čekanja servisa koriste zakazani agenti

Polje	Opis
	po redu čekanja servisa API.
Broj	ACD ID reda čekanja servisa.
Ime	Naziv reda čekanja servisa.
Prioritet	Prioritet reda čekanja servisa. Valjane vrijednosti su 0 – 999. Nula je najveći prioritet. Zadano je 0.
Virtualni	Pokazatelj reda čekanja virtualne usluge. Zadano je lažno.
U boji	Šesterokutni kod reda čekanja za usluge. Zadano je #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Neće generirati predviđanje ili raspored ako je istinito. Zadano je lažno.
MSAQ	Omogućuje čekanje agenta s više vještina u redu čekanja. Zadano je lažno.
Vrsta	Vrsta reda čekanja servisa. Zadana vrijednost je 0 (glas).
TypeDesc	Naziv vrste reda čekanja servisa.
Vrsta kontakta	Vrsta kontakta reda čekanja servisa. 0 = Interaktivno (zadano). 1 =
Neinteraktivno. Prikazi ID-ova	Polje ID-ova prikaza.
skillMappingIds	Polje ID-ova za mapiranje vještina.

Primjer GET service API JSON datoteke


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "broj": 456, "ime" :
                "Prodaja", "prioritet" : 1,
                "virtualno" : false, "color"
                : "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
```

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

POŠTANSKA SLUŽBA API

POŠTA vam omogućuje stvaranje novog reda čekanja usluga u prikazu korisnika. Novododani red čekanja usluge dodaje se svim trenutnim prikazima korisnika. Ako korisniku nisu dodijeljeni nikakvi prikazi, on ne može izvršiti ovu operaciju.

POST Service API Protocol i URI

URI	/api/rest/v2/zakazivanje/usluga

Način	POST
Dozvole	Administriranje poruka, administriranje WFM

Polja zahtjeva za POST servis API

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
broj	D	Broj	Identificira red čekanja servisa u ACD. Jedinstven. Nije null. Maksimalne znamenke = 22
ime	D	Niz	Naziv reda čekanja servisa. Jedinstven. Nije prazna. Maksimalan broj znakova = 50
acdServiceId	D	Niz	ID reda čekanja ACD usluge. Nije prazna. Maksimalan broj znakova = 50
prioritet	D	Broj	Prioritet reda čekanja servisa. Valjane vrijednosti su 0 – 999. Nula je najveći prioritet. Zadane vrijednosti za 0. Jedinstven. Nije null. Maksimalne znamenke = 22
boja	N	Niz	Šesterokutni kod reda čekanja za usluge. Zadano je #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ BOJA). Nije prazna. Morate mapirati u polje colorCode u GET ~/config/color. Maksimalan broj znakova = 50
notAllowForecast	N	Booleovo	Ako je to istina, neće generirati predviđanje ili raspored. Zadano je lažno.
MSAQ	N	Booleovo	Omogućuje čekanje agenta s više vještina u redu čekanja. Zadano je lažno.
tip	D	Broj	Vrsta reda čekanja servisa. Zadana vrijednost je 0 (glas). Postojeća vrsta reda čekanja servisa.
closedHoursRedistributionType		Broj	Vrsta preraspodjele zatvorenih sati. ▪ 0 = Nema

- 1 = Proporcionalno

Polje	Zaht	Vrst	Opis
			▪ 2 = Parno Zadano je 0. Potrebno ako je vrsta za vrstu reda čekanja usluge s vrstom kontakta Neinteraktivno drugo se ne koristi.
handlingThreshold		Broj	Prag rukovanja. 0–4320 minuta. Zadano na 0. Vrijednost je potrebna ako je closedRedistType 1 ili 2. Ako closedRedistType nije 1 ili 2, handlingThreshold se ne koristi.
vrijeme razgovora		Broj	Prosječno vrijeme kontakta u sekundama. Ne može biti negativno.
radno vrijeme		Broj	Prosječno radno vrijeme u sekundama. Ne može biti negativno.
serviceLevelObjectivePercent		Broj	Postotak od 0 do 100 za red čekanja usluge s interaktivnom vrstom kontakta. Ako red čekanja servisa ima neinteraktivnu vrstu kontakta, polje se zanemaruje. Redovi čekanja usluga s neinteraktivnim vrstama kontakata teško su kodirani na 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Broj	Mora biti pozitivan za vrstu kontakta interaktivno. Zanemaruje se ako je vrsta za vrstu reda čekanja usluge s vrstom kontakta Neinteraktivno (teško će biti kodirano do null).
produktivnostPercent	N	Broj	Postotak produktivnosti. Zadano je 0.
fteHourPerWeek	N	Broj	FTE sati tjedno. Zadano je 0.
breakHoursPerWeek	N	Broj	Pauze tjedno. Zadano je 0.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Broj	Faktor prilagodbe predviđanja za broj agenata. Zadana vrijednost je 1,00. Raspon je 0.00–10.00.

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
Dani	D	Polje	Niz dnevnih informacija. Mora postojati barem jedan aktivan radni dan s otvorenim i zatvorenim skupom. Pogledajte polja Dani za definicije polja da JSON izlaz uključuje danima.
skillMappings	D	Polje	Niz informacija o mapiranju vještina. Ako nije dostupan, odnos reda čekanja servisa za mapiranja vještina neće se ažurirati. Pogledajte polja mapiranja vještina za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za mapiranja znanja i vještina.
dodijeljeniDns	D	Polje	Polje DN informacija. Ako nije dostupan, red čekanja servisa na DN odnos neće se ažurirati. Pogledajte DN polja za definicije polja imajte na umu da JSON izlaz uključuje dodijeljene DN-ove.
virtualni		Booleovo	Ako je istinito, znači da je ovo red čekanja virtualne usluge.
virtualUsluge	D	Polje	Niz informacija o virtualnoj usluzi. Ako nije dostupan, odnos reda čekanja servisa za izvoriš redova čekanja servisa neće se ažurirati. Pogledajte Polja virtualne usluge za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za virtualne usluge.
schedulingOrderParameters	D	Polje	Polje informacija o redoslijedu zakazivanja. Ako nije dostupan, odnos prioriteta zakazivanja reda čekanja usluga neće se ažurirati.

Polje	Zaht	Vrst	Opis
			Definicije potražite u odjeljku Polja redoslijeda zakazivanja polja koja JSON izlaz uključuje za zakazivanje parametara redoslijeda.
vacationOrderParameters	D	Polje	Niz informacija o narudžbi za godišnji odmor. Ako nije dostupan, odnos prioriteta odmora u redu čekanja usluge neće se ažurirati. Pogledajte Polja naloga za odmor za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za parametre naloga za odmor.
multiSkillGroups	D	Polje	Niz grupa s više vještina. Ako nije dostupan, odnos reda čekanja usluga za više vještina neće se ažurirati. Pogledajte Polja grupa s više vještina za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za grupe s više vještina.
ID-ovi agenta	N	Brojčano polje	Polje ID-ova agenata čiji je glavni red čekanja usluga ovaj red čekanja usluga (dodano samo u oblaku - pokretanje 2016.10)

Polja dana

Polje dana uključuje ova polja za oznake nedjeljom, ponedjeljkom, utorkom, srijedom, četvrtkom, petkom i subotom:

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
otvoren		Vrijeme	Format: HH:MM. I otvoreno i zatvoreno moraju imati vrijednosti ili oba moraju imati vrijednost null. Zanemareno ako je aktivno netočno.
blizak		Vrijeme	Format: HH:MM. I otvoreno i zatvoreno moraju imati vrijednosti ili oba moraju imati vrijednost null. Zanemareno ako je aktivno netočno.
aktivan	D	Booleovo	Označava je li dan aktivan.

Polja mapiranja vještina

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID	D	Broj	ID mapiranja vještina.
prioritet	D	Broj	Valjani prioriteti su od 0 do 999, a 0 je najviša. Zadane vrijednosti prioriteta 1.

DN polja

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID	D	Broj	DN ID.
početak	D	Vrijeme	Vrijeme je da DN počne.
kraj	D	Vrijeme	Vrijeme koje DN završava. Mora biti nakon početka.
Dani	D	Polje	Niz odabranog dana u tjednu (oznaka ponedjeljka, Utorak, srijeda, četvrtak, petak, subota, s Booleovom vrijednošću). Mora imati barem jedan set.

Polja virtualne usluge

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID	D	Broj	ID reda čekanja servisa. Ovaj red čekanja za usluge mora imati Ista vrsta reda čekanja za usluge.
hourGap	N	Broj	Zanemareno počevši od WFM 9.3(1).
omjer	N	Broj	Zanemareno počevši od WFM 9.3(1).

Zakazivanje polja naloga

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
kriterija	D	Niz	To su kriteriji koji će se uzeti u obzir dok Zakazivanje agenta za uslugu. Ovo je ID i Nije lokalizirani niz - jedan od: maximum_hours_

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			dostupno, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, rang
prioritet	D	Broj	To je prioritet koji je dodijeljen kriterijima. Jedinstven.
uzlazni	D	Booleovo	Je uzlazno/silazno. Silazno je zadano - vrijednost false.

Polja naloga za odmor

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
kriterija	D	Niz	To su kriteriji koji će se uzeti u obzir za prioritete odmora. Ovo je ID, a ne lokalizirani niz - jedan od: company_start_date, department_start_date, rang, min_fte_hours.
prioritet	D	Broj	To je prioritet koji je dodijeljen kriterijima. Jedinstven.
uzlazni	D	Booleovo	Je uzlazno/silazno. Silazno je zadano - vrijednost false.

Polja grupe s više vještina

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID	D	Broj	ID grupe s više vještina.
ime		Niz	Naziv grupe s više vještina. Ne koristi se u funkcijama POST i PUT. Uključeno samo u GET odgovor. Nije prazna.
prioritet	D	Broj	Valjani prioriteti su od 0 do 999, a 0 je najviša. Zadane vrijednosti prioriteta 1.

Polja odgovora API poštanskog servisa

Ime	Opis
Id	ID reda čekanja servisa. Jedinstven. Nije null. Maksimalne znamenke = 22
broj	Identificira red čekanja servisa u ACD. Nije null. Maksimalne znamenke = 22
ime znakova = 50	Naziv reda čekanja servisa. Jedinstven. Nije prazna. Maksimalan broj
acdServerId	ACD ID poslužitelja. Nije null. Maksimalne znamenke = 22
prioritet	Prioritet reda čekanja servisa. Valjane vrijednosti su 0 – 999. 0 je najveći prioritet. Zadano je 0. Jedinstven. Nije null. Maksimalne znamenke = 22
virtualni	Naznačuje je li ovo red čekanja virtualne usluge. Zadano je lažno. Nije null.
boja	HTML kod boje reda čekanja usluga. Zadano je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nije prazna. Morate mapirati u polje colorCode u GET ~/config/color. Maksimalan broj znakova = 50
notAllowForecast	Neće generirati predviđanje ili raspored ako je istinito. Zadano je lažno.
MSAQ	Omogućuje čekanje multiskill agenta u redu. Zadano je lažno.
tip	Vrsta reda čekanja servisa. Zadana vrijednost je 0 (glas). Postojeća vrsta reda čekanja servisa.
typeDesc	Naziv vrste reda čekanja servisa. Nije
prazna. closedHoursRedistributionType zatvorenih sati.	Vrsta preraspodjele 0 = Nema 1 = Proporcionalno 2 = Parno Zadano je 0. Dodano u WFM 9.2 (1). Vrijednost je potrebna ako se vrsta odnosi na vrstu reda čekanja usluge s vrstom kontakta Neinteraktivno drugo se ne koristi.
handlingThreshold	Rukovanje threasholdom. 0–4320 minuta. Zadano na 0. Dodano u WFM 9.2(1).

Ime	Opis
	Vrijednost je potrebna ako je closedRedistType 1 ili 2, inače se ovo polje ne koristi.
Vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme kontakta u sekundama. Ne može biti negativno.
radno vrijeme	Prosječno radno vrijeme u sekundama. Ne može biti
negativno. serviceLevelObjectivePercent	Postotak cilja na razini usluge. 0–100 za vrstu
kontakta	Interaktivan. Zanemaruje se ako je vrsta za vrstu reda čekanja usluge s vrstom kontakta Neinteraktivno (bit će teško kodirano na
	100%).
serviceLevelObjectiveSeconds	Objektivne sekunde na razini usluge. Mora biti pozitivan za vrstu kontakta Interaktivan. Zanemaruje se ako je vrsta za vrstu reda čekanja usluge s vrstom kontakta Neinteraktivno (teško će biti kodirana do
	null).
produktivnostPercent	Postotak produktivnosti. Zadano je 0.
fteHourPerWeek	FTE sati tjedno. Zadano je 0.
breakHoursPerWeek	Pauze tjedno. Zadano je 0.
forecastPrecisionLevel	Predviđanje precizne razine.
forecastStaffingAdjustmentFactor	Faktor prilagodbe predviđanja za broj agenata. Zadana vrijednost je 1,00. Raspon je 0.00–10.00.
Dani	Niz dnevnih informacija. Mora postojati najmanje 1 aktivni tjedan dan s otvorenim i zatvorenim skupom. Uputiti
skillMappings	Niz informacija o mapiranju vještina. Ako nije dostupan, odnos reda čekanja servisa za mapiranja vještina neće se ažurirati.
dodijeljeniDns	Polje DN informacija. Ako nije dostupan, red čekanja servisa na DN odnos neće se ažurirati.
virtualUsluge	Niz informacija o virtualnoj usluzi. Ako nije dostupan, odnos reda čekanja servisa za izvoriš redova čekanja servisa neće se ažurirati.
schedulingOrderParameters	Polje informacija o redoslijedu zakazivanja. Ako nije dostupna, usluga će

Ime	Opis
	Odnos prioriteta zakazivanja reda čekanja neće se ažurirati.
vacationOrderParameters usluga će	Niz informacija o narudžbi za godišnji odmor. Ako nije dostupna, Odnos prioriteta odmora u redu čekanja neće se ažurirati.
multiSkillGroups	Polje informacija o grupi s više vještina. Ako nije dostupna, usluga će Red čekanja za odnos grupe s više vještina neće se ažurirati. Dodano u WFM 9.3 (1).
ID-ovi agenta	Niz ID-ova agenata. Ako nijedan agent nema ovaj red čekanja za usluge mapiran kao glavni red čekanja usluga, ovo polje brojeva neće biti dostupno. Dodano samo u oblaku od 2016.10.

Primjer API zahtjeva za POST servisom JSON datoteke


