Webex WFO API referencia útmutató

Klasszikus WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: 2020. július 10.
Utolsó frissítés: 2025. január 17.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék 3

Az első lépések 23

Felhatalmazás 23

Engedélyezési kérelem 23

JSON kérés 24

Az engedélyezési válasz használata 24

A munkamenet megsemmisítése 24

Szövegfájlok használata 24

API felhasználó létrehozása 25

Adherencia és megfelelőségi API 27

Jegyzőkönyv és URI 27

Kérési mezők 27

Válasz mezők 28

Példa JSON-fájlra 29

Ügynök API 31

Jegyzőkönyv és URI 31

Kérési mezők 31

Válasz mezők 32

JSON-fájl példák 33

Teljes részletességű válasz 33

Alapvető részletes válasz 34

Szűrhető válasz 34

Szolgáltatássor API szerint ütemezett ügynökök **37**

Jegyzőkönyv és URI 37

Kérési mezők 37

Válasz mezők 38

IEX SmartSync importálás MU megnyitja a fájlformátumot 38

Példa JSON-fájlra 40

Jelentésszűrő konfigurálása 40

A paraméter konfigurálása az Adatkezelőben 41

JSON konfigurálása a API kérelemhez 44

Tartományszűrők konfigurálása 44

Dátumtartomány 44

Relatív dátum 45

API engedélyezése **47**

GET protokoll/URI 47

Kérési mezők 47

JSON-fájl példák 47

Kérés 47

Válasz 48

POST protokoll és URI 49

Kérési mezők 49

JSON-fájl példák 49

Kérés 49

Válasz 50

Elérhető ügynökök szolgáltatásvárólista vagy szakértelem-leképezési API szerint **53**

Jegyzőkönyv és URI 53
Kérési mezők 53
Válasz mezők 54
POST JSON-fájl példák 54
JSON kérése 54
Válasz JSON 54
GET JSON fájl példa 55
Névjegyek tömeges importálása 57
Jegyzőkönyv és URI 57
Tömeges névjegyimportálási API 57
Valós idejű, tömeges névjegyimportálási API (metaadatok) 57
Támogatott formátumok 58
Kérés és válasz mezők 58
Példák CSV fájlra 64
Teljes példa 65
Rövid példa 65
Példák JSON-fájlokra 65
Teljes példa 65
Rövid példa 66
ZIP formátum 66
Megjegyzés 66
Az adatkiszolgáló használata névjegyek tömeges importálásához 67
Tömeges szervezeti importálási API 69
Protokoll és URI API csoportok 69

Csoportok API Kérés és Válasz mezők 70

Csapatok API protokoll és URI 70

Teams API Kérés és válasz mezők 71

A jegyzőkönyvet és URI API személyek 71

Személyek API Kérés és Válasz mezők 72

CSV fájl példák 75

Tömeges jelentésadatok exportálása API 77

TÖMEGES jelentésadatok LEKÉRÉSE API exportálása 77

TÖMEGES jelentési adatok LEKÉRÉSE Exportálja API protokollt és URI 77

TÖMEGES jelentésadatok LEKÉRÉSE API kérelemmezők exportálása 77

GET tömeges jelentésadatok Példa API JSON-fájl exportálására 78

POST tömeges jelentés Adatok exportálási API 78

Jegyzőkönyv és URI 79

POST kérelem mezők 79

Példa JSON-fájlra 80

Válasz mezők 80

Szinkron válasz 81

Aszinkron válasz 81

Fájl példa 81

JSON kérés 82

Jelentésszűrő konfigurálása 83

A paraméter konfigurálása az Adatkezelőben 83

JSON konfigurálása a API kérelemhez 86

Tartományszűrők konfigurálása 86

Dátumtartomány 86

Relatív dátum 87

Kategóriák és kifejezések API 89

Kategóriák és kifejezések TÖRLÉSE API 89

DELETE protokoll és URI-k 89

Kategóriák és kifejezések LEKÉRÉSE API 90

GET protokoll és URI-k 90

GET válasz mezők 90

POST kategória és kifejezések API 91

POST protokoll és URI-k 91

POST válaszmezők 92

PUT kategóriák és kifejezések API 92

PUT protokoll és URI-k 92

PUT válaszmezők 92

PÉLDA JSON FÁJL LEKÉRÉSÉRE/KÖZZÉTÉTELÉRE/ELHELYEZÉSÉRE 93

Kapcsolat az eszközzel API 95

Kapcsolatfelvételi eszköz API protokoll és URI 95

Paraméterek 95

Kapcsolatfelvételi eszköz API JSON-fájl példák 95

Példa válaszfájlra 95

Tömeges API kapcsolatfelvétel az eszközzel 97

Kapcsolatfelvétel az eszközzel Tömeges API protokoll és URI 97

Kapcsolatfelvétel az eszközzel BULK API JSON-fájl példák 97

Példa válaszfájlra 97

Lépjen kapcsolatba API 101

Jegyzőkönyv és URI 101

Kérési mezők 101

Kombinációs keresés végrehajtása 108

Keresés metaadatkulccsal 108

Keresés végrehajtása adott értékű metaadatkulccsal 108

Csendesemények keresése 109

Példa JSON-fájlra 110

JSON-fájl példa searchStats paraméter = true 111

Kapcsolatfelvétel az egyszerű keresési API 113

Jegyzőkönyv és URI 113

Kérési mezők 113

Válasz mezők 114

Példa JSON-fájlra 115

Kapcsolatfigyelő API 117

Jegyzőkönyv és URI 117

Válasz mezők 117

Példa JSON-válaszra 118

Értékelési űrlap API 119

Jegyzőkönyv és URI 119

Válasz mezők 119

Példa JSON-fájlra 121

Értékelési űrlap azonosítója API 125

Jegyzőkönyv és URI 125

Válasz mezők 125

Példa JSON-fájlra 127

Kivételtípus API-k 131

GET kivételtípusok API 131

GET kivételtípusok API protokoll és URI 131

GET kivételtípusok API kérelemmezők 131

GET kivételtípusok API JSON fájl példa 131

Harmadik féltől származó kivételkérelmek közzététele API 132

POST harmadik féltől származó kivételkérelmek API protokoll és URI 132

POST harmadik féltől származó kivételkérelmek API kérési mezők 132

POST harmadik féltől származó kivételkérelmek API JSON-fájl példák 134

Export API 135

Jegyzőkönyv és URI 135

Kérési mezők 135

Válasz mezők 135

Példa CSV fájlkimenetre 138

Általános szövegimportálási API 139

Jegyzőkönyv és URI 139

JSON-kérelem mezői 139

Példa JSON-fájlra 140

Általános szöveg importálása több fájllal API 143

Jegyzőkönyv és URI 143

Kérési mezők 143

Támogatott formátumok 144

Példa kötegelt CSV fájlra 145
ZIP fájl példa 145
Példa JSON-fájlra 146
JSON-törzs 146
Tartalom 147
GIS API 149
Jegyzőkönyv és URI 149
Példák 149
Ügynök fájl 150
Szolgáltatási fájl 156
Oszlopok 157
API importálása 161
GET Import protokoll és URI 161
GET importálási kérelem mezői 161
GET Válaszmezők importálása 161
GET JSON fájl importálása példa 162
POST Import protokoll és URI 164
POST válaszmezők importálása 164
POST JSON-fájl importálása példa 165
JSON formátum 165
POST sikeres válasz formátuma 166
Preferencia API-k importálása 167
Importálási beállítások létrehozása API 167
Import Preference Protocol és URI létrehozása 167

Importálási beállításkérési mezők létrehozása 167
Példa importálási beállítás létrehozására JSON-fájl 168
Importálási preferenciarendszer válaszának létrehozása 168
Importálási beállítások törlése API 168
Az Import preference Protocol és URI törlése 168
Az importálási preferenciarendszer válaszának törlése 168
Beállítások importálása API 169
Import Preferences Protocol és URI 169
Beállítások importálása válaszmezők 169
Példa JSON-fájlra 169
A rendszer válasza 171
Beállítások importálása azonosító alapján API 171
Beállítások importálása azonosító, protokoll és URI szerint 171
Beállítások importálása azonosító válaszmezők alapján 171
Beállítások importálása azonosító alapján JSON-fájl példa 172
A rendszer válasza 172
Importálási beállítások frissítése API 172
Az importálási preferenciaprotokoll és URI frissítése 173
Importálási beállítások válaszmezőinek frissítése 173
Példa importálási beállítás frissítésére JSON-fájl 173
Importálási preferenciarendszer válaszának frissítése 174
Felvételi/kizárási lista API 175
GET felvételi/kizárási lista API 175
GET felvételi/kizárási lista API protokoll és URI 175

GET felvételi/kizárási lista API kérelemmezők 175

GET szolgáltatás API válaszmezők 177

Példa GET szolgáltatásra API JSON-fájlra 178

PUT belefoglalási/kizárási lista API 178

PUT belefoglalási/kizárási lista API protokoll és URI 179

PUT belefoglalási/kizárási lista API kérelemmezők 179

PUT belefoglalási/kizárási lista API válaszmezők 180

PUT belefoglalási/kizárási lista API JSON-fájl példa 181

POST felvételi/kizárási lista API 182

POST felvételi/kizárási lista API protokoll és URI 182

POST felvételi/kizárási lista API kérelemmezők 182

POST felvételi/kizárási lista API válaszmezők 184

POST felvételi/kizárási lista API JSON-fájl példa 185

TÖRLÉS Belefoglalási/kizárási lista API 185

DELETE Belefoglaló/kizárt lista, API protokoll és URI 185

Belefoglalási/kizárási lista törlése Rendszerválasz 185

Interakció összefoglalása Olvassa el API 186

Jegyzőkönyv és URI 186

Válasz példa 186

Állások API 187

Jegyzőkönyv és URI 187

Kérelem mezők 187

Válasz mezők 187

JSON-fájl példák 189

Kérés 189

Válasz 189

Szervezeti struktúra API-k 191

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API 191

Szerepkörök hozzárendelése személyhez API protokollhoz és URI 191

Szerepkörök hozzárendelése személyhez API kérelemmezőkhöz 191

Szerepkörök hozzárendelése személyhez API JSON-fájlra példa 191

Közös csoport API 192

Közös csoport API protokoll és URI 192

A API kérelem mezőinek közös csoportja 192

Szervezeti felépítés Közös API (részletező információk) 192

Közös API protokoll és URI 193

Általános API kérelemmezők 193

Általános API válaszmezők 193

Gyakori példa API JSON-fájlra 194

API csoport 195

API protokoll és URI csoport 195

Kérelemmezők csoportosítása API – Minden csoport 196

A API csoport válaszmezői 196

Példa API JSON-fájl csoportosítására 197

Csoportosítás azonosító szerint (a Teamsszel) 198

Csoportosítás azonosító (Teams) protokoll és URI szerint 198

Csoportosítás azonosító szerint (Teams-szel) Kérésmezők 198

Csoportosítás azonosító szerint (Teams-szel) Válaszmezők 198

Csoportosítás azonosító szerint (Teams) JSON-fájl példa 199

Csoportos API 200

Csoport-személy API protokoll és URI 200

Csoportos személy API kérési mezők 200

Csoport-személy API válaszmezők 200

Példa csoport-személy API JSON-fájlra 201

Csoport (hatókörrel) API 201

Csoport (hatókörrel) API protokoll és URI 201

Csoport (hatókörrel) API kérelemmezők 201

Csoport (hatókörrel) API válaszmezők 202

Példa csoport (hatókörrel) API JSON-fájlra 202

Engedélyek API 202

Engedélyek API protokollhoz és URI 202

Engedélyek API válaszmezők 203

Példa API JSON-fájl engedélyeire 203

Személy API 203

Személy API protokoll és URI 204

Személy API kérelem mezői 204

Példa személy API JSON-fájlra 205

Személy személyazonosító API alapján 206

Személy azonosító API protokoll és URI alapján 206

Személy azonosító API kérelemmezők alapján (PUT módszer) 206

Személy azonosító API válaszmezők alapján 209

Személy azonosító szerint API JSON-fájl példa 210

Személy időzónája API 211
Személy időzónája API protokollja és URI 211
Személy időzónája API válaszmezői 211
Példa személy időzónájára API JSON-fájlra 212
Szerepkörök API 212
Protokollok és URI API szerepkörök 212
Szerepkörök API kérelemmezők 212
Szerepkörök API válaszmezők 213
Példa API JSON-fájl szerepköreire 213
A API csapata 214
Team API protokoll és URI 214
A csoport API kérési mezői 215
Példa Team API JSON-fájlra 215
Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) 215
Csapatok azonosító (ügynökökkel), protokoll és URI szerint 215
Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) Kérési mezők 216
Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) Válaszmezők 216
Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) JSON-fájl példa 217
Csapat (hatókörrel) 219
Csapat (hatókörrel) protokoll és URI 219
Csapat (hatókörrel) kérésmezői 219
Csapat (hatókörrel) válaszmezői 219
Példa csapat (hatókörrel) JSON-fájlra 219
Bérlői API 220

Bérlői API protokoll és URI 220

Bérlői API kérelem mezői 220

Bérlői API válaszmezők 221

Példa bérlői API JSON-fájlra 221

Valós idejű ügynökállapotok API 223

Valós idejű ügynökállapotok API protokoll és URI 223

Paraméterek 223

fromTime paraméterrel kapcsolatos szempontok 224

Valós idejű ügynökállapotok API kérésmezők 224

Valós idejű ügynökállapotok API válaszmezők 225

Valós idejű ügynökállapotok API JSON-fájl példák 225

Példa kérelemfájlra 225

Példa válaszfájlra 225

Valós idejű adatrögzítési API 227

Valós idejű adatrögzítés API protokoll és URI 227

Valós idejű adatrögzítési API kérésmezők 227

Valós idejű adatrögzítési API válaszmezők 228

Példa valós idejű adatrögzítésre API JSON-fájlra 229

A munkamenet megsemmisítése 229

A rendszer válasza 229

Felvételvezérlők API 231

Rögzítésvezérlők API protokoll és URI 231

URI kérelem paraméterei 232

Lekérdezési paraméterek 232

Rögzítésvezérlők, hitelesítés, API protokoll és URI 235

Bejelentkezés a Felvételvezérlők API 236

Kijelentkezés a Felvételvezérlők API 237

Rögzítésvezérlők API kérésparancsok 237

A rögzítésvezérlők használata a parancssorból 241

Egyszerűsített rögzítésvezérlők API 243

Jegyzőkönyv és URI 243

Ütemezés részletei ügynökök és dátum szerint API 249

Jegyzőkönyv és URI 249

Paraméterek 249

Kérési mezők 249

Ütemezés részletei ügynökök és dátum- API válaszmezők szerint 250

Részletek ütemezése ügynökök és dátum szerint API JSON-fájl példái 251

Példa kérelemfájlra 251

Példa válaszfájlra 251

TimeSpan API ütemezése 253

Jegyzőkönyv és URI 253

Kérési paraméterek 253

Kérési mezők 254

Válasz mezők 254

Tevékenységi objektumok 254

Válasz példa 255

Szolgáltatás API-címe 257

GET szolgáltatás API 257

GET szolgáltatás API protokoll és URI 257
GET szolgáltatás- API kérésmezők 257
GET szolgáltatás API válaszmezők 258
Példa GET szolgáltatásra API JSON-fájlra 259
POST Service API 260
POST szolgáltatás API protokoll és URI 260
POST szolgáltatás API kérelem mezői 261
Nap mezők 264
Szakértelem-feltérképezési mezők 265
DN mezők 265
Virtuális szolgáltatás mezői 265
Ütemezési sorrend mezők 265
Szabadságrendelés mezők 266
Több képesség csoportmezői 266
POST szolgáltatás API válaszmezői 267
POST szolgáltatás API JSON-fájl kérése példa 269
Példa POST szolgáltatás API-válasz JSON-fájlra 274
Szolgáltatási várólista azonosítója API 281
SZOLGÁLTATÁSAZONOSÍTÓ LEKÉRÉSE API 281
GET szolgáltatásazonosító API protokoll és URI 281
GET szolgáltatásazonosító API kérésmező 281
GET szolgáltatásazonosító API válaszmezők 282
Példa GET szolgáltatásazonosítóra API válasz JSON-fájlra 284
PUT szolgáltatásazonosító API 289

PUT szolgáltatásazonosító API protokoll és URI 290
Paraméterek 290
PUT szolgáltatásazonosító API kérésmezők 290
PUT szolgáltatásazonosító API Példa szolgáltatás JSON-fájljára 293
DELETE Service Queue ID API 299
DELETE szolgáltatásazonosító API protokoll és URI 299
DELETE Szolgáltatásazonosító API Kérés mező 299
Műszakok ügynök API szerint 301
Műszakok ügynök API protokoll és URI szerint 301
Műszakok ügynök API kérésmezők szerint 301
Műszakok ügynök API válasz mezők szerint 302
Műszakok ügynök API JSON bemeneti és kimeneti mezők szerint 303
Beviteli mezők 303
Kimeneti mezők 304
Tevékenységkimenet éjféli műszakban dolgozó ügynökök számára 305
Váltás ügynök API JSON-fájl szerint Példa 305
Egynévjegyes exportálási API 309
Jegyzőkönyv és URI 309
Példa válaszra 310
Szakértelem-feltérképezési API 311
GET Skill Mapping API 311
GET Skill Mapping API protokoll és URI 311
GET szakértelem-leképezési API kérési mezők 311
GET Skill Mapping API JSON-fájl példa 311

POST készségfeltérképezési API 312
POST Készségek feltérképezése API Procotol/URI 312
POST Skill Mapping API JSON-fájl példák 312
Kérelem formátuma 312
Válasz formátuma 313
Szakértelem-feltérképezési azonosító API 315
GET Skill Mapping ID API 315
GET képességleképezési azonosító API protokoll és URI 315
GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON 315
PUT képességleképezési azonosító API 316
PUT képességleképezési azonosító API protokoll és URI 316
PUT képességleképezési azonosító API Szakértelem-leképezési azonosító JSON-példa 317
TÖRLÉS Képességleképezési azonosító API 318
DELETE Skill Mapping ID API protokoll és URI 318
Beszédslágerek API 319
Beszédslágerek API protokoll és URI 319
Beszédtalálatok API válaszmezők 319
Példa beszédtalálatokra API JSON-fájlra 320
Földmérési konfigurációs API 323
Földmérési konfiguráció API protokoll és URI 323
Földmérési konfigurációs API válaszmezők 323
Példa földmérési konfigurációra API JSON-fájlra 325
Felmérés azonosítója API 329
Földmérési azonosító API protokoll és URI 329

Felmérésazonosító API válaszmezők 329

Példa földmérési azonosítóra API JSON-fájlra 331

Szöveges találatok API 333

Szöveges találatok API protokoll és URI 333

Szöveges találatok API válaszmezők 333

Példa szöveges találatokra API JSON-fájlra 334

Átirat exportálási API 337

Átirat exportálása API protokoll és URI 337

Átirat exportálási API kérési mezői 337

Átirat exportálása API CURL fájl példa 337

Felhasználói API 339

Felhasználói API protokoll és URI 339

Felhasználói API kérési mezők 339

GET User API JSON példa 339

WHIT API 341

WHIT API protokollok és URI 341

Feltöltési protokoll 341

Importálási protokoll 341

WHIT API kérelemmezők 342

Első lépések

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

Felhatalmazás

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

MEGJEGYZÉS: A munkamenet időtúllépése két óra inaktivitás után megszűnik.

További információ a kérelem hitelesítő adatainak létrehozásáról: API felhasználó létrehozása.

Engedélyezési kérelem

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

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

JSON-kérés

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

Az engedélyezési válasz használata

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

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

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

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

A munkamenet megsemmisítése

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

Kijelentkezés

- HTTPS DELETE kérés kiadása a következőre:

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

Szövegfájlok használata

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

API felhasználó létrehozása

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

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

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

API felhasználói fiók létrehozása

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

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

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

tekintenie. Csoportként kiválaszthat egyéni csapatokat, csoportnevet vagy bérlőnevet. A bérlőnév kiválasztása kiemeli a csoporton belüli összes csapatot.

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

Kapcsolódó témakörök

Tekintse meg a *Webex WFO API referencia útmutatót*.

Betartás és megfelelőség API

Használja ezt a API WFM betartási és megfelelőségi statisztikák lekéréséhez.

MEGJEGYZÉS: A betartási számítások szigorúan éjféltől éjfélig tartanak a bérlői időzónában.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/ütemezés/adherence/agent
Módszer	GET
Engedélyek	Ütemezések szerkesztése A bejelentkezett felhasználók ellenőrizhetik saját betartásukat.
Tartalom típusa	Többrészes/űrlapadatok

Kérési mezők

Név	Req?	Típus	Leírás
ügynökazonosító	N	Karakterlánc	A personID-t opcionális paraméterként használhatja a kérelemben, ha van egy adott ügynöke, akivel API használatával szeretne adatokat lekérni.
dátum	I	Dátum	Az a dátum, amelyre vonatkozóan részletes ügynöki megfelelőségi adatokat kér ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban.
pageSize	N	Szám	Visszaadandó eredmények száma. Alapértelmezett = 25 Max. = 200
oldalszám	N	Szám	Az eredmények oldalszáma. Alapértelmezett = 1

Válasz mezők

Név	Leírás
ügynökazonosító	Az ügynökazonosító.
acdAgentId egyeztessenek a ACD	ACD ügynök azonosítója. Lehetővé teszi a szolgáltatók számára, hogy ügynököket és nyilvántartásaik.
scheduledSeconds	A teljes idő másodpercben, amikor az ügynöknek dolgoznia kell a
kiválasztott dátumra. scheduledInServiceSeconds	Az ügynök üzembe helyezésének és rendelkezésre állásának teljes ideje másodpercben
	Az aktuális dátum hívásainak kezelése
actualInServiceSeconds	Azon másodpercek száma, amíg az ügynök
szolgálatban volt. notInAdherenceSeconds	Azon másodpercek száma, amíg az
ügynök nem tartotta be az előírásokat. menetrendBetartás	Tapadási százalék,
egy tizedesjegyre kerekítveÜtemezésMegfelelőség	Megfelelőségi százalék, egy
tizedesjegyre kerekítve	Részletes információk az ügynök betartásáról.
scheduledActivityType	Ütemezett tevékenységtípus-azonosítók.
scheduledActityStartTime	Ütemezett tevékenység kezdési időpontja UTC
formátumban inAdherenceSeconds	Azon másodpercek száma, amíg az ügynök
betartja. outOfAdherenceSeconds	Azon másodpercek száma, amíg az ügynök nem felel meg.
Tényadatok	Részletes információk az ügynök tényleges adherenciaállapotáról. MEGJEGYZÉS Az aktuális dátumhoz egy üres tömb jelenik meg a jövőbeli ütemezett tevékenységekhez.
actualAgentState	Az ügynök tényleges tevékenységi állapota.
actualAgentStateStartTime	Az ügynök tényleges kezdési ideje, UTC
formátumban actualReasonCode	Az ügynöktevékenység tényleges okkódja. NULL lehet.

