Webex WFO API Guida di riferimento

Per distribuzioni con nuovo WFM

Prima pubblicazione: 20 luglio 2021
Ultimo aggiornamento: 3 ottobre 2025

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

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI RIPORTATE DEL PRESENTE MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE DICHIARAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO DA CONSIDERARSI ACCURATE MA VENGONO FORNITE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA. GLI UTENTI DEVONO ASSUMERSI LA PIENA RESPONSABILITÀ PER L'UTILIZZO DI QUALSIASI PRODOTTO. LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA PER IL PRODOTTO VENGONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO E SONO IVI INCLUSE TRAMITE QUESTO RIFERIMENTO. IN CASO DI DIFFICOLTÀ A INDIVIDUARE LA LICENZA O LA GARANZIA LIMITATA DEL SOFTWARE, RICHIEDERNE UNA COPIA AL RAPPRESENTANTE CISCO DI RIFERIMENTO.

L’implementazione Cisco della compressione delle intestazioni TCP è un adattamento di un programma sviluppato dalla University of California (UCB) di Berkeley nell'ambito della sua versione disponibile al pubblico del sistema operativo UNIX. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOSTANTE EVENTUALI ALTRE GARANZIE FORNITE IN QUESTA SEDE, TUTTI I FILE DI DOCUMENTI E IL SOFTWARE DI TALI FORNITORI VENGONO FORNITI "COME SONO" CON TUTTI GLI ERRORI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON CONCEDONO NESSUN'ALTRA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, QUELLE DI COMMERCIABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO SPECIFICO E DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI, O DERIVANTI DA UNA PRATICA DI NEGOZIAZIONE, UTILIZZO O VENDITA.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI DI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEQUENZIALI O INCIDENTALI, INCLUSI, SENZA LIMITAZIONI, LA PERDITA DI PROFITTI O LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DI DATI DERIVANTI DALL'UTILIZZO O DALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE QUESTO MANUALE, ANCHE QUALORA CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

Tutti gli indirizzi Internet Protocol (IP) e i numeri di telefono utilizzati in questo documento non sono indirizzi e numeri di telefono reali. Tutti gli esempi, i risultati di visualizzazione dei comandi, i diagrammi di topologia di rete e le immagini inclusi nel documento vengono mostrati solo a titolo illustrativo. L'utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono reali nei contenuti delle illustrazioni non è voluto ed è del tutto casuale.

Tutte le copie stampate e tutti i duplicati elettronici del presente documento sono da considerarsi non controllati. Per la versione più recente, vedere l'ultima versione online.

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Indirizzi e numeri di telefono sono elencati sul sito web Cisco all'indirizzo www.cisco.com/go/offices.

Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali o marchi registrati di Cisco e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Per visualizzare l'elenco di marchi Cisco, visitare il sito Web all'indirizzo www.cisco.com/go/trademarks. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Sommario

Contenuto 3

Introduzione 15

Autorizzazione 15

Richiesta di autorizzazione 15

Richiesta JSON 16

Utilizzo della risposta di autorizzazione 16

Distruzione della sessione 16

Operazioni con i file di testo 16

Creare un utente API per Classic Webex WFO 17

Accedi alle API WFM 19

Posizioni delle pagine 19

Procedure 19

API WFM dei dati cronologici 21

Autorizza API 23

Protocollo GET/URI 23

Campi di richiesta 23

Esempi di file JSON 23

Richiesta 23

Risposta 24

Protocollo POST e URI 25

Campi di richiesta 25

Esempi di file JSON 25

Richiesta 25

Risposta 26

Importare contatti in blocco 29

Protocollo e URI 29

Importazione contatti in blocco API 29

Importazione contatti in blocco in tempo reale API (metadati) 29

Formati supportati 30

Campi di richiesta e risposta 30

CSV esempi di file 36

Esempio completo 37

Breve esempio 37

Esempi di file JSON 37

Esempio completo 37

Breve esempio 38

Formato ZIP 38

Note 38

Utilizzo del server dati per l'importazione in blocco dei contatti 39

Importazione in blocco dell'organizzazione API 41

Gruppi API Protocollo e URI 41

Gruppi API Campi di richiesta e risposta 42

Teams API Protocol e URI 42

Team API Campi di richiesta e risposta 43

Persone API Protocollo e URI 43

Persone API Campi di richiesta e risposta 44

CSV Esempi di file 47

Categorie e frasi API 49

ELIMINA categorie e frasi API 49

Protocollo DELETE e URI 49

GET Categorie e frasi API 50

Protocollo GET e URI 50

Campi di risposta GET 50

POST Categoria e frasi API 51

POST Protocollo e URI 51

POST Campi di risposta 52

PUT Categorie e frasi API 52

PUT Protocollo e URI 52

PUT Campi di risposta 52

Esempio di file JSON GET/POST/PUT 53

Dispositivo di contatto API 55

Dispositivo di contatto API protocollo e URI 55

Parametri 55

Contatto dispositivo API Esempi di file JSON 55

Esempio di file di risposta 55

Contatta Device Bulk API 57

Protocollo API di massa del dispositivo di contatto e URI 57

Contatta il dispositivo BULK API Esempi di file JSON 57

Esempio di file di risposta 57

Contatto API 61

Protocollo e URI 61
Campi di richiesta 61
Esecuzione di una ricerca combinata 68
Esecuzione di una ricerca utilizzando una chiave di metadati 68
Esecuzione di una ricerca utilizzando una chiave di metadati con un valore specifico 68
Esecuzione di una ricerca di eventi di silenzio 69
Esempio di file JSON 70
Esempio di file JSON parametro searchStats = true 71
Contatta Basic Search API 73
Protocollo e URI 73
Campi di richiesta 73
Campi di risposta 74
Esempio di file JSON 75
Monitoraggio dei contatti API 77
Protocollo e URI 77
Campi di risposta 77
Esempio di risposta JSON 78
Ricerca di metadati personalizzati API 79
Protocollo e URI 79
Campi di richiesta 79
Campi di risposta 80
Esempio di risposta JSON 80
Modulo di valutazione API 83
Protocollo e URI 83

Campi di risposta 83

Esempio di file JSON 85

Modulo di valutazione ID API 89

Protocollo e URI 89

Campi di risposta 89

Esempio di file JSON 91

Esporta API 95

Protocollo e URI 95

Campi di richiesta 95

Campi di risposta 95

CSV Esempio di output del file 98

Importazione di testo generico API 99

Protocollo e URI 99

Campi di richiesta JSON 99

Esempio di file JSON 100

Importazione di testo generico con più file API 103

Protocollo e URI 103

Campi di richiesta 103

Formati supportati 104

Esempio di file Batch CSV 105

Esempio di file ZIP 105

Esempio di file JSON 106

Corpo JSON 106

Contenuti 107

Importa API 109

Protocollo di importazione GET e URI 109

Campi di richiesta di importazione GET 109

Campi di risposta all'importazione GET 109

Esempio di file JSON GET Import 110

POST Protocollo di importazione e URI 112

Importa campi di risposta POST 112

POST Esempio di file JSON di importazione 113

Formato JSON 113

POST Formato di risposta al successo 114

API delle preferenze di importazione 115

Crea preferenza di importazione API 115

Creare il protocollo delle preferenze di importazione e URI 115

Crea campi di richiesta preferenze di importazione 115

Esempio di file JSON per creare preferenze di importazione 116

Crea risposta del sistema delle preferenze di importazione 116

Elimina preferenza di importazione API 116

Elimina Import Preference Protocol e URI 116

Elimina risposta del sistema delle preferenze di importazione 116

Preferenze di importazione API 117

Protocollo delle preferenze di importazione e URI 117

Campi di risposta Importa preferenze 117

Esempio di file JSON 117

Risposta del sistema 119

Preferenze di importazione per ID API 119
Importa le preferenze per protocollo ID e URI 119
Importa le preferenze in base ai campi di risposta ID 119
Esempio di file Import Preferences by ID JSON 120
Risposta del sistema 120
Aggiorna preferenza importazione API 120
Aggiorna protocollo delle preferenze di importazione e URI 121
Aggiorna campi di risposta delle preferenze di importazione 121
Esempio di file JSON Update Import Preference 121
Aggiorna risposta del sistema delle preferenze di importazione 122
Lista di inclusione/esclusione API 123
Elenco inclusione/esclusione GET API 123
GET Inclusion/Exclusion List API Protocol e URI 123
Elenco inclusione/esclusione GET API Campi di richiesta 123
Servizio GET API Campi di risposta 125
GET Service API Esempio di file JSON 126
PUT Elenco di inclusione/esclusione API 126
PUT Include/Exclude List API Protocol e URI 127
PUT Elenco di inclusione/esclusione API Campi di richiesta 127
PUT Elenco di inclusione/esclusione API Campi di risposta 128
PUT Include/Exclude List API Esempio di file JSON 129
POST Lista di inclusione/esclusione API 130
POST Inclusione/Lista di esclusione API protocollo e URI 130
POST Elenco inclusione/esclusione API Campi di richiesta 130

POST Elenco inclusione/esclusione API Campi di risposta 132

POST Inclusione/Esclusione List API Esempio di file JSON 133

ELIMINA elenco di inclusione/esclusione API 133

DELETE Include/Exclude List API Protocol e URI 133

Eliminazione della risposta del sistema dell'elenco di inclusione/esclusione 133

Offerte di lavoro API 134

Protocollo e URI 134

Campi di richiesta 134

Campi di risposta 134

Esempi di file JSON 136

Richiesta 136

Risposta 136

API della struttura organizzativa 139

Assegnare ruoli a una persona API 139

Assegnare ruoli a una persona Protocollo API e URI 139

Assegnazione di ruoli a una persona API Campi di richiesta 139

Assegnare ruoli a una persona API Esempio di file JSON 139

Gruppo comune API 140

Gruppo comune API Protocollo e URI 140

Gruppo comune API campi di richiesta 140

Struttura organizzativa comune API (informazioni drill-down) 140

Protocollo API e URI comuni 141

Campi di richiesta API comuni 141

Campi di risposta API comuni 141

Esempio di file JSON API comune 142
Gruppo API 143
Gruppo API Protocollo e URI 143
Gruppo API Campi richiesta - Tutti i gruppi 144
Gruppo API Campi di risposta 144
Gruppo API Esempio di file JSON 145
Gruppo per ID (con squadre) 146
Raggruppa per protocollo ID (con team) e URI 146
Raggruppa per ID (con team) Campi di richiesta 146
Raggruppa per ID (con team) Campi di risposta 146
Raggruppa per ID (con Teams) Esempio di file JSON 147
Gruppo-Persona API 148
Protocollo API e URI Gruppo-Persona 148
Gruppo-Persona API Campi di richiesta 148
Campi di risposta API Gruppo-Persona 148
Esempio di file JSON API Group-Person # 149
Gruppo (con ambito) API 149
Gruppo (con ambito) API Protocol e URI 149
Gruppo (con ambito) API Campi richiesta 149
Gruppo (con ambito) API Campi di risposta 150
Gruppo (con ambito) API Esempio di file JSON 150
Autorizzazioni API 150
Autorizzazioni API Protocol e URI 150
Autorizzazioni API campi di risposta 151

Permissions API Esempio di file JSON 151
Persona API 151
Persona API Protocollo e URI 152
Persona API Campi di richiesta 152
Persona API Esempio di file JSON 153
Persona di ID API 154
Persona per protocollo ID API e URI 154
Persona per ID API Campi richiesta (metodo PUT) 154
Persona per ID API campi di risposta 157
Persona di ID API Esempio di file JSON 158
Fuso orario persona API 159
Fuso orario della persona API Protocol e URI 159
Fuso orario della persona API campi di risposta 159
Fuso orario API JSON Esempio di file JSON 160
Ruoli API 160
Ruoli API Protocol e URI 160
Ruoli API Campi richiesta 160
Ruoli API Campi di risposta 161
Roles API Esempio di file JSON 161
Squadra API 162
Team API Protocol e URI 162
Team API Campi di richiesta 163
Team API Esempio di file JSON 163
Squadre per ID (con agenti) 163

Teams per protocollo ID (con agenti) e URI 163
Squadre per ID (con agenti) Campi di richiesta 164
Team per ID (con agenti) Campi di risposta 164
Teams by ID (con agenti) Esempio di file JSON 165
Team (con ambito) 167
Protocollo Team (con ambito) e URI 167
Team (con ambito) Campi richiesta 167
Team (con ambito) Campi di risposta 167
Team (con ambito) Esempio di file JSON 167
Inquilino API 168
Tenant API Protocol e URI 168
Tenant API Campi richiesta 168
Campi di risposta API tenant 169
Esempio di file JSON API tenant 169
Controlli di registrazione API 171
Controlli di registrazione API Protocol e URI 171
URI Parametri di richiesta 172
Query Parameters (Parametri di query) 172
Controlli di registrazione Autenticazione API Protocol e URI 175
Accesso ai controlli di registrazione API 176
Disconnessione dai controlli di registrazione API 177
Controlli di registrazione API Comandi di richiesta 177
Utilizzo dei controlli di registrazione dalla riga di comando 181
Controlli di registrazione semplificati API 183

Protocollo e URI 183

Esportazione a contatto singolo API 189

Protocollo e URI 189

Risposta di esempio 190

Speech Hits API 191

Speech Hits API Protocol e URI 191

Sintesi vocale API campi di risposta 191

Speech Hits API Esempio di file JSON 192

Configurazione del sondaggio API 195

Configurazione del sondaggio API Protocollo e URI 195

Configurazione sondaggio API campi di risposta 195

Survey Configuration API Esempio di file JSON 197

Sondaggio ID API 201

Protocollo del sondaggio ID API e URI 201

Campi di risposta ID API del sondaggio 201

Sondaggio ID API Esempio di file JSON 203

Hit di testo API 205

Il testo colpisce il protocollo API e URI 205

Hit di testo API campi di risposta 205

Text Hits API Esempio di file JSON 206

Esportazione trascrizione API 209

Transcript Export API Protocol e URI 209

Esportazione trascrizione API Campi richiesta 209

Esempio di file Transcript Export API CURL 209

Introduzione

Webex WFO include API RESTful che consentono di interagire con l'applicazione in diversi modi. Questa sezione spiega come usare le API Webex WFO. Acquisire familiarità con il processo di autorizzazione prima di passare a qualsiasi altra API.

