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

Webex WFO API Referentni vodič

Za implementacije s klasičnim WFM

Prvi put objavljeno: 10. srpnja 2020.
Zadnje ažuriranje: 03. listopada 2025.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sadržaj

Sadržaj 3

Prvi koraci 23

Autorizacija 23

Zahtjev za autorizacijom 23

JSON zahtjev 24

Korištenje autorizacijskog odgovora 24

Uništavanje sesije 24

Rad s tekstualnim datotekama 24

Stvaranje korisnika API 25

Pridržavanje i usklađenost 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 zahtjev API 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 Protocol 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
POST Primjeri JSON datoteka 54
Zahtjev JSON 54
Odgovor JSON 54
DOHVATI primjer JSON datoteke 55
Masovni uvoz kontakata 57
Protokol i URI 57
Masovni uvoz kontakata API 57
Uvoz masovnih kontakata u stvarnom vremenu API (metapodaci) 57
Podržani oblici 58
Polja zahtjeva i odgovora 58
Primjeri datoteka CSV 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
Uvoz masovne organizacije API 69
Grupe API Protocol i URI 69

Grupe API polja zahtjeva i odgovora 70

Protokol Teams API i URI 70

Polja zahtjeva i odgovora za Timove API 71

Osobe API Protocol i URI 71

Polja zahtjeva i odgovora za osobe API 72

Primjeri CSV datoteka 75

Kategorije i fraze API 77

IZBRIŠI kategorije i izraze API 77

DELETE protokol i URI-ji 77

DOHVATI kategorije i fraze API 78

GET protokol i URI 78

DOHVATI polja odgovora 78

POST Kategorija i fraze API 79

POST Protokol i URI 79

POST polja odgovora 80

PUT Kategorije i fraze API 80

PUT Protokol i URI 80

PUT polja odgovora 80

Primjer JSON datoteke GET/POST/PUT 81

Kontaktni uređaj API 83

Kontaktirajte uređaj API Protocol i URI 83

Parametri 83

Primjeri JSON datoteka uređaja za kontakt API 83

Primjer datoteke odgovora 83

Skupni kontakt uređaja API **85**

Kontaktirajte skupni protokol API i URI 85

Usporedite SKUPNI uređaj API Primjeri JSON datoteka 85

Primjer datoteke odgovora 85

Kontakt API **89**

Protokol i URI 89

Polja zahtjeva 89

Izvođenje kombiniranog pretraživanja 96

Izvođenje pretraživanja pomoću ključa metapodataka 96

Pretraživanje pomoću ključa metapodataka s određenom vrijednošću 96

Izvođenje potrage za događajima šutnje 97

Primjer JSON datoteke 98

JSON datoteka Primjer parametra searchStats = true 99

Osnovno pretraživanje kontakta API **101**

Protokol i URI 101

Polja zahtjeva 101

Polja odgovora 102

Primjer JSON datoteke 103

Nadzor kontakata API **105**

Protokol i URI 105

Polja odgovora 105

Primjer JSON odgovora 106

Pretraživanje prilagođenih metapodataka API **107**

Protokol i URI 107

Polja zahtjeva 107

Polja odgovora 108

Primjer JSON odgovora 108

Obrazac za procjenu API 111

Protokol i URI 111

Polja odgovora 111

Primjer JSON datoteke 113

Obrazac za procjenu ID API 117

Protokol i URI 117

Polja odgovora 117

Primjer JSON datoteke 119

API-ji vrste iznimke 123

GET vrste iznimki API 123

Vrste iznimki GET API i URI 123

GET vrste iznimki API polja zahtjeva 123

Primjer GET vrsta iznimki API JSON datoteke 123

POST Zahtjevi za iznimke treće strane API 124

POST Zahtjevi za iznimke trećih strana API Protocol i URI 124

POST Zahtjevi za iznimke treće strane API polja zahtjeva 124

POST Zahtjevi za iznimke treće strane API Primjeri JSON datoteka 126

Izvoz API 127

Protokol i URI 127

Polja zahtjeva 127

Polja odgovora 127

Primjer izlaza datoteke CSV 130

Uvoz generičkog teksta API 131

Protokol i URI 131

JSON polja zahtjeva 131

Primjer JSON datoteke 132

Uvoz generičkog teksta s više datoteka API 135

Protokol i URI 135

Polja zahtjeva 135

Podržani oblici 136

Primjer skupne CSV datoteke 137

Primjer ZIP datoteke 137

Primjer JSON datoteke 138

JSON tijelo 138

Sadržaj 139

GIS API 141

Protokol i URI 141

Primjeri 141

Datoteka agenta 142

Datoteka usluge 148

Kolone 149

Uvoz API 153

GET Import Protocol i URI 153

DOHVATI polja zahtjeva za uvoz 153

DOHVATI polja odgovora na uvoz 153

Primjer JSON datoteke za uvoz 154
POST Import Protocol i URI 156
Uvoz polja odgovora POST 156
POST Primjer uvoza JSON datoteke 157
JSON Format 157
Oblik POST Success Response 158
API-ji s preferencama uvoza 159
Stvaranje preferenci uvoza API 159
Stvaranje protokola Preference uvoza i URI 159
Stvaranje polja zahtjeva za postavke uvoza 159
Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza 160
Stvaranje sistemskog odgovora preferenci uvoza 160
Brisanje preferenci uvoza API 160
Brisanje protokola Preference uvoza i URI 160
Izbriši postavke uvoza Sistemski odgovor 160
Preference uvoza API 161
Protokol Preference uvoza i URI 161
Polja odgovora preferenci uvoza 161
Primjer JSON datoteke 161
Odgovor sustava 163
Preference uvoza po ID API 163
Preference uvoza po protokolu ID i URI 163
Preference uvoza prema ID polja odgovora 163
Primjer uvoza preferenci prema ID JSON datoteci 164

Odgovor sustava 164
Ažuriraj preference uvoza API 164
Ažuriranje protokola Preference uvoza i URI 165
Ažuriraj polja odgovora preferenci uvoza 165
Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza 165
Ažuriranje odgovora sustava preferenci uvoza 166
Popis uključenja/isključenja API 167
Get Inclusion/Exclusion List API 167
GET Inclusion/Exclusion List API Protocol i URI 167
Polja zahtjeva za GET Inclusion/Exclusion List API 167
Polja odgovora GET Service API 169
Primjer datoteke GET Service API JSON 170
PUT Uključi/isključi popis API 170
PUT Uključi/isključi popis API Protokol i URI 171
PUT Uključi/isključi popis API polja zahtjeva 171
PUT Uključi/isključi popis API polja odgovora 172
PUT Uključi/isključi popis API Primjer JSON datoteke 173
POST Popis uključenja/isključenja API 174
POST Popis uključivanja/isključenja API Protocol i URI 174
POST Popis uključivanja/isključivanja API polja zahtjeva 174
POST Popis uključivanja/isključivanja API Polja odgovora 176
POST Popis uključivanja/isključivanja API Primjer JSON datoteke 177
IZBRIŠI Popis za uključivanje/isključivanje API 177
DELETE Include/Exclude List API Protocol i URI 177

