Webex WFO API referencia útmutató

Új WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: július 20, 2021
Utolsó frissítés: 2025. január 17.

Amerikai központ
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553 NETTÓ (6387)
Telefax: 408 527-0882

A JELEN ÚTMUTATÓBAN A TERMÉKEKRE VONATKOZÓAN KÖZÖLT MŰSZAKI ADATOK ÉS INFORMÁCIÓK ELŐZETES ÉRTESÍTÉS NÉLKÜL MEGVÁLTOZHATNAK. MEGGYŐZŐDÉSÜNK, HOGY A JELEN KÉZIKÖNYV MINDEN KIJELENTÉSE, INFORMÁCIÓJA ÉS JAVASLATA PONTOS, DE ÉRTÜK SEMMILYEN SZAVATOSSÁGOT, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, NEM VÁLLALUNK. TELJES MÉRTÉKBEN A FELHASZNÁLÓK A FELELŐSEK AZÉRT, HA BÁRMELYIK TERMÉKET HASZNÁLJÁK. A KAPCSOLÓDÓ TERMÉKHEZ TARTOZÓ SZOFTVERLICENC ÉS KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS A TERMÉKHEZ MELLÉKELT INFORMÁCIÓS CSOMAGBAN TALÁLHATÓ, ÉS A JELEN HIVATKOZÁS ÚTJÁN A JELEN DOKUMENTUM RÉSZÉT KÉPEZI. HA NEM TALÁLJA A SZOFTVERLICENCET VAGY A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁST, KÉRJEN BELŐLE EGY PÉLDÁNYT A CISCO KÉPVISELŐJÉTŐL.

A TCP-fejléc tömörítésének Cisco általi megvalósítása egy olyan program adaptációja, amelyet a University of California, Berkeley (UCB) fejlesztett ki a UNIX operációs rendszer UCB által kifejlesztett nyilvános változatának részeként. Minden jog fenntartva. Copyright © 1981, A University of California kormányzata.

TEKINTET NÉLKÜL A JELEN DOKUMENTUMBAN FOGLALT BÁRMILYEN EGYÉB JÓTÁLLÁSRA, AZ ILYEN SZÁLLÍTÓK ÖSSZES DOKUMENTUMFÁJLJÁT ÉS SZOFTVERÉT „ADOTT ÁLLAPOTBAN”, „MINDEN HIBÁJUKKAL EGYÜTT” BIZTOSÍTJUK. A CISCO ÉS A FENTEBB MEGNEVEZETT SZÁLLÍTÓK KIZÁRNAK MINDEN JÓTÁLLÁST, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A FORGALMAZHATÓSÁGRA, AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA ÉS A JOGBITORLÁSMENTESSÉGRE VONATKOZÓ, ILLETVE A FORGALMAZÁSBÓL, HASZNÁLATBÓL VAGY KERESKEDELMI GYAKORLATBÓL EREDŐ BÁRMILYEN JÓTÁLLÁST IS.

A CISCO ÉS ANNAK SZÁLLÍTÓI SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT SEM VONHATÓK FELELŐSSÉGRE SEMMILYEN KÖZVETETT, KÜLÖNLEGES, KÖVETKEZMÉNYI VAGY VÉLETLENSZERŰ KÁRÉRT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A JELEN KÉZIKÖNYV HASZNÁLATÁBÓL VAGY HASZNÁLHATATLANSÁGÁBÓL EREDŐ ELMARADT NYERESÉGET VAGY KELETKEZETT VESZTESÉGET VAGY ADATSÉRÜLÉST IS, MÉG AKKOR SEM, HA A CISCO-T VAGY ANNAK SZÁLLÍTÓIT TÁJÉKOZTATTÁK AZ ILYEN KÁROK BEKÖVETKEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL.

A jelen dokumentumban használt IP-címek és telefonszámok szándékunk szerint nem a valódi címek, illetve telefonszámok. A jelen dokumentumban előforduló minden példa, parancskiment-megjelenítés, hálózatitopológia-rajz és más szám kizárólag illusztrációs célokat szolgál. A szemléltető tartalomban esetleg szereplő valódi IP-címek vagy telefonszámok használata nem szándékos, hanem véletlen.

A jelen dokumentum minden nyomtatott példánya és elektronikus változatának minden másolati példánya nem ellenőrzöttnek tekintendő. A legújabb verziót az aktuális online verzió tartalmazza.

A Cisco több mint 200 irodával rendelkezik világszerte. A címek és telefonszámok listája a Cisco webhelyén található: www.cisco.com/go/offices.

A Cisco és a Cisco embléma a Cisco és/vagy társvállalatai védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. A Cisco védjegyeinek listáját itt találja meg: www.cisco.com/go/trademarks. A harmadik felek megemlített védjegyei a tulajdonosuk tulajdonát képezik. A „partner” szó használata nem jelent partneri viszonyt a Cisco és semelyik más vállalat között. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Minden jog fenntartva.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék 3

Az első lépések 17

Felhatalmazás 17

Engedélyezési kérelem 17

JSON kérés 18

Az engedélyezési válasz használata 18

A munkamenet megsemmisítése 18

Szövegfájlok használata 18

API felhasználó létrehozása a klasszikus Webex WFO-hoz 19

WFM API-k elérése 21

Az oldalak helye 21

Eljárások 21

Előzményadatok WFM API-k 23

API engedélyezése 25

GET protokoll/URI 25

Kérési mezők 25

JSON-fájl példák 25

Kérés 25

Válasz 26

POST protokoll és URI 27

Kérési mezők 27

JSON-fájl példák 27

Kérés 27

Válasz 28

Névjegyek tömeges importálása 31

Jegyzőkönyv és URI 31

Tömeges névjegyimportálási API 31

Valós idejű, tömeges névjegyimportálási API (metaadatok) 31

Támogatott formátumok 32

Kérés és válasz mezők 32

Példák CSV fájlra 38

Teljes példa 39

Rövid példa 39

Példák JSON-fájlokra 39

Teljes példa 39

Rövid példa 40

ZIP formátum 40

Megjegyzés 40

Az adatkiszolgáló használata névjegyek tömeges importálásához 41

Tömeges szervezeti importálási API 43

Protokoll és URI API csoportok 43

Csoportok API Kérés és Válasz mezők 44

Csapatok API protokoll és URI 44

Teams API Kérés és válasz mezők 45

A jegyzőkönyvet és URI API személyek 45

Személyek API Kérés és Válasz mezők 46

CSV fájl példák 49

Tömeges jelentésadatok exportálása API 51

TÖMEGES jelentésadatok LEKÉRÉSE API exportálása 51

TÖMEGES jelentési adatok LEKÉRÉSE Exportálja API protokollt és URI 51

TÖMEGES jelentésadatok LEKÉRÉSE API kérelemmezők exportálása 51

GET tömeges jelentésadatok Példa API JSON-fájl exportálására 52

POST tömeges jelentés Adatok exportálási API 52

Jegyzőkönyv és URI 53

POST kérelem mezők 53

Példa JSON-fájlra 54

Válasz mezők 54

Szinkron válasz 55

Aszinkron válasz 55

Fájl példa 55

JSON kérés 56

Jelentésszűrő konfigurálása 57

A paraméter konfigurálása az Adatkezelőben 57

JSON konfigurálása a API kérelemhez 60

Tartományszűrők konfigurálása 60

Dátumtartomány 60

Relatív dátum 61

Kategóriák és kifejezések API 63

Kategóriák és kifejezések TÖRLÉSE API 63

DELETE protokoll és URI-k 63

Kategóriák és kifejezések LEKÉRÉSE API 64
GET protokoll és URI-k 64
GET válasz mezők 64
POST kategória és kifejezések API 65
POST protokoll és URI-k 65
POST válaszmezők 66
PUT kategóriák és kifejezések API 66
PUT protokoll és URI-k 66
PUT válaszmezők 66
PÉLDA JSON FÁJL LEKÉRÉSÉRE/KÖZZÉTÉTELÉRE/ELHELYEZÉSÉRE 67
Kapcsolat az eszközzel API 69
Kapcsolatfelvételi eszköz API protokoll és URI 69
Paraméterek 69
Kapcsolatfelvételi eszköz API JSON-fájl példák 69
Példa válaszfájlra 69
Tömeges API kapcsolatfelvétel az eszközzel 71
Kapcsolatfelvétel az eszközzel Tömeges API protokoll és URI 71
Kapcsolatfelvétel az eszközzel BULK API JSON-fájl példák 71
Példa válaszfájlra 71
Lépjen kapcsolatba API 75
Jegyzőkönyv és URI 75
Kérési mezők 75
Kombinációs keresés végrehajtása 82
Keresés metaadatkulccsal 82

Keresés végrehajtása adott értékű metaadatkulccsal 82

Csendesemények keresése 83

Példa JSON-fájlra 84

JSON-fájl példa searchStats paraméter = true 85

Kapcsolatfelvétel az egyszerű keresési API 87

Jegyzőkönyv és URI 87

Kérési mezők 87

Válasz mezők 88

Példa JSON-fájlra 89

Kapcsolatfigyelő API 91

Jegyzőkönyv és URI 91

Válasz mezők 91

Példa JSON-válaszra 92

Értékelési űrlap API 93

Jegyzőkönyv és URI 93

Válasz mezők 93

Példa JSON-fájlra 95

Értékelési űrlap azonosítója API 99

Jegyzőkönyv és URI 99

Válasz mezők 99

Példa JSON-fájlra 101

Export API 105

Jegyzőkönyv és URI 105

Kérési mezők 105

Válasz mezők 105

Példa CSV fájlkimenetre 108

Általános szövegimportálási API 109

Jegyzőkönyv és URI 109

JSON-kérelem mezői 109

Példa JSON-fájlra 110

Általános szöveg importálása több fájllal API 113

Jegyzőkönyv és URI 113

Kérési mezők 113

Támogatott formátumok 114

Példa kötegelt CSV fájlra 115

ZIP fájl példa 115

Példa JSON-fájlra 116

JSON-törzs 116

Tartalom 117

API importálása 119

GET Import protokoll és URI 119

GET importálási kérelem mezői 119

GET Válaszmezők importálása 119

GET JSON fájl importálása példa 120

POST Import protokoll és URI 122

POST válaszmezők importálása 122

POST JSON-fájl importálása példa 123

JSON formátum 123

POST sikeres válasz formátuma 124

Preferencia API-k importálása 125

Importálási beállítások létrehozása API 125

Import Preference Protocol és URI létrehozása 125

Importálási beállításkérési mezők létrehozása 125

Példa importálási beállítás létrehozására JSON-fájl 126

Importálási preferenciarendszer válaszának létrehozása 126

Importálási beállítások törlése API 126

Az Import preference Protocol és URI törlése 126

Az importálási preferenciarendszer válaszának törlése 126

Beállítások importálása API 127

Import Preferences Protocol és URI 127

Beállítások importálása válaszmezők 127

Példa JSON-fájlra 127

A rendszer válasza 129

Beállítások importálása azonosító alapján API 129

Beállítások importálása azonosító, protokoll és URI szerint 129

Beállítások importálása azonosító válaszmezők alapján 129

Beállítások importálása azonosító alapján JSON-fájl példa 130

A rendszer válasza 130

Importálási beállítások frissítése API 130

Az importálási preferenciaprotokoll és URI frissítése 131

Importálási beállítások válaszmezőinek frissítése 131

Példa importálási beállítás frissítésére JSON-fájl 131

Importálási preferenciarendszer válaszának frissítése 132

Felvételi/kizárási lista API 133

GET felvételi/kizárási lista API 133

GET felvételi/kizárási lista API protokoll és URI 133

GET felvételi/kizárási lista API kérelemmezők 133

GET szolgáltatás API válaszmezők 135

Példa GET szolgáltatásra API JSON-fájlra 136

PUT belefoglalási/kizárási lista API 136

PUT belefoglalási/kizárási lista API protokoll és URI 137

PUT belefoglalási/kizárási lista API kérelemmezők 137

PUT belefoglalási/kizárási lista API válaszmezők 138

PUT belefoglalási/kizárási lista API JSON-fájl példa 139

POST felvételi/kizárási lista API 140

POST felvételi/kizárási lista API protokoll és URI 140

POST felvételi/kizárási lista API kérelemmezők 140

POST felvételi/kizárási lista API válaszmezők 142

POST felvételi/kizárási lista API JSON-fájl példa 143

TÖRLÉS Belefoglalási/kizárási lista API 143

DELETE Belefoglaló/kizárt lista, API protokoll és URI 143

Belefoglalási/kizárási lista törlése Rendszerválasz 143

Interakció összefoglalása Olvassa el API 144

Jegyzőkönyv és URI 144

Válasz példa 144

Állások API 145

Jegyzőkönyv és URI 145

Kérelem mezők 145

Válasz mezők 145

JSON-fájl példák 147

Kérés 147

Válasz 147

Szervezeti struktúra API-k 149

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API 149

Szerepkörök hozzárendelése személyhez API protokollhoz és URI 149

Szerepkörök hozzárendelése személyhez API kérelemmezőkhöz 149

Szerepkörök hozzárendelése személyhez API JSON-fájlra példa 149

Közös csoport API 150

Közös csoport API protokoll és URI 150

A API kérelem mezőinek közös csoportja 150

Szervezeti felépítés Közös API (részletező információk) 150

Közös API protokoll és URI 151

Általános API kérelemmezők 151

Általános API válaszmezők 151

Gyakori példa API JSON-fájlra 152

API csoport 153

API protokoll és URI csoport 153

Kérelemmezők csoportosítása API – Minden csoport 154

A API csoport válaszmezői 154

Példa API JSON-fájl csoportosítására 155

Csoportosítás azonosító szerint (a Teamsszel) 156
Csoportosítás azonosító (Teams) protokoll és URI szerint 156
Csoportosítás azonosító szerint (Teams-szel) Kérésmezők 156
Csoportosítás azonosító szerint (Teams-szel) Válaszmezők 156
Csoportosítás azonosító szerint (Teams) JSON-fájl példa 157
Csoportos API 158
Csoport-személy API protokoll és URI 158
Csoportos személy API kérési mezők 158
Csoport-személy API válaszmezők 158
Példa csoport-személy API JSON-fájlra 159
Csoport (hatókörrel) API 159
Csoport (hatókörrel) API protokoll és URI 159
Csoport (hatókörrel) API kérelemmezők 159
Csoport (hatókörrel) API válaszmezők 160
Példa csoport (hatókörrel) API JSON-fájlra 160
Engedélyek API 160
Engedélyek API protokollhoz és URI 160
Engedélyek API válaszmezők 161
Példa API JSON-fájl engedélyeire 161
Személy API 161
Személy API protokoll és URI 162
Személy API kérelem mezői 162
Példa személy API JSON-fájlra 163
Személy személyazonosító API alapján 164

Személy azonosító API protokoll és URI alapján 164
Személy azonosító API kérelemmezők alapján (PUT módszer) 164
Személy azonosító API válaszmezők alapján 167
Személy azonosító szerint API JSON-fájl példa 168
Személy időzónája API 169
Személy időzónája API protokollja és URI 169
Személy időzónája API válaszmezői 169
Példa személy időzónájára API JSON-fájlra 170
Szerepkörök API 170
Protokollok és URI API szerepkörök 170
Szerepkörök API kérelemmezők 170
Szerepkörök API válaszmezők 171
Példa API JSON-fájl szerepköreire 171
A API csapata 172
Team API protokoll és URI 172
A csoport API kérési mezői 173
Példa Team API JSON-fájlra 173
Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) 173
Csapatok azonosító (ügynökökkel), protokoll és URI szerint 173
Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) Kérési mezők 174
Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) Válaszmezők 174
Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) JSON-fájl példa 175
Csapat (hatókörrel) 177
Csapat (hatókörrel) protokoll és URI 177

Csapat (hatókörrel) kérésmezői 177

Csapat (hatókörrel) válaszmezői 177

Példa csapat (hatókörrel) JSON-fájlra 177

Bérlői API 178

Bérlői API protokoll és URI 178

Bérlői API kérelem mezői 178

Bérlői API válaszmezők 179

Példa bérlői API JSON-fájlra 179

Felvételvezérlők API 181

Rögzítésvezérlők API protokoll és URI 181

URI kérelem paraméterei 182

Lekérdezési paraméterek 182

Rögzítésvezérlők, hitelesítés, API protokoll és URI 185

Bejelentkezés a Felvételvezérlők API 186

Kijelentkezés a Felvételvezérlők API 187

Rögzítésvezérlők API kérésparancsok 187

A rögzítésvezérlők használata a parancssorból 191

Egyszerűsített rögzítésvezérlők API 193

Jegyzőkönyv és URI 193

Egynévjegyes exportálási API 199

Jegyzőkönyv és URI 199

Példa válaszra 200

Beszédslágerek API 201

Beszédslágerek API protokoll és URI 201

Beszédtalálatok API válaszmezők 201

Példa beszédtalálatokra API JSON-fájlra 202

Földmérési konfigurációs API 205

Földmérési konfiguráció API protokoll és URI 205

Földmérési konfigurációs API válaszmezők 205

Példa földmérési konfigurációra API JSON-fájlra 207

Felmérés azonosítója API 211

Földmérési azonosító API protokoll és URI 211

Felmérésazonosító API válaszmezők 211

Példa földmérési azonosítóra API JSON-fájlra 213

Szöveges találatok API 215

Szöveges találatok API protokoll és URI 215

Szöveges találatok API válaszmezők 215

Példa szöveges találatokra API JSON-fájlra 216

Átirat exportálási API 219

Átirat exportálása API protokoll és URI 219

Átirat exportálási API kérési mezői 219

Átirat exportálása API CURL fájl példa 219

Első lépések

Webex WFO RESTful API-kat tartalmaz, amelyek lehetővé teszik az alkalmazással való különböző interakciókat. Ez a szakasz Webex WFO API-k használatát ismerteti. Ismerkedjen meg az engedélyezési folyamattal, mielőtt továbblép bármely más API-ra.

Felhatalmazás

Az engedélyezési folyamat hasonló a Webex WFO-ba való bejelentkezéshez. Ezért a API kérések benyújtása előtt ki kell töltenie. Ahhoz, hogy Webex WFO és API-k jogosult felhasználójaként hitelesítse magát, formázott hitelesítő adatait POST-kérésként kell elküldenie az Authorize API végpontnak (/api/rest/authorize). További információkért lásd: Engedélyezés API .

MEGJEGYZÉS: A munkamenet időtúllépése két óra inaktivitás után megszűnik.

További információ a kérelem hitelesítő adatainak létrehozásáról: API felhasználó létrehozása a klasszikus Webex WFO-hoz.

Engedélyezési kérelem

Az alábbi táblázat és JSON-példa bemutatja, hogy mit kell tartalmaznia a POST-kérelemnek, és hogyan kell formázni.

Név	Req?	Típus	Leírás
színhely	N	Karakterlánc	A felhasználó országlokalizációs kódja.
userId	I	Karakterlánc	A bérlő felhasználójának azonosítója.
jelszó	I	Karakterlánc	A felhasználó jelszava.
Nyelv	I	Karakterlánc	A felhasználó nyelve. Alapértelmezett = en
tenantId	N	Karakterlánc	Annak a bérlőnek az azonosítója, amelyhez a felhasználó tartozik. Adja meg a bérlőazonosítót, ha a felhasználó ugyanazokkal a bejelentkezési hitelesítő adatokkal (felhasználói azonosítóval és jelszóval) rendelkezik egynél több bérlőhöz.

JSON-kérés

```
{
        "locale": string, "userId":
        string, "password": string,
        "language": string,
        "tenantId": egész szám
}
```

Az engedélyezési válasz használata

A hitelesítő adatok elfogadásakor egy munkamenet-azonosítót tartalmazó választ fog kapni. A munkamenet-azonosítónak fejlécként kell szerepelnie minden további API hívásban. A Webex WFO így ellenőrzi, hogy Ön be van-e jelentkezve, és jogosult-e az API-k használatára.

> MEGJEGYZÉS: Egyes API fejlesztőeszközök, például a Postman, elmentik a munkamenet-azonosítót, és beavatkozás nélkül visszaadják a későbbi kérésekre. Más API eszközök megkövetelik a fejléc beállítását
> Manuálisan.

Ezt a munkamenet-azonosítót kulcs-érték párban kell formázni, kulcsként a "cookie" szót, a munkamenet-azonosítót pedig a "hazelcast.sessionId=" után kell hozzáadni, ahogy az alábbi kulcs-érték párban látható.

```
"cookie": "hazelcast.sessionId=<Az API engedélyezése válaszban megjelenő munkamenet-azonosító>"
```

A munkamenet megsemmisítése

Az alkalmazás leállításakor meg kell semmisítenie a HTTPS-munkamenetet (kijelentkezés).

Kijelentkezés

- HTTPS DELETE kérés kiadása a következőre:

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

Szövegfájlok használata

Ha szöveges adatokat importál Webex WFO API használatával, a szövegnek UTF-8 kódolásúnak kell lennie. Ez lehetővé teszi olyan speciális karakterek felvételét, amelyek ASCII kódolással nem érhetők el.

API felhasználó létrehozása a klasszikus Webex WFO-hoz

Ha Webex WFO API-kat harmadik féltől származó integrációkhoz kívánja használni, a Cisco azt javasolja, hogy hozzon létre egy API felhasználói fiókot. A API felhasználót ugyanúgy konfigurálja, mint a rendszergazdát, de ennek a felhasználónak az a célja, hogy lehetővé tegye harmadik féltől származó alkalmazások számára a hitelesítést Webex Windows biztonsági objektummal.

> MEGJEGYZÉS: A felhasználó létrehozásához rendelkeznie kell az alapértelmezett rendszergazdai szerepkörrel vagy azzal egyenértékű engedélyekkel rendelkező szerepkörrel. Ez a szerepkör egy rendszergazdai licencet használ fel.

A felhasználók WFO-val történő engedélyezéséről és hitelesítéséről további információt Webex API engedélyezése című témakörben talál. Ha bármilyen problémába ütközik, forduljon segítségért a Terméktámogatáshoz.

API felhasználói fiók létrehozása

1. Indítsa el Webex WFO-t, és jelentkezzen be rendszergazdaként.

   > MEGJEGYZÉS Ha először jelentkezik be a termékbe, hozzon létre egy további rendszergazdai fiókot.

2. Lépjen az Alkalmazáskezelés > Globális > Felhasználói konfiguráció > Felhasználók lapra.
3. Válassza az **Új felhasználó** létrehozása lehetőséget, és töltse ki a következő mezőket a Felhasználói adatok szakaszban.
   - **Utónév** és **Vezetéknév** – Adjon meg egy vezeték- és utónevet, amely azonosítja a felhasználó célját. Írja be **például a következőt: API** utónévként és **felhasználó** vezetéknévként.
   - **Felhasználónév** – Adjon meg egy érvényes e-mail címet. Ez a felhasználó Webex WFO-felhasználóneve, amelyet a bejelentkezéshez használni fog.
4. A Jelszó **mezőben adjon meg egy jelszót, amely megfelel a bérlő jelszó-összetettségi követelményeinek** .
5. **A Szerepkörök** mezőben rendelje hozzá a felhasználót az alapértelmezett rendszergazdai szerepkörhöz.
6. Állítsa a **Csapat** mezőt Alapértelmezett csapat értékre. Ezt az értéket beállíthatja egy alternatív csapatra, amelyik tetszik.

7. Válassza ki azokat a társított csoportokat és csapatokat, amelyek hatókörét ennek a fióknak át kell tekintenie. Csoportként kiválaszthat egyéni csapatokat, csoportnevet vagy bérlőnevet. A bérlőnév kiválasztása kiemeli a csoporton belüli összes csapatot.

11. A WFM nézetek mezőben rendelje hozzá **az EnterpriseView** nézetet fő nézetként. Ez lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy lássa az összes felhasználót.
12. Kattintson **a Mentés** gombra a felhasználói felület jobb felső sarkában.

Kapcsolódó témakörök

Tekintse meg a *Webex WFO API referencia útmutatót*.

Hozzáférés WFM API-khoz

Webex WFO New WFM egy interaktív webhelyet használ az API-k dokumentálására, amely minden ügyfélkörnyezetben elérhető. Ez a témakör részletesen ismerteti a WFM API-k elérésének eljárásait. Ez magában foglalja a szükséges engedélyek engedélyezését, a hitelesítési jogkivonat beszerzését, a munkamenet engedélyezését és a munkamenet befejezését.

> MEGJEGYZÉS Az API-WFM k felhasználói jogkivonatonkénti sebességkorlátja 500 hívás/perc és 10 000 hívás/óra. Ez a sebességkorlát nem vonatkozik WFM korábbi API-kra.

A szervezet környezetének URL-címe az alábbi sablont követi, ahol a [customerURL] egyedi a szervezet számára.

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

Az oldalak helye

- WFM > engedélyek
- Felhasználói beállítások > Személyes hozzáférési jogkivonatok

Eljárások

Új WFM API-khoz való hozzáférés engedélyezése

1. A szerepkörök listájában **válassza ki azt a szerepkört, amelyhez engedélyezni szeretné az engedélyeket**.
2. Válassza a **Függvények** lapot.
3. Az Open Calabrio WFM > API access **alatt**engedélyezzen egyet vagy többet az alábbi engedélyek közül.
    - Olvassa el az előrejelzést
    - Szervezet olvasása
    - Kérés elolvasása
    - Olvasási ütemezés
    - Előrejelzés írása
    - Szervezet írása
    - Kérés írása

- Ütemezés írása

4. Az Open Calabrio WFM>Web alatt **engedélyezze a** Személyes hozzáférési jogkivonatok engedélyt **.**

Jogkivonat létrehozása

A hozzáférési jogkivonat létrehozása egyszeri művelet. A jogkivonat létrehozása után mentse el egy könnyen hozzáférhető helyre későbbi használatra. Ha elveszíti a tokent, újragenerálhat egy újat.