Autorizzazione

Il processo di autorizzazione è paragonabile all'accesso a Webex WFO. Pertanto, deve essere completato prima di poter effettuare qualsiasi richiesta API. Per autenticarsi come utente autorizzato di Webex WFO e delle relative API, è necessario inviare le credenziali formattate come richiesta POST all'endpoint Autorizza API (/API/rest/authorize). Vedi Autorizza API per ulteriori informazioni.

Nota Timeout della sessione dopo due ore di inattività.

Per informazioni su come creare credenziali per questa richiesta, vedere Creare un utente API per Classic Webex WFO.

Richiesta di autorizzazione

La tabella seguente e l'esempio JSON mostrano cosa deve includere la richiesta POST e come deve essere formattata.

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
scena	N	Stringa	Codice di localizzazione del paese dell'utente.
ID utente	S	Stringa	ID dell'utente del tenant.
password	S	Stringa	Password dell'utente.
language	S	Stringa	Lingua dell'utente. Default = it
tenantId	N	Stringa	ID del tenant a cui appartiene l'utente. Includere il tenant ID se l'utente dispone delle stesse credenziali di accesso (utente ID e password) per più tenant.

Richiesta JSON

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

Utilizzo della risposta di autorizzazione

Quando le tue credenziali vengono accettate, riceverai una risposta che include una sessione ID. La sessione ID deve essere inclusa come intestazione in tutte le successive chiamate API. In questo modo Webex WFO verifica che tu abbia effettuato l'accesso e sia autorizzato a utilizzare le API.

> **NOTA** Alcuni strumenti di sviluppo API come Postman salveranno la sessione ID e la restituiranno alle richieste successive senza la necessità di intervento. Altri strumenti API richiedono l'impostazione dell'intestazione
> manualmente.

Questa sessione ID deve essere formattata in una coppia chiave-valore con "cookie" come chiave e la sessione ID aggiunta dopo "hazelcast.sessionId=" come mostrato nella seguente coppia chiave-valore.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<La sessione ID come appare nella risposta Autorizza API>"

Distruzione della sessione

All'arresto dell'applicazione, è necessario distruggere la sessione HTTPS (disconnettersi).

Esci

- Invia una richiesta HTTPS DELETE a:

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

Operazioni con i file di testo

Quando si importano dati di testo utilizzando un Webex WFO API, il testo deve essere codificato UTF-8. Ciò consente l'inclusione di caratteri speciali che non sono disponibili con la codifica ASCII.

Creare un utente API per Classic Webex WFO

Se si prevede di utilizzare le API Webex WFO per integrazioni di terze parti, Cisco consiglia di creare un account utente API. È possibile configurare un utente API come un amministratore di sistema, ma lo scopo di questo utente è consentire alle applicazioni di terze parti di eseguire l'autenticazione con Webex WFO.

> **Nota** Per creare questo utente, è necessario disporre del ruolo di amministratore di sistema predefinito o di un ruolo con autorizzazioni equivalenti. Questo ruolo consuma una licenza di amministratore di sistema.

Per ulteriori informazioni sull'autorizzazione e l'autenticazione di un utente con Webex WFO, vedere

Autorizzare API. In caso di problemi, contattare il supporto tecnico per assistenza.

Creare un account utente API

1. Avviare Webex WFO e accedere come amministratore di sistema.

   > **Nota** Se si accede al prodotto per la prima volta, creare un account amministrativo aggiuntivo.

2. Passare a Gestione applicazioni > Configurazione utente globale > > utenti.
3. Selezionare l'opzione **Crea un nuovo utente** e completare i seguenti campi nella sezione Informazioni utente.
   - Nome e **cognome**: inserisci un nome e un cognome che identifichino lo scopo dell'utente. Ad esempio, immettere **API** come Nome e **Utente** come Cognome.
   - **Nome** utente: inserisci un indirizzo e-mail valido. Questo è il nome utente Webex WFO dell'utente che verrà utilizzato per accedere.
4. Immettere una password che soddisfi i requisiti di complessità della password del tenant nel **campo Password** .
5. **Nel campo Ruoli** , assegnare all'utente il ruolo predefinito di amministratore di sistema.
6. Impostare il **campo Team** su Team predefinito. È possibile impostare questo valore su un team alternativo se si preferisce.
7. Selezionare i gruppi e i team associati su cui l'account deve avere l'ambito di applicazione. È possibile selezionare singoli team, un nome di gruppo o un nome di tenant come gruppo. La selezione di un nome tenant evidenzia tutti i team all'interno di quel gruppo.

11. Nel campo WFM Views assegnare **EnterpriseView** come vista principale. Ciò consente all'utente di visualizzare tutti gli utenti.
12. Fare clic su **Salva** nell'angolo superiore destro dell'interfaccia utente.

Argomenti correlati

Visualizza la *Guida* di riferimento Webex WFO API.

Accedi alle API WFM

Webex WFO Nuovo WFM utilizza un sito Web interattivo per documentare le API disponibili per tutti gli ambienti dei clienti. In questo argomento vengono descritte in dettaglio le procedure per accedere alle API WFM. Ciò include come abilitare le autorizzazioni necessarie, ottenere un token di autenticazione, autorizzare una sessione e terminare una sessione.

> **Nota** Il limite di velocità per le API WFM per token utente è 500 chiamate al minuto e 10.000 chiamate all'ora. Questo limite di frequenza non si applica alle API cronologiche WFM.

L'URL dell'ambiente dell'organizzazione segue il modello seguente in cui [customerURL] è univoco per l'organizzazione.

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

Posizioni delle pagine

- WFM > Autorizzazioni
- Impostazioni utente > token di accesso personali

Procedure

Abilitare l'accesso alle nuove API WFM

1. Nell'elenco dei **ruoli**, selezionare il ruolo per il quale si desidera abilitare le autorizzazioni.
2. Selezionare Funzioni Tab.
3. In **Apri accesso Calabrio WFM** > **API abilitare** una o più delle autorizzazioni seguenti.
    - Leggi le previsioni
    - Leggi l'organizzazione
    - Leggi richiesta
    - Leggi il programma
    - Scrivi previsioni
    - Scrivi organizzazione
    - Scrivi richiesta

- Scrivi il programma

4. In **Apri Calabrio WFM** > **Web**, abilitare l'autorizzazione **Token di** accesso personale.

Generare un token

La generazione di un token di accesso è un'azione una tantum. Dopo aver creato il token, salvarlo in una posizione di facile accesso per un uso futuro. Se perdi il tuo token, puoi rigenerarne uno nuovo.

1. Passare a **Impostazioni** utente> **Token di** accesso personali.
2. Immettere un nome univoco nel **campo di testo Nome dell'applicazione** .
3. Fare clic su **Genera token**.
4. Copiare il token.

> **Nota** Il token non funziona se l'utente che crea il token ha una data di uscita che è passata o se l'utente viene eliminato.

Autorizzare

1. Passare all'URL dell'organizzazione per le API Webex WFO WFM.
2. Fai clic su **Autorizza**. Viene visualizzata la **finestra Autorizzazioni** disponibili.
3. Incollare il token copiato nella procedura precedente nel campo di **testo Valore** .
4. Fai clic su **Autorizza**.
5. Fare clic su **Chiudi** per chiudere la finestra. Ora puoi eseguire query e comandi per le API WFM disponibili.

Terminare la sessione autorizzata

1. Fai clic su **Autorizza**.
2. Fare clic su **Logout**.

Dati cronologici WFM API

Webex WFO supporta le API dei dati storici per tutte le versioni correnti e nuove di WFM (TWFM e New WFM). Queste API di dati storici consentono agli utenti di importare dati storici WFM esterni da piattaforme di contact center integrate. Con queste integrazioni puoi prevedere, impostare follow-up delle prestazioni degli agenti e altro ancora.

> **IMPORTANTE** Per garantire un supporto adeguato durante l'integrazione con le API dei dati cronologici, interagisci con Webex WFO Professional Services per impostare un piano di servizi gestiti a supporto del tuo
> Organizzazione con lo sviluppo e la distribuzione della tua integrazione Webex WFO.

L'URL dell'ambiente dell'organizzazione segue il modello seguente in cui [customerURL] è univoco per l'organizzazione.

Gli URL per le API dei dati cronologici seguono il formato descritto di seguito.

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

Gli URL per la documentazione API dei dati storici seguono il formato descritto di seguito.

https://[customerURL].com/historical-data/docs/index.html

Autorizzare

1. Vai all'URL della tua organizzazione per Webex WFO WFM API per i dati storici.
2. Fai clic su **Autorizza**. Viene visualizzata la finestra Autorizzazioni disponibili.
3. Incollare la chiave del tenant ricevuta dalla persona di contatto Webex WFO.
4. Fai clic su **Autorizza**.
5. Fare clic su **Chiudi** per chiudere la finestra. Ora puoi eseguire le API disponibili utilizzando la chiave dell'origine dati fornita dalla persona di contatto Webex WFO.

Terminare la sessione autorizzata

1. Fai clic su **Autorizza**.
2. Fare clic su **Logout**.

Autorizza API

L'opzione Autorizza API consente agli utenti di essere autorizzati ad accedere a Webex WFO e a ricevere informazioni associate a un utente autorizzato.

Nota Timeout della sessione dopo due ore di inattività.

Protocollo GET/URI

URI	/API/rest/autorizza
Metodo	GET

Campi di richiesta

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
scena	N	Stringa	Codice di localizzazione del paese dell'utente.
ID utente	S	Stringa	ID dell'utente del tenant.
password	S	Stringa	Password dell'utente.
language	S	Stringa	Lingua dell'utente. Default = it
tenantId	N	Stringa	ID del tenant a cui appartiene l'utente. Includere il tenant ID se l'utente dispone delle stesse credenziali di accesso (utente ID e password) per più tenant.

Esempi di file JSON

Richiesta

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.

```
{
        "locale": stringa,
```

```
        "userId": string,
        "password": string,
        "language": string,
        "tenantId": numero intero
}
```

Risposta

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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

Protocollo POST e URI

URI	/API/rest/autorizza
Metodo	POST

Campi di richiesta

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
scena	N	Stringa	Codice di localizzazione del paese dell'utente.
ID utente	S	Stringa	ID dell'utente del tenant.
password	S	Stringa	Password dell'utente.
language	S	Stringa	Lingua dell'utente. Default = it
tenantId	N	Stringa	ID del tenant a cui appartiene l'utente. Includere il tenant ID se l'utente dispone delle stesse credenziali di accesso (utente ID e password) per più tenant.

Esempi di file JSON

Richiesta

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.

```
{
        "locale": string,
        "userId": stringa,
```

```
        "password":      string,
        "language":      string,
        "tenantId":      numero
        intero
}
```

Risposta

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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

Importare contatti in blocco

Le terze parti utilizzano le API di importazione contatti in blocco per unire e Insert metadati e registrazioni in una richiesta HTTPS in più parti.

Esistono due API di importazione in blocco:

- Importazione contatti in blocco API—Utilizzato da terze parti; consente l'inserimento di metadati e registrazioni in una richiesta HTTPS in più parti

  > **Nota** È inoltre possibile utilizzare l'importazione di contatti in blocco API per importare i contatti in blocco attraverso il server dati. Vedere Utilizzo del server dati per l'importazione in blocco dei contatti.

- Contatto in tempo reale API—Utilizzato dal client di registrazione Webex WFO Smart Desktop; Inserisce prima i metadati, quindi carica le registrazioni separatamente in seguito, in base alla risposta dell'inserimento dei metadati. Ciò consente al client di ritardare il caricamento delle registrazioni e consente di inserire i contatti mentre la chiamata è ancora in corso. Tuttavia, questo forza il client a tenere traccia degli ID per caricare le registrazioni per il contatto corretto.

Protocollo e URI

Importazione di contatti in blocco API

URI	/API/upload/contatti
Metodo	POST
Autorizzazioni	Amministra tenant
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Importazione contatti in blocco in tempo reale API (metadati)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Metodo	POST
Autorizzazioni	Cattura contatti, registra voce / registra schermo
Tipo di contenuto	applicazione/JSON

Formati supportati

I seguenti formati possono essere inclusi in una richiesta in più parti.

Tipo	Descrizione
CSV	File separato da virgole utilizzato per assegnare i metadati.
JSON	Lo stesso formato di metadati del API in tempo reale, ma può essere utilizzato per l'importazione in blocco.
WAV	Un formato di registrazione audio.
WebM	Un formato di registrazione audio e video combinato.
WEBMA ·	Un formato solo audio (contenitore WebM).
WEBMV	Un formato solo video (contenitore WebM).
SPX ·	Un formato audio.
telescrivente	Un formato di registrazione audio e video combinato (o solo video se associato all'audio nello stesso contatto).
OPUS	Un formato audio.

Campi di richiesta e risposta

I file CSV e JSON includono i campi definiti nella tabella seguente. Non tutti i campi vengono utilizzati in entrambi i tipi di file. Il file a cui si riferisce il campo è indicato nella descrizione.