Izbriši popis uključivanja/isključivanja Sistemski odgovor 177

Poslovi API 178

Protokol i URI 178

Polja zahtjeva 178

Polja odgovora 178

Primjeri JSON datoteka 180

Zahtjev 180

Odgovor 180

API-ji organizacijske strukture 183

Dodjeljivanje uloga osobi API 183

Dodjela uloga osobi API Protokol i URI 183

Dodjeljivanje uloga osobi API polja zahtjeva 183

Dodjela uloga osobi API Primjer JSON datoteke 183

Zajednička grupa API 184

Uobičajena grupa API Protocol i URI 184

Polja zahtjeva zajedničke grupe API 184

Uobičajena organizacijska struktura API (informacije o dubinskoj analizi) 184

Uobičajeni protokol API i URI 185

Uobičajena polja zahtjeva API 185

Uobičajena polja odgovora API 185

Uobičajeni primjer API JSON datoteke 186

Grupa API 187

Grupa API Protocol i URI 187

Grupiraj API polja zahtjeva – sve grupe 188

Grupiraj API polja odgovora 188
Primjer JSON datoteke grupe API 189
Grupiraj po ID (sa servisom Teams) 190
Grupiraj po protokolu ID (uz Teams) i URI 190
Grupiraj po ID (s timovima) Polja zahtjeva 190
Grupiraj po ID (s timovima) Polja odgovora 190
Grupiraj po ID (sa servisom Teams) Primjer JSON datoteke 191
Osoba u grupi API 192
Protokol API za osobe u grupi i URI 192
Polja zahtjeva za grupnom osobom API 192
Polja odgovora API za osobu grupe 192
Primjer datoteke za osobe grupe API JSON 193
Grupa (s opsegom) API 193
Grupiranje (s opsegom) API Protocol i URI 193
Grupiraj (s opsegom) API polja zahtjeva 193
Grupiraj (s opsegom) API polja odgovora 194
Grupiraj (s opsegom) API Primjer JSON datoteke 194
Dozvole API 194
Dozvole API Protocol i URI 194
Dozvole API polja odgovora 195
Dozvole API Primjer JSON datoteke 195
Osoba API 195
Osoba API Protocol i URI 196
Osoba API polja zahtjeva 196

Primjer datoteke osobe API JSON 197
Osoba po ID API 198
Osoba po protokolu ID API i URI 198
Osoba po ID API polja zahtjeva (PUT metoda) 198
Osoba po ID API polja odgovora 201
Primjer datoteke osobe po ID API JSON 202
Vremenska zona osobe API 203
Vremenska zona osobe API Protocol i URI 203
Polja odgovora API vremenske zone osobe 203
Primjer JSON datoteke u vremenskoj zoni osobe API 204
Uloge API 204
Uloge API Protocol i URI 204
Uloge API polja zahtjeva 204
Uloge API polja odgovora 205
Primjer JSON datoteke uloga API 205
Tim API 206
Tim API Protocol i URI 206
Polja zahtjeva za tim API 207
Primjer JSON datoteke tima API 207
Timovi po ID (s agentima) 207
Timovi po protokolu ID (s agentima) i URI 207
Polja zahtjeva za timove po ID (s agentima) 208
Timovi po ID (s agentima) Polja odgovora 208
Timovi po ID (s agentima) Primjer JSON datoteke 209

Tim (s opsegom) 211
Timski protokol (s opsegom) i URI 211
Polja zahtjeva za tim (s opsegom) 211
Polja odgovora tima (s opsegom) 211
Primjer JSON datoteke tima (s opsegom) 211
Klijent API 212
Protokol API klijenta i URI 212
Polja zahtjeva klijenta API 212
Polja odgovora klijenta API 213
Primjer JSON datoteke klijenta API 213
Stanja agenata u stvarnom vremenu API 215
Stanja agenata u stvarnom vremenu API Protocol i URI 215
Parametri 215
from Time Razmatranja parametara 216
Stanja agenta u stvarnom vremenu API polja zahtjeva 216
Stanja agenta u stvarnom vremenu API polja odgovora 217
Stanja agenta u stvarnom vremenu API primjeri JSON datoteka 217
Primjer datoteke zahtjeva 217
Primjer datoteke odgovora 217
Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API 219
Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API Protocol i URI 219
Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API polja zahtjeva 219
Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API polja odgovora 220
Primjer prikupljanja podataka u stvarnom vremenu API JSON datoteke 221

Uništavanje sesije 221

Odgovor sustava 221

Kontrole snimanja API 223

Kontrole snimanja API Protocol i URI 223

Parametri zahtjeva URI 224

Parametri upita 224

Kontrole snimanja, provjera autentičnosti API Protocol i URI 227

Prijava na kontrole snimanja API 228

Odjava iz kontrola snimanja API 229

Kontrole snimanja API naredbe zahtjeva 229

Korištenje kontrola snimanja iz naredbenog retka 233

Pojednostavljene kontrole snimanja API 235

Protokol i URI 235

Detalji rasporeda po agentima i datumu API 241

Protokol i URI 241

Parametri 241

Polja zahtjeva 241

Zakaži detalje po agentima i datumu API polja odgovora 242

Detalji rasporeda po agentima i datumu API Primjeri JSON datoteka 243

Primjer datoteke zahtjeva 243

Primjer datoteke odgovora 243

Raspored za Timespan API 245

Protokol i URI 245

Parametri zahtjeva 245

Polja zahtjeva 246

Polja odgovora 246

Objekti aktivnosti 246

Primjer odgovora 247

API-adresa usluge 249

NABAVITE uslugu API 249

GET Service API Protocol i URI 249

Polja zahtjeva za GET servis API 249

Polja odgovora GET Service API 250

Primjer datoteke GET Service API JSON 251

POST Usluga API 252

POST Usluga API Protocol i URI 252

POST Servis API polja zahtjeva 253

Polja dana 256

Polja mapiranja vještina 257

DN polja 257

Polja virtualne usluge 257

Zakazivanje polja naloga 257

Polja naloga za odmor 258

Polja grupe s više vještina 258

POST Servis API polja odgovora 259

Primjer POST usluge API Zatraži JSON datoteku 261

Primjer POST usluge API odgovor JSON datoteke 266

Red čekanja servisa ID API 273

NABAVITE uslugu ID API 273
GET Service ID API Protocol i URI 273
Polje zahtjeva za GET servis ID API 273
Polja odgovora GET Service ID API 274
GET servis ID API odgovor JSON datoteke Primjer JSON datoteke 276
PUT Usluga ID API 281
PUT Usluga ID API Protocol i URI 282
Parametri 282
PUT Servis ID API polja zahtjeva 282
Primjer JSON datoteke usluge PUT usluge ID API 285
IZBRIŠI red čekanja servisa ID API 291
DELETE Service ID API Protocol i URI 291
Polje zahtjeva za DELETE Service ID API 291
Smjene agenta API 293
Smjene po protokolu Agent API i URI 293
Smjene po agentu API polja zahtjeva 293
Smjene po poljima odgovora agenta API 294
Pomaci po agentu API JSON ulaznim i izlaznim poljima 295
Ulazna polja 295
Izlazna polja 296
Izlaz aktivnosti za agente s smjenama preko ponoći 297
Pomaci po agentu API Primjer JSON datoteke 297
Izvoz jednog kontakta API 301
Protokol i URI 301

Primjer odgovora 302

Mapiranje vještina API 303

GET Mapiranje vještina API 303

GET Skill Mapping API Protocol i URI 303

DOHVATI Mapiranje vještina Polja zahtjeva za API 303

Primjer GET Skill Mapping API JSON datoteke 303

POST Mapiranje vještina API 304

POST Mapiranje vještina API Procotol/URI 304

POST Mapiranje vještina API Primjeri JSON datoteka 304

Oblik zahtjeva 304

Oblik odgovora 305

Mapiranje vještina ID API 307

GET Mapiranje vještina ID API 307

GET Skill Mapping ID API Protocol i URI 307

GET Mapiranje vještina ID API Mapiranje vještina ID JSON 307

PUT Mapiranje vještina ID API 308

PUT Mapiranje vještina ID API Protocol i URI 308

PUT Mapiranje vještina ID API Mapiranje vještina ID JSON primjer 309

IZBRIŠI MAPIRANJE vještina ID API 310

DELETE Skill Mapping ID API Protocol i URI 310

Govorni hitovi API 311

Govorni hitovi API protokol i URI 311

Govorna pogotka API polja odgovora 311

Primjer govorne prijave API JSON datoteke 312

Konfiguracija upitnika API 315

Konfiguracija upitnika API Protocol i URI 315

Konfiguracija upitnika API polja odgovora 315

Primjer konfiguracije upitnika API JSON datoteke 317

Anketa ID API 321

Anketa ID API Protocol i URI 321

Upitnik ID API polja odgovora 321

Primjer ankete ID API JSON datoteke 323

Tekstualna učitavanja API 325

Tekstualna učitavanja API Protocol i URI 325

Tekst učitava API polja odgovora 325

Primjeri učitavanja teksta API JSON datoteke 326

Izvoz transkripta API 329

Izvoz transkripta API Protocol i URI 329

Transkript izvoza polja zahtjeva API 329

Primjer datoteke izvoza transkripta API CURL 329

Korisnik API 331

Korisnički protokol API i URI 331

Korisnička API polja zahtjeva 331

NABAVIte primjer korisnika API JSON 331

WHIT API 333

WHIT API protokoli i URI 333

Protokol za prijenos 333

Protokol uvoza 333

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

NAPOMENA: Sesija vam ističe nakon dva sata neaktivnosti.

