Webex WFO API Referencia útmutató

Új WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: július 20, 2021
Utolsó frissítés: 2025. október 03.

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 webhelyen 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 védjegyek listájának megtekintéséhez látogasson el erre az URL-re: 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 15

Felhatalmazás 15

Engedélyezési kérelem 15

JSON-kérelem 16

Az engedélyezési válasz használata 16

A munkamenet megsemmisítése 16

Szövegfájlok használata 16

API felhasználó létrehozása a Classic Webex WFO számára 17

WFM API-k elérése 19

Az oldalak helye 19

Eljárások 19

Történelmi adatok WFM API-k 21

API engedélyezése 23

GET protokoll/URI 23

Kérési mezők 23

JSON-fájl példák 23

Kérés 23

Válasz 24

POST protokoll és URI 25

Kérési mezők 25

JSON-fájl példák 25

Kérés 25

Válasz 26

Névjegyek tömeges importálása 29

Protokoll és URI 29

Tömeges névjegyimportálás API 29

Valós idejű tömeges névjegyimportálás API (metaadatok) 29

Támogatott formátumok 30

Kérés és válasz mezők 30

CSV fájl példák 36

Teljes példa 37

Rövid példa 37

Példák JSON-fájlokra 37

Teljes példa 37

Rövid példa 38

ZIP formátum 38

Megjegyzés 38

Az adatkiszolgáló használata névjegyek tömeges importálásához 39

Tömeges szervezeti importálás API 41

API protokoll és URI csoport 41

Csoportok API Kérés és válasz mezők 42

Teams API protokoll és URI 42

Teams API Kérés és válasz mezők 43

Személyek API protokoll és URI 43

Személyek API Kérés és válasz mezők 44

CSV fájl példák 47

Kategóriák és kifejezések API 49

Kategóriák és kifejezések TÖRLÉSE API 49

DELETE protokoll és URI-k 49

GET kategóriák és kifejezések API 50

GET protokoll és URI-k 50

GET válasz mezők 50

POST Kategória és kifejezések API 51

POST Protokoll és URI-k 51

POST Válasz mezők 52

PUT Kategóriák és kifejezések API 52

PUT Protokoll és URI-k 52

PUT Válasz mezők 52

GET/POST/PUT JSON fájl példa 53

Lépjen kapcsolatba a API eszközzel 55

Lépjen kapcsolatba a API protokoll és a URI eszközzel 55

Paraméterek 55

Lépjen kapcsolatba az eszközzel API JSON-fájl példák 55

Példa válaszfájlra 55

Lépjen kapcsolatba az eszközzel tömeges API 57

Lépjen kapcsolatba az eszközzel Tömeges API protokoll és URI 57

Kapcsolatfelvétel az eszközzel TÖMEGES API JSON-fájl példák 57

Példa válaszfájlra 57

Kapcsolat API 61

Protokoll és URI 61
Kérési mezők 61
Kombinációs keresés végrehajtása 68
Keresés metaadatkulccsal 68
Keresés végrehajtása adott értékű metaadatkulccsal 68
Csendesemények keresése 69
Példa JSON-fájlra 70
JSON-fájl példa searchStats paraméter = true 71
Lépjen kapcsolatba az egyszerű kereséssel API 73
Protokoll és URI 73
Kérési mezők 73
Válasz mezők 74
Példa JSON-fájlra 75
Kapcsolat megfigyelés API 77
Protokoll és URI 77
Válasz mezők 77
Példa JSON-válaszra 78
Egyéni metaadat-keresés API 79
Protokoll és URI 79
Kérési mezők 79
Válasz mezők 80
Példa JSON-válaszra 80
Értékelési űrlap API 83
Protokoll és URI 83

Válasz mezők 83

Példa JSON-fájlra 85

Értékelési űrlap ID API 89

Protokoll és URI 89

Válasz mezők 89

Példa JSON-fájlra 91

API exportálása 95

Protokoll és URI 95

Kérési mezők 95

Válasz mezők 95

CSV Példa fájlkimenetre 98

Általános szöveg importálása API 99

Protokoll és URI 99

JSON-kérelem mezői 99

Példa JSON-fájlra 100

Általános szövegimportálás több fájllal API 103

Protokoll és URI 103

Kérési mezők 103

Támogatott formátumok 104

Példa kötegelt CSV fájlra 105

ZIP fájl példa 105

Példa JSON-fájlra 106

JSON-törzs 106

Tartalom 107

API importálása 109

GET Import Protocol és URI 109

GET importálási kérelem mezői 109

GET Válaszmezők importálása 109

GET JSON fájl importálása példa 110

POST Protokoll importálása és URI 112

POST válaszmezők importálása 112

POST JSON fájl importálása példa 113

JSON formátum 113

POST Sikeres válasz formátuma 114

Preferencia API-k importálása 115

Importálási beállítás létrehozása API 115

Import Preference Protocol és URI létrehozása 115

Importálási beállításkérési mezők létrehozása 115

Példa importálási beállítás létrehozására JSON-fájl 116

Importálási preferenciarendszer válaszának létrehozása 116

Importálási beállítás törlése API 116

Az Import preference Protocol és a URI törlése 116

Az importálási preferenciarendszer válaszának törlése 116

Beállítások importálása API 117

Import Preferences Protocol és URI 117

Beállítások importálása válaszmezők 117

Példa JSON-fájlra 117

A rendszer válasza 119

Beállítások importálása ID API szerint 119
Beállítások importálása ID protokoll és URI szerint 119
Beállítások importálása ID válaszmezők alapján 119
Beállítások importálása ID JSON fájl alapján Példa 120
A rendszer válasza 120
Importálási beállítás frissítése API 120
Az importálási preferenciaprotokoll és a URI frissítése 121
Importálási beállítások válaszmezőinek frissítése 121
Példa importálási beállítás frissítésére JSON-fájl 121
Importálási preferenciarendszer válaszának frissítése 122
Felvételi/kizárási lista API 123
GET Befogadási/kizárási lista API 123
GET Befogadási/kizárási lista API protokoll és URI 123
GET felvételi/kizárási lista API Kérelem mezők 123
GET szolgáltatás API válaszmezői 125
GET szolgáltatás API JSON fájl példa 126
PUT Belefoglalási/kizárási lista API 126
PUT Belefoglalási/kizárási lista API protokoll és URI 127
PUT Belefoglalási/kizárási lista API Kérelem mezők 127
PUT Belefoglalási/kizárási lista API Válaszmezők 128
PUT Belefoglalási/kizárási lista API JSON fájl példa 129
POST Felvételi/kizárási lista API 130
POST Felvételi/kizárási lista API protokoll és URI 130
POST Felvételi/kizárási lista API Kérelem mezők 130

POST Felvételi/kizárási lista API Válasz mezők 132
POST Felvételi/kizárási lista API JSON fájl példa 133
TÖRLÉS Belefoglalási/kizárási lista API 133
DELETE Include/Exclude List API protokoll és URI 133
Belefoglalási/kizárási lista törlése Rendszerválasz 133
Állások API 134
Protokoll és URI 134
Kérelem mezők 134
Válasz mezők 134
JSON-fájl példák 136
Kérés 136
Válasz 136
Szervezeti struktúra API-k 139
Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API 139
Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API protokoll és URI 139
Szerepkörök hozzárendelése egy személy API kérelemmezőihez 139
Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API JSON-fájl példa 139
Közös csoport API 140
Közös csoport API protokoll és URI 140
Közös csoport API Kérésmezők 140
Szervezeti felépítés Gyakori API (részletező információk) 140
Közös API protokoll és URI 141
Gyakori API kérelemmezők 141
Gyakori API válaszmezők 141

Gyakori API JSON fájl példa 142
Csoport API 143
API protokoll és URI csoport 143
Csoport API Kérelemmezők – Minden csoport 144
API csoport válaszmezői 144
Példa API csoport JSON fájlra 145
Csoportosítás ID szerint (a Teamsszel) 146
Csoportosítás ID (Teams) protokoll és URI szerint 146
Csoportosítás ID szerint (a Teams-szel) Kérésmezők 146
Csoportosítás ID szerint (a Teamsszel) Válaszmezők 146
Csoportosítás ID szerint (a Teamsszel) JSON-fájl példa 147
Csoportos személy API 148
Csoportos személy API protokoll és URI 148
Group-Person API Kérési mezők 148
Group-Person API válaszmezők 148
Group-Person API JSON fájl példa 149
Csoport (hatókörrel) API 149
Csoport (hatókörrel) API protokoll és URI 149
Csoport (hatókörrel) API Kérelemmezők 149
Csoport (hatókörrel) API Válasz mezők 150
Csoport (hatókörrel) API JSON-fájl példa 150
Engedélyek API 150
Engedélyek API protokoll és URI 150
Engedélyek API Válaszmezők 151

Engedélyek API JSON fájl példa 151
Személy API 151
Személy API protokoll és URI 152
Személy API Kérelem mezők 152
Személy API JSON fájl példa 153
Személy által ID API 154
Személy ID API protokoll és URI szerint 154
Személy ID API kérelemmezők szerint (PUT módszer) 154
Személy ID API válaszmezők szerint 157
Személy by ID API JSON fájl példa 158
Személy időzónája API 159
Személy időzónája API protokoll és URI 159
Személy időzónája API válaszmezők 159
Személy időzónája API JSON fájl példa 160
Szerepek API 160
Szerepek API protokoll és URI 160
Szerepkörök API Kérésmezők 160
Szerepkörök API Válasz mezők 161
Roles API JSON fájl példa 161
Csapat API 162
API protokoll és URI csapat 162
Csapat API Kérési mezők 163
Team API JSON fájl példa 163
Csapatok ID szerint (ügynökökkel) 163

Csapatok ID (ügynökökkel) protokoll és URI szerint 163

Csapatok ID szerint (ügynökökkel) Kérési mezők 164

Csapatok ID szerint (ügynökökkel) Válaszmezők 164

Teams by ID (ügynökökkel) JSON-fájl példa 165

Csapat (hatókörrel) 167

Csapat (hatókörrel) protokoll és URI 167

Csapat (hatókörrel) kérésmezői 167

Csapat (hatókörrel) válaszmezői 167

Példa csapat (hatókörrel) JSON-fájlra 167

Bérlő API 168

Bérlői API protokoll és URI 168

Bérlői API kérelem mezői 168

Bérlői API válaszmezők 169

Bérlői API JSON-fájl példa 169

Felvételi vezérlők API 171

A API protokoll és a URI rögzítésvezérlők 171

URI Kérési paraméterek 172

Lekérdezési paraméterek 172

A felvétel szabályozza a hitelesítést API protokoll és URI 175

Bejelentkezés a felvételvezérlőkbe API 176

Kijelentkezés a felvételvezérlőkből API 177

Rögzítésvezérlők API Parancsok kérése 177

A rögzítésvezérlők használata a parancssorból 181

Egyszerűsített felvételi vezérlők API 183

Protokoll és URI 183

Egynévjegyes exportálás API 189

Protokoll és URI 189

Példa válaszra 190

Beszédslágerek API 191

Beszédslágerek API protokoll és URI 191

Beszédtalálatok API válaszmezők 191

Példa beszédslágerek API JSON-fájlra 192

Felmérés konfigurációja API 195

Földmérési konfiguráció API protokoll és URI 195

Földmérési konfiguráció API válaszmezők 195

Felmérés konfigurációja API JSON fájl példa 197

Felmérés ID API 201

Felmérés ID API protokoll és URI 201

Felmérés ID API válaszmezői 201

Survey ID API JSON fájl példa 203

Szöveges találatok API 205

Szöveges találatok API protokoll és URI 205

Szöveges találatok API válaszmezők 205

Példa szöveges találatokra API JSON fájl 206

Átirat exportálása API 209

Átirat exportálása API protokoll és URI 209

Átirat exportálása API kérelemmezők 209

Átirat exportálása API CURL fájl példa 209

Az első lépések

A Webex WFO RESTful API-kat tartalmaz, amelyek lehetővé teszik az alkalmazással való különböző interakciókat. Ez a szakasz a 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-be való bejelentkezéshez. Ezért ki kell töltenie, mielőtt bármilyen API kérést tehetne. Ahhoz, hogy a Webex WFO és API-k jogosult felhasználójaként hitelesítse magát, a formázott hitelesítő adatokat POST kérésként kell elküldenie az Authorize API végpontnak (/API/rest/authorize). További információ: API engedélyezése.

