Webex WFO API Referencia útmutató

Klasszikus WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: 2020. július 10.
Utolsó frissítés: 2025. október 03.

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

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

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

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

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

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

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

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

A Cisco és a Cisco embléma a Cisco és/vagy társvállalatai védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. A Cisco védjegyek listájának megtekintéséhez látogasson el erre az URL-re: www.cisco.com/go/trademarks. A harmadik felek megemlített védjegyei a tulajdonosuk tulajdonát képezik. A „partner” szó használata nem jelent partneri viszonyt a Cisco és semelyik más vállalat között. (1721R)

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

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék 3

Az első lépések 23

Felhatalmazás 23

Engedélyezési kérelem 23

JSON-kérelem 24

Az engedélyezési válasz használata 24

A munkamenet megsemmisítése 24

Szövegfájlok használata 24

API-felhasználó létrehozása 25

Adherencia és megfelelőség API 27

Protokoll és URI 27

Kérési mezők 27

Válasz mezők 28

Példa JSON-fájlra 29

Ügynök API 31

Protokoll és URI 31

Kérési mezők 31

Válasz mezők 32

JSON-fájl példák 33

Teljes részletességű válasz 33

Alapvető részletes válasz 34

Szűrhető válasz 34

Szolgáltatási sor szerint ütemezett ügynökök API 37

Protokoll 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-leképezés szerint API 53

Protokoll 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
Protokoll és URI 57
Tömeges névjegyimportálás API 57
Valós idejű tömeges névjegyimportálás API (metaadatok) 57
Támogatott formátumok 58
Kérés és válasz mezők 58
CSV fájl példák 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 importálás API 69
API protokoll és URI csoport 69

Csoportok API Kérés és válasz mezők 70

Teams API protokoll és URI 70

Teams API Kérés és válasz mezők 71

Személyek API protokoll és URI 71

Személyek API Kérés és válasz mezők 72

CSV fájl példák 75

Kategóriák és kifejezések API 77

Kategóriák és kifejezések TÖRLÉSE API 77

DELETE protokoll és URI-k 77

GET kategóriák és kifejezések API 78

GET protokoll és URI-k 78

GET válasz mezők 78

POST Kategória és kifejezések API 79

POST Protokoll és URI-k 79

POST Válasz mezők 80

PUT Kategóriák és kifejezések API 80

PUT Protokoll és URI-k 80

PUT Válasz mezők 80

GET/POST/PUT JSON fájl példa 81

Lépjen kapcsolatba a API eszközzel 83

Lépjen kapcsolatba a API protokoll és a URI eszközzel 83

Paraméterek 83

Lépjen kapcsolatba az eszközzel API JSON-fájl példák 83

Példa válaszfájlra 83

Lépjen kapcsolatba az eszközzel tömeges API **85**

Lépjen kapcsolatba az eszközzel Tömeges API protokoll és URI 85

Kapcsolatfelvétel az eszközzel TÖMEGES API JSON-fájl példák 85

Példa válaszfájlra 85

Kapcsolat API **89**

Protokoll és URI 89

Kérési mezők 89

Kombinációs keresés végrehajtása 96

Keresés metaadatkulccsal 96

Keresés végrehajtása adott értékű metaadatkulccsal 96

Csendesemények keresése 97

Példa JSON-fájlra 98

JSON-fájl példa searchStats paraméter = true 99

Lépjen kapcsolatba az egyszerű kereséssel API **101**

Protokoll és URI 101

Kérési mezők 101

Válasz mezők 102

Példa JSON-fájlra 103

Kapcsolat megfigyelés API **105**

Protokoll és URI 105

Válasz mezők 105

Példa JSON-válaszra 106

Egyéni metaadat-keresés API **107**

Protokoll és URI 107

Kérési mezők 107

Válasz mezők 108

Példa JSON-válaszra 108

Értékelési űrlap API 111

Protokoll és URI 111

Válasz mezők 111

Példa JSON-fájlra 113

Értékelési űrlap ID API 117

Protokoll és URI 117

Válasz mezők 117

Példa JSON-fájlra 119

Kivételtípus API-k 123

GET kivételtípusok API 123

GET kivételtípusok API protokoll és URI 123

GET kivételtípusok API Kérésmezők 123

GET kivételtípusok API JSON fájl példa 123

POST Harmadik féltől származó kivételkérések API 124

POST Harmadik féltől származó kivételkérelmek API protokoll és URI 124

POST Harmadik féltől származó kivételkérelmek API Kérelem mezők 124

POST Harmadik féltől származó kivételkérelmek API JSON fájl példák 126

API exportálása 127

Protokoll és URI 127

Kérési mezők 127

Válasz mezők 127

CSV Példa fájlkimenetre 130

Általános szöveg importálása API 131

Protokoll és URI 131

JSON-kérelem mezői 131

Példa JSON-fájlra 132

Általános szövegimportálás több fájllal API 135

Protokoll és URI 135

Kérési mezők 135

Támogatott formátumok 136

Példa kötegelt CSV fájlra 137

ZIP fájl példa 137

Példa JSON-fájlra 138

JSON-törzs 138

Tartalom 139

GIS API 141

Protokoll és URI 141

Példák 141

Ügynök fájl 142

Szolgáltatási fájl 148

Oszlopok 149

API importálása 153

GET Import Protocol és URI 153

GET importálási kérelem mezői 153

GET Válaszmezők importálása 153

GET JSON fájl importálása példa 154
POST Protokoll importálása és URI 156
POST válaszmezők importálása 156
POST JSON fájl importálása példa 157
JSON formátum 157
POST Sikeres válasz formátuma 158
Preferencia API-k importálása 159
Importálási beállítás létrehozása API 159
Import Preference Protocol és URI létrehozása 159
Importálási beállításkérési mezők létrehozása 159
Példa importálási beállítás létrehozására JSON-fájl 160
Importálási preferenciarendszer válaszának létrehozása 160
Importálási beállítás törlése API 160
Az Import preference Protocol és a URI törlése 160
Az importálási preferenciarendszer válaszának törlése 160
Beállítások importálása API 161
Import Preferences Protocol és URI 161
Beállítások importálása válaszmezők 161
Példa JSON-fájlra 161
A rendszer válasza 163
Beállítások importálása ID API szerint 163
Beállítások importálása ID protokoll és URI szerint 163
Beállítások importálása ID válaszmezők alapján 163
Beállítások importálása ID JSON fájl alapján Példa 164

A rendszer válasza 164
Importálási beállítás frissítése API 164
Az importálási preferenciaprotokoll és a URI frissítése 165
Importálási beállítások válaszmezőinek frissítése 165
Példa importálási beállítás frissítésére JSON-fájl 165
Importálási preferenciarendszer válaszának frissítése 166
Felvételi/kizárási lista API 167
GET Befogadási/kizárási lista API 167
GET befogadási / kizárási lista API protokoll és URI 167
GET felvételi/kizárási lista API Kérésmezők 167
GET szolgáltatás API válaszmezői 169
GET szolgáltatás API JSON fájl példa 170
PUT Belefoglalási/kizárási lista API 170
PUT Belefoglalási/kizárási lista API protokoll és URI 171
PUT Belefoglalási/kizárási lista API Kérelem mezők 171
PUT Belefoglalási/kizárási lista API Válaszmezők 172
PUT Belefoglalási/kizárási lista API JSON fájl példa 173
POST Felvételi/kizárási lista API 174
POST Felvételi/kizárási lista API protokoll és URI 174
POST Felvételi/kizárási lista API Kérelem mezők 174
POST Felvételi/kizárási lista API Válasz mezők 176
POST Felvételi/kizárási lista API JSON fájl példa 177
TÖRLÉS Belefoglalási/kizárási lista API 177
DELETE Include/Exclude List API protokoll és URI 177

Belefoglalási/kizárási lista törlése Rendszerválasz 177

Állások API 178

Protokoll és URI 178

Kérelem mezők 178

Válasz mezők 178

JSON-fájl példák 180

Kérés 180

Válasz 180

Szervezeti struktúra API-k 183

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API 183

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API protokoll és URI 183

Szerepkörök hozzárendelése egy személy API kérelemmezőihez 183

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API JSON-fájl példa 183

Közös csoport API 184

Közös csoport API protokoll és URI 184

Közös csoport API Kérésmezők 184

Szervezeti felépítés Gyakori API (részletező információk) 184

Közös API protokoll és URI 185

Gyakori API kérelemmezők 185

Gyakori API válaszmezők 185

Gyakori API JSON fájl példa 186

Csoport API 187

API protokoll és URI csoport 187

Csoport API Kérelemmezők – Minden csoport 188

API csoport válaszmezői 188
Példa API csoport JSON fájlra 189
Csoportosítás ID szerint (a Teamsszel) 190
Csoportosítás ID (Teams) protokoll és URI szerint 190
Csoportosítás ID szerint (a Teams-szel) Kérésmezők 190
Csoportosítás ID szerint (a Teamsszel) Válaszmezők 190
Csoportosítás ID szerint (a Teamsszel) JSON-fájl példa 191
Csoportos személy API 192
Csoportos személy API protokoll és URI 192
Group-Person API Kérési mezők 192
Csoport-személy API válaszmezők 192
Group-Person API JSON fájl példa 193
Csoport (hatókörrel) API 193
Csoport (hatókörrel) API protokoll és URI 193
Csoport (hatókörrel) API Kérelemmezők 193
Csoport (hatókörrel) API Válasz mezők 194
Csoport (hatókörrel) API JSON-fájl példa 194
Engedélyek API 194
Engedélyek API protokoll és URI 194
Engedélyek API Válaszmezők 195
Engedélyek API JSON fájl példa 195
Személy API 195
Személy API protokoll és URI 196
Személy API Kérelem mezők 196

Személy API JSON fájl példa 197
Személy által ID API 198
Személy ID API protokoll és URI szerint 198
Személy ID API kérelemmezők szerint (PUT módszer) 198
Személy ID API válaszmezők szerint 201
Személy by ID API JSON fájl példa 202
Személy időzónája API 203
Személy időzónája API protokoll és URI 203
Személy időzónája API Válasz mezők 203
Személy időzónája API JSON fájl példa 204
Szerepek API 204
Szerepek API protokoll és URI 204
Szerepkörök API Kérésmezők 204
Szerepkörök API Válasz mezők 205
Roles API JSON fájl példa 205
Csapat API 206
API protokoll és URI csapat 206
Csapat API Kérési mezők 207
Team API JSON fájl példa 207
Csapatok ID szerint (ügynökökkel) 207
Csapatok ID (ügynökökkel) protokoll és URI szerint 207
Csapatok ID szerint (ügynökökkel) Kérési mezők 208
Csapatok ID szerint (ügynökökkel) Válaszmezők 208
Teams by ID (ügynökökkel) JSON-fájl példa 209

Csapat (hatókörrel) 211
Csapat (hatókörrel) protokoll és URI 211
Csapat (hatókörrel) kérésmezői 211
Csapat (hatókörrel) válaszmezői 211
Példa csapat (hatókörrel) JSON-fájlra 211
Bérlő API 212
Bérlő API protokoll és URI 212
Bérlő API kérelem mezői 212
Bérlő API válaszmezői 213
Bérlői API JSON-fájl példa 213
Valós idejű ügynök államok API 215
Valós idejű ügynökállapotok API protokoll és URI 215
Paraméterek 215
fromTime paraméterrel kapcsolatos szempontok 216
Valós idejű ügynökállapotok API Kérésmezők 216
Valós idejű ügynökállapotok API válaszmezők 217
Valós idejű ügynökállamok API JSON fájl példák 217
Példa kérelemfájlra 217
Példa válaszfájlra 217
Valós idejű adatrögzítés API 219
Valós idejű adatrögzítés API protokoll és URI 219
Valós idejű adatrögzítés API kérésmezők 219
Valós idejű adatrögzítés API válaszmezők 220
Valós idejű adatrögzítés API JSON fájl példa 221