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

Zahtjev za autorizacijom

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

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

JSON zahtjev

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

Korištenje autorizacijskog odgovora

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

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

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

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

Uništavanje sesije

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

Odjava

- Izdajte HTTPS DELETE zahtjev za:

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

Rad s tekstualnim datotekama

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

Stvaranje korisnika API

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

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

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

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

podršci.

Stvaranje korisničkog računa API

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

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

2. Idite na Upravljanje aplikacijama > globalnu konfiguraciju > korisnika > korisnika.
3. Odaberite mogućnost Stvorite **novog korisnika** i ispunite sljedeća polja u odjeljku Podaci o korisniku .
   - **Ime** i **prezime** – unesite ime i prezime koji identificiraju svrhu korisnika. Na primjer, unesite **API** kao ime i **korisnika** kao Prezime.
   - **Korisničko ime** – unesite valjanu adresu e-pošte. Ovo je korisnikovo 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 Referentni vodič *za* Webex WFO API.

Pridržavanje i usklađenost API

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

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

Protokol i URI

URI	/API/rest/raspored/pridržavanje/agent
Metoda	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 pogreške 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	Agent ID.
acdAgentId između ACD	ACD identifikator agenta. Davateljima usluga omogućuje 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	Šifra razloga stvarne aktivnosti agenta. Može biti

NULL.

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: Ova vrijednost API vraća samo agente koji su omogućeni za zakazivanje.

Protokol i URI

URI	/API/rest/raspored/agent
Metoda	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 ovoj pogrešci ACD ID.
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 pogrešku 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 (agent ID, ime, prezime, broj zaposlenika, mapiranje vještina ID, red čekanja servisa ID i multiskill grupa ID.

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	ACD ID povezan s agentom.
Aktivna	Točno/Netočno. Označava je li agent aktivan.
ID agenta	Agent je ID. 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, agent ID.
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 koje je zakazao red 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 za usluge. Za grupe s više vještina, u kojima agent može raditi skraćeno radno vrijeme u dva ili više redova čekanja usluga, FTE je decimalni broj. Na primjer, ako agent radi poluvrijeme u dvije grupe usluga, 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/raspored/agenti/zakazano/by/servicequeue
Metoda	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
Red čekanja servisa ID	D	ID reda čekanja za usluge.
Naziv reda čekanja servisa	D	Naziv reda čekanja servisa.
Vrsta reda čekanja servisa ID	D	Vrijednost pogreške ID vrste reda čekanja za usluge.
Naziv vrste reda čekanja za servis	D	Naziv vrste reda čekanja servisa.
Vrijeme početka intervala	D	UNIX vremenska oznaka za vrijeme početka intervala.
Zakazani agenti	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

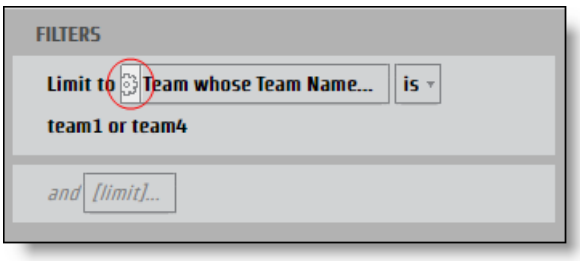
Jedna od značajki izvoza podataka masovnog izvješća API je mogućnost promjene filtara u izvještaju prilikom pozivanja pogreške API. Filtre možete konfigurirati uređivanjem teksta zahtjeva POST. Da biste promijenili filtar pomoću pogreške API, morate prethodno izvršiti nekoliko promjena u izvješću u eksploreru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

Konfiguriranje parametra u eksploreru za podatke

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

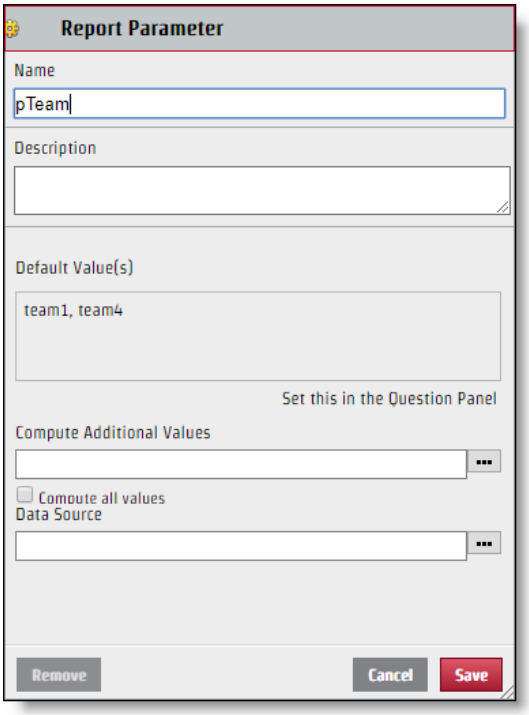
Konfiguriranje parametra

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.