```
{
        "acdServerId": 2,
        "broj: 456, "ime:
        "Prodaja",
        "prioritet": 1, "boja":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "Vrsta": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "vrijeme razgovora": 60,
        "radno vrijeme": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produktivnostPercent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,
```

```
"dani": {
        "Nedjelja":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "Blizu": "23:59", "Aktivno" :
                Istinito
        },
        "Ponedjeljak" :
        {
                "otvoreno" : "00:00",
                "Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
                Istinito
        },
        "Utorak" :
        {
                "otvoreno" : "00:00",
                "Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
                Istinito
        },
        "Srijeda" :
        {
                "otvoreno" : "00:00",
                "Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
                Istinito
        },
        "Četvrtak" :
        {
                "otvoreno" : "00:00",
                "Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
                Istinito
        },
        "Petak" :
```

```
            {
                        "otvoreno" : "00:00",
                        "Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
                        Istinito
            },
            "Subota" :
            {
                        "otvoreno" : "00:00",
                        "Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
                        Istinito
            }
},
"skillMappings" : [
            {
                        "ID" : 22,
                        "Prioritet" : 1
            }
],
"dodijeljeniDns":
[
            {
                        "ID": 32,
                        "početak": "00:00",
                        "kraj": "10:15",
                        "dani" : // Mora imati najmanje jedan set
                        {
                                    "Nedjelja" : Netočno,
                                    "Ponedjeljak" : Istina,
                                    "Utorak" : Istina,
                                    "Srijeda" : Istina,
                                    "Četvrtak" : Istina,
```

"Petak" : Istina, "Subota" :
Netočno
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"hourGap" : 0,
"omjer" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"kriteriji": maximum_hours_available, "prioritet" : 1,
"Uzlazno" : netočno

},
{
"kriteriji": minimum_hours_available, "prioritet" : 2,

"Uzlazno" : netočno
{
},
"kriteriji": maximum_hours_per_week,
"prioritet" : 3,
"Uzlazno" : netočno

{
},
"kriteriji": minimum_hours_per_week,

"prioritet": 4, "uzlazno" :
netočno
},
{
"kriteriji" : rang,
"prioritet" : 5, "uzlazno"
: netočno
},
{
"kriteriji": company_start_date, "prioritet" : 6,
"Uzlazno" : netočno
},
{
"kriteriji" : department_start_date, "prioritet" : 7,
"Uzlazno" : netočno
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"kriteriji": company_start_date, "prioritet": 1,
"Uzlazno" : netočno
},
{
"kriteriji": department_start_date, "prioritet" : 2,
"Uzlazno" : netočno
},
{

"kriteriji" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
"Uzlazno" : netočno
}
],
"agentIds": [65],
"virtualno": istina
}

Primjer API odgovora na POST servis JSON datoteke

{
"ID" : 6788,
"broj" : 456,
"acdServerId": 2, "ime" :
"Prodaja", "prioritet" : 1,
"virtualno" : istina, "boja"
: "#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"vrsta" : 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold": 0,
"talkTime" : 60,
"radno vrijeme" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,

"dani" : {
"Nedjelja" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Ponedjeljak" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Utorak" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Srijeda" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
}, "Četvrtak" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
}, "Petak" :
{
"otvoreno" : "00:00",

```
                "Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
                Istinito
        },
        "Subota" :
        {
                "otvoreno" : "00:00",
                "Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
                Istinito
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "ime" : "Naziv vještine",
                "prioritet" : 1
        }
],
"dodijeljeniDns":
[
        {
                "ID": 32,
                "početak": "00:00",
                "kraj": "10:15",
                "ime" : "Ime", "broj": 12,
                "dani" : // Mora imati najmanje jedan set
                {
                        "Nedjelja" : Netočno,
                        "Ponedjeljak" : Istina,
                        "Utorak" : Istina,
                        "Srijeda" : Istina,
```

```
                "Četvrtak" : Istina, "Petak"
                : Istina, "Subota" : Lažno
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "ID" : 22,
            "ime" : "Ime", "broj": 12,
            "hourGap" : 0,
            "omjer" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "kriteriji": maximum_hours_available, "prioritet" : 1,
            "Uzlazno" : netočno
        },
        {
            "kriteriji": minimum_hours_available, "prioritet" : 2,
            "Uzlazno" : netočno
        },
        {
            "kriteriji": maximum_hours_per_week,
            "prioritet" : 3,
            "Uzlazno" : netočno
```

```
            },
            {
                "kriteriji": minimum_hours_per_week, "prioritet" :
                4,
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji" : rang,
                "prioritet" : 5, "uzlazno"
                : netočno
            },
            {
                "kriteriji": company_start_date, "prioritet" : 6,
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "Uzlazno" : netočno
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kriteriji": company_start_date, "prioritet": 1,
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji" : department_st "prioritet" : 2,
```