A munkamenet megsemmisítése 221

A rendszer válasza 221

Felvételi vezérlők API 223

Felvételvezérlők API protokoll és URI 223

URI Kérési paraméterek 224

Lekérdezési paraméterek 224

A felvétel szabályozza a hitelesítést API protokoll és URI 227

Bejelentkezés a felvételvezérlőkbe API 228

Kijelentkezés a felvételvezérlőkből API 229

Rögzítésvezérlők API Parancsok kérése 229

A rögzítésvezérlők használata a parancssorból 233

Egyszerűsített felvételi vezérlők API 235

Protokoll és URI 235

Ütemezés részletei ügynökök és dátum szerint API 241

Protokoll és URI 241

Paraméterek 241

Kérési mezők 241

Ütemezés részletei ügynökök és dátum API válaszmezők szerint 242

Részletek ütemezése ügynökök és dátum szerint API JSON-fájl példák 243

Példa kérelemfájlra 243

Példa válaszfájlra 243

A TimeSpan API ütemezése 245

Protokoll és URI 245

Kérési paraméterek 245

Kérési mezők 246

Válasz mezők 246

Tevékenységi objektumok 246

Válasz példa 247

Szolgáltatás API-címe 249

GET szolgáltatás API 249

GET szolgáltatás API protokoll és URI 249

GET szolgáltatás API Kérési mezők 249

GET szolgáltatás API válaszmezői 250

GET szolgáltatás API JSON fájl példa 251

POST Szolgáltatás API 252

POST szolgáltatás API protokoll és URI 252

POST Szolgáltatás API Kérési mezők 253

Nap mezők 256

Szakértelem-feltérképezési mezők 257

DN mezők 257

Virtuális szolgáltatás mezői 257

Ütemezési sorrend mezők 257

Szabadságrendelés mezők 258

Több képesség csoportmezői 258

POST Szolgáltatás API Válaszmezők 259

POST szolgáltatás API JSON-fájl kérése példa 261

POST szolgáltatás API Válasz JSON fájl példa 266

Szolgáltatási sor ID API 273

GET szolgáltatás ID API 273
GET szolgáltatás ID API protokoll és URI 273
GET szolgáltatás ID API Kérés mező 273
GET szolgáltatás ID API válaszmezői 274
GET szolgáltatás ID API válasz JSON-fájl példa 276
PUT Szolgáltatás ID API 281
PUT szolgáltatás ID API protokoll és URI 282
Paraméterek 282
PUT Szolgáltatás ID API Kérési mezők 282
PUT Szolgáltatás ID API Példa szolgáltatás JSON fájlra 285
Szolgáltatási sor TÖRLÉSE ID API 291
DELETE szolgáltatás ID API protokoll és URI 291
DELETE szolgáltatás ID API Kérés mező 291
Műszakok ügynök szerint API 293
Műszakok ügynök API protokoll és URI szerint 293
Műszakok ügynök API kérésmezők szerint 293
Műszakok ügynök API válaszmezői szerint 294
Műszakok ügynök szerint API JSON bemeneti és kimeneti mezők 295
Beviteli mezők 295
Kimeneti mezők 296
Tevékenységkimenet éjféli műszakban dolgozó ügynökök számára 297
Váltás ügynök szerint API JSON-fájl példa 297
Egynévjegyes exportálás API 301
Protokoll és URI 301

Példa válaszra 302

Készségek feltérképezése API 303

GET Készségek feltérképezése API 303

GET Skill Mapping API protokoll és URI 303

GET Skill Mapping API Kérésmezők 303

GET Skill Mapping API JSON fájl példa 303

POST Készségek feltérképezése API 304

POST Készségek feltérképezése API Procotol/URI 304

POST Készségleképezés API JSON fájl példák 304

Kérelem formátuma 304

Válasz formátuma 305

Készségek feltérképezése ID API 307

GET készségtérképezés ID API 307

GET Skill Mapping ID API protokoll és URI 307

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON 307

PUT Készségek feltérképezése ID API 308

PUT Skill Mapping ID API protokoll és URI 308

PUT Szakértelem-feltérképezés ID API Szakértelem-feltérképezés ID JSON-példa 309

Képességleképezés TÖRLÉSE ID API 310

DELETE Skill Mapping ID API protokoll és URI 310

Beszédslágerek API 311

Beszédslágerek API protokoll és URI 311

Beszédtalálatok API válaszmezők 311

Példa beszédtalálatokra API JSON-fájl 312

Felmérés konfigurációja API 315

Földmérési konfiguráció API protokoll és URI 315

Felmérés konfigurációja API Válaszmezők 315

Felmérés konfigurációja API JSON fájl példa 317

Felmérés ID API 321

Felmérés ID API protokoll és URI 321

Felmérés ID API válaszmezői 321

Survey ID API JSON fájl példa 323

Szöveges találatok API 325

Szöveges találatok: API protokoll és URI 325

Szöveges találatok API válaszmezők 325

Példa szöveges találatokra API JSON fájl 326

Átirat exportálása API 329

Átirat exportálása API protokoll és URI 329

Átirat exportálása API Kérésmezők 329

Átirat exportálása API CURL fájl példa 329

Felhasználó API 331

Felhasználó API protokoll és URI 331

Felhasználó API Kérésmezők 331

GET User API JSON példa 331

WHIT API 333

WHIT API protokollok és URI 333

Feltöltési protokoll 333

Importálási protokoll 333

Az első lépések

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

Felhatalmazás

Az engedélyezési folyamat hasonló a Webex WFO-be való bejelentkezéshez. Ezért ki kell töltenie, mielőtt bármilyen API kérést tehetne. Ahhoz, hogy a Webex WFO és API-k jogosult felhasználójaként hitelesítse magát, el kell küldenie a formázott hitelesítő adatait POST kérésként az Authorize API végpontnak (/API/rest/authorize). További információ: API engedélyezése.

MEGJEGYZÉS: A munkamenet időtúllépése két óra inaktivitás után megszűnik.

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

Engedélyezési kérelem

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

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

JSON-kérés

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

Az engedélyezési válasz használata

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

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

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

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

A munkamenet megsemmisítése

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

Kijelentkezik

- HTTPS DELETE kérés kiadása a következőre:

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

Szövegfájlok használata

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

API-felhasználó létrehozása

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

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

A felhasználók Webex WFO hitelesítésével és hitelesítésével kapcsolatos további információkért lásd:

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

API felhasználói fiók létrehozása

1. Indítsa el a Webex WFO lehetőséget, és jelentkezzen be rendszergazdaként.

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

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

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

Kapcsolódó témakörök

Tekintse meg a *Webex WFO API referencia útmutatót*.

Adherencia és megfelelőség API

Használja ezt a API-t, hogy WFM betartási és megfelelőségi statisztikákat kérjen tőle.

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

Protokoll és URI

URI	/API/rest/ütemezés/adherencia/ügynök
Módszer	KAP
Engedélyek	Ütemezések szerkesztése A bejelentkezett felhasználók ellenőrizhetik saját betartásukat.
Tartalomtípus	Többrészes/űrlapadatok

Kérési mezők

Név	Req?	Típus	Leírás
ügynökazonosító	N	Karakterlánc	A personID-t opcionális paraméterként használhatja a kérelemben, ha van egy adott ügyintézője, akit a API használatával szeretne 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 ügynök ID.
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 Agent API lehetővé teszi az ügynökök összegző adatainak lekérését.

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

Protokoll és URI

URI	/API/rest/ütemezés/ügynök
Módszer	KAP
Engedélyek	Üzenetküldési kérelmek frissítése
Tartalomtípus	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 ID.
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 a beállítás Hamis, akkor ID, utónév, vezetéknév és alkalmazotti szám értéket ad vissza.

Név	Req?	Típus	Leírás
Szűrhető	N	Logikai	Ha igaz értékre van állítva, szűrhető ügynökadatokat ad vissza (ügynök ID, keresztnév, vezetéknév, alkalmazott száma, szakértelem-leképezés ID, szolgáltatási várólista ID és többképességű csoport ID.