Nome	Req?	Descrizione
AgentId	S	Utilizzato in CSV e JSON. L'Agente ID in uno dei tre formati. Elaborazione delle cifre

Nome	Req?	Descrizione
		Quale formato viene utilizzato in base all'analisi del contenuto. ▪ Persona ID. Un identificatore univoco da WfoPerson.id. Questo numero viene utilizzato anche nel foglio di calcolo Esportazione utenti (Application Management > Global > Users > Import and Export > Export > colonna Utente ID). Non è il uguale al ID nel profilo utente Webex WFO. ▪ Accesso AD. Un dominio\nome utente (richiede "\"). ▪ Indirizzo email. Un indirizzo e-mail (richiede "@"). Quando si utilizza un CSV per caricare i contatti, è necessario l'agente ID. Se si utilizza JSON per effettuare la richiesta, l'agente ID è facoltativo. In quest'ultimo caso, l'agente ID viene impostato sul ID dell'utente autenticato che avvia il caricamento. Numero massimo di caratteri = 254 Predefinito = nessuno
AssocCallId	N	Utilizzato in CSV e JSON. Un ID che lega i contatti. Ad esempio, una chiamata trasferita da un agente a un altro ha ciascuno lo stesso ID. Numero massimo di caratteri = 52 Predefinito = NULL
Audio.Posizione	N	Utilizzato in CSV e JSON. Nel sotto-oggetto Audio. Nome chiave (file) della registrazione nella richiesta in più parti. Può trattarsi di qualsiasi formato di registrazione supportato (audio/schermo/combinato). È consentito un solo file audio per contatto. Il nome della chiave deve avere un'estensione valida che corrisponda al tipo di supporto della registrazione. L'estensione identifica il file come registrazione audio o dello schermo o entrambi. Numero massimo di caratteri = 128 Predefinito

= Nessuno

Nome	Req?	Descrizione
Audio.StartTimeMs	N	Utilizzato in CSV e JSON. Nel sotto-oggetto Audio. Ora di inizio in millisecondi GMT da 1970-01-01 (ora UNIX) della registrazione audio. Viene utilizzato per determinare l'offset audio dall'inizio del contatto. Numero massimo di caratteri = lunghi Predefinito = ContactStartTimeMs
CalledAddress	N	Usato in CSV. Numero di telefono chiamato. Numero massimo di caratteri = 64 Predefinito = Stringa vuota
Chiamai	N	Utilizzato in JSON. Numero di telefono chiamato. Numero massimo di caratteri = 64 Predefinito = NULL
ID chiamata	N	Utilizzato in CSV e JSON. Un ID che identifica un contatto. Numero massimo di caratteri = 128 Predefinito = NULL
Chiamata	N	Utilizzato in JSON. Numero di telefono chiamante. Numero massimo di caratteri = 64 Predefinito = NULL
CallingAddress	N	Usato in CSV. Numero di telefono chiamante. Numero massimo di caratteri = 64

		Default = Stringa vuota
ClientTimeZone	N	Utilizzato in CSV e JSON. Fuso orario in formato UTC. È supportato anche Windows Time. Il client di registrazione desktop invia l'ora di Windows, che viene mappata all'ora Olson. Numero massimo di caratteri = 255 Predefinito = fuso orario del cliente come definito in Webex WFO **ESEMPIO** –06:00
ContactStartTimeMs	N	Utilizzato in CSV e JSON. Ora di inizio in millisecondi GMT da 1970-01-01 (ora UNIX). Un valore in questo campo è obbligatorio, quindi se il valore manca, il API utilizza il tempo di caricamento corrente. Si noti che questo probabilmente si traduce in un'esperienza utente scadente, con molti contatti che hanno lo stesso timestamp. **IMPORTANTE** Se si importano contatti con Excel, è necessario formattare la colonna Ora di inizio in Millisecondi di visualizzazione (consultare la documentazione per l'utente di Excel per ulteriori informazioni). In caso contrario, Excel tronca i millisecondi, generando un tempo falso e impedendo la corretta importazione delle registrazioni. Numero massimo di caratteri = lungo Predefinito = tempo di caricamento corrente **ESEMPIO#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Direzione	N	Utilizzato in CSV e JSON. Direzione della chiamata, in entrata o in uscita. 1 = in uscita 0 = in entrata

Nome	Req?	Descrizione
		Numero massimo di caratteri = 1 Predefinito = NULL
Linea	N	Utilizzato in CSV e JSON. Linea/interno dell'agente. Numero massimo di caratteri = 64 Predefinito = NULL
metadata.<Metadati personalizzati Nome campo>	N	Usato in CSV. Campi di metadati personalizzati da compilare. Il campo verrà creato se non esiste. Qualsiasi colonna che inizia con "metadati" verrà trattata come un campo di metadati personalizzato. **ESEMPIO** Per impostare "accountNumber", creare una colonna denominata "metadata.accountNumber". Nome campo max caratteri = 39 Numero massimo di caratteri del valore dei metadati personalizzati = 2056
Metodo CustomMetadata	N	Utilizzato in JSON. Campi di metadati personalizzati da compilare. Il campo verrà creato se non esiste. L'oggetto contiene dati sotto forma di coppie nome/valore. **ESEMPIO** "accountNumber":"123456" Nome campo max caratteri = 39 Numero massimo di caratteri del valore dei metadati personalizzati = 2056
Registrazione1	S	Usato in CSV. Nome chiave (file) della registrazione nella richiesta in più parti. Può trattarsi di qualsiasi formato di registrazione supportato (audio/schermo/combinato). È consentito un solo file audio per contatto. Il nome della chiave deve avere un'estensione valida che corrisponda al tipo di supporto della

Nome	Req?	Descrizione
		Identifica il file come registrazione audio o dello schermo o entrambe. Numero massimo di caratteri = 128 Predefinito = Nessuno
Registrazione2	N	Usato in CSV. Nome chiave (file) della registrazione nella richiesta in più parti. Può trattarsi di qualsiasi formato di registrazione supportato (audio/schermo/combinato). È consentito un solo file audio per contatto. Il nome della chiave deve avere un'estensione valida che corrisponda al tipo di supporto della registrazione. L'estensione identifica il file come registrazione audio o dello schermo o entrambi. Numero massimo di caratteri = 128 Predefinito = Nessuno
Registrazione3	N	Usato in CSV. Nome chiave (file) della registrazione nella richiesta in più parti. Può trattarsi di qualsiasi formato di registrazione supportato (audio/schermo/combinato). È consentito un solo file audio per contatto. Il nome della chiave deve avere un'estensione valida che corrisponda al tipo di supporto della registrazione. L'estensione identifica il file come registrazione audio o dello schermo o entrambi. **Nota** Deve esserci un file audio o l'importazione non riesce. Numero massimo di caratteri = 128
		Predefinito = Nessuno
Registrazione2Offset	N	Usato in CSV. Offset di Recording2 da Recording1. **ESEMPIO** Un file audio (WAV) che inizia 5 secondi dopo il file di schermata (WebM) ha un offset di 5000 (5000 = 5 secondi).

Numero massimo di caratteri = Lungo

Nome	Req?	Descrizione
		Predefinito = 0
Schermo.Posizione	N	Utilizzato in CSV e JSON. Nel sotto-oggetto Screen. Nome chiave (file) della registrazione nella richiesta in più parti. Può trattarsi di qualsiasi formato di registrazione supportato (audio/schermo/combinato). È consentito un solo file audio per contatto. Il nome della chiave deve avere un'estensione valida che corrisponda al tipo di supporto della registrazione. L'estensione identifica il file come registrazione audio o dello schermo o entrambi. Numero massimo di caratteri = 128 Predefinito = Nessuno
Screen.StartTimeMs	N	Utilizzato in CSV e JSON. Nel sotto-oggetto Screen. Ora di inizio in millisecondi GMT da 1970-01-01 (ora UNIX) della registrazione dello schermo. Questo viene utilizzato per calcolare l'offset dello schermo da quando inizia il contatto. Numero massimo di caratteri = lunghi Predefinito = ContactStartTimeMs

CSV esempi di file

CSV può essere caricato come parte di una richiesta di caricamento in più parti. Alcune regole riguardanti il formato sono le seguenti.

- Il numero di colonne è variabile. Ad esempio, se si desidera utilizzare sempre il fuso orario del cliente, non è necessario includere la colonna Fuso orario nella colonna CSV.
- Le colonne incluse nel CSV possono essere in qualsiasi ordine.
- Il numero di colonne in ogni riga deve corrispondere al numero di colonne di intestazione.
- Se un valore ha una virgola, deve essere racchiuso tra virgolette.
- Se un valore non è noto per un contatto specifico, ma l'intestazione esiste, utilizzare una stringa vuota per tale colonna.

> **Nota** Una risposta corretta viene formattata in JSON, poiché la risposta aggiunge uno stato per ogni contatto e registrazione.

Esempio completo

In questo esempio viene illustrato un file che utilizza tutti i campi possibili per un file CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
Direzione,Registrazione1,Registrazione2,Registrazione2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,America/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,America/Chicago,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Breve esempio

In questo esempio vengono mostrati solo i campi obbligatori per un file CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Registrazione1
2,1447100000000.call1.wav
2,1447110000000.call2.wav
```

Esempi di file JSON

Le informazioni di contatto possono essere importate in Webex WFO in formato JSON in alternativa al formato CSV.

Esempio completo

Di seguito è riportato un esempio di file JSON formattato.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Central Standard Time",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Direzione":1,
    "Audio":[
        {
            "Location":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Schermo":[
            "Posizione":"25.WebM",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
22                "reparto":"vendite"
23            }
24        }
```

Breve esempio

In questo esempio vengono illustrati solo i campi necessari per un file JSON.

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

Formato ZIP

Il formato ZIP viene gestito in modo diverso rispetto a CSV o JSON, in quanto si tratta di una raccolta di file che vengono elaborati come se fossero singoli file all'interno della richiesta multiparte.

- Il nome del file è la chiave a cui è necessario fare riferimento in CSV/JSON.
- Qualsiasi struttura di cartelle nel file ZIP viene convertita e ignorata.