1. Lépjen a Felhasználói beállítások > Személyes hozzáférési jogkivonatok **lapra**.
2. Adjon meg egy egyedi nevet az **Alkalmazás** neve szövegmezőben.
3. Kattintson a Token **létrehozása elemre**.
4. Másolja ki a jogkivonatot.

MEGJEGYZÉS: A jogkivonat nem működik, ha a jogkivonatot létrehozó felhasználó kilépési dátuma már elmúlt, vagy ha a felhasználót törlik.

Engedélyez

1. Lépjen a szervezet URL-címére Webex WFO WFM API-khoz.
2. Kattintson az Authorize (Engedélyezés) **gombra**. Megjelenik az Elérhető jogosultságok ablak.
3. Illessze be az előző eljárásban másolt jogkivonatot az **Érték** szövegmezőbe.
4. Kattintson az Authorize (Engedélyezés) **gombra**.
5. Kattintson a Bezárás **gombra** az ablak bezárásához. Most már végrehajthat lekérdezéseket és parancsokat az elérhető WFM API-khoz.

Az engedélyezett munkamenet befejezése

1. Kattintson az Authorize (Engedélyezés) **gombra**.
2. Kattintson a kijelentkezés **gombra**.

Előzményadatok WFM API-k

Webex WFO támogatja az előzményadatok API-kat a WFM összes jelenlegi és új verziójához (TWFM és New WFM). Ezek az előzményadatok API-k lehetővé teszik a felhasználók számára, hogy külső WFM előzményadatokat importáljanak az integrált contact center platformokról. Ezekkel az integrációkkal előrejelezheti, beállíthatja az ügynökök teljesítményének nyomon követését stb.

FONTOS Az előzményadatok API-jaival való integráció során a megfelelő támogatás biztosítása érdekében vegye fel a kapcsolatot Webex WFO Professional Services-szel egy felügyelt szolgáltatási terv beállításához, amely támogatja a
Szervezet a Webex WFO integráció fejlesztésével és telepítésével.

A szervezet környezetének URL-címe az alábbi sablont követi, ahol a [customerURL] egyedi a szervezet számára.

Az előzményadatok API-jainak URL-címei az alább részletezett formátumot követik.

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

Az előzményadatok API a dokumentáció URL-címei az alább részletezett formátumot követik.

https://[ügyfélURL].com/előzményadatok/docs/index.html

Engedélyez

1. Lépjen a szervezet URL-címére Webex WFO WFM API előzményadatokért.
2. Kattintson az Authorize (Engedélyezés) **gombra**. Megjelenik az Elérhető jogosultságok ablak.
3. Illessze be a Webex WFO-kapcsolattartótól kapott bérlőkulcsot.
4. Kattintson az Authorize (Engedélyezés) **gombra**.
5. Kattintson a Bezárás **gombra** az ablak bezárásához. Most már végrehajthatja az elérhető API-kat a Webex WFO kapcsolattartója által megadott adatforráskulccsal.

Az engedélyezett munkamenet befejezése

1. Kattintson az Authorize (Engedélyezés) **gombra**.
2. Kattintson a kijelentkezés **gombra**.

Engedélyezés API

Az Engedélyezési API lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy bejelentkezzenek Webex WFO-ba, és megkapják a jogosult felhasználókhoz kapcsolódó információkat.

MEGJEGYZÉS: A munkamenet időtúllépése két óra inaktivitás után megszűnik.

GET protokoll/URI

URI	/api/rest/authorize
Módszer	GET

Kérési mezők

Név	Req?	Típus	Leírás
színhely	N	Karakterlánc	A felhasználó országlokalizációs kódja.
userId	I	Karakterlánc	A bérlő felhasználójának azonosítója.
jelszó	I	Karakterlánc	A felhasználó jelszava.
Nyelv	I	Karakterlánc	A felhasználó nyelve. Alapértelmezett = en
tenantId	N	Karakterlánc	Annak a bérlőnek az azonosítója, amelyhez a felhasználó tartozik. Adja meg a bérlőazonosítót, ha a felhasználó ugyanazokkal a bejelentkezési hitelesítő adatokkal (felhasználói azonosítóval és jelszóval) rendelkezik egynél több bérlőhöz.

JSON-fájl példák

Kérés

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

```
{
        "locale": karakterlánc,
```

"userId": karakterlánc,

"jelszó": karakterlánc,

"nyelv": karakterlánc,

"tenantId": egész szám

}

Válasz

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

{

"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":"Amerika\/Chicago",

"deaktiválva":false, "licenseCompliance":true,

"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"engedélyek":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST-jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/authorize
Módszer	POST

Kérési mezők

Név	Req?	Típus	Leírás
színhely	N	Karakterlánc	A felhasználó országlokalizációs kódja.
userId	I	Karakterlánc	A bérlő felhasználójának azonosítója.
jelszó	I	Karakterlánc	A felhasználó jelszava.
Nyelv	I	Karakterlánc	A felhasználó nyelve. Alapértelmezett = en
tenantId	N	Karakterlánc	Annak a bérlőnek az azonosítója, amelyhez a felhasználó tartozik. Adja meg a bérlőazonosítót, ha a felhasználó ugyanazokkal a bejelentkezési hitelesítő adatokkal (felhasználói azonosítóval és jelszóval) rendelkezik egynél több bérlőhöz.

JSON-fájl példák

Kérés

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

```
{
        "locale":
        karakterlánc,
        "userId":
```

karakterlánc,

"password": string,

"language": string,

"tenantId": egész szám

}

Válasz

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

{

"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":"Amerika\/Chicago",

"deaktiválva":false, "licenseCompliance":true,

"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"engedélyek":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring", "AdadminPasswordPolicy",

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

Névjegyek tömeges importálása

A harmadik felek a tömeges kapcsolatimportálási API-k használatával egyesítik és szúrják be a metaadatokat és a felvételeket egy több részből álló HTTPS-kérésbe.

Két tömeges importálási API létezik:

- Tömeges kapcsolatimportálási API – Harmadik felek használják; lehetővé teszi metaadatok és felvételek beillesztését egy többrészes HTTPS-kérelembe

  MEGJEGYZÉS: A Tömeges névjegyimportálás API is használható névjegyek tömeges importálására az adatkiszolgálón keresztül. Lásd: Az adatkiszolgáló használata névjegyek tömeges importálásához.

- Valós idejű kapcsolati API – Webex WFO Smart Desktop felvételi kliens használja; először metaadatokat szúr be, majd később külön tölti fel a felvételeket a metaadat-beillesztés válasza alapján. Ez lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy késleltesse a felvételek feltöltését, és lehetővé teszi a kapcsolatok beillesztését, miközben a hívás még folyamatban van. Ez azonban arra kényszeríti az ügyfelet, hogy nyomon kövesse az azonosítókat, hogy feltöltse a felvételeket a megfelelő kapcsolathoz.

Jegyzőkönyv és URI

Névjegyek tömeges importálása API

URI	/api/upload/contacts
Módszer	POST
Engedélyek	Bérlő felügyelete
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Valós idejű tömeges névjegyimportálási API (metaadatok)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

Módszer	POST
Engedélyek	Névjegyek rögzítése, Hang rögzítése / Felvétel képernyő
Tartalom típusa	application/JSON

Támogatott formátumok

A többrészes kérelmek a következő formátumokat tartalmazhatják.

Típus	Leírás
CSV	A metaadatok hozzárendelésére szolgáló, vesszővel tagolt fájl.
JSON	Ugyanaz a metaadat-formátum, mint a valós idejű API, de tömeges importáláshoz is használható.
WAV	Hangfelvételi formátum.
WEBM	Kombinált hang- és videofelvételi formátum.
WEBMA	Csak hang (WebM-tároló) formátum.
WEBMV	Csak videó (WebM-tároló) formátum.
SPX	Hangformátum.
WMV	Kombinált hang- és videofelvételi formátum (vagy csak videó, ha ugyanabban a névjegyben lévő hanggal van párosítva).
Opus	Hangformátum.

Kérés és válasz mezők

A CSV- és JSON-fájlok az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmaznak. Nem minden mező használatos mindkét fájltípusban. A fájl, amelyre a mező vonatkozik, a leírásban szerepel.

Név	Req?	Leírás
Ügynökazonosító	I	CSV és JSON-ban használatos. Az ügynökazonosító a három formátum egyikében. Adatfeldolgozás

Név	Req?	Leírás
		Melyik formátumot használja a tartalom elemzése alapján. ▪ Személyi azonosító. A WfoPerson.id egyedi azonosítója. Ez a szám a Felhasználó exportálása számolótáblában is használatos (Alkalmazáskezelés > Globális >felhasználók > Importálás és exportálás > exportálás > Felhasználói azonosító oszlop). Ez nem a megegyezik a Webex WFO felhasználói profil azonosítójával. ▪ AD-bejelentkezés. Egy tartomány\felhasználónév ("\") szükséges). ▪ E-mail-cím. E-mail-cím (szükséges a "@"). Ha CSV használ a kapcsolattartók feltöltéséhez, az ügynökazonosítóra van szükség. Ha JSON-t használ a kéréshez, az ügynökazonosító megadása nem kötelező. Az utóbbi esetben az ügyintézőazonosító a feltöltést kezdeményező hitelesített felhasználó azonosítójára van beállítva. Karakterek maximális száma = 254 Alapértelmezett = nincs
AssocCallId	N	CSV és JSON-ban használatos. Egy azonosító, amely összeköti a névjegyeket. Például az egyik ügynöktől a másikhoz átirányított hívás ugyanazzal az azonosítóval rendelkezik. Karakterek maximális száma = 52 Alapértelmezett = NULL
Hang.Hely	N	CSV és JSON-ban használatos. Az Audio alobjektumban. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs- (fájl-) neve. Ez bármilyen támogatott felvételi formátum lehet (audio / képernyő / kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megfelel a felvétel adathordozó-típusának. A kiterjesztés hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt.

	Maximális karakterszám = 128 Alapértelmezett = Nincs

Név	Req?	Leírás
Audio.StartTimeMs	N	CSV és JSON-ban használatos. Az Audio alobjektumban. A kezdési idő ezredmásodpercben GMT-ben a hangfelvétel 1970-01-01 (UNIX idő) óta. Ez a hangeltolás meghatározására szolgál az érintkező indulásakor. Max karakter = hosszú Alapértelmezett = ContactStartTimeMs
CalledAddress	N	Használt a CSV. A hívott telefonszám. Max karakter = 64 Alapértelmezett = Üres karakterlánc
Hívott	N	JSON-ban használják. A hívott telefonszám. Max karakter = 64 Alapértelmezett = NULL
CallId	N	CSV-ben és JSON-ban használatos. Egy névjegy azonosítására szolgáló azonosító. Max karakter = 128 Alapértelmezett = NULL
Hívás	N	JSON-ban használják. A hívó telefonszám. Max karakter = 64 Alapértelmezett = NULL
CallingAddress	N	Használt: CSV. A hívó telefonszám. Maximális karakterszám = 64

		Alapértelmezés = Üres karakterlánc
ClientTimeZone	N	CSV-ben és JSON-ban használatos. Az időzóna UTC formátumban. A Windows idő is támogatott. A Desktop Recording kliens elküldi a Windows időt, amely az Olson-időhöz van leképezve. Maximális karakterszám = 255 Alapértelmezett = Ügyfél időzónája a Webex WFO-ban meghatározottak szerint **PÉLDA** -06:00
ContactStartTimeMs	N	CSV és JSON-ban használatos. A kezdési idő ezredmásodpercben (GMT) a 1970-01-01 óta (UNIX idő). Ebben a mezőben értéket kell megadni, így ha az érték hiányzik, a API az aktuális feltöltési időt használja. Vegye figyelembe, hogy ez valószínűleg rossz felhasználói élményt eredményez, mivel sok névjegy ugyanazzal az időbélyeggel rendelkezik. **FONTOS** Ha Excellel importál névjegyeket, akkor a Kezdés időpontja oszlopot a következőre kell formázni Ezredmásodperc megjelenítése (további információért tekintse meg az Excel felhasználói dokumentációját). Ellenkező esetben az Excel levágja az ezredmásodperceket, ami téves időt eredményez, és megakadályozza a felvételek megfelelő importálását. Max karakter = hosszú Alapértelmezett = aktuális feltöltési idő **PÉLDA** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Irány	N	CSV-ben és JSON-ban használatos. A hívás iránya, bejövő vagy kimenő. 1 = kimenő 0 = bejövő

Név	Req?	Leírás
		Max karakter = 1 Alapértelmezés = NULL
Vonal	N	CSV-ben és JSON-ban használatos. Az ügynök vonala/melléke. Max karakter = 64 Alapértelmezett = NULL
metaadatok.<egyéni metaadatok Mező neve>	N	A CSV-ben használatos. A kitöltendő egyéni metaadatmezők. A mező létrejön, ha nem létezik. A „metaadatok” kezdetű oszlopokat egyéni metaadat-mezőként kezeli a rendszer. **PÉLDA** Az „accountNumber” beállításához hozzon létre egy „metadata.accountNumber” nevű oszlopot. A mezőnév maximális karakterszáma = 39 Az egyéni metaadatérték maximális karakterszáma = 2056
CustomMetadata	N	JSON-ban használatos. A kitöltendő egyéni metaadatmezők. A mező létrejön, ha nem létezik. Az objektum név/érték párok formájában tartalmaz adatokat. **PÉLDA** "accountNumber":"123456" A mezőnév maximális karakterszáma = 39 Az egyéni metaadatérték maximális karakterszáma = 2056
Felvétel 1	I	Használt a CSV. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs (fájl) neve. Ez lehet bármilyen támogatott felvételi formátum (audio/képernyő/kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megegyezik a felvétel médiatípusával. A kiterjesztés

		hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt. Maximális karakterszám = 128 Alapértelmezett = Nincs
Felvétel 2	N	Használt a CSV. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs (fájl) neve. Ez lehet bármilyen támogatott felvételi formátum (audio/képernyő/kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megegyezik a felvétel médiatípusával. A kiterjesztés hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt. Maximális karakterszám = 128 Alapértelmezett = Nincs
Felvétel 3	N	Használt a CSV. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs (fájl) neve. Ez lehet bármilyen támogatott felvételi formátum (audio/képernyő/kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megegyezik a felvétel médiatípusával. A kiterjesztés hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt. **JEGYZET** Hangfájlnak kell lennie, vagy az importálás sikertelen. Maximális karakterszám = 128 Alapértelmezett = Nincs
Felvétel2Eltolás	N	Használt a CSV. A Felvétel2 eltolása a Felvétel1-től. **PÉLDA** Egy hangfájl (WAV), amely 5 másodperccel azután indul el, hogy a képernyőfájl (WEBM) eltolása 5000 (5000 = 5 másodperc).

Név	Req?	Leírás
		Max karakter = hosszú

Név	Req?	Leírás
		Alapértelmezett = 0
Képernyő.Hely	N	CSV és JSON-ban használatos. A Képernyő alobjektumban. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs (fájl) neve. Ez lehet bármilyen támogatott felvételi formátum (audio/képernyő/kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megegyezik a felvétel médiatípusával. A kiterjesztés hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt. Maximális karakterszám = 128 Alapértelmezett = Nincs
Screen.StartTimeMs	N	Használt a CSV és a JSON. A Képernyő alobjektumban. A kezdő időpont ezredmásodpercben GMT-ben a képernyőfelvétel 1970-01-01 (UNIX idő) óta. Ez arra szolgál, hogy kiszámolja a képernyő eltolását az érintkezés indulásakor. Max karakter = hosszú Alapértelmezett = ContactStartTimeMs

CSV fájl példák

A CSV egy többrészes feltöltési kérelem részeként tölthető fel. A formátumra vonatkozó néhány szabály a következő.

- Az oszlopok száma változó. Például, ha mindig az ügyfél időzónáját szeretné használni, akkor nem kell szerepeltetnie az Időzóna oszlopot a CSV mezőben.
- A CSV oszlopok tetszőleges sorrendben lehetnek.
- Az egyes sorban lévő oszlopok számának meg kell egyeznie a fejlécoszlopok számával.
- Ha egy értékhez vessző tartozik, akkor azt idézőjelek közé kell tenni.
- Ha egy adott névjegy értéke nem ismert, de a fejléc létezik, használjon üres karakterláncot az oszlophoz.

JEGYZET A sikeres válasz formátuma JSON-ban történik, mivel a válasz minden névjegyhez és felvételhez hozzáad valamilyen állapotot.

Tele példa

Ez a példa egy olyan fájlt mutat be, amely minden lehetséges mezőt felhasznál a CSV fájlhoz.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocallId,CallId,CalledAddress,Vonal,CallingAddress,
Irány,Rögzítés1,Rögzítés2,Rögzítés2Eltolás,metaadat.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Rövid példa

Ez a példa csak a CSV fájlhoz szükséges mezőket mutatja.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

JSON fájl példák

A kapcsolatfelvételi adatok a CSV formátum alternatívájaként importálhatók a Webex WFO-ba JSON formátumban.

Tele Példa

A következő példa egy formázott JSON-fájlra.

```
{
    "AgentId" : " john.smith@acme.com ",
    "AssocCallId" : "103585664793254280",
    "CallId" : "30611848",
    "Hívott cím" : "1801",
    "Hívócím" : "1800",
    "ClientTimeZone" : "Középi szabványidő",
    "ContactStartTimeMs" : 1447075073000,
    "Irány" : 1,
    "Hang" :[
        {
            "Elhelyezkedés" : "25.wav",
            "StartTimeMs" : 1447075080000
        }
    ],
    "Képernyő" :[
            "Elhelyezkedés" : "25.webm",
            "StartTimeMs" : 1447075075000
    ],
    "CustomMetadata" :{
            "számlaszám" : "123456",
```

```
22                "osztály" : "értékesítés"
23            }
24    }
```

Rövid példa

Ez a példa csak a JSON-fájlhoz szükséges mezőket mutatja.

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

ZIP formátum

A ZIP formátum kezelése más, mint a CSV vagy a JSON, mivel ez olyan fájlok gyűjteménye, amelyek feldolgozása úgy történik, mintha a többrészes kérésben egyedi fájlok lennének.

- A fájl neve az a kulcs, amelyre hivatkozni kell a CSV/JSON fájlban.
- A ZIP-fájl bármely mappaszerkezete leegyenlődik és figyelmen kívül marad.

Például egy többrészes kérés a következőképpen néz ki.

```
1  batch.zip
2      batch.csv (2 sort tartalmaz, a call1 és call2 számára)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Ez a többrészes kérés úgy kerül feldolgozásra, mintha a fájlok mindegyike a ZIP-ben lenne, vagy mindegyik külön-külön a többrészes kérelemben.

Megjegyzés

- A fájlok sorrendje nem számít.
- A felvétel fájlnevet tartalmazó, de a felvételt nem tartalmazó névjegy feltöltése sikertelen lesz.

- A felvételt tartalmazó feltöltés nem hivatkozik CSV vagy JSON fájlban, figyelmen kívül hagyja ezt a felvételt.

FONTOS Rendelkeznie kell bérlői adminisztrátori hozzáféréssel, hozzáféréssel a tömeges névjegyimportáláshoz használandó adatkiszolgálóhoz, és be kell jelölnie a szerepköréhez tartozó tömeges importálási engedélyt.

A Data Server használata tömeges kapcsolatfelvételhez import

A névjegyek tömeges importálása API segítségével tömegesen tölthet fel névjegyeket az

adatkiszolgálón keresztül. A tömeges névjegyimportáláshoz API a következőkre van szükség:

- Webex WFO-rendszergazdai szerepkör engedélyezett tömeges importálási engedéllyel.
- Olvasási/írási hozzáférés az adatszerverhez.

Névjegyek tömeges feltöltése az adatszerveren keresztül:

ELŐFELTÉTEL Ahhoz, hogy a tömeges importálás sikeresen feltölthesse a fájlokat egy adatszerver használatával, az adatszervert a Webex WFO-n belül kell konfigurálni. Ez lehet egy olyan adatszerver, amelyet már használnak bármelyikhez
Más célra vagy új adatszerverre. Ha új adatkiszolgálót állít be tömeges importáláshoz, olvassa el az „Adatkiszolgáló konfigurálása” című témakört a *Webex WFO felhasználói kézikönyv*.

1. A Webex WFO-ban már konfigurált adatszerver használatához navigáljon a **Adatszerver konfigurációja** oldalon (Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurációja), és válassza ki az adatkiszolgálót.
2. A **Regionális adatszerver ACD Szinkronizálási beállítások** szakaszban, győződjön meg arról **Rögzítés engedélyezése** van kiválasztva, és hogy a **Általános (alapértelmezett**) ACD hozzá van rendelve.
3. Kattintson **Megtakarítás** .
4. Hozzon létre egy CSV (nem JSON) fájlt, amely tartalmazza az összes kötelező mezőt, valamint a hozzáadni kívánt opcionális mezőket.
5. A fájl előtagjaként írja be a CONTACT szót. A szó megkülönbözteti a kis- és nagybetűket, és nagybetűvel kell beírni.

PÉLDA
A CSV fájl neve ExampleContacts.csv. Át kell neveznie a CONTACT előtaggal az alábbiak szerint:

KAPCSOLAT.PéldaKapcsolatok.csv

6. Helyezze a CSV fájlt és az összes kapcsolódó médiafájlt a GIS <bérlő> mappájába az adatkiszolgálón. Ez a mappa a Regionális adatszerver GIS fájl helye mező által meghatározott helyen található az Adatszerver konfigurációja oldalon.

   PÉLDA C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Szerver\gis\<bérlő>

Szervezet tömeges importálása API

A API tömeges szervezetimportálást harmadik felek használják kapcsolattartó központjuk szervezeti felépítésének (csoportok, csapatok és személyek) feltöltésére a Webex WFO-ba.

A API csak csoportokat, csapatokat és személyeket szúr be és frissít. Soha nem törli, így biztonságosan importálhatja a szervezeti struktúra egy részhalmazát. Az importálás megismételhető, mert a API csak azokat a mezőket módosítja, amelyek változnak. Biztonságos ugyanazt a fájlt többször importálni.

Az importálás a csoportokat, csapatokat és személyeket az alábbiak szerint kezeli.

> **FONTOS** Ha CSV fájlt tölt fel csoportok vagy csapatok tömeges szervezeti importálásához, az oszlopfejléceknek meg kell egyeznie az alábbi táblázatok megfelelő kérés- és válaszmezőivel. pontosan. Egyik oszlopot sem lehet átrendezni vagy kihagyni, még akkor sem, ha az egyes bejegyzésekhez nem szükséges.

Csoportok API Protokoll és URI

URI	/api/upload/groups
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/forma-adatok

Csoportok. Egy csoportot a groupName oszlop azonosít. Ha a groupName értéke megegyezik egy meglévő csoporttal, akkor a rendszer azt a csoportot használja. Ha a groupName új, akkor létrejön egy csoport ezzel a névvel, és aktiválódik.

Csoportok API Kérelem és válasz Mezők

Név	Req?	Leírás
id	I	A csoport azonosítója a ACD-ben. Az azonosító számot a csoportadatok exportálásával és a kapott CSV fájlban való megtekintésével azonosíthatja. **JEGYZET** Ha a csoport egy új csoport, akkor az azonosítót 0-ra (nullára) kell állítani, különben az importálás sikertelen lesz.
név	I	A csoport neve. Max karakter = 60 Alapértelmezett = nincs
aktiváltDate	I	A csoport aktiválásának dátuma HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban. Alapértelmezett = aktuális dátum
deaktiváltDate	I	A csoport deaktiválásának dátuma HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban.

Csapatok API Protokoll és URI

URI	/api/upload/teams
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/forma-adatok

Csapatok. A csapatot a teamName oszlop azonosítja. Ha a teamName értéke megegyezik egy meglévő csapattal, akkor azt a csapatot használja a rendszer. Ha megváltozott a csoport, amelyhez a csapat tartozik, a kapcsolat frissül. Ha a teamName új, akkor egy csapat jön létre ezzel a névvel a megadott csoport alatt, és aktiválódik.

Csapatok API Kérelem és válasz Mezők

Név	Req?	Leírás
id	I	A csapat azonosítója a ACD-ben. Az azonosító számot a csapatadatok exportálásával és a kapott CSV fájlban való megtekintésével azonosíthatja. **JEGYZET** Ha a csapat új csapat, akkor az azonosítót 0-ra (nullára) kell állítani, különben az importálás sikertelen lesz.
név	I	A csapat neve. Maximális karakterszám = 60
aktiváltDate	I	A csoport aktiválásának dátuma HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban. Alapértelmezett = aktuális dátum
deaktiváltDate	I	A csoport inaktiválásának dátuma HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban.
parentGroupId	I	Annak a csoportnak a neve, amelyhez a csapat tartozik.
termelékenységÖsszeállítás	I	Azt jelzi, hogy a csapat statisztikáit bele kell-e foglalni, amikor a rögzítési szolgáltatás termelékenységi statisztikákat állít össze (igaz/hamis). Alapértelmezett = igaz

A jegyzőkönyvet API személyek és URI

URI	/api/upload/személyek
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Személyek. A személyeket e-mail, adLogin vagy acdId azonosítja. Ha ezen értékek bármelyike megfelel egy meglévő személynek, akkor a rendszer azt a személyt használja. Ha az adott személy csapattagsága, neve, időzónája, területi beállítása vagy aktív állapota megváltozott, a rendszer ennek megfelelően frissíti. Ha talál egyező személyt, a API soha nem törli ki a három azonosító egyikét sem

Ha már létezik érték. Ha például egyezés található az e-mail címen, de az importált CSV fájl nem tartalmaz ACD azonosítót a felhasználóhoz, de már van ilyen az adatbázisban, a meglévő érték nem lesz felülírva. Ha mindhárom személyazonosító új, létrejön egy új személy, aki megkapja az alapértelmezett ügyintézői szerepkört.

Személyek API Kérés és Válasz mezők

Név	Req?	Leírás
személyazonosító	I	A személy azonosítója Webex WFO-ban. Az azonosítószámot úgy azonosíthatja, hogy exportálja a személy adatait, és megtekinti azokat az eredményül kapott CSV fájlban. Használja a 0 (nulla) értéket, ha ez egy új személy.
E-mail	I	A felhasználó e-mail-címe. Karakterek maximális száma = 254 Alapértelmezett = nincs
keresztnév	I	A felhasználó utóneve. Karakterek maximális száma = 50 Alapértelmezett = nincs
vezetéknév	I	A felhasználó vezetékneve. Karakterek maximális száma = 50 Alapértelmezett = nincs
időzóna	N	Az ügynök időzónája. Alapértelmezett = Ügyfél időzónája Az időzónanevek teljes listáját lásd: Importálás és Felhasználók exportálása. **PÉLDA** Amerika/Chicago
adLogin	N	A felhasználó Active Directory-bejelentkezési neve. Karakterek maximális száma = 50 Alapértelmezett = nincs

Név	Req?	Leírás
tagcsoport	N	A csapat, amelyhez a felhasználó tartozik.
Aktivált	N	A felhasználó aktiválásának dátuma HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban. Alapértelmezett = aktuális dátum
Deaktivált	N	A felhasználó inaktiválásának dátuma a következő formátumban HH/NN/ÉÉÉÉÉ. MEGJEGYZÉS: Ha inaktiválni szeretne egy inaktivált felhasználót a felhasználók importálásakor, állítsa ezt a dátumot 2999.12.31-re.
színhely	N	A felhasználó által használt nyelv. Alapértelmezett = en
Szerepkörök	N	A felhasználóhoz rendelt szerepkörök. A több szerepkört a következők választják el egymástól: Pontosvesszőt.
Hatókörcsoportok	N	A felhasználó hatókörén belüli csoportok. Több csoport pontosvesszővel elválasztva.
ScopeTeams	N	A felhasználó hatókörén belüli csoportok. Több csapat pontosvesszővel elválasztva.
enableScheduling	N	Azt jelzi, hogy a felhasználó Igaz vagy Hamis formátumban ütemezhető (Csak WFM). Alapértelmezett = hamis
Kilátás nyílik	N	A felhasználóhoz rendelt nézetek WFM (csak WFM). Alapértelmezett = nincs
mainView	N	A felhasználó fő nézete WFM (csak WFM). Alapértelmezett = nincs
vállalatStartDate	N	Az a dátum, amikor a felhasználó elkezdett dolgozni a vállalatnál a következő formátumban HH/NN/ÉÉÉÉ (WFM csak). Alapértelmezett = nincs

Név	Req?	Leírás
companyEndDate	N	Az a dátum, amikor a felhasználó elhagyta a vállalatot HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban (csak WFM). Alapértelmezett = nincs
részleg StartDate	N	Az a dátum, amikor a felhasználó elkezdett dolgozni a részleggel HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban (csak WFM). Alapértelmezett = nincs
employeeId	N	A felhasználó alkalmazottazonosítója (csak WFM esetén). Alapértelmezett = nincs
rang	N	A felhasználó rangja a contact centeren belül (csak WFM). Alapértelmezett = nincs
qmViews	N	A felhasználóhoz rendelt nézetek QM (csak QM). Alapértelmezett = nincs
isReconcileOnly	N	Ha ki van választva, az ügynök átjárórögzítést használ, és az ügynök összes hívásához hívás utáni egyeztetésre van szükség (csak QM). Alapértelmezett = nincs
scopetenant	N	Ha IGAZ értékre van állítva, a felhasználó hatóköre az összes csoportra, csapatra és felhasználóra kiterjed. Ha HAMIS értékre van állítva, a felhasználó hatóköre megegyezik a Hatókörcsoportok és a Hatókörcsoportok mezőkben konfigurált hatókörrel (igaz/hamis). Alapértelmezett = nincs
acdId	I	A felhasználó azonosítója a ACD. Alapértelmezett = nincs MEGJEGYZÉS: Ezt a mezőt kötelező kitölteni, ha bejelölte az "Ütemezés engedélyezése ennél a felhasználónál" jelölőnégyzetet.
acdServerId	I	Annak a ACD azonosítója, amely a felhasználó adatforrása.

Név	Req?	Leírás
		Alapértelmezett = nincs MEGJEGYZÉS: Ezt a mezőt kötelező kitölteni, ha bejelölte az "Ütemezés engedélyezése ennél a felhasználónál" jelölőnégyzetet.

CSV fájl Példák

Példák csoportok CSV