MEGJEGYZÉS: A munkamenet időtúllépése két óra inaktivitás után megszűnik.

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

Engedélyezési kérelem

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

Név	Req?	Típus	Leírás
színhely	N	Karakterlánc	A felhasználó országlokalizációs kódja.
userId	I	Karakterlánc	ID a bérlő felhasználója.
jelszó	I	Karakterlánc	A felhasználó jelszava.
Nyelv	I	Karakterlánc	A felhasználó nyelve. Alapértelmezett = en
tenantId	N	Karakterlánc	Annak a bérlőnek a ID, amelyhez a felhasználó tartozik. Foglalja bele a ID bérlőt, ha a felhasználó ugyanazokkal a bejelentkezési hitelesítő adatokkal (felhasználói ID 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 ID munkamenetet tartalmazó választ fog kapni. A ID munkamenetet fejlécként kell szerepeltetni minden további API hívásban. A Webex WFO így ellenőrzi, hogy be van-e jelentkezve, és jogosult-e az API-k használatára.

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

Ezt a ID munkamenetet kulcs-érték párban kell formázni, kulcsként a "cookie" szót, és a ID munkamenetet a "hazelcast.sessionId=" után kell hozzáadni, ahogy az alábbi kulcs-érték párban látható.

```
"cookie": "hazelcast.sessionId=<A munkamenet ID, ahogyan az az Authorize API válaszban
    szerepel>"
```

A munkamenet megsemmisítése

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

Kijelentkezik

- 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 Classic Webex WFO számára

Ha Webex WFO API-kat szeretne használni harmadik féltől származó integrációkhoz, a Cisco azt javasolja, hogy hozzon létre egy API felhasználói fiókot. A API felhasználókat ugyanúgy konfigurálhatja, mint a rendszergazdákat, de ennek a felhasználónak az a célja, hogy lehetővé tegye harmadik féltől származó alkalmazások számára a Webex WFO hitelesítést.

> 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 Webex WFO hitelesítésével és hitelesítésével kapcsolatos további információkért lásd:

API engedélyezése. Ha bármilyen problémába ütközik, forduljon segítségért a Terméktámogatáshoz.

API felhasználói fiók létrehozása

1. Indítsa el a Webex WFO lehetőséget, 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 API** nevet utónévként és **a felhasználót** vezetéknévként.
   - **Felhasználónév** – Adjon meg egy érvényes e-mail címet. Ez a felhasználó Webex WFO felhasználóneve, amelyet a rendszer a bejelentkezéshez fog használni.
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*.

WFM API-k elérése

Webex WFO Az új WFM 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 A WFM API-k felhasználói jogkivonatonkénti sebességkorlátja 500 hívás/perc és 10 000 hívás/óra. Ez a sebességkorlát nem vonatkozik a 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** Tab lehetőséget.
3. A Hozzáférés megnyitása Calabrio WFM > API 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 Webex WFO WFM API-k URL-címére.
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**.

Történelmi adatok WFM API-k

A Webex WFO támogatja az előzményadatok API-kat a WFM összes jelenlegi és új verziójához (TWFM és Új 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 a Webex WFO Professional Services szolgáltatással, és állítson be egy felügyelt szolgáltatástervet 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 dokumentációjának URL-címei az alább részletezett formátumot követik.

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

Engedélyez

1. Keresse meg a szervezet URL-címét az előzményadatok Webex WFO WFM API eleméhez.
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 kapcsolattartó által megadott adatforráskulccsal.

Az engedélyezett munkamenet befejezése

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

API engedélyezése

Az Authorize API lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy bejelentkezzenek a Webex WFO-be, és megkapják a jogosult felhasználóhoz kapcsolódó információkat.

MEGJEGYZÉS: A munkamenet időtúllépése két óra inaktivitás után megszűnik.

GET protokoll/URI

URI	/API/rest/authorize
Módszer	KAP

Kérési mezők

Név	Req?	Típus	Leírás
színhely	N	Karakterlánc	A felhasználó országlokalizációs kódja.
userId	I	Karakterlánc	ID a bérlő felhasználója.
jelszó	I	Karakterlánc	A felhasználó jelszava.
Nyelv	I	Karakterlánc	A felhasználó nyelve. Alapértelmezett = en
tenantId	N	Karakterlánc	Annak a bérlőnek a ID, amelyhez a felhasználó tartozik. Foglalja bele a ID bérlőt, ha a felhasználó ugyanazokkal a bejelentkezési hitelesítő adatokkal (felhasználói ID 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 protokoll és URI

URI	/API/rest/authorize
Módszer	POST

Kérési mezők

Név	Req?	Típus	Leírás
színhely	N	Karakterlánc	A felhasználó országlokalizációs kódja.
userId	I	Karakterlánc	ID a bérlő felhasználója.
jelszó	I	Karakterlánc	A felhasználó jelszava.
Nyelv	I	Karakterlánc	A felhasználó nyelve. Alapértelmezett = en
tenantId	N	Karakterlánc	Annak a bérlőnek a ID, amelyhez a felhasználó tartozik. Foglalja bele a ID bérlőt, ha a felhasználó ugyanazokkal a bejelentkezési hitelesítő adatokkal (felhasználói ID 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 Insert metaadatokat és felvételeket egyesítenek egy több részből álló HTTPS-kérésben.

Két tömeges importálási API létezik:

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

  > MEGJEGYZÉS: A Tömeges névjegyimportálás API paranccsal is tömegesen importálhat névjegyeket az adatkiszolgálón keresztül. Lásd: Az adatkiszolgáló használata névjegyek tömeges importálásához.

- Valós idejű kapcsolat API - A Webex WFO Smart Desktop felvételi kliens használja; Először metaadatokat szúr be, majd később külön tölti fel a felvételeket a metaadat-beszúrás 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.

Protokoll és URI

Tömeges névjegyimportálás API

URI	/API/feltöltés/kapcsolatok
Módszer	POST
Engedélyek	Bérlő felügyelete
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Valós idejű tömeges névjegyimportálás API (metaadatok)

URI	/API/rest/wfo/kapcsolat/importálás

Módszer	POST
Engedélyek	Névjegyek rögzítése, Hang rögzítése / Felvétel képernyő
Tartalomtípus	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 formátumban használatos. Az ügynök ID a három formátum egyikében. Adatfeldolgozás

Név	Req?	Leírás
		Melyik formátumot használja a tartalom elemzése alapján. ▪ Személy ID. A WfoPerson.id egyedi azonosítója. Ez a szám a Felhasználó exportálása számolótáblában is használatos (Application Management > Global > Users > Import and Export > Export > User ID oszlop). Ez nem a Ugyanaz, mint a ID a Webex WFO felhasználói profilban. ▪ AD-bejelentkezés. Egy tartomány\felhasználónév ("\") szükséges). ▪ E-mail-cím. E-mail-cím (szükséges a "@"). Ha CSV-et használ a kapcsolattartók feltöltéséhez, az ügynök ID szükséges. Ha JSON-t használ a kéréshez, az ügynök ID megadása nem kötelező. Az utóbbi esetben az ID ügynök a feltöltést kezdeményező hitelesített felhasználó ID-jére van beállítva. Karakterek maximális száma = 254 Alapértelmezett = nincs
AssocCallId	N	CSV és JSON formátumban használatos. Egy ID, amely összeköti a kapcsolatokat. Például az egyik ügynöktől a másikhoz átirányított hívás mindegyikének ugyanaz a ID. Karakterek maximális száma = 52 Alapértelmezett = NULL
Hang.Hely	N	CSV és JSON formátumban 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.

	Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = Nincs

Név	Req?	Leírás
Audio.StartTimeMs	N	CSV és JSON formátumban használatos. Az Audio alobjektumban. A hangfelvétel kezdési időpontja ezredmásodpercben (GMT) a hangfelvétel 1970-01-01 (UNIX idő) időpontja óta. Ez a hangeltolás meghatározására szolgál az érintkező indításakor. Karakterek maximális száma = hosszú Alapértelmezett = ContactStartTimeMs
Hívott cím	N	A CSV-ben használatos. A hívott telefonszám. Karakterek maximális száma = 64 Alapértelmezett = Üres karakterlánc
Nevű	N	JSON-ban használatos. A hívott telefonszám. Karakterek maximális száma = 64 Alapértelmezett = NULL
Hívóazonosító	N	CSV és JSON formátumban használatos. Egy ID, amely azonosítja a névjegyet. Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = NULL
Hívó	N	JSON-ban használatos. A hívó telefonszám. Karakterek maximális száma = 64 Alapértelmezett = NULL
Hívási cím	N	A CSV-ben használatos. A hívó telefonszám.

Karakterek maximális száma = 64

Név	Req?	Leírás
		Alapértelmezett = üres karakterlánc
Ügyfél-időzóna	N	CSV és JSON-ban használatos. Az időzóna UTC formátumban. A Windows-idő is támogatott. Az asztali felvételi ügyfél Windows-időt küld, amely az Olson-időre van leképezve. Karakterek maximális száma = 255 Alapértelmezett = az ügyfél Webex WFO alatt meghatározott időzónája **PÉLDA** –06:00
ContactStartTimeMs	N	CSV és JSON-ban használatos. A kezdési idő ezredmásodpercben (GMT) a 1970-01-01 óta (UNIX idő szerint). Ebben a mezőben meg kell adni egy értéket, így ha az érték hiányzik, a API az aktuális feltöltési időt használja. Vegye figyelembe, hogy ez valószínűleg rossz felhasználói élményt eredményez, mivel sok névjegy azonos időbélyeggel rendelkezik. **FONTOS** : Ha névjegyeket importál az Excel programmal, formázza a Kezdési idő oszlopot Ezredmásodpercek megjelenítése (további információt az Excel felhasználói dokumentációjában talál). Ellenkező esetben az Excel levágja az ezredmásodperceket, ami hamis időt eredményez, és megakadályozza a felvételek megfelelő importálását. Karakterek maximális száma = hosszú Alapértelmezett = aktuális feltöltési idő **PÉLDA** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Irány	N	CSV és JSON-ban használatos. A hívás iránya, bejövő vagy kimenő. 1 = kimenő 0 = bejövő

Név	Req?	Leírás
		Karakterek maximális száma = 1 Alapértelmezett = NULL
Vonal	N	CSV és JSON formátumban használatos. Az ügynök vonala/melléke. Karakterek maximális száma = 64 Alapértelmezett = NULL
metaadatok.<egyéni metaadatok Mező neve>	N	A CSV-ben használatos. A feltöltendő egyéni metaadatmezők. A mező akkor jön létre, ha még nem létezik. A "metaadatokkal" kezdődő oszlopokat a rendszer egyéni metaadatmezőként kezeli. **PÉLDA** Az "accountNumber" beállításához hozzon létre egy "metadata.accountNumber" nevű oszlopot. Maximális karakterszám mezőnév = 39 Egyéni metaadatérték maximális karakterszáma = 2056
CustomMetadata	N	JSON-ban használatos. A feltöltendő egyéni metaadatmezők. A mező akkor jön létre, ha még nem létezik. Az objektum név/érték párok formájában tartalmaz adatokat. **PÉLDA** "számlaszám":"123456" Maximális karakterszám mezőnév = 39 Egyéni metaadatérték maximális karakterszáma = 2056
Felvétel1	I	A CSV-ben használatos. 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

Név	Req?	Leírás
		A fájlt hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja. Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = Nincs
Felvétel2	N	A CSV-ben használatos. 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. Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = Nincs
Felvétel3	N	A CSV-ben használatos. 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. MEGJEGYZÉS: Hangfájlnak kell lennie, különben az importálás sikertelen. Karakterek maximális száma = 128
		Alapértelmezett = Nincs
Recording2Offset	N	A CSV-ben használatos. A Felvétel2 eltolása a Felvétel1-től. **PÉLDA** : Egy hangfájl (WAV), amely 5 másodperccel a képernyőfájl (WebM) után kezdődik, eltolása 5000 (5000 = 5 másodperc).