Példa JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.

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

    },
    ...
]
```

Ügynök API

Az ügynök API lehetővé teszi az ügynökök összegző adatainak lekérését.

MEGJEGYZÉS: Ez a API csak azokat az ügyintézőket adja vissza, akiknél engedélyezve van az ütemezés.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/ütemezés/ügynök
Módszer	GET
Engedélyek	Üzenetküldési kérelmek frissítése
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Kérési mezők

Név	Req?	Típus	Leírás
activeAgentAndActiveUser	N	Logikai	Ha igaz értékre van állítva, csak azokat az aktív felhasználókat adja vissza, akik egyben aktív ügynökök is.
activeAgent	N	Logikai	Ha igaz értékre van állítva, csak aktív ügynököket ad vissza.
acdId	N	Karakterlánc	Ha be van állítva, az ehhez a ACD azonosítóhoz társított ügynököket adja vissza.
agentAssignedException	N	Logikai	Ha igaz értékre van állítva, és a fullDetail értéke is igaz, akkor az ügynökhöz rendelt összes kivétel azonosítóját adja vissza. Ha a fullDetail értéke Hamis, a rendszer nem ad vissza adatokat.
fullDetail	N	Logikai	Ha igaz értékre van állítva, az összes ügynökadatot visszaadja. Ha hamis értékre van állítva, az azonosítót, az utónevet, a vezetéknevet és az alkalmazott számát adja vissza.

Név	Req?	Típus	Leírás
Szűrhető	N	Logikai	Ha igaz értékre van állítva, szűrhető ügynökadatokat ad vissza (ügynökazonosító, keresztnév, vezetéknév, alkalmazotti szám, szakértelem-leképezési azonosító, szolgáltatásvárólista-azonosító és több képességcsoport azonosítója).

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

MEGJEGYZÉS Az activeAgentAndActiveUser, activeAgent és acdId paraméterek kölcsönösen kizárják egymást. Minden változat kényszeríti a nézetszabályokat. Csak a hívó számára látható ügynökök kerülnek visszaadásra.

Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

MEGJEGYZÉS: A szerepköre határozza meg, hogy a tábla mely mezőit tekintheti meg. Az EmployeeNumber mezőt például csak a Rendszergazda szerepkörrel rendelkező felhasználók tekinthetik meg.

Mező	Leírás
ACD-azonosító	Az ügynökhöz társított ACD azonosító.
Aktív	Igaz/Hamis. Azt jelzi, hogy az ügynök aktív-e.
Ügynökazonosító	Az ügynök azonosítója. Ezt a mezőt a Műszakok ügynök szerint API is használja.
Alkalmazotti szám	Az ügynök alkalmazotti száma (csak adminisztrátorok esetén).
Vállalat StartDate formátumban.	Az ügynök cégnél való tevékenységének kezdetének dátuma, ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban. Ezt a mezőt csak rendszergazdák tekinthetik meg.
Részleg kezdődátuma	Az a dátum, amikor az ügynök elindult az osztályon, ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban (Csak rendszergazdáknak).
Befejezés dátuma	Az ügynök részlegének megszűnési dátuma, ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban (Csak rendszergazdáknak). Ez a mező lehet NULL.
Utónév	Az ügynök utóneve.

Vezetéknév	Az ügynök vezetékneve.

Mező	Leírás
Főcsapat	Az ügynök fő csapata. Ez a mező NULL lehet, ha az ügynöknek
nincsenek csapatai. MultiskillGroupID	Annak a MultiSkill csoportnak az azonosítója, amelyhez az
ügynök társítva van.	
Csak olvasható	Igaz/Hamis. Azt jelzi, hogy az ügynök írásvédett-e (csak felügyelők, rendszergazdák).
Szolgáltatások	Az ügynök által támogatott szolgáltatások azonosítóinak listája.
Beállítások	Hivatkozások az ügynök beállításainak eléréséhez
ügynökazonosító alapján. SkillMappings	Az ügynök által támogatott szakértelem-
leképezések azonosítóinak listája. Teams (Csapatok)	Az ügynök által támogatott csapatok
azonosítóinak listája.	

JSON-fájl példák

Az alábbi példák formázott JSON-válaszokat mutatnak be.

Teljes részletességű válasz

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

```
                "readOnly":logikai érték,
                "szolgáltatások":[szám, ...], "beállítások":
                {
                "$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[szám, ...],
                "csapatok": [szám, ...],

        },
        ...
]
```

Alapvető részletes válasz

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string

        },
        ...
]
```

Szűrhető válasz

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

```
            "services":[szám, ...],
            "multiSkillGroupId":szám
        },
        ...
]
```

Szolgáltatássor szerint ütemezett ügynökök API

A Szolgáltatási várólista szerint ütemezett ügynökök API a teljes munkaidős egyenértékben (FTE) ütemezett ügynökök számát adja vissza időköz szerint a szolgáltatási várólisták egy készletéhez. Több képzettségű csoport esetén, ahol egy ügynök részmunkaidőben dolgozhat két vagy több szolgáltatási várólistában, a FTE tizedesjegy. Ha például az ügynök félmunkaidőben dolgozik két szolgáltatási csoportban, akkor 0,5 FTE jelenik meg, ha az ügynök a teljes intervallumra be van ütemezve.

> MEGJEGYZÉS Az adatok visszaküldéséhez a szolgáltatási várólistákban törölni kell a "Ne generáljon előrejelzéseket vagy ütemezéseket ehhez a szolgáltatási várólistához" jelölőnégyzetből, és a szolgáltatási várólistáknak a fő nézetben kell lenniük
> A beküldő felhasználó számára.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Módszer	POST
Engedélyek	Ütemezések tervezése
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

> MEGJEGYZÉS: A visszaadott adatok korlátozottak a hitelesített felhasználó konfigurált nézetei alapján. A felhasználók nem tudják lekérni a számukra nem látható szolgáltatásvárólisták adatait.

Kérési mezők

Név	Req?	Leírás
Intervallum	I	15 vagy 30 perces időközönként.
Szolgáltatási várólista azonosítói	N	A szolgáltatási várólista azonosítói, amelyekhez személyzeti információkat kér le. Alapértelmezett = az összes olyan szolgáltatási várólista, amelynek megtekintésére engedéllyel rendelkezik

Név	Req?	Leírás
Dátumtartomány	I	A kérés dátumtartománya. Múltbeli, jelenlegi vagy jövőbeli dátumok kérhetők le. Az adatokat a rendszer éjféltől éjfélig adja vissza a bérlő időzónájában minden dátumhoz.

Válasz mezők

A kimenet tömbök tömbje, szolgáltatási üzenetsor, majd dátum szerint. A rendszer 48 vagy 96 intervallumot ad vissza minden dátumhoz, attól függően, hogy 15 vagy 30 perces intervallumot kér.

Név	Req?	Leírás
Szolgáltatási várólista azonosítója	I	A szolgáltatási várólista azonosítója.
Szolgáltatási várólista neve	I	A szolgáltatási várólista neve.
Szolgáltatási várólista típusának azonosítója	I	A szolgáltatási várólista típusának azonosítója.
Szolgáltatási várólista típusának neve	I	A szolgáltatásvárólista-típus neve.
Időköz kezdési ideje	I	UNIX-időbélyeg az időköz kezdési időpontjához.
Ütemezett ügyintézők	I	Az ütemezett ügynökök száma teljes munkaidős egyenértékben, egy tizedesjegy pontossággal. Az ügynökök száma attól függ, hogy az ügynök az időköz mekkora részére van ütemezve. **PÉLDA** : Ha egy ügynök 15 percre van ütemezve egy 30 perces intervallumban, akkor az ügynök 0,5 ügynöknek számít.

IEX SmartSync importálás MU megnyitja a fájlformátumot

Az alábbi példa egy SmartSync MU (felügyeleti egység, amely egy szolgáltatási várólista) importálási fájlformátum. Ebben a példában:

- CT = kapcsolat típusa (például bejövő, kimenő, e-mail vagy csevegés)
- Nyitott = ütemezett ügynökök

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

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <dátum>
                <nap>17</nap><hónap>5</hónap><év>2005</év>
            </dátum>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <dátum>
                <nap>17</nap><hónap>5</hónap><év>2005</év>
            </dátum>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</megnyitja>
```

Példa JSON-fájlra

JSON kérése

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.


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


Válasz JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "dátum": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "ügynökök száma": 5,0
                }]
        }]
}]
```


Jelentésszűrő konfigurálása

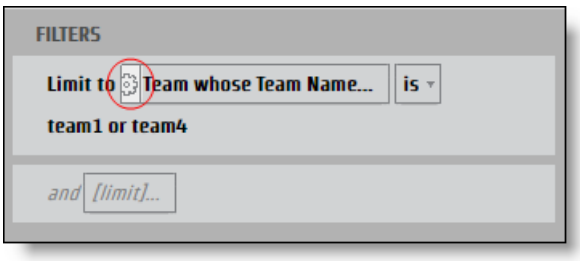
A tömeges jelentésadat-exportálási API egyik funkciója, hogy a API hívásakor módosíthatja a jelentés szűrőit. A szűrőket a POST kérés szövegének szerkesztésével konfigurálhatja. Ha a API használatával módosítani szeretne egy szűrőt, előzetesen módosítania kell a jelentést az Adatkezelőben.

A paraméter konfigurálása az Adatkezelőben

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

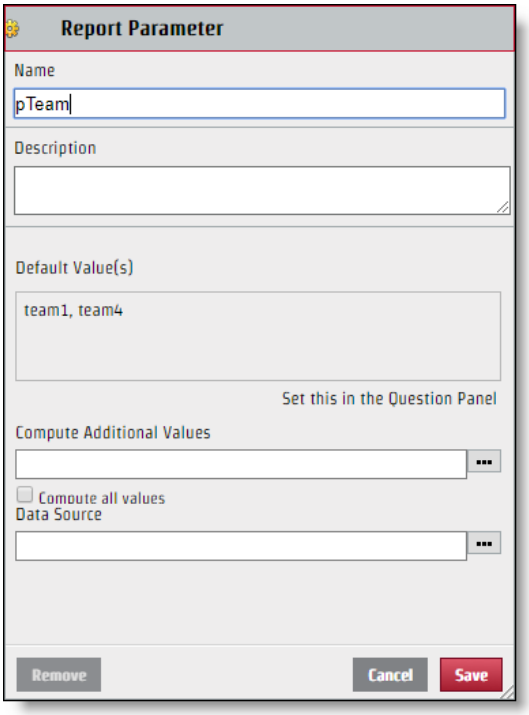
A paraméter konfigurálása

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



   Megnyílik a **Jelentésparaméter** párbeszédpanel.

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

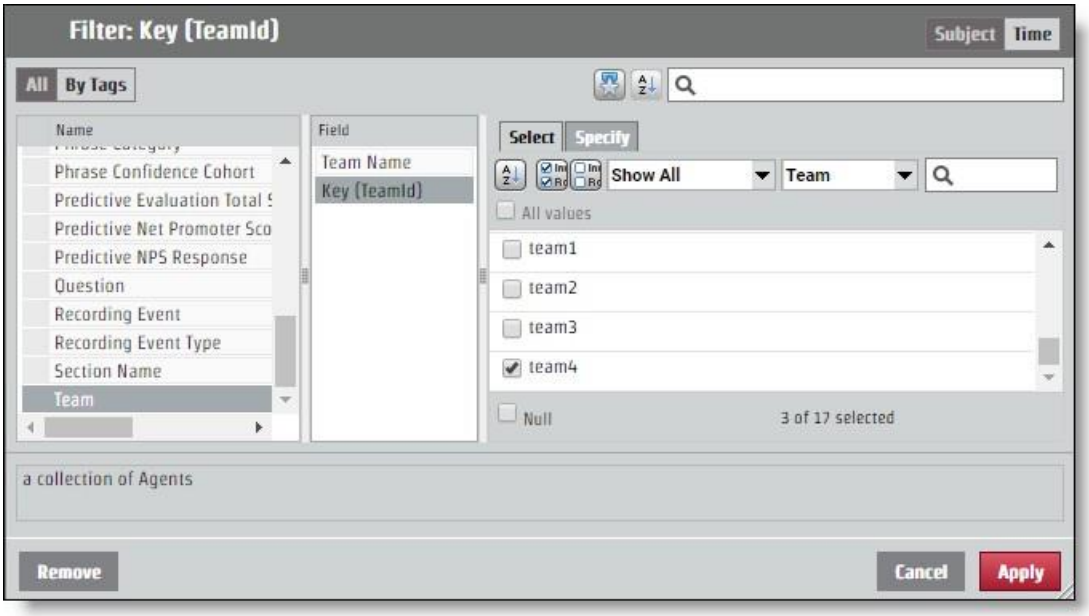


5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

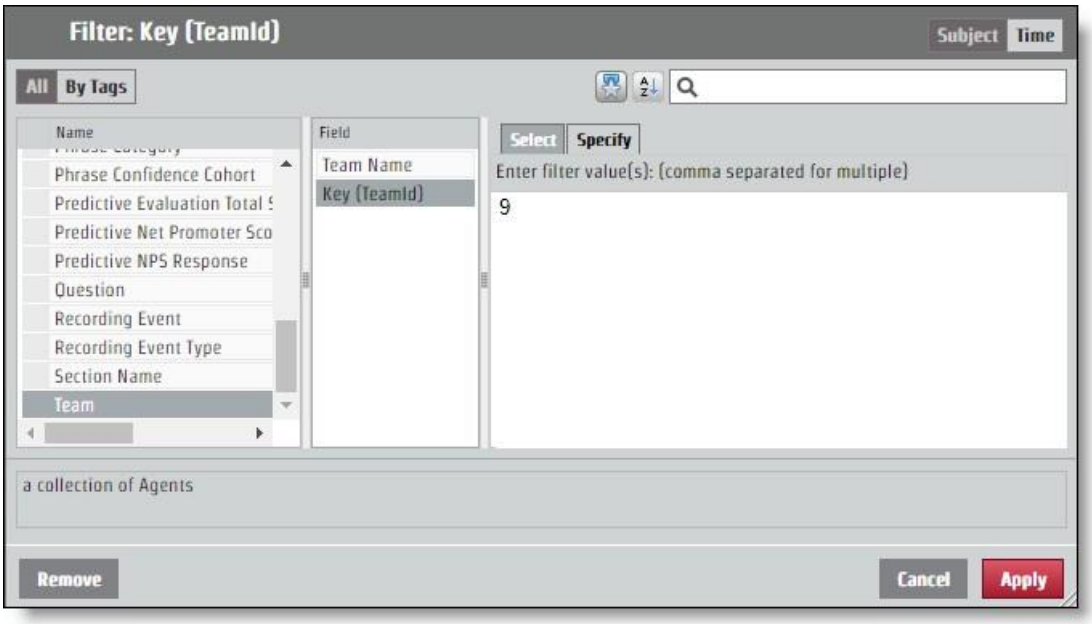
A szűrő konfigurálása után szerkeszthető a API kérésen keresztül. Bár a létrehozott paraméternév a JSON-kulcs-érték párban a kulcs neve, a Szűrő párbeszédpanel Kiválasztás szakaszában megjelenő érték nem feltétlenül a JSON-fájlhoz használandó érték. A JSON-fájl megfelelő javításához azonosítania kell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

Az adott érték azonosítása

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



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



JSON konfigurálása a API kéréshez

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

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

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

Tartományszűrők konfigurálása

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

Dátumtartomány

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

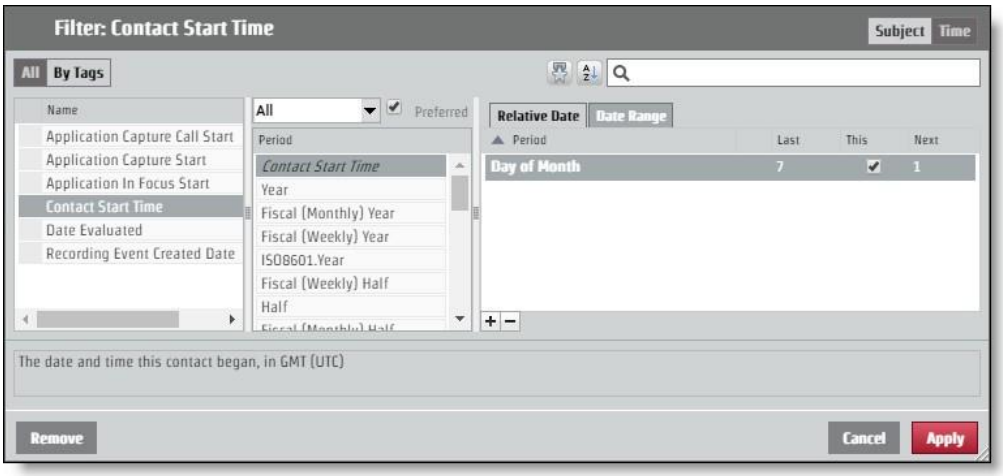
> **AJÁNLOTT ELJÁRÁS:** Azok a jelentések, amelyek nem adnak meg végtartományt, minden információt lekérnek a tartomány kezdési időpontjától. Ismétlődő jelentések esetén használhatja ezt a funkciót, és kihasználhatja az utolsó időt
> Elemet a jelentésben, amely UNIX-korszakidő szerint lesz formázva,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

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

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

Relatív dátum

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



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

...

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

...

Engedélyezés API

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

MEGJEGYZÉS: A munkamenet időtúllépése két óra inaktivitás után megszűnik.

GET protokoll/URI

URI	/api/rest/authorize
Módszer	GET

Kérési mezők

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

JSON-fájl példák

Kérés

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

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

```
        "userId": karakterlánc,
        "jelszó": karakterlánc,
        "nyelv": karakterlánc,
        "tenantId": egész szám
}
```

Válasz

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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

POST-jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/authorize
Módszer	POST

Kérési mezők

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

JSON-fájl példák

Kérés

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

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

karakterlánc,

```
        "password":     string,
        "language":     string,
        "tenantId": egész szám
}
```

Válasz

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com", "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Default Team",
        "groupId":2, "groupName":"Default
        Group", "lang":"en",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"Amerika\/Chicago",
        "deaktiválva":false,
        "licenseCompliance":true, "tenantId":1,
        "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "engedélyek":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring", "AdadminPasswordPolicy",
```

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

Elérhető ügynökök szolgáltatásvárólista vagy szakértelem-leképezési API szerint

Az Elérhető ügynök szolgáltatásvárólista vagy szakértelem-leképezés szerint API visszaadja az aktuális ütemezett tevékenység részleteit minden olyan ügynök számára, aki jelenleg egy szolgáltatási várólistán dolgozik, és amelynek tevékenységtípusa in_service, túlóra vagy close_service. A nem ütemezett ügynökök, valamint a lekérdezés időpontjában kivétellel (szünet, ebéd, hozzárendelt kivétel stb.) rendelkező ügynökök nem adnak vissza adatokat.

Ez a API csak azoknak az ügynököknek az adatait adja vissza, akik a hívó hatókörén belül vannak, és láthatók a hitelesített felhasználó számára.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/scheduling/schedule/availableAgents
Módszer	KÖZZÉTÉTEL, KAP
POST paraméterek	Nincs
GET paraméterek	ügynökazonosító Dátum éééé-HH-nn formátumban
Engedélyek	Terv ütemezése

Kérési mezők

Szolgáltatásvárólista-azonosítókat vagy képességleképezési azonosítókat kell kérnie. Ha az egyik azonosítótípust adja meg, a másik üres lehet.

Név	Req?	Leírás
serviceQueueIds	N	Azok a szolgáltatásvárólista-azonosítók, amelyekhez az aktív ügynök adatait lekéri.
skillMappingIds	N	A szakértelem-leképezési azonosítók, amelyekhez aktív ügynök adatait kéri le.

Válasz mezők

Mező	Leírás
ügynökazonosító	A szolgáltatási várólista támogatására jelenleg ütemezett ügynök azonosítója.
agentTimeZone	Az ügynök időzónája.
scheduledActivity	Az ügynök ütemezett tevékenysége.
activityType	Annak a tevékenységnek a típusa, amelyre az
ügynök ütemezve van. activityTypeLabel	A címke az ütemezett tevékenységre
vonatkozott a felhasználói felületen. activityDetailName	Az ütemezett tevékenység részletes neve.
serviceQueueIds ütemezve van.	Azok a szolgáltatásvárólista-azonosítók, amelyek használatára az ügynök jelenleg Ez általában egyetlen szolgáltatásvárólista-azonosító, kivéve, ha az ügynök más készségcsoportra van ütemezve.
skillMappingIds rendelve, és	A szakértelem-leképezési azonosítók, amelyekhez az ügynök jelenleg hozzá van ütemezett munka.
startTime	Egy ütemezett tevékenység kezdési időpontja UNIX formátumban.
endTime	Egy ütemezett tevékenység befejezési időpontja UNIX formátumban.

POST JSON-fájl példák

JSON kérése

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

Válasz JSON

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

"agentTimeZone": "Amerika/Chicago" "scheduledActivity":

{

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

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

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

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

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

GET JSON fájl példa

[

{

"dátum": "2020-01-05",

"dateLabel": "Sun, Jan 5",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

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

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"dátum": "2020-01-06",

"dateLabel": "H, Jan 6", "timeRangeLabel":

"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":

1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "entireDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "Szolgálatban",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": igaz

},]...
]...

Névjegyek tömeges importálása

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

Két tömeges importálási API létezik:

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

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

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

Jegyzőkönyv és URI

Névjegyek tömeges importálása API

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

Valós idejű tömeges névjegyimportálási API (metaadatok)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

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

Támogatott formátumok

A többrészes kérelmek a következő formátumokat tartalmazhatják.

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

Kérés és válasz mezők

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

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

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

	Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = Nincs

Név	Req?	Leírás
Audio.StartTimeMs	N	CSV és JSON-ban 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-ban használatos. Egy névjegyet azonosító azonosító. 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 időzónája Webex WFO-ban meghatározottak szerint **PÉLDA–** 06:00
ContactStartTimeMs	N	CSV és JSON-ban használatos. A kezdési idő ezredmásodpercben (GMT) a 1970-01-01 óta (UNIX idő 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-ban 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** "fiókszám":"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

		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, 5000-es eltolással rendelkezik

Név	Req?	Leírás
		(5000 = 5 másodperc). Karakterek maximális száma = Hosszú

Név	Req?	Leírás
		Alapértelmezett = 0
Képernyő.Hely	N	CSV és JSON-ban használatos. A Képernyő alobjektumban. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs- (fájl-) neve. Ez 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-ban 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

Példák CSV fájlra

CSV több részből álló feltöltési kérelem részeként is feltölthetők. A formátumra vonatkozó néhány szabály a következő.

- Az oszlopok száma változó. Ha például mindig az ügyfél időzónáját szeretné használni, nem kell belefoglalnia az Időzóna oszlopot a CSV.
- A CSV 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 egy CSV fájl összes lehetséges mezőjét használja.