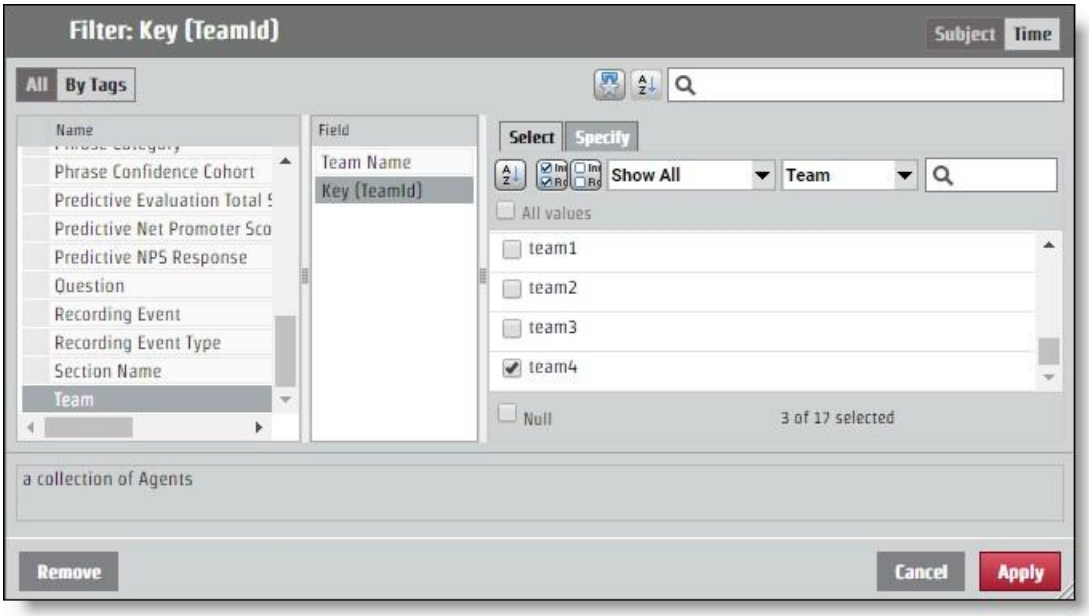


5. Kliknite **Spremi**.

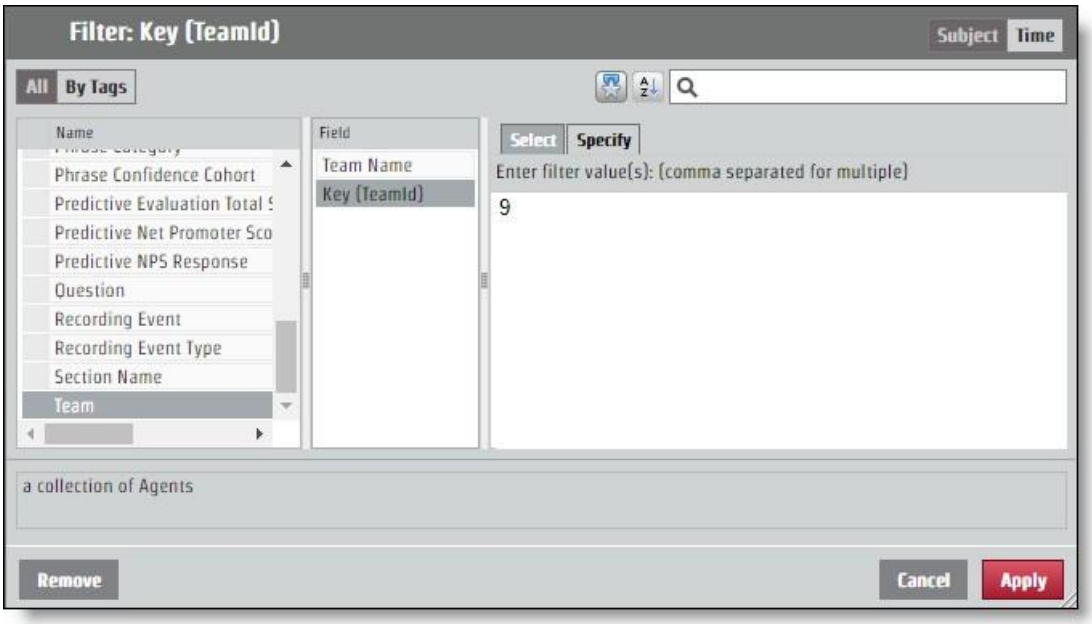
Nakon konfiguriranja filtra možete ga uređivati putem zahtjeva API. Iako se naziv parametra koji stvorite koristi za naziv ključa JSON u paru vrijednosti JSON ključa, vrijednost prikazana u odjeljku Odaberite dijaloškog okvira Filtar nije nužno vrijednost koju biste trebali koristiti za JSON datoteku.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



Konfiguriranje JSON-a za zahtjev API

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 Specify **Tab 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.

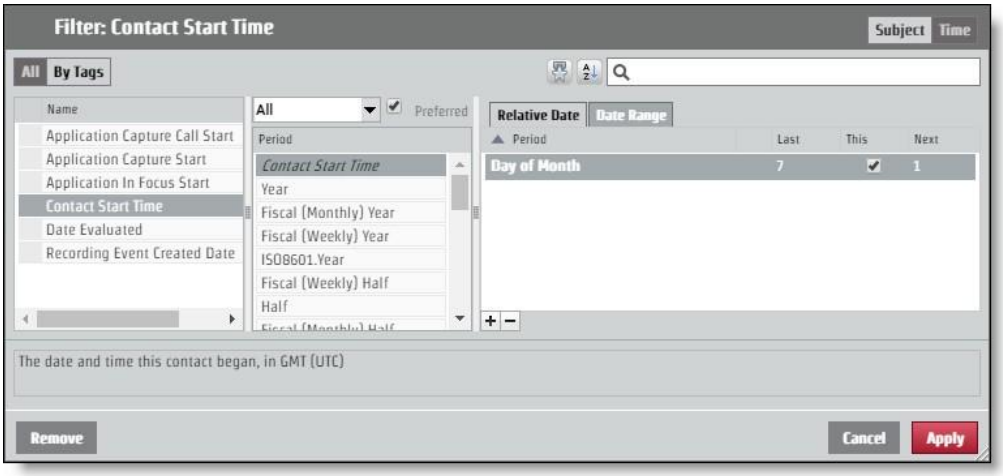
> **NAJBOLJA PRAKSA** Izvješće koje ne određuje krajnji raspon povući će sve informacije iz vremena početka raspona prema naprijed. Za ponavljajuća izvješća možete koristiti ovu značajku i uzeti vrijeme posljednjeg
> Stavka u izvješću, koja će biti oblikovana u UNIX Epohalnom vremenu i koristiti taj 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.



Kako biste zatražili ovaj izgled putem zahtjeva 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}]}}]",
...
```

Autoriziraj API

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

NAPOMENA: Sesija vam ističe nakon dva sata neaktivnosti.

GET protokol/URI

URI	/API/rest/authorize
Metoda	DOBITI

Polja zahtjeva

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

Primjeri JSON datoteka

Zahtjev

Slijedi primjer formatiranog JSON zahtjeva.

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

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

Odgovor

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

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

POST Protocol i URI

URI	/API/rest/authorize
Metoda	POST

Polja zahtjeva

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

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 usluga 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.

Ova API vraća podatke samo za agente koji su u dosegu pozivatelja, vidljivi korisniku čija je autentičnost provjerena.

Protokol i URI

URI	/API/rest/raspored/raspored/availableAgents
Metoda	POST, GET
Parametri POST	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 dajete jednu vrstu pogreške ID, 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 jedan red čekanja za usluge ID osim ako agent nije zakazan za 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.

POST Primjeri 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 masovni uvoz kontakata za spajanje i Insert metapodataka i snimki u višedijelnom HTTPS zahtjevu.

Postoje dva API-ja za masovni uvoz:

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

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

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

Protokol i URI

Masovni uvoz kontakata API

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

Uvoz masovnih kontakata u stvarnom vremenu API (metapodaci)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

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

Podržani oblici

Sljedeći formati mogu se uključiti u zahtjev za više dijelova.

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

Polja zahtjeva i odgovora

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

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

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

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

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

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

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

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

Primjeri datoteka CSV

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

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

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

Potpuni primjer

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

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

Kratki primjer

Ovaj primjer prikazuje samo polja potrebna za datoteku CSV.

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

Primjeri JSON datoteka

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

Potpuni primjer

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke.

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

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

Kratki primjer

Ovaj primjer prikazuje samo polja potrebna za JSON datoteku.

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

ZIP format

ZIP formatom se upravlja drugačije od CSV ili JSON, jer se radi o zbirci datoteka koje se obrađuju kao da se radi o pojedinačnim datotekama unutar 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      SkupnaCSV (sadrži 2 retka, za Call1 i Call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

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

Bilješke

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

- Prijenos koji sadrži snimku 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 masovni uvoz kontakata API za masovno prenošenje kontakata putem

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

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

Da biste skupno prenijeli kontakte putem podatkovnog poslužitelja:

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

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

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

PRIMJER

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

KONTAKT. ExampleContacts.CSV

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

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

Masovni uvoz tvrtke ili ustanove API

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

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

Uvoz obrađuje grupe, timove i osobe na sljedeći način.

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

Grupe API Protocol i URI

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

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

Grupe API polja zahtjeva i odgovora

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

Protokol Teams API i URI

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

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

Polja zahtjeva i odgovora za Timove API

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

Osobe API Protocol i URI

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

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

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

Polja zahtjeva i odgovora za osobe API

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

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

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

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

Primjeri CSV datoteka

Primjer grupa CSV

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

Primjer timova CSV

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

Kategorije i fraze API

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

metode koriste se za kategorije i fraze API:

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

IZBRIŠI kategorije i izraze API

Ova metoda briše informacije o kategoriji i frazi.

DELETE protokol i URI-ji

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

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

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

Ime	Opis

Sustav odgovara sljedećim:

{"izbrisano":1}

DOHVATI kategorije i fraze API

Ova metoda dohvaća informacije o kategoriji i frazi.

GET protokol i URI

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

DOHVATI polja odgovora

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

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

POST Kategorija i fraze API

Ova metoda stvara informacije o kategoriji i frazi.

POST Protokol i URI

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

POST polja odgovora

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

PUT Kategorije i fraze API

Ova metoda ažurira informacije o kategoriji i frazi.

PUT Protokol i URI

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

PUT polja odgovora

Ime	Opis
kategorije	Detaljne informacije o Analytics kategorijama.

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

Primjer JSON datoteke GET/POST/PUT

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

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

"fraza": niz, "fonetski": niz,
"zvučne slike": niz,
"pouzdanje": broj, "ID": broj,
"idkategorije": broj, "stanje":
broj

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

Kontaktni uređaj API

Koristite kontaktni uređaj API da biste dohvatili popis uređaja.

Kontakt uređaj API Protocol i URI

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

Parametri

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

Primjeri JSON datoteka uređaja za kontakt API

Primjer datoteke odgovora