Ad esempio, una richiesta in più parti è simile alla seguente.

```
1  batch.zip
2      batch.CSV (contiene 2 righe, per call1 e call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Questa richiesta in più parti viene elaborata come se i file fossero tutti nello ZIP o tutti singolarmente nella richiesta in più parti.

Note

- L'ordine dei file non ha importanza.
- Un caricamento per un contatto che contiene un nome di file di registrazione ma non include tale registrazione non verrà inserito.

- Un caricamento che contiene una registrazione a cui non viene fatto riferimento in un CSV o JSON ignorerà tale registrazione.

IMPORTANTE È necessario che l'accesso come amministratore tenant, l'accesso al server dati da utilizzare per l'importazione in blocco dei contatti e l'autorizzazione di importazione in blocco siano controllati per il proprio ruolo.

Utilizzo del server dati per l'importazione in blocco dei contatti

È possibile utilizzare Bulk Contact Import API per caricare i contatti in blocco attraverso il server

dati. L'utilizzo dell'importazione in blocco contatti API richiede quanto segue:

- Webex WFO Ruolo di amministratore con l'autorizzazione Importazione in blocco abilitata.
- Accesso in lettura/scrittura al server dati.

Per caricare i contatti in blocco attraverso il server dati:

PREREQUISITO Affinché un'importazione in blocco possa caricare correttamente i file utilizzando un server dati, il server dati deve essere configurato all'interno di Webex WFO. Può trattarsi di un server dati già utilizzato per qualsiasi
Altro scopo o un nuovo server dati. Se si sta configurando un nuovo server dati per l'importazione bulk, vedere l'argomento "Configurazione server dati" nella Guida per l'utente *Webex WFO*.

1. Per utilizzare un server dati già configurato in Webex WFO passare alla **pagina Configurazione** server dati (Gestione applicazioni > configurazione del sistema > Configurazione server dati) e selezionare tale server dati.
2. Nella sezione Impostazioni di sincronizzazione **ACD server dati regionali, verificare che** l'opzione **Abilita acquisizione** sia selezionata e che sia assegnato il **ACD # generico (predefinito**).
3. Fai clic su **Salva**.
4. Creare un file CSV (non JSON) contenente tutti i campi obbligatori, oltre a quelli facoltativi che si desidera aggiungere.
5. Anteporre al file la parola CONTACT. La parola distingue tra maiuscole e minuscole ed è necessario digitarla in maiuscolo.

ESEMPIO
Il file CSV è denominato ExampleContacts.CSV. È necessario rinominarlo con il prefisso CONTACT come segue:

CONTATTO. EsempioContatti.CSV

6. Inserire il file CSV e tutti i file multimediali associati nella cartella GIS <tenant> sul server dati. Questa cartella si trova nella posizione definita dal campo Percorso file GIS server dati regionale nella pagina Configurazione server dati.

   ESEMPIO# C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<tenant>

Importazione in blocco dell'organizzazione API

Il Bulk Organization Import API viene utilizzato da terze parti per caricare la struttura organizzativa del contact center (gruppi, team e persone) in Webex WFO.

Il API inserisce e aggiorna solo gruppi, team e persone. Non viene mai eliminato, quindi è sicuro importare un sottoinsieme della struttura organizzativa. L'importazione è ripetibile perché il API modifica solo i campi che cambiano. È sicuro importare lo stesso file più volte.

L'importazione gestisce gruppi, team e persone come segue.

> **IMPORTANTE** Se si sta caricando un file CSV per un'importazione di massa dell'organizzazione per gruppi o team, le intestazioni di colonna devono corrispondere ai campi di richiesta e risposta corrispondenti nelle tabelle seguenti
> esattamente. Non è possibile riordinare o omettere alcuna colonna, anche se non sono necessarie per ogni singola voce.

Gruppi API Protocollo e URI

URI	/API/upload/groups
Metodo	POST
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data

gruppi. Un gruppo è identificato dalla colonna groupName. Se il valore in groupName corrisponde a un gruppo esistente, viene utilizzato tale gruppo. Se groupName è nuovo, viene creato un gruppo con tale nome e viene attivato.

Gruppi API Campi di richiesta e risposta

Nome	Req?	Descrizione
id	S	Il ID del gruppo nella ACD. È possibile identificare il numero ID esportando i dati del gruppo e visualizzandoli nel file CSV risultante. **Nota** Se il gruppo è un nuovo gruppo, il ID deve essere impostato su 0 (zero), altrimenti l'importazione avrà esito negativo.
nome	S	Nome del gruppo. Numero massimo di caratteri = 60 Predefinito = nessuno
activatedDate	S	Data di attivazione del gruppo nel formato GG/MM/AAAA. Predefinito = data corrente
deactivatedDate	S	Data in cui il gruppo è stato disattivato nel formato GG/MM/AAAA.

Teams API Protocol e URI

URI	/API/upload/teams
Metodo	POST
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Squadre. Un team è identificato dalla colonna teamName. Se il valore in teamName corrisponde a un team esistente, viene utilizzato tale team. Se il gruppo di cui fa parte questo team è cambiato, tale relazione viene aggiornata. Se teamName è nuovo, viene creato un team con quel nome sotto il gruppo specificato e viene attivato.

Campi di richiesta e risposta API Teams

Nome	Req?	Descrizione
id	S	Il ID della squadra nella ACD. È possibile identificare il numero ID esportando i dati del team e visualizzandoli nel file CSV risultante. **Nota** Se il team è un nuovo team, il ID deve essere impostato su 0 (zero), altrimenti l'importazione avrà esito negativo.
nome	S	Nome del team. Numero massimo di caratteri = 60
activatedDate	S	Data di attivazione del gruppo nel formato GG/MM/AAAA. Predefinito = data corrente
deactivatedDate	S	Data in cui il gruppo è stato disattivato nel formato GG/MM/AAAA.
parentGroupId	S	Nome del gruppo a cui appartiene la squadra.
produttivitàCompilazione	S	Indica se le statistiche del team devono essere incluse quando il servizio Capture compila le statistiche di produttività (True/False). Predefinito = true

Persone API Protocollo e URI

URI	/API/upload/persone
Metodo	POST
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Persone. Una persona viene identificata tramite email, adLogin o acdId. Se uno di questi valori corrisponde a una persona esistente, viene utilizzata tale persona. Se l'appartenenza al team, il nome, il fuso orario, le impostazioni locali o lo stato attivo di tale persona sono cambiati, vengono aggiornati di conseguenza. Se viene trovata una persona corrispondente, il API non cancella mai uno dei tre identificatori

Se esiste già un valore. Ad esempio, se viene trovata una corrispondenza sull'indirizzo e-mail ma il file CSV importato non contiene un ACD ID per l'utente, ma ne abbiamo già uno nel database, il valore esistente non viene sovrascritto. Se tutti e tre gli identificatori di persona sono nuovi, viene creata una nuova persona a cui viene assegnato il ruolo di agente predefinito.

Persone API Campi di richiesta e risposta

Nome	Req?	Descrizione
personId	S	Il ID della persona in Webex WFO. È possibile identificare il numero ID esportando i dati della persona e visualizzandoli nel file CSV risultante. Usa 0 (zero) se si tratta di una nuova persona.
E-mail	S	Indirizzo e-mail dell'utente. Numero massimo di caratteri = 254 Predefinito = nessuno
firstName	S	Nome dell'utente. Numero massimo di caratteri = 50 Predefinito = nessuno
lastName	S	Cognome dell'utente. Numero massimo di caratteri = 50 Predefinito = nessuno
fuso orario	N	Fuso orario dell'agente. Predefinito = Fuso orario del cliente Per un elenco completo dei nomi dei fusi orari, vedere Importazione e Esportazione di utenti. **ESEMPIO** America/Chicago
adLogin	N	Nome di accesso Active Directory dell'utente. Numero massimo di caratteri = 50 Predefinito = nessuno

Nome	Req?	Descrizione
memberGroup	N	Team a cui appartiene l'utente.
attivante	N	Data di attivazione dell'utente nel formato GG/MM/AAAA. Predefinito = data corrente
disattivato	N	La data in cui l'utente è stato disattivato nel formato GG/MM/AAAA. **Nota** Per attivare un utente disattivato durante l'importazione degli utenti, impostare questa data su 31/12/2999.
scena	N	Lingua utilizzata dall'utente. Default = it
Ruoli	N	I ruoli assegnati all'utente. Più ruoli sono separati da Virgola.
Gruppi di ambiti	N	I gruppi che rientrano nell'ambito dell'utente. Più gruppi sono separati da punto e virgola.
ScopeTeams	N	I team nell'ambito dell'utente. Più team sono separati da punto e virgola.
enableScheduling	N	Indica se l'utente può essere pianificato in formato True o False (solo WFM). Default = false
Visualizzazioni	N	Le viste assegnate all'utente in WFM (solo WFM). Predefinito = nessuno
mainView	N	Vista principale dell'utente in WFM (solo WFM). Predefinito = nessuno
aziendaStartDate	N	La data in cui l'utente ha iniziato con la società nel formato GG/MM/AAAA (SOLO WFM). Predefinito = nessuno

Nome	Req?	Descrizione
aziendaEndDate	N	La data in cui l'utente ha lasciato la società nel formato GG/MM/AAAA (solo WFM). Predefinito = nessuno
repartoStartDate	N	Data in cui l'utente ha iniziato a utilizzare il reparto nel formato GG/MM/AAAA (solo WFM). Predefinito = nessuno
ID dipendente	N	Il dipendente dell'utente ID (solo WFM). Predefinito = nessuno
rango	N	Classificazione dell'utente all'interno del contact center (solo WFM). Predefinito = nessuno
qmViews	N	Le viste assegnate all'utente solo in QM (QM). Predefinito = nessuno
isReconcileOnly	N	Se selezionata, l'agente utilizza la registrazione gateway e tutte le chiamate dell'agente richiedono solo la riconciliazione post-chiamata (QM). Predefinito = nessuno
ScopeTenant	N	Se impostato su TRUE, l'utente ha un ambito su tutti i gruppi, i team e gli utenti. Se impostato su FALSE, l'ambito dell'utente corrisponde a quello configurato nei campi Team ambito e Gruppi di ambiti (True/False). Predefinito = nessuno
acdId	S	ID dell'utente all'interno del ACD. Predefinito = nessuno **Nota** Questo campo è obbligatorio se è stata selezionata la casella di controllo "Abilita pianificazione per questo utente".
acdServerId	S	ID del ACD ovvero l'origine dei dati per l'utente.

Nome	Req?	Descrizione
		Predefinito = nessuno **Nota** Questo campo è obbligatorio se è stata selezionata la casella di controllo "Abilita pianificazione per questo utente".

CSV Esempi di file

Gruppi CSV Esempio

```
ID,nome,activatedDate,deactivatedDate
0,Vendite,01/04/2018,01/01/2019
0,Finanza,01/04/2018,0180182019
```

Teams CSV Esempio

```
ID,nome,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Vendite, 01/04/2018,01/01/2019,Vendite,True
0,Vendite di parti, 01/04/2018,01/01/2019,Vendite,Falso
```

Categorie e frasi API

Usa questo API per lavorare con elenchi di categorie e frasi da.

Questi metodi vengono utilizzati per le categorie e le frasi API:

- Get: recupera le informazioni su categorie e frasi
- POST - Crea categorie e frasi
- PUT—Aggiorna le informazioni sulle categorie e sulle frasi
- Elimina: elimina le informazioni sulla categoria e sulla frase

ELIMINA categorie e frasi API

Questo metodo elimina le informazioni sulla categoria e sulla frase.

Protocollo DELETE e URI

Uri: Frase di categoria	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/frase
Metodo	ELIMINAZIONE
Autorizzazioni	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Amministra tenant
Tipo di contenuto	multipart/form-data

ESEMPIO

Cancellazione di una categoria: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

Eliminazione di una frase: /API/rest/cas/phrase?ID=7

Il sistema risponde con quanto segue:

{"deleted":1}

GET Categorie e frasi API

Questo metodo recupera informazioni su categorie e frasi.

Protocollo GET e URI

Uri: Frase di categoria	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/frase
Metodo	GET
Autorizzazioni	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Amministra tenant
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Campi di risposta GET

Nome	Descrizione
Categorie	Informazioni dettagliate sulle categorie di Analytics.
id	Categoria ID.
descrizione	Descrizione della categoria.
languageId	Stringa di caratteri che specifica la lingua. **ESEMPIO** Inglese USA = en-us

Nome	Descrizione
Frasi	Informazioni dettagliate sulle frasi di Analytics.
locuzione	Frase da cercare.
fonetico	Ortografia fonetica della frase da cercare.
suoniLike	Versioni alternative della frase che suonano come la frase di destinazione.
fiducia	Valore di confidenza che indica la probabilità che il colpo sia corretto.
id	ID numero della frase.
categoryId	Categoria ID numero per la frase.
stato	Stato del contatto dell'agente.

POST Categoria e frasi API

Questo metodo crea informazioni su categorie e frasi.

POST Protocollo e URI

Uri: Frase di categoria	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/frase
Metodo	POST
Autorizzazioni	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Text Analytics Amministra tenant
Tipo di contenuto	multipart/form-data

POST Campi di risposta

Nome	Descrizione
categoria	Informazioni dettagliate sulle categorie di Analytics.
descrizione	Descrizione della categoria.
languageId	Stringa di caratteri che specifica la lingua. **ESEMPIO** Inglese USA = en-us

PUT Categorie e frasi API

Questo metodo aggiorna le informazioni sulla categoria e sulla frase.

PUT Protocollo e URI

Uri: Frase di categoria	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/frase
Metodo	PUT
Autorizzazioni	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Amministra tenant
Tipo di contenuto	multipart/form-data

PUT Campi di risposta

Nome	Descrizione
Categorie	Informazioni dettagliate sulle categorie di Analytics.

Nome	Descrizione
id	Categoria ID.
descrizione	Descrizione della categoria.
languageId	Stringa di caratteri che specifica la lingua. **ESEMPIO** Inglese USA = en-us
Frasi	Informazioni dettagliate sulle frasi di Analytics.
locuzione	Frase da cercare.
fonetico	Ortografia fonetica della frase da cercare.
suoniLike	Versioni alternative della frase che suonano come la frase di destinazione.
fiducia	Valore di confidenza che indica la probabilità che il colpo sia corretto.
id	ID numero della frase.
categoryId	Categoria ID numero per la frase.
stato	Stato del contatto dell'agente.

Esempio di file JSON GET/POST/PUT

Di seguito è riportato un esempio di file di risposta JSON formattato per il recupero, la creazione e l'aggiornamento di categorie e frasi:

```
{
        "categorie": [{
                "ID": number, "category":
                string, "description": string,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "frasi": [{
```

"phrase": stringa, "fonetico":
stringa, "soundslike": stringa,
"confidenza": numero, "ID":
numero, "categoryId": numero,
"stato": numero

},
...
],
"fiducia": numero
}

Dispositivo di contatto API

Utilizzare il Dispositivo di contatto API per recuperare un elenco di dispositivi.

Dispositivo di contatto API protocollo e URI

URI	/API/rest/recording/contactDevice
Metodo	GET
Autorizzazioni	Amministrare QM

Parametri

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
includeUnconfiguredDevices	N	Booleano	Se impostato su true, vengono inclusi i dispositivi non configurati. Default = false Valori accettati. ▪ true ▪ false
itemsPerPage	N	Numero	Numero di elementi visualizzati per pagina.
sortColumn	N	Testo	personId
sortDirection	N		Opzioni ▪ ascendente ▪ discendente

Dispositivo di contatto API Esempi di file JSON

Esempio di file di risposta

```
[{
```

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

Dispositivo di contatto Bulk API

Utilizzare la funzione Dispositivo di contatto in blocco API per aggiungere dispositivi in blocco.

Contattare il protocollo API di massa del dispositivo e URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Metodo	POST
Autorizzazioni	Amministrare QM

Per ulteriori informazioni, vedere Dispositivo di contatto API .

Contatta il dispositivo BULK API Esempi di file JSON

Esempio di file di risposta


```
{
    "aggiungi": [
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "ID": 424033, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 239,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": false,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "nome": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telefoniaGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "ID": 412459, "partizione": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefoniaGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "aggiornamento": [
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"ID": 412466, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "nome": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefoniaGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"ID": 41251    1, "partizione": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "nome": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefoniaGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Contatto API

Il contatto API consente agli utenti di cercare contatti specifici, quindi collegarsi a Webex WFO per riprodurli nel lettore multimediale.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/recording/contact/<ID>
Metodo	GET
Autorizzazioni	Cerca Contatti
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Parametri	ID = identificatore di un contatto esistente. Questa risorsa URI individua un contatto specifico ID. Se {ID} non esiste, la risposta restituisce un codice di errore anziché un elenco vuoto. beginTime = timestamp <inizio per i contatti>

Campi di richiesta

Nota Se viene utilizzato il parametro beginTime, è necessario utilizzare il parametro endTime anche nella query URI.

Parametro	Descrizione
agente	ID dell'utente. Il valore accettato è un numero intero ID. Il parametro ("agent") fa distinzione tra maiuscole e minuscole e deve essere tutto minuscolo. Se un utente utilizza il parametro con la A maiuscola, restituisce ogni agente. OPZIONALE
Ani	Identificazione automatica del numero (ANI) per una chiamata. In altre parole, ANI identifica il numero della parte chiamante. Il valore accettato è stringa con caratteri jolly asterisco (*) o punto interrogativo (?).