Karakterek maximális száma = Hosszú

Név	Req?	Leírás
		Alapértelmezett = 0
Képernyő.Hely	N	CSV és JSON formátumban használatos. A Képernyő 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. Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = Nincs
Képernyő.StartTimeMs	N	CSV és JSON formátumban használatos. A Képernyő alobjektumban. A kezdési idő ezredmásodpercben (GMT) a képernyőfelvétel 1970-01-01 (UNIX idő) óta. Ez arra szolgál, hogy kitalálja a képernyő eltolódását az érintkező indításakor. Karakterek maximális száma = hosszú Alapértelmezett = ContactStartTimeMs

CSV fájl példák

A CSV több részből álló feltöltési kérelem részeként tölthető fel. A formátumra vonatkozó néhány szabály a következő.

- Az oszlopok száma változó. Ha például mindig az ügyfél időzónáját szeretné használni, nem kell szerepeltetnie az Időzóna oszlopot a CSV.
- A CSV oszlopban szereplő oszlopok bármilyen sorrendben lehetnek.
- Az egyes sorokban lévő oszlopok számának meg kell egyeznie a fejlécoszlopok számával.
- Ha egy érték vesszőt tartalmaz, idézőjelek közé kell tenni.
- Ha egy adott névjegyhez nem ismert érték, de a fejléc létezik, használjon üres karakterláncot az oszlophoz.

> MEGJEGYZÉS A sikeres válasz JSON-ban van formázva, mert a válasz minden kapcsolathoz és felvételhez hozzáad valamilyen állapotot.

Teljes példa

Ez a példa egy olyan fájlt mutat be, amely a CSV fájl összes lehetséges mezőjét használja.

```
1 Ügynökazonosító,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd
  dress, Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
2 abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
  0,1,hívás1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 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 be.

```
1 Ügynökazonosító,ContactStartTimeMs,Felvétel1
2 2,1447100000000,call1.wav
3 2,1447110000000,call2.wav
```

Példák JSON-fájlokra

A kapcsolattartási adatok a CSV formátum alternatívájaként importálhatók Webex WFO JSON formátumba.

Teljes példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-fájlt mutat be.

```
1  {
2      "AgentId":"john.smith@acme.com",
3      "AssocCallId":"103585664793254280",
4      "Hívóazonosító":"30611848",
5      "CalledAddress":"1801",
6      "CallingAddress":"1800",
7      "ClientTimeZone": "Központi téli idő",
8      "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9      "Irány":1,
10     "Hang":[
11         {
12             "Hely":"25.wav",
13             "StartTimeMs":1447075080000
14         }
15     ],
16     "Képernyő":[
17             "Hely":"25.WebM",
18             "StartTimeMs":1447075075000
19     ],
20     "CustomMetadata":{
21             "számlaszám":"123456",
```

```
            "részleg":"értékesítés"
        }
}
```

Rövid példa

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

```
{
    "AgentId":"ACME\smithj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Hang":[
        {
            "Hely":"25.wav"
        }
    ]
}
```

ZIP formátum

A ZIP formátum kezelése eltér a CSV vagy a JSON formátumétól, mivel olyan fájlok gyűjteménye, amelyek feldolgozása úgy történik, mintha különálló fájlok lennének a többrészes kérésen belül.

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

Egy többrészes kérelem például az alábbihoz hasonló.

```
batch.zip
    batch.CSV (2 sort tartalmaz a hívás1 és a hívás2 esetén)
    call1.wav
    call2.wav
```

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.

Megjegyzés

- A fájlok sorrendje nem számít.
- Nem sikerül beilleszteni egy olyan névjegy feltöltését, amely tartalmazza a felvételi fájl nevét, de nem tartalmazza ezt a felvételt.

- Az olyan felvételt tartalmazó feltöltések, amelyekre nem hivatkozik a CSV vagy JSON, figyelmen kívül hagyják ezt a felvételt.

FONTOS : Bérlői rendszergazdai hozzáféréssel, hozzáféréssel kell rendelkeznie a tömeges kapcsolatimportáláshoz használni kívánt adatkiszolgálóhoz, és be kell jelölnie a szerepköréhez tartozó tömeges importálási engedélyt.

Az adatkiszolgáló használata névjegyek tömeges importálásához

A Tömeges névjegyimportálás API segítségével tömegesen tölthet fel névjegyeket az adatszerveren keresztül. A tömeges névjegyimportálás API használatához a következőkre van szükség:

- Webex WFO Rendszergazdai szerepkör engedélyezett tömeges importálási engedéllyel.
- Olvasási/írási hozzáférés az adatkiszolgálóhoz.

Névjegyek tömeges feltöltése az Adatszerveren keresztül:

ELŐFELTÉTEL Ahhoz, hogy a tömeges importálás sikeresen feltölthessen fájlokat egy adatkiszolgáló használatával, az adatkiszolgálót a Webex WFO kell konfigurálni. Ez lehet olyan adatkiszolgáló, amelyet már használnak
Más célra vagy új adatszerverre. Ha új adatkiszolgálót konfigurál tömeges importálásra, tekintse meg a Webex WFO felhasználói kézikönyv "Adatkiszolgáló konfigurációja" című témakörét .

1. Ha olyan adatkiszolgálót szeretne használni, amely már konfigurálva van a Webex WFO-ben, lépjen az Adatkiszolgáló konfigurációja **lapra (Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurációja), és válassza ki az** adott adatkiszolgálót.
2. A Regionális adatkiszolgáló ACD szinkronizálási beállításai **szakaszban győződjön meg arról, hogy** a **Rögzítés** engedélyezése lehetőség be van jelölve, és az **Általános (alapértelmezett**) ACD van hozzárendelve.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
4. Hozzon létre egy CSV (nem JSON) fájlt, amely tartalmazza az összes kötelező mezőt, valamint a hozzáadni kívánt opcionálisakat.
5. Előtaggal lássa el a fájlt a CONTACT szóval. A szó megkülönbözteti a kis- és nagybetűket, ezért nagybetűvel kell beírni.

PÉLDA
Az Ön CSV fájljának neve ExampleContacts.CSV. Át kell neveznie a CONTACT

előtaggal az alábbiak szerint:

ÉRINTKEZÉS. ExampleContacts.CSV

6. Helyezze a CSV fájlt és az összes kapcsolódó médiafájlt az adatkiszolgáló GIS <bérlő> mappájába. Ez a mappa az Adatkiszolgáló konfigurálása oldal Regionális adatkiszolgáló GIS-fájljának helye mezőjében meghatározott helyen található.

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

Tömeges szervezeti importálás API

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

A API csak csoportokat, csapatokat és személyeket szúr be és frissít. Soha nem törlődik, így biztonságosan importálható a szervezeti struktúra egy részhalmaza. Az importálás megismételhető, mert a API csak a változó mezőket módosítja. 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 egyezniük az alábbi táblázatok megfelelő kérés- és válaszmezőivel pontosan. Az oszlopokat nem rendezheti át és nem hagyhatja ki, még akkor sem, ha azok nem szükségesek minden egyes bejegyzéshez.

API protokoll és URI csoport

URI	/API/feltöltés/csoportok
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Csoportok. A csoportokat a groupName oszlop azonosítja. Ha a groupName mező értéke megegyezik egy meglévő csoporttal, a rendszer azt a csoportot használja. Ha a groupName értéke new, létrejön egy csoport ezzel a névvel, és aktiválódik.

Csoportok API Kérés és válasz mezők

Név	Req?	Leírás
azonosító	I	A csoport ID a ACD. A ID számot a csoportadatok exportálásával és az eredményül kapott CSV fájlban való megtekintésével azonosíthatja. MEGJEGYZÉS: Ha a csoport új, a ID értékét 0-ra (nullára) kell állítani, különben az importálás sikertelen lesz.
név	I	A csoport neve. Karakterek maximális száma = 60 Alapértelmezett = nincs
aktiválás dátuma	I	A csoport aktiválásának dátuma HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban. Alapértelmezett = aktuális dátum
deaktiváltDátum	I	A csoport inaktiválásának dátuma HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban.

Teams API protokoll és URI

URI	/API/feltöltés/csapatok
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

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

Teams API Kérés és válasz mezők

Név	Req?	Leírás
azonosító	I	A csapat ID a ACD. A ID számot a csapatadatok exportálásával és az eredményül kapott CSV fájlban való megtekintésével azonosíthatja. MEGJEGYZÉS: Ha a csoport új csapat, a ID értékét 0-ra (nullára) kell állítani, különben az importálás sikertelen lesz.
név	I	A csapat neve. Karakterek maximális száma = 60
aktiválás dátuma	I	A csoport aktiválásának dátuma HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban. Alapértelmezett = aktuális dátum
deaktiváltDátum	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

Személyek API protokoll és URI

URI	/API/feltöltés/személyek
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	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 a három azonosító egyikét sem

Ha már létezik érték. Ha például talál egyezést az e-mail címben, de az importált CSV fájl nem tartalmaz ACD ID a felhasználóhoz, de már van ilyen az adatbázisban, akkor 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 ID a Webex WFO-ben. A ID számot 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 esetén). Alapértelmezett = nincs
mainView	N	A felhasználó fő nézete WFM formátumban (csak WFM). Alapértelmezett = nincs
vállalatStartDate	N	Az a dátum, amikor a felhasználó elkezdett dolgozni a vállalatnál a következő formátumban HH/NN/ÉÉÉÉ (CSAK WFM). 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 alkalmazottja ID (csak WFM). Alapértelmezett = nincs
rang	N	A felhasználó rangja a contact centeren belül (csak WFM). Alapértelmezett = nincs
qmViews	N	A felhasználóhoz rendelt nézetek QM (csak QM esetén). Alapértelmezett = nincs
isReconcileOnly	N	Ha be van jelölve, 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 ID eleme a ACD. Alapértelmezett = nincs MEGJEGYZÉS: Ezt a mezőt kötelező kitölteni, ha bejelölte az "Ütemezés engedélyezése ennél a felhasználónál" jelölőnégyzetet.
acdServerId	I	A felhasználó számára az adatforrásként szolgáló ACD ID.

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

CSV fájl példák

Csoportok CSV példa

```
ID,név,aktiváltDátum,deaktiváltDátum
0,Értékesítés,2018.04.01,2019.01.01
0,Pénzügy,01/04/2018,0180182019
```

Teams CSV példa