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 ID.
Aktív	Igaz/Hamis. Azt jelzi, hogy az ügynök aktív-e.
Ügynökazonosító	Az ügynök ID. Ezt a mezőt használja a Műszakok ügynök
szerint API is. Alkalmazotti szám	Az ügynök alkalmazotti száma (csak adminisztrátorok esetén).
Vállalat StartDate formátumban.	Az ügynök cégnél való tevékenységének kezdetének dátuma, ÉÉÉÉ-HH-NN 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 a ID, 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, az ügynök ID szerint.
SkillMappings	Az ügynök által támogatott szakértelem-leképezések azonosítóinak listája.
Csapat	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/ütemezés/ügynök/{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
        },
        ...
]
```

Szolgáltatási sor szerint ütemezett ügynökök API

A Szolgáltatási várólista által ütemezett ügynökök API a teljes munkaidős egyenértékben (FTE) ütemezett ügynökök számát adja vissza időköz szerint a szolgáltatási várólisták egy készletéhez. A többképzettségű csoportok esetében, 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 értékkel 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.

Protokoll és URI

URI	/API/rest/ütemezés/ügynökök/ütemezett/by/servicequeue
Módszer	POST
Engedélyek	Ütemezések tervezése
Tartalomtípus	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 sor ID	I	A szolgáltatási várólista ID.
Szolgáltatási várólista neve	I	A szolgáltatási várólista neve.
Szolgáltatási várólista típusa ID	I	A szolgáltatási várólistatípus ID.
Szolgáltatási várólista típusának neve	I	A szolgáltatásvárólista-típus neve.
Időköz kezdési ideje	I	UNIX-időbélyeg az időköz kezdési időpontjához.
Ütemezett ügynökök	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

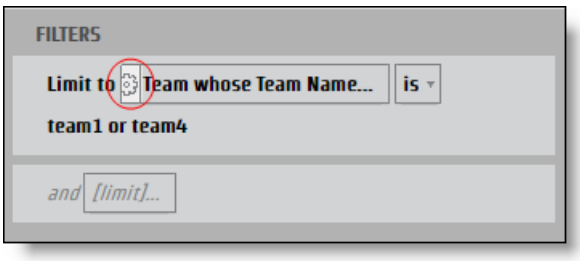
A tömeges jelentésadat-exportálás API egyik funkciója, hogy a API hívásakor módosíthatja a jelentés szűrőit. A szűrőket a POST kérés szövegének szerkesztésével konfigurálhatja. Ha a API használatával módosítani szeretne egy szűrőt, előzetesen módosítania kell a jelentést az Adatkezelőben.

A paraméter konfigurálása az Adatkezelőben

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

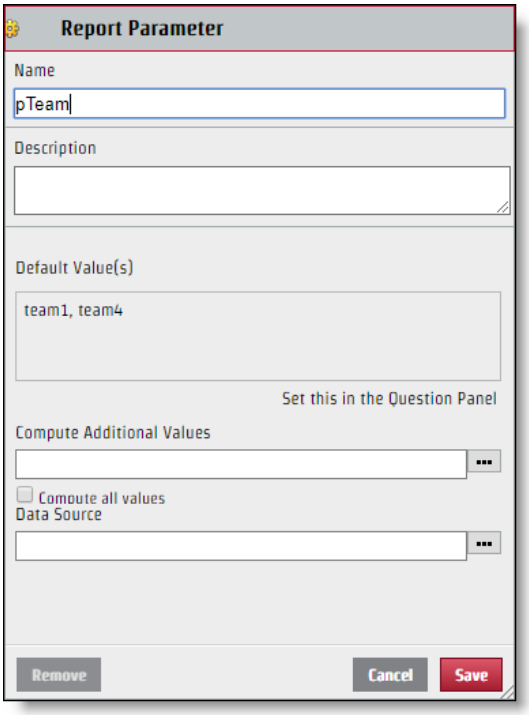
A paraméter konfigurálása

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.

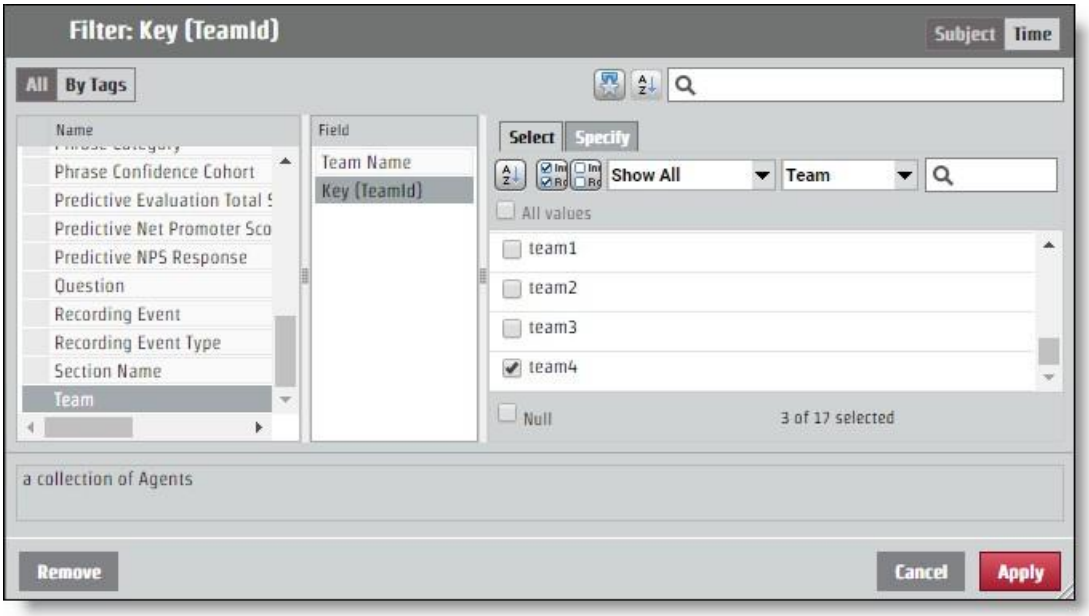


5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

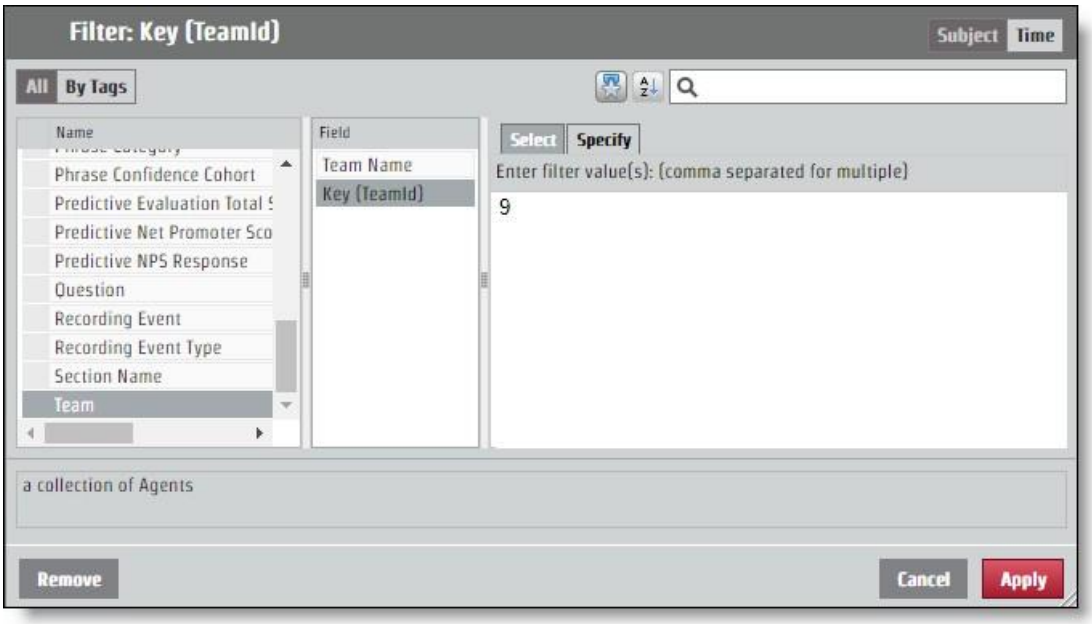
A szűrő konfigurálása után szerkeszthető a API kéréssel. Bár a létrehozott paraméternév a JSON-kulcs-érték párban a kulcs neve, a Szűrő párbeszédpanel Kiválasztás szakaszában megjelenő érték nem feltétlenül a JSON-fájlhoz használandó érték. A JSON-fájl megfelelő javításához azonosítania kell az érték 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** Tab. Az adott érték megjelenik az Érték szűrése 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** Tab, 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.

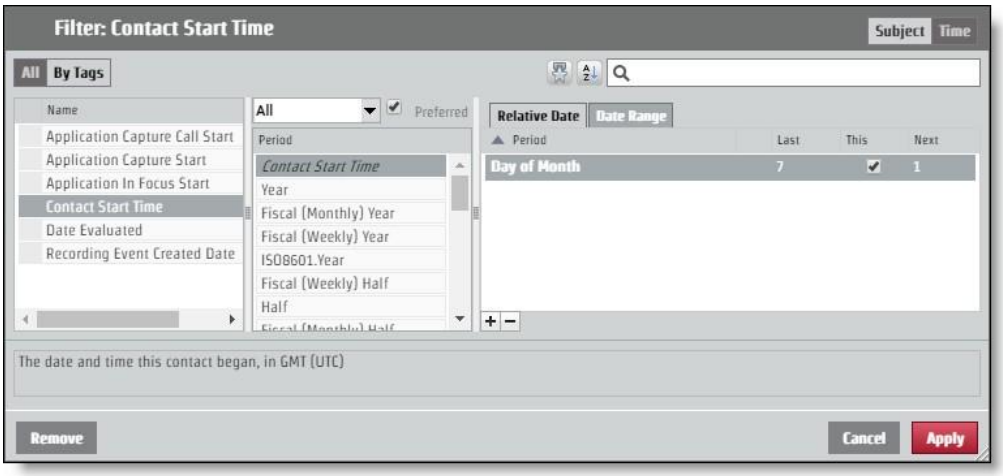
> **AJÁNLOTT ELJÁRÁS:** Azok a jelentések, amelyek nem adnak meg végtartományt, minden információt lekérnek a tartomány kezdési időpontjától. Ismétlődő jelentések esetén használhatja ezt a funkciót, és kihasználhatja az utolsó időt
> Elemet a jelentésben, amely UNIX-korszakidő szerint lesz formázva, 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}]}}]",

...

API engedélyezése

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

MEGJEGYZÉS: A munkamenet időtúllépése két óra inaktivitás után megszűnik.

GET protokoll/URI

URI	/API/rest/authorize
Módszer	KAP

Kérési mezők

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

JSON-fájl példák

Kérés

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

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

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

Válasz

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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

POST protokoll és URI

URI	/API/rest/authorize
Módszer	POST

Kérési mezők

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

JSON-fájl példák

Kérés

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

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

karakterlánc,

"password": string,

"language": string,

"tenantId": egész szám

}

Válasz

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"ID":2,

"userId":"user@test.com", "firstName":"bill",

"lastName":"smith", "teamId":3,

"teamName":"Default Team",

"groupId":2, "groupName":"Default

Group", "lang":"en",

"country":"", "sessionTimeout":"60",

"timezoneString":"Amerika\/Chicago",

"deaktiválva":false,

"licenseCompliance":true, "tenantId":1,

"passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"engedélyek":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring", "AdadminPasswordPolicy",

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

Elérhető ügynökök szolgáltatás-várólista vagy szakértelem-leképezés szerint API

Az Elérhető ügynök szolgáltatássor vagy szakértelem-leképezés szerint API visszaadja az összes olyan ügynök aktuális ütemezett tevékenységének részleteit, akik jelenleg szolgáltatási várólistán dolgoznak, és akiknek 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.

Protokoll és URI

URI	/API/rest/ütemezés/ütemezés/availableAgents
Módszer	POST, 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 ID típust 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 ID.
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 szolgáltatási várólista ID, kivéve, ha az ügynök több 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 Insert metaadatokat és felvételeket egyesítenek egy többrészes HTTPS-kérésben.

Két tömeges importálási API létezik:

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

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

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

Protokoll és URI

Tömeges névjegyimportálás API

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

Valós idejű tömeges névjegyimportálás API (metaadatok)

URI	/API/rest/wfo/kapcsolat/importálás

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

Támogatott formátumok

A többrészes kérelmek a következő formátumokat tartalmazhatják.

Típus	Leírás
CSV	A metaadatok hozzárendelésére szolgáló, vesszővel tagolt fájl.
JSON	Ugyanaz a metaadat-formátum, mint a valós idejű API, de tömeges importáláshoz is használható.
WAV	Hangfelvételi formátum.
WebM	Kombinált hang- és videofelvételi formátum.
WEBMA	Csak hangot tartalmazó (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 definiált mezőket tartalmazzák. 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 ügynök ID a három formátum egyikében. Adatfeldolgozás

Név	Req?	Leírás
		Melyik formátumot használja a tartalom elemzése alapján. ▪ Személy ID. A WfoPerson.id egyedi azonosítója. Ez a szám a Felhasználó exportálása számolótáblában is használatos (Application Management > Global > Users > Import and Export > Export > User ID oszlop). Ez nem a Ugyanaz, mint a ID a Webex WFO felhasználói profilban. ▪ AD-bejelentkezés. Egy tartomány\felhasználónév ("\") szükséges). ▪ E-mail-cím. E-mail-cím (szükséges a "@"). Ha CSV-et használ a kapcsolattartók feltöltéséhez, akkor a ID ügynökre van szükség. Ha JSON-t használ a kéréshez, az ügynök ID megadása nem kötelező. Az utóbbi esetben a ID ügynök a feltöltést kezdeményező hitelesített felhasználó ID-jére van beállítva. Karakterek maximális száma = 254 Alapértelmezett = nincs
AssocCallId	N	CSV és JSON formátumban használatos. Egy ID, amely összeköti a kapcsolatokat. Például az egyik ügynöktől a másikhoz átirányított hívás mindegyikének ugyanaz a ID. Karakterek maximális száma = 52 Alapértelmezett = NULL
Hang.Hely	N	CSV és JSON-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 formátumban használatos. Egy ID, amely azonosítja a névjegyet. Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = NULL
Hívó	N	JSON-ban használatos. A hívó telefonszám. Karakterek maximális száma = 64 Alapértelmezett = NULL
Hívási cím	N	A CSV-ben használatos. A hívó telefonszám.

Karakterek maximális száma = 64

Név	Req?	Leírás

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

Név	Req?	Leírás
		Karakterek maximális száma = 1 Alapértelmezett = NULL
Vonal	N	CSV és JSON formátumban használatos. Az ügynök vonala/melléke. Karakterek maximális száma = 64 Alapértelmezett = NULL
metaadatok.<egyéni metaadatok Mező neve>	N	A CSV-ben használatos. A feltöltendő egyéni metaadatmezők. A mező akkor jön létre, ha még nem létezik. A "metaadatokkal" kezdődő oszlopokat a rendszer egyéni metaadatmezőként kezeli. **PÉLDA** Az "accountNumber" beállításához hozzon létre egy "metadata.accountNumber" nevű oszlopot. Maximális karakterszám mezőnév = 39 Egyéni metaadatérték maximális karakterszáma = 2056
CustomMetadata	N	JSON-ban használatos. A feltöltendő egyéni metaadatmezők. A mező akkor jön létre, ha még nem létezik. Az objektum név/érték párok formájában tartalmaz adatokat. **PÉLDA** "számlaszám":"123456" Maximális karakterszám mezőnév = 39 Egyéni metaadatérték maximális karakterszáma = 2056
Felvétel1	I	A CSV-ben használatos. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs- (fájl-) neve. Ez bármilyen támogatott felvételi formátum lehet (audio / képernyő / kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megfelel a felvétel adathordozó-típusának. A kiterjesztés

		A fájlt hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja. Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = Nincs
Felvétel2	N	A CSV-ben használatos. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs- (fájl-) neve. Ez bármilyen támogatott felvételi formátum lehet (audio / képernyő / kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megfelel a felvétel adathordozó-típusának. A kiterjesztés hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt. Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = Nincs
Felvétel3	N	A CSV-ben használatos. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs- (fájl-) neve. Ez bármilyen támogatott felvételi formátum lehet (audio / képernyő / kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megfelel a felvétel adathordozó-típusának. A kiterjesztés hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt. MEGJEGYZÉS: Hangfájlnak kell lennie, különben az importálás sikertelen. Karakterek maximális száma = 128
		Alapértelmezett = Nincs
Recording2Offset	N	A CSV-ben használatos. A Felvétel2 eltolása a Felvétel1-től. **PÉLDA** : Egy hangfájl (WAV), amely 5 másodperccel a képernyőfájl (WebM) után kezdődik, eltolása 5000 (5000 = 5 másodperc).

Név	Req?	Leírás
		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 képernyőfelvétel 1970-01-01 (UNIX idő) óta eltelt kezdési idő ezredmásodpercben (GMT). Ez arra szolgál, hogy kitalálja a képernyő eltolódását az érintkező indításakor. Karakterek maximális száma = hosszú Alapértelmezett = ContactStartTimeMs

CSV fájl példák

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

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

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

Teljes példa

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

```
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 a CSV formátum alternatívájaként importálhatók Webex WFO formátumba JSON formátumban.

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 gyűjteményéről van szó, amelyek feldolgozása úgy történik, mintha különálló fájlok lennének a többrészes kérésen belül.