Parametro	Descrizione
	Questo parametro può essere visualizzato zero o più volte in una singola query. **ESEMPIO** `contatto?ani=1234&ani=4567` Quando si specificano più valori per un parametro, la query combina questi valori con OR (ovvero, l'esempio precedente cerca i contatti con ani=1234 OR ani=4567). OPZIONALE.
assocCallId	Il contatto associato ID che collega i contatti in base a un cliente esperienza. OPZIONALE.
beginDate	Restituisce solo i record che iniziano a partire dalla data specificata. FORMATO: `AAAA-MM-DD`. Se non viene specificato alcun intervallo e beginDate non viene specificato, il valore predefinito è 60 giorni prima di oggi.
beginTime	Utilizzato con beginDate per restituire i record che iniziano la data e l'ora specificate o successivamente. FORMATO: `HH:MM`.
callId	Un contatto ID da un'integrazione di terze parti. Il valore accettato è stringa. OPZIONALE.
puòValutare	Indica se l'utente può valutare questo contatto. Il valore accettato è vero. True restituisce il contatto, se l'utente è in grado di valutare questo contatto dopo aver effettuato l'accesso a Webex WFO. OPZIONALE. Se non si include questo parametro, la query non filtra i contatti. VALORE: Vero, se il contatto può essere valutato dall'utente connesso.
dateEvaluatedEnd	Data di fine dell'intervallo di contatti filtrati valutati. FORMATO: `AAAA-MM-DD`.
dataValutatoInizio	Data di inizio dell'intervallo di contatti filtrati valutati. FORMATO: `AAAA-MM-GG`.
DNIS	Server di identificazione del numero composto (DNIS) per la chiamata. In altre parole, il numero chiamato. Il valore accettato è stringa con caratteri jolly asterisco (*) o punto interrogativo (?). Questo parametro può essere visualizzato zero o più volte in una singola query. Quando

Parametro	Descrizione
	se si specificano più valori per un parametro, la query combina questi valori con OR. OPZIONALE.
endDate	Restituire solo i record che iniziano prima della data specificata. FORMATO: `AAAA-MM-GG`. Se non viene specificato alcun intervallo e endDate non viene specificato, l'impostazione predefinita è oggi.
endTime specificata.	Utilizzato con endDate per restituire i record che iniziano prima della data FORMATO: `HH:MM`.
escludere	Restituisce un Uniform Resource Identifier (URI) per il valore specificato. Fare clic sul pulsante URI per visualizzare i dati associati al valore specificato. OPZIONALE. VALORI: ▪ evento: restituisce un URI che punta ai dati dell'evento. ▪ metadati: restituisce un URI che punta ai metadati. ▪ metadata.key1: restituisce un URI che punta all'attributo key1 all'interno dell'oggetto metadati.
espandere	Restituisce tutti i dati associati al valore specificato anziché URI. OPZIONALE. VALORI: ▪ evento: espande tutti gli eventi per includere tutti i dati degli eventi, non solo URI. ▪ metadati: espande tutti i metadati, non solo URI. ▪ metadata.key1: espande solo l'attributo key1 all'interno dell'oggetto metadati.
firstName	Nome dell'agente. I valori accettati sono stringhe con un numero qualsiasi di caratteri jolly asterisco (*) o punto interrogativo (?). OPZIONALE.
gruppo	ID di un gruppo. Il valore accettato è il numero intero ID. OPZIONALE.
hasRecording VALORI:	Restituisce solo i contatti associati a una registrazione. OPZIONALE. ▪ true ▪ false

Parametro	Descrizione
	Se non si include questo parametro, la query non filtra i contatti in base alle registrazioni.
Hr	Se la valutazione dei contatti è stata contrassegnata per le risorse umane (hr). OPZIONALE. VALORI: ▪ true ▪ false ▪ 1 (vero) ▪ 0 (falso)
inProgress	Se la valutazione del contatto è in corso. OPZIONALE. VALORI: ▪ true ▪ false ▪ 1 (vero) ▪ 0 (falso)
lastName	Cognome dell'agente. I valori accettati sono stringhe con un numero qualsiasi di caratteri jolly asterisco (*) o punto interrogativo (?). Questo parametro può essere visualizzato zero o più volte in una singola query. Quando se si specificano più valori per un parametro, la query combina questi valori con OR. OPZIONALE.
limite	Parametro URL che può essere utilizzato per aumentare i risultati totali e ottenere set di risultati più grandi. OPZIONALE. **IMPORTANTE** L'utilizzo di questo parametro può influire negativamente sulle prestazioni. Cisco consiglia 100 o meno.
linea	L'interno per la chiamata (dal punto di vista dell'agente che registra la chiamata). Il valore accettato è stringa con caratteri jolly asterisco (*) o punto interrogativo (?). Questo parametro può essere visualizzato zero o più volte in una singola query. Quando si specificano più valori per un parametro, la
	query li combina

Parametro	Descrizione
	Valori con OR. OPZIONALE.
Metadati	Campo dei metadati. OPZIONALE. VALORI: ▪ <key>~<operator>~<value> Dove <chiave> è il nome del campo metadati configurato in Amministrazione monitoraggio e registrazione e deve corrispondere esattamente al nome dei metadati configurati. L'<operatore> è uno dei seguenti: ▪ Uguale ▪ iniziaCon ▪ fineCon ▪ Contiene Il valore <> può includere una stringa con caratteri jolly asterisco (*) o punto interrogativo (?). Questo parametro può essere visualizzato zero o più volte in una singola query. Quando si specificano più valori per un parametro, la query combina questi valori con OR. Se non si specifica un valore, la query restituisce tutti i contatti che dispongono di metadati per la chiave specificata.
esigenzeApprovazione	Se la valutazione del contatto necessita di approvazione. OPZIONALE. VALORI: ▪ true ▪ false ▪ 1 (vero) ▪ 0 (falso)
numero	Qualsiasi numero utilizzato nel contatto (ANI o DNIS). Il valore accettato è stringa con caratteri jolly asterisco (*) o punto interrogativo (?). Questo parametro può essere visualizzato zero o più volte in una singola query. Quando se si specificano più valori per un parametro, la query combina questi valori con OR. OPZIONALE.

Parametro	Descrizione
Numero di telefono	Qualsiasi numero utilizzato nel contatto (ANI, DNIS o Line). L'accettato value è una stringa con caratteri jolly asterisco (*) o punto interrogativo (?). Questo parametro può apparire zero o una volta in una singola query. OPZIONALE.
gamma	Un parametro di intestazione che consente di scorrere i risultati. Dove, "items=<1-200>". OPZIONALE. **PROCEDURA OTTIMALE** Il parametro range può essere utilizzato insieme al parametro limit query, che aumenta il parametro Risultati totali.
Segnato	Se il contatto è stato segnato. OPZIONALE. VALORI: ▪ true ▪ false ▪ 1 (vero) ▪ 0 (falso)
searchStats	Restituisce il numero totale di record disponibili che corrispondono come "conteggio". Dove i valori accettati sono: ▪ true ▪ false OPZIONAL E.
silenzioDurata registrata	Restituisci solo i contatti in cui la durata (in millisecondi) della registrazione è stata Il silenzio è uguale o maggiore del valore specificato. **ESEMPIO** silenceDuration=5000 restituisce i contatti in cui sono presenti una o più istanze di silenzio registrato uguale o superiore Di 5 secondi. OPZIONALE.
silenzioEventi	Restituire solo i contatti in cui il numero di eventi di silenzio è uguale a o

Parametro	Descrizione
	Maggiore del valore specificato. **EXAMPLE** silenceEvents=5 restituisce i contatti in cui sono presenti 5 o più eventi di silenzio. OPZIONALE
Taggati	Se il contatto è stato taggato. I valori booleani accettati sono: ▪ true ▪ false ▪ 1 (vero) ▪ 0 (falso) FACOLTATIV O.
talkOverDuration registrata	Restituisci solo i contatti in cui la durata (in millisecondi) della conversazione Gli eventi over sono uguali o superiori al valore specificato. **ESEMPIO** talkOverDuration=5000 restituisce i contatti in cui sono presenti una o più istanze di talk su eventi registrati uguali a o Superiore a 5 secondi. OPZIONALE.
talkOverEvents	Restituisci solo i contatti in cui il numero di eventi di conversazione è uguale a o Maggiore del valore specificato. **ESEMPIO** talkOverEvents=5 restituisce i contatti in cui sono presenti 5 o più eventi di talk over. OPZIONALE.
squadra	Il ID di una squadra. Il valore accettato è il numero intero ID. OPZIONALE.
formazione	Se la valutazione del contatto è stata contrassegnata per la formazione. OPZIONALE. VALORI: ▪ true

Parametro	Descrizione
	▪ false ▪ 1 (vero) ▪ 0 (falso)
digitare	Tipo di contatto. Il parametro type filtra i contatti in base agli stati di caricamento. OPZIONALE. VALORI: ▪ qualità ▪ archivio Se non si include questo parametro, la query non viene filtrata in base agli stati di caricamento. **Nota** Il ruolo utente di archiviazione ha un ambito globale solo quando si specifica il tipo di archivio.

Esecuzione di una ricerca combinata

La seguente richiesta restituisce un elenco di tutti i contatti registrati a fini di qualità a partire dal 01/01/2018 (GMT).

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

Esecuzione di una ricerca utilizzando una chiave di metadati

La richiesta seguente restituisce un elenco di tutti i contatti con i metadati chiamati phone.

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

Di seguito viene restituito un elenco di tutti i contatti con i metadati denominato customerNo.

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

Esecuzione di una ricerca utilizzando una chiave di metadati con un valore specifico

La richiesta seguente restituisce un elenco di tutti i contatti con il valore dei metadati 555-1234.

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

Esecuzione di una ricerca di eventi di silenzio

La seguente richiesta restituisce un elenco di contatti che contengono due o più eventi di silenzio di almeno 10 secondi.

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

Esempio di file JSON


```
{
    "hr" : false, "dnis" :
    "2111",
    "callDuration": 15000,
    "ani" : "1581",
    "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
    {
        "nome" : "form1",
        "$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
    },
    "squadra" : {
        "nome" : "team1",
        "$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
    },
    "qualityReason" : {
        "text" : "First Call of Day", "reasonId" : 1,
        "chiave" : "rec_reason_what_first"
    },
    "agente" : {
        "lastName" : "Bunkowske",
        "username" : "bunkowm",
        "$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
        "Mark",
        "displayId" : "0.1"
    },
    "evaluation" : {
        "stateId" : 1,
        "punteggio" : 90,
        "$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "training" : false, "ID" :
    1,
    "startTime" : 1239308710000,
```

"tz" : "America/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"gruppo" : {
"nome" : "gruppo1",
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "username" :
"sillarj",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/266"
}
}

Esempio di file JSON parametro searchStats = true

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

Contatta Basic Search API

La ricerca di base dei contatti API restituisce dettagli su una chiamata in corso o completata più di recente. Le informazioni restituite sono costituite dal contatto più recente che corrisponde ai parametri della ricerca. Il contatto più recente potrebbe essere attualmente in corso.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Metodo	GET
Autorizzazioni	Cerca Contatti
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Campi di richiesta

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
Ani	N	Stringa	Numero chiamante del contatto.
DNIS	N	Stringa	Numero chiamato del contatto. Numero di telefono dell'agente.
firstName	N	Stringa	Nome dell'agente.
lastName	N	Stringa	Cognome dell'agente.
linea	N	Stringa	L'estensione per l'invito (dal punto di vista dell'agente che sta registrando la chiamata). L'icona Il valore accettato è una stringa con asterisco (*) o punti interrogativi (?) caratteri jolly.

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
			Questo parametro può essere visualizzato zero o più volte in una singola query. Quando si specificano più valori per un parametro, la query combina questi valori con OR. OPZIONALE.
nome utente	N	Stringa	Indirizzo e-mail dell'agente dalla tabella Persona.

Campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
id	Database CCR ID del contatto.
assocCallId	Contatto associato ID di contatto.
callDuration	Durata della chiamata.
recordingUrl	URL del collegamento di riproduzione del contatto.
isComplete	Indica se si tratta di una chiamata completata o se è in corso. true = chiamata completata False = chiamata in corso
startTime	Timestamp di avvio della chiamata, in GMT.
agente	Informazioni dettagliate sull'agente.
$ref	Riferimento URL alla risorsa persona
displayId	Visualizza ID dell'agente.
lastName	Cognome dell'agente
firstName	Nome dell'agente.
Nome utente	Indirizzo e-mail dell'agente.

Se non sono presenti contatti che soddisfano i parametri specificati (ad esempio, l'agente fornito non ha mai risposto a una chiamata o non rientra nell'ambito), il sistema restituisce una risposta 404 Non trovata. Per i contatti non associati a un agente (ad esempio, i contatti registrati del gateway), l'attributo "agent" sarà null.

Esempio di file JSON

Di seguito sono riportati esempi di una risposta JSON formattata.


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

Monitoraggio dei contatti API

Monitoraggio contatti API consente agli utenti di visualizzare il numero totale di contatti creati negli ultimi 15 minuti dal momento in cui l'amministratore chiama questo API.

Tutti i contatti vengono catturati nel database e visualizzati con questo API. Tuttavia, il numero di contatti visualizzati con questo API può differire con il numero di contatti mostrato nella tabella dei contatti. Ad esempio, a seconda di come vengono impostate le impostazioni globali, il parametro Lunghezza chiamata determina il numero di contatti visualizzati nell'interfaccia utente. Il numero di contatti mostrato nell'interfaccia utente è minore o uguale al numero totale di contatti mostrato con questo API.

NOTA Questo API non conta le registrazioni radice fino a quando non vengono riconciliate.

PROTOCOLLO E URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Metodo	OTTIENI
Autorizzazioni	Amministra autorizzazione tenant
Tipo di contenuto	applicazione/JSON

CAMPI DI RISPOSTA

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
Contatti	Una chiamata tra un agente e un cliente.

Campo	Descrizione
totale	Numero di contatti creati negli ultimi 15 minuti.
totalWithAudio	Numero di contatti creati negli ultimi 15 minuti per i quali sono state caricate registrazioni audio.
totalWithVideo	Numero di contatti creati negli ultimi 15 minuti che hanno caricato le registrazioni dello schermo.