```
[{
```

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

Skupni kontakt uređaja API

Koristite skupni API kontaktnog uređaja za skupno dodavanje uređaja.

Kontaktirajte skupni protokol API uređaja i URI

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

Dodatne informacije potražite u odjeljku Kontaktni uređaj API .

Usporedite SKUPNI uređaj API Primjeri JSON datoteka

Primjer datoteke odgovora


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

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

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

Kontakt API

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

Protokol i URI

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

Polja zahtjeva

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Izvođenje kombiniranog pretraživanja

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

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

Izvođenje pretraživanja pomoću ključa metapodataka

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

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

Sljedeće vraća popis svih kontakata s metapodacima pod nazivom customerNo.

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

Pretraživanje pomoću ključa metapodataka s određenom vrijednošću

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

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

Izvođenje potrage za događajima šutnje

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

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

Primjer JSON datoteke

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

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

JSON datoteka Primjer parametra searchStats = true

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

Osnovno pretraživanje kontakta API

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

Protokol i URI

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

Polja zahtjeva

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

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

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

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

Primjer JSON datoteke

Slijede primjeri formatiranog JSON odgovora.


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

Nadzor kontakata API

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

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

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

PROTOKOL I URI

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

POLJA ODGOVORA

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
kontakte	Poziv između agenta i klijenta.

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

PRIMJER ODGOVORA JSON-A

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

Pretraživanje prilagođenih metapodataka API

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

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

PROTOKOL I URI

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

POLJA ZAHTJEVA

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

u

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

POLJA ODGOVORA

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

PRIMJER ODGOVORA JSON-A

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Obrazac za procjenu API

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

Protokol i URI

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

Polja odgovora

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

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

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

Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.


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

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

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

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



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

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

Obrazac za procjenu ID API

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

Protokol i URI

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

Polja odgovora

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

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

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

Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.


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

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

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

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



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

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

API-ji vrste iznimke

API-ji iznimke omogućuju agentima korištenje IVR ili drugog sučelja treće strane za prilagodbu rasporeda kada se jave na bolovanje i omogućavanje korisnicima s administratorskom dozvolom dohvaćanje popisa vrsta iznimki.

GET vrste iznimki API

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

Vrste iznimki GET API Protocol i URI

ID vrste iznimke GET API:

URI	/API/rest/zakazivanje/genericException
Metoda	DOBITI
Dozvole	Administriranje WFM Ograničeno na agente unutar djelokruga
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

GET vrste iznimki API polja zahtjeva

ID vrste GET iznimke API uključuje ova polja:

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

Primjer GET 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 odabere prilikom podnošenja zahtjeva* za iznimku]

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

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

}, {

ID: 4,

naziv: "Vrsta iznimke", ID iznimke: 2

}

]

POST Zahtjevi za iznimke treće strane API

Vrste iznimki POST API omogućuju pozivatelju slanje zahtjeva za iznimku u ime agenta.

POST Zahtjevi za iznimke trećih strana API Protocol i URI

POST Zahtjev za iznimku treće strane API:

URI	/API/rest/zakazivanje/changeRequest/iznimka
Metoda	POST
Dozvole	Administriranje WFM Ograničeno na agente unutar djelokruga
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Zahtjevi podneseni sa zahtjevom za iznimku treće strane API bit će identični zahtjevima agenata u Webex WFO; Tijek rada zahtjeva agenta primjenjuje se na zahtjev.

POST Zahtjevi za iznimke treće strane API polja zahtjeva

POST Zahtjev za iznimku treće strane API uključuje ova 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 izveden je od trenutno autentificiranog korisnika.
genericException	D	Cijeli broj	Vrsta iznimke ID.
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.

POST Zahtjevi za iznimke treće strane API Primjeri JSON datoteka

Ovo je primjer JSON datoteke za cijeli dan POST zahtjev:


```
{
        "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 zahtjev:


```
{
        "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

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

Protokol i URI

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

Polja zahtjeva

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

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

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

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećim tablicama.

Polja za osobe definirana su u donjoj tablici.

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

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

Polja za grupe definirana su u donjoj tablici.

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

Polja za timove definirana su u donjoj tablici.

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

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

Primjer izlaza datoteke CSV

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

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

Uvoz generičkog teksta API

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

Protokol i URI

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

JSON polja zahtjeva

JSON datoteka sadrži polja definirana u sljedećoj tablici.

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

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

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

Primjer JSON datoteke

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

"vrijeme": 1439993633000,

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

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

"prijemnik": [

"prijemnik 1",

"Prijemnik 2"

],

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

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

"polje1" : "vrijednost1",

"polje2" : "vrijednost2"

},

"Reference": [

"Referenca 1",

"Referenca 2"

],

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

}

]

}

Uvoz generičkog teksta s više datoteka API

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

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

Protokol i URI

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

Polja zahtjeva

Datoteke CSV i JSON sadrže polja definirana u sljedećoj tablici.

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

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

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

Podržani oblici

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

Datoteka	Podržani oblici
Podaci za kontakt – sadrže	CSV, JSON

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

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

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

Primjer skupne CSV datoteke

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

Primjer ZIP datoteke

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

- Naziv ZIP datoteke je ključ koji treba referencirati 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 bazu podataka Webex WFO u određenim

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

GIS API šalje dvije ACD datoteke uvoza u Webex WFO:

- Datoteka agenta
- Datoteka usluge

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

BILJEŠKA Pogledajte prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API za uvoz informacija o stanju agenta u stvarnom vremenu.

Protokol i URI

URI	/API/rest/zakazivanje/agentStateHistorical/polling
Parametri	acdServerId - ID poslužitelja ACD
Metoda	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 WFO Referentni vodič za uvoz 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	gudački	ID agenta u pogrešci ACD.
acdServiceId	Pozitivno dugo	ID reda čekanja na uslugu u znak pogreške 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 pogrešci 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 usluga (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 zbroji 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 neproporcionalne vrijednosti među redovima čekanja usluga u ovoj ACD za koju 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 procijenjene 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 ovoj ACD za koju agent ima podatke reda čekanja agent-usluga u 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

Stupčas	Vrsta	Opis
servisa. Važno je da	neproporc	ionalno i 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 u sesiji (prijavljeno) umanjeno za ukupno vrijeme u upotrebi (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 zbroji u svim redovima čekanja servisa u ovoj ACD, to je jednako potrebnom polju totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Detaljno objašnjenje te vrijednosti potražite u opisu polja

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 kontaktiOdgovor koristi 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.

Kolone

Slijede obavezni i neobavezni stupci za datoteke GIS usluge:

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
Obavezni stupci servisa		
acdServiceId	Pozitivno dugo	ID reda čekanja na uslugu u pogrešci 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

Ovo API izlaže krajnje točke slične REST-u za izvođenje 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.
Metoda	DOBITI
Dozvole	Masovni uvoz
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

DOHVATI polja zahtjeva za uvoz

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

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

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

DOHVATI polja odgovora na uvoz

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Primjer JSON datoteke za uvoz

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

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

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


POST Uvoz protokola i URI

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

Uvoz polja odgovora POST

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
tenantId	Klijent ID za polja s više vrijednosti.

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

POST Primjer uvoza JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

JSON Format


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

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

Oblik POST Success Response

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

API-ji s preferencama uvoza

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

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

Stvaranje preferenci uvoza API

Stvaranje preferenci API omogućuje stvaranje novih preferenci uvoza.

Stvaranje protokola Preference uvoza i URI

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

Stvaranje polja zahtjeva za postavke uvoza

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

Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza

Slijedi primjer formatiranog JSON zahtjeva.

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

Stvaranje sistemskog odgovora preferenci uvoza

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Brisanje preferenci uvoza API

Preference brisanja API omogućuju brisanje postojećih preferenci uvoza.

Brisanje protokola Preference uvoza i URI

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

Izbriši postavke uvoza Sistemski odgovor

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Preference uvoza API

Preference uvoza API dohvaća sve postavke uvoza za trenutnog klijenta.

Protokol Preference uvoza i URI

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

Polja odgovora preferenci uvoza

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

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

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

Odgovor sustava

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Preference uvoza po ID API

Preference uvoza po ID API dohvaćaju preference uvoza po ID, tako da ga možete vidjeti.

Preference uvoza po protokolu ID i URI

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

Preference uvoza prema ID polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

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

Primjer uvoza preferenci po ID JSON datoteci

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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


Odgovor sustava

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Ažuriraj postavke uvoza API

Preference ažuriranja API omogućuju uređivanje postojećih preferenci uvoza.

Ažuriranje protokola Preference uvoza i URI

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

Ažuriraj polja odgovora preferenci uvoza

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

Primjer JSON datoteke s preferencama uvoza

Slijedi primjer formatiranog JSON zahtjeva.

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