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

Egy többrészes kérelem például az alábbihoz hasonló.

```
batch.zip
    batch.CSV (2 sort tartalmaz a hívás1 és a hívás2 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 nem hivatkozik a CSV vagy JSON, figyelmen kívül hagyják ezt a felvételt.

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

Az adatkiszolgáló használata névjegyek tömeges importálásához

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

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

Névjegyek tömeges feltöltése az Adatszerveren keresztül:

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

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

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

előtaggal az alábbiak szerint:

ÉRINTKEZÉS. ExampleContacts.CSV

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

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

Tömeges szervezeti importálás API

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

A API csak csoportokat, csapatokat és személyeket szúr be és frissít. Soha nem törlődik, így biztonságosan importálható a szervezeti struktúra egy részhalmaza. Az importálás megismételhető, mert a API csak a változó mezőket módosítja. Biztonságos ugyanazt a fájlt többször importálni.

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

> **FONTOS** : Ha CSV fájlt tölt fel csoportok vagy csapatok tömeges szervezeti importálásához, az oszlopfejléceknek meg kell egyezniük az alábbi táblázatok megfelelő kérés- és válaszmezőivel pontosan. Az oszlopokat nem rendezheti át és nem hagyhatja ki, még akkor sem, ha azok nem szükségesek minden egyes bejegyzéshez.

API protokoll és URI csoport

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

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

Csoportok API Kérés és válasz mezők

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

Teams API protokoll és URI

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

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

Teams API Kérés és válasz mezők

Név	Req?	Leírás
azonosító	I	A csapat ID a ACD. A ID számot a csapatadatok exportálásával és az eredményül kapott CSV fájlban való megtekintésével azonosíthatja. MEGJEGYZÉS: Ha a csoport új csapat, a ID értékét 0-ra (nullára) kell állítani, különben az importálás sikertelen lesz.
név	I	A csapat neve. Karakterek maximális száma = 60
aktiválás dátuma	I	A csoport aktiválásának dátuma HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban. Alapértelmezett = aktuális dátum
deaktiváltDátum	I	A csoport inaktiválásának dátuma HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban.
parentGroupId	I	Annak a csoportnak a neve, amelyhez a csapat tartozik.
termelékenységÖsszeállítás	I	Azt jelzi, hogy a csapat statisztikáit bele kell-e foglalni, amikor a rögzítési szolgáltatás termelékenységi statisztikákat állít össze (igaz/hamis). Alapértelmezett = igaz

Személyek API protokoll és URI

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

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

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

Személyek API Kérés és válasz mezők

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

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

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

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

CSV fájl példák

Csoportok CSV Példa

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

Teams CSV példa

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

Kategóriák és kifejezések API

Ezzel a API jellel kategória- és kifejezéslistákkal dolgozhat.

Ezeket a módszereket a API kategóriákhoz és kifejezésekhez

használják:

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

Kategóriák és kifejezések TÖRLÉSE API

Ez a módszer törli a kategória- és kifejezésadatokat.

DELETE protokoll és URI-k

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

PÉLDA

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

Kifejezés törlése: /API/rest/cas/phrase?ID=7

Név	Leírás

A rendszer a következőkkel válaszol:

```
{"törölve":1}
```

GET kategóriák és kifejezések API

Ez a metódus kategória- és kifejezésinformációkat kér le.

GET protokoll és URI-k

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

GET válasz mezők

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

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

POST Kategória és kifejezések API

Ez a metódus kategória- és kifejezésinformációkat hoz létre.

POST Protokoll és URI-k

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

POST Válasz mezők

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

PUT Kategóriák és kifejezések API

Ez a módszer frissíti a kategória- és kifejezésinformációkat.

PUT Protokoll és URI-k

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

PUT Válasz mezők

Név	Leírás
Kategóriák	Az Analytics-kategóriákkal kapcsolatos részletes információk.

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

GET/POST/PUT JSON fájl példa

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

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

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

},
...
],
"megbízhatóság": szám
}

Lépjen kapcsolatba a API eszközzel

Az eszközök listájának lekéréséhez használja a API kapcsolattartó eszközt.

Lépjen kapcsolatba a API protokoll és a URI eszközzel

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

Paraméterek

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

Lépjen kapcsolatba az eszközzel API JSON fájl példák

Példa válaszfájlra

```
[{
```

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

Lépjen kapcsolatba az eszközzel Tömeges API

Használja a Tömeges kapcsolatfelvétel eszközzel API eszközök tömeges hozzáadásához.

Lépjen kapcsolatba az eszközzel Tömeges API protokoll és URI

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

További információkért lásd: Kapcsolatfelvétel az eszközzel API .

Kapcsolatfelvétel az eszközzel TÖMEGES API JSON-fájl példák

Példa válaszfájlra


```
{
    "hozzáadás": [
        {
            "konfigurált": igaz,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "kiterjesztés": "7003", "ID": 424032, "partíció": ""},

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

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

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

Kapcsolat API

A Névjegy API lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy megkeressenek adott névjegyeket, majd a Webex WFO linkre kattintva lejátszhassák azokat a médialejátszóban.

Protokoll és URI

URI	/API/rest/felvétel/kapcsolat/<ID>
Módszer	KAP
Engedélyek	Névjegyek keresése
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméterek	ID = egy meglévő névjegy azonosítója. Ez a forrás URI megkeres egy adott kapcsolattartót ID. Ha a(z) {ID} nem létezik, a válasz üres lista helyett hibakódot ad vissza. beginTime = <a névjegyek kezdő időbélyege>

Kérési mezők

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

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

Paraméter	Leírás
	Ez a paraméter nulla vagy több alkalommal is megjelenhet egyetlen lekérdezésben. **PÉLDA** `kapcsolat?ani=1234&ani=4567` Ha egy paraméterhez több értéket ad meg, a lekérdezés ezeket az értékeket a VAGY értékkel kombinálja (vagyis az előző példa ani=1234 VAGY ani=4567 értékkel keres kapcsolatokat). SZABADON VÁLASZTHATÓ.
assocCallId kapcsolattartókat	A társított kapcsolattartó ID, amely egy ügyfél alapján kapcsolja össze a tapasztalat. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
beginDate	Csak azokat a rekordokat adja vissza, amelyek a megadott napon vagy azt követően kezdődnek. FORMÁTUM: ÉÉÉÉ-`HH-NN`. Ha nincs megadva tartomány, és a beginDate nincs megadva, az alapértelmezett érték a mai napot megelőző 60 nap.
beginTime	A beginDate paraméterrel együtt használva a megadott dátumon és időpontban vagy azt követően kezdődő rekordok visszaadására szolgál. FORMÁTUM: `HÓ:PP`.
hívóazonosító	Egy partner ID egy harmadik féltől származó integrációból. Az elfogadott érték sztring. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
canEvaluate érték	Azt jelzi, hogy a felhasználó ki tudja-e értékelni ezt a kapcsolatot. Az elfogadott igaz. Az Igaz érték akkor adja vissza a kapcsolatot, ha a felhasználó ki tudja értékelni a kapcsolatot, amikor be van jelentkezve a Webex WFO. SZABADON VÁLASZTHATÓ. Ha nem adja meg ezt a paramétert, a lekérdezés nem szűri a kapcsolattartókat. ÉRTÉK: Igaz, ha a bejelentkezett felhasználó ki tudja értékelni a kapcsolatot.
dateEvaluatedEnd	A kiértékelt szűrt kapcsolattartók tartományának záró dátuma. FORMÁTUM: ÉÉÉÉ-`HH-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:PP`.
kizár	Egységes erőforrás-azonosítót (URI) ad vissza a megadott értékhez. Kattintson a URI gombra a megadott értékhez társított adatok megtekintéséhez. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ event – Az eseményadatokra mutató URI értéket ad eredményül. ▪ metaadatok – A metaadatokra mutató URI értéket ad eredményül. ▪ metadata.key1 – Egy URI értéket ad vissza, amely a key1 attribútumra mutat a metadata objektumon belül.
kibővít	A megadott értékhez társított összes adatot visszaadja URI helyett. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ event – Kibontja az összes eseményt, hogy tartalmazza az összes eseményadatot, ne csak a URI. ▪ metaadatok – Az összes metaadatot kibontja, nem csak a URI. ▪ metadata.key1 – Csak a key1 attribútumot bontja ki a metadata objektumon belül.
keresztnév	Az ügynök utóneve. Az elfogadott érték karakterlánc tetszőleges számú csillaggal (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterrel. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
csoport	Egy csoport ID. Az elfogadott érték egész szám ID. SZABADON
VÁLASZTHATÓ. hasRecording	Csak a felvételhez társított névjegyeket adja vissza. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ igaz ▪ téves

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

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

Paraméter	Leírás
telefonszám	A névjegyben használt bármely szám (ANI, DNIS vagy vonal). Az elfogadott Az érték karakterlánc csillaggal (*) vagy kérdőjel (?) helyettesítő karakterekkel. Ez a paraméter nulla vagy egyszer jelenhet meg egyetlen lekérdezésben. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
tartomány	Egy fejlécparaméter, amely lehetővé teszi az eredmények lapozását. Ahol: "items=<1-200>". SZABADON VÁLASZTHATÓ. **BEVÁLT GYAKORLAT** : A range paraméter a limit lekérdezési paraméterrel együtt is használható, ami növeli a Összes eredmény.
felhorzsolt ÉRTÉKREND:	Azt határozza meg, hogy a kontaktot pontozták-e. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ▪ igaz ▪ téves ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis)
searchStats	Azon elérhető rekordok teljes számát adja eredményül, amelyek megfelelnek a "darabszámnak". Ahol az elfogadott értékek: ▪ igaz ▪ false OPCIONÁL IS.
silenceIdőtartam (ezredmásodpercben)	Csak azokat a névjegyeket adja vissza, amelyeknél a rögzített időtartam A csend egyenlő vagy nagyobb a megadott értéknél. **PÉLDA** silenceDuration=5000 visszaadja azokat a partnereket, ahol a rögzített csend egy vagy több előfordulása egyenlő vagy nagyobb Mint 5 másodperc. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
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 ▪ igaz ▪ téves ▪ 1 (igaz) ▪ 0 (hamis) NEM KÖTELEZŐ.
talkOverDuration (ezredmásodpercben)	Csak azokat a partnereket adja vissza, akiknél a rögzített beszélgetés időtartama Az Over események egyenlőek vagy nagyobbak a megadott értéknél. **PÉLDA:** A talkOverDuration=5000 olyan partnereket ad vissza, ahol egy vagy több rögzített beszélgetési esemény vagy 5 másodpercnél hosszabb. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
talkOverEvents	Csak azokat a partnereket adja vissza, akiknél az átbeszélési események száma egyenlő vagy Nagyobb, mint a megadott érték. **PÉLDA:** A talkOverEvents=5 olyan partnereket ad vissza, amelyekben 5 vagy több átbeszélési esemény van. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
csapat	Egy csapat ID. Az elfogadott érték egész szám ID. SZABADON VÁLASZTHATÓ.
képzés	Megjelölték-e a kapcsolat értékelését képzésre. SZABADON VÁLASZTHATÓ. ÉRTÉKREND: ▪ igaz

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

Kombinációs keresés végrehajtása

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

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

Keresés metaadatkulccsal

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

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

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

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

Keresés végrehajtása adott értékű metaadatkulccsal

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

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

Csendesemények keresése

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

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

Példa JSON-fájlra

{
"HR": hamis,
"DNIS": "2111",
"callDuration" : 15000,
"ani": "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"név": "form1",
"$ref" : "/API/pihenés/felvétel/evalform/5"
},
"csapat" : {
"név" : "team1",
"$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId":
"0.4"
},
"qualityReason" : {
"text" : "First Call of Day", "reasonId" : 1,
"kulcs" : "rec_reason_what_first"
},
"ügynök" : {
"vezetéknév" : "Bunkowske",
"felhasználónév" : "bunkowm",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Mark",
"displayId" : "0,1"
},
"értékelés" : {
"stateId" : 1,
"pontszám" : 90,
"$ref" : "/API/pihenés/felvétel/kapcsolat/1/eval/1"
},
"képzés" : hamis, "ID" :
1,
"startTime" : 1239308710000,

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

JSON-fájl példa searchStats paraméter = true

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

Lépjen kapcsolatba az egyszerű kereséssel API

A Névjegyek 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.

Protokoll és URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Módszer	KAP
Engedélyek	Névjegyek keresése
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Kérési mezők

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

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

Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

Példa JSON-fájlra

Az alábbi példák egy formázott JSON-választ mutatnak be.


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

Kapcsolat megfigyelés API

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

Minden névjegy rögzítésre kerül az adatbázisban, és ezzel a API jellel jelenik meg. A API jellel megjelenített névjegyek száma azonban eltérhet a névjegyalbumban látható kapcsolatok számától. Például attól függően, hogy hogyan állította be a globális beállításokat, a Híváshossz paraméter határozza meg a felhasználói felületen megjelenő partnerek számát. A felhasználói felületen megjelenő kapcsolatok száma kisebb vagy egyenlő, mint a API ezzel a # jellel megjelenített kapcsolatok teljes száma.

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

PROTOKOLL ÉS URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Módszer	KAP
Engedélyek	Bérlői engedély felügyelete
Tartalomtípus	application/JSON

VÁLASZ MEZŐK

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
Kapcsolatok	Hívás egy ügynök és egy ügyfél között.