```
id,name,activated Date,deaktiváltDátum
0,Értékesítés,2018.04.01,2019.01.01
0,Pénzügy,01/04/2018,0180182019
```

Példa a Teams CSV

```
id,name,activated Date,deaktiváltDate,parentGroupId,productivity Compilation
0,Autóértékesítés, 2018.04.01,2019.01.01,Értékesítés,Igaz
0,Alkatrész értékesítés, 01/04/2018,01/01/2019,Értékesítés,Hamis
```

Tömeges jelentésadat-exportálás API

A Tömeges jelentésadat-exportálási API lehetővé teszi az adatok lekérését a jelentésekből az Adatkezelőben. Ha a kért adatok túl nagyok ahhoz, hogy azonnal visszaküldjék őket, akkor egy kérelemazonosítót biztosít az adatok lekéréséhez, ha készen állnak.
Miután konfigurálta a szűrőket a jelentésben az Adatkezelőben, módosíthatja a jelentés paramétereit a API hívásban.

> MEGJEGYZÉS: Minden exportálási kérelemben legfeljebb 1 000 rekord exportálható. Ha több mint 1 000 rekordot kell exportálnia, hozzon létre több, korlátozottabb exportálást.

GET Tömeges jelentésadatok exportálása API

A tömeges jelentésadatok exportálása API GET metódusa lehetővé teszi egy korábbi kérés állapotának ellenőrzését vagy az adatok lekérését egy aszinkron kérelemből egy kérelemazonosító használatával.

> MEGJEGYZÉS: A GET vagy POST műveletre adott válasz kérelemazonosítót tartalmaz, ha a kért adatok túl nagyok vagy nem küldhetők vissza gyorsan.

TÖMEGES jelentésadatok LEKÉRÉSE API protokoll exportálása és URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Módszer	GET
Engedély	Jelentéskészítés
Tartalom típusa	Szöveg/CSV
Paraméterek	requestId

TÖMEGES jelentésadatok LEKÉRÉSE API kérelemmezők exportálása

Név	Kötelező	Leírás
Kérelem azonosítója	I	A POST művelet végrehajtásakor visszaadott kérelemazonosító

GET tömeges jelentésadatok Példa API JSON-fájl exportálására

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.


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


POST tömeges jelentésadatok exportálása API

A tömeges jelentésadat-exportálási API POST metódusa az adatokat egy jelentésből adja vissza az Adatkezelőben. Ha a kért adatok elég kicsik ahhoz, hogy gyorsan visszaküldhetők legyenek, a válasz törzse CSV formátumban tartalmazza a jelentés adatait. Ha a kért adatok túl nagyok vagy nem küldhetők vissza gyorsan, a válasz törzse tartalmazza a kérelemazonosítót, amely felhasználható az adatok későbbi lekéréséhez.

> **FONTOS** : Ez a API elavult. Csak azon meglévő Cisco-ügyfelek számára érhető el, akik már használják. Ha használni szeretné ezt a API, forduljon a Cisco ügyfélszolgálatához.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Módszer	POST
Engedély	Jelentéskészítés
Tartalom típusa	Szöveg/CSV
Paraméterek	reportId

POST kérelem mezők

Név	Leírás
Séma neve	A API egy részének sémaneve. Ezeket át kell másolni a JSON-fájl példa.
Művelet	A feladat, amelyet a API el kell végeznie. Ebben az esetben "Export_CSV".
QName	A minősített név. Ezeket az információkat úgy találhatja meg, hogy megnyitja a jelentést az Adatkezelőben, majd megnyitja a böngészőkonzolt. Keresse meg a RENDER_REACT_REPORT **karakterláncot** a konzolon a QName megkereséséhez.
Kódolt paraméterértékek	Az alapértelmezett jelentéshez képest módosítani kívánt értékek. A(z) Az itt megadott paramétereket először konfigurálni kell a jelentésben az Adatkezelőben. Lásd: Jelentésszűrő konfigurálása.
Ellensúlyoz	A táblázat felső, bal szélső cellája és az a cella közötti távolság, amelyből a API az adatok visszaadását el kell kezdenie. Az eltolás első előfordulása a törzskérelemben sorokat, a második példány oszlopokat jelez.
Korlát	A API által visszaadott legnagyobb számú cella. A törzskérelem korlátjának első előfordulása sorokat, a második példány oszlopokat jelez.

Példa JSON-fájlra


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


Válasz mezők

Erre a API két lehetséges válasz létezik. Ha az adatok gyorsan visszaadhatók, a szinkron válasz CSV formátumban tartalmazza a kért adatokat. Ha a kért adatok nem adhatók vissza gyorsan, a válasz tartalmazni fog egy JSON-választ a kérelem azonosítójával és a kérés állapotával. Ezek a kimenetek az alábbi táblázatokban meghatározott mezőket tartalmazzák.

Szinkron válasz

Mező	Leírás
Tartalom típusa	A tartalom formátuma. Csak CSV formátum érhető el.
Tartalom terjedelme	Az elérhető sorok és oszlopok teljes száma beszerezhető.
Törzs	A jelentés adatai CSV formátumban.

Aszinkron válasz

Mező	Leírás
Kérelem azonosítója	A tartalom formátuma. Csak CSV formátum érhető el.
Állapot	A kérés aktuális állapota. MEGJEGYZÉS: A nem feldolgozható üzenetek azonnal egy üzenetsorba kerülnek, és feladatként tárolódnak az adatbázisban, így Nyomon követhető. Az állapotmező megjeleníti a feladat állapotát a hívás időpontjában. A következő állapotok egyike jelenik meg. ▪ Sorba állítva – A kérés rögzítése sikeresen megtörtént az üzenetsorban és az adatbázisban. ▪ Feldolgozás – A várólistán lévő üzenet feldolgozása folyamatban van, de még nem érte el a végső állapotok egyikét sem. ▪ Sikertelen – A kérés nem teljesíthető. ▪ Megszakítva – A kérés leállt. ▪ Lejárt – A feladat feldolgozásához rendelkezésre álló idő lejárt. ▪ Feketelista – A hívások száma meghaladta a korlátot, és ezt a hívást a rendszer nem viszonozza.

Fájl példa

Az alábbi példa egy formázott kérést mutat be.

JSON-kérés


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

Jelentésszűrő konfigurálása

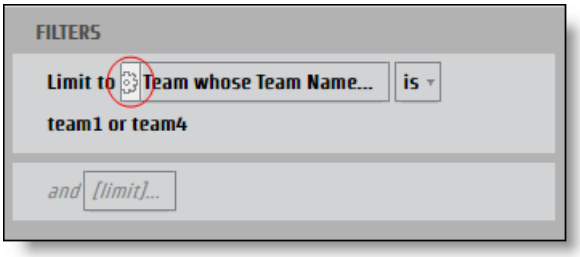
A tömeges jelentésadat-exportálási API egyik funkciója, hogy a API hívásakor módosíthatja a jelentés szűrőit. A szűrőket a POST kérés szövegének szerkesztésével konfigurálhatja. Ha a API használatával módosítani szeretne egy szűrőt, előzetesen módosítania kell a jelentést az Adatkezelőben.

A paraméter konfigurálása az Adatkezelőben

Ha úgy szeretne beállítani egy szűrőt, hogy az API hívással frissíthető legyen, szerkesztenie kell a szűrő paramétereit az Adatkezelőben.

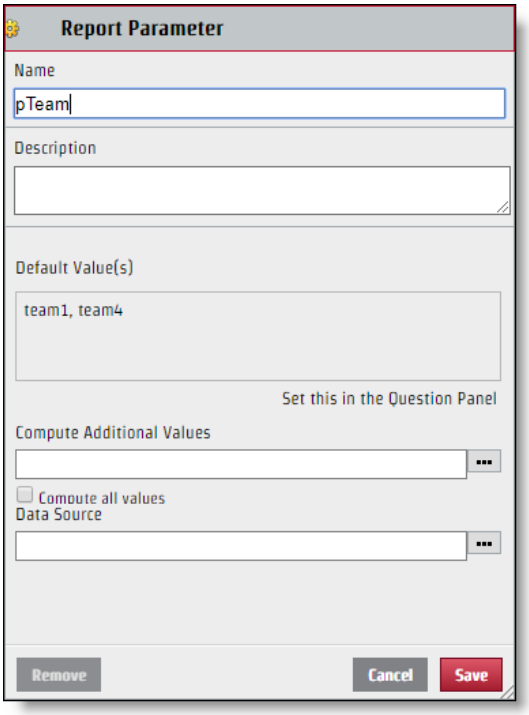
A paraméter konfigurálása

1. Nyissa meg az exportálni kívánt jelentést az Adatkezelő Jelentések listájából.
2. Kattintson a Szerkesztés **gombra** a Kérdés panel megnyitásához.
3. A Kérdés panel Szűrők szakaszában kattintson a frissíteni kívánt szűrő melletti Paraméter ikonra. A Paraméter ikon úgy néz ki, mint egy fogaskerék része, és a Szűrő mező bal oldalán található. Az alábbi képen a Paraméter ikon pirossal van bekarikázva.



   Megnyílik a **Jelentésparaméter** párbeszédpanel.

4. Adjon meg egy nevet a **JSON-kulcsként használható paraméter Név** mezőjében.

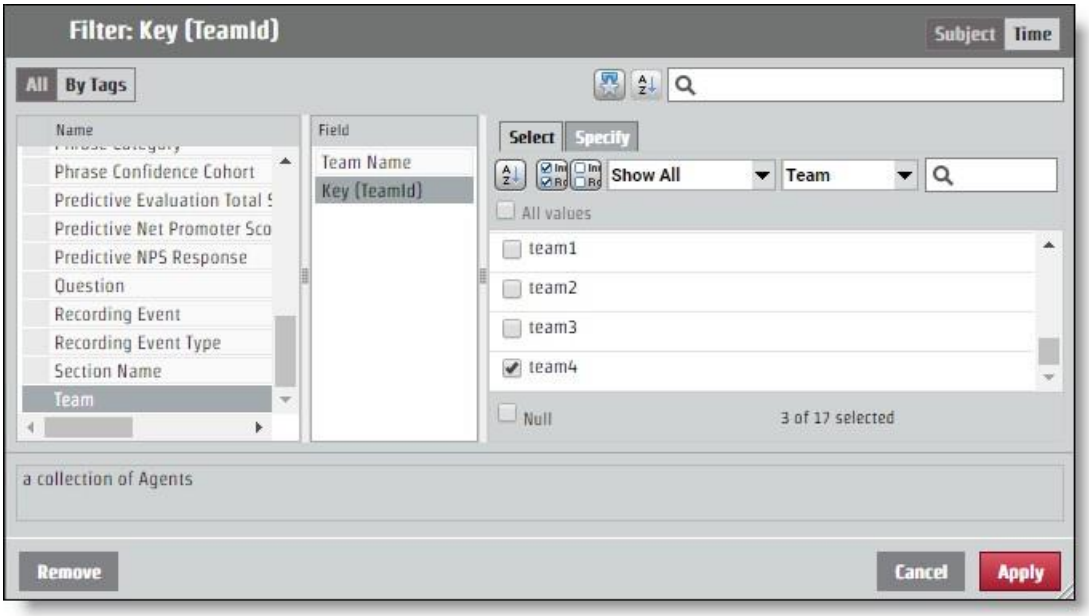


5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

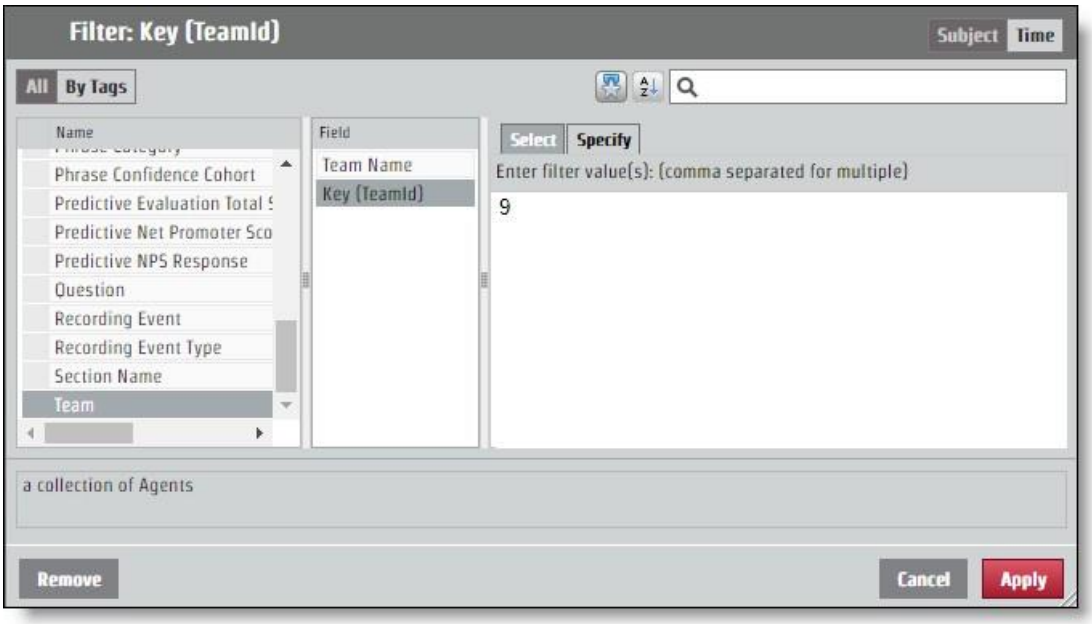
A szűrő konfigurálása után szerkeszthető a API kérésen keresztül. Bár a létrehozott paraméternév a JSON-kulcs-érték párban a kulcs neve, a Szűrő párbeszédpanel Kiválasztás szakaszában megjelenő érték nem feltétlenül a JSON-fájlhoz használandó érték. A JSON-fájl megfelelő javításához azonosítania kell az érték konkrét nevét.

Az adott érték azonosítása

1. Kattintson az **azonosítani kívánt értékeket tartalmazó Szűrő** mezőre a Kérdés panelen a Szűrő párbeszédpanel megnyitásához.
2. Csak az azonosítani kívánt érték melletti jelölőnégyzetet jelölje be.



3. Nyissa meg a **Megadás** lapot. Az adott érték megjelenik a Szűrőérték CSV ablaktáblán.



JSON konfigurálása a API kéréshez

A paraméter elnevezéséből és az érték azonosításából meghatározott kulcs-érték párt hozzá kell adni a JSON-kéréshez. A szűrő módosítása a **kódolt ParamValues** mezőn keresztül történik.

Ha a jelentés az összes csapat adatait adja vissza, de csak a "9" konkrét értékű csapattól szeretne információkat, a kódolt ParamValues JSON-nak az alábbi példához hasonlóan kell kinéznie. Ebben a példában a paraméter neve "pTeam" volt, így ez a JSON-fájl kulcsa.

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

Tartományszűrők konfigurálása

Egy paraméter konfigurálásának folyamata egy adott időtartományból származó információk visszaadására ugyanúgy működik, mint bármely más szűrő encodedParamValues mezőjének szerkesztése. Számos meghatározott időszak létezik, például év, hónap és negyedév. Az adott időszakokhoz tartozik egy **Specify** lap, amely ugyanúgy működik, mint bármely más szűrőérték. Tartományok is rendelkezésre állnak: Relatív dátum és Dátumtartomány. Minden kezdési időponthoz különböző értékekre van szükség a JSON-fájlban.

Dátumtartomány

A Dátumtartomány beállítás pontos dátumokat használ a tartomány meghatározásához. A API UNIX korszakidőt használ, ezért a tartomány paramétereként használni kívánt dátumokat és időpontokat konvertálni kell.

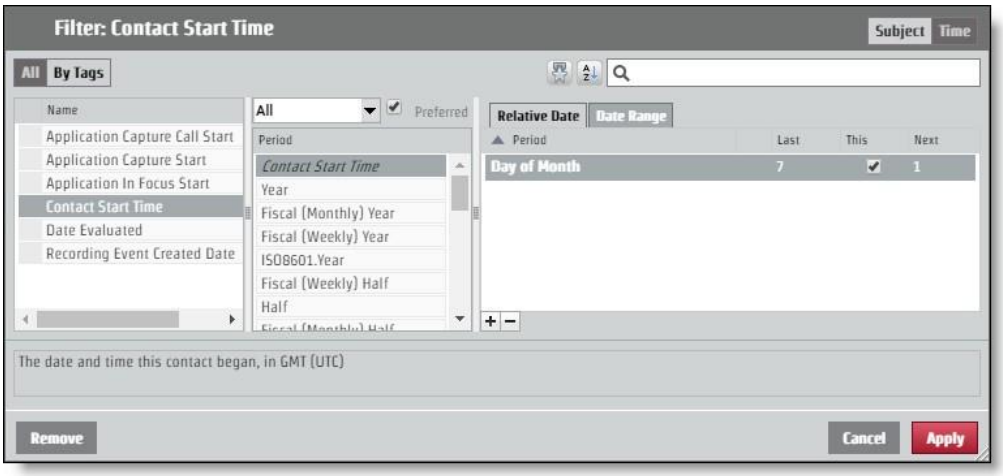
> **AJÁNLOTT ELJÁRÁS:** Azok a jelentések, amelyek nem adnak meg végtartományt, minden információt lekérnek a tartomány kezdési időpontjától. Ismétlődő jelentések esetén használhatja ezt a funkciót, és kihasználhatja az utolsó időt
> Elemet a jelentésben, amely UNIX-korszakidő szerint lesz formázva, és ezt a számot fogja használni az új tartomány kezdeteként. Ily módon megkaphatja az összes szükséges információt, és soha nem kell lefordítania az időket UNIX Epoch időre.

A 2017. június 15-i időtartományt konfiguráló kérések esetében az encodedParamValues az alábbi példához hasonlóan kell kinéznie. Ebben a példában a paraméter neve "pDate".

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

Relatív dátum

A Relatív dátum beállítás meghatározott dátumok nélküli tartományt hoz létre. Ez magában foglalja az aktuális dátumhoz viszonyított időszakokat is. A Szűrő párbeszédpanelen kiválaszthat egy időszakot, és meghatározhatja, hogy szeretne-e bizonyos számú időszakot a jelenlegi, az aktuális időszak és bizonyos számú jövőbeli időszak előtt. A következő példában az időtartomány az elmúlt hét napra, a mai napra és a holnapra van beállítva.



Ahhoz, hogy ezt az elrendezést a API kérésen keresztül kérje, az encodedParamValues értéknek az alábbi példához hasonlóan kell kinéznie. Ebben a példában a paraméter neve "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}]}}]",
...

Kategóriák és kifejezések API

Ezzel a API használhatja a kategória- és kifejezéslisták

kezeléséhez. Ezeket a módszereket a kategóriák és kifejezések

API használják:

- Lekérés – Kategória- és kifejezésinformációk beolvasása
- Bejegyzés – Kategóriákat és kifejezéseket hoz létre
- Put – Frissíti a kategória- és kifejezésadatokat
- Törlés – Kategória- és kifejezésinformációk törlése

Kategóriák és kifejezések TÖRLÉSE API

Ez a módszer törli a kategória- és kifejezésadatokat.

DELETE protokoll és URI-k

Uri: Kategória kifejezés	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/kifejezés
Módszer	TÖRÖL
Engedélyek	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Rendszergazda Text Analytics Bérlő felügyelete
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

PÉLDA

Kategória: /api/rest/cas/phraselist?id=13 törlése

Kifejezés törlése: /api/rest/cas/phrase?id=7

Név	Leírás

A rendszer a következőkkel válaszol:

{"törölve":1}

GET kategóriák és kifejezések API

Ez a metódus kategória- és kifejezésinformációkat kér le.

GET protokoll és URI-k

Uri:	
Kategória	/api/rest/cas/phraselist
kifejezés	/api/rest/cas/kifejezés
Módszer	GET
Engedélyek	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Rendszergazda Text Analytics Bérlő felügyelete
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

GET válasz mezők

Név	Leírás
Kategóriák	Az Analytics-kategóriákkal kapcsolatos részletes információk.
azonosító	Kategória azonosítója.
leírás	A kategória leírása.
languageId	A nyelvet meghatározó karakterlánc. **PÉLDA:** US English = en-us

Név	Leírás
frázis	Az Analytics-kifejezésekkel kapcsolatos részletes információk.
frázis	Keresendő kifejezés.
Fonetikus	A keresendő kifejezés fonetikus helyesírása.
hangokTetszik	A kifejezés alternatív változatai, amelyek úgy hangzanak, mint a célkifejezés.
bizalom	Konfidenciaérték, amely a lekérés helyességének valószínűségét jelzi.
azonosító	A mondat azonosító száma.
categoryId	A kifejezés kategóriaazonosító száma.
állam	Az ügynök kapcsolati állapota.

POST kategória és kifejezések API

Ez a metódus kategória- és kifejezésinformációkat hoz létre.

POST protokoll és URI-k

Uri: Kategória a kifejezés	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/kifejezés
Módszer	POST
Engedélyek	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Text Analytics Bérlő felügyelete
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

POST válaszmezők

Név	Leírás
kategória	Az Analytics-kategóriákkal kapcsolatos részletes információk.
leírás	A kategória leírása.
languageId	A nyelvet meghatározó karakterlánc. **PÉLDA:** US English = en-us

PUT kategóriák és kifejezések API

Ez a módszer frissíti a kategória- és kifejezésinformációkat.

PUT protokoll és URI-k

Uri: Kategória kifejezés	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/kifejezés
Módszer	PUT
Engedélyek	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Rendszergazda Text Analytics Bérlő felügyelete
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

PUT válaszmezők

Név	Leírás
Kategóriák	Az Analytics-kategóriákkal kapcsolatos részletes információk.

Név	Leírás
azonosító	Kategória azonosítója.
leírás	A kategória leírása.
languageId	A nyelvet meghatározó karakterlánc. **PÉLDA:** US English = en-us
frázis	Az Analytics-kifejezésekkel kapcsolatos részletes információk.
frázis	Keresendő kifejezés.
Fonetikus	A keresendő kifejezés fonetikus helyesírása.
hangokTetszik	A kifejezés alternatív változatai, amelyek úgy hangzanak, mint a célkifejezés.
bizalom	Konfidenciaérték, amely a lekérés helyességének valószínűségét jelzi.
azonosító	A mondat azonosító száma.
categoryId	A kifejezés kategóriaazonosító száma.
állam	Az ügynök kapcsolati állapota.

PÉLDA JSON FÁJL LEKÉRÉSÉRE/KÖZZÉTÉTELÉRE/ELHELYEZÉSÉRE

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be kategóriák és kifejezések lekéréséhez, létrehozásához és frissítéséhez:

```
{
        "kategóriák": [{
                "id": szám, "kategória":
                karakterlánc, "leírás":
                karakterlánc, "languageId":
                "en-us"
            },
            ....
        ],
        "kifejezések": [{
```

"kifejezés": karakterlánc,
"fonetikai": karakterlánc,
"soundslike": karakterlánc,
"bizalom": szám, "id": szám,
"categoryId": szám, "állapot":
szám

},
...
],
"megbízhatóság": szám
}

Lépjen kapcsolatba az eszközzel API

A Kapcsolattartó eszköz API segítségével lekérheti az eszközök listáját.

Lépjen kapcsolatba az eszközzel API protokollal és URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
Módszer	GET
Engedélyek	A QM adminisztrálása

Paraméterek

Mező	Req?	Típus	Leírás
includeUnconfiguredDevices	N	Logikai	Ha true (igaz) értékre van állítva, a rendszer a nem konfigurált eszközöket is tartalmazza. Alapértelmezett = hamis Elfogadott értékek. ▪ true ▪ false
itemsPerPage	N	Szám	Az oldalanként megjelenő elemek száma.
sortColumn	N	Szöveg	személyazonosító
sortDirection	N		Beállítások ▪ Növekvő ▪ csökkenő

Kapcsolatfelvételi eszköz API JSON-fájl példák

Példa válaszfájlra

```
[{
```

```
        "azonosító": 1,
        "név": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configured":
        true, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": hamis,
        "isStereo": hamis,
        "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "azonosító": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extension": "8013", "partition":
                "Útvonal-partíció"
            }
        ]
    }
```

Tömeges érintkezési eszköz API

Használja a Kapcsolatfelvételi eszköz tömeges API eszközök tömeges hozzáadásához.

Lépjen kapcsolatba a Device Bulk API protokollal és URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Módszer	POST
Engedélyek	A QM adminisztrálása

További információkért lásd: Kapcsolat az eszközzel API .

Kapcsolatfelvétel az eszközzel TÖMEGES API JSON-fájl példák

Példa válaszfájlra


```
{
    "hozzáadás": [
        {
            "konfigurált": igaz,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "kiterjesztés": "7003", "id": 424032, "partíció": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "mellék": "7103", "id": 424033, "partíció": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "azonosító": 239,
            "isRecordingTones": hamis,
            "isStereo": hamis,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "név": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "konfigurált": igaz,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "kiterjesztés": "7004", "id": 412459, "partíció": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "frissítés": [
            {
                "konfigurált": igaz,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "mellék": "9504",
"id": 412466, "partíció": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "azonosító": 88,
                "isRecordingTones": hamis,
                "isStereo": hamis,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "név": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "konfigurált": igaz,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "mellék": "9503",
"Azonosító":  1, "partíció": ""}],
41251
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "azonosító": 86,
                "isRecordingTones": hamis,
                "isStereo": hamis,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "név": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Kapcsolat API

A Névjegy API lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy konkrét névjegyeket keressenek, majd Webex WFO-hoz kapcsolódva lejátszhassák azokat a médialejátszóban.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
Módszer	GET
Engedélyek	Névjegyek keresése
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Paraméterek	ID = egy meglévő kapcsolat azonosítója. Ez az erőforrás URI megkeres egy adott kapcsolatazonosítót. Ha az {id} nem létezik, a válasz üres lista helyett hibakódot ad vissza. beginTime = <a névjegyek kezdő időbélyege>

Kérési mezők

MEGJEGYZÉS: Ha a beginTime paramétert használja, akkor az endTime paramétert is használni kell a URI lekérdezésben.

Paraméter	Leírás
ügynök	A felhasználó azonosítója. Az elfogadott érték egy egész számazonosító. A paraméter ("ágens") megkülönbözteti a kis- és nagybetűket, és csak kisbetűsnek kell lennie. Ha egy felhasználó a paramétert nagy A-val használja, akkor minden ügynököt visszaad. SZABADON VÁLASZTHATÓ
Ani	A hívás automatikus számazonosítása (ANI). Más szóval az ANI azonosítja a hívó fél számát. Az elfogadott érték karakterlánc csillaggal (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterekkel.

Paraméter	Leírás
	Ez a paraméter nulla vagy több alkalommal is megjelenhet egyetlen lekérdezésben. **PÉLDA** `kapcsolat?ani=1234&ani=4567` Ha egy paraméterhez több értéket ad meg, a lekérdezés ezeket az értékeket a VAGY értékkel kombinálja (vagyis az előző példa ani=1234 VAGY ani=4567 értékkel keres kapcsolatokat). SZABADON VÁLASZTHATÓ.
assocCallId kapcsolattartókat	A társított kapcsolattartó-azonosító, amely egy ügyfél alapján összeköti a tapasztalat. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
beginDate	Csak azokat a rekordokat adja vissza, amelyek a megadott napon vagy azt követően kezdődnek. FORMÁTUM: ÉÉÉÉ-`HH-DD`. Ha nincs megadva tartomány, és a beginDate nincs megadva, az alapértelmezett érték a mai napot megelőző 60 nap.
beginTime	A beginDate paraméterrel együtt használva a megadott dátumon és időpontban vagy azt követően kezdődő rekordok visszaadására szolgál. FORMÁTUM: `HÓ:PP`.
hívóazonosító	Harmadik fél integrációjából származó kapcsolatazonosító. Az elfogadott érték sztring. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
canEvaluate érték	Azt jelzi, hogy a felhasználó ki tudja-e értékelni ezt a kapcsolatot. Az elfogadott igaz. Az Igaz érték akkor adja vissza a kapcsolatot, ha a felhasználó ki tudja értékelni a kapcsolatot, amikor be van jelentkezve Webex WFO-ba. SZABADON VÁLASZTHATÓ. Ha nem adja meg ezt a paramétert, a lekérdezés nem szűri a kapcsolattartókat. ÉRTÉK: Igaz, ha a bejelentkezett felhasználó ki tudja értékelni a kapcsolatot.
dateEvaluatedEnd	A kiértékelt szűrt kapcsolattartók tartományának záró dátuma. FORMÁTUM: ÉÉÉÉ-`HH-DD`.
dateEvaluatedStart	A kiértékelt szűrt kapcsolattartók tartományának kezdő dátuma. FORMÁTUM: ÉÉÉÉ-`HH-DD`.
DNIS	A híváshoz tárcsázott számazonosító kiszolgáló (DNIS). Más szóval, a hívott szám. Az elfogadott érték karakterlánc csillaggal (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterekkel. Ez a paraméter nulla vagy több alkalommal is megjelenhet egyetlen lekérdezésben.

Paraméter	Leírás
	Mikor

Paraméter	Leírás
	több értéket ad meg egy paraméterhez, a lekérdezés ezeket az értékeket a VAGY értékkel kombinálja. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
endDate	Csak azokat a rekordokat adja vissza, amelyek a megadott dátum előtt kezdődnek. FORMÁTUM: ÉÉÉÉ-`HH-DD`. Ha nincs megadva tartomány, és az endDate nincs megadva, az alapértelmezett érték a mai.
endTime rekordokat adja vissza.	Az endDate paraméterrel együtt használva a megadott dátum előtt kezdődő FORMÁTUM: `HÓ:MM:SS`.
kizár	Egységes erőforrás-azonosítót (URI) ad vissza a megadott értékhez. Kattintson a URI a megadott értékhez társított adatok megtekintéséhez. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ event – Az eseményadatokra mutató URI ad eredményül. ▪ metaadatok – A metaadatokra mutató URI ad vissza. ▪ metadata.key1 – Egy URI ad vissza, amely a key1 attribútumra mutat a metadata objektumon belül.
kibővít	A megadott értékhez társított összes adatot adja vissza URI helyett. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ esemény – Kiterjeszti az összes eseményt, hogy az összes eseményadatot tartalmazza, ne csak a URI. ▪ metaadatok – Az összes metaadatot kibontja, nem csak a URI. ▪ metadata.key1 – Csak a key1 attribútumot bontja ki a metadata objektumon belül.
keresztnév	Az ügynök utóneve. Az elfogadott érték karakterlánc tetszőleges számú csillaggal (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterrel. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
csoport	Egy csoport azonosítója. Az elfogadott érték egész számazonosító.
SZABADON VÁLASZTHATÓ. hasRecording	Csak a felvételhez társított névjegyeket adja vissza. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ true ▪ false

Paraméter	Leírás
	Ha nem adja meg ezt a paramétert, a lekérdezés nem szűri a kapcsolattartókat felvételek alapján.
óra szempontjából.	A kapcsolattartók értékelése meg van-e jelölve az emberi erőforrások (HR) SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ true ▪ false ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
inProgress ÉRTÉKREND:	A kapcsolat kiértékelése folyamatban van-e. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ▪ true ▪ false ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
vezetéknév	Az ügynök vezetékneve. Az elfogadott értékek tetszőleges számú csillag (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterrel. Ez a paraméter nulla vagy többször is megjelenhet egyetlen lekérdezésben. Amikor több értéket ad meg egy paraméterhez, a lekérdezés ezeket az értékeket a VAGY-val kombinálja. VÁLASZTHATÓ.
határ	Egy URL-paraméter, amellyel növelhető az összesített eredmény és nagyobb eredményhalmazok érhetők el. VÁLASZTHATÓ. **FONTOS** E paraméter használata negatívan befolyásolhatja a teljesítményt. A Cisco 100 vagy kevesebbet ajánl.
vonal	A hívás mellékállomása (a hívást rögzítő ügynök szemszögéből). Az elfogadott érték egy karakterlánc csillaggal (*) vagy kérdőjelekkel (?) helyettesítő karakterekkel. Ez a paraméter nulla vagy többször is megjelenhet egyetlen lekérdezésben. Ha egy paraméterhez több értéket ad meg, a lekérdezés
	ezeket egyesíti

Paraméter	Leírás
	értékek VAGY-val. VÁLASZTHATÓ.
metaadatokat	A metaadat mező. VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKEK: ▪ <kulcs>~<operátor>~<érték> Ahol a <key> a Monitoring and Recording Administrator alkalmazásban konfigurált metaadatmező neve, és pontosan meg kell egyeznie a konfigurált metaadatnévvel. Az <operátor> az alábbiak egyike: ▪ egyenlő ▪ -vel kezdődik ▪ -vel végződik ▪ tartalmaz Az <érték> tartalmazhat egy karakterláncot csillag (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterekkel. Ez a paraméter nulla vagy többször is megjelenhet egyetlen lekérdezésben. Ha egy paraméterhez több értéket ad meg, a lekérdezés ezeket az értékeket a VAGY-val kombinálja. Ha nem ad meg értéket, a lekérdezés visszaadja az összes olyan névjegyet, amely rendelkezik metaadatokkal a megadott kulcshoz.
Jóváhagyást igényel	A kapcsolatértékelés jóváhagyásra szorul-e. VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKEK: ▪ true ▪ false ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
szám	A névjegyben használt bármely szám (ANI vagy DNIS). Az elfogadott érték egy karakterlánc csillaggal (*) vagy kérdőjelekkel (?) helyettesítő karakterekkel. Ez a paraméter nulla vagy többször is megjelenhet egyetlen lekérdezésben. Amikor több értéket ad meg egy paraméterhez, a lekérdezés ezeket az értékeket a VAGY-val kombinálja. VÁLASZTHATÓ.

Paraméter	Leírás
telefonszám	A névjegyben használt bármely szám (ANI, DNIS vagy vonal). Az elfogadott az érték egy karakterlánc csillaggal (*) vagy kérdőjellel (?) helyettesítő karakterekkel. Ez a paraméter nulla vagy egyszer jelenhet meg egyetlen lekérdezésben. VÁLASZTHATÓ.
tartomány	Egy fejlécparaméter, amely lehetővé teszi az eredmények lapozását. Ahol "elemek=<1-200>". VÁLASZTHATÓ. **LEGJOBB GYAKORLAT** A tartomány paraméter a limit lekérdezési paraméterrel együtt használható, ami növeli a összesített eredmények.
Gólt szerzett	A névjegy pontozása megtörtént-e. VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKEK: ▪ true ▪ false ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
keresési statisztika	A „számlálásnak” megfelelő elérhető rekordok teljes számát adja vissza. Ahol elfogadott értékek: ▪ true ▪ hami s OPCIONÁL IS.
csendIdőtartam (ezredmásodpercben) rögzítve van	Csak azokat a névjegyeket adja vissza, amelyeknél az időtartam A csend egyenlő vagy nagyobb, mint a megadott érték. **PÉLDA** silenceDuration=5000 olyan névjegyeket ad vissza, ahol egy vagy több rögzített némaság van egyenlő vagy nagyobb Mint 5 másodperc. VÁLASZTHATÓ.
csendEsemények vagy	Csak azokat a névjegyeket adja vissza, ahol a némítási események száma egyenlő

Paraméter	Leírás
	Nagyobb, mint a megadott érték. **PÉLDA** silenceEvents=5 olyan névjegyeket ad vissza, ahol 5 vagy több némítási esemény van. VÁLASZTHATÓ
megjelölt	Megjelölték-e a névjegyet. Az elfogadott logikai értékek a következők: ▪ true ▪ false ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis) OPCIONÁLIS.
talkOverDuration (ezredmásodpercben).	Csak azokat a névjegyeket adja vissza, ahol a rögzített beszélgetés időtartama Over események egyenlőek vagy nagyobbak a megadott értéknél. **PÉLDA** talkOverDuration=5000 olyan névjegyeket ad vissza, ahol egy vagy több rögzített beszélgetés történt a vagy Több mint 5 másodperc. VÁLASZTHATÓ.
talkOverEvents	Csak azokat a névjegyeket adja vissza, amelyeknél a beszélgetések száma egyenlő vagy Nagyobb, mint a megadott érték. **PÉLDA** talkOverEvents=5 olyan névjegyeket ad vissza, amelyekben 5 vagy több eseményről van szó. VÁLASZTHATÓ.
csapat	Egy csapat azonosítója. Az elfogadott érték az egész szám. VÁLASZTHATÓ.
edzés	A kapcsolati értékelés képzésre lett-e jelölve. VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKEK: ▪ true

Paraméter	Leírás
	▪ false ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
típus	A kapcsolat típusa. A típus paraméter szűri a névjegyeket a feltöltési állapotok alapján. VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKEK: ▪ minőség ▪ archívum Ha nem adja meg ezt a paramétert, a lekérdezés nem szűri a feltöltési állapotokat. **MEGJEGYZÉS** Az archívum felhasználói szerepkörének csak globális hatóköre van, ha megadja az archívum típusát.

Kombinációs keresés végrehajtása

A következő kérés a 2018. 01. 01-én (GMT) vagy azt követően minőségi okokból rögzített összes névjegy listáját adja vissza.

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

Keresés végrehajtása metaadatkulcs használatával

A következő kérés visszaadja a telefonnak hívott metaadatokkal rendelkező összes névjegy listáját.

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

A következő visszaadja az összes, ügyfélszám nevű metaadatokkal rendelkező partner listáját.

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

Keresés végrehajtása egy adott értékű metaadatkulcs használatával

A következő kérelem a 555-1234 metaadatértékkel rendelkező partnerek listáját adja vissza.

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

A csend keresése Események

A következő kérelem egy olyan névjegylistát ad vissza, amely két vagy több 10 másodperces vagy hosszabb némítási eseményt tartalmaz.

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

JSON fájl Példa

{
"hr" : hamis, "dnis" :
"2111",
"callDuration" : 15000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"név" : "form1",
"$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
},
"csapat" : {
"név" : "csapat1",
"$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"qualityReason" : {
"text" : "First Call of Day", "reasonId" : 1,
"kulcs" : "rec_reason_what_first"
},
"ügynök" : {
"vezetéknév" : "Bunkowske",
"felhasználónév" : "bunkowm",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Mark",
"displayId" : "0,1"
},
"értékelés" : {
"stateId" : 1,
"pontszám" : 90,
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"képzés": hamis,
"azonosító": 1,
"startTime" : 1239308710000,

"tz": "Amerika/Chicago",
"recordingUrl" : /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archívWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"
},
"csoport" : {
"név": "1. csoport",
"$ref" : "/api/rest/recording/group/1"
},
"értékelő" : { "vezetéknév" :
"Sillars", "felhasználónév" :
"sillarj",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId": "0,2"
},
"screenUploaded" : igaz,
"metaadatok" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" },
"minőségWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/266"
}
}

Példa JSON-fájlra searchStats paraméter = true

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

Lépjen kapcsolatba az egyszerű kereséssel API

A Kapcsolat egyszerű keresése API egy folyamatban lévő vagy legutóbb befejezett hívás részleteit adja vissza. A visszaadott információ a legutóbbi kapcsolattartóból áll, amely megfelel a keresés paramétereinek. Lehet, hogy a legutóbbi kapcsolatfelvétel jelenleg folyamatban van.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
Módszer	GET
Engedélyek	Névjegyek keresése
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Kérési mezők

Név	Req?	Típus	Leírás
Ani	N	Karakterlánc	A partner hívószáma.
DNIS	N	Karakterlánc	A partner hívott száma. Ügynök telefonszáma.
keresztnév	N	Karakterlánc	Az ügynök utóneve.
vezetéknév	N	Karakterlánc	Az ügynök vezetékneve.
vonal	N	Karakterlánc	A hívás melléke (szemszögből) a hívást rögzítő ügynöktől). A(z) Az elfogadott érték karakterlánc csillaggal (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterek.

Név	Req?	Típus	Leírás
			Ez a paraméter nulla vagy több alkalommal is megjelenhet egyetlen lekérdezésben. Ha több értéket ad meg egy paraméterhez, a lekérdezés ezeket az értékeket a OR értékkel kombinálja. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
felhasználónév	N	Karakterlánc	Ügynök e-mail-címe a Személy táblából.

Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
azonosító	A kapcsolattartó CCR-adatbázisazonosítója.
assocCallId	A kapcsolattartó társított kapcsolattartó-azonosítója.
callDuration	A hívás időtartama.
recordingUrl	A névjegy lejátszási hivatkozásának URL-címe.
isComplete	Azt jelzi, hogy ez egy befejezett hívás, vagy a hívás folyamatban van. true = a hívás befejeződött False = hívás folyamatban van
startTime	A hívás elindításának időbélyege GMT-ben.
ügynök	Részletes ügynöki információk.
$ref	URL-hivatkozás a személy erőforrásra
displayId	Az ügynök megjelenített azonosítója.
vezetéknév	Az ügynök vezetékneve
keresztnév	Az ügynök utóneve.
felhasználónév	Az ügynök e-mail címe.

Ha nincsenek olyan kapcsolattartók, amelyek megfelelnek a megadott paramétereknek (például a megadott ügynök soha nem fogadott hívást, vagy nem tartozik a hatókörbe), a rendszer 404 Nem található választ ad vissza. Az ügynökhöz nem társított kapcsolattartók (például az átjáró által rögzített kapcsolatok) esetében az "agent" attribútum null lesz.

Példa JSON-fájlra

Az alábbi példák egy formázott JSON-választ mutatnak be.


```
{
    "azonosító": 2,
    "assocCallId" : "00001007771411573215",
    "recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact=2", "isComplete" : hamis,
    "startTime" : 1481520391000, "ügynök" : {
            "$ref" : "\/api\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId": "al
            dente",
            "vezetéknév" : "dente",
            "keresztnév": "al",
            "felhasználónév": "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Kapcsolat figyelése API

A Kapcsolatfigyelő API lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy megtekintsék az elmúlt 15 percben létrehozott kapcsolatok teljes számát attól az időponttól számítva, amikor a rendszergazda ezt a API hívta.

Az adatbázis minden névjegyet rögzít, és ezzel a API jeleníti meg. Az ezzel a API megjelenített kapcsolatok száma azonban eltérhet a névjegytáblában látható kapcsolatok számától. Például attól függően, hogy hogyan állította be a globális beállításokat, a Híváshossz paraméter határozza meg a felhasználói felületen megjelenő partnerek számát. A felhasználói felületen megjelenített névjegyek száma kisebb vagy egyenlő, mint az ezen a API megjelenített kapcsolatok teljes száma.

MEGJEGYZÉS: Ez a API nem számolja a gyökérfelvételeket, amíg nincs egyeztetve.

JEGYZŐKÖNYV ÉS URI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
Módszer	KAP
Engedélyek	Bérlői engedély felügyelete
Tartalom típusa	application/JSON

VÁLASZ MEZŐK

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
Kapcsolatok	Hívás egy ügynök és egy ügyfél között.

Mező	Leírás
teljes	Az elmúlt 15 percben létrehozott névjegyek száma.
totalWithAudio	Az elmúlt 15 percben létrehozott partnerek száma amelyek hangfelvételeket töltöttek fel.
totalWithVideo	Az elmúlt 15 percben létrehozott partnerek száma amelyek képernyőfelvételeket töltöttek fel.

PÉLDA JSON-VÁLASZRA

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

```
{
    "kapcsolatok":{
            "összesen": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Értékelési űrlap API

Ezen API segítségével QM értékelési űrlap adatait kérheti.

Jegyzőkönyv és URI

URL-cím	/api/rest/recording/evalform
Módszer	GET
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Válasz mezők

Név	Leírás
azonosító	Értékelési űrlap azonosítója.
név	Az értékelési űrlap neve.
leírás	Az értékelési űrlap leírása.
creator	Értékelési űrlap létrehozója.
Létrehozott	A kiértékelési űrlap létrehozásának időpontja UNIX-korszakban
ezredmásodpercben. manuálisSúlyozás	Azt jelzi, hogy a kézi súlyozás vonatkozik-e az értékeléssel
kapcsolatos kérdésekre	
	űrlap.
createdTZ	Az értékelési űrlap létrehozásának időzónája.
Updater	Frissítő jelző.
frissül	Időjelző az értékelési űrlap utolsó frissítésekor, UNIX korszak formátumban.

Név	Leírás
frissítveTz	Az értékelési űrlap frissítésének időzónája.
állapot	Az értékelési űrlap állapota.
defaultForm	Azt jelzi, hogy az értékelési űrlap megjeleníti-e az alapértelmezett
válaszértékeket. approvalRequired	Jelzi, hogy jóvá kell-e hagyni az értékelési űrlap módosításait.
sávTartományok	Részletes információk az értékelési űrlap sávtartományairól.
zenekar	Értékelési űrlap sávszáma.
kezdődik	Az értékelési űrlapsáv kezdete.
vége	Az értékelési űrlapsáv vége.
scoreType	Részletes információk az értékelési űrlap pontszámáról.
azonosító	Pontszám azonosítója.
név	A pontszámtípus neve. **PÉLDA** százalék
Szakaszok	Részletes információk az értékelési űrlap szakaszairól.
azonosító	Értékelési űrlap szakasz azonosítója.
név	Értékelési űrlap szakasz neve.
order	A szakasz értékelési képernyőn való megjelenésének sorrendje.
súly	Értékelési forma szakasz súlytényező.
startColor	Az értékelési űrlap szakasz kezdő színe.
endColor	Az értékelési űrlap szakasz záró színe.
Kérdések	Részletes információk az értékelési űrlap kérdésével kapcsolatban.
azonosító	Kérdés azonosítója.
SMS	A kérdés szövege.

Név	Leírás
order	A kérdés megjelenésének sorrendje a szakaszban.
súly	A kérdésre alkalmazott súly.
leírás	A kérdés leírása.
beállítások	Részletes információk a kérdéslehetőségekről.
azonosító	Beállítás azonosítója
típus	A kérdés típusa. **PÉLDA** KPI és adalékanyag
címke	Azt jelzi, hogy megjelenik-e a kérdés címkéje.
isDefault	Azt jelzi, hogy ez alapértelmezett kérdés-e.
kpiPrioritás	Azt jelzi, hogy ez prioritási kérdés-e a KPI-pontszám meghatározásához.
order	A kérdés megjelenési sorrendje.
váltó	A kérdés pontjainak száma.

Példa JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


```
[
        {
                "id": szám, "név":
                karakterlánc,
                "description": string,
                "creator": karakterlánc,
                "created": epoch milliszekundum,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "frissítve": 1489634636917,
```

"updatedTz": "Amerika\/Chicago", "állapot": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"sáv": 1,
"kezdődik": 0,
"vége": 40
}, {
"együttes": 2,
"kezdődik": 40,
"vége": 60
}, {
"együttes": 3,
"kezdődik": 60,
"vége": 100
}
],
"scoreType": {
"azonosító": 1,
"név": "százalék"
},
"szakaszok": [{
"azonosító": 1,
"név": "szakasz1", "sorrend":
0,
"weight": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor":
"#000000", "kérdések": [{
"azonosító": 1,
"szöveg": "hogyan volt a szolgáltatás",

"rendelés": 0,
"súly": 0,5,
"leírás": "",
"opciók": [{
"azonosító": 1,
"típus": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"rendelés": 0,
"Pontok": 100
}, {
"azonosító": 2,
"típus": "ADALÉKANYAG",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"rendelés": 1,
"Pontok": 0

}, { "azonosító": 3,
"típus": "NEM ALKALMAZHATÓ",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"rendelés": 2,
"Pontok": 0

}
]
},
....
]

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

Értékelési űrlap azonosítója API

Használja ezt a API, ha információt szeretne kérni egy adott QM értékelési űrlapról.