```
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
                "Uzlazno" : Netočno.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID" : 345,
                "ime" : "Višejezično", "prioritet"
                : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "ime" : "Bi lingual", "prioritet"
                : 2
            }
        ],
        "agenti": [
                                    35,24,3
        ]
}
```

ID reda čekanja servisa API

ID reda čekanja servisa API omogućuje prepoznavanje, ažuriranje ili brisanje reda čekanja servisa.

- DOHVATI ID reda čekanja servisa API - Koristite ovaj API da biste dobili informacije o redu čekanja za usluge.
- PUT ID reda čekanja servisa API - Pomoću ove API ažurirajte red čekanja za usluge.
- IZBRIŠI ID reda čekanja servisa API - Pomoću ove API izbrišite red čekanja za usluge.

BILJEŠKA

API-ji usluge ne vraćaju imena za prijavu (adrese e-pošte) za agente. Za agenta i druga imena za prijavu pogledajte korisnički API: /api/rest/zakazivanje/korisnik.

DOHVATI ID usluge API

Ovaj API koristite za dobivanje određenih detalja reda čekanja usluga u prikazu korisnika.

GET ID usluge API Protocol i URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Način	DOBITI
Dozvole	Administriranje WFM, Planiranje rasporeda, Uređivanje rasporeda

ID GET usluge API polje zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
serviceId	D	Niz	ID reda čekanja servisa za dohvaćanje.

ID usluge GET API polja odgovora

Polje	Opis
Id	ID reda čekanja servisa. Jedinstven. Nije null.
broj	Identificira red čekanja servisa u ACD. Jedinstven. Nije null.
acdServerId	ACD ID poslužitelja. Potreban. Nije null.
ime	Naziv reda čekanja servisa. Jedinstven. Nije prazna.
prioritet	Prioritet reda čekanja servisa. Valjane vrijednosti su 0 – 999. 0 je najveći prioritet. Zadano je 0. Jedinstven. Nije null.
virtualni	Naznačuje je li red čekanja virtualne usluge. Zadano je lažno. Nije null.
boja	HTML kod boje reda čekanja usluga. Zadano je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nije prazna. Morate mapirati u polje colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast	Neće generirati predviđanje ili raspored ako je istinito. Zadano je lažno.
MSAQ	Omogućuje čekanje agenta s više vještina u redu. Zadano je lažno.
tip	Vrsta reda čekanja servisa. Zadana vrijednost je 0 (glas). Postojeća vrsta reda čekanja servisa.
typeDesc	Naziv vrste reda čekanja servisa. Nije prazna.
shrinkageScenarioId	ID scenarija skupljanja.
closedHoursRedistributionType	Vrsta preraspodjele zatvorenih sati. 0 = Ništa, 1 = Proporcionalno, 2 = Čak. Zadano je 0. Dodano u WFM 9.2 (1). Potrebno ako je vrsta za vrstu reda čekanja usluge s vrstom kontakta Neinteraktivno else se ne koristi. Potrebno ako se vrsta odnosi na vrstu reda čekanja servisa s vrstom kontakta Neinteraktivno drugo se ne koristi.
handlingThreshold	0-4320 minuta. Zadano na 0. Dodano u WFM 9.2 (1). Potrebno ako closedRedistType se još 1 ili 2 ne koristi.
Vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme kontakta u sekundama. Ne može biti negativno.

Polje	Opis
radno vrijeme	Prosječno radno vrijeme u sekundama. Ne može biti negativno.
serviceLevelObjectivePercent uslugu	0–100 za vrstu kontakta interaktivno. Zanemareno ako je vrsta za vrsta reda čekanja s vrstom kontakta Neinteraktivno (teško će biti kodirana do 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds za	Mora biti pozitivan za vrstu kontakta interaktivno. Zanemareno ako je vrsta vrsta reda čekanja usluge s vrstom kontakta Neinteraktivno (teško će biti kodirana na vrijednost null).
produktivnostPercent	Zadano je 0.
fteHourPerWeek	Zadano je 0.
breakHoursPerWeek	Zadano je 0.
forecastPrecisionLevel	
forecastStaffingAdjustmentFactor	Faktor prilagodbe predviđanja za broj agenata. Zadana vrijednost je 1,00. Raspon je 0.00–10.00.
Dani	Niz dnevnih informacija. Mora postojati barem jedan aktivan tjedan dana s otvorenim i zatvorenim skupom.
skillMappings	Niz informacija o mapiranju vještina. Ako nije dostupan, odnos reda čekanja servisa za mapiranja vještina neće se ažurirati.
dodijeljeniDns	Polje DN informacija. Ako nije dostupan, red čekanja servisa na DN odnos neće se ažurirati.
virtualUsluge	Niz informacija o virtualnoj usluzi. Ako nije dostupan, odnos reda čekanja servisa za izvoriš redova čekanja servisa neće se ažurirati.
schedulingOrderParameters	Polje informacija o redoslijedu zakazivanja. Ako nije dostupna, usluga će Odnos prioriteta zakazivanja reda čekanja neće se ažurirati.
vacationOrderParameters	Niz informacija o narudžbi za godišnji odmor. Ako nije dostupna, usluga će Odnos prioriteta odmora u redu čekanja neće se ažurirati.

Polje	Opis
multiSkillGroups	Polje informacija o grupi s više vještina. Ako nije dostupna, usluga će Red čekanja za odnos grupe s više vještina neće se ažurirati. Dodano u WFM 9.3 (1).
ID-ovi agenta	Niz ID-ova agenata. Ako nijedan agent nema ovaj red čekanja za usluge mapiran kao glavni red čekanja usluga, ovo polje brojeva neće biti dostupno. Dodano samo u oblaku od 2016.10.

Primjer JSON datoteke GET ID usluge API odgovora

{
"ID" : 6788,
"broj": 456, "ime" :
"Prodaja", "prioritet" : 1,
"virtualno" : istina, "boja"
: "#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"vrsta" : 0,
"closedRedistType" : 0,
"rukovanjeThresh" : 0,
"talkTime" : 60,
"radno vrijeme" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "days" : {

"Nedjelja" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Ponedjeljak" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Utorak" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Srijeda" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Četvrtak" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Petak" :
{

```
                "otvoreno" : "00:00",
                "Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
                Istinito
        },
        "Subota" :
        {
                "otvoreno" : "00:00",
                "Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
                Istinito
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ime": "5000.SimSG1", "id" :
                22,
                "Prioritet" : 1
        }
],
"dodijeljeniDns":
[
        {
                "ID": 32,
                "ime": "SGdn", "broj": 1,
                "početak": "00:00",
                "kraj": "10:15",
                "dani" : // Mora imati najmanje jedan set
                {
                        "Nedjelja" : Netočno,
                        "Ponedjeljak" :
                        Istina, "Utorak" :
                        Istina,
```