```
Ügynökazonosító,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAddress, Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1,hívás1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Rövid példa

Ez a példa csak a CSV fájlhoz szükséges mezőket mutatja be.

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

Példák JSON-fájlokra

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

Teljes példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-fájlt mutat be.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "Hívóazonosító":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone": "Központi téli idő",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Irány":1,
    "Hang":[
        {
            "Hely":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Képernyő":[
            "Hely":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "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-ban.
- 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 számára)
    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 CSV vagy JSON nem hivatkozik, figyelmen kívül hagyják 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 adatkiszolgálón keresztül. A tömeges névjegyimportálási API használatához a következőkre van szükség:

- Webex WFO-rendszergazdai szerepkört, 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 konfigurálni kell Webex WFO-n belül. 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 Webex WFO-ban, lépjen az Adatkiszolgáló konfigurálása **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 hozzá van rendelve.
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 beírnia.

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

Névjegyek tömeges importálása | ZIP

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>

Szervezet tömeges importálása API

A tömeges szervezetimportálási API harmadik felek arra használják, hogy feltöltsék kapcsolattartó központjuk szervezeti felépítését (csoportok, csapatok és személyek) Webex WFO-ba.

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.

Csoportok API protokoll és URI

URI	/api/upload/groups
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	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
id	I	A csoport azonosítója a ACD. Az azonosítószámot a csoportadatok exportálásával és az eredményül kapott CSV fájlban való megtekintésével azonosíthatja. MEGJEGYZÉS: Ha a csoport új csoport, az azonosítót 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/upload/teams
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	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
id	I	A csapat azonosítója a ACD. Az azonosítószámot a csapatadatok exportálásával és az eredményül kapott CSV fájlban való megtekintésével azonosíthatja. MEGJEGYZÉS: Ha a csoport új csapat, az azonosítót 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

A jegyzőkönyvet API személyek és URI

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

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

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

Személyek API Kérés és Válasz mezők

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

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

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

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

CSV fájl Példák

Példák csoportok CSV

```
1 id,name,activated Date,deaktiváltDátum
2 0,Értékesítés,2018.04.01,2019.01.01
3 0,Pénzügy,01/04/2018,0180182019
```

Példa a Teams CSV

```
1 id,name,activated Date,deaktiváltDate,parentGroupId,productivity Compilation
2 0,Autóértékesítés, 2018.04.01,2019.01.01,Értékesítés,Igaz
3 0,Alkatrész értékesítés, 01/04/2018,01/01/2019,Értékesítés,Hamis
```

Tömeges jelentésadat-exportálás API

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

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

GET Tömeges jelentésadatok exportálása API

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

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

TÖMEGES jelentésadatok LEKÉRÉSE API protokoll exportálása és URI

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

TÖMEGES jelentésadatok LEKÉRÉSE API kérelemmezők exportálása

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

GET tömeges jelentésadatok Példa API JSON-fájl exportálására

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.


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


POST tömeges jelentésadatok exportálása API

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

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

Jegyzőkönyv és URI

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

POST kérelem mezők

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

Példa JSON-fájlra


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


Válasz mezők

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

Szinkron válasz

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

Aszinkron válasz

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

Fájl példa

Az alábbi példa egy formázott kérést mutat be.

JSON-kérés


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

Jelentésszűrő konfigurálása

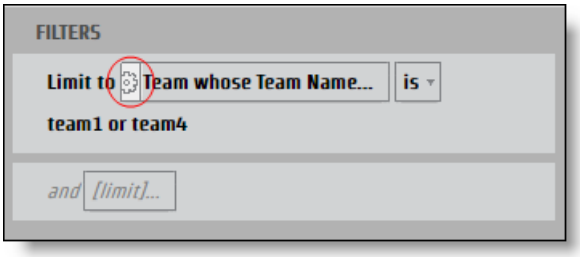
A tömeges jelentésadat-exportálási API egyik funkciója, hogy a API hívásakor módosíthatja a jelentés szűrőit. A szűrőket a POST kérés szövegének szerkesztésével konfigurálhatja. Ha a API használatával módosítani szeretne egy szűrőt, előzetesen módosítania kell a jelentést az Adatkezelőben.

A paraméter konfigurálása az Adatkezelőben

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

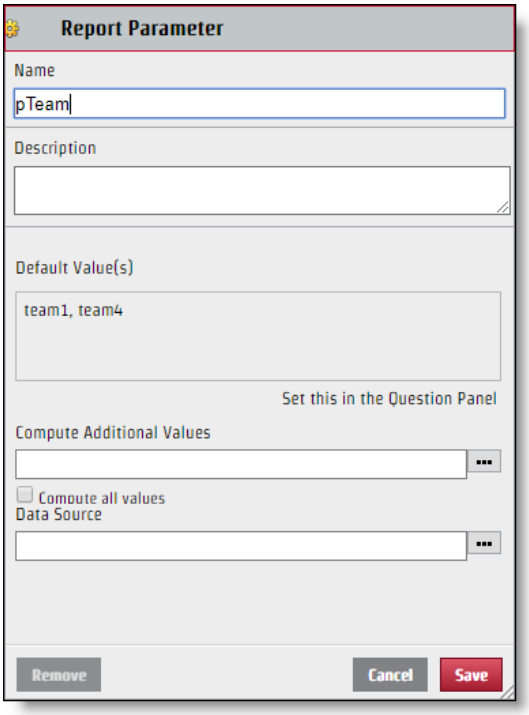
A paraméter konfigurálása

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



Megnyílik a **Jelentésparaméter** párbeszédpanel.

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

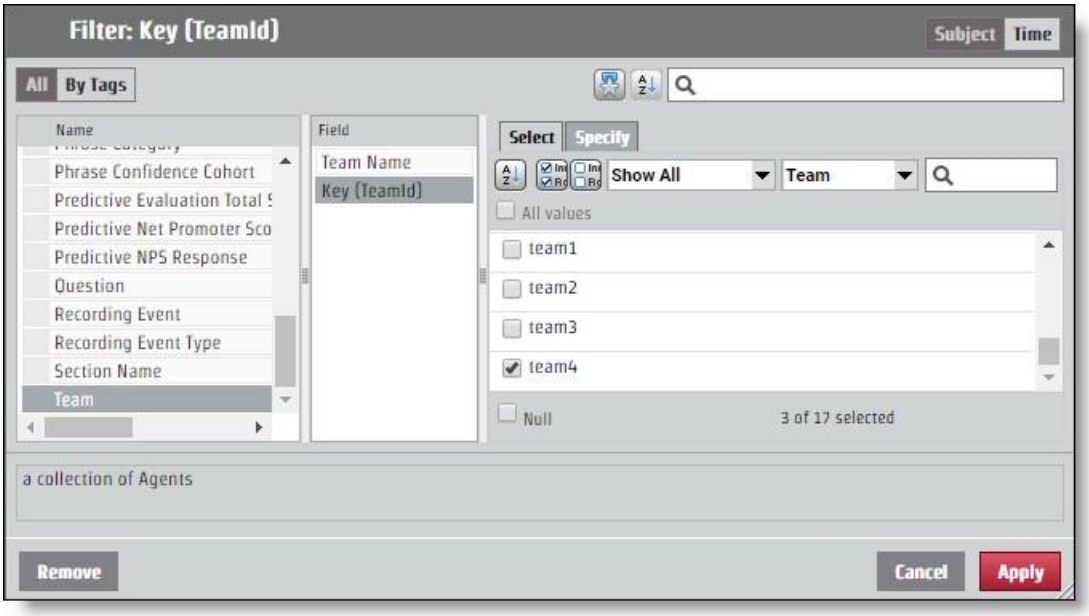


5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

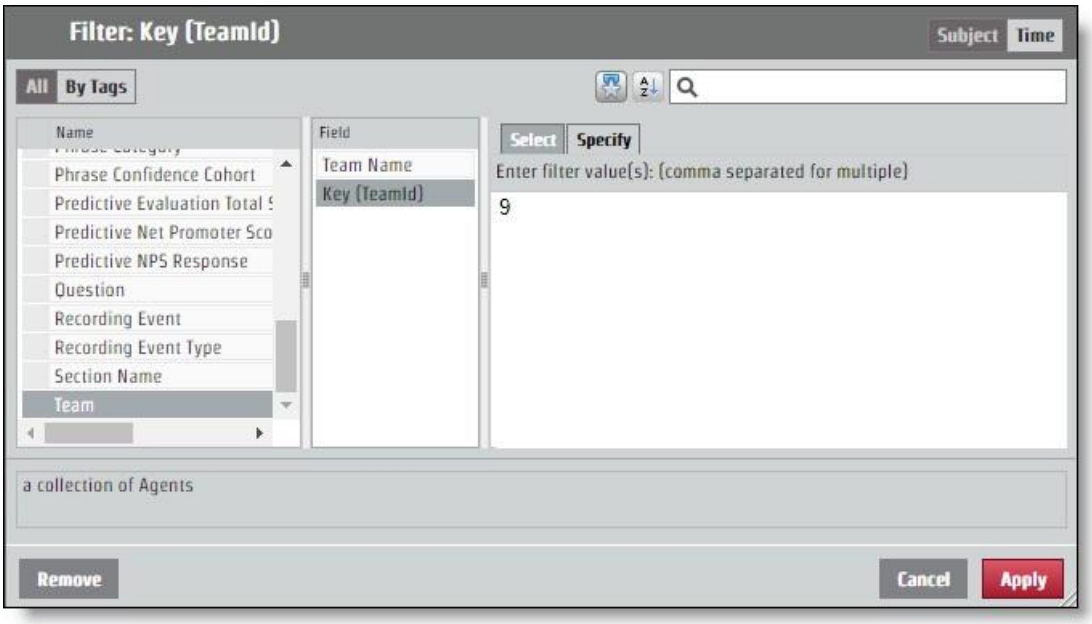
A szűrő konfigurálása után szerkeszthető a API kérésen keresztül. Bár a létrehozott paraméternév a JSON-kulcs-érték párban a kulcs neve, a Szűrő párbeszédpanel Kiválasztás szakaszában megjelenő érték nem feltétlenül a JSON-fájlhoz használandó érték. A JSON-fájl megfelelő javításához azonosítania kell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

Az adott érték azonosítása

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



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



JSON konfigurálása a API kéréshez

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

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

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

Tartományszűrők konfigurálása

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

Dátumtartomány

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

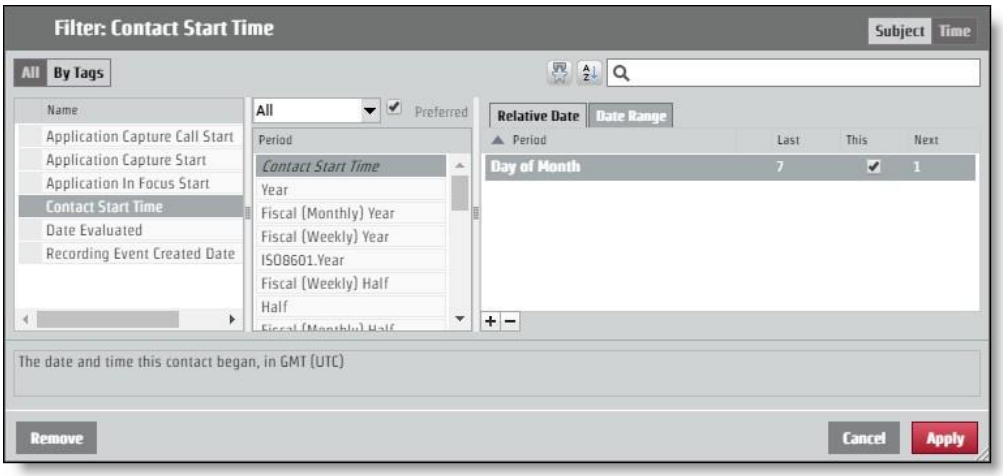
> **AJÁNLOTT ELJÁRÁS:** Azok a jelentések, amelyek nem adnak meg végtartományt, minden információt lekérnek a tartomány kezdési időpontjától. Ismétlődő jelentések esetén használhatja ezt a funkciót, és kihasználhatja az utolsó időt
> Elemet a jelentésben, amely UNIX-korszakidő szerint lesz formázva,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

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

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

Relatív dátum

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



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

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

Kategóriák és kifejezések API

Ezzel a API használhatja a kategória- és kifejezéslisták

kezeléséhez. Ezeket a módszereket a kategóriák és kifejezések

API használják:

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

Kategóriák és kifejezések TÖRLÉSE API

Ez a módszer törli a kategória- és kifejezésadatokat.

DELETE protokoll és URI-k

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

PÉLDA

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

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

Név	Leírás

A rendszer a következőkkel válaszol:

{"törölve":1}

GET kategóriák és kifejezések API

Ez a metódus kategória- és kifejezésinformációkat kér le.

GET protokoll és URI-k

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

GET válasz mezők

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

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

POST kategória és kifejezések API

Ez a metódus kategória- és kifejezésinformációkat hoz létre.

POST protokoll és URI-k

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

POST válaszmezők

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

PUT kategóriák és kifejezések API

Ez a módszer frissíti a kategória- és kifejezésinformációkat.

PUT protokoll és URI-k

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

PUT válaszmezők

Név	Leírás
Kategóriák	Az Analytics-kategóriákkal kapcsolatos részletes információk.

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

PÉLDA JSON FÁJL LEKÉRÉSÉRE/KÖZZÉTÉTELÉRE/ELHELYEZÉSÉRE

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

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

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

},
...
],
"megbízhatóság": szám
}

Lépjen kapcsolatba az eszközzel API

A Kapcsolattartó eszköz API segítségével lekérheti az eszközök listáját.

Lépjen kapcsolatba az eszközzel API protokollal és URI

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

Paraméterek

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

Kapcsolatfelvételi eszköz API JSON-fájl példák

Példa válaszfájlra

```
[{
```

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

Tömeges érintkezési eszköz API

Használja a Kapcsolatfelvételi eszköz tömeges API eszközök tömeges hozzáadásához.

Lépjen kapcsolatba a Device Bulk API protokollal és URI

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

További információkért lásd: Kapcsolat az eszközzel API .

Kapcsolatfelvétel az eszközzel TÖMEGES API JSON-fájl példák

Példa válaszfájlra


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

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

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

Kapcsolat API

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

Jegyzőkönyv és URI

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

Kérési mezők

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

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

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

Paraméter	Leírás
	Mikor

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

Paraméter	Leírás
	Ha nem adja meg ezt a paramétert, a lekérdezés nem szűri a kapcsolattartókat felvételek alapján.
óra szempontjából.	A kapcsolattartók értékelése meg van-e jelölve az emberi erőforrások (HR) SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ true ▪ false ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
inProgress ÉRTÉKREND:	A kapcsolat kiértékelése folyamatban van-e. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ▪ true ▪ false ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
vezetéknév	Az ügynök vezetékneve. Az elfogadott 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. A Cisco 100 vagy kevesebb használatát javasolja.
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: ▪ true ▪ false ▪ 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	Azt határozza meg, hogy a kontaktot pontozták-e. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ true ▪ false ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
searchStats	Azon elérhető rekordok teljes számát adja eredményül, amelyek megfelelnek a "darabszámnak". Ahol az elfogadott értékek: ▪ true ▪ 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.
silenceEsemények vagy	Csak azokat a partnereket adja vissza, akiknél a csendesemények száma egyenlő

Paraméter	Leírás

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 ▪ true ▪ false ▪ 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 azonosítója. Az elfogadott érték egész számazonosító. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
képzés	Megjelölték-e a kapcsolat értékelését képzésre. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ true

Paraméter	Leírás
	▪ false ▪ 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/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "képzés": hamis,
    "azonosító": 1,
    "startTime" : 1239308710000,
```

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

Példa JSON-fájlra searchStats paraméter = true

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

Lépjen kapcsolatba az egyszerű kereséssel API

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

Jegyzőkönyv és URI

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

Kérési mezők

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

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

Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

Példa JSON-fájlra

Az alábbi példák egy formázott JSON-választ mutatnak be.


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

Kapcsolat figyelése API

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

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

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

JEGYZŐKÖNYV ÉS URI

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

VÁLASZ MEZŐK

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
Kapcsolatok	Hívás egy ügynök és egy ügyfél között.

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

PÉLDA JSON-VÁLASZRA

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Értékelési űrlap API

Ezen API segítségével QM értékelési űrlap adatait kérheti.

Jegyzőkönyv és URI

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

Válasz mezők

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

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

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

Példa JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

Értékelési űrlap azonosítója API

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

Jegyzőkönyv és URI

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

Válasz mezők

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

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

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

Példa JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

Kivételtípus API-k

A kivétel API-k lehetővé teszik az ügynökök számára, hogy IVR vagy más, harmadik féltől származó felületet használjanak ütemezésük módosítására, amikor beteget hívnak be, és lehetővé teszik a rendszergazdai engedéllyel rendelkező felhasználók számára a kivételtípusok listájának lekérését.

GET kivételtípusok API

A GET kivételtípusok API a Külső kivételkérés API által használt kivételtípusok listáját adja vissza.

GET kivételtípusok API protokoll és URI

GET kivételtípus-azonosítók API:

URI	/api/rest/scheduling/genericException
Módszer	GET
Engedélyek	A WFM adminisztrálása A hatókörbe tartozó ügynökökre korlátozva
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

GET kivételtípusok API kérelemmezők

A GET kivételtípus-azonosítók API a következő mezőket tartalmazzák:

Név	Req?	Típus	Leírás
id	I	Egész szám	A kivételtípus azonosítója.
név	I	Karakterlánc	A kivétel ütemezési dátuma.
kivételId	I	Egész szám	Kivételtípus azonosítója. Az **id** mező (fent) átadásra kerül a rendszer a kivétel megadásához.

GET kivételtípusok API JSON fájl példa

Ez egy példa a GET genericException JSON-válaszra a kivételtípus-azonosítók lekéréséhez:

[{

id: 2, [*annak a kivételtípusnak az azonosítója, amelyet az ügyintéző kivételkérelem* benyújtásakor választ ki]

név : "Szabadság típusa", [*kivételtípus* neve]

exceptionId: 1 [*A kivételtípus "alapértelmezett kivételeként" beállított kivétel azonosítója (az ehhez a kivételtípushoz használt alapértelmezett munkafolyamat-kivétel)*]

}, {

azonosító: 4,

név : "Kivételtípus", exceptionId: 2

}

]

POST harmadik féltől származó kivételkérések API

A POST kivételtípusok API lehetővé teszi a hívó számára, hogy kivételkérelmeket küldjön egy ügynök nevében.

POST harmadik féltől származó kivételkérelmek API protokoll és URI

POST Harmadik féltől származó kivételkérelem API:

URI	/api/rest/scheduling/changeRequest/exception
Módszer	POST
Engedélyek	A WFM adminisztrálása A hatókörbe tartozó ügynökökre korlátozva
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

A Harmadik féltől származó kivételkérés API küldött kérelmek megegyeznek Webex WFO ügynökei által küldött kérelmekkel; az ügynökkérelem munkafolyamata lesz alkalmazva a kérelemre.

POST harmadik féltől származó kivételkérelmek API kérelemmezők

A POST harmadik féltől származó kivételkérési API a következő mezőket tartalmazza:

Név	Req?	Típus	Leírás
ügynökazonosító	I	Egész szám	A kivételt kérő ügynök azonosítója. A mező értéke Kötelező, ha a kérelmet egy ügynök. Ellenkező esetben a rendszer figyelmen kívül hagyja az attribútumot, és a Az azonosító az aktuálisan hitelesített felhasználóból származik.
genericException	I	Egész szám	Kivételtípus azonosítója.
startTimeEpoch	I	Long	Kötelező, ha az entireDay igaz vagy hamis. Ez a Az esemény időpontja ezredmásodpercben kezdődik, az Epoch óta dátum. Ha az entireDay értéke igaz, akkor az attribútum a következő: Határozza meg a kivétel dátumát. MEGJEGYZÉS: Abban az esetben, ha az egész nap igaz, akkor ennek az éjfél epoch értékének kell lennie Az ügynök megjelenítési időzónájában kért napon.
endTimeEpoch	I	Long	Csak akkor szükséges, ha az entireDay értéke hamis, ellenkező esetben a rendszer figyelmen kívül hagyja az attribútumot. Ez az esemény végének ideje, ezredmásodpercben, a korszak dátuma óta.
teljes nap	I	Booli	Megadja, hogy a kivétel az egész napra vonatkozik-e. Az érvényes értékek: TRUE vagy FALSE, idézőjelek nélkül.
megjegyzés	N	Karakterlánc	A felhasználó által a kéréssel együtt küldött megjegyzés. **JEGYZET** A API a következő megjegyzést fűzi a kérelemhez: Ezt a kérést kérte: *<hitelesített felhasználó>* az ügynök nevében, *<ügynök neve>*. Ez a megjegyzés csak akkor jelenik meg, ha az a IVR, amelyen keresztül a

kérelmet elküldték, nem ad saját megjegyzést.

POST harmadik féltől származó kivételkérelmek API JSON-fájl példák

Ez egy példa egy egész napos POST kérés JSON-fájljára:


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


Ez egy példa egy részleges napi POST kérés JSON-fájljára:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Sze, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Sze, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
        "entireDay" : hamis,
        "megjegyzés" : ""
}
```

Exportálás API

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

Jegyzőkönyv és URI

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

Kérési mezők

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

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

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

Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatokban meghatározott mezőket tartalmazza.