Jegyzőkönyv és URI

URL-cím	/api/rest/recording/evalform/<id>
Módszer	GET
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Válasz mezők

Név	Leírás
azonosító	Értékelési űrlap azonosítója.
név	Az értékelési űrlap neve.
leírás	Az értékelési űrlap leírása.
creator	Értékelési űrlap létrehozója.
Létrehozott	A kiértékelési űrlap létrehozásának időpontja UNIX-korszakban
ezredmásodpercben. manuálisSúlyozás	Azt jelzi, hogy a kézi súlyozás vonatkozik-e az értékeléssel kapcsolatos kérdésekre
	űrlap.
createdTZ	Az értékelési űrlap létrehozásának időzónája.
Updater	Frissítő jelző.
frissül	Időjelző az értékelési űrlap utolsó frissítésekor, UNIX korszak formátumban.

Név	Leírás
frissítveTz	Az értékelési űrlap frissítésének időzónája.
állapot	Az értékelési űrlap állapota.
defaultForm	Azt jelzi, hogy az értékelési űrlap megjeleníti-e az alapértelmezett
válaszértékeket. approvalRequired	Jelzi, hogy jóvá kell-e hagyni az értékelési űrlap módosításait.
sávTartományok	Részletes információk az értékelési űrlap sávtartományairól.
zenekar	Értékelési űrlap sávszáma.
kezdődik	Az értékelési űrlapsáv kezdete.
vége	Az értékelési űrlapsáv vége.
scoreType	Részletes információk az értékelési űrlap pontszámáról.
azonosító	Pontszám azonosítója.
név	A pontszámtípus neve. **PÉLDA** százalék
Szakaszok	Részletes információk az értékelési űrlap szakaszairól.
azonosító	Értékelési űrlap szakasz azonosítója.
név	Értékelési űrlap szakasz neve.
order	A szakasz értékelési képernyőn való megjelenésének sorrendje.
súly	Értékelési forma szakasz súlytényező.
startColor	Az értékelési űrlap szakasz kezdő színe.
endColor	Az értékelési űrlap szakasz záró színe.
Kérdések	Részletes információk az értékelési űrlap kérdésével kapcsolatban.
azonosító	Kérdés azonosítója.
SMS	A kérdés szövege.

Név	Leírás
order	A kérdés megjelenésének sorrendje a szakaszban.
súly	A kérdésre alkalmazott súly.
leírás	A kérdés leírása.
beállítások	Részletes információk a kérdéslehetőségekről.
azonosító	Beállítás azonosítója
típus	A kérdés típusa. **PÉLDA** KPI és adalékanyag
címke	Azt jelzi, hogy megjelenik-e a kérdés címkéje.
isDefault	Azt jelzi, hogy ez alapértelmezett kérdés-e.
kpiPrioritás	Azt jelzi, hogy ez prioritási kérdés-e a KPI-pontszám meghatározásához.
order	A kérdés megjelenési sorrendje.
váltó	A kérdés pontjainak száma.

Példa JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


```
[
        {
                "id": szám, "név":
                karakterlánc,
                "description": string,
                "creator": karakterlánc,
                "created": epoch milliszekundum,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "frissítve": 1489634636917,
```

"updatedTz": "Amerika\/Chicago", "állapot": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"sáv": 1,
"kezdődik": 0,
"vége": 40
}, {
"együttes": 2,
"kezdődik": 40,
"vége": 60
}, {
"együttes": 3,
"kezdődik": 60,
"vége": 100
}
],
"scoreType": {
"azonosító": 1,
"név": "százalék"
},
"szakaszok": [{
"azonosító": 1,
"név": "szakasz1", "sorrend":
0,
"weight": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor":
"#000000", "kérdések": [{
"azonosító": 1,
"szöveg": "hogyan volt a szolgáltatás",

"rendelés": 0,
"súly": 0,5,
"leírás": "",
"opciók": [{
"azonosító": 1,
"típus": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"rendelés": 0,
"Pontok": 100
}, {
"azonosító": 2,
"típus": "ADALÉKANYAG",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"rendelés": 1,
"Pontok": 0

}, { "azonosító": 3,
"típus": "NEM ALKALMAZHATÓ",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"rendelés": 2,
"Pontok": 0

}
]
},
....
]

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

Exportálás API

Ez a API REST-szerű végpontokat tesz elérhetővé az exportálások végrehajtásához. Lehetővé teszi az adatok lekérését a háttérmodellekből CSV formátumban.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> Ahol az <importType> az előre definiált importálási típusok egyike. **PÉLDA** Az importTypes például személyek, csoportok és csapatok.
Módszer	GET
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Kérési mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
acdId	N	Karakterlánc	Ha be van állítva, az ehhez a ACD azonosítóhoz társított ügynököket adja vissza.
basicInfo	N	Logikai	Ha igaz értékre van állítva, csak az alapvető ügynökadatokat adja vissza, beleértve az azonosítót, az utónevet, a vezetéknevet és az alkalmazott számát.

Alapértelmezés szerint (azaz paraméterek beállítása nélkül) a rendszer az aktiválási állapottól függetlenül minden ügynököt visszaad.

MEGJEGYZÉS: Minden változat betartatja a nézetszabályokat. Csak a hívó számára látható ügynökök kerülnek visszaadásra.

Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatokban meghatározott mezőket tartalmazza.

A személyekre vonatkozó mezőket az alábbi táblázat határozza meg.

Mező	Leírás
Felhasználóazonosító	A felhasználó azonosítója Webex WFO-ban.
E-mail	A felhasználó e-mail-címe.
Keresztnév	A felhasználó utóneve.
Vezetéknév	A felhasználó vezetékneve.
Időzóna megjelenítése	A felhasználó megjelenítési időzónája.
Bejelentkezés	A felhasználó bejelentkezési azonosítója.
Alkalmazotti azonosító	A felhasználó alkalmazotti azonosítója.
Csapat	A felhasználó által
hozzárendelt csapat. Csak egyeztetés	
Aktiválva	A felhasználó aktiválásának dátuma.
Deaktivált	A felhasználó inaktiválásának dátuma.
Nyelv	A felhasználó által használt nyelv.
Szerepek	A felhasználóhoz rendelt szerepkörök.
Teljes hatókör	Ha IGAZ értékre van állítva, a felhasználó hatóköre az összes csoportra, csapatra és felhasználóra kiterjed. Ha FALSE értékre van állítva, a felhasználó hatóköre megegyezik a Hatókörcsoportok és a Hatókörcsoportok mezőkben konfigurált hatókörrel.
Hatókörcsoportok	A felhasználó hatókörén belüli csoportok.
Hatókör-csoportok	A felhasználó hatókörén belüli csoportok.
QM nézetek	A felhasználóhoz rendelt nézetek QM.
ACD-azonosító	A felhasználó azonosítója a ACD.
ACD kiszolgáló azonosítója	Annak a ACD azonosítója, amely a felhasználó
adatforrása. Ütemezés engedélyezése	Azt jelzi, hogy a felhasználó ütemezhető-e. Igaz/Hamis.

Mező	Leírás
Nézetek	A felhasználóhoz rendelt nézetek WFM.
Fő nézet	A felhasználó fő nézete WFM.
Szakértelem-hozzárendelések	A felhasználóhoz rendelt szakértelem-
hozzárendelések. Vállalat kezdési dátuma	Az a dátum, amikor a
felhasználó elkezdett dolgozni a vállalatnál. Részleg kezdési dátuma	Az a
dátum, amikor a felhasználó elkezdte a részleget. Rang A felhasználó rangja a	
kapcsolattartó központon belül.	
Vállalat befejezési dátuma	Az a dátum, amikor a felhasználó elhagyta a vállalatot.
Munkafeltétel-profil	A felhasználóhoz rendelt munkafeltétel-profil.
Kiadási profil ütemezése	A felhasználóhoz rendelt ütemezési kiadási
profil. Ütemezési időzóna	Az ügynök ütemezéséhez használt időzóna.
Max. személyzeti csoport	Az a maximális személyzeti csoport, amelyhez a felhasználó hozzá van rendelve.

A csoportok mezőit az alábbi táblázat határozza meg.

Mező	Leírás
Csoportazonosító	A csoport azonosítója a ACD.
Név	A csoport neve.
Aktiválás dátuma	A csoport aktiválásának dátuma.
Inaktivált dátum	A csoport inaktiválásának dátuma.

A csapatok mezőit az alábbi táblázat határozza meg.

Mező	Leírás
Csapatazonosító	A csapat azonosítója a ACD.
Név	A csoport neve.

Mező	Leírás
Aktiválás dátuma	A csoport aktiválásának dátuma.
Inaktivált dátum	A csoport inaktiválásának dátuma.
Szülőcsoport azonosítója	A csoport, amelyhez a csapat tartozik.
Termelékenységi összeállítás	(Hamis/Igaz) Azt jelzi, hogy a csapat statisztikáit szerepeltetni kell-e, amikor a A rögzítési szolgáltatás termelékenységi statisztikákat állít össze.

CSV fájl kimenet Példa

Az alábbi példa a kért adatokat tartalmazó exportált CSV fájlt mutatja be. A CSV fájl fejlécei a felhasználó által kiválasztott területi beállításnak megfelelően vannak honosítva.

Csapatazonosító, Név,Aktiválás dátuma, Inaktivált dátum

3,Exportált csapat 1,8/17/2016,12/31/2999

5,Exportált csapat 2,8/17/206,12/31/2999

Általános szöveg importálása API

Az Általános szövegimportálási API lehetővé teszi az adatok szöveges forrásból történő importálását.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Módszer	POSTÁZÁS, ELHELYEZÉS
Engedélyek	Rendszergazdai bérlő
Tartalom típusa	JSON

JSON-kérelem mezői

A JSON-fájl az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

> MEGJEGYZÉS: A kérelem oszlopai bármilyen sorrendben felsorolhatók. Minden használni kívánt oszlophoz oszlopfejlécek szükségesek.

Mező	Almező	Req?	Leírás
irattár	vevőkészülék	N	A címzetteket jelölő karakterláncok listája. Csövekkel határolt csövek.
irattár	feladó	N	A feladót jelölő karakterlánc. Ennek nem kell e-mail címnek lennie.
irattár		I	Rekordtömb, minden importálandó névjegyhez egy.
irattár	id	N	A névjegyhez társított forrásból származó azonosító. Ez nem a CCR-azonosító. A névjegy nem kerül importálásra, ha a Az azonosítót már használták egy korábbi kapcsolatfelvételhez.
irattár	metaadatok	N	A névjegyhez társított metaadatok. A neveknek egyezniük kell a megadott metaadatmezőkkel.

Mező	Almező	Req?	Leírás
textType		I	A szöveg forrását azonosítja. Az értéknek a következők egyikének kell lennie: ▪ E-mail ▪ cseveg ▪ weboldal ▪ más
irattár	Idő	I	Megadja a kapcsolathoz társított kezdési időt. A formátum UNIX korszakidő ezredmásodpercben.
irattár	text	I	A beszélgetést tartalmazó partner törzse.
evalForm	azon osító neve	N	A kapcsolattartókhoz rendelt értékelési űrlap, ha a kapcsolatfelvételt minőséginek minősítették. Megadhat azonosítót vagy nevet. Ha nincs megadva azonosító, a API név szerint keresi meg az értékelési űrlapot.
irattár	felhasználónév	I	A névjegyhez társított felhasználó bejelentkezési adatai.
irattár	tárgy	N	A névjegyhez társított tárgy.
irattár	Hivatkozások	N	Általában e-mailekben használják a szálak közötti beszélgetések nyomon követésére. Csövekkel határolt csövek.

Példa JSON-fájlra


```
{
        "textType": "email|chat|twitter|website|other", "evalForm": {
                "azonosító": 5,
                "name": "az evalForm neve. A feltöltés csak névvel vagy azonosítóval működik. Csak egy evalForm rendelhető hozzá."
        },
        "rekordok": [
                {
```

"idő": 1439993633000,

"username": "Az ügynök felhasználóneve. Annak az ügynöknek az azonosítására szolgál, akihez ez a kapcsolat tartozik",

"sender": "Az e-mail vagy szöveg feladója, általában egy e-mail cím. Bármilyen húrra szükség lesz",

"vevő": [

"1. vevő",

"2. vevő"

],

"szöveg": "Ez a szöveg törzse és az a rész, amelyre találatokat keresnek",

"subject": "Ez az e-mail vagy szöveg tárgya" "metaadatok": {

"Mező1": "Érték1",

"Mező2" : "Érték2"

},

"hivatkozások": [

"1. hivatkozás",

"2. hivatkozás"

],

"id" : "A szöveg azonosítója; csak a következőkre vonatkozik e-mailek"

}

]

}

Általános szövegimportálás több fájllal API

A Generic Text Import with Multiple Files API lehetővé teszi adatok importálását szöveges forrásból úgy, hogy a névjegyek és a tartalom külön fájlokban legyen. Ez a API önállóan vagy az Adatkiszolgáló szolgáltatás által is használható.

> MEGJEGYZÉS: Ha szöveges adatokat importál Webex WFO API használatával, a szövegnek UTF-8 kódolásúnak kell lennie. Ez lehetővé teszi olyan speciális karakterek felvételét, amelyek ASCII kódolással nem érhetők el.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Kérési mezők

A CSV- és JSON-fájlok az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmaznak.

> MEGJEGYZÉS: Ha az adatkiszolgálót használja fájlok feltöltésére, az CSV- vagy JSON-fájl nevének TEXTCONTACT-nak kell lennie.

Mező	Req?	Típus	Leírás
evalForm	N	Karakterlánc	Az értékelési űrlap neve. A kapcsolattartóhoz rendelt értékelési űrlap, ha a kapcsolat minőségre van megjelölve.
fájlnév	I	Karakterlánc	A beszélgetést tartalmazó szövegfájl neve.
id	N	Karakterlánc	A névjegyhez társított forrásból származó azonosító. Ez nem a CCR-azonosító. A kapcsolat nem

Mező	Req?	Típus	Leírás
			importálva, ha az azonosítót már használták egy korábbi kapcsolathoz.
metaadatok	N	Karakterlánc	A névjegyhez társított metaadatok. A metaadatok nevének egyeznie kell a megadott metaadatmezőkkel.
vevőkészülék	N	Karakterlánc	A címzettek listája. Minden címzettet egy vonal szimbólum (|) határol.
Hivatkozások	N	Karakterlánc	Az e-mailekben a szálakba rendezett beszélgetések nyomon követésére használt szöveg. Csövekkel elválasztva (ha a fájl CSV formátumú) vagy JSON-tömbben (ha a fájl JSON formátumú).
feladó	N	Karakterlánc	Feladó neve. Ez lehet e-mail cím, de nem kell, hogy az legyen.
tárgy	N	Karakterlánc	A névjegyhez társított tárgy.
textType	I	Karakterlánc	A szöveg forrása. Érvényes értékek: ▪ cseveg ▪ E-mail ▪ Facebook ▪ más ▪ weboldal
Idő	I	Idő	A névjegyhez társított kezdési idő. Format = Unix korszakidő ezredmásodpercben.
felhasználónév	I	Karakterlánc	A kapcsolathoz társított felhasználó bejelentkezése.

Támogatott formátumok

A többrészes feltöltés egy vagy több kapcsolattartási adatfájlból és egy vagy több tartalomfájlból áll.

Fájl	Támogatott formátumok
Kapcsolattartási adatok – tartalmazza	CSV, JSON

Fájl	Támogatott formátumok
Kapcsolattartási adatok	
Tartalom – egy névjegy szöveges részeit tartalmazza	TXT

Feltölthet egy ZIP-fájlt is, amely a fenti formátumok mindegyikében tartalmaz fájlokat. Kicsomagoláskor a fájl tartalmát a program úgy kezeli, mintha egy szabványos többrészes kérelemben szerepelne. További információt itt talál.

A FONTOS CSV és JSON fájlok csak kapcsolattartási adatokhoz, a ZIP-fájlok pedig csak többrészes feltöltés fájljainak tömörítésére használhatók. A tartalomfájlok nem használhatnak CSV-, JSON- vagy ZIP-fájlokat
Formátumok.

Példa kötegelt CSV fájlra

textType,fájlnév,evalForm,idő,felhasználónév,küldő,fogadó,tárgy,metaadatok,refere nces, id email,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, fiókom,
accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent
1@cisco.com|agent2@cisco.com,fiók bezárása, accNum=676,ref1,2 chat,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m,
számlázási kérdés, accNum=900,,

ZIP fájl példa

A ZIP-fájlokat a CSV- vagy JSON-fájloktól eltérően kell kezelni, mivel a ZIP-fájl olyan fájlok gyűjteménye, amelyek feldolgozása úgy történik, mintha különálló fájlok lennének a többrészes kérésen belül. ZIP-fájl használatakor ne feledje ezeket a pontokat:

- A ZIP-fájl neve az a kulcs, amelyre hivatkozni kell a CSV/JSON-ban.
- A ZIP-fájl mappastruktúráit a rendszer összeolvasztja és figyelmen kívül hagyja.

Egy többrészes kérés például így néz ki.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (2 sort tartalmaz, e-mailhez1 és csevegéshez1) email1.txt

chat1.txt

Ezt a többrészes kérelmet a rendszer úgy dolgozza fel, mintha a fájlok mind a ZIP-fájlban lennének, vagy az összes külön-külön a többrészes kérelemben.

Példa JSON-fájlra

JSON-törzs


```
[
        {
                "textType": "e-mail", "idő":
                1439993633000,
                "felhasználónév":
                "john.smith@acme.com", "feladó":
                "önfeladó",
                "fájlnév": "email1.txt",
                "tárgy": "Ez az e-mail vagy szöveg tárgya",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "azonosító": 5,
                        "name": "az evalForm neve. A feltöltés csak a következőkkel működik
    Név vagy Csak azonosító. Csak egy evalForm rendelhető hozzá."
                },
                "idő": 1439993633000,
                "felhasználónév":
                "john.smith@acme.com", "feladó":
                "önfeladó",
                "fájlnév": "chat1.txt",
                "subject": "Ez az e-mail vagy szöveg tárgya" "címzett": [
                        "1. vevő",
                            "2. vevő"
                ],
                "metaadatok": {
```

"Mező1": "Érték1", "Mező2" :
"Érték2"
},
"hivatkozások": [
"1. hivatkozás",
"2. hivatkozás"
],
}
]

Tartalom

email1.txt

Ez az e-mail törzse.

Importálás API

Ez a API REST-szerű végpontokat tesz elérhetővé az importálások végrehajtásához. Lehetővé teszi információk lekérését a háttérobjektum-modellekről (azaz a háttérmodell mezőiről és a mezőkhöz hozzárendelhető típusokról), és adatok importálását CSV fájlokból ezekbe a háttérmodellekbe.

GET Import protokoll és URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Ahol az importType az előre definiált importálási típusok egyike.Felhasználók **PÉLDA** felhasználók, csoportok és csoportok.
Módszer	GET
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

GET importálási kérelem mezői

Mező	Req?	Típus	Leírás
acdId	N	Karakterlánc	Ha be van állítva, az ehhez a ACD azonosítóhoz társított ügynököket adja vissza.
basicInfo	N	Logikai	Ha Igaz értékre van állítva, csak az alapvető ügynökadatokat adja vissza (azonosító, keresztnév, vezetéknév, alkalmazotti szám).

Alapértelmezés szerint (azaz paraméterek beállítása nélkül) a rendszer az aktiválási állapottól függetlenül minden ügynököt visszaad.

MEGJEGYZÉS: Minden változat betartatja a nézetszabályokat. Csak a hívó számára látható ügynökök kerülnek visszaadásra.

GET Válaszmezők importálása

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
Mezők	A háttérmodell mezőinek listája.
kulcs	A mezőt a háttérben azonosító adatbáziskulcs.
címke	A felhasználói felületen használt mezőcímke.
szükséges	Megadja, hogy kötelező-e kitölteni a mezőt.
Többértékű	Megadja, hogy a mező elfogadhat-e több értéket.
Típusok	A mező által elfogadható adattípusok listája. A típusok közé tartozik például a szöveg, a dátumok és a logikai adatok.
kód	Az adattípus kódja.
leírás	Az adattípus leírása.
formátum	Példa az adattípusra.

GET JSON fájl importálása példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
{
        "mezők": [
                {
                        "kulcs": "azonosító",
                        "label": "Csapatazonosító",
                        "kötelező": true, "többértékű": false,
                        "types": [
                        {
                                "kód": "Egész szám", "leírás": "Szám",
                                "formátum": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "kulcs": "név",
                "label": "Név", "kötelező":
                true, "többértékű": false,
                "types": [
                {
                    "code": "Szöveg", "leírás": "Szöveg",
                    "formátum": "Példa szöveg"
                }
        ]
},
{
            "key": "activated Date", "label":
            "Aktivált dátum", "kötelező": true,
            "többértékű": false, "types": [
                {
                    "code": "HH/NN/ÉÉÉÉÉ", "leírás": "US
                    date", "format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "kód": "NN/HH/ÉÉÉÉ", "leírás": "Európai
                    dátum", "formátum": "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

```
{
        "kulcs": "termelékenységÖsszeállítás",
        "címke": "Termelékenységi összeállítás",
        "kötelező": igaz,
        "többértékű": hamis, "típusok": [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


POST behozatali protokoll és URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Ahol az importType az előre definiált importálási típusok egyike. **PÉLDA** felhasználók, csoportok és csoportok.
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

POST válaszmezők importálása

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
tenantId	Többértékű mezők bérlőazonosítója.

Mező	Leírás
térképezés	Leírja a többértékű mezők leképezési objektumainak tömbjét.
oszlop	CSV az oszlop, amelyből a leképezéshez szükséges adatok beolvasása történik.
mező	Annak a háttérmodellnek a mezője, amelyhez az adatok le lesznek képezve.
Adattípus	A CSV oszlop adatainak típusa, amely a háttér számára meghatározza, hogy szükség van-e további átalakításokra az adatokhoz.

POST JSON-fájl importálása példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

JSON formátum


```
{
        "tenantId":1,
        "leképezés":[
                {
                        "oszlop":"Csoportazonosító",
                        "mező":"id", "dataType":
                        "Egész szám"
                },
                {
                        "oszlop":"Név",
                        "mező":"név", "adattípus":
                        "szöveg"
                },
                {
                        "oszlop":"Aktiválás dátuma",
                        "mező":"aktiváltDátum", "adattípus":
                        "HH/NN/ÉÉÉÉÉ"
                },
                {
```

```
                    "column":"Productivity Compilation",
                    "field":"productivity Compilation", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
        ]
}
```

POST sikeres válasz formátuma

```
{
        "állapot": "SIKER",
        "responseText": "A fájl importálása sikeresen megtörtént"
}
```

Preferencia API-k importálása

Az importálási beállítások felhasználó által definiált adatok, amelyek a CSV fájlimportálási folyamat részeként használatosak. Ezek az adatok csökkentik a fájlok importálásának erőfeszítését, mivel lehetővé teszik a CSV fájlimportálásra vonatkozó előre meghatározott beállítások fenntartását.

Ez a szakasz a következő importálási beállítások API-jait ismerteti:

Importálási beállítás létrehozása API

A Beállítások létrehozása API lehetővé teszi új importálási beállítások létrehozását.

Hozzon létre importálási preferenciaprotokollt és URI

URI	/api/rest/importpreference
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Importálási beállításkérési mezők létrehozása

Mező	Leírás
név	Az új importálási beállítás neve.
típus	Az importálási beállítás típusa.
Hozzárendelések	Az importálási beállításhoz tartozó mezőleképezések listája.
mező	A megadott importálási beállítás mezője.
oszlop	A mező oszlopfejléce.
Adattípus	A mezőben lévő adatok típusa.

Példa importálási beállítás létrehozására JSON-fájl

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

```
{
        "név": "Saját preferencia", "típus":
        "személyek", "leképezés": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Text"
            }
        ]
}
```

Importálási preferenciarendszer válaszának létrehozása

A rendszer a sikeres importálási beállítások törlésére 200 OK állapottal válaszol.

Importálási beállítások törlése API

A Delete Preference API lehetővé teszi egy meglévő importálási beállítás törlését.

Törölje az importálási preferenciaprotokollt és URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Ahol az id a törölni kívánt importálási beállítás azonosítója.
Módszer	TÖRÖL
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Az importálási preferenciarendszer válaszának törlése

A rendszer a sikeres importálási beállítások törlésére 200 OK állapottal válaszol.

Beállítások importálása API

Az Importálási beállítások API lekéri az aktuális bérlő összes importálási beállítását.

Import Preferences Protocol és URI

URI	/api/rest/importpreference
Módszer	GET
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Beállítások importálása válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
beállítások	Az importálási beállítások listája.
Személyek	Felhasználói importálási beállítások listája.
azonosító	Importálási beállításazonosító.
név	Importálási beállítás neve.
típus	Az importálási beállítás típusa.
Hozzárendelések	Az importálási preferenciához tartozó mezőleképezések listája.
mező	A megadott importálási preferencia mezője.
oszlop	Oszlop a mező felé.
dataType	Adattípus a mezőben.

JSON-fájl Példa

A következő példa egy formázott JSON-válaszra.

```
{
        "beállítások": [
                {
```

```
                "személyek": [
                    {
                        "id": 1,
                        "name": "Saját felhasználói
                        leképezés", "típus": "személyek",
                        "leképezések": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Person ID",
                                "dataType": "Integer"
                            },
                            {
                                "field": "e-mail",
                                "column": "E-mail", "dataType":
                                "Szöveg"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "id": 2,
                        "name": "Saját üres leképezés",
                        "type": "persons",
                        "leképezések": []
                    }
                ]
            },
            {
                "csoportok": [
                    {
                        "azonosító": 3,
                        "name": "Saját csoport leképezés", "type":
                        "persons",
```

```
                    "leképezések": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Rendszer válasz

A rendszer a sikeres importálási beállítások törlésére 200 OK állapottal válaszol.