```
                "Srijeda" : Istina,
                "Četvrtak" : Istina,
                "Petak" : Istina,
                "Subota" : Netočno
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "ID" : 22,
            "ime": "SimSG1", "broj": 1,
            "hourGap" : 0,
            "omjer" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "kriteriji": maximum_hours_available, "prioritet" : 1,
            "Uzlazno" : netočno
        },
        {
            "kriteriji": minimum_hours_available, "prioritet" : 2,
            "Uzlazno" : netočno
        },
        {
            "kriteriji": maximum_hours_per_week,
            "prioritet" : 3,
```

```
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji": minimum_hours_per_week, "prioritet" :
                4,
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji" : rang,
                "prioritet" : 5, "uzlazno"
                : netočno
            },
            {
                "kriteriji": company_start_date, "prioritet" : 6,
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "Uzlazno" : netočno
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kriteriji": company_start_date, "prioritet": 1,
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji": department_start_date,
```

"prioritet": 2, "uzlazno" :
netočno
},
{
"kriteriji" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
"Uzlazno" : Netočno.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"ime" : "Višejezično", "prioritet"
: 1
},
{
"ID" : 341,
"ime" : "Bi lingual", "prioritet" :
2
}
],
"agenti": [
35,24,3
]
}

ID usluge PUT API

Koristite ID usluge PUT API za ažuriranje reda čekanja servisa.

PUT ID usluge API Protocol i URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Način	STAVITI
Parametri	Pogledajte dolje
Dozvole	Administriranje WFM

Parametri

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
serviceId	D	Niz	ID reda čekanja servisa za ažuriranje.

ID usluge PUT API polja zahtjeva

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
broj	N	Niz(22)	Identificira red čekanja servisa u ACD. Polje je zanemareno u PUT-u. Jedinstven. Ne koristi se. Nije null.
ime	D	Niz (50)	Naziv reda čekanja servisa. Jedinstven. Ne prazan.
acdServerId	D	Broj (22)	ID acd poslužitelja. Nije null.
prioritet	D	Broj (22)	Prioritet reda čekanja servisa. Valjane vrijednosti su 0–999. 0 je najveći prioritet. Zadano je 0. Jedinstven. Nije null.
boja	N	Niz (50)	HTML kod boje reda čekanja usluga. Zadano je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Izborno. Nije prazna. Morate mapirati u polje ColorCode u GET-u ~/config/color.
notAllowForecast	N	Booleovo	Neće generirati predviđanje ili raspored ako je istinito. Zadano je lažno.

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
MSAQ	N	Booleovo	Omogućuje čekanje agenta s više vještina u redu. Zadane vrijednosti za lažan.
tip	D	Broj	Vrsta reda čekanja servisa. Zadana vrijednost je 0 (glas). Postojeća vrsta reda čekanja servisa.
closedHoursRedistributionType		Broj	Vrsta preraspodjele zatvorenih sati. 0 = Ništa, 1 = Proporcionalno, 2 = Parno. Zadano je 0. Dodano u WFM 9.2 (1). Potrebno ako je vrsta za vrstu reda čekanja servisa s vrstom kontakta Neinteraktivno drugo se ne koristi.
shrinkageScenarioId	N	Broj	ID scenarija skupljanja
handlingThreshold	D	Broj	0–4320 minuta. Zadano na 0. Dodano u WFM 9.2 (1). Potrebno ako je closedRedistType je 1 ili 2 još se ne koristi.
vrijeme razgovora		Broj	Prosječno vrijeme kontakta u sekundama. Ne može biti Negativna.
radno vrijeme		Broj	Prosječno radno vrijeme u sekundama. Ne može biti Negativna.
serviceLevelObjectivePercent		Broj	0–100 za vrstu kontakta interaktivno. Ignoriran Ako je vrsta za uslugu red čekanja, vrsta s kontaktom vrsta neinteraktivnog (bit će teško kodirana do 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		Broj	Mora biti pozitivan za vrstu kontakta Interaktivan. Zanemareno ako je vrsta za uslugu vrsta reda čekanja s vrstom kontakta Non-Interaktivno (bit će teško kodirano do null).
produktivnostPercent	N	Broj	Zadano je 0.
fteHourPerWeek	N	Broj	Zadano je 0.

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
breakHoursPerWeek		Broj	Zadano je 0.
virtualni		Booleovo	Je virtualna usluga.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Broj	Faktor prilagodbe predviđanja za broj agensi. Zadana vrijednost je 1,00. Raspon je 0.00–10.00
Dani	D	Polje	Niz dnevnih informacija. Mora ih biti najmanje 1 Dan aktivnog tjedna sa skupom Otvoreno i Zatvori
skillMappings	N	Polje	Niz informacija o mapiranju vještina. Ako nije. Dostupno tada red čekanja servisa za vještinu Odnos mapiranja neće se ažurirati.
dodijeljeniDns	N	Polje	Polje DN informacija. Ako nije dostupan, odnos reda čekanja usluge prema DN-u neće ažurirati.
virtualUsluge	N	Polje	Niz informacija o virtualnoj usluzi. Ako nije. dostupan, a zatim red čekanja servisa do izvora Odnos redova čekanja servisnih usluga neće ažurirati.
schedulingOrderParameters	N	Polje	Polje informacija o redoslijedu zakazivanja. Ako nije. Dostupno tada zakazivanje reda čekanja usluga Odnos prioriteta neće se ažurirati.
vacationOrderParameters	N	Polje	Niz informacija o narudžbi za godišnji odmor. Ako nije. Dostupno tada servis red čekanja odmor Odnos prioriteta neće se ažurirati.
multiSkillGroups	N	Polje	Polje informacija o grupi s više vještina. Ako nije. Dostupno tada red čekanja servisa za multiskill Grupni odnos neće se ažurirati. Ako je navedeni ID grupe s više vještina ne postoji ili ne sadrži ovaj red čekanja usluga, IT je noop samo za taj multiskill group ulaz. Sve ostale valjane i dalje će se ažurirati.

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			Prioritet postojećih multiskill grupa pridruženih redu čekanja usluge neće se promijeniti ako informacije o grupi s više vještina nisu uključene u PUT. Dodano u WFM 9.3 (1).
ID-ovi agenta	N	Broj polje	Niz ID-ova agenata. Ako nijedan agent nema ovaj red čekanja za usluge mapiran kao glavni red čekanja usluga, ovo polje brojeva neće biti dostupno. Dodano samo u oblaku od 2016.10.

Primjer JSON datoteke usluge PUT API servisa


```
{
        "acdServerId": 2,
        "broj": 456, "ime" :
        "Prodaja", "prioritet" : 1,
        "boja" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "vrsta" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime" : 60,
        "radno vrijeme" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "productivityPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,
```

"dani" : {
"Nedjelja" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Ponedjeljak" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Utorak" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Srijeda" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Četvrtak" :
{
"otvoreno" : "00:00",
"Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
Istinito
},
"Petak" :