A személyekre vonatkozó mezőket az alábbi táblázat határozza meg.

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

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

A csoportok mezőit az alábbi táblázat határozza meg.

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

A csapatok mezőit az alábbi táblázat határozza meg.

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

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

CSV fájl kimenet Példa

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

Csapatazonosító, Név,Aktiválás dátuma, Inaktivált dátum

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

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

Általános szöveg importálása API

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

Jegyzőkönyv és URI

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

JSON-kérelem mezői

A JSON-fájl az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

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

Példa JSON-fájlra


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

"idő": 1439993633000,

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

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

"vevő": [

"1. vevő",

"2. vevő"

],

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

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

"Mező1": "Érték1",

"Mező2" : "Érték2"

},

"hivatkozások": [

"1. hivatkozás",

"2. hivatkozás"

],

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

}

]

}

Általános szövegimportálás több fájllal API

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

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

Jegyzőkönyv és URI

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

Kérési mezők

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

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

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

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

Támogatott formátumok

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

Fájl	Támogatott formátumok
Kapcsolattartási adatok – tartalmazza	CSV, JSON

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

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

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

Példa kötegelt CSV fájlra

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

ZIP fájl példa

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

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

Egy többrészes kérés például így néz ki.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Példa JSON-fájlra

JSON-törzs


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

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

Tartalom

email1.txt

Ez az e-mail törzse.

GIS API

A GIS API arra szolgál, hogy meghatározott időközönként importálja az előzményadatokat a Webex WFO adatbázisba. Webex WFO ezeket az adatokat jelentések és statisztikák készítésére használja.

A GIS API két ACD importálási fájlt küld Webex WFO-nak:

- Ügynök fájl
- Szolgáltatási fájl

A GIS-API kapcsolatos további információkért tekintse meg a *Webex WFO adatimportálási referencia útmutatót*.

MEGJEGYZÉS: Lásd a Valós idejű adatrögzítés API valós idejű ügynökállapot-információk importálásához.

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/scheduling/agentStateHistory/polling
Paraméterek	acdServerId – A ACD kiszolgáló azonosítója
Módszer	POST
Engedélyek	Szolgáltatásfelhasználó tömeges importálása
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Példák

Az ügynök- és szolgáltatásfájlokkal kapcsolatos részletekért, beleértve a fejléceket, oszlopokat, oszlopleírásokat, tekintse meg a

Webex WFO adatimportálási referencia útmutató.

MEGJEGYZÉS: Az AgentProductivity.AGENT és a ServiceHistorical.SERVICE fájlnévnek pontosan

egyeznie kell.

Ügynök fájl

Az ügynökfájl neve a következő formátumú:

<dátum/idő><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Az alábbi példa egy ügynökfájlt mutat be.

Fájlnév: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **PÉLDA** ÜGYNÖK DÁTUMA: 2019-04-25 INTERVALLUM: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Ahol a fenti példában

- <ÜGYNÖK DÁTUMA: 2019-04-25 INTERVALLUM: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — a fájl Fejléc formátumában ÜGYNÖK DÁTUMA: <dátum> INTERVALLUM: <idő> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds> – Kötelező és választható oszlopok.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> – olyan adatvonalak, ahol minden adatsor egy adatelemnek felel meg a fájlon belül.

A GIS-ügynökfájlok kötelező és választható oszlopai a következők:

Oszlop	Adattípus	Leírás
Kötelező ügynökoszlopok		
acdAgentId	string	Az ügynök azonosítója a ACD.
acdServiceId	pozitív hosszú	A szolgáltatási várólista azonosítója a ACD. Alfanumerikus lehet.
kapcsolatokKezelt	nem-negatív kettős	Az ügynök által az időszak során kezelt szolgáltatásvárólista kapcsolattartóinak száma. A csevegések esetében ez magában foglalja azokat a csevegéseket is, amelyek

Oszlop	Adattípus	Leírás
		megszakadt, és a csevegések megoldódtak.
összesenTalkSeconds	nem-negatív kettős	Az ügynök által az adott időszakban kezelt szolgáltatási várólista kapcsolattartóival kapcsolatos teljes beszélgetési idő. A partner beszélgetési ideje kezdődhet az előző időszakban; A teljes beszélgetési idő számít.
totalHoldSeconds	nem-negatív kettős	Az ügynök által az időszak során kezelt szolgáltatási várólista kapcsolattartóinak teljes tartási ideje. Egy kontakt tartási ideje kezdődhet az előző időszakban; A rendszer a teljes tartási időt számolja. Ez az oszlop nem vonatkozik a csevegésekre. Nullát adjon meg ehhez az oszlophoz.
összesenAfterContactWork Repeta	nem-negatív dupla	Az érintkezés utáni teljes munkaidő Az ügynök által az időszak során kezelt szolgáltatási várólista kapcsolattartói. A kapcsolattartó kapcsolatfelvétel utáni ideje kezdődhet az előző időszakban; A teljes érintkezés utáni idő számít.
totalPeriodHandleTime Repeta	nem-negatív dupla	Az ügynök által a kezeléssel töltött teljes idő Kapcsolatok (beszélgetés, tartás, munka) az időszak határain belül bekövetkezett szolgáltatási várólistához. Ez az (A) metrika abban különbözik a totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) összegétől, hogy nem tartalmazza az időtartamhatárt meghaladó időt.

Oszlop	Adattípus	Leírás
		PÉLDA: Ha az ügyintéző 09:29-kor fogad egy hívást, és a hívás 9:33-kor ér véget, kapcsolatfelvétel utáni munka nélkül, és ha a ACD úgy ítéli meg, hogy a hívást a 09:30–10:00 közötti időszakban kezelték, akkor a hívás 4 perccel járul hozzá a B-hez (09:29–09:33), de csak 3 perccel az A-hoz (09:30–09:33).
összesenUnproratedReadyWaitingSeconds	nem-negatív kettős	Az ügynök teljes kész/várakozási ideje az adott időszakban, az ACD összes szolgáltatási várólistájára vonatkozóan. Egy nem interaktív szolgáltatási várólista, például csevegés, Kész lehet, amíg az ügynök válaszol a csevegésekre, feltéve, hogy az ügynök nem kezeli a csevegések maximális számát.
összesenUnproratedNotReady BusySeconds	nem-negatív dupla	A teljes nem kész/foglalt idő a ügynök az adott időszakban, az összes szolgáltatási várólistán (nem számítva az időt, amíg az ügynök egy kapcsolattartót kezel, vagy egy másik szolgáltatási várólistán kész/várakozó állapotúként jelentve) ebben a ACD.
összesenNem arányosítvaInSession Repeta	nem-negatív dupla	A munkamenet teljes ideje (bejelentkezett idő) az ügynök számára az adott időszakban, az ACD összes szolgáltatási várólistáján.
Opcionális ügyintézőoszlopok		
időszakKezdet	Időbélyeg	Az intervallum kezdetét jelző időbélyeg. Ha szerepel, ennek a mezőnek ugyanarra az időpontra kell hivatkoznia (bár nem

Oszlop	Adattípus	Leírás
		szükségszerűen ugyanabban az időzónában kifejezve), mint az időszak kezdési időpontja a fájlnévben és a fájl fejlécében. Ha nem egyezik, hiba történik.
kapcsolatokÁtvitt	nem-negatív kettős	Az ügynök által az időszak során átadott kapcsolatok száma. Alapértelmezett érték = 0.
contactsTransferredIn	nem-negatív kettős	Az időszak során az ügynöknek átadott kapcsolatok száma. Ez a mező későbbi használatra van fenntartva. Jelenleg a rendszer figyelmen kívül hagyja az értéket.
kapcsolatokExternalIn	nem-negatív kettős	Az adott ügynökhöz érkező külső bejövő kapcsolattartók száma az időszak során. Alapértelmezett érték = 0. Ez az oszlop nem vonatkozik a csevegésekre. Nullát adjon meg ehhez az oszlophoz.
kapcsolatokExternalOut	nem-negatív kettős	Az ügynöktől érkező külső kimenő kapcsolattartók száma az időszak során. Alapértelmezett érték = 0. Ez az oszlop nem vonatkozik a csevegésekre. Nullát adjon meg ehhez az oszlophoz.
összesReservedMásodperc	nem-negatív kettős	A kapcsolattartók számára fenntartott teljes idő az ügynök szolgáltatási várólistájához az adott időszakban. Ha nem nulla, a lefoglalt idő nem számít kész/várakozási időnek. Alapértelmezett = 0. Ez az oszlop nem vonatkozik a csevegésekre. Nullát adjon meg ehhez az oszlophoz.

Oszlop	Adattípus	Leírás
totalProratedReadyWaiting sMásodperc	nem-negatív kettős	Az ügynök és a szolgáltatásvárólista teljes időarányos kész/várakozási ideje. Az ACD összes szolgáltatási várólistájának összesítésekor ennek meg kell egyeznie a totalUnproratedReadyWaitingSeconds kötelező mezővel. Ha az arányosított értékek kimaradnak vagy nullára vannak állítva, az adatkiszolgáló egyenlően osztja el az arányosítatlan értékeket az ACD azon szolgáltatási várólistái között, amelyekhez az ügynök ügynök-szolgáltatás várólista-termelékenységi adatokkal rendelkezik az időszak során. Ha az arányosított értékek meg vannak adva, és összeadják a nem arányosított értékeket, akkor a rendszer az arányosított értékeket használja az ügynök-szolgáltatás üzenetsor kombinációhoz. Ha az arányosított értékek meg vannak adva, és nem adják össze a nem arányosított értékeket, akkor az adatkiszolgáló minden ügynök-szolgáltatás várólista-bejegyzésnél újraszámítja az arányosított értéket úgy, hogy a megadott arányosított értékkel súlyozott nem arányosított értéket elosztja az adott ACD összes olyan szolgáltatási várólistájának megadott arányos értékeinek összegével, amelyekhez az ügynök ügynök-szolgáltatás várólista-adatokkal rendelkezik az adott időszakban. Ez olyan ACD-k esetében a leghasznosabb, amelyek kész/várakozási időt rendelnek egy ügynökhöz egy

Oszlop	Adattípus	Leírás
szolgáltatási várólistához, és nem kész/foglalt időt	más szolgáltatá	si várólistákhoz. Fontos, hogy a nem arányosított és arányos Nem

Oszlop	Adattípus	Leírás
		A kész/foglalt időpontok nem tartalmazzák azokat az időpontokat, amikor az ügynök kész/várakozási időt halmoz fel, illetve más időtöltéseket más szolgáltatási várólistákhoz. Azoknál az ACD-knél, amelyek nem kész/foglalt időt jelentenek a szolgáltatási várólistákhoz, amikor az ügynök hívásokat kezel, vagy kész/várakozási időt egy másik szolgáltatási várólistában, fontos, hogy távolítsa el az összes ismétlődő időt, és csak akkor jelentse a nem kész/foglalt időt, ha az ügynök nem áll készen/foglalt az összes szolgáltatási sorban egyszerre. Az ilyen típusú ACD esetében a teljes időarányosítatlan kész/várakozási idő az egyes szolgáltatási várólisták kész/várakozási idejének összege, és a teljes nem arányosított nem kész/foglalt idő kiszámítása a munkameneten belüli (bejelentkezett) idő és a teljes szolgálat közbeni (beszélgetés, tartás, munka utáni, kész/várakozási és fenntartott) idő különbségéből történik. Egy nem interaktív szolgáltatási várólista, például csevegés, Kész lehet, amíg az ügynök válaszol a csevegésekre, feltéve, hogy az ügynök nem kezeli a csevegések maximális számát.
totalProratedNotReady BusySeconds	nem-negatív kettős	Az ügynök és a szolgáltatásvárólista időarányosított nem kész/foglalt idejének teljes összege. Ebben az ACD összes szolgáltatási várólistájában összesítve ez megegyezik a totalUnproratedNotReadyBusySeconds kötelező mezővel.

Az érték részletes magyarázatát a totalProratedReadyWaitingSeconds mező leírásában találja.

Oszlop	Adattípus	Leírás

Oszlop	Adattípus	Leírás
kapcsolatokMegválaszolva	nem-negatív kettős	Az ügynök által az adott időszakban a szolgáltatási várólistához tartozó kapcsolattartók száma. A mező és a szükséges fieldsHandleHandled mező közötti különbség a megvalósítón múlik. A contactsHandled mező például az átlagos kezelési idők kiszámításához, míg a contactsAnswer mező a average speed of answer kiszámításához használatos. Egyes ACD-k különbséget tesznek a két mező között. Egyes ACD-kben például a kezelt kapcsolattartó olyan kapcsolat, amely a jelentési időköz alatt ér véget, míg a fogadott kapcsolattartó olyan kapcsolat, amelyre a jelentési időköz alatt válaszolnak. Ez a mező későbbi használatra van fenntartva. Jelenleg a rendszer figyelmen kívül hagyja az értéket.
totalAnswerDelaySeconds	nem-negatív kettős	Az ügynök által az időszak során megválaszolt kapcsolattartók szolgáltatási várólistáján szereplő kapcsolattartók kapcsolattartóinak megválaszolásának teljes késése. Ez a mező későbbi használatra van fenntartva. Jelenleg a rendszer figyelmen kívül hagyja az értéket.

Szolgáltatási fájl

A szolgáltatásfájl neve a következő formátumú:

<dátum/idő><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Az alábbi példa egy szolgáltatásfájlt mutat be.

Fájlnév: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

PÉLDA SZOLGÁLTATÁS DÁTUMA: 2019-04-25 INTERVALLUM: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactsHandled, contactsFelajánlott, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Ahol a fenti példában

- <SZOLGÁLTATÁS DÁTUMA: 2019-04-25 INTERVALLUM: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — a fájl
  Fejléc formátumában ÜGYNÖK DÁTUMA: <dátum> INTERVALLUM: <idő> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> – kötelező és Opcionális oszlopok.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> – olyan adatvonalak, ahol minden adatsor a fájl egy adatelemének felel meg.

Oszlopok

A GIS-szolgáltatásfájlok kötelező és választható oszlopai a következők:

Oszlop	Adattípus	Leírás
Szükséges szolgáltatási oszlopok		
acdServiceId	pozitív hosszú	A szolgáltatási várólista azonosítója a ACD. Alfanumerikus lehet.
kapcsolatokFelajánlott	nem-negatív kettős	Az ügynököknek az időszak során felajánlott szolgáltatásvárólista kapcsolattartóinak száma.
kapcsolatokKezelt	nem-negatív kettős	Az ügynökök által az időszak során kezelt szolgáltatásvárólistán szereplő kapcsolattartók száma.
kapcsolatokMegválaszolva	nem-negatív kettős	Az ügynökök által az adott időszakban a szolgáltatási várólistához tartozó kapcsolattartók száma. A mező és a szükséges fieldsHandleHandled mező közötti különbség a megvalósítón múlik. A contactsHandled mező például a következőkre használható: mint a kapcsolatok és a számítástechnika számának előrejelzése

Oszlop	Adattípus	Leírás
		átlagos kezelési idők, míg a contactsAnswered average speed of answer kiszámításához használatos. Egyes ACD-k különbséget tesznek a kettő között Mezők; például egyes ACD-kben egy kezelt A kapcsolattartó olyan kapcsolat, amely a jelentéskészítés során ér véget intervallum, míg a fogadott partner az Erre a jelentési időköz során válaszolnak.
kapcsolatokElhagyott	nem-negatív dupla	A szolgáltatási várólistán szereplő kapcsolattartók száma az időszak alatt elhagyták.
összesenTalkSeconds	nem-negatív dupla	A szolgáltatás partnereinek teljes beszélgetési ideje Az ügynökök által az időszak során kezelt várólista.
totalHoldSeconds	nem-negatív dupla	A szolgáltatás kapcsolattartóinak teljes tartási ideje Az ügynökök által az időszak során kezelt várólista. Ez az oszlop nem vonatkozik a csevegésekre. Írjon be nullát ehhez az oszlophoz.
összesenAfterContactWorkSeconds	nem-negatív dupla	A kapcsolatfelvétel utáni teljes munkaidő a kapcsolatokon Az ügynökök által a periódus.
totalAnswerDelaySeconds	nem-negatív dupla	A kapcsolattartók megválaszolásának teljes késése a Szolgáltatás kapcsolattartók számára Az ügynökök válaszoltak a periódus. Ez az oszlop nem vonatkozik a csevegésekre. Írjon be nullát ehhez az oszlophoz.
serviceLevelPercent	nem-negatív kétágyas ≤100	A kapcsolattartók megválaszolásának teljes késése a Szolgáltatás kapcsolattartók számára Az ügynökök válaszoltak az időszak során.
Opcionális szolgáltatási oszlopok		
időszakKezdet	Időbélyeg	Az intervallum kezdetét jelző időbélyeg

Oszlop	Adattípus	Leírás
		periódus. Ha szerepel, ennek a mezőnek ugyanarra az időpontra kell hivatkoznia (bár nem feltétlenül ugyanabban az időzónában kifejezve), mint az időszak kezdési időpontja a fájlnévben és a fájl fejlécében. Ha nem egyezik, hiba történik.
contactsBlocked	nem-negatív kettős	A szolgáltatási várólistában az adott időszakban letiltott kapcsolatok száma. Alapértelmezett érték = 0.
serviceLevelSeconds	pozitív dupla	A szolgáltatási szint küszöbértéke másodpercben a szolgáltatási várólistához az időszak alatt. Ez a mező későbbi használatra van fenntartva. Jelenleg a rendszer figyelmen kívül hagyja az értéket.
contactsInQueue	nem-negatív kettős	Az adott időszakban sorban álló kapcsolattartók maximális száma. Csak nem interaktív várólistákkal használható. Interaktív várólisták esetén ez az érték mindig nulla lesz, függetlenül attól, hogy milyen értéket ad meg ebben az oszlopban.

Importálás API

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

GET Import protokoll és URI

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

GET importálási kérelem mezői

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

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

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

GET Válaszmezők importálása

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

GET JSON fájl importálása példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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

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


POST behozatali protokoll és URI

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

POST válaszmezők importálása

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
tenantId	Többértékű mezők bérlőazonosítója.

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

POST JSON-fájl importálása példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

JSON formátum

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

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

POST sikeres válasz formátuma

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

Preferencia API-k importálása

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

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

Importálási beállítás létrehozása API

A Beállítások létrehozása API lehetővé teszi új importálási beállítások létrehozását.