Beállítások importálása azonosító szerint API

A API azonosító szerinti importálási beállítások lekér egy importálási preferenciát az azonosítója alapján, így megtekintheti.

Beállítások importálása ID-protokoll és URI szerint

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Módszer	GET
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/forma-adatok
Paraméterek	Id = a megtekinteni kívánt importálási beállítás azonosítója.

Beállítások importálása ID-válasz mezők szerint

A JSON-kimenet a következő táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
id	Importálási preferenciaazonosító.
név	A preferencia nevének importálása.
típus	Az importálási preferencia típusa.
leképezések	Az importálási preferenciához tartozó mezőleképezések listája.

Mező	Leírás
mező	A megadott importálási preferencia mezője.
oszlop	Oszlop a mező felé.
dataType	Adattípus a mezőben.

Beállítások importálása JSON-fájl azonosítója szerint Példa

A következő példa egy formázott JSON-válaszra.


```
{
        "id": 1,
        "name": "Saját felhasználói
        leképezés", "típus": "személyek",
        "leképezések": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "Person ID",
                "dataType": "Integer"
            },
            {
                "field": "e-mail",
                "column": "E-mail",
                "dataType": "Szöveg"
            }
        ]
}
```


Rendszer válasz

A rendszer a sikeres importálási beállítások törlésére 200 OK állapottal válaszol.

Frissítse az importálási beállításokat API

A Frissítési beállítások API lehetővé teszi a meglévő importálási beállítások szerkesztését.

Frissítse az importálási preferencia protokollt és a URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Ahol az id a szerkeszteni kívánt importálási beállítás azonosítója.
Módszer	PUT
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	többrészes/forma-adatok

Frissítse az importálási beállítások válasz mezőit

Mező	Leírás
név	Az importálási preferencia neve.
típus	Az importálási preferencia típusa.
leképezések	Az importálási preferenciához tartozó mezőleképezések listája.
mező	A megadott importálási preferencia mezője.
oszlop	Oszlop a mező felé.
dataType	Adattípus a mezőben.

Frissítse az importálási beállítások JSON-fájlját példa

A következő példa egy formázott JSON-kérésre.

```
{
        "name": "Frissített név", "típus":
        "személyek", "leképezés": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Szöveg"
                }
        ]
```

```
}
```

Frissítse az importálási preferenciarendszer választ

A rendszer a sikeres importálási beállítások törlésére 200 OK állapottal válaszol.

Bevételi/kizárási lista API

Használja a API felvételi/kizárási listát a rögzíteni kívánt bővítmények, telefonszámok vagy kapcsolatfelvételi útvonalak listájának létrehozásához, meghatározásához, frissítéséhez vagy törléséhez. Ez a API négy módszert használ:

- GET InclusionExclusion: Lehetővé teszi egy vagy az összes felvételi/kizárási lista lekérését.
- PUT InclusionExclusion: Lehetővé teszi a Bevétel/Kizárás lista információinak frissítését.
- POST InclusionExclusion: Lehetővé teszi felvételi/kizárási lista létrehozását.
- TÖRLÉS IncludeExclusion: Lehetővé teszi egy Belefoglalás/Kizárás lista törlését.

Bevételi/kizárási lista beszerzése API

A GET Belefoglaló/Kizárási lista lehetővé teszi egy vagy az összes felvételi/kizárási lista lekérését.

Szerezze be a felvételi/kizárási listát: API Protocol and URI

URI	/api/rest/recording/inclusionKizárás /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Módszer	GET
Engedélyek	Adminisztrálja a QM
Tartalom típusa	alkalmazás/JSON
Paraméterek	<id>= Bevétel/kizárási lista azonosítója

Bevételi/kizárási lista beszerzése API Kérelem Mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
inclusionExclusionListId	I	Egész szám	Bevételi/kizárási lista azonosítója.
inclusionExclusionType	I	Egész szám	Bevétel/kizárás típusa:

Mező	Req?	Típus	Leírás
			1 = Befoglalás 2 = Kizárás
inclusionExclusionPatternType	N	Egész szám	A felvételi/kizárási lista mintatípusa" 1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám) 3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármelyik
minta	N	Karakterlánc	A Felvétel/Kizárás listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi, hogy megadjon egy számtartományt, amelyet bele kell foglalni vagy kizárni. A minta mező két helyettesítő karaktert és a plusz (+) jelet engedélyez: ? = egyjegyű **PÉLDA** 612822???? tartalmazza vagy kizárja az összes számot a 612-es területen Kódot a 822-es központtal. * = Tetszőleges számú számjegy **PÉLDA** 612* tartalmazza vagy kizárja az összes számot a 612-es területen kód. + = Országkód jelző (csak a karakterlánc elején érvényes) **PÉLDA** +44 magában foglalja vagy kizárja a névjegyeket az Egyesült Királyságban. **FONTOS** Ha olyan felvételi vagy kizárási listát exportál, amely Nemzetközi hívókódot tartalmaz plusz (+) jellel, az Excel a számot matematikai számként kezeli

Mező	Req?	Típus	Leírás
			kifejezés. E listák használatához alakítsa át az exportált .CSV fájlt szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt Excelben, és határozza meg szöveges formátumú oszlopként.
inclusionExclusionCallDirection	N	Egész szám	A hívás irányának azonosítója: 1 = Bejövő 2 = Kimenő 3 = Bármelyik

GET Service API válasz Mezők

A JSON-kimenet a következő táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
inclusionExclusionListId	Bevételi/kizárási lista
azonosítója. inclusionExclusionType	Bevétel/kizárás típusa: 1 = Befoglalás 2 = Kizárás inclusionExclusionPatternType
	A felvételi/kizárási lista mintatípusa" 1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám) 3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármelyik
minta	A Felvétel/Kizárás listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi, hogy megadjon egy számtartományt, amelyet bele kell foglalni vagy kizárni. A minta mező két helyettesítő karaktert és a plusz (+) jelet engedélyez: ? = egyjegyű **PÉLDA** 612822???? tartalmazza vagy kizárja a 612-es körzetszámban szereplő összes számot a 822-es központtal.

Mez	Leírás
	* = Tetszőleges számú számjegy **PÉLDA** 612* tartalmazza vagy kizárja az összes számot a 612 körzetszámban. + = Országkód jelző (csak a karakterlánc elején érvényes) **PÉLDA** +44 magában foglalja vagy kizárja a névjegyeket az Egyesült Királyságban. **FONTOS** Ha olyan felvételi vagy kizárási listát exportál, amely plusz (+) jellel ellátott nemzetközi hívószámot tartalmaz jel, az Excel a számot matematikai kifejezésként kezeli. A listák használatához konvertálja az exportált .CSV fájlt szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt az Excelben, és határozza meg szöveges formátumú oszlopként.
inclusionExclusionCallDirection	A hívás irányának azonosítója: 1 = Bejövő 2 = Kimenő 3 = Bármelyik

GET Service API JSON fájl Példa

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

PUT Belefoglaló/Kizáró lista API

A PUT Belefoglalás/Kizárási lista lehetővé teszi a meglévő felvételi/kizárási listák frissítését.

PUT Belefoglaló/Kizáró lista API Protokoll és URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Módszer	PUT
Engedélyek	Adminisztrálja a QM
Tartalom típusa	alkalmazás/JSON

PUT Belefoglaló/Kizáró lista API kérés mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
inclusionExclusionListId	I	Egész szám	Bevételi/kizárási lista azonosítója.
inclusionExclusionType	I	Egész szám	Bevétel/kizárás típusa: 1 = Befoglalás 2 = Kizárás
inclusionExclusionPatternType	N	Egész szám	A felvételi/kizárási lista mintatípusa: 1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám) 3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármelyik
minta	N	Karakterlánc	A Felvétel/Kizárás listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi, hogy megadjon egy számtartományt, amelyet bele kell foglalni vagy kizárni. A minta mező két helyettesítő karaktert és a plusz (+) jelet engedélyez: ? = egyjegyű **PÉLDA** 612822???? tartalmazza vagy kizárja az összes számot a 612-es területen Kódot a 822-es központtal. * = Tetszőleges számú számjegy

Mez	Req?	Típu	Leírás
			PÉLDA 612* tartalmazza vagy kizárja az összes számot a 612-es területen kód. + = Országkód jelző (csak a karakterlánc elején érvényes) **PÉLDA** +44 magában foglalja vagy kizárja a névjegyeket az Egyesült Királyságban. **FONTOS** Ha olyan felvételi vagy kizárási listát exportál, amely Nemzetközi hívókódot tartalmaz plusz (+) jellel, az Excel a számot matematikai kifejezésként kezeli. A listák használatához alakítsa át az exportált .CSV fájlt szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt Excelben, és határozza meg szöveges formátumú oszlopként.
inclusionExclusionCallDirection	N	Egész szám	A hívás irányának azonosítója: 1 = Bejövő 2 = Kimenő 3 = Bármelyik

PUT Belefoglaló/Kizáró lista API Válasz Mezők

A JSON-kimenet a következő táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
inclusionExclusionListId	Bevételi/kizárási lista
azonosítója. inclusionExclusionType	Bevétel/kizárás típusa: 1 = Befoglalás 2 = Kizárás
inclusionExclusionPatternType	A felvételi/kizárási lista mintatípusa"

Mező	Leírás
	1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám) 3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármelyik
minta	A Felvétel/Kizárás listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi, hogy megadjon egy számtartományt, amelyet bele kell foglalni vagy kizárni. A minta mező két helyettesítő karaktert és a plusz (+) jelet engedélyez: ? = egyjegyű **PÉLDA** 612822???? tartalmazza vagy kizárja a 612-es körzetszámban szereplő összes számot a 822-es központtal. * = Tetszőleges számú számjegy **PÉLDA** 612* tartalmazza vagy kizárja az összes számot a 612 körzetszámban. + = Országkód jelző (csak a karakterlánc elején érvényes) **PÉLDA** +44 magában foglalja vagy kizárja az Egyesült Királyságban található kapcsolatokat. **FONTOS** Ha olyan felvételi vagy kizárási listát exportál, amely plusz (+) jellel ellátott nemzetközi hívószámot tartalmaz Jel, az Excel a számot matematikai kifejezésként kezeli. A listák használatához alakítsa át az exportált .CSV fájlt szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt Excelben, és határozza meg szöveges formátumú oszlopként.
inclusionExclusionCallDirection	A hívás irányának azonosítója: 1 = Bejövő 2 = Kimenő 3 = Bármelyik

PUT Belefoglaló/Kizárási lista API JSON-fájl Példa

{

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

POST felvételi/kizárási lista API

A POST felvételi/kizárási listája lehetővé teszi, hogy létrehozzon egy listát azokról a névjegyekről, amelyeket fel kell venni a felvételbe vagy ki kell zárni a felvételből.

POST felvételi/kizárási lista API protokoll és URI

URI	/api/rest/recording/inclusionKizárás /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Módszer	POST
Engedélyek	Adminisztrálja a QM
Tartalom típusa	alkalmazás/JSON

POST felvételi/kizárási lista API kérés mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
inclusionExclusionListId	I	Egész szám	Bevételi/kizárási lista azonosítója.
inclusionExclusionType	I	Egész szám	Bevétel/kizárás típusa: 1 = Befoglalás 2 = Kizárás
inclusionExclusionPatternType	N	Egész szám	A felvételi/kizárási lista mintatípusa" 1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám)

Mező	Req?	Típus	Leírás
			3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármelyik
minta	N	Karakterlánc	A Felvétel/Kizárás listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi, hogy megadjon egy számtartományt, amelyet bele kell foglalni vagy kizárni. A minta mező két helyettesítő karaktert és a plusz (+) jelet engedélyez: ? = egyjegyű **PÉLDA** 612822???? tartalmazza vagy kizárja az összes számot a 612-es területen Kódot a 822-es központtal. * = Tetszőleges számú számjegy **PÉLDA** 612* tartalmazza vagy kizárja az összes számot a 612-es területen kód. + = Országkód jelző (csak a karakterlánc elején érvényes) **PÉLDA** +44 magában foglalja vagy kizárja a névjegyeket az Egyesült Királyságban. **FONTOS** Ha olyan felvételi vagy kizárási listát exportál, amely nemzetközi hívókódot tartalmaz plusz (+) jellel, az Excel a számot matematikai kifejezésként kezeli. E listák használatához alakítsa át az exportált .CSV fájlt szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt Excelben, és határozza meg szöveges formátumú oszlopként.
inclusionExclusionCallDirection	N	Egész szám	A hívás irányának azonosítója:

Mező	Req?	Típus	Leírás
			1 = Bejövő 2 = Kimenő 3 = Bármelyik

POST felvételi/kizárási lista API válasz Mezők

A JSON-kimenet a következő táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
inclusionExclusionListId	Bevételi/kizárási lista azonosítója.
inclusionExclusionType	Bevétel/kizárás típusa: 1 = Befoglalás 2 = Kizárás
inclusionExclusionPatternType	A felvételi/kizárási lista mintatípusa: 1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám) 3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármelyik
minta	A Felvétel/Kizárás listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi, hogy megadjon egy számtartományt, amelyet bele kell foglalni vagy kizárni. A minta mező két helyettesítő karaktert tesz lehetővé: ? = egyjegyű **PÉLDA** 612822???? tartalmazza vagy kizárja a 612-es körzetszámban szereplő összes számot a 822-es központtal. * = Tetszőleges számú számjegy **PÉLDA** 612* tartalmazza vagy kizárja az összes számot a 612 körzetszámban.
inclusionExclusionCallDirection	A hívás irányának azonosítója: 1 = Bejövő

Mező	Leírás
	2 = Kimenő 3 = Bármelyik

POST felvételi/kizárási lista API JSON-fájl Példa

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

Belefoglaló/Kizáró lista TÖRLÉSE API

TÖRLÉS Belefoglaló/Kizárási lista lehetővé teszi egy Belefoglaló/Kizárási lista törlését.

TÖRLÉS Belefoglaló/Kizárási lista API Protokoll és URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Módszer	POST
Engedélyek	Adminisztrálja a QM
Tartalom típusa	alkalmazás/JSON

Belefoglaló/kizárási lista rendszer válasz törlése

A rendszer a sikeres importálási beállítások törlésére 200 OK állapottal válaszol.

Interakciós összefoglaló elolvasása API

Az Interakciós összefoglaló Olvassa el a API részt az interakciós összefoglalók exportálásához.

Protokoll és URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary?ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Módszer	GET

Engedélyek	Beszéd-szöveg elemzés megtekintése
Paraméterek	ClientAppId = A API nevű alkalmazást képviselő karakterlánc. A rendszer hozzárendelése akkor történik, amikor egy alkalmazás jóváhagyta a API meghívását. ccrID = Annak a CCR-nek az azonosítója, amelyhez az összefoglaló társítva van.

Válasz példa


```
{
    "status": "siker",
    "összefoglaló": "Jack felhívta a mobilszolgáltatóját, hogy érdeklődjön az adatcsomag frissítéséről, mivel túl gyorsan haladt át az adatain. Az ügyfélszolgálati ügynök nevének, számlaszámának, születési dátumának és telefonszámának megerősítésével igazolta Jack személyazonosságát. Az ügynök ezután megnézte Jack fiókját, és látta, hogy sok adatot használ. Az ügynök említett egy 60 GB-os csomagot a $75 számára, de Jack azt mondta, hogy többre lesz szüksége. Az ügynök ezután felajánlott egy 120 GB-os csomagot a $90 számára, amely Észak-Amerikán belül is korlátlan hívásokat tartalmazott. Jack megkérdezte, hogy a tengerentúli hívások beleszámítanak-e, és az ügynök azt mondta, hogy a különböző országokban eltérő díjak érvényesek. Jack úgy döntött, hogy frissít a 120 GB-os csomagra, és az ügynök megerősítette a változtatást. Jack elégedett volt, és köszönetet mondott az ügynöknek, mielőtt kitöltötte volna az ügyfél-elégedettségi felmérést."
    "Ok": "Siker"
}
```

Állások API

Ez a API megkönnyíti az utolsó "X" rögzítési egyeztetési feladatok egyszerű lekérdezését, hogy részleteket adjon meg a repülés közbeni munka állapotáról, valamint a korábbi egyeztetési feladatok részleteiről.

Protokoll és URI

URI	/api/rest/conciliation/jobs
Módszer	GET
Engedélyek	Adminisztrálja a bérlőt
Tartalom típusa	–

Kér mezőket

Név	Leírás	Megjegyzés
határ	A visszaküldendő állások száma	Alapértelmezett = 1
tenantId azonosítója	A bérlő Egyeztetési feladatok lekérdezése	Ez a mező csak a rendszergazdai fiókokra vonatkozik. Bérlői adminisztrátor felhasználók esetén a mező alapértelmezett értéke a felhasználó bérlői azonosítója.

Válasz Mezők

Mező	Típus	Leírás
id	Szám	Munkaazonosító.
tenantId	Szám	Bérlői azonosító a munkához.
jobStartDate	Korszak	Munka kezdési dátuma.
jobEndDate	Korszak	Munkavégzés dátuma.

Mező	Típus	Leírás
jobStatus	Karakterlánc	Munka állapota. Lehetséges értékek: ▪ TERVEZETT ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ MEGBESZÜLVE ▪ BEFEJEZETT
minContactDate	Korszak	Minimális keresendő kapcsolatfelvételi dátum.
maxContactDate	Korszak	A keresendő kapcsolatfelvétel maximális dátuma.
felvételek Feldolgozva	Szám	A feldolgozott felvételek száma.
RecordsToProcess	Szám	A feldolgozandó felvételek száma.
cdr Matches	Szám	Az egyező CDR-ek száma.
rootResultingInCcr	Szám	A névjegy létrehozását eredményező gyökérfelvételek száma.
ccrsLétrehozva	Szám	Létrehozott CCR-ek száma.
kiterjesztésTableMatches	Szám	Azon eszközök száma, amelyek megfelelnek a névjegyeknek ebben az egyeztetési feladatban.
acdMatches	Szám	ACD egyezések száma.
átlagosSiker	Numerikus (ezredmásodperc)	Átlagos befejezési idő minden egyes sikeresen egyeztetett gyökérfelvételnél.
sikerSzám	Szám	Sikeresen feldolgozott gyökérfelvételek száma.
sikerTotalTime	Numerikus (ezredmásodperc)	Az összes megfelelő névjegyet tartalmazó gyökérfelvétel feldolgozásához szükséges teljes idő.
isScheduledJob	Igaz/hamis	A munkát egy ütemterv váltotta ki.
updatedDate	Korszak	A munka legutóbbi frissítésének időbélyege.

Mező	Típus	Leírás
producerHostName	Karakterlánc	A feladatot létrehozó gép gazdagépneve.
fogyasztóHostName	Karakterlánc	A feladatot feldolgozó gép gazdagépneve.
contactReconciliationDuration	Numerikus (másodperc)	A kapcsolatok egyeztetéséhez szükséges idő.
realtimeEventDuration	Numerikus (másodperc)	Valós idejű események időtartama.
nonRealtimeEventDuration	Numerikus (másodperc)	A nem valós idejű események időtartama.
munkafolyamatIdőtartam	Numerikus (másodperc)	A munkafolyamat időtartama.
numberOfRealtimeEvents	Szám	Feladatonként feldolgozott valós idejű események száma.
numberOfNonRealtimeEvents	Szám	Feladatonként feldolgozott nem valós idejű események száma.
tulajdonságait	Strings kulcs-érték térképe	A munkához szállított ingatlanok térképe.

JSON fájl Példák

Kér

A következő példa egy formázott JSON-kérésre.

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

Válasz

A következő példa egy formázott JSON-válaszra.

```
[
    {
        "id": 10250,
        "bérlőId": 1,
```

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

Szervezeti struktúra API-k

A szervezeti struktúra API-k a bérlővel kapcsolatos alapvető információk lekérésére vagy létrehozására használhatók.

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API

A Szerepkörök hozzárendelése személyhez API lehetővé teszi egy személy szerepkörének lekérését vagy frissítését.

Szerepkörök hozzárendelése egy személy API protokollhoz és URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
Módszer	POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API Kérésmezők

Név	Req?	Leírás
név	I	A csoport neve
parentGroupId	I	A szülőcsoport egyedi azonosítója.
csapatok	N	a csapathoz társított csapatazonosítók listája.

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API JSON-fájlra példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

```
[
        {
                "azonosító":4,
                "name":"tenantAdmin",
```

```
                "csoportok":
                {
                "azonosí
                tó":2,
        },      "név":"bérlő CCS 1",
        ...
]
```

Közös csoport API

Ez a API létrehoz egy új csoportot a megadott adatokkal.

Közös csoport API protokoll és URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Módszer	POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	JSON

A API kérelem mezőinek közös csoportosítása

Név	Req?	Leírás
név	I	A csoport neve
parentGroupId	I	A szülőcsoport egyedi azonosítója.
csapatok	N	a csapathoz társított csapatazonosítók listája.

Szervezeti felépítés Közös API (részletező információk)

Ez a API egy JSON-tömböt ad vissza, amely információkat tartalmaz az egyes csoportokról, az egyes csoportok összes csapatáról és az egyes csapatok összes ügynökéről a felhasználó hatóköréhez.

Közös API protokoll és URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
Módszer	GET
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	Engedélyek

Általános API kérelemmezők

Név	Req?	Leírás
engedély	I	Az engedély neve, amelyhez fel szeretné sorolni a csoport és a csoport engedélyinformációit.

Általános API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
csoportazonosító	A tömbben lévő csapatok csoportazonosítója.
név	A csoport neve.
displayId	A csoport megjelenített azonosítója.
parentGroupId	A megadott csoport szülőcsoportjának
azonosítója. parentGroupName	A megadott csoport szülőcsoportjának neve.
Csapat	Csapat adatai.
személyazonosító	A megadott csapat felhasználójának személyi azonosítója.
keresztnév	A megadott csoport felhasználójának utóneve.
vezetéknév	A megadott csapat felhasználójának vezetékneve.

Név	Leírás
tenantId	A megadott csapat felhasználójának bérlőazonosítója.
e-mail	A megadott csapat felhasználójának e-mail-címe.
skillId	A megadott csapat felhasználójának készségazonosítója.

Gyakori példa API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"1. bérlő 1.
                csoport", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"1. bérlő",
                "csapatok":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"1. bérlő
                                1. csapat" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"1. bérlő, 1. csoport",
                                "ügynökök":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "vezetéknév":"dente",
                                                "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

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

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

Csoport API

Ezzel a API lekérheti az összes olyan csoportot, amelyhez a felhasználónak hozzáférése van, vagy létrehozhat egy új csoportot.

Csoport API protokoll és URI

Az összes olyan csoport listázásához vagy létrehozásához, amelyhez a felhasználó hozzáféréssel rendelkezik:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Módszer	GET POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Adott csoport listázásához vagy létrehozásához:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Módszer	GET POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Peraméter	Az a csoportazonosító, amelyhez a felhasználó hozzáféréssel rendelkezik.

Kérelemmezők csoportosítása API - Minden csoport

Új csoportokat hoz létre, amelyekhez a felhasználó hozzáféréssel rendelkezik.

Név	Req?	Leírás
id	I	A megjeleníteni kívánt csoport csoportazonosítója.
név	I	A csoport neve.
Aktivált	I	Aktiválási idő epoch milliszekundumban.
Deaktivált	N	Deaktiválási idő epoch milliszekundumban.
ParentGroupId	I	A csoport szülőcsoportjának neve.

A API. csoport válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
azonosító	A megjeleníteni kívánt csoport csoportazonosítója.
név	A csoport neve.

Példa API JSON-fájl csoportosítására

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

```
[
        {
                "azonosító":4,
                "név":"Acme Rockets",
        },
        {
                "azonosító":5,
                "név":"Kapcsolódó widgetek",
        },
        ...
]
```

Egy csoport részletei:

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

Csoportosítás azonosító szerint (a Teamsszel)

A Csoportosítás azonosító szerint (csapatokkal) API lehetővé teszi a megadott csoport (beleértve annak csoportjait) adatainak listázását, a megadott csoport frissítését vagy a csoport törlését.

Csoportosítás azonosító (Teams) protokoll szerint és URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Módszer	GET TÖRLÉS KÖZZÉ TÉTELE
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	Csoportazonosító

Csoportosítás azonosító szerint (Teams-szel) Kérésmezők

A POST metódus frissíti a megadott csoportrekordot.

Név	Req?	Leírás
név	I	A frissítendő csoport neve.
parentGroupId	I	Az új csoport szülőcsoportjának neve.

Csoportosítás azonosító szerint (Teams-szel) Válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
azonosító	Megjelenítendő csoportazonosító.
név	A megjeleníteni kívánt csoport neve.
Aktivált	A csoport aktiválása óta eltelt idő, ezredmásodpercben.

Név	Leírás
Deaktivált	A csoport deaktiválása óta eltelt idő, ezredmásodpercben.
parentGroupId	A csoport szülőcsoportjának neve.
csapatok	Részletes információk a csoporton belüli csapatokról.
név	Csapat neve.
csoportazonosító	A csapat csoportazonosítója.

Csoportosítás azonosító szerint (Teams) JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
[
        {
                "azonosító":3,
                "name":"1. bérlő 1. csoport",
                "aktiválva":1388556000000,
                "deaktiválva":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "Csapato
                k": [
                        {
                                "name":"1. bérlő 1. csapat"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"1. bérlő 2. csapat"
                                "groupId":5
                        }

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Csoportos személy API

A Group-Person API lehetővé teszi személyek megtekintését, újbóli hozzárendelését és csoporthoz való hozzáadását.

Csoport-személy API protokoll és URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Módszer	GET HOZZ ÁSZ ÓLÁ S
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	groupId – annak a csoportnak az azonosítója, amelyhez a személyek tartoznak

Csoportos személy API kérelem mezői

Rendeljen hozzá újra egy személyt egy csoporthoz, és az újbóli hozzárendelés után adja vissza a csoport összes felhasználóját.