```
            {
                        "otvoreno" : "00:00",
                        "blizu" : "23:59",
            "Aktivno" : Istinito
            },
            "Subota" :
            {
                        "otvoreno" : "00:00",
                        "Blizu" : "23:59", "Aktivno" :
                        Istinito
            }
},
"skillMappings" : [
            {
                        "ID" : 22,
                        "Prioritet" : 1
            }
],
"dodijeljeniDns":
[
            {
                        "ID": 32,
                        "početak": "00:00",
                        "kraj": "10:15",
                        "dani" : // Mora imati najmanje jedan set
                        {
                                    "Nedjelja" : Netočno,
                                    "Ponedjeljak" : Istina,
                                    "Utorak" : Istina,
                                    "Srijeda" : Istina,
                                    "Četvrtak" : Istina,
```

"Petak" : Istina, "Subota" :
Netočno
}
}
],
"virtualni": true,
"virtualServices" : [
{
"ID": 8,
"Broj": 5020,
"acdServerId": 2, "ime":
"SimSG1", "prioritet": 0,
"virtualni": lažni, "boja":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"tip": 0, "typeDesc":
"Glas", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"kriteriji": maximum_hours_available, "prioritet" : 1,
"Uzlazno" : netočno

```
            },
            {
                "kriteriji": minimum_hours_available, "prioritet" : 2,
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji": maximum_hours_per_week,
                "prioritet" : 3,
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji": minimum_hours_per_week, "prioritet" :
                4,
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji" : rang,
                "prioritet" : 5, "uzlazno"
                : netočno
            },
            {
                "kriteriji": company_start_date, "prioritet" : 6,
                "Uzlazno" : netočno
            },
            {
                "kriteriji" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "Uzlazno" : netočno
            },
        ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "kriteriji": company_start_date, "prioritet": 1,
                "Uzlazno" : netočno
        },
        {
                "kriteriji": department_start_date, "prioritet" : 2,
                "Uzlazno" : netočno
        },
        {
                "kriteriji" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
                "Uzlazno" : Netočno.
        }
],
"multiSkillGroups": [
        {
                "ID" : 345,
                        "Prioritet" : 1
        },
        {
                "ID" : 341,
                        "Prioritet" : 2
        }
],
"agentIds": [
                        35,24,3
]
```

}

IZBRIŠITE ID reda čekanja servisa API

Za brisanje reda čekanja servisa koristite API DELETE Service ID.

Ova API ne dopušta brisanje reda čekanja usluge ako se na nju još uvijek poziva uvjet pravila tijeka rada (to je nametnuto u kodu).

DELETE Service ID API Protocol i URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Način	IZBRISATI
Parametri	Red čekanja servisa
Dozvole	Administriranje WFM, Planiranje rasporeda, Uređivanje rasporeda

IZBRIŠI ID usluge API polje zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
serviceId	D	Niz	ID reda čekanja usluge za brisanje.

Smjene agenta API

Smjene agenta API omogućuju vam dohvaćanje detaljnih informacija o rasporedu za agenta.

Smjene agenta API protokola i URI

URI	/api/rest/zakazivanje/raspored/aktivnost/detalj/po/agent/{agentId}
Način	DOBITI
Dozvole	Planiranje rasporeda
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

BILJEŠKA

Ako zatražite informacije za dan na koji agent nije zakazan za rad, sustav će vratiti dan koji je zatražen, s praznim poljem za **zakazane aktivnosti**.

Smjene po poljima zahtjeva agenta API

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID agenta	D	Broj	ID WFM agenta za koga dohvatiti informacije o rasporedu. Zadano = nema. Koristite API agenta da biste dohvatili ID agenta.
fromDate	D	Datum	Početni datum dohvaćanja informacija o rasporedu agenta. Zadano = nema. Format: YYYY-MM-DD.
toDate	D	Datum	Završni datum dohvaćanja informacija o rasporedu agenta. Zadano = nema.

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			Format: YYYY-MM-DD.

Smjene po poljima odgovora agenta API

Ime	Opis
ID agenta	WFM ID agenta. Zadano = nema.
ID zaposlenika	ID zaposlenika agenta.
Vremenska zona agenta	ID UTC vremenske zone za agenta. Zadano = nema. **PRIMJER-06** :00 **BILJEŠKA** Ovo je agentova vremenska zona prikaza, koja je njihovo lokalno vrijeme. Podaci će biti vraćeni na temelju datuma navedenog u vremenskoj zoni klijenta. Aktivnosti koje obuhvaćaju ponoć ne skraćuju se na kraju dana. Umjesto toga, WFM vraća cijelu aktivnost za sve aktivnosti koje imaju bilo koji dio u odabranom danu u vremenskoj zoni klijenta. Na primer, ako pošaljete aktivnost 9. listopada koja traje do 10.
Vrsta aktivnosti	Vrsta aktivnosti agenta: ▪ zadatak ▪ dostupno ▪ prekid ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ iznimka ▪ in_service

Ime	Opis
	▪ in_service_msg ▪ ručak ▪ not_available ▪ prekovremeni rad ▪ overtime_msg ▪ projekt Zadano = nema.
Naziv detalja o aktivnosti	Naziv aktivnosti. Zadano = nema.
Vrijeme početka aktivnosti	UNIX vremenska oznaka za vrijeme početka intervala. Zadano =
nema. Vrijeme završetka aktivnosti	UNIX vremenska oznaka za vrijeme završetka intervala.
Zadano = nema. Plaća	Označava je li aktivnost plaćena. Zadano = nema.
activityMetadata	Definira polje metapodataka za aktivnost.

Smjene po agentu API JSON ulaznim i izlaznim poljima

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ulazna polja

Ime	Zahtjev?	Opis
ID agenta	D	ID WFM agenta za koga dohvatiti informacije o rasporedu. Zadano = nema. Koristite API agenta da biste dohvatili ID agenta.
fromDate	D	Početni datum dohvaćanja informacija o rasporedu agenta. Zadano = nema. Format: YYYY-MM-DD.
toDate	D	Završni datum za informacije o rasporedu agenta

Ime	Zahtjev?	Opis
		Dohvatiti. Zadano = nema. Format: YYYY-MM-DD.

Izlazna polja

Ime	Zahtjev?	Opis
ID agenta	D	WFM ID agenta. Zadano = nema.
Vremenska zona agenta	D	ID UTC vremenske zone za agenta. Zadano = nema. **PRIMJER** -06:00
Vrsta aktivnosti	D	Vrsta aktivnosti agenta: ▪ zadatak ▪ dostupno ▪ prekid ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ iznimka ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ ručak ▪ not_available ▪ prekovremeni rad ▪ overtime_msg ▪ projekt Zadano = nema.
Naziv detalja o aktivnosti	D	Naziv aktivnosti. Zadano = nema.

Ime	Zahtjev?	Opis
Vrijeme početka aktivnosti	D	UNIX vremenska oznaka za vrijeme početka intervala. Zadano = nema.
Vrijeme završetka aktivnosti	D	UNIX vremenska oznaka za vrijeme završetka intervala. Zadano = nema.
Plaća	D	Označava je li aktivnost plaćena. Zadano = nema.

Izlaz aktivnosti za agente s smjenama preko ponoći

Datumski raspon ulaza za ovu API temelji se na datumu smjene agenta. Aktivnosti nisu uključene u izlaz ako smjena agenta započne prije početka datumskog raspona. Međutim, ako smjena agenta počinje unutar datumskog raspona i proteže se izvan nje, aktivnosti agenta uključene su u izlaz.

PRIMJER

Raspon datuma izvještavanja je od 2. do 4. srpnja.

- Ako agent ima smjenu preko ponoći koja počinje 1. srpnja s aktivnostima 2. srpnja, aktivnosti 2. srpnja za tog agenta neće biti vraćene.
- Ako agent ima smjenu preko ponoći koja počinje 4. srpnja s aktivnostima 5. srpnja, aktivnosti od 5. srpnja bit će vraćene, iako se odvijaju izvan odabranog datumskog raspona.

Primjer promjena po agentu API JSON datoteci

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
            "datum": "2016-07-15",
            "zakazane aktivnosti": [
                {
                    "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Nije
                    dostupno", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"plaćeno": netočno
},
{
"activityType": "ručak",
"activityTypeLabel": "Ručak",
"activityDetailName": "Ručak", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"plaćeno": netočno
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"plaćeno": netočno
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"plaćeno": netočno
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "plaćeno": istinito
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Nije dostupno",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "plaćeno": netočno
            }
            ]
        },
        {
            "datum": "2016-07-16",
            "zakazane aktivnosti": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Nije dostupno",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "plaćeno": netočno
                }
            ]
        }
    ]
}
```