ESEMPIO DI RISPOSTA JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


```
{
    "contatti":{
            "total": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Ricerca di metadati personalizzati API

Utilizzare la ricerca di metadati personalizzata API per individuare tutti i contatti con un valore di metadati personalizzato specifico.

> **Nota** Per cercare nei contatti un valore di metadati standard o per cercare contatti con parametri aggiuntivi non supportati da questo API, utilizzare il API Contatto #.

PROTOCOLLO E URI

URI	API/rest/recording/metadata/contact
Metodo	OTTIENI
Autorizzazioni	Visualizza contatti

CAMPI DI RICHIESTA

Nome	Obbligatorio?	Tipo	Descrizione
metadataKey	S	Stringa	La chiave di metadati utilizzata per il ricerca.
metadataValue	S	Stringa	Il valore dei metadati per il quale si stanno cercando.
limite	N	Numero	Il numero massimo di contatti ID da restituire. Per impostazione predefinita, si tratta di 1,000. Il valore massimo è 100,000.
compensare	N	Numero	Valore per la ricerca degli ID contatto che sono inferiori all'offset. Questo viene utilizzato per l'impaginazione come Gli ID contatto restituiti vengono ordinati in

Nome	Obbligatorio?	Tipo	Descrizione
			Decrescente. Per informazioni dettagliate, vedere Campi di risposta .

CAMPI DI RISPOSTA

Campo	Descrizione
impaginazione	Un JSON per l'impaginazione. Questo campo contiene i seguenti sub-Campi: ▪ successivo: Il API da chiamare per ottenere il prossimo batch di dati è che c'è di più. Se non sono presenti altri dati, questa stringa è vuota. ▪ total: il numero di ID contatto che corrispondono alla coppia chiave/valore dei metadati cercata.
dati	Un elenco JSON di ID contatto.

ESEMPIO DI RISPOSTA JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


```
{
    "impaginazione": {
        "successivo":
"recording/metadata/contact?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "Totale": 200
    },
    "dati": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Modulo di valutazione API

Utilizza questo API per richiedere informazioni sul modulo di valutazione QM.

Protocollo e URI

URL	/API/rest/recording/evalform
Metodo	GET
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Campi di risposta

Nome	Descrizione
id	Modulo di valutazione ID.
name	Nome del modulo di valutazione.
descrizione	Descrizione del modulo di valutazione.
creatore	Creatore del modulo di valutazione.
creato	Ora in cui il modulo di valutazione è stato creato in millisecondi di epoca
UNIX. manualePonderazione valutazione	Indica se la ponderazione manuale si applica alle domande sulla modulo.
creatoTZ	Fuso orario in cui è stato creato il modulo di valutazione.
Updater	Indicatore del programma di aggiornamento.
aggiornato	Indicatore dell'ora dell'ultimo aggiornamento del modulo di valutazione, in formato epoca UNIX.

Nome	Descrizione
aggiornatoTz	Fuso orario in cui è stato aggiornato il modulo di valutazione.
status	Stato della scheda di valutazione.
Modulo predefinito	Indica se il modulo di valutazione mostra valori di risposta
predefiniti. approvazioneObbligatorio	Indica se le modifiche apportate al modulo di
valutazione devono essere approvate. bandRanges	Informazioni dettagliate sugli intervalli di
bande del modulo di valutazione.	
banda	Numero di banda del modulo di valutazione.
cominciare	Inizio della fascia del modulo di valutazione.
fine	Fine della fascia del modulo di valutazione.
scoreType	Informazioni dettagliate sul punteggio del modulo di valutazione.
id	Punteggio ID.
name	Nome del tipo di punteggio. **ESEMPIO** Percentuale
Sezioni	Informazioni dettagliate relative alle sezioni del modulo di valutazione.
id	Sezione ID del modulo di valutazione.
name	Nome della sezione del modulo di valutazione.
ordine	Ordine in cui la sezione appare nel modulo di valutazione.
peso	Fattore di peso della sezione del modulo di valutazione.
startColor	Colore iniziale della sezione del modulo di valutazione.
endColor	Colore finale della sezione del modulo di valutazione.
Domande	Informazioni dettagliate relative alla domanda del modulo di valutazione.
id	Domanda ID.
Testo	Testo dell'interrogazione.

Nome	Descrizione
ordine	Ordine in cui la domanda viene visualizzata nella sezione.
peso	Peso applicato alla domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
Opzioni	Informazioni dettagliate sulle opzioni di domanda.
id	Opzione ID
digitare	Tipo di domanda. **KPI e additivi di esempio**
etichetta	Indica se viene visualizzata l'etichetta della domanda.
isDefault	Indica se si tratta di una domanda predefinita.
kpiPriority KPI.	Indica se si tratta di una domanda prioritaria per la determinazione del punteggio
ordine	Ordine in cui appare la domanda.
Scambio ferroviario	Numero di punti per la domanda.

Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di file di risposta JSON formattato.


```
[
        {
                "ID": numero, "nome":
                stringa,
                "description": stringa,
                "creatore": stringa,
                "created": epoch milliseconds,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "aggiornato": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "America\/Chicago",
                "status": 0,
                "defaultForm": false,
                "approvalRequired": true,
                "bandRanges": [{
                        "banda": 1,
                        "begin": 0,
                        "fine": 40
                }, {
                        "band": 2,
                        "begin": 40,
                        "fine": 60
                }, {
                        "band": 3,
                        "begin": 60,
                        "fine": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "nome": "percentuale"
        },
                "sezioni": [{
                                "ID": 1,
                                "nome": "sezione1",
                                "ordine": 0,
                                "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000",
                                "questions": [{
                                        "ID": 1,
                                        "text": "com'è stato il servizio",
```

```
                    "ordine": 0,
                    "peso": 0,5,
                    "descrizione": "",
                    "opzioni": [{
                              "ID": 1,
                              "type": "KPI",
                              "label": "Y",
                              "isDefault": true,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordine": 0,
                              "punti": 100
                         }, {
                              "ID": 2,
                              "type": "ADDITIVE",
                              "label": "N", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordine": 1,
                              "punti": 0

                         }, {      "ID": 3,
                              "type": "NOTAPPLICABLE",
                              "label": "N\/D", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordine": 2,
                              "punti": 0



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

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

Modulo di valutazione ID API

Utilizza questo API per richiedere informazioni su uno specifico modulo di valutazione QM.

Protocollo e URI

URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Metodo	GET
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Campi di risposta

Nome	Descrizione
id	Modulo di valutazione ID.
name	Nome del modulo di valutazione.
descrizione	Descrizione del modulo di valutazione.
creatore	Creatore del modulo di valutazione.
creato	Ora in cui il modulo di valutazione è stato creato in millisecondi di epoca
UNIX. manualePonderazione valutazione	Indica se la ponderazione manuale si applica alle domande sulla modulo.
creatoTZ	Fuso orario in cui è stato creato il modulo di valutazione.
Updater	Indicatore del programma di aggiornamento.
aggiornato	Indicatore dell'ora dell'ultimo aggiornamento del modulo di valutazione, in formato epoca UNIX.

Nome	Descrizione
aggiornatoTz	Fuso orario in cui è stato aggiornato il modulo di valutazione.
status	Stato della scheda di valutazione.
Modulo predefinito	Indica se il modulo di valutazione mostra valori di risposta
predefiniti. approvazioneObbligatorio	Indica se le modifiche apportate al modulo di
valutazione devono essere approvate. bandRanges	Informazioni dettagliate sugli intervalli di
bande del modulo di valutazione.	
banda	Numero di banda del modulo di valutazione.
cominciare	Inizio della fascia del modulo di valutazione.
fine	Fine della fascia del modulo di valutazione.
scoreType	Informazioni dettagliate sul punteggio del modulo di valutazione.
id	Punteggio ID.
name	Nome del tipo di punteggio. **ESEMPIO** Percentuale
Sezioni	Informazioni dettagliate relative alle sezioni del modulo di valutazione.
id	Sezione ID del modulo di valutazione.
name	Nome della sezione del modulo di valutazione.
ordine	Ordine in cui la sezione appare nel modulo di valutazione.
peso	Fattore di peso della sezione del modulo di valutazione.
startColor	Colore iniziale della sezione del modulo di valutazione.
endColor	Colore finale della sezione del modulo di valutazione.
Domande	Informazioni dettagliate relative alla domanda del modulo di valutazione.
id	Domanda ID.
Testo	Testo dell'interrogazione.

Nome	Descrizione
ordine	Ordine in cui la domanda viene visualizzata nella sezione.
peso	Peso applicato alla domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
Opzioni	Informazioni dettagliate sulle opzioni di domanda.
id	Opzione ID
digitare	Tipo di domanda. **KPI e additivi di esempio**
etichetta	Indica se viene visualizzata l'etichetta della domanda.
isDefault	Indica se si tratta di una domanda predefinita.
kpiPriority KPI.	Indica se si tratta di una domanda prioritaria per la determinazione del punteggio
ordine	Ordine in cui appare la domanda.
Scambio ferroviario	Numero di punti per la domanda.

Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di file di risposta JSON formattato.


```
[
        {
                "ID": numero, "nome":
                stringa,
                "description": stringa,
                "creatore": stringa,
                "created": epoch milliseconds,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "aggiornato": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "America\/Chicago",
                "status": 0,
                "defaultForm": false,
                "approvalRequired": true,
                "bandRanges": [{
                        "banda": 1,
                        "begin": 0,
                        "fine": 40
                }, {
                        "band": 2,
                        "begin": 40,
                        "fine": 60
                }, {
                        "band": 3,
                        "begin": 60,
                        "fine": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "nome": "percentuale"
        },
                "sezioni": [{
                                "ID": 1,
                                "nome": "sezione1",
                                "ordine": 0,
                                "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000",
                                "questions": [{
                                                "ID": 1,
                                                "text": "com'è stato il servizio",
```

```
                    "ordine": 0,
                    "peso": 0,5,
                    "descrizione": "",
                    "opzioni": [{
                              "ID": 1,
                              "type": "KPI",
                              "label": "Y",
                              "isDefault": true,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordine": 0,
                              "punti": 100
                         }, {
                              "ID": 2,
                              "type": "ADDITIVE",
                              "label": "N", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordine": 1,
                              "punti": 0

                         }, {      "ID": 3,
                              "type": "NOTAPPLICABLE",
                              "label": "N\/D", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordine": 2,
                              "punti": 0



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

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

Esporta API

Questo API espone endpoint simili a REST per l'esecuzione di esportazioni. Consente di recuperare i dati dai modelli back-end in un formato CSV.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> Dove <importType> è uno dei tipi di importazione predefiniti. **ESEMPIO** Esempi di importTypes sono persone, gruppi e team.
Metodo	GET
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
acdId	N	Stringa	Se impostato, restituisce gli agenti associati a questo ACD ID.
basicInfo	N	Booleano	Se impostato su True, restituisce solo le informazioni di base sull'agente, inclusi ID, nome, cognome e numero dipendente.

Per impostazione predefinita, ovvero senza parametri impostati, vengono restituiti tutti gli agenti, indipendentemente dallo stato di attivazione.

Nota Tutte le varianti applicano le regole di visualizzazione. Vengono restituiti solo gli agenti visibili al chiamante.

Campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nelle tabelle seguenti.

I campi per le persone sono definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
ID utente	ID dell'utente in Webex WFO.
E-mail	Indirizzo e-mail dell'utente.
Nome	Nome dell'utente.
Cognome	Cognome dell'utente.
Visualizza fuso orario	Fuso orario di visualizzazione dell'utente.
Accesso	Login dell'utente ID.
Dipendente ID	Il dipendente dell'utente ID.
Team	Team assegnato
all'utente. È solo riconcilia	
Attivante	Data di attivazione dell'utente.
Disattivato	Data in cui l'utente è stato disattivato.
Impostazioni internazionali	Lingua utilizzata dall'utente.
Ruoli	I ruoli assegnati all'utente.
Ambito completo	Se impostato su TRUE, l'utente ha un ambito su tutti i gruppi, i team e gli utenti. Se impostato su FALSE, l'ambito dell'utente corrisponde a quello configurato nei campi Team ambito e Gruppi di ambiti.
Gruppi di ambiti	I gruppi che rientrano nell'ambito dell'utente.
Team di ambito	I team nell'ambito dell'utente.
QM Views	Le viste assegnate all'utente in QM.
ACD ID	ID dell'utente all'interno del ACD.
ACD Server ID	Il ID del ACD ovvero l'origine dei dati per l'utente.
Abilita pianificazione	Indica se è possibile pianificare l'utente. Vero/Falso.

Campo	Descrizione
Viste	Le viste assegnate all'utente in WFM.
Vista principale	Vista principale dell'utente in WFM.
Mappature delle competenze	Mapping delle competenze assegnate a questo
utente. Data di inizio dell'azienda	Data in cui l'utente ha iniziato a lavorare
con la società. Data di inizio reparto	Data in cui l'utente ha iniziato a utilizzare
il reparto. Rango	Classificazione dell'utente all'interno del
contact center.	
Data di fine dell'azienda	Data in cui l'utente ha lasciato la società.
Profilo delle condizioni di lavoro	Profilo della condizione di lavoro assegnato a
questo utente. Pianifica profilo di rilascio	Profilo di rilascio pianificato
assegnato a questo utente. Pianificazione del fuso orario	Fuso orario
utilizzato per pianificare l'agente.	
Gruppo Max Staffing	Gruppo massimo di personale a cui è assegnato l'utente.

I campi per i gruppi sono definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
ID gruppo	Il ID del gruppo nel ACD.
Nome	Nome del gruppo.
Data di attivazione	Data di attivazione del gruppo.
Data di disattivazione	Data in cui il gruppo è stato disattivato.

I campi per i team sono definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
ID team	Il ID della squadra nella ACD.
Nome	Nome del gruppo.