```
}
```

Ažuriranje odgovora sustava preferenci uvoza

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Popis uključivosti/isključenja API

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

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

GET Popis uključivosti/isključenja API

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

GET Inclusion/Exclusion List API Protocol i URI

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

Polja zahtjeva za GET Inclusion/Exclusion List API

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

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

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

Polja odgovora GET Service API

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

u pozivnom broju 612 sa razmjenom 822.

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

Primjer datoteke GET Service API JSON

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

PUT Uključi/isključi popis API

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

PUT Uključi/isključi popis API Protokol i URI

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

PUT Uključi/isključi popis API polja zahtjeva

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

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

PUT Uključi/isključi popis API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

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

PUT Uključi/isključi popis API Primjer JSON datoteke

{

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

POST Popis uključivosti/isključenja API

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

POST Popis uključivanja/isključenja API Protocol i URI

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

POST Popis uključivanja/isključivanja Polja zahtjeva API

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

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

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

POST Popis uključivanja/isključivanja API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Polje	Opis
	2 = izlazni 3 = Ili

POST Popis uključivanja/isključivanja API Primjer JSON datoteke

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

IZBRIŠI Popis za uključivanje/isključivanje API

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

DELETE Include/Exclude List API Protocol i URI

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

Izbriši popis uključivanja/isključivanja Sistemski odgovor

Sustav na uspješno brisanje preferenci uvoza odgovara statusom 200 OK.

Poslovi API

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

Protokol i URI

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

Polja zahtjeva

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

Polja odgovora

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

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

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

Primjeri JSON datoteka

Zahtjev

Slijedi primjer formatiranog JSON zahtjeva.

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

Odgovor

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

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

API-ji organizacijske strukture

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

Dodjeljivanje uloga osobi API

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

Dodjeljivanje uloga osobi API Protocol i URI

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

Dodjeljivanje uloga osobi API polja zahtjeva

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

Dodjela uloga osobi API Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

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

        },
        ...
]
```

Zajednička grupa API

Ovaj API stvara novu grupu s navedenim podacima.

Uobičajena grupa API Protocol i URI

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

Polja zahtjeva zajedničke grupe API

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

Uobičajena 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.

Uobičajeni protokol API i URI

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

Uobičajena polja zahtjeva API

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

Uobičajena polja odgovora API

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

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

Uobičajeni primjer API JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

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

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

Grupa API

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

Grupa API Protocol i URI

Za popisivanje ili stvaranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

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

Za uvrštavanje ili stvaranje određene grupe:

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

Grupiraj API polja zahtjeva - sve grupe

Stvara nove grupe kojima korisnik ima pristup.

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

Grupiranje polja odgovora API

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Primjer JSON datoteke grupe API

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

Detalji za jednu grupu:

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

Grupiraj po ID (sa servisom Teams)

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

Grupiraj po protokolu ID (uz Teams) i URI

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

Grupiraj po ID (s timovima) Polja zahtjeva

Metoda POST ažurira navedeni zapis grupe.

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

Grupiraj po ID (s timovima) Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

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

Grupiraj po ID (sa servisom Teams) Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Osoba u grupi API

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

Protokol API za osobe u grupi i URI

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

Polja zahtjeva za grupnom osobom API

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

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

Polja odgovora API za osobe u grupi

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Primjer datoteke za osobe grupe API JSON

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

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



        },
        ...
]
```

Grupa (s opsegom) API

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

Grupiraj (s opsegom) API Protocol i URI

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

Grupiraj (s opsegom) API polja zahtjeva

Metoda POST stvara grupu u navedenoj nadređenoj grupi.

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

Grupiraj (s opsegom) API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
ime	Naziv grupe.
Id	ID grupe.

Grupiraj (s opsegom) API Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

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



    }
    ...
]
```

Dozvole API

Koristite dozvole API za dohvaćanje svih dostupnih dozvola za grupu.

Dozvole API Protocol i URI

Za popisivanje ili stvaranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

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

Dozvole API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ime	Opis
Id	ID od posebne dozvole.
ime	Naziv dozvole.

Primjer dozvola API JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

Osoba API

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

Osoba API Protocol i URI

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

Osoba API polja zahtjeva

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

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

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

Primjer datoteke osobe API JSON

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

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


Osoba po ID API

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

Osoba po ID API Protocol i URI

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

Osoba po ID API polja zahtjeva (PUT metoda)

Metoda PUT stvara detaljne informacije navedenog korisnika.

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

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

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

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

Osoba po ID API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

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

Primjer datoteke osobe po ID API JSON

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

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


Vremenska zona osobe API

Vremenska zona osobe API navodi konfiguriranu vremensku zonu navedene osobe.

Vremenska zona osobe API Protocol i URI

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

Polja odgovora API vremenske zone osobe

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Primjer JSON datoteke vremenske zone osobe API

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

Uloge API

Uloge API omogućuje čitanje svih uloga klijenta.

Uloge API Protokol i URI

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

Uloge API polja zahtjeva

Metoda POST stvara navedenu ulogu za klijenta.

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

Uloge API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećim tablicama.

Prilikom dohvaćanja svih uloga za klijenta vraćaju se sljedeća polja:

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

Prilikom dohvaćanja određene uloge za klijenta vraćaju se sljedeća polja:

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

Primjer JSON datoteke uloga API

Slijede primjeri formatiranih JSON odgovora. Popis svih

uloga klijenta:

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

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


Uvrštavanje dozvola za određenu ulogu:


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


Tim API

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

Tim API Protocol i URI

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

Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva za tim API

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

Primjer JSON datoteke tima API

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

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

Timovi po ID (s agentima)

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

Timovi po protokolu ID (s agentima) i URI

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

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

Polja zahtjeva za timove po ID (s agentima)

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

Timovi po ID (s agentima) Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

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

Timovi po ID (s agentima) Primjer JSON datoteke

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


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

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

]
},
...
]

Tim (s opsegom)

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

Tim (s opsegom) protokolom i URI

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

Polja zahtjeva za tim (s opsegom)

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

Polja odgovora tima (s opsegom)

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Primjer JSON datoteke tima (s opsegom)