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"
}

Mapiranje vještina

API mapiranja vještina omogućuje stvaranje i prepoznavanje mapiranja vještina.

- GET Skill Mapping API - Pomoću ove API nabavite popis mapiranja vještina.
- POST Mapiranje vještina API - Pomoću ove API stvorite mapiranje vještina.

BILJEŠKA

API-ji za mapiranje vještina ne vraćaju imena za prijavu (adrese e-pošte) za agente. Za agenta i druga imena za prijavu pogledajte korisnički API: /api/rest/zakazivanje/korisnik.

NABAVITE mapiranje vještina API

Pomoću API GET Skill Mapping dohvatite popis svih mapiranja vještina vidljivih pozivatelju na temelju pravila određivanja opsega.

GET Protokol API mapiranja vještina i URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
Način	DOBITI
Dozvole	Uređivanje rasporeda, administriranje poruka, administriranje WFM

DOHVATi mapiranje vještina API polja zahtjeva

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
mainViewOnly	N	Booleovo	Zadano je netočno (vraća sva mapiranja vještina). Ako je to istina, vraća samo mapiranja vještina koja se nalaze u glavnom prikazu pozivatelja.

GET Skill Map API primjer JSON datoteke

```
[
    {
```

```
            "ID" : broj,
            "ime" : niz
        }
        ...
]
```

POST mapiranje vještina API

Upotrijebite POST API mapiranja vještina da biste stvorili mapiranje vještina sa sažetim podacima skillMapping. Ovaj je API dostupan samo korisnicima s ulogom "Administrator". Novododani skillMapping bit će dodan svim trenutnim prikazima korisnika.

POST mapiranje vještina API Procotol/URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
Dozvole	Administriranje WFM
Način	POST
Parametri	Ništa

POST mapiranje vještina API primjeri JSON datoteka

Oblik zahtjeva

```
{
        "ime": niz,
        "agenti" : //Neobavezna oznaka, ako nije dostupna skillMapping/mapiranje agenta neće se ažurirati
        [
            {
                "ID" : broj
            },
            ...
        ]
```

```
        "usluge" ://neobavezna oznaka, ako nisu dostupna, mapiranja usluga neće se ažurirati
        [
            {
                "ID" : broj, "prioritet" : broj


            },
            ...
        ]
}
```

Oblik odgovora

```
{
        "ID" : broj, "ime" : niz,
        "agenti" :
        [
            {
                "id" : broj, "broj" : niz,
                "prezime" : niz, "ime" : niz



            },
            ...
        ]
        "Usluge": [
            {
                "ID" : broj, "broj" : broj,
                "naziv" : niz, "prioritet" :
                broj
```

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

ID mapiranja vještina API

API ID mapiranja vještina omogućuje prepoznavanje, ažuriranje ili brisanje mapiranja vještina.

- GET ID mapiranja vještina – pomoću ove API biste dobili informacije o mapiranju vještina.
- PUT ID mapiranja vještina - Pomoću ove API ažurirajte mapiranje vještina.
- DELETE ID mapiranja vještina – pomoću te API izbrišite mapiranje vještina.

BILJEŠKA

API-ji za mapiranje vještina ne vraćaju imena za prijavu (adrese e-pošte) za agente. Za agenta i druga imena za prijavu pogledajte korisnički API: /api/rest/zakazivanje/korisnik.

NABAVITE ID mapiranja vještina API

Upotrijebite API GET ID mapiranja vještina da biste dohvatili detalje skillMappinga s obzirom na ID skillMapping. Ovaj je API dostupan samo korisnicima koji imaju ulogu administratora ili nadzornika.

GET ID mapiranja vještina API protokol i URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Način	DOBITI
Dozvole	Prikaz rasporeda, administriranje WFM
Parametri	Ništa

GET ID mapiranja vještina API ID mapiranja vještina JSON


```
{
"id" : broj, "ime" : niz,
        "agenti" :
        [
                {
```

```
                "id" : broj, "broj" :
                niz, "prezime" : niz,
                "ime" : niz
            },
            ...
        ]
        "Usluge":
        [
            {
                "ID" : broj, "broj" :
                broj, "naziv" : niz,
                "prioritet" : broj
            },
            ...
        ]
}
```

PUT ID mapiranja vještina API

Koristite PUT ID mapiranja vještina API za ažuriranje detalja mapiranja vještina navođenjem ID-a mapiranja vještina i sažetka ili agenata povezanih s njim. Ovaj je API dostupan samo korisnicima s ulogom "Administrator".