Név	Req?	Leírás
személyazonosító	I	A csoportban lévő felhasználó személyi azonosítója.

Csoport-személy API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
keresztnév	A csoportban lévő személy utóneve.
vezetéknév	A csoportban lévő személy vezetékneve.
személyazonosító	A csoportban lévő felhasználó személyi azonosítója.

Példa csoport-személy API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

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



        },
        ...
]
```

Csoport (hatókörrel) API

A Csoport (hatókörrel) API lehetővé teszi egy csoport megtekintését és létrehozását.

Csoport (hatókörrel) API protokoll és URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Módszer	GET POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	Permission – A csoport hatókörének neve.

Csoport (hatókörrel) API kérelemmezők

A POST metódus létrehoz egy csoportot a megadott szülőcsoportban.

Név	Req?	Leírás
név	I	A csoport neve.
parentGroupId	I	A szülőcsoport azonosítója.

Csoport (hatókörrel) API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
név	A csoport neve.
azonosító	A csoport azonosítója.

Példa csoport (hatókörrel) API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

```
[
    {
            "name":"1. bérlő 1. csoport", "groupId":1,

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

    }
    ...
]
```

Engedélyek API

Az Engedélyek API használatával lekérheti egy csoport összes elérhető engedélyét.

Engedélyek API protokoll és URI

Az összes olyan csoport listázásához vagy létrehozásához, amelyhez a felhasználó hozzáféréssel rendelkezik:

URI	/api/rest/org/permissions/
Módszer	GET
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Engedélyek API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
azonosító	Az adott engedély azonosítója.
név	Az engedély neve.

Példa API JSON-fájl engedélyeire

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Személy API

A Személy API megjelenít vagy létrehoz egy új személyt (felhasználót) Webex WFO-n belül.

Személy API protokoll és URI

URI	/api/rest/org/közös/személy
Módszer	POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Személy API kérelem mezői

A POST metódus létrehoz egy új személyt/ügynököt. Az új személy számára nincs szükség szerepekre; Alapértelmezés szerint az alapértelmezett ügyintézői szerepkör lesz érvényben. A groupId megadása nem kötelező; Alapértelmezés szerint az alapértelmezett csapat lesz, és a személyi adatokra csak akkor van szükség, ha a felhasználót ütemezni kell. A nézetek megadása nem kötelező; A rendszer az alapértelmezett nézetet használja.

Név	Req?	Leírás
keresztnév	I	Az új személy keresztneve.
vezetéknév	I	Az új személy vezetékneve.
E-mail	I	Új személy e-mail-címe.
időzóna	I	Új személy időzónája.
acdId	I	ACD az új személyről.
enabledForScheduled	I	Követi a felhasználó szerkesztési/létrehozási oldalán látható jelölőnégyzetet. A WFM használja az ügynök adatai helyett annak eldöntésére, hogy ütemezze-e az új személyt.
agentDetail		Részleteket nyújt az új személy számára
skillMappings	N	Felsorolja a felhasználó képzettség-hozzárendeléseit.
Kivételek	N	Felsorolja a felhasználó kivételeit.
Kilátás nyílik	N	Meghatározza a felhasználó nézetbeállításait.
viewId	N	Felhasználó nézetazonosítója.
mainView	N	Azt jelzi, hogy a megadott nézetazonosító a felhasználó fő nézetazonosítója-e

Név	Req?	Leírás
		nézet. Igaz = A felhasználó fő nézete Hamis = Nem a felhasználó fő nézete
workMűszakok	N	A felhasználó műszakbeállításai.
workShiftId	N	A felhasználó műszakazonosítója.
shiftWeekStart	N	A felhasználó műszakhetének kezdetének dátuma.

Példa személy API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
{
    "firstName": "Al",
    "vezetéknév": "Dente",
    "e-mail": "al.dente@domain.com", "jelszó":
    "123456789",
    "időzóna": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
               "kivételek": [ 1,
                    2
            ],
            "nézetek": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Személy azonosító szerint API

A Személy azonosító API. lehetővé teszi egy adott felhasználó részletes információinak megtekintését vagy frissítését. Egy adott felhasználó törlésére is használható.

Személy személyazonosító API protokoll alapján és URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Módszer	GET PUT
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	személyazonosító

Személy azonosító szerint API kérelemmezők (PUT módszer)

A PUT metódus létrehozza a megadott felhasználó részletes adatait.

FONTOS : Ha a PUT metódussal létrehozott felhasználó szerepel a ACD, a ACD következő szinkronizálásakor Webex WFO létrehoz egy duplikált személyprofilt. Használnia kell a Személy egyesítése funkció ezeknek a személyprofiloknak az egyesítéséhez.

Név	Req?	Leírás
id	I	A felhasználó személyi azonosítója.
acdId	I	A felhasználó ACD azonosítója.
acdServerId	I	A ACD kiszolgálóazonosítója karakterlánccként. Ez lehet az azonosító konfigurálva a Webex WFO ACD konfiguráció lapján, vagy az alábbiak egyikét: ▪ A Unified CCE használó rendszerek esetében ez szükséges, és a perifériás azonosító. Az Avaya CM/CMS-t használó rendszerek esetében ez a következő kötelező, és a CMS ACD azonosítója.
keresztnév	I	A felhasználó utóneve.
vezetéknév	I	A felhasználó vezetékneve.
E-mail	I	A felhasználó e-mail-címe.
displayId	I	A felhasználó neve Webex WFO-ban megjelenő módon.
Aktivált	I	A személy aktiválásának dátuma.
Deaktivált	N	A személy inaktiválásának dátuma
csoportazonosító	I	A felhasználói csoport azonosítója.
időzóna	I	A felhasználó kapcsolattartó központjának időzónája.
enabledForScheduling	N	Ha igaz értékre van állítva, Webex Windows operációs rendszer ezt a mezőt használja az ügynök helyett Részletek annak meghatározásához, hogy ütemezni kell-e a felhasználót.
agentDetails	N	A felhasználó adatainak listája.
aktív	N	Azt jelzi, hogy a felhasználó aktív-e.
vállalatStartDate	N	Az a dátum, amikor a felhasználó elkezdett dolgozni a vállalatnál.

Név	Req?	Leírás
részleg StartDate	N	Az a dátum, amikor a felhasználó elkezdett dolgozni az osztályon.
terminationDate	N	Az utolsó dátum, amikor a felhasználó a vállalatnál dolgozott.
agentRank	N	A felhasználó rangja az osztályon.
skillMappings	N	Felsorolja a felhasználó képzettség-hozzárendeléseit.
id	N	Szakértelem-leképezési azonosító.
név	N	Szakértelem-leképezés neve.
workMűszakok	N	A felhasználó műszakbeállításai.
workShiftId	N	A felhasználó műszakazonosítója.
workShiftName	N	A felhasználó műszakjának neve.
shiftWeekStart	N	A felhasználó műszakhetének kezdetének dátuma.
Kivételek	N	Felsorolja a felhasználó kivételeit.
id	N	A felhasználó kivételének azonosítója.
név	N	A felhasználó kivételének neve.
dátum	N	A felhasználó kivételének dátuma.
elkezd	N	A felhasználó kivételének kezdő dátuma.
vég	N	A felhasználó kivételének záró dátuma.
durationHours	N	A felhasználó kivételének óráinak száma.
teljes nap	N	Azt jelzi, hogy a kivétel egy egész napra vonatkozik-e: Igaz = Egész napos kivétel Hamis = kevesebb, mint egy egész napos kivétel
fizetett	N	Azt jelzi, hogy a kivétel fizetett-e. Igaz = Fizetett kivétel

Név	Req?	Leírás
		Hamis = Nem fizetett kivétel
Kilátás nyílik	N	Meghatározza a felhasználó nézetbeállításait.
viewId	N	Felhasználó nézetazonosítója.
név	N	A felhasználó nézetének neve.
mainView	N	Azt jelzi, hogy a megadott nézetazonosító a felhasználó fő nézete-e. True = a felhasználó fő nézete Hamis = Nem a felhasználó fő nézete

Személy azonosító API válaszmezők alapján

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
keresztnév	A felhasználó utóneve.
vezetéknév	A felhasználó vezetékneve.
e-mail	A felhasználó e-mail-címe.
időzóna	A felhasználó kapcsolattartó központjának időzónája.
acdId	Felhasználói ACD azonosítója.
csoportazonosító	Felhasználó csoportazonosítója
enabledForScheduling részletei helyett	Ha igaz értékre van állítva, Webex a WFO ezt a mezőt használja az Ügynök Döntse el, hogy ütemezi-e a felhasználót.
AgentDetail	Részletes információkat sorol fel a felhasználó számára.
skillMappings	Felsorolja a felhasználó képzettség-hozzárendeléseit.
Kivételek	Felsorolja a felhasználó kivételeit.
Kilátás nyílik	Meghatározza a felhasználó nézetbeállításait.

Mező	Leírás
viewId	A felhasználó nézetazonosítóját határozza meg.
mainView	Beállítja, hogy a megadott nézetazonosító legyen-e a felhasználó fő nézete.
workMűszakok	Meghatározza a felhasználó műszakbeállításait.
workShiftId	Meghatározza a felhasználó műszakazonosítóját.
shiftWeekStart	Beállítja a felhasználó műszakhetének dátumát.

Személy azonosító szerint API JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
{
    "firstName": "Al",
    "vezetéknév": "Dente",
    "e-mail": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "időzóna": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "kivételek": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "nézetek": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": igaz
```

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


Személy időzónája API

A személy időzónája API felsorolja a megadott személy beállított időzónáját.

Személy időzónája API protokollja és URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
Módszer	GET
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	személyazonosító

Személy időzónája API válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
azonosító	A felhasználó időzóna-azonosítója.
név	A felhasználó időzónájának neve.

Példa személy időzónájára API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

```
[
    {
            "id":"GMT-6:00",
            "név":"Központi időzóna"
    }
```

Szerepek API

A Szerepkörök API lehetővé teszi a bérlő összes szerepkörének olvasását.

Szerepkörök API protokoll és URI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
Módszer	GET
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	tenantId

Szerepkörök API kérelemmezők

A POST metódus létrehozza a megadott szerepkört a bérlő számára.

Név	Req?	Leírás
név	I	Az új bérlői szerepkör neve.
tenantId	I	Az új szerepkörhöz társított bérlői szerepkör-azonosító.
Engedélyek	I	Az új szerepkörhöz rendelt engedélyek.
id	I	Az új szerepkör engedélyazonosítója.
név	I	Az új szerepkörhöz tartozó engedély neve.

Szerepkörök API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatokban meghatározott mezőket tartalmazza.

A bérlő összes szerepkörének lekérésekor a következő mezők lesznek visszaadva:

Mező	Leírás
Azonosító	Bérlői szerepkör azonosítója.
Név	A bérlői szerepkör azonosítójához társított név.

A rendszer a következő mezőket adja vissza egy bérlő adott szerepkörének lekérésekor:

Mező	Leírás
Azonosító	Bérlői szerepkör azonosítója.
Név	A bérlői szerepkör azonosítójához társított név.
Engedélyek	A szerepkörhöz rendelt engedélyek.
Azonosító	A szerepkör engedélyazonosítója.
Név	A szerepkörhöz tartozó engedély neve.

Példa API JSON-fájl szerepköreire

Az alábbi példák formázott JSON-válaszokat mutatnak be. Az

összes bérlői szerepkör listázása:

```
[
    {
        "id":20
        "név":"FELÜGYELŐ"
    },
    {
        "Azonosító":21
        "name":"TenantAdmin"
    },
    {
```

```
            "Azonosító":19
            "név":"Ügynök"
    }
]
```

Egy adott szerepkör listázási engedélyei:

```
[
    {
            "Azonosító":21
            "name":"TenantAdmin"
            "tenantId":39
            "engedélyek":
                    [{
                            "id":4 "név":"UpdateOrg"
                    }
                    {
                            "id":3
                            "név":"ViewOrg"
                    }
            }
    }
]
```

Csapat API

A Csapat API lehetővé teszi új csapatok létrehozását és csoporthoz rendelését.

Team API protokoll és URI

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

Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Csapat API kérelem mezői

Név	Req?	Leírás
név	I	Az új csapat neve.
parentGroupId	I	Annak a csoportnak az azonosítója, amelyhez az új csapatot hozzárendelték.
Felhasználók	N	Az új csapathoz rendelt felhasználók azonosítói.

Példa Team API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel)

A Csapat azonosító szerint (ügynökkel) API létrehozza a csapaton belüli ügynökök listáját, vagy frissíti a csapat adatait.

Csapatok azonosító (ügynökökkel) protokoll szerint és URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Módszer	GET TÖRLÉS

Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	csapatI

Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) Kérési mezők

Név	Req?	Leírás
név	I	A hozzáadni kívánt csapat neve.
parentGroupId	I	Az új csapat szülőcsoportjának neve.

Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) Válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
Azonosító	Bérlői csapat azonosítója.
Név	Bérlői csapat neve.
Aktiválva	A csapat aktiválási ideje ezredmásodpercben.
Deaktivált	A csapat deaktiválási ideje korszak
ezredmásodpercben. Szülőcsoport azonosítója	Annak a csoportnak a
bérlőazonosítója, amelyhez a csapat tartozik Ügynökök	Részletes információk a csapat ügynökeiről.
Személyi azonosító	Az ügynök azonosítója.
Bérlőazonosító	A bérlő azonosítója.
ACD-azonosító	A bérlő ACD azonosítója.
Keresztnév	Az ügynök utóneve.
Vezetéknév	Az ügynök vezetékneve.

Mező	Leírás
E-mail	Az ügynök e-mail-címe.
Megjelenítési azonosító	A bérlő megjelenítendő azonosítója az ügynökhöz.
Csoportazonosító	Az ügynök csoportazonosítója.
Aktiválva	Az ügynök aktiválási ideje ezredmásodpercben.
Deaktivált	Az ügynök deaktiválási ideje epoch milliszekundumban.
Szinkronizálva van?	Meghatározza, hogy az ügynök szinkronizálva van-e egy ACD. Igaz = Az ügynök szinkronizálva van egy ACD. Hamis = Az ügynök nincs szinkronizálva egy ACD.
Időzóna	Időzóna, amelyben a csapat található.
AD-bejelentkezés	Active Directory bejelentkezési név.

Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
[
        {
                "azonosító":8,
                "name":"Tenant 1 Team 1",
                "aktiválva":1388556000000,
                "deaktiválva":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "ügynökök":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

"vezetéknév":"dente",
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"aktivált":1388556000000,
"deaktivált":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
{
"personId":5,
"tenantId":4,
"acdId":24, "firstName":"max",
"vezetéknév":"stout",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"aktivált":1388556000000,
"deaktivált":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Csapat (hatókörrel)

A Csapat (hatókörrel) API lehetővé teszi csapatok tömbjének listázását a hatókörön belül, vagy egy csapat létrehozását a megadott csoportban.

Csapat (hatókörrel) protokoll és URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Módszer	GET POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	engedély

Csapat (hatókörrel) kérésmezői

Név	Req?	Leírás
név	I	A létrehozandó csapat neve.
ParentGroupId	I	Szülőcsoport, amelyhez az új csapat tartozik.

Csapat (hatókörrel) válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
név	A létrehozandó csapat neve.
Csoportazonosító	Szülőcsoport, amelyhez az új csapat tartozik.

Példa csapat (hatókörrel) JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

```
[
        {
```

```
            "name":"1. bérlő 1. csapat",
            "groupId":2,
        },
        {
            "name":"1. bérlő 2. csapat",
            "groupId":2,
        },
]
```


Bérlő API

A Bérlő API megjeleníti a hatókörben található összes bérlő listáját, vagy létrehoz egy bérlőt.

Bérlői API protokoll és URI

URI	/api/rest/org/tenant
Módszer	GET POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Bérlői API kérelem mezői

A GET metódus beolvassa egy adott személy csoportokra leképezett összes szerepkörét. Az eredmény szerepkörök tömbje, és minden szerepkörhöz csoportok tömbje tartozik.

Név	Req?	Leírás
név	I	A bérlő neve.
Aktivált	I	Aktiválási idő epoch milliszekundumban.
Deaktivált	N	Deaktiválási idő epoch milliszekundumban.

Bérlői API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
Név	A bérlő neve.
Aktiválva	Aktiválási idő epoch milliszekundumban.
Deaktivált	Deaktiválási idő epoch milliszekundumban.