```
ID,név,aktiváltDátum,deaktiváltDátum,szülőcsoportAzonosító,termelékenységÖsszeállítás
0,CAR Értékesítés, 01/04/2018,01/01/2019,Értékesítés,Igaz
0,Alkatrész értékesítés, 01/04/2018,01/01/2019,Értékesítés,Hamis
```

Kategóriák és kifejezések API

Ezzel a API jellel kategória- és kifejezéslistákkal dolgozhat.

Ezeket a módszereket a API kategóriákhoz és kifejezésekhez

használják:

- Lekérés – Kategória- és kifejezésinformációk beolvasása
- POST – 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/phrase
Módszer	TÖRÖL
Engedélyek	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Rendszergazda Text Analytics Bérlő felügyelete
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

PÉLDA

Kategória: /API/rest/cas/phraselist törlése?ID=13

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 kifejezés	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Módszer	KAP
Engedélyek	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Rendszergazda Text Analytics Bérlő felügyelete
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

GET válasz mezők

Név	Leírás
Kategóriák	Az Analytics-kategóriákkal kapcsolatos részletes információk.
azonosító	Kategória ID.
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	ID a kifejezés száma.
categoryId	Kategória ID a kifejezés 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
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

POST Válasz mezők

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
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

PUT Válasz mezők

Név	Leírás
Kategóriák	Az Analytics-kategóriákkal kapcsolatos részletes információk.

Név	Leírás
azonosító	Kategória ID.
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	ID a kifejezés száma.
categoryId	Kategória ID a kifejezés száma.
állam	Az ügynök kapcsolati állapota.

GET/POST/PUT JSON-fájl példa

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 a API eszközzel

Az eszközök listájának lekéréséhez használja a API kapcsolattartó eszközt.

Lépjen kapcsolatba a API protokoll és a URI eszközzel

URI	/API/rest/recording/contactDevice
Módszer	KAP
Engedélyek	Adminisztrálás QM

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. ▪ igaz ▪ téves
itemsPerPage	N	Szám	Az oldalanként megjelenő elemek száma.
sortColumn	N	Szöveg	személyazonosító
sortDirection	N		Beállítások ▪ Növekvő ▪ csökkenő

Lépjen kapcsolatba az eszközzel API JSON fájl példák

Példa válaszfájlra

```
[{
```

```
        "ID": 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": [{
                "ID": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extension": "8013", "partition":
                "Útvonal-partíció"
            }
        ]
    }
```

Lépjen kapcsolatba az eszközzel Tömeges API

Használja a Tömeges kapcsolatfelvétel eszközzel API eszközök tömeges hozzáadásához.

Lépjen kapcsolatba az eszközzel Tömeges API protokoll és URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Módszer	POST
Engedélyek	Adminisztrálás QM

További információkért lásd: Kapcsolatfelvétel 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, "kiterjesztés": "7103", "ID": 424033, "partíció": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 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, "mellék": "7004", "ID": 412459, "partíció": ""},
```

```
27                          {"contactDeviceId": 238, "kiterjesztés": "7104", "ID": 412458, "partíció": ""}
28                      ],
29                      "contactDeviceTypeId": 0,
30                      "ID": 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", "ID": 424040, "partíció":
    ""},
49                          {"contactDeviceId": 108, "kiterjesztés": "8104", "ID": 424041, "partíció": ""}
50                      ],
51                      "contactDeviceTypeId": 0,
52                      "ID": 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, "kiterjesztés": "8103", "ID": 424036, "partíció": ""}
70                      ],
71                      "contactDeviceTypeId": 0,
72                      "ID": 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,
                "ID": 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",
"ID": 41251    1, "partíció": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 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 megkeressenek adott névjegyeket, majd a Webex WFO linkre kattintva lejátszhassák azokat a médialejátszóban.

Protokoll és URI

URI	/API/pihenés/felvétel/kapcsolat/<ID>
Módszer	KAP
Engedélyek	Névjegyek keresése
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméterek	ID = egy meglévő névjegy azonosítója. Ez az erőforrás URI megkeres egy adott kapcsolattartót ID. Ha a(z) {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 ID. Az elfogadott érték ID egész szám. 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 ID, amely egy ügyfél alapján kapcsolja össze 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	Egy partner ID egy harmadik féltől származó integrációból. 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 a Webex WFO. 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-NN`.
dateEvaluatedStart	A kiértékelt szűrt kapcsolattartók tartományának kezdő dátuma. FORMÁTUM: ÉÉÉÉ-`HH-NN`.
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-NN`. 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:PP`.
kizár	Egységes erőforrás-azonosítót (URI) ad vissza a megadott értékhez. Kattintson a URI gombra a megadott értékhez társított adatok megtekintéséhez. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ event – Egy URI értéket ad eredményül, amely az eseményadatokra mutat. ▪ metaadatok – A metaadatokra mutató URI értéket ad eredményül. ▪ metadata.key1 – Egy URI értéket ad vissza, amely a key1 attribútumra mutat a metadata objektumon belül.
kibővít	A megadott értékhez társított összes adatot visszaadja URI helyett. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ event – Kibontja 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 ID. Az elfogadott érték egész szám ID. SZABADON
VÁLASZTHATÓ. hasRecording	Csak a felvételhez társított névjegyeket adja vissza. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ igaz ▪ téves

Paraméter	Leírás
	Ha nem adja meg ezt a paramétert, a lekérdezés nem szűri a kapcsolattartókat felvételek alapján.
Hr szempontjából.	A kapcsolattartók értékelése meg van-e jelölve az emberi erőforrások (HR) SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ igaz ▪ téves ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
inProgress ÉRTÉKREND:	A kapcsolat kiértékelése folyamatban van-e. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ▪ igaz ▪ téves ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
vezetéknév	Az ügynök vezetékneve. Az elfogadott érték karakterlánc tetszőleges számú csillaggal (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterrel. Ez a paraméter nulla vagy több alkalommal is megjelenhet egyetlen lekérdezésben. Mikor több értéket ad meg egy paraméterhez, a lekérdezés ezeket az értékeket a VAGY értékkel kombinálja. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
korlát	URL-paraméter, amellyel növelhető az összes eredmény, és nagyobb eredményhalmazokat érhet el. SZABADON VÁLASZTHATÓ. **FONTOS** : Ennek a paraméternek a használata negatívan befolyásolhatja a teljesítményt. Cisco 100-at vagy kevesebbet ajánl.
vonal	A hívás melléke (a hívást rögzítő ügynök szemszögéből). Az elfogadott érték karakterlánc csillaggal (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterekkel. Ez a paraméter nulla vagy több alkalommal is megjelenhet egyetlen lekérdezésben. Ha több értéket ad meg egy paraméterhez, a lekérdezés
	ezeket kombinálja

Paraméter	Leírás
	értékeket VAGY-val. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
metaadatok	A metaadatok mező. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ <kulcs>~<operátor>~<érték> Ahol a <kulcs> a Figyelő és rögzítő adminisztrátorban konfigurált metaadatmező neve, és pontosan meg kell egyeznie a beállított metaadatnévvel. Az <operátor> a következők egyike: ▪ Egyenlő ▪ kezdődik ▪ végesWith ▪ Tartalmaz Az <érték> tartalmazhat csillagot (*) vagy kérdőjelet (?) tartalmazó karakterláncot. 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. Ha nem ad meg értéket, a lekérdezés visszaadja az összes olyan kapcsolattartót, amely rendelkezik metaadatokkal a megadott kulcshoz.
needsApproval	Azt határozza meg, hogy a kapcsolat értékelése jóváhagyást igényel-e. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ igaz ▪ téves ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
szám	A névjegyben használt bármely szám (ANI vagy DNIS). Az elfogadott érték karakterlánc csillaggal (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterekkel. Ez a paraméter nulla vagy több alkalommal is megjelenhet egyetlen lekérdezésben. Mikor több értéket ad meg egy paraméterhez, a lekérdezés ezeket az értékeket a VAGY értékkel kombinálja. SZABADON VÁLASZTHATÓ.

Paraméter	Leírás
telefonszám	A névjegyben használt bármely szám (ANI, DNIS vagy vonal). Az elfogadott Az érték karakterlánc csillaggal (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterekkel. Ez a paraméter nulla vagy egyszer jelenhet meg egyetlen lekérdezésben. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
tartomány	Egy fejlécparaméter, amely lehetővé teszi az eredmények lapozását. Ahol: "items=<1-200>". SZABADON VÁLASZTHATÓ. **BEVÁLT GYAKORLAT** : A range paraméter a limit lekérdezési paraméterrel együtt is használható, ami növeli a Összes eredmény.
felhorzsolt ÉRTÉKREND:	Azt határozza meg, hogy a kontaktot pontozták-e. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ▪ igaz ▪ téves ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
searchStats	Azon elérhető rekordok teljes számát adja eredményül, amelyek megfelelnek a "darabszámnak". Ahol az elfogadott értékek: ▪ igaz ▪ false OPCIONÁL IS.
silenceIdőtartam (ezredmásodpercben)	Csak azokat a névjegyeket adja vissza, amelyeknél a rögzített időtartam A csend egyenlő vagy nagyobb a megadott értéknél. **PÉLDA** silenceDuration=5000 visszaadja azokat a partnereket, ahol a rögzített csend egy vagy több előfordulása egyenlő vagy nagyobb Mint 5 másodperc. SZABADON VÁLASZTHATÓ.

Paraméter	Leírás
silenceEsemények vagy	Csak azokat a partnereket adja vissza, akiknél a csendesemények száma egyenlő

Paraméter	Leírás
	Nagyobb, mint a megadott érték. **PÉLDA** silenceEvents=5 olyan partnereket ad vissza, ahol 5 vagy több csendesemény van. SZABADON VÁLASZTHATÓ
Tagged értékek a következők:	Azt határozza meg, hogy a névjegy meg volt-e címkézve. Az elfogadott logikai ▪ igaz ▪ téves ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis) NEM KÖTELEZŐ.
talkOverDuration (ezredmásodpercben)	Csak azokat a partnereket adja vissza, akiknél a rögzített beszélgetés időtartama Az Over események egyenlőek vagy nagyobbak a megadott értéknél. **PÉLDA:** A talkOverDuration=5000 olyan partnereket ad vissza, ahol egy vagy több rögzített beszélgetési esemény vagy 5 másodpercnél hosszabb. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
talkOverEvents	Csak azokat a partnereket adja vissza, akiknél az átbeszélési események száma egyenlő vagy Nagyobb, mint a megadott érték. **PÉLDA:** A talkOverEvents=5 olyan partnereket ad vissza, amelyekben 5 vagy több átbeszélési esemény van. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
csapat	Egy csapat ID. Az elfogadott érték egész szám ID. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
képzés	Megjelölték-e a kapcsolat értékelését képzésre. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ igaz

Paraméter	Leírás
	▪ téves ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
típus	A kapcsolat típusa. A type paraméter a feltöltési állapotok alapján szűri a névjegyeket. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ minőség ▪ archívum Ha nem adja meg ezt a paramétert, a lekérdezés nem szűri a feltöltési állapotokat. MEGJEGYZÉS: Az archív felhasználói szerepkör csak akkor rendelkezik globális hatókörrel, ha megadja az archívum típusát.

Kombinációs keresés végrehajtása

A következő kérés a 2018.01.01-jén (GMT) vagy azt követően minőségi célból rögzített összes kapcsolattartó listáját adja vissza.

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

Keresés metaadatkulccsal

A következő kérés a telefon nevű metaadattal rendelkező összes névjegy listáját adja vissza.

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

Az alábbiakban visszaadjuk az összes kapcsolattartó listáját a customerNo nevű metaadatokkal.

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

Keresés végrehajtása adott értékű metaadatkulccsal

A következő kérés az összes 555-1234 metaadatértékű névjegy listáját adja vissza.

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

Csendesemények keresése

A következő kérés egy olyan névjegylistát ad vissza, amely két vagy több 10 másodperces vagy annál hosszabb csendeseményt tartalmaz.

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

Példa JSON-fájlra

{
"HR": hamis,
"DNIS": "2111",
"callDuration" : 15000,
"ani": "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"név": "form1",
"$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
},
"csapat" : {
"név" : "team1",
"$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/pihenés/felvétel/kapcsolat/1/eval/1"
},
"képzés" : hamis, "ID" :
1,
"startTime" : 1239308710000,

"tz": "Amerika/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archívWF" : {
"$ref" : "/API/rest/felvétel/munkafolyamat/265"
},
"csoport" : {
"név": "1. csoport",
"$ref" : "/API/pihenés/felvétel/csoport/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/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/pihenés/felvétel/munkafolyamat/266"
}
}

JSON-fájl példa searchStats paraméter = true

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

Lépjen kapcsolatba az egyszerű kereséssel API

A Névjegyek alapszintű 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.

Protokoll és URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Módszer	KAP
Engedélyek	Névjegyek keresése
Tartalomtípus	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	CCR adatbázis ID a kapcsolat.
assocCallId	Társított kapcsolattartó ID kapcsolat.
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 ID megjelenítése.
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.


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

Kapcsolat megfigyelés API

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

Az összes névjegy rögzítésre kerül az adatbázisban, és ezzel a API-vel jelenik meg. A API jellel megjelenített névjegyek száma azonban eltérhet a névjegyek táblázatban 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 megjelenő kapcsolatok száma kisebb vagy egyenlő, mint a API ezzel a # jellel jelzett kapcsolatok teljes száma.

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

PROTOKOLL ÉS URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Módszer	KAP
Engedélyek	Bérlői engedély felügyelete
Tartalomtípus	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
    }
}
```

Egyéni metaadat-keresés API

Az Egyéni metaadat-keresés API segítségével megkeresheti az adott egyéni metaadatértékkel rendelkező összes névjegyet.