Hozzon létre importálási preferenciaprotokollt és URI

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

Importálási beállításkérési mezők létrehozása

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

Példa importálási beállítás létrehozására JSON-fájl

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

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

Importálási preferenciarendszer válaszának létrehozása

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

Importálási beállítások törlése API

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

Törölje az importálási preferenciaprotokollt és URI

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

Az importálási preferenciarendszer válaszának törlése

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

Beállítások importálása API

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

Import Preferences Protocol és URI

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

Beállítások importálása válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
beállítások	Az importálási beállítások listája.
Személyek	Felhasználói importálási beállítások listája.
azonosító	Importálási beállításazonosító.
név	Importálási beállítás neve.
típus	Az importálási beállítás típusa.
Hozzárendelések	Az importálási 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": [
                    {
                        "azonosító": 1,
                        "name": "Saját felhasználóleképezés",
                        "típus": "személyek", "leképezések": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Személyi
                                azonosító", "dataType":
                                "Egész szám"
                            },
                            {
                                "mező": "e-mail",
                                "oszlop": "E-mail", "adattípus":
                                "Szöveg"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "azonosító": 2,
                        "name": "My Empty Mapping",
                        "type": "persons",
                        "leképezések": []
                    }
                ]
            },
            {
                "csoportok": [
                    {
                        "azonosító": 3,
                        "name": "Saját csoport hozzárendelése",
                        "típus": "személyek",
```

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

A rendszer válasza

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

Beállítások importálása azonosító alapján API

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

Beállítások importálása azonosító protokoll és URI alapján

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

Beállítások importálása azonosító válaszmezők alapján

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
azonosító	Importálási beállításazonosító.
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 azonosító alapján JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
{
        "azonosító": 1,
        "name": "Saját
        felhasználóleképezés", "típus":
        "személyek", "leképezések": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "Személyi
                azonosító", "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 beállítások frissítése API

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

Az importálási preferenciaprotokoll frissítése és URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Ahol az id a szerkeszteni kívánt importálási beállítás azonosítója.
Módszer	PUT
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalom típusa	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":
                        "Személyi azonosító",
                        "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 felvételi/kizárási lista API

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

GET felvételi/kizárási lista API protokoll és URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Módszer	GET
Engedélyek	A QM adminisztrálása
Tartalom típusa	application/JSON
Paraméterek	<id> = felvételi/kizárási lista azonosítója

GET felvételi/kizárási lista API kérésmezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
inclusionExclusionListId	I	Egész szám	Felvételi/kizárási lista azonosítója.
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	A hívás irányának azonosítója: 1 = bejövő 2 = Kimenő 3 = vagy

GET szolgáltatás API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
inclusionExclusionListId	Felvételi/kizárási lista
azonosítója. 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	A hívás irányának azonosítója: 1 = bejövő 2 = Kimenő 3 = vagy

Példa GET szolgáltatásra API JSON-fájlra

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

PUT belefoglalási/kizárási lista API

A PUT 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	A QM adminisztrálása
Tartalom típusa	application/JSON

PUT belefoglaló/kizárási lista API kérelemmezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
inclusionExclusionListId	I	Egész szám	Felvételi/kizárási lista azonosítója.
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	A hívás irányának azonosítója: 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
azonosítója. 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	A hívás irányának azonosítója: 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

A POST 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/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Módszer	POST
Engedélyek	A QM adminisztrálása
Tartalom típusa	application/JSON

POST felvételi/kizárási lista API kérelemmezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
inclusionExclusionListId	I	Egész szám	Felvételi/kizárási lista azonosítója.
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	A hívás irányának azonosítója:

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

POST felvételi/kizárási lista API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
inclusionExclusionListId	Felvételi/kizárási lista
azonosítója. 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	A hívás irányának azonosítója: 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 Belefoglalási/kizárási lista API protokoll és URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Módszer	POST
Engedélyek	A QM adminisztrálása
Tartalom típusa	application/JSON

Belefoglalási/kizárási lista törlése Rendszerválasz

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

Interakció összegzése Olvassa el API

Használja az Interakció összegzése olvasás API az interakciós összegzések exportálásához.

Jegyzőkönyv és URI

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

Engedélyek	Beszédfelismerés megtekintése szöveggé alakítás
Paraméterek	ClientAppId = A API hívó alkalmazást képviselő sztring. A hozzárendelés akkor történik, ha egy alkalmazás jóváhagyást kapott a API meghívására. ccrID = Annak a CCR-nek az azonosítója, amelyhez az összegzés társítva van.

Válasz példa


```
{
    "állapot": "siker",
    "összefoglaló": "Jack felhívta a mobilszolgáltatóját, hogy érdeklődjön az adatcsomag frissítéséről, mivel túl gyorsan átnézte az adatait. Az ügyfélszolgálati ügynök ellenőrizte Jack személyazonosságát nevével, számlaszámával, születési dátumával és telefonszámával. Az ügynök ezután megkereste Jack fiókját, és látta, hogy sok adatot használ. Az ügynök megemlítette a $75 60 GB-os tervét, de Jack azt mondta, hogy többre lesz szüksége. Az ügynök ezután 120 GB-os tervet ajánlott a $90 számára, amely korlátlan számú hívást is tartalmazott Észak-Amerikában. Jack megkérdezte, hogy a tengerentúli hívások beletartoznak-e, és az ügynök azt mondta, hogy a különböző országokban eltérő díjak vannak. Jack úgy döntött, hogy frissít a 120 GB-os tervre, és az ügynök megerősítette a változást. Jack elégedett volt, és köszönetet mondott az ügynöknek, mielőtt kitöltötte volna az ügyfél-elégedettségi felmérést.",
    "Ok": "Siker"
}
```

Állások API

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

Jegyzőkönyv és URI

URI	/api/rest/reconciliation/jobs
Módszer	GET
Engedélyek	Bérlő felügyelete
Tartalom típusa	–

Kérelem mezők

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

Válasz mezők

Mező	Típus	Leírás
id	Szám	Feladatazonosító.
tenantId	Szám	A feladat bérlőazonosítója.
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	Szám	A feldolgozott felvételek száma.
felvételekToProcess	Szám	A feldolgozandó felvételek száma.
cdrMatch	Szám	Az egyező CDR-ek száma.
rootResultingInCcr	Szám	A kapcsolat létrehozását eredményező gyökérfelvételek száma.
ccrsCreated	Szám	A létrehozott CCR-ek száma.
extensionTableMatch	Szám	Az egyeztetési feladatban egyező eszközök száma.
acdMatch	Szám	ACD találatok száma.
átlagSiker	Numerikus (ezredmásodperc)	Az egyes sikeresen egyeztetett gyökérfelvételek átlagos befejezési ideje.
successCount	Szám	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	Szám	A feladatok által feldolgozott valós idejű események száma.
numberOfNonRealtimeEvents	Szám	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.

```
[
    {
        "azonosító":
        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 személy API protokollhoz és URI

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

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API Kérésmezők

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

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API JSON-fájlra példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

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

Közös csoport API

Ez a API létrehoz egy új csoportot a megadott adatokkal.

Közös csoport API protokoll és URI

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

A API kérelem mezőinek közös csoportosítása

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

Szervezeti felépítés Közös API (részletező információk)

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

Közös API protokoll és URI

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

Általános API kérelemmezők

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

Általános API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

Gyakori példa API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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

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

Csoport API

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

Csoport API protokoll és URI

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

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

Adott csoport listázásához vagy létrehozásához:

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

Kérelemmezők csoportosítása API - Minden csoport

Új csoportokat hoz létre, amelyekhez a felhasználó hozzáféréssel rendelkezik.

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

A API. csoport válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Példa API JSON-fájl csoportosítására

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Egy csoport részletei:

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

Csoportosítás azonosító szerint (a Teamsszel)

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

Csoportosítás azonosító (Teams) protokoll szerint és URI

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

Csoportosítás azonosító szerint (Teams-szel) Kérésmezők

A POST metódus frissíti a megadott csoportrekordot.

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

Csoportosítás azonosító szerint (Teams-szel) Válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

Csoportosítás azonosító szerint (Teams) JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Csoportos személy API

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

Csoport-személy API protokoll és URI

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

Csoportos személy API kérelem mezői

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

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

Csoport-személy API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Példa csoport-személy API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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



        },
        ...
]
```


Csoport (hatókörrel) API

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

Csoport (hatókörrel) API protokoll és URI

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

Csoport (hatókörrel) API kérelemmezők

A POST metódus létrehoz egy csoportot a megadott szülőcsoportban.

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

Csoport (hatókörrel) API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Példa csoport (hatókörrel) API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

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

    }
    ...
]
```

Engedélyek API

Az Engedélyek API használatával lekérheti egy csoport összes elérhető engedélyét.

Engedélyek API protokoll és URI

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

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

Engedélyek API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Példa API JSON-fájl engedélyeire

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Személy API

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

Személy API protokoll és URI

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

Személy API kérelem mezői

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

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

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

Példa személy API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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

Személy azonosító szerint API

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

Személy személyazonosító API protokoll alapján és URI

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

Személy azonosító szerint API kérelemmezők (PUT módszer)

A PUT metódus létrehozza a megadott felhasználó részletes adatait.

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

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

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

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

Személy azonosító API válaszmezők alapján

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

Személy azonosító szerint API JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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


Személy időzónája API

A személy időzónája API felsorolja a megadott személy beállított időzónáját.

Személy időzónája API protokollja és URI

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

Személy időzónája API válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Példa személy időzónájára API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Szerepek API

A Szerepkörök API lehetővé teszi a bérlő összes szerepkörének olvasását.

Szerepkörök API protokoll és URI

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

Szerepkörök API kérelemmezők

A POST metódus létrehozza a megadott szerepkört a bérlő számára.

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

Szerepkörök API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatokban meghatározott mezőket tartalmazza.

A bérlő összes szerepkörének lekérésekor a következő mezők lesznek visszaadva:

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

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

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

Példa API JSON-fájl szerepköreire

Az alábbi példák formázott JSON-válaszokat mutatnak be. Az

összes bérlői szerepkör listázása:

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

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

Egy adott szerepkör listázási engedélyei:

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

Csapat API

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

Team API protokoll és URI

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

Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Csapat API kérelem mezői

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

Példa Team API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel)

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

Csapatok azonosító (ügynökökkel) protokoll szerint és URI

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

Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	csapatI

Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) Kérési mezők

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

Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) Válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

Csapatok azonosító szerint (ügynökökkel) JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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

]
},
...
]

Csapat (hatókörrel)

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

Csapat (hatókörrel) protokoll és URI

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

Csapat (hatókörrel) kérésmezői

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

Csapat (hatókörrel) válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Példa csapat (hatókörrel) JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

```
[
        {
```

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


Bérlő API

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

Bérlői API protokoll és URI

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

Bérlői API kérelem mezői

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

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

Bérlői API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Példa bérlői API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

Valós idejű ügynökállapotok API

A Valós idejű ügynökállapotok API adatokat szolgáltat az ügynökök adott listájának valós idejű ügynökállapotairól egy adott időtartományon belül. Ezekkel az adatokkal meghatározhatja, hogy az ügynökök pontosan mikor jelentkeztek be és jelentkeztek ki a ACD.

Ahhoz, hogy a valós idejű ügynökállamok adatokat API visszaadni, a kért ügynököknek meg kell felelniük a következő feltételeknek:

- Valós idejű adatokkal rendelkezik
- Az Ön (a kérelmező felhasználó) nézetében kell lennie

A valós idejű ügynök kijelenti API nem ad vissza adatokat azoknak a felhasználóknak, akik nem felelnek meg ennek a két feltételnek.

MEGJEGYZÉS: Legfeljebb 31 napos időtartamra kérhet adatokat.

Valós idejű ügynök állapotok API protokoll és URI

URI	/api/rest/ütemezés/realTime/activity/detail
Módszer	POST
Engedélyek	A WFM adminisztrálása

Paraméterek

Mező	Req?	Típus	Leírás
fromTime	I	Szám	A valós idejű ügynök adatainak kezdési ideje. Formátum = Korszakidő, ezredmásodpercben. MEGJEGYZÉS: A fromTime paraméter inkluzív. További információ a fromTime paraméterről: fromTime paraméterrel kapcsolatos szempontok.

Mező	Req?	Típus	Leírás
toIdő	I	Szám	A valós idejű ügynök adatainak befejezési ideje. Formátum = Korszakidő, ezredmásodpercben. MEGJEGYZÉS: A toTime paraméter nem inkluzív.

fromTime paraméterrel kapcsolatos szempontok

Ha egy ügynök elhagyja a kiválasztott paraméterek előtt kezdődő állapotot, és egy másik állapotot ír be közéjük, a Valós idejű ügynökállapotok API mindkét állapotot belefoglalja a válaszába, még akkor is, ha az egyik a fromTime paraméter előtt fordul elő.

PÉLDA

Valós idejű ügynökállapot-adatokat kér 2018. január 24-én 13:30 és 14:30 között, ezredmásodpercben megadott korszakidőként formázva egy ügynök számára.

Azon a napon az ügynök a következőket tette:

- 13:15-kor lépett HOLD állapotba
- 13:45-kor TALK állapotra változott

Ebben az esetben a válasz tartalmazza a HOLD és a TALK állapotot is, még akkor is, ha a HOLD állapot a kérés fromTime paramétere (1:30) előtt kezdődik.

Valós idejű ügynökállapotok API kérelemmezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
ügynökazonosítók	I	Szám	(Nem kötelező) Azon ügynökök azonosítói, amelyekhez valós idejű ügynökállapot-adatokat szeretne kapni (vesszővel elválasztva). MEGJEGYZÉS Ha nem ad meg ügynökazonosítókat, a rendszer valós idejű adatokat ad vissza a nézetében lévő összes ügynökről.

Valós idejű ügynökállapotok API válaszmezők

Név	Leírás
ügynökazonosító	Az ügynök azonosítója.
employeeId	Az ügynök alkalmazotti azonosítója. Lehet null.
realTimeTevékenységek	Az ügynök valós idejű állapotára vonatkozó
részletek. agentState	Az ügynök valós idejű állapota: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ BESZÉL ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ TART ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	Az ügynökállapot okkódja. Lehet null.
Időbélyeg	Az az idő, amikor az ügynök ügynökállapota megváltozott. A formátum korszakidő ezredmásodpercben.

Valós idejű ügynökállapotok API JSON-fájl példák

Példa kérelemfájlra

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

Példa válaszfájlra

```
[
        {
                "agentId": szám, "employeeID":
                karakterlánc,
```

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":
                                karakterlánc,
                                "reasonCode":
                        },      karakterlánc,   "időbélyeg":
                        ...     szám,
                ]
        },
        ...
]
```

Valós idejű adatrögzítés API

A WFM valós idejű adatrögzítési API használható arra, hogy értesítse Webex WFO-t bármely ACD valós idejű ügynökállapot-információiról. Ezeket a valós idejű adatokat ezután Webex WFO használja az ügynök tapadásának és megfelelőségének kiszámításához. A GIS-API ügynökállapot-adataival kapcsolatos további információkért tekintse meg a *Webex WFO adatimportálási referencia útmutatót* és a GIS API.

Minden ügynökállapot-módosítást elküldhet külön API kérelemként, vagy több ügynökállapot-módosítást egyetlen kérelembe csomagolhat. Általánosságban elmondható, hogy több ügynökállapot-módosítás küldése egyetlen kérésben nagyobb teljesítményt eredményez.

1. Az alkalmazás indításakor létesítsen HTTPS-munkamenetet az alkalmazáskiszolgálóval.
2. Az alkalmazás élettartama alatt:
    a. Az ügynökállapot változásainak figyelése ACD-specifikus integrációs módszerrel.
    b. Ügynökállapot módosításainak elküldése az adatkiszolgálóra.
3. Az alkalmazás leállításakor semmisítse meg a HTTPS-munkamenetet.

Valós idejű adatrögzítési API protokoll és URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Módszer	POST
Engedélyek	Alkalmazáskezelés
WFM tartalomtípus	
	többrészes/űrlapadatok

Valós idejű adatrögzítési API kérésmezők

Név	Req?	Típus	Leírás
userId	I	Karakterlánc	A felhasználó bejelentkezési azonosítója.

Név	Req?	Típus	Leírás
jelszó	I	Karakterlánc	A felhasználó jelszava.
színhely	I	Karakterlánc	A felhasználó nyelve.

Valós idejű adatrögzítési API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírások
acdAgentId	Az ügynök ACD azonosítója. Ez az ügynök ACD azonosítója Webex WFO-ban (Application Management > Users > Agents).
gisStateIdentifier	Az ügynökállapot azonosítója. ▪ 1 – Kijelentkezés. Az ügynök kijelentkezett a ACD. Számos ACD-ben numerikus okkód kísérheti ezt az állapotot, hogy jelezze az állapotváltozás okát. ▪ 2 – Nincs kész. Az ügynök nem fogad kapcsolattartókat a ACD. Számos ACD-ben numerikus okkód kísérheti ezt az állapotot, hogy jelezze az állapotváltozás okát. ▪ 3 – Kész. Az ügynök készen áll arra, hogy elfogadja a ACD kapcsolatait. ▪ 4. Beszéd. Az ügynök kapcsolatban áll. ▪ 5. A munka még nincs kész. Az ügynök a kapcsolatfelvételi munka után vesz részt, és amikor végzett, Nem kész állapotba lép. ▪ 6. Munka készen. Az ügynök a kapcsolatfelvételi munka után vesz részt, és amikor végzett, Kész állapotba lép. ▪ 10. Tartás. Az ügynök tartásba helyezte a kapcsolatot. **JEGYZET** Ha a ACD kapcsolatfelvétel utáni munkaállapottal rendelkezik, de nem tesz különbséget a Nem kész munka és a Munkára kész állapot között, akkor állapot használható.
Időbélyeg	Az ügynökállapot változásának ideje, ezredmásodpercben kifejezve a korszak óta. Az időbélyegeket UTC-ben kell elküldeni, ezredmásodpercben kifejezett korszakidőben.

Mező	Leírások
reasonCode	Nem kötelező okkód. Ez lehet null vagy üres. Érvényes értékek: 1 – 65535, vagy szöveges karakterlánc.

Példa valós idejű adatrögzítésre API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

```
[
    {
        "acdAgentId":karakterlánc,
        "gisStateIdentifier":karakterlánc,
        "időbélyeg":szám, "reasonCode":szám
    }, ...
]
```

A munkamenet megsemmisítése

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

Kijelentkezés

- HTTPS DELETE kérés kiadása a következőre:

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

A rendszer válasza

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

Felvételi vezérlők API

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

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

Egy adatkiszolgáló, nem pedig a Webex WFO webszolgáltatás.

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

A API a következőket teszi:

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

PÉLDA Az alábbi példa egy példatörzs egy időbélyeggel együtt.

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

Ahol 1681316746000 a "korszak" óta eltelt ezredmásodpercek száma.

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

Rögzítésvezérlők API protokoll és URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<parancs>

Módszer	POST
Engedélyek	Felvételi vezérlők
Tartalom típusa	application/JSON

URI kérés Paraméterek

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

Lekérdezési paraméterek

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

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

Mező	Req?	Típus	Leírás

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

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

Rögzítésvezérlők, hitelesítés, API protokoll és URI

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

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

Bejelentkezés a felvételvezérlőkbe API

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

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

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

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

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

3. A főoldalon a következő parancsokat választhatja ki:

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

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

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

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

Kijelentkezés a felvételvezérlőkből API

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

Rögzítésvezérlők API kérési parancsok

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

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

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

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

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

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

	figyelmen kívül hagyja ezt a parancsot.

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

CTI jelzőszolgáltatás tud a következőkről:

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

A rögzítésvezérlők használata a parancssorból

A parancssor használatával elküldheti a Felvételvezérlők parancsait.

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

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

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

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

Egyszerűsített rögzítésvezérlők API

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

Jegyzőkönyv és URI

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

GET példa

PÉLDA

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

Ahol a fenti példában

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

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

POST példa

PÉLDA

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

Ahol a fenti példában

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

Egyszerűsített felvételvezérlők beállítása

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

   PÉLDA http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Ellenőrizze, hogy a rendszer megfelelően működik-e egy olyan eszközzel, mint a Poster.

   A GET kéréshez használja a következőket:

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

   Tartalomtípus: szöveg/html; karakterkészlet=utf-8

A metaadatok teszteléséhez használja a következő POST-kérést:

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

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

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

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

Parancsleírások

Az alábbi lista az elérhető parancsokat részletezi.

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

Parancs	Leírás

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

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

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

Ütemezés részletei ügynökök és dátum szerint API

Az Ütemezés részletei ügynök és dátum szerint API részletes ütemezési információkat kér le az összes ügynökről, vagy az ügynökök megadott listájáról egy dátumtartományon belül. Ez API csak azoknak az ügynököknek az adatait adja vissza, akik a hatókörön belül vannak, és akik láthatók egy hitelesített felhasználó számára.

> MEGJEGYZÉS Ha a kért ügynökazonosítók egyike sem szerepel a kérelmező felhasználó nézetében, a API üres JSON-tömböt ad vissza.

Jegyzőkönyv és URI

URI	~/ütemezés/ütemezés/tevékenység/részletek/
Módszer	GET és POST
Engedélyek	Ütemezések tervezése

Paraméterek

Mező	Req?	Típus	Leírás
fromDate	I	Karakterlánc	A tevékenységadatok kezdő dátuma. Formátum ÉÉÉÉ-HH-NN.
toDate	I	Karakterlánc	A tevékenységadatok befejezésének dátuma. Formátum ÉÉÉÉ-HH-NN.

> MEGJEGYZÉS: A dátumtartomány egy API hívásban harmincegy napra van korlátozva. Ha több dátumra van szükség, a API többször is meghívható az összes szükséges dátumra.

Kérési mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
ügynökazonosítók	I	Szám	Azon ügynökök azonosítója, akiktől tevékenységi adatokat kér (vesszővel elválasztva).

Mező	Req?	Típus	Leírás
			MEGJEGYZÉS Ha nem ad meg ügynökazonosítókat, a nézetben lévő összes ügynök adatai visszaadódnak.

Például:

```
POST ~/ütemezés/ütemezés/tevékenység/részletek?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<ügynökazonosító>, <ügynökazonosító>, <ügynökazonosító>]
     }
```

Ütemezés részletei ügynökök és dátum API válaszmezők szerint

Név	Leírás
ügynökazonosító	Az ügynök egyedi azonosítója.
employeeId	Az ügynök alkalmazotti azonosítója.
agentTimeZone	Az az időzóna, amelyben az ügynök kapcsolattartó központja található. MEGJEGYZÉS: Ez az ügynök megjelenítési időzónája, amely a helyi idő. **JEGYZET** Az adatok a bérlői időzónában megadott dátum alapján lesznek visszaadva. Az éjfélig tartó tevékenységek nem csonkolódnak a nap végén. Ehelyett a WFM a bérlői időzónában kiválasztott nap bármely részét tartalmazó összes tevékenység teljes tevékenységét adja vissza. Ha például október 9-én küld be egy tevékenységet, amely október 10-ig tart, akkor a teljes tevékenységre vonatkozóan megkapja az eredményeket.
tevékenységekByDate	Az ügynök tevékenységeinek listája a megadott napon.

Név	Leírás
dátum	Az ügynök tevékenységének dátuma.
ütemezettTevékenységek tevékenység	Az ügynök ütemezett tevékenységeinek részletes listája (minden ütemezett listázott).
activityType	A tevékenység típusa.
activityTypeLabel	A tevékenység típusának címkéje.
activityDetailName	Az adott tevékenység neve.
serviceQueueId	A szolgáltatási várólista azonosítója.
startTime	Tevékenység kezdési ideje. Formátum=UNIX-idő
endTime	Tevékenység befejezési ideje. Formátum=UNIX-idő
fizetett	Azt jelzi, hogy fizetett tevékenységről van-e szó: igaz vagy hamis.
activityMetadata	Meghatározza a tevékenység metaadatmezőjét.

Részletek ütemezése ügynökök és dátum szerint API JSON-fájl példái

Példa kérelemfájlra

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

Példa válaszfájlra

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

```
                    {
                        "dátum": "2016-07-22",
                        "ütemezettTevékenységek": [
                            {
                                "activityType": "lunch", "activityTypeLabel":
                                "Lunch", "activityDetailName": "Special Lunch",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "fizetett": igaz
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

TimeSpan ütemezése API

A TimeSpan ütemezése API ütemezési tevékenységeket kap egy adott időtartományra a megadott ügynök-azonosítókhoz. Csak a beküldő felhasználó nézeteiben szereplő ügyintézők ütemezései lesznek visszaadva. Ez a API lehetővé teszi, hogy a hívó 60 napnyi ütemezési adatot kérjen le egyetlen ügynök számára, vagy legfeljebb kilenc napot több ügynök esetén.

Jegyzőkönyv és URI

URI	~/ütemezés/for/timespan/
Módszer	POST
Engedélyek szükséges. Abban az esetben, ha	Az Ütemezések szerkesztése vagy az Ütemezések megtekintése engedély Csak az Ütemezések megtekintése engedéllyel rendelkező felhasználó csak a saját ütemezését kérheti le.