Példa bérlői API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
[
        {
                "név":"1. bérlő", "aktivált":1395032400000,
                "deaktiválva":32503615200000,
        },
        {
                "név":"2. bérlő", "aktivált":1395035860000,
                "deaktiválva":3350369990000,
        },
]
```

Felvételi vezérlők API

A Felvételvezérlők API kiszolgálói szinten és a Webex WFO alkalmazás felhasználói felületén található. Lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy olyan külső alkalmazást hozzanak létre, amely kapcsolódik a Webex WFO-hoz.

MEGJEGYZÉS: A Recording Controls Authentication API lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy harmadik féltől származó alkalmazásokat integráljanak a Felvételvezérlőkbe. Ha ezt a API használja, a Felvételvezérlők célhelye

Egy adatkiszolgáló, nem pedig a Webex WFO webszolgáltatás.

A Felvételvezérlők hitelesítése API használatáról további információt a Bejelentkezés a Felvételvezérlők API című témakörben talál.

A API a következőket teszi:

- Hívások címkézése rögzítéshez és megőrzéshez – Támogatja az időbélyeg paramétert. Az időbélyeg a hívás aktív CCR-jének megkeresésére szolgál.
- Felvétel szüneteltetése és folytatása – Támogatja az időbélyeg paramétert. A pause and resume parancsot nem támogató integrációk közé tartozik a Cisco Webex Contact Center és az UJET.
- Felhasználó által definiált metaadatokat csatol a hívásokhoz – Támogatja az időbélyeg paramétert. Az időbélyeg a hívás aktív CCR-jének megkeresésére szolgál.
- Szegmensek (osztások) rekordok – Nem támogatja az időbélyeg paramétert.
- Be- és kijelentkezik a telefonról (csak ügynök felvétele – átjárórögzítés esetén nem támogatott) – Nem támogatja az időbélyeg paramétert.
- Képernyőfelvétel indítása és leállítása – Nem támogatja az időbélyeg paramétert.

PÉLDA Az alábbi példa egy példatörzs egy időbélyeggel együtt.

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

Ahol 1681316746000 a "korszak" óta eltelt ezredmásodpercek száma.

GMT: április 12., szerda, 2023 4:25:46 PM

Rögzítésvezérlők API protokoll és URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<parancs>

Módszer	POST
Engedélyek	Felvételi vezérlők
Tartalom típusa	application/JSON

URI kérés Paraméterek

Az URL-cím <parancs> része határozza meg a kibocsátandó rögzítésvezérlő parancsot. Az elérhető parancsok listája alább található.

Lekérdezési paraméterek

Mező	Req?	Típus	Leírás
acdId	N	Karakterlánc	Az ügynök azonosítója a ACD, sztringként. MEGJEGYZÉS: Az **acdServerId** paraméter megadása kötelező, ha az **acdId** paramétert használja. MEGJEGYZÉS: Ha a Cisco által létrehozott és tárolt **acdServerId** azonosítót használja, akkor az acdId **és** az **acdServerId** a felhasználó azonosítására szolgál. MEGJEGYZÉS: Az **acdId,acdServerId** és **acdServerType** mezőknek szerepelniük kell egy metaadat-objektumban a kérelem törzsében. A többi dokumentált mezőt az URL-címen keresztül kell átadni
acdServerId	N	Karakterlánc	A ACD kiszolgálóazonosítója karakterláncként. Ez lehet a A Webex WFO ACD konfiguráció lapján konfigurált azonosító, vagy az alábbiak egyike: ▪ A Unified CCE használó rendszerek esetében ez kötelező, és ez a perifériaazonosító.

Mező	Req?	Típus	Leírás
acdServerType	N	Karakterlánc	A konfigurált ACD típusa. **MEGJEGYZÉS: Az acdServerType** paraméterre akkor van szükség, ha **az acdServerId** értéke nem a Cisco által létrehozott és tárolt érték.
active_call_only	N	Logikai	Az alapértelmezett érték hamis. A metaadat- és címkeparancsok a következőkre vonatkozhatnak: vagy az aktív hívás, vagy a korábban befejezett hívás. Ha a active_call_only jelző true (igaz **),**metaadatok vagy címke értékre van állítva parancs csak akkor kerül alkalmazásra, ha hívás van folyamatban. Ha nincs folyamatban hívás, a rendszer figyelmen kívül hagyja a parancsot. ALAPÉRTELMEZETT=Hamis
ccrId	N	Karakterlánc	A hívás kapcsolattartói rekordjának egyedi azonosítója. Lehetővé teszi metaadatok hozzáadását a hívás befejezése után. **PÉLDA** POST kérés: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Tartalom: JSON Kérelem törzse: { "metaadatok" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"név":"fiók-azonosító-kulcs", "érték" : "321XYZ"}] }

Mező	Req?	Típus	Leírás

deviceName	N		Lehetővé teszi a "Felhasználónév" mező megkerülését.
			Felvételvezérlési kérelem kiadása a felhasználó
			felhasználónevének ismerete nélkül
			az adott felhasználó, ha rendelkezik a deviceName of the phone
			amely az "Eszköztársításokban" a felhasználóhoz van társítva
			Webex WFO oldala. Ez további lehetőséget biztosít Önnek arra, hogy
			Felvételvezérlési kérelem összekapcsolása felhasználói telefonhívással, ha:
			Csak az eszköz nevét tudja. Ez POST-ként használható
			módszer.
			
			PÉLDA
			POST kérés:
			/api/rest/recordingcontrols/pause
			Kérelem törzse:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Válasz:
			{
			"description": "A PAUSE parancs
			sikeresen elküldve Evelyn Bryant
			számára", "personId": 123,
			"időbélyeg": 1624657998751
			}

Mező	Req?	Típus	Leírás
személyazonosító	N	Karakterlánc	Megadja azt a felhasználót, akire a felvételvezérlő API parancsnak vonatkoznia kell. Ha a personId paraméter nincs megadva, Webex Windows operációs rendszer a parancsot kibocsátó hitelesített felhasználót használja. Ha felhasználói azonosítót ad meg, annak a hitelesített felhasználó hatókörében szereplő személyhez kell tartoznia. A felhasználói azonosító a három formátum egyike. A feldolgozás a tartalom elemzése alapján határozza meg a használt formátumot. ▪ Személyazonosító – A WfoPerson.id egyedi azonosítója ▪ AD bejelentkezés – tartomány\felhasználónév (szükséges a "\"). ▪ E-mail-cím – Egy e-mail-cím (amelyhez "@" karakter szükséges). MEGJEGYZÉS: fordított perjel ("\") csak paraméterként adható hozzá. Nem ágyazható be a <personId azonosítóba> Kivéve, ha paraméterezett (<?personId=tartomány\felhasználónév>) Windows bejelentkezési érték használatakor. **PÉLDA** personId használata esetén a kérés így néz ki: api/rest/felvételi vezérlők/felhasználó/<personId>/<parancs>

Rögzítésvezérlők, hitelesítés, API protokoll és URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metaadatok>
Módszer	POST
Engedélyek	Felvételi vezérlők
Tartalom típusa	application/JSON

MEGJEGYZÉS A metaadatok szintaxisával kapcsolatos információkért lásd: Rögzítésvezérlők API Parancskérési parancsok.

Bejelentkezés a felvételvezérlőkbe API

A Felvételvezérlők API jelenleg a Cisco és más, a felvételvezérlők használatára konfigurált eszközöket támogatja. A Felvételvezérlők API használatának megkezdéséhez kövesse az alábbi eljárást:

1. Indítsa el a Felvételvezérlők szolgáltatást egy eszközön. A szerver visszaadja a bejelentkezési oldalt.

   MEGJEGYZÉS: A Cisco telefonok XML használják az összes szolgáltatás megjelenítésére.

2. Adja meg bejelentkezési adatait. Webex WFO továbbítja a hitelesítő adatokat az adatkiszolgálón lévő Tomcat servletnek, amely /api/rest/authorize POST kérést küld az alkalmazáskiszolgálónak az eszköz nevében.

   Miután az adatkiszolgáló megkapta a 200 - Sikeres választ az alkalmazáskiszolgálótól, tárolja a munkamenet cookie-kat, és elküldi az eszközt a fő rögzítésvezérlő oldalra.

3. A főoldalon a következő parancsokat választhatja ki:

   - Kijelentkezés
   - Szünet
   - Folytatás
   - Szegmentálás és mentés
   - Szegmens & Törlés
   - Metaadatok
   - Címke
   - Képernyő indítása
   - Képernyő leállítása
   - Hívásállapot

   Amikor kiválaszt egy elemet, a rendszer ismét továbbítja a kérést az adatkiszolgálón keresztül az alkalmazáskiszolgálónak. Az adatszerver hozzáadja a munkamenet cookie-kat, amelyek akkor tárolódnak, amikor bejelentkezett.

   MEGJEGYZÉS: A szüneteltetési és folytatási parancsok időbélyeg-paramétere támogatott.

FONTOS : A **Szegmens és mentés** parancs felosztja a névjegyet, így két névjegy jön létre. A **Szegmens és törlés** parancs azonnal törli az előző szegmenst, és új névjegyet hoz létre. A szegmentált hívás törölt részét nem küldi a lomtárba.

Kijelentkezés a felvételvezérlőkből API

A felvételvezérlőket addig használhatja, amíg a munkamenet időtúllépést nem eredményez, vagy amíg ki nem választja a Kijelentkezés **lehetőséget**. A kijelentkezés folyamata megegyezik a bejelentkezéssel.

Rögzítésvezérlők API kérési parancsok

A kérelem törzse egy JSON-objektum. Egyes parancsok kötelező vagy opcionális további paraméterekkel rendelkeznek. Ezek a kérelem törzsében vannak megadva. Ha nincs szükség további paraméterekre, a rendszer egy üres JSON-objektumot küld ({}).

Parancs	Átjáró Felvétel	Intelligens asztal Felvétel	Jelzőkiszolgáló Felvétel	Leírás
Bejelentkezés			X	Jelentkezzen be a felhasználóba a megadott kiterjesztéssel. Társítja a felhasználót a szállodai eszközhöz. Támogatott paraméterek a kérelem törzsében: mellék (karakterlánc) – a telefon kiterjesztése a bejelentkezéshez Példa kérelem törzsére: { "kiterjesztés" : "1234" }
Kijelentkezés			X	Jelentkeztesse ki a felhasználót az eszközről a megadott kiterjesztéssel. Eltávolítja a felhasználó társítását a szállodai eszközhöz. Támogatott paraméterek a kérelem törzsében: kiterjesztés (karakterlánc) – kiterjesztése a

Parancs	Átjáró Felvétel	Intelligens asztal Felvétel	Jelzőkiszolgáló Felvétel	Leírás
				telefon, ahonnan ki lehet jelentkezni Példa kérelem törzsére: { "kiterjesztés" : "1234" }

Metaadatok	X	X	X	Metaadatokat csatol az aktív híváshoz.
				
				Ha nincs aktív hívás, és csak active_call_ hamis, akkor a rendszer metaadatokat csatol az előző híváshoz. Támogatott paraméterek a kérelem törzsében:
				
				metaadatok (objektumtömb)
				
				▪ Név (karakterlánc) – metaadatkulcs
				▪ Érték (karakterlánc) – metaadatérték
				
				Példa kérelem törzsére:
				
				{
				"metaadatok" : [{"név" : "egyéni adatkulcs", "érték" : "Saját egyéni adatok"}]
				}

Szünet	X	X	X	Szüneteltesse a képernyőt és a hangfelvételt Az aktív híváshoz. MEGJEGYZÉS Átjárófelvétel használatakor szüneteseményekerülnek beillesztésre Hangfelvételekbe az egyeztetési folyamatok során. Ha a felvétel már szünetel, a rendszer figyelmen kívül hagyja ezt a parancsot.

Parancs	Átjáró Felvétel	Intelligens asztal Felvétel	Jelzőkiszolgáló Felvétel	Leírás
Folytatás	X	X	X	Az aktív hívás képernyő- és hangfelvételének folytatása. Ha a felvétel nincs szüneteltetve, a rendszer figyelmen kívül hagyja ezt a parancsot.
Szelet		X	X	Indítson új szegmenskapcsolattartót az aktív híváshoz. Támogatott paraméter a kérelem törzsében: **törlés (karakterlánc)** – arra utal, hogy törölni kell-e a Előző szegmens ▪ Értékek = igaz vagy hamis ▪ Alapértelmezés: false (szegmens mentése) ▪ Ha igaz, a hívás előző szegmense azonnal törlődik. ▪ Ha hamis, akkor az interakció végi munkafolyamat feldolgozása az előző szegmensen történik, mint egy normál hívás. Példa kérelem törzsére: { "törlés" : "igaz" }
Start_Screen		X	X	Indítsa el a csak képernyőn történő felvételt. ▪ Ha normál hívásrögzítés van folyamatban, akkor egy különálló, csak a képernyőn megjelenő felvétel jön létre. ▪ Ha már kezdeményezett egy másik, csak képernyőn megjelenő felvételt, a rendszer

	figyelmen kívül hagyja ezt a parancsot.

Parancs	Átjáró Felvétel	Intelligens asztal Felvétel	Jelzőkiszolgáló Felvétel	Leírás
Stop_Screen		X	X	Fejezze be a csak képernyőn megjelenő felvételt. Ha nem Csak képernyőn történő felvétel van folyamatban, ez parancsot a rendszer figyelmen kívül hagyja.
Címke	X	X	X	Az aktív hívás okát a következőre állítja: Tagged. Ha nincs aktív hívás és active_call_only hamis, ez megváltozik az előző hívás oka.
call_status			X	Választ ad vissza, amely jelzi, hogy a CTI jelzőszolgáltatásnak van-e tudomása hívásról a felhasználó számára. Ha az aktuális hívás a A felhasználó híváskapcsolati rekordjának rögzítése a az adatbázis, a hívás kapcsolattartójának azonosítója rekordot is visszaad. A kérelemben támogatott paraméterek test: ▪ ani (string) – Aktív hívás Az információ csak akkor ad vissza igaz értéket, ha az aktuális hívás ANI-egyezései. ▪ dnis (karakterlánc) – Aktív hívás Az információ csak akkor ad vissza igaz értéket, ha az aktuális hívás DNIS-értéke egyezik. Példa kérelem törzsére: { "ani" : "1234" } Ez a parancs két attribútumot ad vissza a kérésre válaszul. ▪ callActive (logikai) – Igaz, ha a

CTI jelzőszolgáltatás tud a következőkről:

Parancs	Átjáró Felvétel	Intelligens asztal	Jelzőkiszolgáló Felvétel	Leírás
				A felhasználó hívása. ▪ contactId (egész szám) – A hívás Webex WFO-kapcsolattartójának Webex WFO-azonosítóját adja eredményül, ha van ilyen. Példa válaszattribútumokra: { "callActive" : igaz, "contactId" : 56789 }

A rögzítésvezérlők használata a parancssorból

A parancssor használatával elküldheti a Felvételvezérlők parancsait.

MEGJEGYZÉS: Ha a parancssor használatát választja, a parancsoknak és értékeknek meg kell egyezniük a beállított parancsokkal és értékekkel. Ha nem egyeznek, a parancsnak nincs hatása.

Az alábbi táblázat a parancsokat és a hozzájuk tartozó parancssori formátumokat sorolja fel. Ezek a parancsok nem különböztetik meg a kis- és nagybetűket.

Parancs	Formátum
Metaadatok	Állítsa be az aktuális névjegyhez társítandó definiált metaadatkulcs értékét. A kulcs nem lehet üres. Ha a kulcs karakterláncértéke nem egyezik meg a rendszer előre definiált metaadatkulcsával, a rendszer figyelmen kívül hagyja. Az érték megadása nem kötelező. (A karakterlánc második függőleges vonal karakterének még léteznie kell.) Ha üresen hagyja, a rendszer feltételezi, hogy a kulcs értékét üres karakterláncra vagy nulla numerikus értékre szeretné állítani. Az érték formátumának meg kell egyeznie a beállított kulcs formátumával. A formátumok közé tartozik a karakterlánc, a szám és a dátum. dcc -c "metaadatok|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
Szünet	Ideiglenesen szüneteltetheti az asztali adatok, a hang és a képernyő rögzítését.

Parancs	Formátum
	Az aktívan rögzített médiafájlok szünetelnek a parancs kiadásakor. A szolgáltatás leállítja az adatok írását a rögzítési fájlokba. Az asztali elemzési adatok esetében továbbra is adatokat ír, de minden billentyűlenyomási esemény azt eredményezi, hogy az adott billentyűt csillagként írja le a rögzítési fájlba. MEGJEGYZÉS: Átjárófelvétel használatakor a szüneteltetési események beillesztésre kerülnek a hangfelvételekbe az egyeztetési folyamatok során. Ezzel a paranccsal szüneteltetheti a csak képernyőn megjelenő felvételeket: DCC -C szünet
Folytatás	A korábban szüneteltetett médiarögzítés folytatása. DCC -C folytatás
Szegmens kezdete	Indítson új szegmenskapcsolattartót az aktív híváshoz. DCC -C szegmens
Szegmens leállítása	Új szegmenspartner leállítása az aktív híváshoz. DCC -C szegmens|<ANI>|<DNIS>|<Társított>|<törlés> **PÉLDA** Szegmenshez és törléshez: dcc -c szegmens||||igaz
Címke	Naplóüzenet küldése a TAG paranccsal, felhasználónévvel és időbélyeggel .dcc -c címke

Egyszerűsített rögzítésvezérlők API

Az egyszerűsített rögzítésvezérlők beállításakor Webex Windows Fájlkezelő az adatkiszolgáló hitelesítését használja a felvételvezérlési API kérések kezelésére. Ennek eredményeképpen a felhasználóknak nem kell felhasználónevet és jelszót megadniuk a Felvételvezérlők parancsok kiadásakor. A kérést a rendszer a Webex WFO-adatkiszolgáló URL-címére küldi el a GET vagy a POST metódussal.

Jegyzőkönyv és URI

URI	KAP: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<ügynök ACD azonosítója>&acdServerId=<ügynök ACD kiszolgáló-azonosítója> POST: /api/rest/recordingcontrols/<parancs>
Módszer	GET és POST
Engedélyek	Felvételi vezérlők
Tartalom típusa	application/JSON

GET példa

PÉLDA

http://<Data-kiszolgáló IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<ügynök ACD-azonosítója>&acdServerId=<ügynök ACD kiszolgáló-azonosítója>

Ahol a fenti példában

- <Adatkiszolgáló IP> – Adja meg az adatkiszolgáló IP címét.
- <parancs> – Írjon be egy parancsot, például szünet, folytatás vagy címkézés parancsot. A parancsok teljes listáját az alábbi táblázat részletezi.
- <ügynök ACD azonosítója> – Adja meg az ügynök ACD azonosítóját.

- <ügynök ACD kiszolgálóazonosítója> – Adja meg az ügynök ACD kiszolgálóazonosítóját. Az ACD kiszolgáló azonosítója az Alkalmazáskezelés > ACD konfiguráció eszközben található

POST példa

PÉLDA

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

Ahol a fenti példában

- <Adatkiszolgáló IP> – Adja meg az adatkiszolgáló IP címét.
- <parancs> – Írjon be egy parancsot, például szünet, folytatás vagy címkézés parancsot. A parancsok teljes listáját az alábbi táblázat részletezi.

Egyszerűsített felvételvezérlők beállítása

1. Ha a WFO adatkiszolgáló webszolgáltatásainak Webex le van tiltva, indítsa újra, és állítsa az Indítási típust **Automatikus**.
2. Ellenőrizze, hogy a tomcat szerver elindult-e, és sikeresen telepítette-e a háborúkat. Keresse meg a legújabb katalina.*.log fájlt a C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs mappában.
3. Állítsa a kiszolgálóportot az URL-címben 8080-ra.

   PÉLDA http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Ellenőrizze, hogy a rendszer megfelelően működik-e egy olyan eszközzel, mint a Poster.

   A GET kéréshez használja a következőket:

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

   Tartalomtípus: szöveg/html; karakterkészlet=utf-8

A metaadatok teszteléséhez használja a következő POST-kérést:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metaadatok": [{
            "név":
```

```
            "szöveg1",
            "value": "Vizsgálati adatok"
            }
    ]
}
```

Ha a teszt azt jelzi, hogy a rendszer nem működik, ellenőrizze a legújabb localhost_access_log, hogy van-e localhost_access_log.*.txt. Ez a napló jelzi, hogy érkezett-e kérés ehhez a kiszolgálóhoz. Ha nem, az azt jelzi, hogy a rendszer nem küld kéréseket erre a kiszolgálóra a 8080-as porton, és probléma van a feladóval.

Parancsleírások

Az alábbi lista az elérhető parancsokat részletezi.

> MEGJEGYZÉS: Minden parancs használhat GET és POST metódust. Lásd: GET példa a GET-re. A POST a parancstól függően változhat. Tekintse meg a POST példát az egyes parancsok alábbi leírásában.

Parancs	Leírás

Metaadatok	Metaadatokat csatol az aktív híváshoz.
	
	Ha nincs aktív hívás, és a active_call_only hamis, akkor a rendszer metaadatokat csatol az előző híváshoz. Támogatott paraméterek a kérelem törzsében:
	
	Metaadatok (objektumtömb)
	
	▪ Név (karakterlánc) – metaadatkulcs
	▪ érték (sztring) – metaadatérték
	
	Példa POST kérelem törzsére:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metaadatok": [{
	"metaadat-kulcs":
	"szöveg1",
	"value": "Vizsgálati adatok"

Parancs	Leírás
	}] }
Szünet	Szüneteltesse a képernyőt és a hangfelvételt az aktív híváshoz. MEGJEGYZÉS: Átjárófelvétel használatakor a szüneteltetési események beillesztésre kerülnek a hangfelvételekbe az egyeztetési folyamatok során. Ha a felvétel már szünetel, a rendszer figyelmen kívül hagyja ezt a parancsot. POST példa: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Folytatás	Az aktív hívás képernyő- és hangfelvételének folytatása. Ha a felvétel nincs szüneteltetve, a rendszer figyelmen kívül hagyja ezt a parancsot. POST példa: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Szelet	Indítson új szegmenskapcsolattartót az aktív híváshoz. POST példa: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Indítsa el a csak képernyőn történő felvételt. ▪ Ha normál hívásrögzítés van folyamatban, akkor egy különálló, csak a képernyőn megjelenő felvétel jön létre. ▪ Ha már kezdeményezett egy másik, csak képernyőn megjelenő felvételt, a rendszer figyelmen kívül hagyja ezt a parancsot. POST példa: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen képernyős felvétel,	Fejezze be a csak képernyőn megjelenő felvételt. Ha nincs folyamatban csak

Parancs	Leírás
	Ezt a parancsot a rendszer figyelmen kívül hagyja. POST példa: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Címke	Az aktív hívás okát címkézettre állítja. Ha nincs aktív hívás, és active_call_only hamis, akkor megváltozik az előző hívás oka. POST példa: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Egynévjegyes exportálási

Az Egynévjegyes exportálási API lehetővé teszi névjegyek letöltését Webex WFO-ból.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Módszer	KÖZZÉTÉTEL, KAP
Engedélyek	Felvételek exportálása
Tartalom típusa	Alkalmazás/JSON
Paraméterek	<id> = Az exportálni kívánt névjegy kapcsolatazonosítója. Ha az <id> nem létezik, a következő hibaüzenet jelenik meg: "A kért kapcsolat nem létezik!" <format> = Az a médiaformátum, amelybe a névjegyet exportálni szeretné. Audio/video formátumok: ▪ WEBM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Csak audió formátumok: ▪ WAV ▪ MŰ

Egyetlen névjegy letöltése

1. Küldjön egy POST kérést az URL-címre. Várjon egy ideig, amíg Webex WFO előkészíti a névjegyet letöltésre.
2. Küldjön el egy GET kérést ugyanazokkal a paraméterekkel ugyanarra a végpontra.

Az alábbihoz hasonló hibaüzenet jelenhet meg, amely részletezi, hogy a fájl nem létezik vagy lejárt. Ha igen, várjon még egy kicsit, és próbálkozzon újra.

{
"errorMessage": "A következő fájl nem létezik, vagy lehet, hogy lejárt: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Példa válaszra

Az alábbi példa egy POST-választ mutat be:

{
"kódolás": "true"
}

Beszédslágerek

Ezen API használatával lekérheti az Analytics beszédlekéréseinek listáját.

A beszéd eléri API protokollt és URI

URI	/api/rest/cas/contact
Módszer	GET
Paraméterek	CCR-azonosító
Engedélyek	Hangelemzés megtekintése
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Beszédtalálatok API válaszmezők

Név	Leírás
dátum	A dátumelemzést UNIX korszakban milliszekundumban végeztük.
Találat	Részletes információk a beszédtalálatokról.
frázis	Beszéd kifejezés.
állj	A beszéd megállási pontja.
audit	A beszédellenőrzés száma.
bizalom	A beszéd megbízhatósági valószínűsége.
elkezd	A beszéd kezdőpontja.
csatorna	A beszédtalálat csatornaszáma.

Név	Leírás
kategória	A beszéd kategóriája.
ösvény	A beszéd elérési útja.
keresztnév	Az ügynök utóneve.
vezetéknév	Az ügynök vezetékneve.
contactId	A hívás azonosítószáma.
csapat	Az ügynök csapatneve.
displayId	Az ügynök megjelenített azonosítója.
csoport	Az ügynök csoportneve.

Példa beszédtalálatokra API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


```
{
                "date": korszak milliszekundum,
                "találatok": [{
                        "kifejezés": karakterlánc,
                        "stop": szám, "ellenőrzés":
                        szám, "bizalom": szám,
                        "start": szám, "csatorna":
                        szám, "kategória":
                        karakterlánc
                },
                ...
        ],
        "path": "", "firstName":
        karakterlánc, "lastName":
        karakterlánc,
```

```
        "contactid": szám,
        "csapat": karakterlánc,
        "displayId": karakterlánc,
        "csoport": karakterlánc
}
```

Földmérési konfiguráció API

Ezzel a API használhatja QM földmérési konfigurációs információk lekéréséhez.

Földmérési konfigurációs API protokoll és URI

URI	/api/rest/recording/survey
Módszer	GET
Engedélyek	QM felmérések felügyelete Felmérési eredmények megtekintése QM felmérési jelentések
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Földmérési konfigurációs API válaszmezők

Név	Leírás
azonosító	Felmérés azonosítója.
név	Felmérés neve.
leírás	A felmérés leírása.
creator	Felmérés létrehozója.
Létrehozott	A felmérés létrehozásának időpontja UNIX korszakban ezredmásodpercben.
összesenpont	A felmérés pontjainak teljes száma (egy tizedesjegy).
providerSurveyId	A szolgáltató felmérésazonosítója.

Név	Leírás
surveyProviderConnectionId	A földmérési szolgáltató kapcsolatazonosítója.
statusFK	A felmérés állapotának mezőgombja.
metaDataFieldKey	A metaadatok mezőkulcsa.
lastModified	A felmérés utolsó módosításának dátuma.
kellékek	A felmérési tulajdonságok részletei.
Kérdések	A felmérés kérdéseinek részletei.
azonosító	Kérdés azonosító száma.
surveyId	Felmérés azonosító száma.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	A szolgáltató kérdésazonosítója.
típus	Kérdés típusa.
súly	A kérdés súlya.
isKPI	A kérdés fő teljesítménymutatója.
lastModified	A kérdés utolsó módosításának dátuma.
Válaszok	Részletes információk a kérdés válaszairól.
azonosító	Válasz azonosító száma.
questionId	Kérdés azonosítója.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	A szolgáltató kérdésazonosítója.
típus	Kérdés típusa.

Név	Leírás
súly	A kérdés súlya.
érték	A válasz értéke.
lastModified	A válasz értékeinek utolsó módosításának időpontja, UNIC korszakidőben.

Példa földmérési konfigurációra API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


```
[
    {
        "id": szám, "név":
        karakterlánc,
        "description": string, "creator":
        string, "created": epoch,
        "totalPoints": 0.0,
        "providerSurveyId": karakterlánc,
        "surveyProviderConnectionId": szám, "statusFK": 2,
        "metaDataFieldKey": karakterlánc,
        "lastModified": karakterlánc,
        "tulajdonságok": {},
        "kérdések": [{
            "id": szám, "surveyId": szám,
            "címke": karakterlánc, "leírás":
            karakterlánc,
            "providerQuestionId": karakterlánc,
            "típus": karakterlánc,
            "súly": decimális,
            "isKPI": logikai értékű,
```

```
                    "lastModified": korszak,
                    "válaszok": [{
                        "id": szám, "questionId":
                        szám, "címke": karakterlánc,
                        "leírás": karakterlánc,
                        "providerAnswerId": karakterlánc,
                        "típus": karakterlánc,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        korszak
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "id": szám, // id "name":
            karakterlánc, // név
            "description": string, // leírás "creator": string,
            "létrehozva": korszak,
            "totalPoints": 0,0,
            "providerSurveyId": karakterlánc, // szolgáltató azonosítója
            "surveyProviderConnectionId": szám, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": karakterlánc, "lastModified":
            karakterlánc,
```

"tulajdonságok": {},
"kérdések": [{
"id": szám, "surveyId": szám,
"címke": karakterlánc, "leírás":
karakterlánc,
"providerQuestionId": karakterlánc,
"típus": karakterlánc,
"weight": decimális, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
epoch, "answers": [{
"id": szám, "questionId":
szám,

Felmérés azonosítója API

Használja ezt a API, ha információt szeretne kérni egy adott QM felmérésről.

Felmérési azonosító API protokoll és URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Módszer	GET
Paraméter	<id> = Felmérés azonosítója.
Engedélyek	QM felmérések felügyelete Felmérési eredmények megtekintése QM felmérési jelentések
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Felmérésazonosító API válaszmezők

Név	Leírás
azonosító	Felmérés azonosítója.
név	Felmérés neve.
leírás	A felmérés leírása.
creator	Felmérés létrehozója.
Létrehozott	A felmérés létrehozásának időpontja UNIX korszakban ezredmásodpercben.
összesenpont	A felmérés pontjainak teljes száma (egy tizedesjegy).

Név	Leírás
providerSurveyId	A szolgáltató felmérésazonosítója.
surveyProviderConnectionId	A földmérési szolgáltató
kapcsolatazonosítója. statusFK	A felmérés állapotának mezőgombja.
metaDataFieldKey	A metaadatok mezőkulcsa.
lastModified	A felmérés utolsó módosításának dátuma.
kellékek	A felmérési tulajdonságok részletei.
Kérdések	A felmérés kérdéseinek részletei.
azonosító	Kérdés azonosító száma.
surveyId	Felmérés azonosító száma.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	A szolgáltató kérdésazonosítója.
típus	Kérdés típusa.
súly	A kérdés súlya.
isKPI	A kérdés fő teljesítménymutatója.
lastModified	A kérdés utolsó módosításának dátuma.
Válaszok	Részletes információk a kérdés válaszairól.
azonosító	Válasz azonosító száma.
questionId	Kérdés azonosítója.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	A szolgáltató kérdésazonosítója.

Név	Leírás
típus	Kérdés típusa.
súly	A kérdés súlya.
érték	A válasz értéke.
lastModified	A válasz értékeinek utolsó módosításának időpontja, UNIC korszakidőben.

Példa földmérési azonosítóra API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


```
[
    {
        "id": szám, "név":
        karakterlánc,
        "description": string, "creator":
        string, "created": epoch,
        "totalPoints": 0.0,
        "providerSurveyId": karakterlánc,
        "surveyProviderConnectionId": szám, "statusFK": 2,
        "metaDataFieldKey": karakterlánc,
        "lastModified": karakterlánc,
        "tulajdonságok": {},
        "kérdések": [{
            "id": szám, "surveyId": szám,
            "címke": karakterlánc, "leírás":
            karakterlánc,
            "providerQuestionId": karakterlánc,
            "típus": karakterlánc,
            "súly": tizedesjegy,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": epoch,
                    "answers": [{
                        "id": szám, "questionId":
                        szám, "címke": karakterlánc,
                        "leírás": karakterlánc,
                        "providerAnswerId": karakterlánc,
                        "típus": karakterlánc,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        korszak
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Szöveges találatok API

Ezen API használatával lekérheti az Analytics szöveges lekéréseinek listáját.

A szöveg eléri API protokollt és URI

URI	/api/rest/cas/textview
Módszer	GET
Paraméterek	CCRID
Engedélyek	Hangelemzés megtekintése
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Szövegtalálatok API válaszmezők

Név	Leírás
dátum	A dátumelemzést UNIX korszakban milliszekundumban végeztük.
vezetéknév	Az ügynök vezetékneve.
vevőkészülék	Az a személy, akinek az e-mail üzenet szólt.
e-mail törzs	Az e-mail üzenet szövege.
tárgy	Az e-mail üzenet tárgysora.
csoportazonosító	Az ügynök csoportjának azonosító száma.
csapat	Az ügynök csapatának neve.
ccrId	Hívásbefejezési rekord azonosítója.

Név	Leírás
Találat	A szövegelemzési lekéréssel kapcsolatos részletes információk.
pozíció	A lekérés helye az üzeneten belül.
hosszúság	A találat hossza.
frázis	A találat kifejezése.
kategória	A találat kategóriája.
ügynök neve	Az ügynök teljes neve.
teamId	Az ügynök csapatazonosító száma.
személyazonosító	Az üzenetet kezelő személy azonosítója.
csoport	Az ügynök csoportneve.

Példa szöveges találatokra API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.

```
{
        "date": epoch milliszekundum,
        "lastName": string, "receiver":
        [string], "emailBody": string,
        "subject": null,
        "team":
        karakterlánc,
        "ccrId": szám,
        "találatok": [{
                "pozíció": szám, "hossz": szám,
                "kifejezés": karakterlánc,
                "kategória": karakterlánc

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": string,
        "sender": string,
        "agentname": string,
        "teamId": number,
        "personId": number,
        "group": string
}
```

Átirat exportálása API

Az Átirat exportálása API lehetővé teszi egyetlen hívás átiratának lekérését az adott hívás befejezési rekordazonosítójának használatával. A tömeges névjegyexportálási ZIP-fájlban talált összes hívás tartalmaz egy hívásbefejezési rekordazonosítót a metaadatokban. Lásd a "Tömeges névjegyexportfájl létrehozása" részt a *Webex WFO felhasználói útmutatójában* az ismétlődő tömeges exportálás vagy az alkalmi tömeges exportálás beállításához.

Az eredmények lekéréséhez az Administer Speech to Text Analytics engedéllyel konfigurált felhasználónak szüksége van egy cookie-ra a következő kulccsal: hazelcast.sessionId és a jogosult felhasználónak megfelelő értékkel. A munkamenet-azonosító az engedélyezési API GET metódusávalkérhető le.

Átirat exportálása API protokoll és URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Módszer	PUT
Engedélyek	A beszédfelismerés felügyelete szövegelemzéssé
Tartalom típusa	Alkalmazás/JSON

Átirat exportálási API kérési mezői

Név	Req?	Leírás
Ccrid	I	A hívásbefejezési rekord azonosítója.
isRootRecording	I	Azt jelzi, hogy a felvétel az eredeti felvétel vagy egy ügynökhöz társított egyeztetett felvétel. Az ügynökhöz társított felvételek esetében ez a mező mindig Hamis lesz.

Átirat exportálása API CURL fájl példa

Az alábbi példa egy formázott CURL-kérést mutat be.

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