> MEGJEGYZÉS: Ha szabványos metaadatértéket keres a kapcsolatokban, vagy olyan további paraméterekkel rendelkező névjegyeket keres, amelyeket ez a API nem támogat, használja a Kapcsolat API.

PROTOKOLL ÉS URI

URI	API / pihenés / felvétel / metaadatok / kapcsolat
Módszer	KAP
Engedélyek	Névjegyek megtekintése

KÉRELEM MEZŐK

Név	Szükséges?	Típus	Leírás
metadataKey	I	Karakterlánc	A keresés.
metadataValue	I	Karakterlánc	Az a metaadatérték, amelyhez tartozik keresnek.
korlát	N	Szám	A kapcsolatok maximális száma Visszaadandó azonosítók. Alapértelmezés szerint ez a következő 1,000. A maximális érték 100,000.
ellensúlyoz	N	Szám	A kapcsolatazonosítók keresésére szolgáló érték amelyek kisebbek, mint az eltolás. Ez mező a lapszámozáshoz használatos, mivel a

A visszaadott kapcsolatazonosítók a következő kategóriákba vannak rendezve:

Név	Szükséges?	Típus	Leírás
			csökkenő sorrendben. A részleteket lásd: Válaszmezők .

VÁLASZ MEZŐK

Mező	Leírás
Tördelés	JSON tördeléshez. Ez a mező a következő al-Mezők: ▪ következő: A következő adatköteg lekéréséhez hívandó API több van. Ha nincs több adat, ez a karakterlánc üres. ▪ total: A keresett metaadatkulcs/érték párnak megfelelő kapcsolatazonosítók száma.
adat	A kapcsolatazonosítók JSON-listája.

PÉLDA JSON-VÁLASZRA

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
{
    "tördelés": { "következő":
"felvétel/metaadatok/kapcsolat?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "összesen": 200
    },
    "Adatok": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Értékelési űrlap API

Használja ezt a API lehetőséget, ha QM értékelési űrlap adatait szeretné kérni.

Protokoll és URI

URL-cím	/API/rest/recording/evalform
Módszer	KAP
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Válasz mezők

Név	Leírás
azonosító	Értékelési űrlap ID.
név	Az értékelési űrlap neve.
leírás	Az értékelési űrlap leírása.
alkotó	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.
vég	Az értékelési űrlapsáv vége.
scoreType	Részletes információk az értékelési űrlap pontszámáról.
azonosító	Pontszám ID.
név	A pontszámtípus neve. **PÉLDA** százalék
Szakaszok	Részletes információk az értékelési űrlap szakaszairól.
azonosító	Értékelési űrlap szakasz ID.
név	Értékelési űrlap szakasz neve.
megrendelés	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 ID.
SMS	A kérdés szövege.

Név	Leírás
megrendelés	A kérdés megjelenésének sorrendje a szakaszban.
súly	A kérdésre alkalmazott súly.
leírás	A kérdés leírása.
beállítások	Részletes információk a kérdéslehetőségekről.
azonosító	ID opció
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.
megrendelés	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": {
                    "ID": 1,
                "név": "százalék"
        },
                "szakaszok": [{
                                "ID": 1,
                                "név": "szakasz1",
                                "sorrend": 0,
                                "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000", "kérdések":
                                [{
                                                "ID": 1,
                                                "szöveg": "hogyan volt a szolgáltatás",
```

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

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



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

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

Értékelési űrlap ID API

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

Protokoll és URI

URL-cím	/API/pihenés/felvétel/evalform/<ID>
Módszer	KAP
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Válasz mezők

Név	Leírás
azonosító	Értékelési űrlap ID.
név	Az értékelési űrlap neve.
leírás	Az értékelési űrlap leírása.
alkotó	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.
vég	Az értékelési űrlapsáv vége.
scoreType	Részletes információk az értékelési űrlap pontszámáról.
azonosító	Pontszám ID.
név	A pontszámtípus neve. **PÉLDA** százalék
Szakaszok	Részletes információk az értékelési űrlap szakaszairól.
azonosító	Értékelési űrlap szakasz ID.
név	Értékelési űrlap szakasz neve.
megrendelés	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 ID.
SMS	A kérdés szövege.

Név	Leírás
megrendelés	A kérdés megjelenésének sorrendje a szakaszban.
súly	A kérdésre alkalmazott súly.
leírás	A kérdés leírása.
beállítások	Részletes információk a kérdéslehetőségekről.
azonosító	ID opció
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.
megrendelés	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": {
                "ID": 1,
            "név": "százalék"
  },
            "szakaszok": [{
                            "ID": 1,
                            "név": "szakasz1",
                            "sorrend": 0,
                            "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                            "endColor": "#000000", "kérdések":
                            [{
                                            "ID": 1,
                                            "szöveg": "hogyan volt a szolgáltatás",
```

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

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

}
]
},
....
]

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

API exportálása

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

Protokoll 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	KAP
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Kérési mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
acdId	N	Karakterlánc	Ha be van állítva, akkor az ehhez a ACD ID.-hez társított ügynököket adja vissza
basicInfo	N	Logikai	Ha Igaz értékre van állítva, csak az alapvető ügynökadatokat adja vissza, beleértve a ID értéket, 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 ID-je a Webex WFO-ben.
E-mail	A felhasználó e-mail-címe.
Keresztnév	A felhasználó utóneve.
Vezetéknév	A felhasználó vezetékneve.
Időzóna megjelenítése	A felhasználó megjelenítési időzónája.
Bejelentkezés	A felhasználó bejelentkezése ID.
Alkalmazott ID	A felhasználó alkalmazottja ID.
Csapat	A felhasználó által
hozzárendelt csapat. Csak egyeztetés	
Aktivált	A felhasználó aktiválásának dátuma.
Deaktivált	A felhasználó inaktiválásának dátuma.
Színhely	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 a QM.
ACD azonosító	A felhasználó ID eleme a ACD.
ACD Szerver ID	A felhasználó adatforrásaként szolgáló ACD ID.
Ütemezés engedélyezése	Azt jelzi, hogy a felhasználó ütemezhető-e. Igaz/Hamis.

Mező	Leírás
Nézetek	A felhasználóhoz rendelt nézetek a 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
ID csoport	A csoport ID 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 ID a ACD.
Név	A csoport neve.

Mező	Leírás
Aktiválás dátuma	A csoport aktiválásának dátuma.
Inaktivált dátum	A csoport inaktiválásának dátuma.
Szülőcsoport ID	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 Példa fájlkimenetre

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.

```
Csapat ID, Név,Aktivált dátum, Deaktivált 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 szövegimportálás API lehetővé teszi az adatok szöveges forrásból történő importálását.

Protokoll és URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Módszer	POST, PUT
Engedélyek	Rendszergazdai bérlő
Tartalomtípus	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	azonosító	N	A névjegyhez társított forrásból származó azonosító. Ez nem a CCR ID. A névjegy nem kerül importálásra, ha a A ID már használatban van 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	SMS	I	A beszélgetést tartalmazó partner törzse.
evalForm	ID név	N	A kapcsolattartókhoz rendelt értékelési űrlap, ha a kapcsolatfelvételt minőséginek minősítették. Megadhat egy ID vagy egy nevet. Ha nincs megadva ID, 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": {
                "ID": 5,
                "name": "az evalForm neve. A feltöltés csak névvel vagy csak ID értékkel
    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

Az Általános szövegimportálás több fájllal API lehetővé teszi az adatok importálását szöveges forrásból, külön fájlokban lévő névjegyekkel és tartalommal. Ez a API önállóan vagy az Adatkiszolgáló szolgáltatással 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.

Protokoll és URI

URI	/API/feltöltés/textcontacts/
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Kérési mezők

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

> MEGJEGYZÉS: Ha az adatkiszolgálót használja fájlok feltöltésére, a 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.
azonosító	N	Karakterlánc	A névjegyhez társított forrásból származó azonosító. Ez nem a CCR ID. A kapcsolat nem

Mező	Req?	Típus	Leírás
			Importálva, ha a ID már használatban volt egy korábbi névjegyhez.
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 IMPORTANTCSV és JSON fájlok csak kapcsolattartási adatokhoz, a ZIP-fájlok pedig csak többrészes feltöltés fájljainak tömörítésére használhatók. A tartalomfájlok nem használhatnak CSV-, JSON- vagy ZIP-fájlt
Formátumok.

Példa kötegelt CSV fájlra

textType,fájlnév,evalForm,time,felhasználónév,küldő,fogadó,tárgy,metaadatok,refere nces, ID e-mail, 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 másképp kell kezelni, mint a CSV- vagy JSON-fájlokat, mivel a ZIP-fájl olyan fájlok gyűjteménye, amelyek feldolgozása úgy történik, mintha különálló fájlok lennének a többrészes kérelemben. ZIP-fájl használatakor ne feledje ezeket a pontokat:

- A ZIP-fájl neve az a kulcs, amelyre hivatkozni kell a CSV/JSON fájlban.
- 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-mailekhez1 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": {
                        "ID": 5,
                        "name": "az evalForm neve. A feltöltés csak a következőkkel működik
    név vagy csak ID. 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.

API importálása

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 Protocol és URI

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

GET importálási kérelem mezői

Mező	Req?	Típus	Leírás
acdId	N	Karakterlánc	Ha be van állítva, akkor az ehhez a ACD ID.-hez társított ügynököket adja vissza
basicInfo	N	Logikai	Ha Igaz értékre van állítva, csak az alapvető ügynökadatokat adja vissza (ID, 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": "ID",
                "label": "Team ID", "required": true,
                "multivalued": 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 Protokoll importálása 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
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

POST válaszmezők importálása

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
tenantId	Bérlő ID többértékű mezőkhöz.

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

POST Példa JSON fájl importálására

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

JSON formátum


```
{
        "tenantId":1,
        "leképezés":[
                {
                        "oszlop":"Csapat ID",
                        "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 olyan felhasználó által definiált adatok, amelyek a CSV fájlimportálási folyamat részeként használatosak. Ezek az adatok csökkentik a fájlok importálásának erőfeszítését, mivel lehetővé teszik a CSV fájlimportálás előre meghatározott beállításainak 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.

Import Preference Protocol és URI létrehozása

URI	/API/rest/importpreference
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	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 beállítás törlése API

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

Az Import preference Protocol és a URI törlése

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Ahol a ID a törölni kívánt importálási beállítás ID.
Módszer	TÖRÖL
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	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	KAP
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	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 beállítás ID.
név	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 JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

```
{
        "Beállítások": [
                {
```

```
                "személyek": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "name": "Saját felhasználóleképezés",
                        "típus": "személyek", "leképezések": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Személy ID",
                                "dataType": "Egész szám"
                            },
                            {
                                "mező": "e-mail",
                                "oszlop": "E-mail", "adattípus":
                                "Szöveg"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "name": "My Empty Mapping",
                        "type": "persons",
                        "leképezések": []
                    }
                ]
            },
            {
                "csoportok": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "name": "Saját csoport hozzárendelése",
                        "típus": "személyek",
```

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

A rendszer válasza

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

Beállítások importálása ID API szerint

Az Importálási beállítások ID API szerint lekéri az importálási beállításokat a ID alapján, így Ön megtekintheti azokat.