PUT ID mapiranja vještina API protokol i URI

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

Način	STAVITI
Dozvole	Administriranje WFM
Parametri	Ništa

PUT ID mapiranja vještina API ID mapiranja vještina JSON primjer

```
{
        "ime": niz,
        "agenti" ://Neobavezna oznaka, ako nije dostupna skillMapping/mapiranje agenta neće
    se ažurirati
        [
            {
                "ID" : broj "broj" : niz
                "prezime" : niz //opcionalno "ime" : niz
                //opcionalno "acdIdName" : niz
                //opcionalno "naziv" : niz //opcionalno
                "_name" : niz //opcionalno "_id" : niz
                //opcionalno



            },
            ...
         ]
        "usluge" ://neobavezna oznaka, ako nisu dostupna, mapiranja usluga neće se ažurirati
        [
            {
                "ID" : broj, "prioritet" : broj
                "broj": 5020, //neobavezno "ime":
                "SimSG1", //neobavezno
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

IZBRIŠITE ID mapiranja vještina API

Upotrijebite DELETE ID mapiranja vještina API da biste uklonili detalje mapiranja vještina navođenjem ID-a mapiranja vještina. Ovaj je API dostupan samo korisnicima koji imaju ulogu "Administrator".

DELETE ID mapiranja vještina API Protocol i URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Način	IZBRISATI
Dozvole	Administriranje WFM
Parametri	Ništa

Govorni hitovi API

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
}
```

Transkript izvoza 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"
}’
```

Korisničk

Koristite korisnički API da biste zatražili popis korisnika iz.

Korisnički API protokol i URI

URI	/api/rest/zakazivanje/korisnik
Način	DOBITI

Polja zahtjeva za API korisnika

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
acdId	N	Niz	Vratite korisnika koji je povezan s agentom s odgovarajućim acdID-om.

Primjer JSON-a za API korisnika

```
[
        {
                "aktivan": boolean, "firstName": niz,
                "prezime": niz,
                "ID": broj, // identifikator korisnika

        }
        ...
]
```

WHIT API

WFM Povijesni predložak uvoza (WHIT) API omogućuje pretvaranje povijesnih podataka iz CSV datoteke u skup *_ServiceHistorical.SERVICE datoteka u obliku koji očekuje GIS (Generic Interface Services) API. Stanari koji hostiraju vlastiti podatkovni poslužitelj mogu pokrenuti WHIT API za generiranje i prijenos GIS datoteka u oblak.

Za više informacija o WHIT API, pogledajte *Webex WFO Vodič za* uvoz podataka.

> **BILJEŠKA**
> WHIT API ne radi s klijentima koji koriste podatkovni poslužitelj koji hostira Cisco u oblaku jer ti klijenti nemaju pristup podatkovnom poslužitelju.

WHIT API protokole i URI

Protokol za prijenos

Ovaj API omogućuje prijenos WHIT datoteka pomoću zadanih mapiranja polja.

URI	/api/upload/historicalData
Parametri	acdServerId - ID ACD Vremenska zona poslužitelja - "UTC" ili "TENANT" (zadano klijentu)
Način	POST
Dozvole	Skupni uvoz korisnika usluge
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Protokol uvoza

Ovaj API omogućuje uvoz JSON datoteke s mapiranjima polja.

URL	/api/rest/fileimport/historicalData
Parametri	acdServerId - ID ACD Vremenska zona poslužitelja - "UTC" ili "TENANT" (zadano klijentu)
Način	POST
Dozvole	Skupni uvoz korisnika usluge
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva za WHIT API

Slijede zadani stupci za API uvoza WHIT-a:

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
napuštenipozivi	N	Broj	Ukupan broj poziva napuštenih tijekom tog razdoblja na taj datum. Ako ovaj stupac nije naveden, koristit će se 0 (nula).
ASA	N	Broj	Prosječna brzina odgovora (ASK) u sekundama tijekom tog razdoblja na taj datum.
avgACWTime	D	Broj	Prosječno vrijeme rada nakon poziva (ACW) u sekundama za sve pozive koji su obrađeni tijekom tog razdoblja, uključujući svo vrijeme provedeno na pozivima obrađenim u tom razdoblju i vrijeme provedeno u drugim razdobljima. **PRIMJER** Ako ste u tom razdoblju primili samo jedan poziv i bili ste u ACW stanju 45 minuta, prosječno vrijeme razgovora bit će 45/1 minuta = 45 minuta = 2700 sekundi
avgTalkTime	D	Broj	Prosječno vrijeme razgovora u sekundama za sve pozive

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			Koji su obrađeni tijekom tog razdoblja, uključujući svo vrijeme provedeno na pozivima obrađenim u tom razdoblju i vrijeme provedeno u drugim razdobljima. **PRIMJER** Ako ste u tom razdoblju primili samo jedan poziv i trajao je 45 minuta, prosječno vrijeme razgovora bit će 45/1 minuta = 45 minuta = 2700 sekundi
kontaktiU redu čekanja	N	Broj	Maksimalan broj kontakata u redu čekanja. Primjenjivo samo za neinteraktivne redove čekanja.
datum	D	Datum	Datum u jednom od sljedećih oblika: ▪ GGGG-MM-DD ▪ GGGG/MM/DD ▪ MM/DD/GGGG (podržano samo ako uvozimo putem API, a ne pomoću alata WHIT jer ne možemo razlikovati MM/DD/GGGG i DD/MM/GGGG) ▪ DD/MM/GGGG (podržano samo ako uvozimo putem API, a ne putem alata WHIT jer ne možemo razlikovati MM / DD / GGGG i DD / MM / GGGG)
obrađeni pozivi	D	Broj	Ukupan broj poziva obrađenih tijekom tog razdoblja na taj datum.
popunjenostRatio	N	Broj	Omjer popunjenosti (kao cijeli broj između 0 i 100) za uslugu tijekom tog razdoblja na taj datum.
razdoblje	D	Niz	Razdoblje u danu. Format: HH:MM.
qtyOfAgents	N	Broj	Broj agenata u službi tijekom tog razdoblja na

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
			Ovaj datum.
receivedCalls	D	Broj	Ukupan broj poziva primljenih tijekom tog razdoblja na taj datum.
serviceLevel	N	Broj	Postotak razine usluge (kao cijeli broj, 0 i 100) za uslugu tijekom tog razdoblja na taj datum.
serviceName	D	Niz	Naziv reda čekanja servisa.
serviceNumber	D	Broj	ACD ID reda čekanja za usluge.
preneseni pozivi	N	Broj	Ukupan broj poziva prenesenih tijekom tog razdoblja na taj datum.