Campo	Descrizione
Data di attivazione	Data di attivazione del gruppo.
Data di disattivazione	Data in cui il gruppo è stato disattivato.
Gruppo principale ID	Gruppo a cui appartiene il team.
Compilazione della produttività	(Falso/Vero) Indica se le statistiche della squadra devono essere incluse quando il Il servizio di acquisizione compila le statistiche sulla produttività.

CSV Esempio di output del file

Di seguito è riportato un esempio del file CSV esportato contenente i dati richiesti. Le intestazioni del file CSV vengono localizzate in modo che corrispondano alle impostazioni locali selezionate dall'utente.

```
Team ID, Nome,Data attivazione, Data disattivazione
3,Esportato Team 1,8/17/2016,12/31/2999
5, squadra esportata 2,8/17/206,12/31/2999
```

Importazione di testo generico API

Generic Text Import API consente di importare dati da un'origine basata su testo.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Metodo	POST, PUT
Autorizzazioni	Tenant amministratore
Tipo di contenuto	JSON

Campi di richiesta JSON

Il file JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

> **Nota** Le colonne della richiesta possono essere elencate in qualsiasi ordine. Le intestazioni di colonna sono obbligatorie per ogni colonna che si sceglie di utilizzare.

Campo	Sottocampo	Req?	Descrizione
archivio	ricevitore	N	Elenco di stringhe che designano i destinatari. Delimitato da tubi.
archivio	mittente	N	Stringa che indica il mittente. Non è necessario che sia un indirizzo e-mail.
archivio		S	Una matrice di record, uno per ogni contatto da importare.
archivio	id	N	Un identificatore dall'origine associata al contatto. Questo non è il CCR ID. Il contatto non verrà importato se il parametro ID è già stato utilizzato per un contatto precedente.
archivio	Metadati	N	Qualsiasi metadati associato al contatto. I nomi devono corrispondere a campi di metadati definiti.

Campo	Sottocampo	Req?	Descrizione
textType		S	Identifica l'origine del testo. Il valore deve essere uno dei seguenti: ▪ E-mail ▪ chiacchierare ▪ sito web ▪ Altro
archivio	Ore	S	Specifica l'ora di inizio associata al contatto. Il formato è il tempo dell'epoca UNIX in millisecondi.
archivio	Testo	S	Corpo del contatto che contiene la conversazione.
evalForm	ID nome	N	Il modulo di valutazione assegnato ai contatti se il contatto è determinato per essere contrassegnato per la qualità. Puoi specificare un ID o un nome. Se non viene fornito un ID, il API cerca il modulo di valutazione per nome.
archivio	nome utente	S	Accesso dell'utente associato al contatto.
archivio	Oggetto	N	Soggetto associato al contatto.
archivio	referenze	N	Tipicamente utilizzato nelle e-mail per tenere traccia delle discussioni in thread. Delimitato da tubi.

Esempio di file JSON


```
{
        "textType": "email|chat|Twitter|sito web|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "name": "nome di evalForm. Il caricamento funzionerà solo con il nome o solo
ID. È possibile assegnare un solo evalForm."
        },
        "record": [
                {
```

"tempo": 1439993633000,
"username": "Il nome utente dell'agente. Utilizzato per identificare l'agente a cui è attribuito questo contatto",
"sender": "Il mittente dell'e-mail o del testo, di solito un indirizzo e-mail. Ci vorrà qualsiasi stringa però",
"ricevitore": [
"ricevitore 1",
"Ricevitore 2"
],
"text": "Questo è il corpo del testo e la parte che verrà cercata per i risultati",
"subject": "Questo è l'oggetto dell'email o del testo" "metadati": {
"field1" : "value1",
"field2" : "value2"
},
"riferimenti": [
"riferimento 1",
"riferimento 2"
],
"ID" : "Un identificatore per il testo; riguarda solo e-mail"
}
]
}

Importazione di testo generico con più file API

L'importazione di testo generico con più file API offre la possibilità di importare dati da un'origine basata su testo con contatti e contenuti in file separati. Questo API può essere utilizzato in modo indipendente o dal servizio Data Server.

> **Nota** Quando si importano dati di testo utilizzando un Webex WFO API, il testo deve essere codificato UTF-8. Ciò consente l'inclusione di caratteri speciali che non sono disponibili con la codifica ASCII.

Protocollo e URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Metodo	POST
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Campi di richiesta

I file CSV e JSON includono i campi definiti nella tabella seguente.

> **Nota** Se si utilizza il server dati per caricare file, il nome del file CSV o JSON deve essere TEXTCONTACT.

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
evalForm	N	Stringa	Nome del modulo di valutazione. Il modulo di valutazione assegnato a un contatto se il contatto è contrassegnato per la qualità.
Filename	S	Stringa	Nome del file di testo contenente la conversazione.
id	N	Stringa	Un identificatore dall'origine associata al contatto. Questo non è il CCR ID. Il contatto non è

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			importato se il ID è già stato utilizzato per un contatto precedente.
Metadati	N	Stringa	Metadati associati al contatto. I nomi dei metadati devono corrispondere a campi di metadati definiti.
ricevitore	N	Stringa	Elenco dei destinatari. Ogni destinatario è delimitato da un simbolo di pipe (|).
referenze	N	Stringa	Testo utilizzato nelle e-mail per tenere traccia delle discussioni in thread. Delimitato da pipe (se il file è in formato CSV) o in un array JSON (se il file è in formato JSON).
mittente	N	Stringa	Nome mittente. Questo può essere, ma non deve essere, un indirizzo e-mail.
Oggetto	N	Stringa	Soggetto associato al contatto.
textType	S	Stringa	Fonte del testo. Valori validi: ▪ chiacchierare ▪ E-mail ▪ facebook ▪ Altro ▪ sito web
Ore	S	Ore	Ora di inizio associata al contatto. Format = tempo dell'epoca Unix in millisecondi.
nome utente	S	Stringa	Accesso dell'utente associato al contatto.

Formati supportati

Un caricamento in più parti è costituito da uno o più file di dati di contatto e uno o più file di contenuto.

File	Formati supportati
Dati di contatto: contiene	CSV, JSON

File	Formati supportati
Informazioni di contatto	
Contenuto: contiene parti di testo di un contatto	TXT

Puoi anche caricare un file ZIP che contiene file in tutti i formati sopra indicati. Una volta decompresso, il contenuto del file viene trattato come se fosse incluso in una richiesta standard in più parti. Per ulteriori informazioni, vedere.

I file IMPORTANTE CSV e JSON possono essere utilizzati solo per i dati dei contatti e i file ZIP possono essere utilizzati solo per comprimere i file per un caricamento in più parti. I file di contenuto non possono utilizzare file CSV, JSON o ZIP
Formati.

Esempio di file Batch CSV

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, ID email, email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, il mio account, 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,chiudi il mio account, accNum=676,ref1,2 chat, chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, domanda di fatturazione, accNum=900,,

Esempio di file ZIP

Un file ZIP viene gestito in modo diverso rispetto a un file CSV o JSON, in quanto un file ZIP è una raccolta di file che vengono elaborati come se fossero singoli file all'interno della richiesta in più parti. Tenere presente questi punti quando si utilizza un file ZIP:

- Il nome del file ZIP è la chiave a cui fare riferimento in CSV/JSON.
- Qualsiasi struttura di cartelle nel file ZIP viene convertita e ignorata.

Ad esempio, una richiesta in più parti ha questo aspetto.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (contiene 2 righe, per email1 e chat1) email1.txt

chat1.txt

Questa richiesta in più parti viene elaborata come se i file fossero tutti nello ZIP o tutti singolarmente nella richiesta in più parti.

Esempio di file JSON

Corpo JSON


```
[
        {
                "textType": "email", "time":
                1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "filename": "email1.txt",
                "subject": "Questo è l'oggetto dell'e-mail o del testo",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "name": "nome di evalForm. Il caricamento funziona solo con
    nome o solo ID. È possibile assegnare un solo evalForm."
                },
                "tempo": 1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "filename": "chat1.txt",
                "oggetto": "Questo è l'oggetto dell'e-mail o del testo" "destinatario": [
                        "ricevitore 1",
                         "Ricevitore 2"
                ],
                "metadati": {
```

"field1" : "value1", "field2" :
"value2"
},
"riferimenti": [
"riferimento 1",
"riferimento 2"
],
}
]

Contenuti

email1.txt

Questo è il corpo dell'email.

Importa API

Questo API espone endpoint simili a REST per l'esecuzione di importazioni. Consente di recuperare informazioni sui modelli a oggetti back-end (ovvero i campi del modello back-end e i tipi assegnabili a tali campi) e importare dati dai file CSV in tali modelli back-end.

Protocollo di importazione GET e URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Dove importType è uno dei tipi di importazione predefiniti.Gli utenti **ESEMPIO** utenti, gruppi e team.
Metodo	GET
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Campi di richiesta di importazione GET

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
acdId	N	Stringa	Se impostato, restituisce gli agenti associati a questo ACD ID.
basicInfo	N	Booleano	Se impostato su True, restituisce solo le informazioni di base dell'agente (ID, nome, cognome, numero dipendente).

Per impostazione predefinita, ovvero senza parametri impostati, vengono restituiti tutti gli agenti, indipendentemente dallo stato di attivazione.

Nota Tutte le varianti applicano le regole di visualizzazione. Vengono restituiti solo gli agenti visibili al chiamante.

Campi di risposta all'importazione GET

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
Campi	Elenco di campi nel modello back-end.
key	Chiave del database che identifica il campo nel back-end.
etichetta	Etichetta di campo utilizzata nell'interfaccia utente.
Obbligatorio	Specifica se il campo è obbligatorio.
Multivalore	Specifica se il campo può accettare più valori.
Tipi	Elenco dei tipi di dati che il campo può accettare. Esempi di tipi includono testo, date e dati booleani.
codice	Codice per il tipo di dati.
descrizione	Descrizione del tipo di dati.
formato	Esempio del tipo di dati.

Esempio di file JSON GET Import

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


```
{
        "campi": [
            {
                "chiave": "ID",
                "label": "Team ID", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "Integer", "description":
                    "Number", "format": "1, 2, 3"
                }
            ]
    },
```

```
            {
                "chiave": "nome",
                "label": "Name", "required":
                true, "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "code": "Testo", "descrizione":
                    "Testo", "formato": "Testo di
                    esempio"
                }
        ]
},
{
            "key": "activatedDate", "label":
            "Data di attivazione", "required":
            true, "multivalued": false, "types": [
                {
                    "codice": "GG/MM/AAAA",
                    "descrizione": "Data USA",
                    "formato": "07/04/2016"
                },
                {
                    "codice": "GG/MM/AAAA", "descrizione":
                    "Data europea", "formato": "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label":
        "Productivity Compilation", "required": true,
        "multivalued": false, "types": [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Protocollo di importazione e URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Dove importType è uno dei tipi di importazione predefiniti. **ESEMPIO** utenti, gruppi e team.
Metodo	POST
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Importa campi di risposta POST

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
tenantId	Tenant ID per i campi multivalore.

Campo	Descrizione
mappatura	Viene descritta la matrice di oggetti di mapping per campi multivalore.
colonna	CSV colonna da cui vengono recuperati i dati per la mappatura.
campo	Campo del modello back-end a cui verranno mappati i dati.
Datatype	Tipo di dati della colonna CSV, che specifica per il back-end se sono necessarie ulteriori trasformazioni per i dati.

POST Esempio di file JSON di importazione

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

Formato JSON

```
{
        "tenantId":1,
        "mappatura":[
                {
                        "column":"Team ID",
                        "field":"ID", "dataType":
                        "Integer"
                },
                {
                        "column":"Nome",
                        "field":"name", "dataType":
                        "Text"
                },
                {
                        "column":"Data attivazione",
                        "campo":"dataDataattivata", "dataType":
                        "GG/MM/AAAA"
                },
                {
```

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

POST Formato di risposta al successo

```
{
    "status": "SUCCESSO",
    "responseText": "Il file è stato importato correttamente"
}
```

API delle preferenze di importazione

Le preferenze di importazione sono dati definiti dall'utente che vengono utilizzati come parte del processo di importazione del file CSV. Questi dati riducono lo sforzo di importazione dei file consentendo di mantenere le preferenze predefinite per le importazioni di file CSV.

In questa sezione vengono descritte le seguenti API delle preferenze di importazione:

Crea preferenza di importazione API

Il comando Crea preferenze API consente di creare una nuova preferenza di importazione.

Creare il protocollo delle preferenze di importazione e URI

URI	/API/rest/importpreference
Metodo	POST
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Crea campi di richiesta preferenze di importazione

Campo	Descrizione
name	Nome della nuova preferenza di importazione.
digitare	Tipo di preferenza di importazione.
Mapping	Elenco dei mapping dei campi per la preferenza di importazione.
campo	Campo per la preferenza di importazione specificata.
colonna	Intestazione di colonna per il campo.
Datatype	Tipo di dati sul campo.

Esempio di file JSON per creare preferenze di importazione

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.