Beállítások importálása ID protokoll és URI szerint

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Módszer	KAP
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméterek	ID = ID a megtekinteni kívánt importálási beállításhoz.

Beállítások importálása ID válaszmezők alapján

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
azonosító	Importálási beállítás ID.
név	Importálási beállítás neve.
típus	Az importálási beállítás típusa.
Hozzárendelések	Az importálási beállításhoz tartozó mezőleképezések listája.

Mező	Leírás
mező	A megadott importálási beállítás mezője.
oszlop	A mező oszlopfejléce.
Adattípus	A mezőben lévő adatok típusa.

Beállítások importálása ID JSON-fájl alapján Példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
{
        "ID": 1,
        "name": "Saját
        felhasználóleképezés", "típus":
        "személyek", "leképezések": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "Személy ID",
                "dataType": "Egész szám"
            },
            {
                "mező": "e-mail",
                "oszlop": "E-mail",
                "adattípus": "Szöveg"
            }
        ]
}
```


A rendszer válasza

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

Importálási beállítás frissítése API

A Beállítások frissítése API lehetővé teszi egy meglévő importálási beállítás szerkesztését.

Az importálási preferenciaprotokoll és a URI frissítése

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Ahol a ID a szerkeszteni kívánt importálási beállítás ID.
Módszer	PUT
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Importálási beállítások válaszmezőinek frissítése

Mező	Leírás
név	Az 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 frissítésére JSON-fájl

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

```
{
        "név": "frissített név", "típus":
        "személyek", "leképezés": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Személy ID", "dataType":
                        "Szöveg"
                }
        ]
```

```
}
```

Importálási preferenciarendszer válaszának frissítése

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

Felvételi/kizárási lista API

A Felvételi/kizárási lista API segítségével létrehozhatja, definiálhatja, frissítheti vagy törölheti a rögzíteni kívánt mellékek, telefonszámok vagy kapcsolattartási utasítások listáját. Ez a API négy módszert használ:

- GET InclusionExclusion: Lehetővé teszi egy vagy az összes felvételi/kizárási lista lekérését.
- PUT InclusionExclusion: Lehetővé teszi a Felvételi/kizárási listában szereplő információk frissítését.
- POST InclusionExclusion: Lehetővé teszi egy felvételi/kizárási lista létrehozását.
- DELETE InclusionExclusion: Lehetővé teszi egy belefoglalási/kizárási lista törlését.

GET Befogadási/kizárási lista API

A GET belefoglaló/kizáró lista lehetővé teszi egy vagy az összes belefoglaló/kizárási lista lekérését.

GET befogadási / kizárási lista API protokoll és URI

URI	/API/rest/recording/inclusionKizárás /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Módszer	KAP
Engedélyek	Adminisztrálás QM
Tartalomtípus	application/JSON
Paraméterek	<ID> = Felvételi/kizárási lista ID

GET felvételi/kizárási lista API Kérelem mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
inclusionExclusionListId	I	Egész szám	Befogadási/kizárási lista ID.
inclusionExclusionType	I	Egész szám	Felvétel/kizárás típusa:

Mező	Req?	Típus	Leírás
			1 = Befogadás 2 = kizárás
inclusionExclusionPatternType	N	Egész szám	A felvételi/kizárási lista mintatípusa" 1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám) 3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármely
minta	N	Karakterlánc	A Felvételi/kizárási listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi a belefoglalni vagy kizárni kívánt számtartomány megadását. A minta mezőben két helyettesítő karakter és a pluszjel (+) szerepel: ? = egyetlen számjegy **PÉLDA** 612822???? bevonja vagy kizárja a 612-es körzet összes számát Kód a 822-es tőzsdével. * = Tetszőleges számú számjegy **A 612-ES PÉLDA** * bevonja vagy kizárja a 612-es körzet összes számát kód. + = Országkód-jelző (csak a karakterlánc elején érvényes) **A PÉLDA** +44 tartalmazza vagy kizárja az egyesült királyságbeli kapcsolattartókat. **FONTOS** : Ha olyan felvételi vagy kizárási listát exportál, amely Tartalmaz egy nemzetközi hívókódot pluszjellel (+), az Excel matematikai kérdésként kezeli a számot

Mező	Req?	Típus	Leírás
			kifejezés. A listák használatához konvertálja az exportált .CSV fájlt szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt az Excelben, és definiálja szövegformázott oszlopként.
inclusionExclusionCallDirection	N	Egész szám	ID a hívás irányához: 1 = bejövő 2 = Kimenő 3 = vagy

GET szolgáltatás API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
inclusionExclusionListId	Befogadási/kizárási lista ID.
inclusionExclusionType	Felvétel/kizárás típusa: 1 = Befogadás 2 = Kizárás
belefoglalásaExclusionPatternType	A felvételi/kizárási lista mintatípusa" 1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám) 3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármely
minta	A Felvételi/kizárási listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi a belefoglalni vagy kizárni kívánt számtartomány megadását. A minta mezőben két helyettesítő karakter és a pluszjel (+) szerepel: ? = egyetlen számjegy **PÉLDA** : 612822???? belefoglalja vagy kizárja a 612-es körzetszámban szereplő összes számot a 822-es adatcserével.

Mez	Leírás
	* = Tetszőleges számú számjegy **A 612. PÉLDA** * tartalmazza vagy kizárja a 612-es körzetszámban szereplő összes számot. + = Országkód-jelző (csak a karakterlánc elején érvényes) **A PÉLDA** +44 tartalmazza vagy kizárja az egyesült királyságbeli kapcsolattartókat. **FONTOS** : Ha pluszjelet (+) tartalmazó nemzetközi hívókódot tartalmazó szerepeltetési vagy kizárási listát exportál jelet, az Excel matematikai kifejezésként kezeli a számot. A listák használatához konvertálja az exportált .CSV fájlt szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt az Excelben, és definiálja szövegformázott oszlopként.
inclusionExclusionCallDirection	ID a hívás irányához: 1 = bejövő 2 = Kimenő 3 = vagy

GET szolgáltatás API JSON fájl példa

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

PUT Belefoglalási/kizárási lista API

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

PUT Belefoglalási/kizárási lista API protokoll és URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Módszer	PUT
Engedélyek	Adminisztrálás QM
Tartalomtípus	application/JSON

PUT Belefoglalási/kizárási lista API Kérelem mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
inclusionExclusionListId	I	Egész szám	Felvételi/kizárási lista ID.
inclusionExclusionType	I	Egész szám	Felvétel/kizárás típusa: 1 = Befogadás 2 = kizárás
inclusionExclusionPatternType	N	Egész szám	A felvételi/kizárási lista mintatípusa: 1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám) 3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármely
minta	N	Karakterlánc	A Felvételi/kizárási listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi a belefoglalni vagy kizárni kívánt számtartomány megadását. A minta mezőben két helyettesítő karakter és a pluszjel (+) szerepel: ? = egyetlen számjegy **PÉLDA** 612822???? bevonja vagy kizárja a 612-es körzet összes számát Kód a 822-es tőzsdével. * = Tetszőleges számú számjegy

Mez	Req?	Típu	Leírás
			A 612-ES PÉLDA * bevonja vagy kizárja a 612-es körzet összes számát kód. + = Országkód-jelző (csak a karakterlánc elején érvényes) **A PÉLDA** +44 tartalmazza vagy kizárja az egyesült királyságbeli kapcsolattartókat. **FONTOS** : Ha olyan felvételi vagy kizárási listát exportál, amely Tartalmaz egy nemzetközi hívókódot pluszjellel (+), az Excel matematikai kifejezésként kezeli a számot. A listák használatához konvertálja az exportált .CSV fájlt szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt az Excelben, és definiálja szövegformázott oszlopként.
inclusionExclusionCallDirection	N	Egész szám	ID a hívás irányához: 1 = bejövő 2 = Kimenő 3 = vagy

PUT Belefoglalási/kizárási lista API Válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
inclusionExclusionListId	Felvételi/kizárási lista ID.
inclusionExclusionType	Felvétel/kizárás típusa: 1 = Befogadás 2 = kizárás
inclusionExclusionPatternType	A felvételi/kizárási lista mintatípusa"

Mező	Leírás
	1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám) 3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármely
minta	A Felvételi/kizárási listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi a belefoglalni vagy kizárni kívánt számtartomány megadását. A minta mezőben két helyettesítő karakter és a pluszjel (+) szerepel: ? = egyetlen számjegy **PÉLDA** : 612822???? belefoglalja vagy kizárja a 612-es körzetszámban szereplő összes számot a 822-es adatcserével. * = Tetszőleges számú számjegy **A 612. PÉLDA** * tartalmazza vagy kizárja a 612-es körzetszámban szereplő összes számot. + = Országkód-jelző (csak a karakterlánc elején érvényes) **A PÉLDA** +44 tartalmazza vagy kizárja az egyesült királyságbeli kapcsolattartókat. **FONTOS** : Ha pluszjelet (+) tartalmazó nemzetközi hívókódot tartalmazó szerepeltetési vagy kizárási listát exportál Jelet, az Excel matematikai kifejezésként kezeli a számot. A listák használatához konvertálja az exportált .CSV fájlt szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt az Excelben, és definiálja szövegformázott oszlopként.
inclusionExclusionCallDirection	ID a hívás irányához: 1 = bejövő 2 = Kimenő 3 = vagy

PUT Belefoglalási/kizárási lista API JSON fájl példa

{

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

POST Felvételi/kizárási lista API

POST A felvételi/kizárási lista lehetővé teszi a felvételbe felvenni vagy abból kizárni kívánt névjegyek listájának létrehozását.

POST Felvételi/kizárási lista API protokoll és URI

URI	/API/rest/recording/inclusionKizárás /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Módszer	POST
Engedélyek	Adminisztrálás QM
Tartalomtípus	application/JSON

POST Felvételi/kizárási lista API Kérelem mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
inclusionExclusionListId	I	Egész szám	Befogadási/kizárási lista ID.
inclusionExclusionType	I	Egész szám	Felvétel/kizárás típusa: 1 = Befogadás 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 = Bármely
minta	N	Karakterlánc	A Felvételi/kizárási listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi a belefoglalni vagy kizárni kívánt számtartomány megadását. A minta mezőben két helyettesítő karakter és a pluszjel (+) szerepel: ? = egyetlen számjegy **PÉLDA** 612822???? bevonja vagy kizárja a 612-es körzet összes számát Kód a 822-es tőzsdével. * = Tetszőleges számú számjegy **A 612-ES PÉLDA** * bevonja vagy kizárja a 612-es körzet összes számát kód. + = Országkód-jelző (csak a karakterlánc elején érvényes) **A PÉLDA** +44 tartalmazza vagy kizárja az egyesült királyságbeli kapcsolattartókat. **FONTOS** : Ha olyan felvételi vagy kizárási listát exportál, amely tartalmaz egy nemzetközi hívókódot pluszjellel (+), az Excel matematikai kifejezésként kezeli a számot. A listák használatához konvertálja az exportált .CSV fájlt szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt az Excelben, és definiálja szövegformázott oszlopként.
inclusionExclusionCallDirection	N	Egész szám	ID a hívás irányához:

Mező	Req?	Típus	Leírás
			1 = bejövő 2 = Kimenő 3 = vagy

POST Felvételi/kizárási lista API Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
inclusionExclusionListId	Befogadási/kizárási lista ID.
inclusionExclusionType	Felvétel/kizárás típusa: 1 = Befogadás 2 = Kizárás
belefoglalásaExclusionPatternType	A felvételi/kizárási lista mintatípusa: 1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám) 3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármely
minta	A Felvételi/kizárási listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi a belefoglalni vagy kizárni kívánt számtartomány megadását. A pattern mező két helyettesítő karaktert engedélyez: ? = egyetlen számjegy **PÉLDA** : 612822???? belefoglalja vagy kizárja a 612-es körzetszámban szereplő összes számot a 822-es adatcserével. * = Tetszőleges számú számjegy **A 612. PÉLDA** * tartalmazza vagy kizárja a 612-es körzetszámban szereplő összes számot.
inclusionExclusionCallDirection	ID a hívás irányához: 1 = bejövő

Mező	Leírás
	2 = Kimenő 3 = vagy

POST Felvételi/kizárási lista API JSON fájl példa

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

TÖRLÉS Belefoglalási/kizárási lista API

A DELETE Include/Exclude List lehetővé teszi egy belefoglalási/kizárási lista törlését.

DELETE Include/Exclude List API protokoll és URI

URI	/API/rest/felvétel/felvételKizárás/<ID>
Módszer	POST
Engedélyek	Adminisztrálás QM
Tartalomtípus	application/JSON

Belefoglalási/kizárási lista törlése Rendszerválasz

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

Állások API

Ez a API megkönnyíti az utolsó "X" rögzítési egyeztetési feladatok egyszerű lekérdezését, hogy részleteket szolgáltasson a repülés közbeni feladatok állapotáról, valamint az egyeztetési feladatok előzményeiről.

Protokoll és URI

URI	/API/pihenés/egyeztetés/feladatok
Módszer	KAP
Engedélyek	Bérlő felügyelete
Tartalomtípus	–

Kérelem mezők

Név	Leírás	Megjegyzés
korlát	A visszaküldendő feladatok száma	Alapértelmezett = 1
tenantId	A bérlő ID a Egyeztetési feladatok lekérdezése	Ez a mező csak rendszergazdai fiókokra vonatkozik. A bérlői rendszergazda felhasználók esetében a mező alapértelmezés szerint a felhasználó bérlője ID.

Válasz mezők

Mező	Típus	Leírás
azonosító	Numerikus	Munka ID.
tenantId	Numerikus	Bérlő ID a munkához.
jobStartDate	Kor	Feladat kezdési dátuma.
jobEndDate	Kor	Feladat befejezési dátuma.

Mező	Típus	Leírás
jobStatus	Karakterlánc	Feladat állapota. Lehetséges értékek: ▪ ÜTEMEZETT ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ MEGSZAKADT ▪ KÉSZ
minKapcsolatDátuma	Kor	Minimális kapcsolatfelvételi dátum a kereséshez.
maxContactDate	Kor	A keresendő kapcsolatfelvétel maximális dátuma.
felvételekFeldolgozva	Numerikus	A feldolgozott felvételek száma.
felvételekToProcess	Numerikus	A feldolgozandó felvételek száma.
cdrMatch	Numerikus	Az egyező CDR-ek száma.
rootResultingInCcr	Numerikus	A kapcsolat létrehozását eredményező gyökérfelvételek száma.
ccrsCreated	Numerikus	A létrehozott CCR-ek száma.
extensionTableMatch	Numerikus	Az egyeztetési feladatban egyező eszközök száma.
acdMatch	Numerikus	ACD találatok száma.
átlagSiker	Numerikus (ezredmásodperc)	Az egyes sikeresen egyeztetett gyökérfelvételek átlagos befejezési ideje.
successCount	Numerikus	A sikeresen feldolgozott gyökérfelvételek száma.
successTotalTime	Numerikus (ezredmásodperc)	Az összes gyökérfelvétel feldolgozásához szükséges teljes idő, amelyről megállapították, hogy egyező névjegyekkel rendelkezik.
isScheduledJob	Igaz/hamis	A feladatot egy ütemezés aktiválta.
updatedDate	Kor	A feladat legutóbbi frissítésének időbélyege.

Mező	Típus	Leírás
GyártóÁllomásnév	Karakterlánc	A feladatot létrehozó gép állomásneve.
consumerHostName	Karakterlánc	A feladatot felhasználó gép állomásneve.
contactReconciliationDuration	Numerikus (másodperc)	A kapcsolatok egyeztetéséhez szükséges idő.
realtimeEventDuration	Numerikus (másodperc)	Valós idejű események időtartama.
nonRealtimeEventDuration	Numerikus (másodperc)	A nem valós idejű események időtartama.
workflowDuration	Numerikus (másodperc)	A munkafolyamat időtartama.
numberOfRealtimeEvents	Numerikus	A feladatok által feldolgozott valós idejű események száma.
numberOfNonRealtimeEvents	Numerikus	A feladatonként feldolgozott nem valós idejű események száma.
kellékek	Karakterláncok kulcs-érték leképezése	A munkához biztosított tulajdonságok térképe.

JSON-fájl példák

Kérés

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

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

Válasz

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "KÉSZ",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "recordingsProcessing": 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 személyhez API protokoll és URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Módszer	POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Szerepkörök hozzárendelése egy személy API kérelemmezőihez

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

Szerepkörök hozzárendelése személyhez API JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