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

PÉLDA JSON-VÁLASZRA

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

Egyéni metaadat-keresés API

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

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

PROTOKOLL ÉS URI

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

KÉRELEM MEZŐK

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

A visszaadott kapcsolatazonosítók a következő kategóriákba vannak rendezve:

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

VÁLASZ MEZŐK

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

PÉLDA JSON-VÁLASZRA

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Értékelési űrlap API

Ezzel a API használatával QM értékelési űrlap adatait kérheti.

Protokoll és URI

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

Válasz mezők

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

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

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

Példa JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

Értékelési űrlap ID API

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

Protokoll és URI

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

Válasz mezők

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

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

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

Példa JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


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

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

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

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



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

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

Kivételtípus API-k

A kivétel API-k lehetővé teszik az ügynökök számára, hogy IVR vagy más külső felületet használjanak az ütemezésük módosításához, 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 Harmadik féltől származó kivételkérés API által használt kivételtípusok listáját adja vissza.

GET kivételtípusok API protokoll és URI

GET kivételtípus-azonosítók API:

URI	/API/rest/ütemezés/genericException
Módszer	KAP
Engedélyek	Adminisztrálás WFM A hatókörbe tartozó ügynökökre korlátozva
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

GET kivételtípusok API Kérésmezők

A GET kivételtípus-azonosítók API a következő mezőket tartalmazzák:

Név	Req?	Típus	Leírás
azonosító	I	Egész szám	ID kivételtípusból.
név	I	Karakterlánc	A kivétel ütemezési dátuma.
kivételId	I	Egész szám	Kivételtípus ID. A **ID** mező (fent) átkerül 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, [*ID kivételtípus, amelyet az ügyintéző kivételkérelem* benyújtásakor választ ki]

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

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

}, {

ID: 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 kivételkérések API protokoll és URI

POST Harmadik féltől származó kivételkérés API:

URI	/API/rest/ütemezés/changeRequest/exception
Módszer	POST
Engedélyek	Adminisztrálás WFM A hatókörbe tartozó ügynökökre korlátozva
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

A harmadik féltől származó kivételkéréssel API benyújtott kérések megegyeznek az ügynökök által a Webex WFO-ben tett kérésekkel; A rendszer alkalmazza az ügynökkérelem munkafolyamatát a kérelemre.

POST Harmadik féltől származó kivételkérelmek API Kérelem mezők

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

Név	Req?	Típus	Leírás
ügynökazonosító	I	Egész szám	A kivételt kérő ügynök ID. A mező értéke Kötelező, ha a kérelmet egy ügynök. Ellenkező esetben a rendszer figyelmen kívül hagyja az attribútumot, és a A ID az aktuálisan hitelesített felhasználóból származik.
genericException	I	Egész szám	Kivételtípus ID.
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 kéréshez: Ezt a kérést kérte: *<hitelesített felhasználó>* az ügynök nevében, *<ügynök neve>*. Ez a megjegyzés csak akkor jelenik meg, ha a IVR, amelyen keresztül a

Kivételtípus API-k | POST Harmadik féltől származó	kérést küldték, nem tartalmaz 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" : ""
}
```

API exportálása

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

Protokoll és URI

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

Kérési mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
acdId	N	Karakterlánc	Ha be van állítva, akkor az ehhez a ACD ID.-hez társított ügynököket adja vissza
basicInfo	N	Logikai	Ha Igaz értékre van állítva, csak az alapvető ügynökadatokat adja vissza, beleértve a ID értéket, az utónevet, a vezetéknevet és az alkalmazott számát.

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

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

Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatokban meghatározott mezőket tartalmazza.

A személyekre vonatkozó mezőket az alábbi táblázat határozza meg.

Mező	Leírás
Felhasználóazonosító	A felhasználó ID-je a Webex WFO-ben.
E-mail	A felhasználó e-mail-címe.
Keresztnév	A felhasználó utóneve.
Vezetéknév	A felhasználó vezetékneve.
Időzóna megjelenítése	A felhasználó megjelenítési időzónája.
Bejelentkezés	A felhasználó bejelentkezése ID.
Alkalmazott ID	A felhasználó alkalmazottja ID.
Csapat	A felhasználó által
hozzárendelt csapat. Csak egyeztetés	
Aktivált	A felhasználó aktiválásának dátuma.
Deaktivált	A felhasználó inaktiválásának dátuma.
Színhely	A felhasználó által használt nyelv.
Szerepek	A felhasználóhoz rendelt szerepkörök.
Teljes hatókör	Ha IGAZ értékre van állítva, a felhasználó hatóköre az összes csoportra, csapatra és felhasználóra kiterjed. Ha FALSE értékre van állítva, a felhasználó hatóköre megegyezik a Hatókörcsoportok és a Hatókörcsoportok mezőkben konfigurált hatókörrel.
Hatókörcsoportok	A felhasználó hatókörén belüli csoportok.
Hatókör-csoportok	A felhasználó hatókörén belüli csoportok.
QM nézetek	A felhasználóhoz rendelt nézetek a QM.
ACD azonosító	A felhasználó ID karaktere a ACD.
ACD Szerver ID	A felhasználó számára az adatforrásként szolgáló ACD
ID. Ütemezés engedélyezése	Azt jelzi, hogy a felhasználó ütemezhető-e. Igaz/Hamis.

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

A csoportok mezőit az alábbi táblázat határozza meg.

Mező	Leírás
Csoport ID	A csoport ID a ACD.
Név	A csoport neve.
Aktiválás dátuma	A csoport aktiválásának dátuma.
Inaktivált dátum	A csoport inaktiválásának dátuma.

A csapatok mezőit az alábbi táblázat határozza meg.

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

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

CSV Példa fájlkimenetre

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

```
Csapat ID, Név,Aktivált dátum, Deaktivált dátum
3,Exportált csapat 1,8/17/2016,12/31/2999
5,Exportált csapat 2,8/17/206,12/31/2999
```

Általános szöveg importálása API

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

Protokoll és URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Módszer	POST, PUT
Engedélyek	Rendszergazdai bérlő
Tartalomtípus	JSON

JSON-kérelem mezői

A JSON-fájl az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

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

Példa JSON-fájlra


```
{
        "textType": "e-mail|csevegés|Twitter|webhely|egyéb", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "name": "az evalForm neve. A feltöltés csak névvel vagy csak ID jellel 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 az adatok importálását szöveges forrásból, külön fájlokkal rendelkező névjegyekkel és tartalommal. Ez a API önállóan vagy az Adatkiszolgáló szolgáltatással is használható.

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

Protokoll és URI

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

Kérési mezők

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

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

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

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

Támogatott formátumok

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

Fájl	Támogatott formátumok
Kapcsolattartási adatok – tartalmazza	CSV, JSON

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

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

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

Példa kötegelt CSV fájlra

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

ZIP fájl példa

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

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

Egy többrészes kérés például így néz ki.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (2 sort tartalmaz e-mailekhez1 és csevegéshez1) email1.txt

chat1.txt

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

Példa JSON-fájlra

JSON-törzs


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

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

Tartalom

email1.txt

Ez az e-mail törzse.

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 a Webex WFO-nek:

- Ügynök fájl
- Szolgáltatási fájl

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

JEGYZET A valós idejű ügynökállapot-információk importálásához tekintse meg a Valós idejű adatrögzítés API részt.

Protokoll és URI

URI	/API/rest/ütemezés/agentStateHistory/lekérdezés
Paraméterek	acdServerId - A ACD kiszolgáló ID
Módszer	POST
Engedélyek	Szolgáltásfelhasználó tömeges importálása
Tartalomtípus	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

Oszlop	Adattípus	Leírás

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	húr	Az ügynök ID a ACD.
acdServiceId	pozitív hosszú	A szolgáltatási várólista ID 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, a ACD összes szolgáltatási várólistáján. 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.
összesenUnproratedNotReadyBusySeconds	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 jelenik meg) ebben a ACD.
összesenNem arányosítvaInSession Repeta	nem-negatív dupla	A munkamenet teljes ideje (bejelentkezett idő) az ügynök számára az adott időszakban, a 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. A ACD összes szolgáltatási várólistájának összesítésekor ennek meg kell egyeznie a totalUnproratedReadyWaitingSeconds kötelező mezővel. Ha az időarányos értékek kimaradnak vagy nullára vannak állítva, az adatkiszolgáló egyenlően osztja el az arányosítatlan értékeket az ebben a ACD szolgáltatásban található szolgáltatásvárólisták 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-bejegyzéshez újraszámítja az arányosított értéket úgy, hogy a megadott arányosított értékkel súlyozott nem arányos értéket elosztja a ACD összes olyan szolgáltatási várólistájának megadott időarányos 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 szolgáltat	ási 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 nem arányosított nem kész/foglalt idő kiszámítása a munkameneten belüli (bejelentkezett) idő teljes idejéből történik, csökkentve a teljes szolgálat közbeni (beszélgetési, tartási, munka utáni, kész/várakozási és fenntartott) idővel. 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. A ACD összes szolgáltatási várólistájának összesítésekor 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 contactsAnswered 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 ID 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 számítástechnikához 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.

API importálása

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

GET Import Protocol és URI

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

GET importálási kérelem mezői

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

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

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

GET Válaszmezők importálása

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

GET JSON fájl importálása példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


```
{
        "mezők": [
            {
                "kulcs": "ID",
                "label": "Team ID", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                    "kód": "Egész szám", "leírás":
                    "Szám", "formátum": "1, 2, 3"
                }
            ]
    },
```

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

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


POST Protokoll importálása és URI

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

POST válaszmezők importálása

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
tenantId	Bérlő ID többértékű mezőkhöz.

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

POST Példa JSON fájl importálására

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

JSON formátum


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

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

POST Sikeres válasz formátuma

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

Preferencia API-k importálása

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

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

Importálási beállítás létrehozása API

A Beállítások létrehozása API lehetővé teszi új importálási beállítások létrehozását.

Import Preference Protocol és URI létrehozása

URI	/API/rest/importpreference
Módszer	POST
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Importálási beállításkérési mezők létrehozása

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

Példa importálási beállítás létrehozására JSON-fájl

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

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

Importálási preferenciarendszer válaszának létrehozása

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

Importálási beállítás törlése API

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

Az Import preference Protocol és a URI törlése

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

Az importálási preferenciarendszer válaszának törlése

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

Beállítások importálása API

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

Import Preferences Protocol és URI

URI	/API/rest/importpreference
Módszer	KAP
Engedélyek	Tömeges importálás
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Beállítások importálása válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
beállítások	Az importálási beállítások listája.
Személyek	Felhasználói importálási beállítások listája.
azonosító	Importálási beállítás ID.
név	Importálási beállítás neve.
típus	Az importálási beállítás típusa.
Hozzárendelések	Az importálási beállításhoz tartozó mezőleképezések listája.
mező	A megadott importálási beállítás mezője.
oszlop	A mező oszlopfejléce.
Adattípus	A mezőben lévő adatok típusa.

Példa JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

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

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

A rendszer válasza

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

Beállítások importálása ID API szerint

A ID API szerinti importálási beállítások az importálási beállításokat a ID érték alapján olvassák be, így Ön megtekintheti azokat.