Kérési paraméterek

Név	Req?	Típus	Leírás
fromTimestamp	I	Long	Időbélyegből korszak ezredmásodpercben. Az időtartam kezdete A "fromTimestamp" - "toTimestamp" nem haladhatja meg a 9 napot, ha több ügynökazonosító van megadva. Ha egyetlen agentId megadva, majd az időtartam a "fromTimestamp" és a A "toTimestamp" nem haladhatja meg a 60 napot.
toTimestamp	I	Long	Időbélyeg ezredmásodpercben. Az időtartam kezdete A "fromTimestamp" - "toTimestamp" nem haladhatja meg a 9 napot, ha több ügynökazonosító van megadva. Ha egyetlen agentId megadva, majd az időtartam a "fromTimestamp" és a A "toTimestamp" nem haladhatja meg a 60 napot.

Kérési mezők

Név	Req?	Típus	Leírás
ügynökazonosítók	I	Longok tömbje	A beküldő felhasználó nézeteiben szereplő ügynökök azonosítója. Az azonosítók száma nem haladhatja meg az 1 000-et.

Például:

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

Válasz mezők

Név	Req?	Típus	Leírás
ügynökazonosító	I	egész szám	Az ügynök azonosítója.
alkalmazottazonosító	I	string	Az alkalmazott azonosítója. Ez a mező lehet null vagy üres.
agentTimeZone	I	string	Az ügynök megjelenített időzónája (Java időzóna-azonosító, például "Amerika/Chicago").
Tevékenységek	I	tömb	Tevékenységobjektumok tömbje. Ez a mező üres is lehet.

Tevékenységi objektumok

Név	Req?	Típus	Leírás
activityType	I	string	A tevékenység típusa (nem honosított).
activityTypeLabel	I	string	A tevékenységtípus címkéje (lokalizált).
activityDetailName	I	string	A tevékenység részleteinek neve. Ez null vagy üres, kivéve, ha a tevékenység típusa az alábbiak egyike: ▪ Ez a szolgáltatási várólista neve, ha a tevékenységtípus szolgáltatás, zárt szolgáltatás vagy túlóra egy szolgáltatáshoz

Név	Req?	Típus	Leírás
			sor. ▪ Ez a több képzettségi csoport neve, ha a tevékenységtípus szolgáltatás, zárt szolgáltatás vagy túlóra egy több képességű csoport esetében. ▪ Ez a szünet, ebéd, kivétel vagy projekt neve, ha a tevékenység típusa ezen tevékenységek egyike.
startTime	I	hosszú	A tevékenység kezdési időbélyege ezredmásodpercben.
endTime	I	hosszú	A tevékenység befejezési időbélyege ezredmásodpercben.
szín	I	string	A színes HTML-kód.
serviceQueueId	N	hosszú	A szolgáltatási várólista azonosítója. Ez null értékű, ha a tevékenységtípus nem szolgáltatás, lezárt szolgáltatás vagy túlóra egy szolgáltatási várólistához.
multiSkillGroupId	N	hosszú	A több képzettségi csoport azonosítója. Ez null értékű, ha a tevékenységtípus nem szolgáltatás, zárt szolgáltatás vagy túlóra egy több képzettségű csoport esetében.

Válasz példa


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Amerika/Chicago",
        "tevékenységek":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel":
            "Üzemben", "activityDetailName": "SimSG1",
```

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

Szolgáltatás API

A Service API használatával szolgáltatási várólistákat hozhat létre, és azonosíthatja a szolgáltatásokat a felhasználó nézetében. Ez a API két módszert használ:

- GET szolgáltatás: Lehetővé teszi a szolgáltatások listájának lekérését.
- POST szolgáltatás: Lehetővé teszi szolgáltatási várólista létrehozását.

> MEGJEGYZÉS: A Service API nem adja vissza az ügynökök bejelentkezési nevét (e-mail címét). Az ügynök- és egyéb bejelentkezési nevekkel kapcsolatban lásd: Felhasználói API.

SZOLGÁLTATÁS LEKÉRÉSE API

A GET szolgáltatás lehetővé teszi a nézetében található szolgáltatások listájának lekérését.

GET szolgáltatás API protokoll és URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service
Módszer	GET
Engedélyek	Ütemezések tervezése
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

GET szolgáltatás- API kérésmezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
mainViewOnly	N	Logikai	Ha igaz, csak azokat a szolgáltatásokat adja vissza, amelyek a hívó fő nézetében vannak. Az alapértelmezett érték false (az összes szolgáltatást visszaadja).
nézet	N	Logikai	Ha igaz, szolgáltatásokat ad vissza a hozzárendelt nézetekkel együtt. Az alapértelmezett érték hamis.
skillMappings	N	Logikai	Ha igaz, a szolgáltatásokat adja vissza a szakértelemcsoporttal együtt

Mező	Req?	Típus	Leírás
			Hozzárendelések. Az alapértelmezett érték hamis.
contactType	N	Egész szám	Ha meg van adva, azokat a szolgáltatásokat adja vissza, amelyek szolgáltatási várólistatípusa megadta a kapcsolat típusát. 0 = Interaktív. 1 = Nem interaktív. MEGJEGYZÉS: 400-as hibát ad vissza, ha a paraméter meg van adva, de az érték nem 0 vagy 1.
típus	N	Egész szám	Ha meg van adva, az adott szolgáltatási várólistatípussal adja vissza a szolgáltatásokat. MEGJEGYZÉS: 400-as hibát ad vissza, ha a paraméter meg van adva, de az érték nem egész szám. Üres listát ad vissza, ha a típus nem létező szolgáltatásiválólista-típus.
forcastAllowed	N	Logikai	Ha igaz, csak azokat a szolgáltatásokat adja vissza, amelyeknél a "Ne hozzon létre előrejelzéseket vagy ütemezéseket ehhez a szolgáltatási várólistához" jelölőnégyzet nincs bejelölve. A következő helyzetekben állítható Igaz értékre: ▪ Más paraméterek nélkül ▪ Nézet- és képességleképezések szükségesek ▪ Nézettel, szakértelem-hozzárendelések, valamint típus vagy kapcsolattípus szükséges. Az alapértelmezett érték false (az összes szolgáltatást visszaadja).

GET szolgáltatás API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
Azonosító	Szolgáltatássor azonosítója.

MEGJEGYZÉS: A szolgáltatási várólista azonosítóját az ütemezett ügynökök használják

Mező	Leírás
	by Service Queue API.
Szám	ACD szolgáltatásvárólista azonosítója.
Név	A szolgáltatási várólista neve.
Prioritás	Szolgáltatássor prioritása. Érvényes értékek 0-999. A nulla a legmagasabb prioritás. Az alapértelmezett érték 0.
Virtuális	Virtuális szolgáltatás várólista-jelzője. Az alapértelmezett érték hamis.
Színes	A szolgáltatási várólista hexadecimális kódja. Az alapértelmezett érték #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast hamis.	Nem hoz létre előrejelzést vagy ütemezést, ha igaz. Az alapértelmezett érték
MSAQ hamis.	Lehetővé teszi a több képességű ügynöki sorba állítást. Az alapértelmezett érték
Típus	Szolgáltatási várólista típusa. Az alapértelmezett érték 0 (hang).
TípusDesc	Szolgáltatásvárólista-típus neve.
ContactType	Szolgáltatássor kapcsolattípusa. 0 = Interaktív (alapértelmezett). 1 = Nem
interaktív. Nézetazonosítók	Nézetazonosítók tömbje.
skillMappingIds	Szakértelem-leképezési azonosítók tömbje.

Példa GET szolgáltatásra API JSON-fájlra


```
[
        {
                "azonosító": 123,
                "szám" : 456, "név" :
                "értékesítés", "prioritás" :
                1, "virtuális" : hamis,
                "szín" : "#7399BD",
                "notAllowForecast" : hamis, "msaq" :
                hamis,
```

"type" : 0, "typeDesc" :
"Hang", "contactType" : 1,
"shrinkageScenarioId": null,
"viewIds" :[
{
"Azonosító" : 23
},
{
"Azonosító" : 45
}
],
"skillMappingIds" :[
{
"Azonosító" : 11
},
{
"Azonosító" : 12
}
]
}
]

POST szolgáltatás API

A POST szolgáltatás lehetővé teszi új szolgáltatási várólista létrehozását a felhasználó nézetében. Az újonnan hozzáadott szolgáltatás-várólista a felhasználó összes aktuális nézetéhez hozzá lesz adva. Ha a felhasználóhoz nincsenek nézetek hozzárendelve, nem tudja végrehajtani ezt a műveletet.

POST szolgáltatás API protokoll és URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service

Módszer	POST
Engedélyek	Adminisztrálás, üzenetküldés, adminisztrálás WFM

POST szolgáltatás API kérelem mezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Req?	Típus	Leírás
szám	I	Szám	Azonosítja a szolgáltatási várólistát a ACD. Egyedülálló. Nem null. Max. számjegyek = 22
név	I	Karakterlánc	A szolgáltatási várólista neve. Egyedülálló. Nem üres. Karakterek maximális száma = 50
acdServiceId	I	Karakterlánc	A ACD szolgáltatásvárólista azonosítója. Nem üres. Karakterek maximális száma = 50
elsőbbség	I	Szám	Szolgáltatássor prioritása. Az érvényes értékek: 0 és 999. A nulla a legmagasabb prioritás. Alapértelmezések 0. Egyedülálló. Nem null. Max. számjegyek = 22
szín	N	Karakterlánc	A szolgáltatási várólista hexadecimális kódja. Az alapértelmezett érték a #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ SZÍN). Nem üres. A GET ~/config/color colorCode mezőjére kell leképezni. Karakterek maximális száma = 50
notAllowForecast	N	Logikai	Ha igaz, akkor nem hoz létre előrejelzést vagy ütemezést. Az alapértelmezett érték hamis.
MSAQ	N	Logikai	Lehetővé teszi a több képességű ügynöki sorba állítást. Az alapértelmezett érték hamis.
típus	I	Szám	Szolgáltatási várólista típusa. Az alapértelmezett érték 0 (hang). Meglévő szolgáltatásvárólista-típus.
closedHoursRedistributionType		Szám	Munkaidőn kívüli újraelosztás típusa. ▪ 0 = Nincs

- 1 = arányos

Mez	Req?	Típu	Leírás
			▪ 2 = Páros Az alapértelmezett érték 0. Kötelező, ha a típus szolgáltatásvárólista-típushoz tartozik, és a kapcsolat típusa Nem interaktív egyébként nincs használatban.
handlingThreshold		Szám	Kezelési küszöbérték. 0–4320 perc. Az alapértelmezett érték 0. A closed RedistType értéke 1 vagy 2. Ha a closed RedistType értéke nem 1 vagy 2, a handlingThreshold nem lesz használatban.
talkTime		Szám	Átlagos érintkezési idő másodpercben. Nem lehet negatív.
munkaidő		Szám	Átlagos munkaidő másodpercben. Nem lehet negatív.
serviceLevelObjectivePercent		Szám	Százalékos érték 0 és 100 között egy interaktív kapcsolattípussal rendelkező szolgáltatásvárólista esetén. Ha a szolgáltatási várólista Nem interaktív kapcsolattípussal rendelkezik, akkor a rendszer figyelmen kívül hagyja ezt a mezőt. A nem interaktív kapcsolattípusokkal rendelkező szolgáltatási várólisták 100-ra vannak kódolva.
serviceLevelObjectiveSeconds		Szám	Pozitívnak kell lennie az Interaktív kapcsolattípushoz. A rendszer figyelmen kívül hagyja, ha a típus a szolgáltatásvárólista-típushoz tartozik, és a kapcsolat típusa Nem interaktív (null értékre lesz kódolva).
termelékenységSzázalék	N	Szám	Termelékenységi százalék. Az alapértelmezett érték 0.
fteHourPerWeek	N	Szám	Heti FTE óra. Az alapértelmezett érték 0.
breakHoursPerWeek	N	Szám	Heti szünetek. Az alapértelmezett érték 0.
előrejelzésStaffingAdjustmentFactor		Szám	Az ügynökök számának előrejelzési korrekciós tényezője. Az alapértelmezett érték 1,00. A

	tartomány 0,00–10,00.

Mező	Req?	Típus	Leírás
Napok	I	Tömb	Napi információk tömbje. Legalább egy aktív hétköznapnak kell lennie nyitott és záró beállítással. Lásd a Napok mezőket a mezők meghatározásához amelyet a JSON-kimenet napokig tartalmaz.
skillMappings	I	Tömb	Szakértelem-feltérképezési információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatás-üzenetsor és a szakértelem-leképezések kapcsolata nem frissül. Lásd a Szakértelem-leképezési mezők című részt a következők definícióiért: a JSON-kimenet által a szakértelem-leképezésekhez tartalmazott mezők.
assignedDns	I	Tömb	DN-információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatásvárólista és a DN kapcsolat nem frissül. A mezők definícióját lásd: DN mezők amelyet a JSON-kimenet tartalmaz a hozzárendelt DN-ekhez.
virtuális		Logikai	Ha igaz, akkor azt jelzi, hogy ez egy virtuális szolgáltatási várólista.
virtualServices	I	Tömb	Virtuális szolgáltatási információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatás-várólista és a forrás szolgáltatás-várólisták kapcsolata nem frissül. A definíciókat lásd: Virtuális szolgáltatás mezői a JSON-kimenet által a virtuális szolgáltatásokhoz tartalmazott mezők.
scheduledulingOrderParameters	I	Tömb	Az ütemezési sorrend adatainak tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatási várólista-ütemezési prioritások kapcsolata nem frissül.

			A definíciókért lásd: Ütemezési sorrend mezők azon mezők közül, amelyeket a JSON-kimenet tartalmaz a rendelési paraméterek ütemezéséhez.
vacationOrderParameters	I	Tömb	A szabadságrendelési információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatási várólista szabadságprioritási kapcsolata nem frissül. A definíciókért lásd a Munkaszüneti rendelés mezőket azon mezők közül, amelyeket a JSON-kimenet tartalmaz a szabadságrendelési paraméterekhez.
multiSkillGroups	I	Tömb	Több készségcsoport tömbje. Ha nem érhető el, akkor a több képességcsoportra kiterjedő szolgáltatásvárólista-kapcsolat nem frissül. A definíciókért lásd: Több képzettségi csoport mezői azon mezők közül, amelyeket a JSON-kimenet több készségcsoporthoz tartalmaz.
ügynökazonosítók	N	Számtömb	Azon ügynökazonosítók tömbje, amelyek fő szolgáltatási várólistája ez a szolgáltatási várólista (csak a felhőben van hozzáadva – 2016.10-tól kezdve)

Nap mezők

A napok mező a következő mezőket tartalmazza a vasárnap, hétfő, kedd, szerda, csütörtök, péntek és szombat címkékhez:

Mező	Req?	Típus	Leírás
nyitott		Idő	Formátum: HH:MM. Mind a nyitottnak, mind a bezárásnak rendelkeznie kell értékkel, vagy mindkettőnek nullnak kell lennie. A rendszer figyelmen kívül hagyja, ha az aktív érték hamis.

Mez	Req?	Típu	Leírás
bezár		Idő	Formátum: HH:MM. Mind a nyitottnak, mind a bezárásnak rendelkeznie kell értékkel, vagy mindkettőnek nullnak kell lennie. A rendszer figyelmen kívül hagyja, ha az aktív érték hamis.
aktív	I	Logikai	Azt jelzi, hogy a nap aktív-e.

Szakértelem-feltérképezési mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
id	I	Szám	Szakértelem-leképezési azonosító.
elsőbbség	I	Szám	Az érvényes prioritások 0–999, a 0 a legmagasabb. Az alapértelmezett prioritás az 1.

DN mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
id	I	Szám	DN azonosító.
elkezd	I	Idő	A DN indulásának ideje.
vég	I	Idő	A DN befejezésének ideje. Az indítás után kell lennie.
Napok	I	Tömb	A hét kiválasztott napjának tömbje (hétfő címke, kedd, szerda, csütörtök, péntek, szombat, logikai értékkel). Legalább egy készlettel kell rendelkeznie.

Virtuális szolgáltatás mezői

Mező	Req?	Típus	Leírás
id	I	Szám	Szolgáltatássor azonosítója. Ennek a szolgáltatási várólistának a következőnek kell lennie: Ugyanaz a szolgáltatássor-típus.
óraGap	N	Szám	A 9.3(1) WFM kezdődően figyelmen kívül hagyva.
arány	N	Szám	A 9.3(1) WFM kezdődően figyelmen kívül hagyva.

Ütemezési sorrend mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
kritérium	I	Karakterlánc	Ezeket a kritériumokat veszik figyelembe, miközben Ügynök ütemezése szolgáltatáshoz. Ez egy azonosító és nem lokalizált karakterlánc - az alábbiak egyike: maximum_hours_

Mező	Req?	Típus	Leírás
			elérhető, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, helyezés
elsőbbség	I	Szám	Ez a prioritás van hozzárendelve a kritériumokhoz. Egyedülálló.
Növekvő	I	Logikai	Emelkedő/csökkenő értékű. A csökkenő érték alapértelmezett - az érték hamis.

Szabadságrendelés mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
kritérium	I	Karakterlánc	Ezeket a kritériumokat veszik figyelembe a nyaralási prioritások szempontjából. Ez egy azonosító, és nem egy lokalizált karakterlánc - az egyik: company_start_date, department_start_date, rang, min_fte_hours.
elsőbbség	I	Szám	Ez a prioritás van hozzárendelve a kritériumokhoz. Egyedülálló.
Növekvő	I	Logikai	Emelkedő/csökkenő értékű. A csökkenő érték alapértelmezett - az érték hamis.

Több képesség csoportmezői

Mező	Req?	Típus	Leírás
id	I	Szám	Több képzettségi csoport azonosítója.
név		Karakterlánc	Multiskill csoport neve. A POST és a PUT nem használatos. Csak a GET-válasz tartalmazza. Nem üres.
elsőbbség	I	Szám	Az érvényes prioritások 0–999, a 0 a legmagasabb. Az alapértelmezett prioritás az 1.

POST szolgáltatás API válaszmezői

Név	Leírás
azonosító	Szolgáltatássor azonosítója. Egyedülálló. Nem null. Max. számjegyek = 22
szám	Azonosítja a szolgáltatási várólistát a ACD. Nem null. Max. számjegyek = 22
név száma = 50	A szolgáltatási várólista neve. Egyedülálló. Nem üres. Karakterek maximális
acdServerId	ACD kiszolgáló azonosítója. Nem null. Max. számjegyek = 22
elsőbbség	Szolgáltatássor prioritása. Érvényes értékek 0-999. A 0 a legmagasabb prioritás. Az alapértelmezett érték 0. Egyedülálló. Nem null. Max. számjegyek = 22
virtuális alapértelmezett érték hamis. Nem null.	Azt jelzi, hogy virtuális szolgáltatási várólistáról van-e szó. Az
szín	A szolgáltatási várólista HTML-színkódja. Az alapértelmezett érték a "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nem üres. A GET ~/config/color colorCode mezőjére kell leképezni. Karakterek maximális száma = 50
notAllowForecast hamis.	Nem hoz létre előrejelzést vagy ütemezést, ha igaz. Az alapértelmezett érték
MSAQ alapértelmezett érték hamis.	Lehetővé teszi a több készséggel rendelkező ügynökök sorba állítását. Az
típus	Szolgáltatási várólista típusa. Az alapértelmezett érték 0 (hang). Meglévő szolgáltatásvárólista-típus.
typeDesc	Szolgáltatásvárólista-típus neve. Nem
üres. closedHoursRedistributionType	Munkaidőn kívüli újraelosztás típusa. 0 = Nincs 1 = arányos 2 = Páros Az alapértelmezett érték 0. Hozzáadva a WFM 9.2 (1). Az értéket akkor kell megadni, ha a típus a szolgáltatási várólista típushoz tartozik, és a kapcsolat típusa Nem interaktív egyébként
	nincs használatban.
handlingThreshold WFM	A cséplés kezelése. 0–4320 perc. Az alapértelmezett érték 0. Hozzáadva

9.2(1).

Név	Leírás
	A closed RedistType értéke 1 vagy 2, ellenkező esetben ez a mező nem lesz használatban.
talkTime	Átlagos érintkezési idő másodpercben. Nem lehet negatív.
munkaidő	Átlagos munkaidő másodpercben. Nem lehet negatív.
serviceLevelObjectivePercent	Szolgáltatási szint objektív százaléka. 0–100 az érintkező
típusánál	
	Interaktív. A rendszer figyelmen kívül hagyja, ha a típus olyan szolgáltatásvárólista-típushoz tartozik, amelynek kapcsolattípusa
	Nem interaktív (100%-ig lesz kódolva).
serviceLevelObjectiveSeconds	Szolgáltatásiszint-célkitűzés másodpercben. Pozitívnak kell lennie az
érintkezés típusára	
	Interaktív. A rendszer figyelmen kívül hagyja, ha a típus olyan szolgáltatásvárólista-típushoz tartozik, amelynek kapcsolattípusa
	Nem interaktív (null értékre lesz kódolva).
termelékenységSzázalék	Termelékenységi százalék. Az alapértelmezett érték 0.
fteHourPerWeek	Heti FTE óra. Az alapértelmezett érték 0.
breakHoursPerWeek	Heti szünetek. Az alapértelmezett érték 0.
előrejelzésPontossági szint	Előrejelzési pontossági szint.
előrejelzésStaffingAdjustmentFactor	Az ügynökök számának előrejelzési korrekciós tényezője. Az alapértelmezett
érték 1,00.	
	A tartomány 0,00–10,00.
Napok	Napi információk tömbje. Legalább 1 aktív heti napnak kell lennie nyitott és záró beállítással. Hivatkozik
skillMappings	Szakértelem-feltérképezési információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatás-üzenetsor és a szakértelem-leképezések
	kapcsolata nem frissül.
assignedDns	DN-információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatásvárólista és a DN kapcsolat nem frissül.
virtualServices	Virtuális szolgáltatási információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatás-várólista és a forrás szolgáltatás-várólisták kapcsolata nem frissül.

scheduledulingOrderParameters	Az ütemezési sorrend adatainak tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatás

Név	Leírás
	A várólistaütemezési prioritások kapcsolata nem frissül.
vacationOrderParameters akkor a szolgáltatás	A szabadságrendelési információk tömbje. Ha nem érhető el, A Várólista szabadságprioritások kapcsolata nem frissül.
multiSkillGroups érhető el, akkor a szolgáltatás	A több képességgel rendelkező csoport információinak tömbje. Ha nem A várólista és a több képességcsoport közötti kapcsolat nem frissül. Hozzáadva a WFM 9.3 (1).
ügynökazonosítók	Ügynökazonosítók tömbje. Ha egyetlen ügynök sincs fő szolgáltatási várólistaként leképezve, akkor ez a számtömb nem lesz elérhető. Csak a felhőben lett hozzáadva 2016.10-től kezdődően.

POST szolgáltatás API JSON-fájl kérése példa

{
"acdServerId": 2,
"szám: 456, "név:
»Értékesítés«,
"prioritás": 1, "szín":
"#7399BD",
"notAllowForecase": hamis,
"msaq": hamis,
"típus": 0,
"closedHoursRedistributionType": 0,
"handlingThreshold": 0,
"talkTime": 60,
"munkaidő": 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"termelékenységSzázalék": 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,