```
                "csoportok":
                { "ID":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
Tartalomtípus	JSON

Közös csoport API Kérésmezők

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

Szervezeti felépítés Gyakori 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	KAP
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	Engedélyek

Gyakori API kérelemmezők

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

Gyakori API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
csoportazonosító	A ID csoport a tömbben lévő csapatok számára.
név	A csoport neve.
displayId	Jelenítse meg a csoport ID elemét.
parentGroupId	ID a megadott csoport szülőcsoportjához.
parentGroupName	A megadott csoport szülőcsoportjának neve.
Csapat	Csapat adatai.
személyazonosító	A megadott csapat felhasználójának ID személye.
keresztnév	A megadott csoport felhasználójának utóneve.
vezetéknév	A megadott csapat felhasználójának vezetékneve.

Név	Leírás
tenantId	A megadott csapat felhasználójának ID bérlője.
E-mail	A megadott csapat felhasználójának e-mail-címe.
skillId	A megadott csapat felhasználójának ID képessége.

Gyakori API JSON fájl példa

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

API protokoll és URI csoport

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

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Módszer	KAP POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Adott csoport listázásához vagy létrehozásához:

URI	/API/rest/org/csoport/<ID>
Módszer	KAP POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Peraméter	A ID csoport, amelyhez a felhasználónak hozzáférése van.

Csoport API Kérelemmezők - Minden csoport

Új csoportokat hoz létre, amelyekhez a felhasználó hozzáféréssel rendelkezik.

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

API csoport válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
azonosító	A megjeleníteni kívánt csoport ID csoportja.
név	A csoport neve.

Példa API csoport JSON fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

```
[
        {
                "ID":4,
                "név":"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "név":"Kapcsolódó widgetek",
        },
        ...
]
```

Egy csoport részletei:

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

Csoportosítás ID szerint (a Teamsszel)

A Csoportosítási szempont ID (csapatokkal) API lehetővé teszi a megadott csoport (beleértve annak csapatait is) adatainak listázását, a megadott csoport frissítését vagy a csoport törlését.

Csoportosítás ID (Teams) protokoll és URI szerint

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Módszer	KAP POST TÖRLÉS
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	Csoport ID

Csoportosítás ID szerint (a 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 ID (Teams) válaszmezők szerint

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
azonosító	Megjelenítendő ID csoport.
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	ID csoport a csapat számára.

Csoportosítás ID szerint (a Teamsszel) JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
[
        {
                "ID":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.

Csoportos személy API protokoll és URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Módszer	KAP PUT POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	groupId - ID annak a csoportnak, amelyhez a személyek

Group-Person API Kérési mezők

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 ID személye.

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 ID személye.

Group-Person API JSON fájl példa

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	KAP POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	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	ID a szülőcsoportból.

Csoport (hatókörrel) API Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
név	A csoport neve.
azonosító	ID a csoportból.

Csoport (hatókörrel) API JSON-fájl példa

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	KAP
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Engedélyek API Válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
azonosító	ID a konkrét engedélyt.
név	Az engedély neve.

Engedélyek API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Személy API

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

Személy API protokoll és URI

URI	/API/rest/org/közös/személy
Módszer	POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Személy API Kérelem mezők

A POST metódus új személyt/ügynököt hoz létre. 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 személy.
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	Felhasználói nézet ID.
mainView	N	Azt jelzi, hogy a megadott ID nézet a felhasználó fő nézete-e

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

Személy API JSON fájl példa

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 által ID API

A The Person by ID API. lehetővé teszi egy adott felhasználó részletes információinak megtekintését vagy frissítését. Egy adott felhasználó törlésére is használható.

Személy ID API protokoll és URI szerint

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Módszer	KAP PUT
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	személyazonosító

Személy ID API kérelemmezők szerint (PUT módszer)

A PUT metódus létrehozza a megadott felhasználó részletes adatait.

FONTOS : Ha a PUT módszerrel létrehozott felhasználó szerepel a ACD, akkor a ACD következő szinkronizálásakor a Webex WFO duplikált személyprofilt hoz létre. Használnia kell a Személy egyesítése funkció ezeknek a személyprofiloknak az egyesítéséhez.

Név	Req?	Leírás
azonosító	I	A felhasználó ID személye.
acdId	I	ID a felhasználó ACD.
acdServerId	I	A ACD kiszolgálója ID, karakterláncként. Ez lehet a ID konfigurálva a ACD konfiguráció oldalon a Webex WFO, vagy az alábbiak egyikét: ▪ A Unified CCE hashtaget használó rendszerek esetében ez a következő szükséges, és a perifériás ID. A Avaya CM/CMS, jelet használó rendszerek esetében ez a következő: kötelező, és a CMS ACD ID.
keresztnév	I	A felhasználó utóneve.
vezetéknév	I	A felhasználó vezetékneve.
E-mail	I	A felhasználó e-mail-címe.
displayId	I	A felhasználó neve a Webex WFO.
Aktivált	I	A személy aktiválásának dátuma.
Deaktivált	N	A személy inaktiválásának dátuma
csoportazonosító	I	ID a felhasználói csoportból.
időzóna	I	A felhasználó kapcsolattartó központjának időzónája.
enabledForScheduling	N	Ha igaz értékre van állítva, a Webex WFO 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.
azonosító	N	Készségek feltérképezése ID.
név	N	Szakértelem-leképezés neve.
workMűszakok	N	A felhasználó műszakbeállításai.
workShiftId	N	Felhasználói műszak ID.
workShiftName	N	A felhasználó műszakjának neve.
shiftWeekStart	N	A felhasználó műszakhetének kezdetének dátuma.
Kivételek	N	Felsorolja a felhasználó kivételeit.
azonosító	N	ID a felhasználó kivétele.
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	Felhasználói nézet ID.
név	N	A felhasználó nézetének neve.
mainView	N	Azt jelzi, hogy a megadott ID nézet a felhasználó fő nézete-e. True = a felhasználó fő nézete Hamis = Nem a felhasználó fő nézete

Személy ID API válaszmezők szerint

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	Felhasználók ACD ID.
csoportazonosító	Felhasználó csoportazonosítója
enabledForScheduling részletei helyett	Ha igaz értékre van állítva, a Webex 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	Meghatározza a felhasználó ID nézetét.
mainView	Beállítja, hogy a megadott ID nézet legyen-e a felhasználó fő nézete.
workMűszakok	Meghatározza a felhasználó műszakbeállításait.
workShiftId	Meghatározza a felhasználó műszakját ID.
shiftWeekStart	Beállítja a felhasználó műszakhetének dátumát.

Person by ID 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 protokoll és URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Módszer	KAP
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	személyazonosító

Személy időzónája API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
azonosító	Időzóna ID a felhasználó számára.
név	A felhasználó időzónájának neve.

Személy időzónája API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Szerepek API

A Roles API lehetővé teszi a bérlő összes szerepkörének olvasását.

Szerepek API protokoll és URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Módszer	KAP
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	tenantId

Szerepkörök API Kérelem mezők

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 ID bérlői szerepkör.
Engedélyek	I	Az új szerepkörhöz rendelt engedélyek.
azonosító	I	Engedély ID az új szerepkörhöz.
név	I	Az új szerepkörhöz tartozó engedély neve.