Beállítások importálása ID protokoll és URI szerint

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

Beállítások importálása ID válaszmezők alapján

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

Beállítások importálása ID JSON-fájl alapján Példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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


A rendszer válasza

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

Importálási beállítás frissítése API

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

Az Import Preference Protocol és a URI frissítése

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

Importálási beállítások válaszmezőinek frissítése

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

Példa importálási beállítás frissítésére JSON-fájl

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

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

```
}
```

Importálási preferenciarendszer válaszának frissítése

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

Felvételi/kizárási lista API

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

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

GET Befogadási/kizárási lista API

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

GET befogadási / kizárási lista API protokoll és URI

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

GET felvételi/kizárási lista API Kérési mezők

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

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

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

GET szolgáltatás API válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

GET szolgáltatás API JSON fájl példa

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

PUT Belefoglalási/kizárási lista API

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

PUT Belefoglalási/kizárási lista API protokoll és URI

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

PUT Belefoglalási/kizárási lista API Kérelem mezők

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

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

PUT Belefoglalási/kizárási lista API Válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

PUT Belefoglalási/kizárási lista API JSON fájl példa

{

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

POST Felvételi/kizárási lista API

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

POST Felvételi/kizárási lista API protokoll és URI

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

POST Felvételi/kizárási lista API Kérelem mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
inclusionExclusionListId	I	Egész szám	Felvételi/kizárási lista ID.
inclusionExclusionType	I	Egész szám	Felvétel/kizárás típusa: 1 = Befogadás 2 = kizárás
inclusionExclusionPatternType	N	Egész szám	A felvételi/kizárási lista mintatípusa" 1 = ANI (hívószám) 2 = DNIS (hívott szám)

Mező	Req?	Típus	Leírás
			3 = Kiterjesztés 4 = Telefonszám 5 = Bármely
minta	N	Karakterlánc	A Felvételi/kizárási listában szereplő számok mintája. Ez lehetővé teszi a belefoglalni vagy kizárni kívánt számtartomány megadását. A minta mezőben két helyettesítő karakter és a pluszjel (+) szerepel: ? = egyetlen számjegy **PÉLDA** 612822???? bevonja vagy kizárja a 612-es körzet összes számát Kód a 822-es tőzsdével. * = Tetszőleges számú számjegy **A 612-ES PÉLDA** * bevonja vagy kizárja a 612-es körzet összes számát kód. + = Országkód-jelző (csak a karakterlánc elején érvényes) **A PÉLDA** +44 tartalmazza vagy kizárja az egyesült királyságbeli kapcsolattartókat. **FONTOS** : Ha olyan felvételi vagy kizárási listát exportál, amely tartalmaz egy nemzetközi hívókódot pluszjellel (+), az Excel matematikai kifejezésként kezeli a számot. A listák használatához konvertálja az exportált .CSV fájlt szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt az Excelben, és definiálja szövegformázott oszlopként.
inclusionExclusionCallDirection	N	Egész szám	ID a hívás irányához:

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

POST Felvételi/kizárási lista API Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Mező	Leírás
	2 = Kimenő 3 = vagy

POST Felvételi/kizárási lista API JSON fájl példa

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

TÖRLÉS Belefoglalási/kizárási lista API

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

DELETE Include/Exclude List API protokoll és URI

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

Belefoglalási/kizárási lista törlése Rendszerválasz

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

Állások API

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

Protokoll és URI

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

Kérelem mezők

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

Válasz mezők

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

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

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

JSON-fájl példák

Kérés

Az alábbi példa egy formázott JSON-kérést mutat be.

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

Válasz

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

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

Szervezeti struktúra API-k

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

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API

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

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API protokoll és URI

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

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API Kérésmezők

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

Szerepkörök hozzárendelése egy személyhez API JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

```
                "csoportok":
                { "ID":2,
                "név":"bérlő CCS 1",

        },
        ...
]
```

Közös csoport API

Ez a API létrehoz egy új csoportot a megadott adatokkal.

Közös csoport API protokoll és URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Módszer	POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	JSON

Közös csoport API Kérelem mezők

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

Szervezeti felépítés Gyakori API (részletező információk)

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

Közös API protokoll és URI

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

Gyakori API kérelemmezők

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

Gyakori API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

Gyakori API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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

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

API csoport

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

API protokoll és URI csoport

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

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

Adott csoport listázásához vagy létrehozásához:

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

Csoport API Kérelemmezők - Minden csoport

Új csoportokat hoz létre, amelyekhez a felhasználó hozzáféréssel rendelkezik.

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

API csoport válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Példa API csoport JSON fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Egy csoport részletei:

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

Csoportosítás ID szerint (a Teamsszel)

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

Csoportosítás ID (Teams) protokoll és URI szerint

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

Csoportosítás ID szerint (a Teams-szel) Kérésmezők

A POST metódus frissíti a megadott csoportrekordot.

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

Csoportosítás ID szerint (a Teamsszel) Válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

Csoportosítás ID szerint (a Teamsszel) JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Csoportos személy API

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

Csoportos személy API protokoll és URI

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

Group-Person API Kérési mezők

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

Név	Req?	Leírás
személyazonosító	I	A csoportban lévő felhasználó ID személye.

Csoportos személy API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Név	Leírás
keresztnév	A csoportban lévő személy utóneve.
vezetéknév	A csoportban lévő személy vezetékneve.
személyazonosító	A csoportban lévő felhasználó ID személye.

Group-Person API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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



        },
        ...
]
```


Csoport (hatókörrel) API

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

Csoport (hatókörrel) API protokoll és URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Módszer	KAP POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	Permission – A csoport hatókörének neve.

Csoport (hatókörrel) API Kérelemmezők

A POST metódus létrehoz egy csoportot a megadott szülőcsoportban.

Név	Req?	Leírás
név	I	A csoport neve.
parentGroupId	I	ID a szülőcsoportból.

Csoport (hatókörrel) API Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Csoport (hatókörrel) API JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

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



    }
    ...
]
```

Engedélyek API

Az Engedélyek API használatával lekérheti egy csoport összes elérhető engedélyét.

Engedélyek API protokoll és URI

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

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

Engedélyek API Válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Engedélyek API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Személy API

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

Személy API protokoll és URI

URI	/API/rest/org/common/person
Módszer	POST
Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Személy API Kérelem mezők

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

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

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

Személy API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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


Személy által ID API

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

Személy ID API protokoll és URI szerint

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

Személy ID API kérelemmezők szerint (PUT módszer)

A PUT metódus létrehozza a megadott felhasználó részletes adatait.

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

Név	Req?	Leírás
azonosító	I	A felhasználó ID személye.
acdId	I	ID a felhasználó ACD.
acdServerId	I	A ACD kiszolgálója ID, karakterláncként. Ez lehet a ID konfigurálva a ACD konfiguráció oldalon a Webex WFO, vagy az alábbiak egyikét: ▪ A Unified CCE hashtaget használó rendszerek esetében ez a következő szükséges, és a perifériás ID. A Avaya CM/CMS, jelet használó rendszerek esetében ez a következő: kötelező, és a CMS ACD ID.
keresztnév	I	A felhasználó utóneve.
vezetéknév	I	A felhasználó vezetékneve.
E-mail	I	A felhasználó e-mail-címe.
displayId	I	A felhasználó neve a Webex WFO mezőben látható formában.
Aktivált	I	A személy aktiválásának dátuma.
Deaktivált	N	A személy inaktiválásának dátuma
csoportazonosító	I	ID a felhasználói csoportból.
időzóna	I	A felhasználó kapcsolattartó központjának időzónája.
enabledForScheduling	N	Ha igaz értékre van állítva, a Webex WFO ezt a mezőt használja az ügynök helyett Részletek annak meghatározásához, hogy ütemezni kell-e a felhasználót.
agentDetails	N	A felhasználó adatainak listája.
aktív	N	Azt jelzi, hogy a felhasználó aktív-e.
vállalatStartDate	N	Az a dátum, amikor a felhasználó elkezdett dolgozni a vállalatnál.

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

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

Személy ID API válaszmezők szerint

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Mező	Leírás
viewId	Meghatározza a felhasználó nézetét ID.
mainView	Beállítja, hogy a megadott ID nézet legyen-e a felhasználó fő nézete.
workMűszakok	Meghatározza a felhasználó műszakbeállításait.
workShiftId	Meghatározza a felhasználó műszakját ID.
shiftWeekStart	Beállítja a felhasználó műszakhetének dátumát.

Person by ID API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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


Személy időzónája API

A személy időzónája API felsorolja a megadott személy beállított időzónáját.

Személy időzónája API protokoll és URI

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

Személy időzónája API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Személy időzónája API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Szerepek API

A Roles API lehetővé teszi a bérlő összes szerepkörének olvasását.

Szerepek API protokoll és URI

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

Szerepkörök API Kérésmezők

A POST metódus létrehozza a megadott szerepkört a bérlő számára.

Név	Req?	Leírás
név	I	Az új bérlői szerepkör neve.
tenantId	I	Az új szerepkörhöz társított ID bérlői szerepkör.
Engedélyek	I	Az új szerepkörhöz rendelt engedélyek.
azonosító	I	Engedély ID az új szerepkörhöz.
név	I	Az új szerepkörhöz tartozó engedély neve.

Szerepkörök API Válasz mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatokban meghatározott mezőket tartalmazza.

A bérlő összes szerepkörének lekérésekor a következő mezők lesznek visszaadva:

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

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

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

Roles API JSON fájl példa

Az alábbi példák formázott JSON-válaszokat mutatnak be. Az

összes bérlői szerepkör listázása:

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

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


Egy adott szerepkör listázási engedélyei:


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


Csapat API

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

API protokoll és URI csapat

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

Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Csapat API Kérési mezők

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

Team API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

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

Csapatok ID szerint (ügynökökkel)

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

Csapatok ID (ügynökökkel) protokoll és URI szerint

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

Engedélyek	ViewOrg UpdateOrg
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok
Paraméter	csapatI

Csapatok ID szerint (ügynökökkel) Kérési mezők

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

Csapatok ID szerint (ügynökökkel) Válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

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

Teams by ID (ügynökökkel) JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

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

]
},
...
]

Csapat (hatókörrel)

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

Csapat (hatókörrel) protokoll és URI

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

Csapat (hatókörrel) kérésmezői

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

Csapat (hatókörrel) válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Példa csapat (hatókörrel) JSON-fájlra

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.

```
[
        {
```

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


Bérlő API

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

Bérlő API protokoll és URI

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

Bérlői API kérelemmezők

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

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

Bérlő API válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

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

Bérlői API JSON-fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-választ mutat be.


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

Valós idejű ügynök államok API

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

Ahhoz, hogy a valós idejű ügynökállamok API adatokat adjanak vissza, 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 kimondja, hogy a 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 ügynökállapotok API protokoll és URI

URI	/API/rest/ütemezés/realTime/activity/detail
Módszer	POST
Engedélyek	Adminisztrálás WFM

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 olyan állapotot hagy el, amely a kiválasztott paraméterek előtt kezdődik, és egy másik állapotot ad meg közöttük, a Valós idejű ügynökállapotok API mindkét állapotot belefoglalja a válaszába, még akkor is, ha az egyik a fromTime paraméter előtt történik.

PÉLDA

Valós idejű ügynökállapot-adatokat kér 2018. január 24-én 1:30–2:30 PM között, ezredmásodpercben megadott korszakidőként formázva egy ügynök számára.

Azon a napon az ügynök a következőket tette:

- 1:15-kor lépett be a HOLD állapotba PM
- TALK állapotra változott 1:45-kor PM

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 Kérésmezők

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 ID.
employeeId	Az ügynök alkalmazottja ID. 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 ügynökállamok 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 adatrögzítés API használható arra, hogy értesítse Webex WFO a valós idejű ügynökállapot-információkról bármely ACD esetén. Ezeket a valós idejű adatokat a Webex WFO használja az ügynökök tapadásának és megfelelőségének kiszámításához. A GIS API ügynökállapot-adataival kapcsolatos további információkért tekintse meg a Webex WFO adatimportálási referencia-útmutatót *és* a GIS API.

Az egyes ügynökállapot-módosításokat elküldheti külön API kérelemként, vagy több ügynökállapot-változást is becsomagolhat egyetlen kérelembe. 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 adatrögzítés API protokoll és URI

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

Valós idejű adatrögzítés API kérésmezők

Név	Req?	Típus	Leírás
userId	I	Karakterlánc	Felhasználó bejelentkezése ID.

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

Valós idejű adatrögzítés API válaszmezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírások
acdAgentId	Az ügynök ACD azonosítója. Ez az ügynök ACD ID a Webex WFO (Alkalmazáskezelés > felhasználók > ügynökök) fájlban.
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 kapcsolattartókat. ▪ 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.

Valós idejű adatrögzítés API JSON fájl példa

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).

Kijelentkezik

- 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.

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

A API a következőket teszi:

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

> **PÉLDA** Az alábbi példa egy példatörzs egy időbélyeggel együtt.
>
> {"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "időbélyeg":1681316746000}
>
> Ahol 1681316746000 a "korszak" óta eltelt ezredmásodpercek száma.
>
> GMT: április 12., szerda, 2023 4:25:46 PM

Felvételvezérlők: API protokoll és URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<parancs>

Módszer	POST
Engedélyek	Felvételi vezérlők
Tartalomtípus	application/JSON

URI Kérési paraméterek

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

Lekérdezési paraméterek

Mező	Req?	Típus	Leírás
acdId	N	Karakterlánc	Az ügynök ID a ACD-ben, 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 szerver ID a ACD, karakterláncként. Ez lehet a A ID a ACD konfiguráció lap Webex WFO pontjában van konfigurálva, vagy az alábbiak egyike: ▪ A Unified CCE-t használó rendszerek esetében ez kötelező, és ez a perifériás ID.

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

Mező	Req?	Típus	Leírás

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

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

A felvétel szabályozza a hitelesítést API protokoll és URI

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

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

Bejelentkezés a felvételvezérlőkbe API

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

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

   MEGJEGYZÉS# Cisco telefonok a XML hashtaggel jelenítik meg az összes szolgáltatást.