```
"nap": {
        "Vasárnap":
        {
                "nyitva": "00:00",
                "Bezárás": "23:59", "Aktív" :
                Igaz
        },
        "hétfő":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "kedd":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "szerda":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "csütörtök":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "péntek":
```

```
            {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
            },
            "szombat":
            {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "azonosító": 22,
                "elsőbbségi" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "azonosító": 32,
                "start": "00:00",
                "vége": "10:15",
                "days" : // Legalább egy készlettel kell rendelkeznie
                {
                    "vasárnap" : hamis,
                    "hétfő" : igaz, "kedd" :
                    igaz, "szerda" : igaz,
                    "csütörtök" : igaz,
```

"péntek" : igaz, "szombat" :
hamis
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"azonosító": 22,
"óraGap" : 0,
"arány" : 0
}
],
"scheduledulingOrderParameters" :
[
{
"kritériumok" : maximum_hours_available, "prioritás" : 1,
"növekvő": hamis

},
{
"kritériumok" : minimum_hours_available, "prioritás" : 2,

"növekvő": hamis
{
},
"kritériumok" : maximum_hours_per_week,
"prioritás" : 3,
"növekvő": hamis

{
},
"kritériumok": minimum_hours_per_week,

"prioritás" : 4, "növekvő" :
hamis
},
{
"kritériumok" : rang,
"prioritás" : 5, "növekvő"
: hamis
},
{
"kritériumok" : company_start_date, "prioritás" : 6,
"növekvő": hamis
},
{
"kritériumok" : department_start_date, "prioritás" :
7,
"növekvő": hamis
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"kritériumok" : company_start_date, "prioritás" : 1,
"növekvő": hamis
},
{
"kritériumok" : department_start_date, "prioritás" :
2,
"növekvő": hamis
},
{

"kritériumok" : min_fte_hours, "prioritás" :
3,
"növekvő": hamis
}
],
"agentIds": [65],
"virtuális": igaz
}

Példa POST szolgáltatás API-válasz JSON-fájlra

{
"Azonosító": 6788,
"Szám": 456,
"acdServerId": 2, "név" :
"Értékesítés", "prioritás" :
1, "virtuális" : igaz, "szín"
: "#7399BD",
"notAllowForecast" : hamis, "msaq"
: hamis,
"típus" : 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold" : 0,
"talkTime" : 60,
"munkaidő": 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"termelékenységSzázalék" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,

```
"nap" : {
        "Vasárnap":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "hétfő":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "kedd":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "szerda":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        }, "csütörtök" :
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        }, "péntek" :
        {
                  "nyitva" : "00:00",
```

```
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "szombat":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "azonosító": 22,
                "név" : "szakértelem neve",
                "prioritás" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "azonosító": 32,
                "start": "00:00",
                "vége": "10:15",
                "név" : "név", "szám": 12,
                "days" : // Legalább egy készlettel kell rendelkeznie
                {
                        "vasárnap" : hamis,
                        "hétfő" : igaz, "kedd" :
                        igaz, "szerda" : igaz,
```

"csütörtök" : igaz, "péntek"
: igaz, "szombat" : hamis
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"azonosító": 22,
"név" : "név", "szám": 12,
"óraGap" : 0,
"arány" : 0
}
],
"scheduledulingOrderParameters" :
[
{
"kritériumok" : maximum_hours_available,
"prioritás" : 1,
"növekvő": hamis
},
{
"kritériumok" : minimum_hours_available,
"prioritás" : 2,
"növekvő": hamis
},
{
"kritériumok" : maximum_hours_per_week,
"prioritás" : 3,
"növekvő": hamis

```
            },
            {
                "kritériumok" : minimum_hours_per_week,
                "prioritás" : 4,
                "növekvő": hamis
            },
            {
                "kritériumok" : rang,
                "prioritás" : 5, "növekvő"
                : hamis
            },
            {
                "kritériumok" : company_start_date, "prioritás" : 6,
                "növekvő": hamis
            },
            {
                "kritériumok" : department_start_date, "prioritás" :
                7,
                "növekvő": hamis
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kritériumok" : company_start_date, "prioritás" : 1,
                "növekvő": hamis
            },
            {
                "kritériumok" : department_st "prioritás" :
                2,
```

"növekvő": hamis
},
{
"kritériumok" : min_fte_hours, "prioritás" :
3,
"növekvő": hamis.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"azonosító": 345,
"név" : "többnyelvű",
"elsőbbségi" : 1
},
{
"azonosító": 341,
"név" : "kétnyelvű", "prioritás"
: 2
}
],
"ügynökök": [
35,24,3
]
}

Szolgáltatássor azonosítója API

A Szolgáltatássor-azonosító API lehetővé teszi a szolgáltatási várólisták azonosítását, frissítését vagy törlését.

- GET Service Queue ID API – Ezzel a API használatával információkat kaphat egy szolgáltatás-üzenetsorról.
- PUT szolgáltatásvárólista-azonosító API – Ezzel a API szolgáltatásvárólista frissítéséhez használhatja.
- DELETE Service Queue ID API – Ezzel a API szolgáltatásvárólista törléséhez használhatja.

JEGYZET

A szolgáltatási API-k nem adnak vissza bejelentkezési neveket (e-mail-címeket) az ügynökök számára. Az ügynök- és egyéb bejelentkezési neveket lásd: Felhasználói API: /api/rest/scheduling/user.

SZOLGÁLTATÁSAZONOSÍTÓ LEKÉRÉSE API

Ezzel a API használatával lekérheti a megadott szolgáltatásvárólista részleteit a felhasználó nézetében.

GET szolgáltatásazonosító API protokoll és URI

URL-cím	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Módszer	GET
Engedélyek	WFM felügyelete, ütemezések tervezése, ütemezések szerkesztése

GET szolgáltatásazonosító API Kérés mező

Név	Req?	Típus	Leírás
serviceId	I	Karakterlánc	A lekérni kívánt szolgáltatássor azonosítója.

GET szolgáltatásazonosító API válaszmezők

Mező	Leírás
azonosító	Szolgáltatássor azonosítója. Egyedülálló. Nem null.
szám	Azonosítja a szolgáltatási várólistát a ACD. Egyedülálló. Nem null.
acdServerId	ACD kiszolgáló azonosítója. Szükséges. Nem null.
név	A szolgáltatási várólista neve. Egyedülálló. Nem üres.
elsőbbség	Szolgáltatássor prioritása. Érvényes értékek 0-999. A 0 a legmagasabb prioritás. Az alapértelmezett érték 0. Egyedülálló. Nem null.
virtuális	Azt jelzi, hogy van-e virtuális szolgáltatási várólista. Az alapértelmezett érték hamis. Nem null.
szín	A szolgáltatási várólista HTML-színkódja. Az alapértelmezett érték a "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nem üres. Le kell képezni a colorCode mezőre inGET ~/config/color
notAllowForecast	Nem hoz létre előrejelzést vagy ütemezést, ha igaz. Az alapértelmezett érték hamis.
MSAQ	Lehetővé teszi a több képességű ügynöki sorba állítást. Az alapértelmezett érték hamis.
típus	Szolgáltatási várólista típusa. Az alapértelmezett érték 0 (hang). Meglévő szolgáltatásvárólista-típus.
typeDesc	Szolgáltatásvárólista-típus neve. Nem üres.
shrinkageScenarioId	Zsugorodási forgatókönyv azonosítója.
closedHoursRedistributionType	Munkaidőn kívüli újraelosztás típusa. 0 = nincs, 1 = arányos, 2 = Egyenletes. Az alapértelmezett érték 0. Hozzáadva WFM 9.2 (1). kötelezőhez, ha a típus a szolgáltatási várólista típusához tartozik, és a kapcsolat típusa Nem interaktív egyébként nincs használatban. Kötelező, ha a típus a szolgáltatási várólista típushoz tartozik, és a kapcsolat típusa Nem interaktív egyébként nincs használatban.
handlingThreshold	0-4320 perc. Az alapértelmezett érték 0. Hozzáadva WFM 9.2 (1). Kötelező, ha closedRedistType 1 vagy 2 még nincs használatban.
talkTime	Átlagos érintkezési idő másodpercben. Nem lehet negatív.

Mező	Leírás
munkaidő	Átlagos munkaidő másodpercben. Nem lehet negatív.
serviceLevelObjectivePercent a típus szolgáltatáshoz tartozik	0–100 az Interaktív kapcsolattípusnál. Figyelmen kívül hagyva, ha várólistatípus Nem interaktív kapcsolattípussal (100%-ra lesz kódolva).
serviceLevelObjectiveSeconds hagyva, ha a típus a következő:	Pozitívnak kell lennie az Interaktív kapcsolattípushoz. Figyelmen kívül szolgáltatási várólistatípus Nem interaktív kapcsolattípussal (null értékre lesz kódolva).
termelékenységSzázalék	Az alapértelmezett érték 0.
fteHourPerWeek	Az alapértelmezett érték 0.
breakHoursPerWeek	Az
alapértelmezett érték 0. előrejelzésPontossági szint	
előrejelzésStaffingAdjustmentFactor érték 1,00.	Az ügynökök számának előrejelzési korrekciós tényezője. Az alapértelmezett A tartomány 0,00–10,00.
Napok	Napi információk tömbje. Legalább egy aktív heti napnak kell lennie, nyitott és záró beállítással.
skillMappings	Szakértelem-feltérképezési információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatás-üzenetsor és a szakértelem-leképezések
	kapcsolata nem frissül.
assignedDns	DN-információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatásvárólista és a DN kapcsolat nem frissül.
virtualServices	Virtuális szolgáltatási információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatás-várólista és a forrás szolgáltatás-várólisták kapcsolata nem frissül.
scheduledulingOrderParameters szolgáltatás	Az ütemezési sorrend adatainak tömbje. Ha nem érhető el, akkor a A várólistaütemezési prioritások kapcsolata nem frissül.
vacationOrderParameters szolgáltatás	A szabadságrendelési információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a A Várólista szabadságprioritások kapcsolata nem frissül.

Mező	Leírás
multiSkillGroups érhető el, akkor a szolgáltatás	A több képességgel rendelkező csoport információinak tömbje. Ha nem A várólista és a több képességcsoport közötti kapcsolat nem frissül. Hozzáadva WFM 9.3 (1).
ügynökazonosítók	Ügynökazonosítók tömbje. Ha egyetlen ügynök sincs fő szolgáltatási várólistaként leképezve, akkor ez a számtömb nem lesz elérhető. Csak a felhőben lett hozzáadva 2016.10-től kezdődően.

Példa GET szolgáltatásazonosítóra API válasz JSON-fájlra


```
{
        "Azonosító": 6788,
        "szám" : 456, "név" :
        "értékesítés", "prioritás" :
        1, "virtuális" : igaz, "szín"
        : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : hamis, "msaq"
        : hamis,
        "típus" : 0,
        "closedRedistType" : 0,
        "handlingThresh" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "munkaidő": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "termelékenységSzázalék" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastPrecisionLevel" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "nap" : {
```

"Vasárnap":
{
"nyitva" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
"hétfő":
{
"nyitva" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
"kedd":
{
"nyitva" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
"szerda":
{
"nyitva" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
"csütörtök":
{
"nyitva" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
"péntek":
{

```
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
            },
            "szombat":
            {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "név": "5000.SimSG1", "id" :
                22,
                "elsőbbségi" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "azonosító": 32,
                "név": "SGdn", "szám": 1,
                "start": "00:00",
                "vége": "10:15",
                "days" : // Legalább egy készlettel kell rendelkeznie
                {
                    "vasárnap" : hamis,
                    "hétfő" : igaz, "kedd"
                    : igaz,
```

```
                "szerda" : igaz,
                "csütörtök" : igaz,
                "péntek" : igaz,
                "szombat" : hamis
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "azonosító": 22,
            "név": "SimSG1", "szám": 1,
            "óraGap" : 0,
            "arány" : 0
        }
    ],
    "scheduledulingOrderParameters" :
    [
        {
            "kritériumok" : maximum_hours_available,
            "prioritás" : 1,
            "növekvő": hamis
        },
        {
            "kritériumok" : minimum_hours_available,
            "prioritás" : 2,
            "növekvő": hamis
        },
        {
            "kritériumok" : maximum_hours_per_week,
            "prioritás" : 3,
```

```
                "növekvő": hamis
            },
            {
                "kritériumok" : minimum_hours_per_week,
                "prioritás" : 4,
                "növekvő": hamis
            },
            {
                "kritériumok" : rang,
                "prioritás" : 5, "növekvő"
                : hamis
            },
            {
                "kritériumok" : company_start_date, "prioritás" : 6,
                "növekvő": hamis
            },
            {
                "kritériumok" : department_start_date, "prioritás" :
                7,
                "növekvő": hamis
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kritériumok" : company_start_date, "prioritás" : 1,
                "növekvő": hamis
            },
            {
                "kritériumok": department_start_date,
```

"prioritás" : 2, "növekvő" :
hamis
},
{
"kritériumok" : min_fte_hours, "prioritás" :
3,
"növekvő": hamis.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"azonosító": 345,
"név" : "többnyelvű",
"elsőbbségi" : 1
},
{
"azonosító": 341,
"név" : "kétnyelvű", "prioritás" :
2
}
],
"ügynökök": [
35,24,3
]
}

PUT szolgáltatásazonosító API

A PUT szolgáltatásazonosító API használatával frissítheti a szolgáltatásvárólistát.

PUT szolgáltatásazonosító API protokoll és URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Módszer	PUT
Paraméterek	Lásd alább
Engedélyek	A WFM adminisztrálása

Paraméterek

Mező	Req?	Típus	Leírás
serviceId	I	Karakterlánc	A frissíteni kívánt szolgáltatássor azonosítója.

PUT szolgáltatásazonosító API kérésmezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
szám	N	Karakterlánc(22)	Azonosítja a szolgáltatási várólistát a ACD. A mező értéke figyelmen kívül hagyva a PUT-ban. Egyedülálló. Nincs használatban. Nem null.
név	I	Karakterlánc(50)	A szolgáltatási várólista neve. Egyedülálló. Nem üres.
acdServerId	I	Szám (22)	ACD-kiszolgáló azonosítója. Nem null.
elsőbbség	I	Szám (22)	Szolgáltatássor prioritása. Az érvényes értékek: 0–999. A 0 a legmagasabb prioritás. Az alapértelmezett érték 0. Egyedülálló. Nem null.
szín	N	Karakterlánc(50)	A szolgáltatási várólista HTML-színkódja. Az alapértelmezett érték a "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nem kötelező. Nem üres. Le kell képezni az inGET colorCode mezőjére ~/config/color.
notAllowForecast	N	Logikai	Nem hoz létre előrejelzést vagy ütemezést, ha igaz.

Szolgáltatási sor azonosítója API | PUT

Az alapértelmezett érték hamis.

Mező	Req?	Típus	Leírás
MSAQ	N	Logikai	Lehetővé teszi a több képességű ügynöki sorba állítást. Alapértelmezések téves.
típus	I	Szám	Szolgáltatási várólista típusa. Az alapértelmezett érték 0 (hang). Meglévő szolgáltatásvárólista-típus.
closedHoursRedistributionType		Szám	Munkaidőn kívüli újraelosztás típusa. 0 = nincs, 1 = arányos, 2 = páros. Az alapértelmezett érték 0. Hozzáadva a WFM 9.2 (1). Kötelező, ha a típus Szolgáltatásvárólista-típushoz a következő kapcsolattípussal: Nem interaktív egyéb nincs használatban.
shrinkageScenarioId	N	Szám	Zsugorodási forgatókönyv azonosítója
handlingThreshold	I	Szám	0–4320 perc. Az alapértelmezett érték 0. Hozzáadva WFM 9.2 (1). Kötelező, ha zárva vanRedistType 1 vagy 2 egyébként nincs használatban.
talkTime		Szám	Átlagos érintkezési idő másodpercben. Nem lehet Negatív.
munkaidő		Szám	Átlagos munkaidő másodpercben. Nem lehet Negatív.
serviceLevelObjectivePercent		Szám	0–100 az Interaktív kapcsolattípusnál. Figyelmen kívül hagyja Ha a típus a Szolgáltatásvárólista-típushoz tartozik, írja be a következőt: Kapcsolat típusa Nem interaktív (kódolt lesz 100% -ra.
serviceLevelObjectiveSeconds		Szám	Pozitívnak kell lennie az érintkezés típusára Interaktív. Figyelmen kívül hagyva, ha a típus szolgáltatáshoz tartozik várólistatípus Nem - kapcsolattípussal Interaktív (null értékre lesz kódolva).
termelékenységSzázalék	N	Szám	Az alapértelmezett érték 0.

fteHourPerWeek	N	Szám	Az alapértelmezett érték 0.

Mező	Req?	Típus	Leírás
breakHoursPerWeek		Szám	Az alapértelmezett érték 0.
virtuális		Logikai	Virtuális szolgáltatás.
előrejelzésStaffingAdjustmentFactor		Szám	Előrejelzési korrekciós tényező a következők számára: Ügynökök. Az alapértelmezett érték 1,00. Tartomány 0,00–10,00
Napok	I	Tömb	Napi információk tömbje. Legalább 1-nek kell lennie Aktív hét napja nyitott és záró beállítással
skillMappings	N	Tömb	Szakértelem-feltérképezési információk tömbje. Ha nem elérhető, majd a képességhez tartozó szolgáltatás-várólista A leképezési kapcsolat nem frissül.
assignedDns	N	Tömb	DN-információk tömbje. Ha nem érhető el, akkor a szolgáltatásvárólista és a telefonszám kapcsolata nem lesz frissíteni kell.
virtualServices	N	Tömb	Virtuális szolgáltatási információk tömbje. Ha nem elérhető, majd a szolgáltatás várólistája a forráshoz A szolgáltatás-szolgáltatási várólisták kapcsolata nem lesz frissíteni kell.
scheduledulingOrderParameters	N	Tömb	Az ütemezési sorrend adatainak tömbje. Ha nem elérhető, majd a szolgáltatási sor ütemezése A prioritások kapcsolata nem frissül.
vacationOrderParameters	N	Tömb	A szabadságrendelési információk tömbje. Ha nem elérhető, majd a szolgáltatási várólista vakáció A prioritások kapcsolata nem frissül.
multiSkillGroups	N	Tömb	A több képességgel rendelkező csoport információinak tömbje. Ha nem Elérhető, majd a szolgáltatási várólista a Multiskill A csoportkapcsolat nem frissül. Ha a a megadott több képzettségi csoport azonosítója vagy nem

létezik vagy nem tartalmazza ezt a szolgáltatási várólistát, akkor

egy noop csak arra a multiskill csoport bejegyzésre.

A többi érvényes továbbra is frissül.

Mező	Req?	Típus	Leírás
			A szolgáltatási várólistához társított meglévő képességcsoportok prioritása nem változik, ha a több képességcsoport adatai nem szerepelnek a PUT-ban. Hozzáadva a WFM 9.3 (1).
ügynökazonosítók	N	Szám tömb	Ügynökazonosítók tömbje. Ha egyetlen ügynök sincs fő szolgáltatási várólistaként leképezve, akkor ez a számtömb nem lesz elérhető. Csak a felhőben lett hozzáadva 2016.10-től kezdődően.

PUT szolgáltatásazonosító API Példa szolgáltatás JSON-fájljára


```
{
        "acdServerId": 2,
        "szám" : 456, "név" :
        "értékesítés", "prioritás" :
        1, "szín" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : hamis, "msaq"
        : hamis,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "munkaidő": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "termelékenységSzázalék" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,
```

```
"nap" : {
        "Vasárnap":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "hétfő":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "kedd":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "szerda":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "csütörtök":
        {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        "péntek":
```

```
            {
                "nyitva" : "00:00",
                "Bezárás" : "23:59",
            "aktív" : igaz
            },
            "szombat":
            {
                "nyitva" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "azonosító": 22,
                "előbbségi" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "azonosító": 32,
                "start": "00:00",
                "vége": "10:15",
                "days" : // Legalább egy készlettel kell rendelkeznie
                {
                    "vasárnap" : hamis,
                    "hétfő" : igaz, "kedd" :
                    igaz, "szerda" : igaz,
                    "csütörtök" : igaz,
```

"péntek" : igaz, "szombat" :
hamis
}
}
],
"virtuális": true,
"virtualServices" : [
{
"azonosító": 8,
"Mennyiség": 5020,
"acdServerId": 2, "név":
"SimSG1", "prioritás": 0,
"virtuális": hamis, "szín":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"type": 0, "typeDesc":
"Hang", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"scheduledulingOrderParameters" :
[
{
"kritériumok" : maximum_hours_available,
"prioritás" : 1,
"növekvő": hamis