Szerepkörök API Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatokban meghatározott mezőket tartalmazza.

A bérlő összes szerepkörének lekérésekor a következő mezők lesznek visszaadva:

Mező	Leírás
Azonosító	Bérlői szerepkör ID.
Név	A ID bérlői szerepkörhöz társított név.

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

Mező	Leírás
Azonosító	Bérlői szerepkör ID.
Név	A ID bérlői szerepkörhöz társított név.
Engedélyek	A szerepkörhöz rendelt engedélyek.
Azonosító	Engedély ID a szerepkörhöz.
Név	A szerepkörhöz tartozó engedély neve.

Roles API JSON fájl példa

Az alábbi példák formázott JSON-válaszokat mutatnak be. Az

összes bérlői szerepkör listázása:

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

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


Egy adott szerepkör listázási engedélyei:


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


Csapat API

A Team API lehetővé teszi, hogy új csapatokat hozzon létre, és hozzárendelje őket egy csoporthoz.

API protokoll és URI csapat

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

Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Csapat API Kérési mezők

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

Team API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Csapatok ID szerint (ügynökökkel)

A csapat by ID (ügynökkel) API létrehozza a csapaton belüli ügynökök listáját, vagy frissíti a csapat adatait.

Csapatok ID (ügynökökkel) protokoll és URI szerint

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Módszer	KAP PUT TÖRLÉS

Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	csapatI

Csapatok ID szerint (ügynökökkel) Kérési mezők

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

Csapatok ID szerint (ügynökökkel) Válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
Azonosító	Bérlői csapat ID.
Név	Bérlői csapat neve.
Aktivált	A csapat aktiválási ideje ezredmásodpercben.
Deaktivált	A csapat deaktiválási ideje korszak
ezredmásodpercben. Szülőcsoport ID	Bérlő ID ahhoz a csoporthoz,
amelyhez a csapat tartozik Ügynökök	Részletes információk a csapat
ügynökeiről.	
Személy ID	ID ügynök.
Bérlő ID	ID a bérlő.
ACD azonosító	ID a bérlő ACD.
Keresztnév	Az ügynök utóneve.
Vezetéknév	Az ügynök vezetékneve.

Mező	Leírás
E-mail	Az ügynök e-mail-címe.
ID megjelenítése	A bérlő ID megjelenítése az ügynök számára.
Csoport ID	Az ügynök ID csoportja.
Aktivált	Az ügynök aktiválási ideje ezredmásodpercben.
Deaktivált	Az ügynök deaktiválási ideje epoch milliszekundumban.
Szinkronizálva van?	Megadja, hogy az ügynök szinkronizálva legyen-e egy ACD-ból. Igaz = Az ügynök szinkronizálva van egy ACD- val. Hamis = Az ügynök nincs szinkronizálva ACD-ről.
Időzóna	Időzóna, amelyben a csapat található.
AD-bejelentkezés	Active Directory bejelentkezési név.

Teams by ID (ügynökökkel) JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
[
        {
                "ID":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	KAP POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	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.

Bérlő API protokoll és URI

URI	/API/rest/org/tenant
Módszer	KAP POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Bérlő 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.

Bérlő API válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Bérlői API JSON-fájl példa

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 Recording Controls 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.

> MEGJEGYZÉS: A Recording Controls Authentication API lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy harmadik féltől származó alkalmazásokat integráljanak a Recording Controls-ba. Ha ezt a API jelet használja, a Felvételvezérlők célhelye
>
> Egy adatkiszolgáló, nem pedig a Webex WFO webszolgáltatás.
>
> A Felvételvezérlők hitelesítése API használatával kapcsolatos információkért lásd : Bejelentkezés a Felvételvezérlőkbe API.

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 szünet és folytatás 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

Felvételi vezérlők API protokoll és URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<parancs>

Módszer	POST
Engedélyek	Felvételi vezérlők
Tartalomtípus	application/JSON

URI Kérési 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 ID a ACD, karakterláncként. 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 kiszolgáló ID a ACD, karakterláncként. Ez lehet a A ID a ACD konfiguráció lapon a Webex WFO paraméterben van konfigurálva, vagy az alábbiak egyike: ▪ A Unified CCE-et használó rendszerek esetében ez kötelező, és ez a perifériás ID.

Mező	Req?	Típus	Leírás
acdServerType	N	Karakterlánc	A ACD típusa konfigurálva. **MEGJEGYZÉS: Az acdServerType** paraméterre akkor van szükség, ha **az acdServerId** 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
			oldal Webex WFO. 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
			Kérés 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 API rögzítésvezérlő parancsnak vonatkoznia kell. Ha a personId paraméter nincs megadva, a Webex WFO 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. ▪ Személy ID – 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/Rögzítésvezérlők/Felhasználó/<personId>/<parancs>

A felvétel szabályozza a hitelesítést API protokoll és URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metaadatok>
Módszer	POST
Engedélyek	Felvételi vezérlők
Tartalomtípus	application/JSON

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

Bejelentkezés a felvételvezérlőkbe API

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

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

   > **MEGJEGYZÉS#** Cisco telefonok a XML értéket használják az összes szolgáltatás megjelenítéséhez.

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:

   - Jel
   - 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 Parancsok kérése

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" }
Jel			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 kezdeményeztek egy másik, csak képernyőn

megjelenő felvételt, ez

Parancs	Átjáró Felvétel	Intelligens asztal Felvétel	Jelzőkiszolgáló Felvétel	Leírás
				parancsot a rendszer figyelmen kívül hagyja.
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 jelzőszolgáltatás tud-e hívásról. a felhasználó számára. Ha az aktuális hívás a A felhasználó híváskapcsolati rekordjának rögzítése a Az adatbázis, a híváspartner ID 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

Parancs	Átjáró Felvétel	Intelligens asztal	Jelzőkiszolgáló Felvétel	Leírás
				CTI A jelzőszolgálat ismeri a felhasználó hívását. ▪ contactId (egész szám) – A hívás Webex WFO Webex WFO kapcsolattartójának ID értékét 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>"

Parancs	Formátum
Szünet	Ideiglenesen szüneteltetheti az asztali adatok, a hang és a képernyő rögzítését. 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 felvételi vezérlők API

Az egyszerűsített rögzítésvezérlők beállításakor a Webex WFO az adatkiszolgáló hitelesítését használja a rögzítésvezérlő 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 a GET vagy POST metódussal.

Protokoll és URI

URI	KAP: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<ügynök ACD kiszolgálója ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<parancs>
Módszer	GET és POST
Engedélyek	Felvételi vezérlők
Tartalomtípus	application/JSON

GET példa

PÉLDA

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

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 ID> – Adja meg az ügynök ACD ID.

- <ügynök ACD kiszolgálója ID> — Adja meg az ügynök ACD kiszolgálójának ID. A ACD Server ID az Alkalmazáskezelés > ACD konfigurációjában található

POST Példa

PÉLDA

http://<Data kiszolgáló 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 Webex WFO adatkiszolgáló webszolgáltatások le vannak tiltva, indítsa újra, és állítsa az indítási típusát **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:

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

   Tartalomtípus: szöveg/html; karakterkészlet=utf-8

A metaadatok teszteléséhez használja a POST kérést:

POST 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 (karakterlánc) –
	
	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 exportálás API

Az Egynévjegyes exportálás API lehetővé teszi egy névjegy letöltését a Webex WFO címről.

Protokoll és URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Módszer	POST, KAP
Engedélyek	Felvételek exportálása
Tartalomtípus	Alkalmazás/JSON
Paraméterek	<ID> = Az exportálni kívánt névjegy ID azonosítója. Ha a <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 be egy POST kérést az URL-címre. Várjon egy ideig, amíg a 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 válasz:

```
{
    "kódolás": "true"
}
```

Beszédslágerek API

Ezzel a API hashtaggel kérheti le az Analytics beszédlekéréseinek listáját.

Beszédslágerek API protokoll és URI

URI	/API/rest/cas/contact
Módszer	KAP
Paraméterek	CCR azonosító
Engedélyek	Hangelemzés megtekintése
Tartalomtípus	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	ID hívás száma.
csapat	Az ügynök csapatneve.
displayId	Ügynök kijelzője ID.
csoport	Az ügynök csoportneve.

Példa beszédtalálatokra API JSON-fájl

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
}
```

Felmérés konfigurációja API

Ezzel a API használatával QM földmérési konfigurációs információkat kérhet.

Földmérési konfiguráció API protokoll és URI

URI	/API/pihenés/felvétel/felmérés
Módszer	KAP
Engedélyek	Adminisztrálás QM Felmérések Felmérési eredmények megtekintése QM Felmérési jelentések
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Felmérés konfigurációja API Válaszmezők

Név	**Leírás**
azonosító	Felmérés ID.
név	Felmérés neve.
leírás	A felmérés leírása.
alkotó	Felmérés létrehozója.
Létrehozott	A felmérés létrehozásának időpontja UNIX korszakban ezredmásodpercben.
összesenpont	A felmérés pontjainak teljes száma (egy tizedesjegy).
providerSurveyId	Felmérés ID a szolgáltató számára.

Név	Leírás
surveyProviderConnectionId	A ID kapcsolat a felmérés szolgáltatójához.
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 ID száma.
surveyId	Felmérés ID száma.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	Szolgáltató kérdése ID.
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	Válaszoljon a ID számra.
questionId	Kérdés ID.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	Szolgáltató kérdése ID.
típus	Kérdés típusa.

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

Felmérés konfigurációja API JSON fájl példa

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 "név":
            karakterlánc, // név
            "description": string, // leírás "creator": string,
            "létrehozva": korszak,
            "totalPoints": 0,0,
            "providerSurveyId": karakterlánc, // szolgáltató ID
            "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 ID API

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

Felmérés ID API protokoll és URI

URI	/API/pihenés/felvétel/felmérés/<ID>
Módszer	KAP
Paraméter	<ID> = Felmérés ID.
Engedélyek	Adminisztrálás QM Felmérések Felmérési eredmények megtekintése QM Felmérési jelentések
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Felmérés ID API válaszmezői

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

Név	Leírás
providerSurveyId	Felmérés ID a szolgáltató számára.
surveyProviderConnectionId	A felmérés szolgáltatójának ID
kapcsolata. 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 ID száma.
surveyId	Felmérés ID száma.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	Szolgáltató kérdése ID.
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	Válaszoljon a ID számra.
questionId	Kérdés ID.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	Szolgáltató kérdése ID.

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

Survey ID API JSON fájl példa

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

Ezzel a API hashtaggel kérheti le az Analytics szöveges lekéréseinek listáját.

Szöveges találatok API protokoll és URI

URI	/API/rest/cas/textview
Módszer	KAP
Paraméterek	CCRID
Engedélyek	Hangelemzés megtekintése
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Szöveges találatok 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	ID ügynökcsoport száma.
csapat	Az ügynök csapatának neve.
ccrId	Hívásbefejezési rekord ID.

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 csapatának ID száma.
személyazonosító	Személy ID az üzenetet kezelő személyhez.
csoport	Az ügynök csoportneve.

Példa szöveges találatokra API JSON fájl

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 a hívás befejezési rekordjának ID használatával. A tömeges névjegyexportálási ZIP-fájlban található minden hívás tartalmaz egy hívásbefejezési rekordot ID a metaadatokban. Lásd a "Tömeges névjegyexportfájl létrehozása" részt a *Webex WFO felhasználói útmutatóban* 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 ID munkamenet az Authorize API GET metódusávalkérhető le.

Átirat exportálása API protokoll és URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Módszer	PUT
Engedélyek	A beszédfelismerés felügyelete szövegelemzéssé
Tartalomtípus	Alkalmazás/JSON

Átirat exportálása API kérelemmezők

Név	Req?	Leírás
Ccrid	I	A hívásbefejezési rekord ID.
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"
}’
```