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

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

3. A főoldalon a következő parancsokat választhatja ki:

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

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

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

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

Kijelentkezés a felvételvezérlőkből API

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

Rögzítésvezérlők API Parancsok kérése

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

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

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

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

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

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

megjelenő felvételt, ez

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

- callActive (logikai) – Igaz, ha a

Parancs	Átjáró Felvétel	Intelligens asztal	Jelzőkiszolgáló Felvétel	Leírás
				CTI A jelzőszolgáltatás ismeri a felhasználó hívását. ▪ contactId (egész szám) – A hívás Webex WFO Webex WFO kapcsolattartójának ID értékét adja eredményül, ha van ilyen. Példa válaszattribútumokra: { "callActive" : igaz, "contactId" : 56789 }

A rögzítésvezérlők használata a parancssorból

A parancssor használatával elküldheti a Felvételvezérlők parancsait.

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

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

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

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

Egyszerűsített felvételi vezérlők API

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

Protokoll és URI

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

GET példa

PÉLDA

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

Ahol a fenti példában

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

- <ügynök ACD kiszolgálója ID> — Adja meg az ügynök ACD kiszolgálójának ID kiszolgálóját. A ACD Server ID az Alkalmazáskezelés > a ACD konfiguráció

POST Példa

PÉLDA

http://<Data Kiszolgáló IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<parancs>

Ahol a fenti példában

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

Egyszerűsített felvételvezérlők beállítása

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

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

   A GET kéréshez használja a következőket:

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

   Tartalomtípus: szöveg/html; karakterkészlet=utf-8

A metaadatok teszteléséhez használja a POST kérést:

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

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

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

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

Parancsleírások

Az alábbi lista az elérhető parancsokat részletezi.

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

Parancs	Leírás

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

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

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

Ütemezés részletei ügynökök és dátum szerint API

Az Ütemezés részletei ügynök és dátum szerint API lekéri az összes ügynök részletes ütemezési adatait, vagy az ügynökök megadott listáját egy dátumtartományban. Ez a 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.

Protokoll 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 harmincegy napra korlátozódik egy API hívásban. 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":[<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
     }
```

Ütemezés részletei ügynökök és dátum API válaszmezők szerint

Név	Leírás
ügynökazonosító	Az ügynök egyedi ID.
employeeId	Az ügynök alkalmazottja ID.
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 visszaadja az összes olyan tevékenység teljes tevékenységét, amely a bérlői időzónában a kiválasztott nap bármely részét tartalmazza. 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 példák

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"

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

A TimeSpan API ütemezése

A TimeSpan ütemezése API ütemezett tevékenységeket kap egy adott időtartományra a megadott ügynökazonosítókhoz. 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 ügynökhöz, vagy legfeljebb kilenc napot több ügynökhöz.

Protokoll 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	Azon ügynökök ID, akik a beküldő felhasználó nézeteiben vannak. 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 ID.
alkalmazottazonosító	I	húr	A munkavállaló ID. Ez a mező lehet null vagy üres.
agentTimeZone	I	húr	Az ügynök megjelenítési időzónája (Java időzóna ID, például "Amerika/Chicago").
Tevékenységek	I	tömb	Tevékenységobjektumok tömbje. Ez a mező üres is lehet.

Tevékenységi objektumok

Név	Req?	Típus	Leírás
activityType	I	húr	A tevékenység típusa (nem honosított).
activityTypeLabel	I	húr	A tevékenységtípus címkéje (lokalizált).
activityDetailName	I	húr	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	húr	A színes HTML-kód.
serviceQueueId	N	hosszú	A szolgáltatás várólistája ID. Ez null értékű, ha a tevékenységtípus nem szolgáltatás, lezárt szolgáltatás vagy túlóra egy szolgáltatási várólistához.
multiSkillGroupId	N	hosszú	A ID multiskill csoport. 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-címe

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 API szolgáltatás nem ad vissza bejelentkezési neveket (e-mail címeket) az ügynököknek. Az ügynök és más bejelentkezési nevekkel kapcsolatban lásd: Felhasználó API.

GET szolgáltatás API

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

GET szolgáltatás API protokoll és URI

URI	/API/rest/v2/ütemezés/szolgáltatás
Módszer	KAP
Engedélyek	Ütemezések tervezése
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

GET szolgáltatás API Kérési mezők

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 válaszmezői

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Leírás
Azonosító	Szolgáltatási sor ID.

MEGJEGYZÉS: A ID szolgáltatási várólistát az ütemezett ügynökök használják

Mező	Leírás
	by Service Queue API.
Szám	ACD szolgáltatási sor ID.
Név	A szolgáltatási várólista neve.
Prioritás	Szolgáltatássor prioritása. Az 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	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).
TípusDesc	Szolgáltatásvárólista-típus neve.
ContactType	Szolgáltatássor kapcsolattípusa. 0 = Interaktív (alapértelmezett). 1 = Nem interaktív. Nézetazonosítók
	Nézetazonosítók tömbje.
skillMappingIds	Szakértelem-leképezési azonosítók tömbje.

GET szolgáltatás API JSON fájl példa


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

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

POST Szolgáltatás API

POST A 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/ütemezés/szolgáltatás

Módszer	POST
Engedélyek	Adminisztrálás, üzenetküldés, adminisztrálás WFM

POST Szolgáltatás API Kérési mezők

A JSON-kimenet az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmazza.

Mező	Req?	Típus	Leírás
szám	I	Szám	A ACD helyen azonosítja a szolgáltatási várólistát. Egyedülálló. Nem null. Max. számjegyek = 22
név	I	Karakterlánc	A szolgáltatási várólista neve. Egyedülálló. Nem üres. Karakterek maximális száma = 50
acdServiceId	I	Karakterlánc	ID a ACD szolgáltatási várólistából. Nem üres. Karakterek maximális száma = 50
elsőbbség	I	Szám	Szolgáltatássor prioritása. Az érvényes értékek: 0–999. 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 olyan szolgáltatásvárólista-típushoz tartozik, amelynek kapcsolattípusa Nem interaktív (null értékre lesz kódolva).
termelékenységSzázalék	N	Szám	Termelékenységi százalék. Az alapértelmezett érték 0.
fteHourPerWeek	N	Szám	FTE óra hetente. 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 DNS.
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
azonosító	I	Szám	Készségek feltérképezése ID.
elsőbbség	I	Szám	Az érvényes prioritások 0–999, a 0 a legmagasabb. Az alapértelmezett prioritás az 1.

DN mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
azonosító	I	Szám	DN ID.
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
azonosító	I	Szám	Szolgáltatási sor ID. Ennek a szolgáltatási várólistának a következőnek kell lennie: Ugyanaz a szolgáltatássor-típus.
óraGap	N	Szám	A WFM 9.3(1) ponttól kezdve figyelmen kívül hagyva.
arány	N	Szám	A WFM 9.3(1) ponttól kezdve figyelmen kívül hagyva.

Ütemezési sorrend mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
kritérium	I	Karakterlánc	Ezeket a kritériumokat veszik figyelembe, miközben Ügynök ütemezése szolgáltatáshoz. Ez egy ID 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 ID, 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
azonosító	I	Szám	Multiskill csoport ID.
név		Karakterlánc	Multiskill csoport neve. POST és PUT esetén 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 Válasz mezők

Név	Leírás
azonosító	Szolgáltatási sor ID. Egyedülálló. Nem null. Max. számjegyek = 22
szám	A szolgáltatási várólistát azonosítja a ACD. Nem null. Max. számjegyek = 22
név száma = 50	A szolgáltatási várólista neve. Egyedülálló. Nem üres. Karakterek maximális
acdServerId	ACD szerver ID. Nem null. Max. számjegyek = 22
elsőbbség	Szolgáltatássor prioritása. Az 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 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 típusánál	Szolgáltatási szint objektív százaléka. 0–100 az érintkező Interaktív. A rendszer figyelmen kívül hagyja, ha a típus olyan szolgáltatásvárólista-típushoz tartozik, amelynek kapcsolattípusa
serviceLevelObjectiveSeconds érintkezés típusára	Nem interaktív (100%-ig lesz kódolva). Szolgáltatásiszint-célkitűzés másodpercben. Pozitívnak kell lennie az Interaktív. A rendszer figyelmen kívül hagyja, ha a típus olyan szolgáltatásvárólista-típushoz tartozik, amelynek kapcsolattípusa
termelékenységSzázalék	Nem interaktív (null értékre lesz kódolva). Termelékenységi százalék. Az alapértelmezett érték 0.
fteHourPerWeek	FTE óra hetente. Az alapértelmezett érték 0.
breakHoursPerWeek	Heti szünetek. Az alapértelmezett érték 0.
előrejelzésPontossági szint	Előrejelzési pontossági szint.
előrejelzésStaffingAdjustmentFactor érték 1.00.	Az ügynökök számának előrejelzési korrekciós tényezője. Az alapértelmezett 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 el, akkor a szolgáltatás	A több képességgel rendelkező csoport információinak tömbje. Ha nem érhető 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.

POST szolgáltatás API Példa JSON-fájl kérésére

{
"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" : [
            {
                "ID" : 22,
                "elsőbbségi" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 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" : [
{
"ID" : 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" :téves
}
],
"agentIds": [65],
"virtuális": igaz
}

POST szolgáltatás API Válasz JSON-fájl példa

{
"ID": 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" : [
        {
                "ID" : 22,
                "név" : "szakértelem neve",
                "prioritás" : 1
        }
],
  "assignedDns":
[
        {
                "ID": 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" : [
            {
                "ID" : 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": [
{
"ID" : 345,
"név" : "többnyelvű",
"elsőbbségi" : 1
},
{
"ID" : 341,
"név" : "kétnyelvű", "prioritás"
: 2
}
],
"ügynökök": [
35,24,3
]
}

Szolgáltatási sor ID API

A ID API szolgáltatássor lehetővé teszi a szolgáltatási várólisták azonosítását, frissítését vagy törlését.

- GET Service Queue ID API – Ezzel a API használatával információkat kaphat egy szolgáltatás-üzenetsorról.
- PUT Service Queue ID API – Ezzel a API használatával frissíthet egy szolgáltatási várólistát.
- DELETE Service Queue ID API - Ezzel a API használatával törölhet egy szolgáltatási várólistát.

JEGYZET

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

GET szolgáltatás ID API

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

GET szolgáltatás ID API protokoll és URI

URL-cím	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Módszer	KAP
Engedélyek	WFM adminisztrálása, ütemezések tervezése, ütemezések szerkesztése

GET szolgáltatás ID API Kérés mező

Név	Req?	Típus	Leírás
serviceId	I	Karakterlánc	ID lekérni kívánt szolgáltatási várólistát.

GET szolgáltatás ID API válaszmezői

Mező	Leírás
azonosító	Szolgáltatási sor ID. Egyedülálló. Nem null.
szám	Azonosítja a szolgáltatási várólistát a ACD. Egyedülálló. Nem null.
acdServerId	ACD szerver ID. Szükséges. Nem null.
név	A szolgáltatási várólista neve. Egyedülálló. Nem üres.
elsőbbség	Szolgáltatássor prioritása. Az érvényes értékek: 0–999. A 0 a legmagasabb prioritás. Az alapértelmezett érték 0. Egyedülálló. Nem null.
virtuális hamis. Nem null.	Azt jelzi, hogy van-e virtuális szolgáltatási várólista. Az alapértelmezett érték
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 hamis.	Nem hoz létre előrejelzést vagy ütemezést, ha igaz. Az alapértelmezett érték
MSAQ érték hamis.	Lehetővé teszi a több képességű ügynöki sorba állítást. Az alapértelmezett
típus	Szolgáltatási várólista típusa. Az alapértelmezett érték 0 (hang). Meglévő szolgáltatásvárólista-típus.
typeDesc	Szolgáltatásvárólista-típus neve. Nem üres.
shrinkageScenarioId	Zsugorodási forgatókönyv ID.
closedHoursRedistributionType	Munkaidőn kívüli újraelosztás típusa. 0 = nincs, 1 = arányos, 2 = Egyenletes. Az alapértelmezett érték 0. A WFM 9.2 (1). kötelező, 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
handlingThreshold ha	Nem interaktív egyébként nincs használatban. 0-4320 perc. Az alapértelmezett érték 0. Hozzáadva WFM 9.2 (1). Kötelező, 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. előrejelzés	Pontossági 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 el, akkor a szolgáltatás	A több képességgel rendelkező csoport információinak tömbje. Ha nem érhető 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.

GET szolgáltatás ID API válasz JSON-fájl példa

{
"ID" : 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": [
        {
                "ID": 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" : [
            {
                "ID" : 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": [
{
"ID" : 345,
"név" : "többnyelvű",
"elsőbbségi" : 1
},
{
"ID" : 341,
"név" : "kétnyelvű", "prioritás" :
2
}
],
"ügynökök": [
35,24,3
]
}

PUT Szolgáltatás ID API

A PUT szolgáltatás ID API használatával frissítheti a szolgáltatásvárólistát.

PUT szolgáltatás ID API protokoll és URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Módszer	PUT
Paraméterek	Lásd alább
Engedélyek	Adminisztrálás WFM

Paraméterek

Mező	Req?	Típus	Leírás
serviceId	I	Karakterlánc	ID frissíteni kívánt szolgáltatási várólistát.

PUT Szolgáltatás ID API Kérési mezők

Mező	Req?	Típus	Leírás
szám	N	Karakterlánc(22)	Azonosítja a szolgáltatási várólistát a ACD. A mező értéke figyelmen kívül hagyva a PUT-ben. Egyedülálló. Nincs használatban. Nem null.
név	I	Karakterlánc(50)	A szolgáltatási várólista neve. Egyedülálló. Nem üres.
acdServerId	I	Szám (22)	ACD szerver ID. 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). Szabadon választható. Nem üres. Le kell képezni az inGET colorCode mezőjére ~/config/color.
notAllowForecast	N	Logikai	Nem hoz létre előrejelzést vagy ütemezést, ha igaz.

Szolgáltatási sor ID API | PUT Szolgáltatás

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: WFM 9.2 (1). Kötelező, ha a típus Szolgáltatásvárólista-típushoz a következő kapcsolattípussal: Nem interaktív egyéb nincs használatban.
shrinkageScenarioId	N	Szám	Zsugorodási forgatókönyv ID
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 ID multiskill csoport 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 többképességű csoportok prioritása nem változik, ha a több képességcsoport adatai nem szerepelnek a PUT. Hozzáadva 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 Szolgáltatás ID API Példa szolgáltatás JSON-fájlra