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.

```
[
        {
```

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


Klijent API

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

Protokol API klijenta i URI

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

Polja zahtjeva za klijent API

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

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

Polja odgovora klijenta API

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

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

Primjer JSON datoteke klijenta API

Slijedi primjer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "Ime":"Klijent 1", "Aktivirano":1395032400000,
                "Deaktivirano":32503615200000,
        },
        {
                "name":"tenant 2", "activated":1395035860000,
                "deactivated":3350369990000,
        },
]
```

Stanja agenata u stvarnom vremenu API

Agent u stvarnom vremenu navodi API pruža 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 naveo API za vraćanje podataka, 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.

Stanja agenata u stvarnom vremenu API Protocol i URI

URI	/API/rest/zakazivanje/realTime/activity/detail
Metoda	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 od 1:30 do 2:30 PM zatražite 24. siječnja 2018., oblikovane kao epohalno vrijeme u milisekundama, za jednog agenta.

Tog je dana agent učinio sljedeće:

- Ušao u stanje ČEKANJA u 1:15 PM
- Promijenjeno u stanje RAZGOVORA u 1:45 PM

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	Agent je ID.
ID zaposlenika	Zaposlenik agenta ID. 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 agenata u stvarnom vremenu API primjeri 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

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

Svaku promjenu stanja 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 Protocol i URI

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

Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API polja zahtjeva

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
ID korisnika	D	Niz	Prijava korisnika ID.

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

Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opisi
acdAgentId	Identifikator ACD za agenta. Ovo je agentov ACD ID u Webex WFO (Upravljanje aplikacijama > Korisnici > Agenti).
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 s 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 s 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 također. 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 tekstni niz.

Primjer prikupljanja podataka u stvarnom vremenu API 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

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

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

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

API čini sljedeće:

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

PRIMJER Sljedeće je ogledno tijelo, uključujući vremensku oznaku.

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

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

Kontrole snimanja API Protocol i URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<naredba>

Metoda	POST
Dozvole	Kontrole snimanja
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

Parametri zahtjeva URI

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

Parametri upita

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

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

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis

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

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

Kontrole snimanja, provjera autentičnosti API Protocol i URI

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

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

Prijava u kontrole snimanja API

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

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

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

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

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

3. Na glavnoj stranici možete odabrati sljedeće naredbe:

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

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

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

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

Odjava iz kontrola snimanja API

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

Kontrole snimanja API Naredbe zahtjeva

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

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

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

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

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

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

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

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

Korištenje kontrola snimanja iz naredbenog retka

Naredbeni redak možete koristiti za slanje naredbi kontrola snimanja.

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

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

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

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

Pojednostavljene kontrole snimanja API

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

Protokol i URI

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

GET primjer

PRIMJER

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

Gdje u gornjem primjeru,

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

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

POST Primjer

PRIMJER

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

Gdje u gornjem primjeru,

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

Postavljanje pojednostavljenih kontrola snimanja

1. Ako je 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:

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

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

Za postavljanje zahtjeva POST za testiranje metapodataka koristite sljedeće:

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

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

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

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

Opisi naredbi

Sljedeći popis detaljno opisuje dostupne naredbe.

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

Naredba	Opis

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

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

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

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 unutar vašeg djelokruga 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/
Metoda	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 pozivu API. 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>]
     }
```

Planiranje detalja po agentima i datumu API polja odgovora

Ime	Opis
ID agenta	Agentov jedinstveni ID.
ID zaposlenika	Zaposlenik agenta ID.
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 datumu API Primjeri 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 vremenski raspon API dohvaća aktivnosti rasporeda za određeni vremenski raspon za navedene ID-ove agenta. Vraćaju se samo rasporedi za agente u prikazima korisnika koji podnose zahtjev. Ovaj API omogućuje pozivatelju dohvaćanje 60 dana podataka rasporeda za jednog agenta ili do devet dana za više agenata.

Protokol i URI

URI	~/schedule/for/timespan/
Metoda	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 podnose. 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	Agent ID.
ID zaposlenika	D	gudački	Zaposlenik ID. Ovo polje može biti null ili prazno.
agentTimeZone	D	gudački	Vremenska zona prikaza agenta (Java vremenska zona ID, kao što je "Amerika/Chicago").
aktivnosti	D	polje	Niz objekata aktivnosti. Ovo polje može biti prazno.

Objekti aktivnosti

Ime	Zahtjev?	Vrsta	Opis
activityType	D	gudački	Vrsta aktivnosti (nije lokalizirana).
activityTypeLabel	D	gudački	Oznaka vrste aktivnosti (lokalizirana).
activityDetailName	D	gudački	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	gudački	HTML kod boje.
serviceQueueId	N	dug	Red čekanja servisa ID. To je null ako vrsta aktivnosti nije u upotrebi, zatvorenoj usluzi ili prekovremenom radu za red čekanja usluga.
multiSkillGroupId	N	dug	Multiskill grupa ID. 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
},
...
]
},
...
]

API-adresa usluge

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

- GET usluga: Omogućuje dohvaćanje popisa usluga.
- POST Usluga: Omogućuje stvaranje reda čekanja za usluge.

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

NABAVITE uslugu API

GET usluga omogućuje dohvaćanje popisa usluga u vašem prikazu.

GET Service API Protocol i URI

URI	/API/rest/v2/raspored/usluga
Metoda	DOBITI
Dozvole	Planiranje rasporeda
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Polja zahtjeva za GET Service API

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	Red čekanja servisa ID. **NAPOMENA:** Red čekanja servisa ID koriste Zakazani agenti

Polje	Opis
	po redu čekanja usluga API.
Broj	ACD red čekanja usluga ID.
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 datoteke GET Service API JSON


```
[
        {
                "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
}
]
}
]

POST Usluga API

POST Usluga 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 Usluga API Protocol i URI

URI	/API/rest/v2/zakazivanje/usluga

Metoda	POST
Dozvole	Administriranje poruka, administriranje WFM

POST Servis API polja zahtjeva

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 za usluge ACD. 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. Zadano 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 dodijeljenu vrijednost pogreške DNS.
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	Mapiranje vještina ID.
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	Red čekanja servisa ID. 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	Multiskill grupa ID.
ime		Niz	Naziv grupe s više vještina. Ne koristi se u 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.

POST Servis API polja odgovora

Ime	Opis
Id	Red čekanja servisa ID. Jedinstven. Nije null. Maksimalne znamenke = 22
broj	Identificira red čekanja servisa u ACD. Nije null. Maksimalne znamenke = 22
ime = 50	Naziv reda čekanja servisa. Jedinstven. Nije prazna. Maksimalan broj znakova
acdServerId	ACD poslužitelj ID. 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 sati.	Vrsta preraspodjele zatvorenih 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. Zadano 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 POST usluge API Zatraži JSON datoteku

{
"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" :lažan
}
],
"agentIds": [65],
"virtualno": istina
}

Primjer POST usluge API odgovor 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
        }
],
  "dodijeljenoDns":
[
        {
                "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
        ]
}
```

Red čekanja servisa ID API

Red čekanja usluga ID API omogućuje prepoznavanje, ažuriranje ili brisanje reda čekanja za usluge.

- GET Service Queue ID API - Koristite ovu API da biste dobili informacije o redu čekanja za usluge.
- PUT Red čekanja usluga ID API - Koristite ovu API za ažuriranje reda čekanja usluga.
- DELETE Service Queue ID API - Koristite ovu API za brisanje reda čekanja usluga.

BILJEŠKA

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

DOHVATI uslugu ID API

Koristite ovaj API da biste dobili navedene detalje reda čekanja servisa u prikazu korisnika.

GET Service ID API Protocol i URI

URL	/API/rest/v2/zakazivanje/usluga/{serviceQueueId}
Metoda	DOBITI
Dozvole	Administriranje WFM, Planiranje rasporeda, Uređivanje rasporeda

Polje zahtjeva za GET servis ID API

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

Polja odgovora GET Service ID API

Polje	Opis
Id	Red čekanja servisa ID. Jedinstven. Nije null.
broj	Identificira red čekanja servisa u ACD. Jedinstven. Nije null.
acdServerId	ACD poslužitelj ID. 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	Scenarij skupljanja ID.
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 servisa s vrstom kontakta Neinteraktivno drugo 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	Mora biti pozitivan za vrstu kontakta interaktivno. Zanemareno ako je vrsta za 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. Zadano 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.