```
                    },
                    {
                        "kritériumok" : minimum_hours_available,
                        "prioritás" : 2,
                        "növekvő": hamis
                    },
                    {
                        "kritériumok" : maximum_hours_per_week,
                        "prioritás" : 3,
                        "növekvő": hamis
                    },
                    {
                        "kritériumok" : minimum_hours_per_week,
                        "prioritás" : 4,
                        "növekvő": hamis
                    },
                    {
                        "kritériumok" : rang,
                        "prioritás" : 5, "növekvő"
                        : hamis
                    },
                    {
                        "kritériumok" : company_start_date, "prioritás" : 6,
                        "növekvő": hamis
                    },
                    {
                        "kritériumok" : department_start_date, "prioritás" :
                        7,
                        "növekvő": hamis
                    },
                ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "kritériumok" : company_start_date, "prioritás" : 1,
                "növekvő": hamis
        },
        {
                "kritériumok" : department_start_date, "prioritás" :
                2,
                "növekvő": hamis
        },
        {
                "kritériumok" : min_fte_hours, "prioritás" :
                3,
                "növekvő": hamis.
        }
],
"multiSkillGroups": [
        {
            "azonosító": 345,
                    "elsőbbségi" : 1
        },
        {
            "azonosító": 341,
                    "elsőbbségi" : 2
        }
],
"agentIds": [
                        35,24,3
]
```

}

DELETE Service Queue ID API

Használja a DELETE szolgáltatásazonosító API egy szolgáltatási várólista törléséhez.

Ez a API nem teszi lehetővé egy szolgáltatásvárólista törlését, ha arra továbbra is hivatkozik egy munkafolyamat-szabály feltétele (ez a kódban van kényszerítve).

DELETE szolgáltatásazonosító API protokoll és URI

URL-cím	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Módszer	TÖRÖL
Paraméterek	Szolgáltatási várólista
Engedélyek	WFM felügyelete, ütemezések tervezése, ütemezések szerkesztése

DELETE szolgáltatásazonosító API kérésmező

Név	Req?	Típus	Leírás
serviceId	I	Karakterlánc	A törölni kívánt szolgáltatási várólista azonosítója.

Műszakok ügynökönként API

A Műszakok ügynök szerint API lehetővé teszi egy ügynök részletes ütemezési információinak lekérését.

Műszakok ügynök API protokoll szerint és URI

URI	/api/rest/ütemezés/ütemezés/tevékenység/részlet/by/agent/{agentId}
Módszer	GET
Engedélyek	Ütemezések tervezése
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

JEGYZET

Ha olyan napra kér információt, amelyre az ügynök nincs ütemezve, a rendszer a kért napot adja vissza egy üres tömbbel a scheduledActivities **számára**.

Műszakok ügynök API kérésmezők szerint

Név	Req?	Típus	Leírás
Ügynökazonosító	I	Szám	A WFM ügynökazonosító, akitől le kell kérni az ütemezési információkat. Alapértelmezett = nincs. Használja az ügynököt API az ügynökazonosító lekéréséhez.
fromDate	I	Dátum	Az ügynökütemezési információk lekérésének kezdő dátuma. Alapértelmezett = nincs. Formátum: ÉÉÉÉ-HH-NN.
toDate	I	Dátum	Az ügynökütemezési információk lekérésének záró dátuma. Alapértelmezett = nincs.

Név	Req?	Típus	Leírás
			Formátum: ÉÉÉÉ-HH-NN.

Műszakok ügynök API válasz mezők szerint

Név	Leírás
Ügynökazonosító	WFM Ügynökazonosító. Alapértelmezett = nincs.
employeeId	Az ügynök alkalmazotti azonosítója.
Ügynök időzónája	Az ügynök UTC időzóna-azonosítója. Alapértelmezett = nincs. **PÉLDA-06** :00 **JEGYZET** Ez az ügynök megjelenítési időzónája, amely a helyi idő. Az adatok a bérlői időzónában megadott dátum alapján lesznek visszaadva. Az éjfélig tartó tevékenységek nem csonkolódnak a nap végén. Ehelyett a WFM a bérlői időzónában kiválasztott nap bármely részét tartalmazó összes tevékenység teljes tevékenységét adja vissza. Ha például október 9-én küld be egy tevékenységet, amely október 10-ig tart, akkor a teljes tevékenységre vonatkozóan megkapja az eredményeket.
Tevékenység típusa	Az ügynöki tevékenység típusa: ▪ feladat ▪ elérhető ▪ törik ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ kivétel ▪ in_service

Név	Leírás
	▪ in_service_msg ▪ ebéd ▪ not_available ▪ túlóra ▪ overtime_msg ▪ projekt Alapértelmezet t = nincs.
Tevékenység részleteinek neve	A tevékenység neve. Alapértelmezett = nincs.
Tevékenység kezdési ideje	UNIX-időbélyeg az időköz kezdési időpontjához. Alapértelmezett
= nincs. Tevékenység befejezési időpontja	UNIX-időbélyeg az intervallum befejezési idejéhez.
Alapértelmezett = nincs. Fizetett	Azt jelzi, hogy a tevékenység fizetett-e. Alapértelmezett = nincs.
activityMetadata	Meghatározza a tevékenység metaadatmezőjét.

Műszakok ügynök API JSON bemeneti és kimeneti mezők szerint

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Beviteli mezők

Név	Req?	Leírás
Ügynökazonosító	I	A WFM ügynökazonosító, akitől le kell kérni az ütemezési információkat. Alapértelmezett = nincs. Használja az ügynököt API az ügynökazonosító lekéréséhez.
fromDate	I	Az ügynökütemezési információk lekérésének kezdő dátuma. Alapértelmezett = nincs. Formátum: ÉÉÉÉ-HH-NN.
toDate	I	Az ügynökütemezési információk záró dátuma

Név	Req?	Leírás
		lekért. Alapértelmezett = nincs. Formátum: ÉÉÉÉ-HH-NN.

Kimeneti mezők

Név	Req?	Leírás
Ügynökazonosító	I	WFM Ügynökazonosító. Alapértelmezett = nincs.
Ügynök időzónája	I	Az ügynök UTC időzóna-azonosítója. Alapértelmezett = nincs. **PÉLDA** -06:00
Tevékenység típusa	I	Az ügynöki tevékenység típusa: ▪ feladat ▪ elérhető ▪ törik ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ kivétel ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ ebéd ▪ not_available ▪ túlóra ▪ overtime_msg ▪ projekt Alapértelmezett = nincs.
Tevékenység részleteinek neve	I	A tevékenység neve. Alapértelmezett = nincs.

Név	Req?	Leírás
Tevékenység kezdési ideje	I	UNIX-időbélyeg az időköz kezdési időpontjához. Alapértelmezett = nincs.
Tevékenység befejezési időpontja	I	UNIX-időbélyeg az intervallum befejezési idejéhez. Alapértelmezett = nincs.
Fizetett	I	Azt jelzi, hogy a tevékenység fizetett-e. Alapértelmezett = nincs.

Tevékenységkimenet éjféli műszakban dolgozó ügynökök számára

Ennek a API bemeneti dátumtartománya az ügynök műszakdátumán alapul. A tevékenységek nem szerepelnek a kimenetben, ha az ügyintéző műszakja a dátumtartomány kezdete előtt kezdődik. Ha azonban az ügynök műszakja a dátumtartományon belül kezdődik és azon túlnyúlik, az ügynök tevékenységei szerepelnek a kimenetben.

PÉLDA

A jelentési dátum tartománya július 2. és július 4. között van.

- Ha egy ügynöknek július 1-jén kezdődő éjféli műszakja van, és július 2-án vannak tevékenységei, akkor az ügynök július 2-i tevékenységei nem térnek vissza.
- Ha egy ügynöknek július 4-én kezdődik éjféli műszakja, és július 5-én vannak tevékenységek, akkor a július 5-i tevékenységek visszatérnek, még akkor is, ha a kiválasztott dátumtartományon kívül zajlanak.

Váltás ügynök API JSON-fájl szerint Példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
            "dátum": "2016-07-15",
            "ütemezettTevékenységek": [
                {
                    "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Nem érhető el", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"fizetett": hamis
},
{
"activityType": "lunch",
"activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Lunch", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"fizetett": hamis
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"fizetett": hamis
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"fizetett": hamis
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel":
"Használatban", "activityDetailName": "5000.SimSG1",

"startTime": 1468605600000,
"endTime": 1468634400000,
"fizetett": igaz
},
{
"activityType": "not_available",
"activityTypeLabel": "Nem érhető el",
"activityDetailName": null, "startTime":
1468634400000,
"endTime": 1468645200000,
"fizetett": hamis
}
]
},
{
"dátum": "2016-07-16",
"ütemezettTevékenységek": [
{
"activityType": "not_available",
"activityTypeLabel": "Nem érhető el",
"activityDetailName": null, "startTime":
1468645200000,
"endTime": 1468731600000,
"fizetett": hamis
}
]
}
]
}

Egynévjegyes exportálási

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

Jegyzőkönyv és URI

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

Egyetlen névjegy letöltése

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

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

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

Példa válaszra

Az alábbi példa egy POST-választ mutat be:

{
"kódolás": "true"
}

Szakértelem-

A Szakértelem-feltérképezés API segítségével szakértelem-leképezéseket hozhat létre és azonosíthat.

- GET Skill Mapping API – Ezzel a API a szakértelem-leképezések listájának lekéréséhez.
- POST Skill Mapping API – Ezzel a API szakértelem-leképezés létrehozására használhatja.

JEGYZET

A Skill Mapping API-k nem adnak vissza bejelentkezési neveket (e-mail-címeket) az ügynökök számára. Az ügynök- és egyéb bejelentkezési neveket lásd: Felhasználói API: /api/rest/scheduling/user.

GET készségtérképezés API

A GET Skill Mapping API használatával hatókörszabályok alapján lekérheti a hívó számára látható összes szakértelem-leképezés listáját.

GET Skill Mapping API protokoll és URI

URI	/api/rest/ütemezés/skillMapping
Módszer	GET
Engedélyek	Ütemezések szerkesztése, üzenetek kezelése, WFM felügyelete

GET szakértelem-leképezési API kérésmezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
mainViewOnly	N	Logikai	Az alapértelmezett érték hamis (az összes képzettség-hozzárendelést visszaadja). Ha igaz, csak azokat a szakértelem-leképezéseket adja vissza, amelyek a hívó fő nézetében vannak.

GET Skill Mapping API JSON-fájl példa

```
[
    {
```

```
            "id" : szám,
            "név" :
            karakterlánc
        }
        ...
]
```

POST képességek feltérképezése API

A POST Skill Mapping API használatával hozzon létre egy szakértelem-leképezést a skillMapping összegző adataival. Ez a API csak a "Rendszergazda" szerepkörrel rendelkező felhasználók számára érhető el. Az újonnan hozzáadott skillMapping a felhasználó összes aktuális nézetéhez hozzá lesz adva.

POST készségtérképezés API Procotol/URI

URI	/api/rest/ütemezés/skillMapping
Engedélyek	A WFM adminisztrálása
Módszer	POST
Paraméterek	Nincs

POST Skill Mapping API JSON-fájl példák

Kérelem formátuma

```
{
        "név": karakterlánc,
        "agents" : //Opcionális címke, ha nem érhető el skillMapping/agent mapping nem frissül
        [
            {
                "id" : szám
            },
            ...
        ]
```

```
        "services" ://Optional címke, ha nem érhető el, a szolgáltatásleképezések nem frissülnek
        [
                {
                        "id" : szám, "prioritás" : szám


                },
                ...
        ]
}
```

Válasz formátuma

```
{
        "id" : szám, "név" :
        karakterlánc,
        "ügynökök" :
        [
                {
                        "id" : szám, "szám" :
                        karakterlánc, "vezetéknév" :
                        karakterlánc, "utónév" :
                        karakterlánc
                },
                ...
        ]
        "szolgáltatáso
        k": [
                {
                        "id" : szám, "szám" :
                        szám, "név" :
                        karakterlánc, "prioritás"
                        : szám
```

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

Szakértelem-feltérképezési azonosító API

A Szakértelem-feltérképezési azonosító API lehetővé teszi a szakértelem-hozzárendelések azonosítását, frissítését vagy törlését.

- SZAKÉRTELEM-leképezési azonosító lekérése – Ezzel a API használatával információkat kaphat a szakértelem-leképezésről.
- PUT Skill Mapping ID – Ezzel a API használhatja a szakértelem-leképezés frissítését.
- Szakértelem-leképezési azonosító TÖRLÉSE – Ezzel a API képességleképezést törölhet.

JEGYZET

A Skill Mapping API-k nem adnak vissza bejelentkezési neveket (e-mail-címeket) az ügynökök számára. Az ügynök- és egyéb bejelentkezési neveket lásd: Felhasználói API: /api/rest/scheduling/user.

SZEREZZE BE a készségleképezési azonosítót API

A GET Skill Mapping ID API használatával lekérheti a skillMapping részleteit egy skillMapping azonosító alapján. Ez a API csak rendszergazdai vagy felügyelői szerepkörrel rendelkező felhasználók számára érhető el.

GET képességleképezési azonosító API protokoll és URI

URI	/api/rest/schedulеduling/skillMapping/{skillMappingId}
Módszer	GET
Engedélyek	Ütemezések megtekintése, felügyelet WFM
Paraméterek	Nincs

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON

```
{
"id" : szám, "név" :
    karakterlánc,
        "ügynökö
        k": [
```

```
{
```

```
                "id" : szám, "szám" :
                karakterlánc,
                "vezetéknév" :
                karakterlánc,
                "utónév" :
                karakterlánc
            },
            ...
        ]
        "szolgáltat
        ások": [
            {
                "id" : szám, "szám" :
                szám, "név" :
                karakterlánc,
                "prioritás" : szám
            },
            ...
        ]
}
```

PUT képességleképezési azonosító API

A PUT Skill Mapping ID API segítségével frissítheti a szakértelem-feltérképezés részleteit egy szakértelem-leképezési azonosító és a hozzá társított összegzés vagy ügynökök megadásával. Ez a API csak a "Rendszergazda" szerepkörrel rendelkező felhasználók számára érhető el.

PUT készségleképezési azonosító API protokoll és URI

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

Módszer	PUT
Engedélyek	A WFM adminisztrálása
Paraméterek	Nincs

PUT képességleképezési azonosító API Szakértelem-leképezési azonosító JSON-példa

```
{
        "név": karakterlánc,
        "agents" ://Optional címke, ha nem érhető el skillMapping/agent mapping nem frissül
        [
                {
                        "id" : szám "szám" :
                        karakterlánc
                        "vezetéknév" : karakterlánc //opcionális
                        "firstName" : karakterlánc //opcionális
                        "acdIdName" : karakterlánc
                        //opcionális "név" : karakterlánc
                        //opcionális "_name" : karakterlánc
                        //opcionális "_id" : karakterlánc
                },      //opcionális
                ...
         ]
        "services" ://Optional címke, ha nem érhető el, a szolgáltatásleképezések nem frissülnek
        [
                {
                        "id" : szám, "prioritás" : szám
                        "szám": 5020, //opcionális "név":
                        "SimSG1", //opcionális
                },
```

```
                    ...
            ]
}
```

TÖRÖLJE a képességleképezési azonosítót API

A DELETE Skill Mapping ID API használatával szakértelem-feltérképezési azonosító megadásával eltávolíthatja a szakértelem-feltérképezés részleteit. Ez a API csak a "Rendszergazda" szerepkörrel rendelkező felhasználók számára érhető el.

DELETE képességleképezési azonosító API protokoll és URI

URI	/api/rest/scheduleduling/skillMapping/{skillMappingId}
Módszer	TÖRÖL
Engedélyek	A WFM adminisztrálása
Paraméterek	Nincs

Beszéd slágerek API

Ezen API használatával lekérheti az Analytics beszédlekéréseinek listáját.

A beszéd eléri API protokollt és URI

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

Beszédtalálatok API válaszmezők

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

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

Példa beszédtalálatokra API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


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

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

Földmérési konfiguráció API

Ezzel a API használhatja QM földmérési konfigurációs információk lekéréséhez.

Földmérési konfigurációs API protokoll és URI

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

Földmérési konfigurációs API válaszmezők

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

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

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

Példa földmérési konfigurációra API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


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

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

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

Felmérés azonosítója API

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

Felmérési azonosító API protokoll és URI

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

Felmérésazonosító API válaszmezők

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

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

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

Példa földmérési azonosítóra API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


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

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

Szöveges találatok API

Ezen API használatával lekérheti az Analytics szöveges lekéréseinek listáját.

A szöveg eléri API protokollt és URI

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

Szövegtalálatok API válaszmezők

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

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

Példa szöveges találatokra API JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


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

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

Átirat exportálási API

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

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

Átirat exportálása API protokoll és URI

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

Átirat exportálási API kérési mezői

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

Átirat exportálása API CURL fájl példa

Az alábbi példa egy formázott CURL-kérést mutat be.

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

Felhaszn

A Felhasználói API használatával lekérheti a felhasználók listáját.

Felhasználói API protokoll és URI

URI	/api/rest/ütemezés/felhasználó
Módszer	GET

Felhasználói API kérési mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
acdId	N	Karakterlánc	Adja vissza az ügynökhöz csatolt felhasználót az egyező acdId azonosítóval.

GET User API JSON példa

```
[
        {
                "aktív": logikai érték, "firstName":
                karakterlánc, "lastName": karakterlánc,
                "id": szám, // a felhasználó azonosítója

        }
        ...
]
```

WHIT API

A WFM Historical Import Template (WHIT) API lehetővé teszi az előzményadatok átalakítását egy CSV fájlból *_ServiceHistorical.SERVICE fájlkészletté a Generic Interface Services (GIS) API által várt formátumban. A saját adatkiszolgálójukat üzemeltető bérlők futtathatják a WHIT-API GIS-fájlok létrehozásához és feltöltéséhez a felhőbe.

A WHIT API kapcsolatos további információkért tekintse meg a *Webex WFO adatimportálási referencia útmutatót*.

> **JEGYZET**
> A WHIT API nem működik olyan bérlőkkel, akik a Cisco által a felhőben üzemeltetett adatkiszolgálót használnak, mert ezek a bérlők nem férnek hozzá az adatkiszolgálóhoz.

WHIT API protokollok és URI

Feltöltési protokoll

Ez a API lehetővé teszi a WHIT-fájlok feltöltését az alapértelmezett mezőleképezések használatával.

URI	/api/upload/historyData
Paraméterek	acdServerId - a ACD azonosítója Kiszolgáló időzónája – "UTC" vagy "TENANT" (alapértelmezés szerint bérlő)
Módszer	POST
Engedélyek	Szolgáltatásfelhasználó tömeges importálása
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Importálási protokoll

Ez a API lehetővé teszi a JSON-fájl mezőleképezésekkel való importálását.

URL-cím	/api/rest/fileimport/historicalData
Paraméterek	acdServerId - a ACD azonosítója Kiszolgáló időzónája – "UTC" vagy "TENANT" (alapértelmezés szerint bérlő)
Módszer	POST
Engedélyek	Szolgáltatásfelhasználó tömeges importálása
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

WHIT API kérési mezők

A WHIT importálási API alapértelmezett oszlopai a következők:

Mező	Req?	Típus	Leírás
félbehagyott hívások	N	Szám	Az ebben az időszakban ezen a napon megszakított hívások teljes száma. Ha ez az oszlop nincs megadva, a rendszer 0 (nulla) értéket használ.
ASA	N	Szám	Átlagos válaszadási sebesség (ASA) másodpercben ebben az időszakban ezen a napon.
avgACWTime	I	Szám	A hívás utáni munka (ACW) átlagos ideje másodpercben kifejezve az ebben az időszakban kezelt összes hívásra vonatkozóan, beleértve az ebben az időszakban kezelt hívásokkal töltött időt és a más időszakokban eltöltött időt. **PÉLDA** Ha ebben az időszakban csak egy hívást kapott, és 45 percig ACW állapotban volt, akkor az átlagos beszélgetési idő 45/1 perc = 45 perc = 2700 másodperc lesz

avgTalkTime	I	Szám	Az összes hívás átlagos beszélgetési ideje másodpercben kifejezve

WHIT API

Mező	Req?	Típus	Leírás
			Amelyeket ebben az időszakban kezeltek, beleértve az ebben az időszakban kezelt hívásokra fordított összes időt és a más időszakokban eltöltött időt. **PÉLDA** Ha ebben az időszakban csak egy hívást kapott, és az 45 perc hosszú volt, akkor az átlagos beszélgetési idő 45/1 perc = 45 perc = 2700 másodperc lesz
contactsInQueue	N	Szám	A sorban álló kapcsolatok maximális száma. Csak nem interaktív várólisták esetén alkalmazható.
dátum	I	Dátum	Dátum az alábbi formátumok egyikében: ▪ ÉÉÉÉ-HH-nn ▪ ÉÉÉÉ/HH/DD ▪ HH/NN/ÉÉÉÉ (csak akkor támogatott, ha API keresztül importál, a WHIT eszközzel nem, mert nem tudunk különbséget tenni a HH/NN/ÉÉÉÉ és a NN/HH/ÉÉÉÉ között) ▪ NN/HH/ÉÉÉÉ (csak akkor támogatott, ha API keresztül importál, a WHIT eszközzel nem, mert nem tudunk különbséget tenni a HH/NN/ÉÉÉÉ és a NN/HH/ÉÉÉÉ között)
kezelt hívások	I	Szám	Az ebben az időszakban ezen a napon feldolgozott hívások teljes száma.
occupancyRatio	N	Szám	A szolgáltatás kihasználtsági aránya (0 és 100 közötti egész számként) ebben az időszakban ezen a napon.
periódus	I	Karakterlánc	A nap időszaka. Formátum: HH:MM.
qtyOfAgents	N	Szám	Az ebben az időszakban szolgálatban lévő ügynökök száma

Mező	Req?	Típus	Leírás
			ezen a napon.
Fogadott hívások	I	Szám	Az ebben az időszakban ezen a napon fogadott hívások összesített száma.
szolgáltatási szint	N	Szám	Szolgáltatási szint százaléka (egész szám, 0 és 100) a szolgáltatáshoz ebben az időszakban ezen a napon.
serviceName	I	Karakterlánc	A szolgáltatási várólista neve.
serviceNumber	I	Szám	ACD szolgáltatási várólista azonosítója.
átvitt hívások	N	Szám	Az ebben az időszakban ezen a napon átirányított hívások összesített száma.