```
{
        "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" : [
            {
                        "ID" : 22,
                        "elsőbbségi" : 1
            }
],
"assignedDns": [
            {
                        "ID": 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" : [
{
"ID": 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": [
        {
                  "ID" : 345,
                        "elsőbbségi" : 1
        },
        {
                  "ID" : 341,
                        "elsőbbségi" : 2
        }
],
"agentIds": [
                                35,24,3
]
```

}

Szolgáltatási sor TÖRLÉSE ID API

A DELETE szolgáltatás ID API használatával törölhet egy szolgáltatásvárólistát.

Ez a API nem teszi lehetővé egy szolgáltatási várólista törlését, ha arra még mindig hivatkozik egy munkafolyamat-szabály feltétele (ezt a kód kényszeríti).

DELETE szolgáltatás ID API protokoll és URI

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

DELETE szolgáltatás ID API Kérés mező

Név	Req?	Típus	Leírás
serviceId	I	Karakterlánc	ID törölni kívánt szolgáltatási várólistát.

Műszakok ügynök szerint API

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

Műszakok ügynök szerint API protokoll és URI

URI	/API/rest/ütemezés/ütemezés/tevékenység/részlet/by/agent/ {agentId}
Módszer	KAP
Engedélyek	Ütemezések tervezése
Tartalomtípus	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 ügynök ID, akihez ütemezési információkat kell lekérni. Alapértelmezett = nincs. Használja a API ügynököt a ID ügynök 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 válaszmezői szerint

Név	Leírás
Ügynökazonosító	WFM Ügynök ID. Alapértelmezett = nincs.
employeeId	Az ügynök alkalmazottja ID.
Ügynök időzónája	UTC időzóna ID az ügynök számára. 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 visszaadja az összes olyan tevékenység teljes tevékenységét, amely a bérlői időzónában a kiválasztott nap bármely részét tartalmazza. 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 ügynök ID, akihez ütemezési információkat kell lekérni. Alapértelmezett = nincs. Használja a API ügynököt a ID ügynök 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 Ügynök ID. Alapértelmezett = nincs.
Ügynök időzónája	I	UTC időzóna ID az ügynök számára. 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-nek a 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 szerint API JSON-fájl 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 exportálás API

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

Protokoll és URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Módszer	POST, KAP
Engedélyek	Felvételek exportálása
Tartalomtípus	Alkalmazás/JSON
Paraméterek	<ID> = Az exportálni kívánt névjegy ID névjegye. Ha a <ID> nem létezik, a következő hibaüzenet jelenik meg: "A kért kapcsolat nem létezik!" <format> = Az a médiaformátum, amelybe a névjegyet exportálni szeretné. Audio/video formátumok: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Csak audió formátumok: ▪ WAV ▪ MŰ

Egyetlen névjegy letöltése

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

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

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

Példa válaszra

Az alábbi példa egy POST válasz:

```
{
    "kódolás": "true"
}
```

Készségek feltérképezése API

A Skill Mapping API lehetővé teszi szakértelem-leképezések létrehozását és azonosítását.

- GET Skill Mapping API - Ezzel a API használatával lekérheti a készségleképezések listáját.
- POST Skill Mapping API - Használja ezt a API képességleképezés létrehozásához.

> **JEGYZET**
> A Skill Mapping API-k nem adnak vissza bejelentkezési neveket (e-mail-címeket) az ügynökök számára. Az ügynök és más bejelentkezési neveket lásd: Felhasználó API: /API/rest/scheduling/user.

GET készségtérképezés API

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

GET Skill Mapping API protokoll és URI

URI	/API/rest/ütemezés/skillMapping
Módszer	KAP
Engedélyek	Ütemezések szerkesztése, Üzenetküldés adminisztrálása, Adminisztrálás WFM

GET Skill Mapping 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 Készségek feltérképezése API

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

POST Készségek feltérképezése API Procotol/URI

URI	/API/rest/ütemezés/skillMapping
Engedélyek	Adminisztrálás WFM
Módszer	POST
Paraméterek	Nincs

POST Szakértelem-leképezés 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
```

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

Készségek feltérképezése ID API

A Szakértelem-feltérképezés ID API lehetővé teszi a szakértelem-hozzárendelések azonosítását, frissítését vagy törlését.

- GET Skill Mapping ID - Ezzel a API használatával információkat kaphat egy készségleképezésről.
- PUT Skill Mapping ID - Ezzel a API képességleképezéssel frissítheti a készségleképezést.
- DELETE Skill Mapping ID - Ezzel a API használatával szakértelem-leképezést törölhet.

JEGYZET

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

GET Készségek feltérképezése ID API

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

GET Skill Mapping ID API protokoll és URI

URI	/API/rest/ütemezés/skillMapping/{skillMappingId}
Módszer	KAP
Engedélyek	Ütemezések megtekintése, Adminisztrálás WFM
Paraméterek	Nincs

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON

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

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

PUT Készségek feltérképezése ID API

A PUT Skill Mapping ID API használatával frissítheti a szakértelem-feltérképezés részleteit a szakértelem-feltérképezés ID és a hozzá tartozó összegzés vagy ügynökök megadásával. Ez a API csak az "Adminisztrátor" szerepkörrel rendelkező felhasználók számára érhető el.

PUT Készségek feltérképezése ID API protokoll és URI

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

Módszer	PUT
Engedélyek	Adminisztrálás WFM
Paraméterek	Nincs

PUT Szakértelem-feltérképezés ID API Szakértelem-feltérképezés ID 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
                },
```

```
                    ...
            ]
}
```

TÖRLÉS Képességleképezés ID API

A DELETE Skill Mapping ID API paranccsal eltávolíthatja a szakértelem-feltérképezés részleteit a szakértelem-feltérképezés ID megadásával. Ez a API csak az "Adminisztrátor" szerepkörrel rendelkező felhasználók számára érhető el.

DELETE Skill Mapping ID API protokoll és URI

URI	/API/rest/ütemezés/skillMapping/{skillMappingId}
Módszer	TÖRÖL
Engedélyek	Adminisztrálás WFM
Paraméterek	Nincs

Beszédslágerek API

Ezzel a API hashtaggel kérheti le az Analytics beszédfelismerési találatainak listáját.

Beszédslágerek API protokoll és URI

URI	/API/rest/cas/kapcsolat
Módszer	KAP
Paraméterek	CCR azonosító
Engedélyek	Hangelemzés megtekintése
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Beszédtalálatok API válaszmezők

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

Név	Leírás
kategória	A beszéd kategóriája.
ösvény	A beszéd elérési útja.
keresztnév	Az ügynök utóneve.
vezetéknév	Az ügynök vezetékneve.
contactId	ID hívás száma.
csapat	Az ügynök csapatneve.
displayId	Ügynök kijelzője ID.
csoport	Az ügynök csoportneve.

Példa beszédslágerek 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
}
```

Felmérés konfigurációja API

Ezzel a API használatával QM földmérési konfigurációs információkat kérhet.

Földmérési konfiguráció API protokoll és URI

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

Földmérési konfiguráció API válaszmezők

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

Név	Leírás
surveyProviderConnectionId	A ID kapcsolat a felmérés szolgáltatója számára.
statusFK	A felmérés állapotának mezőgombja.
metaDataFieldKey	A metaadatok mezőkulcsa.
lastModified	A felmérés utolsó módosításának dátuma.
kellékek	A felmérési tulajdonságok részletei.
Kérdések	A felmérés kérdéseinek részletei.
azonosító	Kérdés ID száma.
surveyId	Felmérés ID száma.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	Szolgáltató kérdése ID.
típus	Kérdés típusa.
súly	A kérdés súlya.
isKPI	A kérdés fő teljesítménymutatója.
lastModified	A kérdés utolsó módosításának dátuma.
Válaszok	Részletes információk a kérdés válaszairól.
azonosító	Válaszoljon a ID számra.
questionId	Kérdés ID.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	Szolgáltató kérdése ID.
típus	Kérdés típusa.

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

Felmérés konfigurációja API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


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

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

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

Felmérés ID API

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

Felmérés ID API protokoll és URI

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

Felmérés ID API válaszmezői

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

Név	Leírás
providerSurveyId	Felmérés ID a szolgáltató számára.
surveyProviderConnectionId	A ID kapcsolat a felmérés szolgáltatója
számára. statusFK	A felmérés állapotának mezőgombja.
metaDataFieldKey	A metaadatok mezőkulcsa.
lastModified	A felmérés utolsó módosításának dátuma.
kellékek	A felmérési tulajdonságok részletei.
Kérdések	A felmérés kérdéseinek részletei.
azonosító	Kérdés ID szám.
surveyId	Felmérés ID száma.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	Szolgáltató kérdése ID.
típus	Kérdés típusa.
súly	A kérdés súlya.
isKPI	A kérdés fő teljesítménymutatója.
lastModified	A kérdés utolsó módosításának dátuma.
Válaszok	Részletes információk a kérdés válaszairól.
azonosító	Válaszoljon a ID számra.
questionId	Kérdés ID.
címke	Kérdés címkéje.
leírás	Kérdés leírása.
providerQuestionId	Szolgáltató kérdése ID.

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

Survey ID API JSON fájl példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


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

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

Szöveges találatok API

Ezzel a API hashtaggel kérheti le az Analytics-szöveges lekérések listáját.

Szöveges találatok: API Protokoll és URI

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

Szöveges találatok API válaszmezők

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

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

Példa szöveges találatokra API JSON fájl

Az alábbi példa egy formázott JSON-válaszfájlt mutat be.


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

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

Átirat exportálása API

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

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

Átirat exportálása API protokoll és URI

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

Átirat exportálása API Kérésmezők

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

Átirat exportálása API CURL fájl példa

Az alábbi példa egy formázott CURL-kérést mutat be.

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

Felhasználó API

Használja a Felhasználó API lehetőséget a felhasználók listájának lekéréséhez.

Felhasználó API protokoll és URI

URI	/API/rest/ütemezés/felhasználó
Módszer	KAP

Felhasználó API Kérésmezők

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

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

> **JEGYZET**
> A WHIT API nem működik olyan bérlőkkel, akik a Cisco által üzemeltetett adatkiszolgálót használnak a felhőben, 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/feltöltés/historikusadatok
Paraméterek	acdServerId - a ACD ID Kiszolgáló időzónája – "UTC" vagy "TENANT" (alapértelmezés szerint bérlő)
Módszer	POST
Engedélyek	Szolgálta tásfelhasználó tömeges importálása
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

Importálási protokoll

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

URL-cím	/API/rest/fileimport/historicalData
Paraméterek	acdServerId - a ACD ID Kiszolgáló időzónája – "UTC" vagy "TENANT" (alapértelmezés szerint bérlő)
Módszer	POST
Engedélyek	Szolgálta tásfelhasznál ó tömeges importálása
Tartalomtípus	többrészes/űrlapadatok

WHIT API Kérési mezők

A WHIT-importálás 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	average speed of answer (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 | WHIT API Kérési mezők

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 a API-n 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 használatával 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 ID a szolgáltatási várólistához.
átvitt hívások	N	Szám	Az ebben az időszakban ezen a napon átirányított hívások összesített száma.