GET servis ID API odgovor JSON datoteke Primjer JSON datoteke


```
{
        "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
        ]
}
```


PUT Usluga ID API

Koristite PUT Usluga ID API za ažuriranje reda čekanja usluga.

PUT Usluga ID API Protocol i URI

URI	/API/rest/v2/zakazivanje/usluga/{serviceQueueId}
Metoda	PUT
Parametri	Pogledajte dolje
Dozvole	Administriranje WFM

Parametri

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

PUT Servis ID API polja zahtjeva

Polje	Zahtjev?	Vrsta	Opis
broj	N	Niz(22)	Identificira red čekanja servisa u ACD. Polje je Zanemareno u PUT. Jedinstven. Ne koristi se. Nije null.
ime	D	Niz (50)	Naziv reda čekanja servisa. Jedinstven. Ne prazan.
acdServerId	D	Broj (22)	ACD Poslužitelj ID. 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). Neobavezan. 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	Scenarij skupljanja ID
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. Zadano 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 navedena multiskill grupa ID 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 grupa s više vještina 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 usluge ID API


```
{
        "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
]
```

}

IZBRIŠI red čekanja servisa ID API

Za brisanje reda čekanja servisa koristite DELETE Service ID API.

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}
Metoda	IZBRISATI
Parametri	Red čekanja servisa
Dozvole	Administriranje WFM, Planiranje rasporeda, Uređivanje rasporeda

Polje zahtjeva za DELETE Service ID API

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

Smjene agenta API

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

Smjene po protokolu Agent API i URI

URI	/API/rest/raspored/raspored/raspored/aktivnost/detail/by/agent/ {agentId}
Metoda	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 agentu API polja zahtjeva

Ime	Zahtjev ?	Vrsta	Opis
ID agenta	D	Broj	Agent WFM ID za koga dohvatiti informacije o rasporedu. Zadano = nema. Koristite agenta API za dohvaćanje agenta ID.
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 Agent ID. Zadano = nema.
ID zaposlenika	Zaposlenik agenta ID.
Vremenska zona agenta	UTC vremenska zona ID 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.

Pomaci po agentu API JSON ulaznim i izlaznim poljima

JSON izlaz uključuje polja definirana u sljedećoj tablici.

Ulazna polja

Ime	Zahtjev?	Opis
ID agenta	D	Agent WFM ID za koga dohvatiti informacije o rasporedu. Zadano = nema. Koristite agenta API za dohvaćanje agenta ID.
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 Agent ID. Zadano = nema.
Vremenska zona agenta	D	UTC vremenska zona ID 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

Raspon datuma unosa 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.

Pomaci po agentu API Primjer JSON datoteke

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.

Protokol i URI

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

Preuzimanje jednog kontakta

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

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

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

Primjer odgovora

Slijedi primjer odgovora POST:

{
"kodiranje": "istinito"
}

Mapiranje vještina API

Mapiranje vještina API omogućuje vam stvaranje i prepoznavanje mapiranja vještina.

- GET Skill Mapping API - Koristite ovu API da biste dobili popis mapiranja vještina.
- POST Mapiranje vještina API - Koristite ovaj API za stvaranje mapiranja 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 Korisnik API: /API/rest/zakazivanje/korisnik.

GET Mapiranje vještina API

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

GET Skill Mapping API Protocol i URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
Metoda	DOBITI
Dozvole	Uređivanje rasporeda, administriranje poruka, administriranje WFM

DOHVATI Mapiranje vještina Polja zahtjeva za API

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.

DOHVATI Primjer mapiranja vještina API JSON datoteke

```
[
    {
```

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

POST Mapiranje vještina API

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

POST Mapiranje vještina API Procotol/URI

URI	/API/rest/raspored/skillMapping
Dozvole	Administriranje WFM
Metoda	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
```

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

Mapiranje vještina ID API

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

- GET Skill Mapping ID - Koristite ovu API da biste dobili informacije o mapiranju vještina.
- PUT Mapiranje vještina ID - Koristite ovaj API za ažuriranje mapiranja vještina.
- DELETE Mapiranje vještina ID - Pomoću ove 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 Korisnik API: /API/rest/zakazivanje/korisnik.

GET Mapiranje vještina ID API

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

GET Skill Mapping ID API Protocol i URI

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

GET Mapiranje vještina ID API Mapiranje vještina ID JSON

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

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

PUT Mapiranje vještina ID API

Koristite PUT Mapiranje vještina ID API za ažuriranje detalja mapiranja vještina pružanjem mapiranja vještina ID i sažetka ili agenata povezanih s njim. Ova API dostupna je samo korisnicima s ulogom "Administrator".

PUT Mapiranje vještina ID API Protocol i URI

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

Metoda	PUT
Dozvole	Administriranje WFM
Parametri	Ništa

PUT Mapiranje vještina ID API Mapiranje vještina ID 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
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

IZBRIŠI Preslikavanje vještina ID API

Upotrijebite DELETE Mapiranje vještina ID API da biste uklonili detalje mapiranja vještina navođenjem mapiranja vještina ID. Ova API je dostupna samo korisnicima koji imaju ulogu "Administrator".

DELETE Skill Mapping ID API Protocol i URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metoda	IZBRISATI
Dozvole	Administriranje WFM
Parametri	Ništa

Govorni hitovi API

Upotrijebite ovu API da biste zatražili popis učitavanja Analytics govora.

Govorna pogotka API Protocol i URI

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

Govorna pogotka API polja odgovora

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

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

Primjer govorne prijave API JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.


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

"contactid": broj, "tim":

niz, "displayId": niz,

"grupa": niz

}

Konfiguracija upitnika API

Pomoću ove API zatražite QM informacije o konfiguraciji upitnika od.

Konfiguracija upitnika API Protocol i URI

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

Konfiguracija upitnika API polja odgovora

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

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

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

Primjer konfiguracije upitnika API JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.


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

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

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

Anketa ID API

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

Anketa ID API Protocol i URI

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

Upitnik ID API polja odgovora

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

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

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

Primjer ankete ID API JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.


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

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

Učitavanja teksta API

Upotrijebite ovu API da biste zatražili popis učitavanja Analytics teksta.

Tekstualna učitavanja API Protocol i URI

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

Tekstna učitavanja API polja odgovora

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

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

Primjer tekstualne prijave API JSON datoteke

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke odgovora.

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


            },
            ...
```

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

Izvoz transkripta API

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

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

Izvoz transkripta API Protocol i URI

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

Transkript izvoza API polja zahtjeva

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

Primjer datoteke izvoza transkripta API CURL

Slijedi primjer formatiranog CURL zahtjeva.

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

Korisnik API

Koristite korisnika API da biste zatražili popis korisnika od.

Korisnički protokol API i URI

URI	/API/rest/zakazivanje/korisnik
Metoda	DOBITI

Korisnička API polja zahtjeva

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

NABAVIte primjer korisnika API JSON

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

        }
        ...
]
```

WHIT API

Predložak povijesnog uvoza WFM (WHIT) API omogućuje pretvaranje povijesnih podataka iz datoteke CSV u skup datoteka *_ServiceHistorical.SERVICE u formatu koji očekuje Generic Interface Services (GIS) 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 Referentni *vodič* za uvoz podataka Webex WFO.

> **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 Protokoli i URI

Protokol za prijenos

Ovaj API omogućuje prijenos WHIT datoteka pomoću zadanih mapiranja polja.

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

Polja zahtjeva WHIT API

Slijede zadani stupci za WHIT uvoz API:

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	average speed of answer (ASA) 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 uvozi putem API, a ne alata WHIT jer ne možemo razlikovati MM/DD/GGGG i DD/MM/GGGG) ▪ DD/MM/GGGG (podržano samo ako uvozi putem API, a ne 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.