```
{
        "nome": "La mia preferenza", "tipo":
        "persone", "mappatura": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Text"
            }
        ]
}
```

Crea risposta del sistema delle preferenze di importazione

Il sistema risponde a un'eliminazione corretta delle preferenze di importazione con uno stato OK 200.

Elimina preferenza di importazione API

La preferenza di eliminazione API consente di eliminare una preferenza di importazione esistente.

Elimina Import Preference Protocol e URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Dove ID è il ID della preferenza di importazione che si desidera eliminare.
Metodo	ELIMINAZIONE
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Elimina risposta del sistema delle preferenze di importazione

Il sistema risponde a un'eliminazione corretta delle preferenze di importazione con uno stato OK 200.

Preferenze di importazione API

Preferenze di importazione API recupera tutte le preferenze di importazione per il tenant corrente.

Protocollo Preferenze di importazione e URI

URI	/API/rest/importpreference
Metodo	GET
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Campi di risposta Importa preferenze

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
Preferenze	Elenco delle preferenze di importazione.
Persone	Elenco delle preferenze di importazione degli utenti.
id	Preferenza di importazione ID.
name	Importa nome preferenza.
digitare	Tipo di preferenza di importazione.
Mapping	Elenco dei mapping dei campi per la preferenza di importazione.
campo	Campo per la preferenza di importazione specificata.
colonna	Intestazione di colonna per il campo.
Datatype	Tipo di dati sul campo.

Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

```
{
        "preferenze": [
                {
```

```
                "persone": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "name": "My User Mapping", "type":
                        "persons", "mappings": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Person ID",
                                "dataType": "Integer"
                            },
                            {
                                "field": "email",
                                "column": "Email", "dataType":
                                "Text"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "name": "My Empty Mapping",
                        "type": "persons",
                        "mappature": []
                    }
            ]
        },
        {
            "gruppi": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "nome": "Mappatura del mio gruppo",
                        "tipo": "persone",
```

```
                "mappature": []
            }
        ]
    }
  ]
}
```

Risposta del sistema

Il sistema risponde a un'eliminazione corretta delle preferenze di importazione con uno stato OK 200.

Preferenze di importazione per ID API

L'opzione Preferenze di importazione di ID API recupera una preferenza di importazione tramite il suo ID, in modo da poterla visualizzare.

Importa le preferenze per protocollo ID e URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Metodo	GET
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Parametri	ID = ID della preferenza di importazione che si desidera visualizzare.

Importa le preferenze in base ai campi di risposta ID

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
id	Preferenza di importazione ID.
name	Importa nome preferenza.
digitare	Tipo di preferenza di importazione.
Mapping	Elenco dei mapping dei campi per la preferenza di importazione.

Campo	Descrizione
campo	Campo per la preferenza di importazione specificata.
colonna	Intestazione di colonna per il campo.
Datatype	Tipo di dati sul campo.

Esempio di file Import Preferences by ID JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

```
{
        "ID": 1,
        "name": "My User Mapping", "type":
        "persons", "mappings": [
                {
                        "field": "personId",
                        "column": "Person ID",
                        "dataType": "Integer"
                },
                {
                        "field": "email",
                        "column": "Email",
                        "dataType": "Text"
                }
        ]
}
```

Risposta del sistema

Il sistema risponde a un'eliminazione corretta delle preferenze di importazione con uno stato OK 200.

Aggiorna preferenza importazione API

La pagina Aggiorna preferenze API consente di modificare una preferenza di importazione esistente.

Aggiorna Import Preference Protocol e URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Dove ID è il ID della preferenza di importazione che si desidera modificare.
Metodo	PUT
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Aggiorna campi di risposta delle preferenze di importazione

Campo	Descrizione
name	Nome della preferenza di importazione.
digitare	Tipo di preferenza di importazione.
Mapping	Elenco dei mapping dei campi per la preferenza di importazione.
campo	Campo per la preferenza di importazione specificata.
colonna	Intestazione di colonna per il campo.
Datatype	Tipo di dati sul campo.

Esempio di file JSON Update Import Preference

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.

```
{
        "nome": "Nome aggiornato", "tipo":
        "persone", "mappatura": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Aggiorna risposta del sistema delle preferenze di importazione

Il sistema risponde a un'eliminazione corretta delle preferenze di importazione con uno stato OK 200.

Lista di inclusione/esclusione API

Utilizza l'elenco di inclusione/esclusione API per creare, definire, aggiornare o eliminare un elenco di interni, numeri di telefono o indicazioni di contatto che desideri o non desideri registrare. Questo API utilizza quattro metodi:

- GET InclusionExclusion: consente di recuperare uno o tutti gli elenchi di inclusione/esclusione.
- PUT InclusionExclusion: consente di aggiornare le informazioni nell'elenco Inclusione/Esclusione.
- POST InclusionExclusion: consente di creare un elenco di inclusione/esclusione.
- DELETE InclusionExclusion: consente di eliminare un elenco di inclusione/esclusione.

Elenco inclusione/esclusione GET API

GET Include/Exclude List consente di recuperare uno o tutti gli elenchi di inclusione/esclusione.

GET Inclusion/Exclusion List API Protocol e URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metodo	GET
Autorizzazioni	Amministrare QM
Tipo di contenuto	applicazione/JSON
Parametri	<ID> = Lista di inclusione/esclusione ID

Elenco inclusione/esclusione GET API Campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
inclusionExclusionListId	S	Numero intero	Lista di inclusione/esclusione ID.
inclusionExclusionType	S	Numero intero	Tipo di inclusione/esclusione:

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			1 = Inclusione 2 = Esclusione
inclusionExclusionPatternType	N	Numero intero	Tipo di modello dell'elenco di inclusione/esclusione" 1 = ANI (numero chiamante) 2 = DNIS (numero chiamato) 3 = Estensione 4 = Numero di telefono 5 = Qualsiasi
modello	N	Stringa	Modello dei numeri nell'elenco Inclusione/esclusione. In questo modo è possibile specificare un intervallo di numeri da includere o escludere. Il campo del modello consente due caratteri jolly e il segno più (+): ? = una sola cifra **ESEMPIO** 612822???? include o esclude tutti i numeri nell'area 612 Codice con lo scambio 822. * = Qualsiasi numero di cifre **L'ESEMPIO** 612* include o esclude tutti i numeri nell'area 612 codice. + = Indicatore del codice paese (valido solo all'inizio della stringa) **EXAMPLE** +44 include o esclude i contatti nel Regno Unito. **IMPORTANTE** Se si esporta un elenco di inclusione o esclusione che Include un prefisso internazionale con il segno più (+), Excel tratterà il numero come un

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			espressione. Per utilizzare questi elenchi, convertire il file .CSV esportato in testo (.TXT), aprire il file in Excel e definirlo come colonna formattata con testo.
inclusionExclusionCallDirection	N	Numero intero	ID per la direzione della chiamata: 1 = In entrata 2 = In uscita 3 = Sia

Servizio GET API Campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
inclusionExclusionListId	Lista di
inclusione/esclusione ID. inclusionExclusionType	Tipo di
inclusione/esclusione:	1 = Inclusione 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	Tipo di modello dell'elenco di
inclusione/esclusione"	1 = ANI (numero chiamante) 2 = DNIS (numero chiamato) 3 = Estensione 4 = Numero di telefono 5 = Qualsiasi
modello	Modello dei numeri nell'elenco Inclusione/esclusione. In questo modo è possibile specificare un intervallo di numeri da includere o escludere. Il campo del modello consente due caratteri jolly e il segno più (+): ? = una sola cifra **ESEMPIO** 612822???? include o esclude tutti i numeri

nel prefisso 612 con lo scambio 822.

	* = Qualsiasi numero di cifre **L'ESEMPIO** 612* include o esclude tutti i numeri nel prefisso 612. + = Indicatore del codice paese (valido solo all'inizio della stringa) **EXAMPLE** +44 include o esclude i contatti nel Regno Unito. **IMPORTANTE** Se si esporta un elenco di inclusione o esclusione che include un prefisso telefonico internazionale con il segno più (+) sign, Excel tratterà il numero come un'espressione matematica. Per utilizzare questi elenchi, convertire il file .CSV esportato in testo (.TXT), aprire il file in Excel e definirlo come una colonna formattata con testo.
inclusionExclusionCallDirection	ID per la direzione della chiamata: 1 = In entrata 2 = In uscita 3 = Sia

GET Service API Esempio di file JSON

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

PUT Elenco di inclusione/esclusione API

PUT Include/Exclude List consente di aggiornare gli elenchi di inclusione/esclusione esistenti.

PUT Include/Exclude List API Protocol e URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metodo	PUT
Autorizzazioni	Amministrare QM
Tipo di contenuto	applicazione/JSON

PUT Elenco di inclusione/esclusione API Campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
inclusionExclusionListId	S	Numero intero	Lista di inclusione/esclusione ID.
inclusionExclusionType	S	Numero intero	Tipo di inclusione/esclusione: 1 = Inclusione 2 = Esclusione
inclusionExclusionPatternType	N	Numero intero	Tipo di modello dell'elenco Inclusione/Esclusione: 1 = ANI (numero chiamante) 2 = DNIS (numero chiamato) 3 = Estensione 4 = Numero di telefono 5 = Qualsiasi
modello	N	Stringa	Modello dei numeri nell'elenco Inclusione/esclusione. In questo modo è possibile specificare un intervallo di numeri da includere o escludere. Il campo del modello consente due caratteri jolly e il segno più (+): ? = una sola cifra **ESEMPIO** 612822???? include o esclude tutti i numeri nell'area 612 Codice con lo scambio 822. * = Qualsiasi numero di cifre

Cam	Req?	Tipo	Descrizione
			L'ESEMPIO 612* include o esclude tutti i numeri nell'area 612 codice. + = Indicatore del codice paese (valido solo all'inizio della stringa) **EXAMPLE** +44 include o esclude i contatti nel Regno Unito. **IMPORTANTE** Se si esporta un elenco di inclusione o esclusione che Include un prefisso internazionale con il segno più (+), Excel tratterà il numero come un'espressione matematica. Per utilizzare questi elenchi, convertire il file .CSV esportato in testo (.TXT), aprire il file in Excel e definirlo come una colonna formattata con testo.
inclusionExclusionCallDirection	N	Numero intero	ID per la direzione della chiamata: 1 = In entrata 2 = In uscita 3 = Sia

PUT Elenco di inclusione/esclusione API Campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
inclusionExclusionListId	Lista di inclusione/esclusione ID.
inclusionExclusionType	Tipo di inclusione/esclusione: 1 = Inclusione 2 = Esclusione
inclusionExclusionPatternType	Tipo di modello dell'elenco di inclusione/esclusione"

Campo	Descrizione
	1 = ANI (numero chiamante) 2 = DNIS (numero chiamato) 3 = Estensione 4 = Numero di telefono 5 = Qualsiasi
modello	Modello dei numeri nell'elenco Inclusione/esclusione. In questo modo è possibile specificare un intervallo di numeri da includere o escludere. Il campo del modello consente due caratteri jolly e il segno più (+): ? = una sola cifra **ESEMPIO** 612822???? include o esclude tutti i numeri nel prefisso 612 con lo scambio 822. * = Qualsiasi numero di cifre **L'ESEMPIO** 612* include o esclude tutti i numeri nel prefisso 612. + = Indicatore del codice paese (valido solo all'inizio della stringa) **EXAMPLE** +44 include o esclude i contatti nel Regno Unito. **IMPORTANTE** Se si esporta un elenco di inclusione o esclusione che include un prefisso telefonico internazionale con il segno più (+) Sign, Excel tratterà il numero come un'espressione matematica. Per utilizzare questi elenchi, convertire il file .CSV esportato in testo (.TXT), aprire il file in Excel e definirlo come colonna formattata con testo.
inclusionExclusionCallDirection	ID per la direzione della chiamata: 1 = In entrata 2 = In uscita 3 = Sia

PUT Include/Exclude List API Esempio di file JSON

{

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

POST Lista di inclusione/esclusione API

POST Elenco inclusione/esclusione consente di creare un elenco di contatti da includere o escludere dalla registrazione.

POST Inclusione/Lista di esclusione API Protocollo e URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metodo	POST
Autorizzazioni	Amministrare QM
Tipo di contenuto	applicazione/JSON

POST Elenco inclusione/esclusione API Campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
inclusionExclusionListId	S	Numero intero	Elenco inclusione/esclusione ID.
inclusionExclusionType	S	Numero intero	Tipo di inclusione/esclusione: 1 = Inclusione 2 = Esclusione
inclusionExclusionPatternType	N	Numero intero	Tipo di modello dell'elenco di inclusione/esclusione" 1 = ANI (numero chiamante) 2 = DNIS (numero chiamato)

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			3 = Estensione 4 = Numero di telefono 5 = Qualsiasi
modello	N	Stringa	Modello dei numeri nell'elenco Inclusione/esclusione. In questo modo è possibile specificare un intervallo di numeri da includere o escludere. Il campo del modello consente due caratteri jolly e il segno più (+): ? = una sola cifra **ESEMPIO** 612822???? include o esclude tutti i numeri nell'area 612 Codice con lo scambio 822. * = Qualsiasi numero di cifre **L'ESEMPIO** 612* include o esclude tutti i numeri nell'area 612 codice. + = Indicatore del codice paese (valido solo all'inizio della stringa) **EXAMPLE** +44 include o esclude i contatti nel Regno Unito. **IMPORTANTE** Se si esporta un elenco di inclusione o esclusione che include un prefisso internazionale con il segno più (+), Excel tratterà il numero come un'espressione matematica. Per utilizzare questi elenchi, convertire il file .CSV esportato in testo (.TXT), aprire il file in Excel e definirlo come una colonna formattata con testo.
inclusionExclusionCallDirection	N	Numero intero	ID per la direzione della chiamata:

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			1 = In entrata 2 = In uscita 3 = Sia

POST Elenco inclusione/esclusione API Campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
inclusionExclusionListId	Lista di inclusione/esclusione ID.
inclusionExclusionType	Tipo di inclusione/esclusione: 1 = Inclusione 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	Tipo di modello dell'elenco di inclusione/esclusione: 1 = ANI (numero chiamante) 2 = DNIS (numero chiamato) 3 = Estensione 4 = Numero di telefono 5 = Qualsiasi
modello	Modello dei numeri nell'elenco Inclusione/esclusione. In questo modo è possibile specificare un intervallo di numeri da includere o escludere. Il campo pattern consente due caratteri jolly: ? = una sola cifra **ESEMPIO** 612822???? include o esclude tutti i numeri nel prefisso 612 con lo scambio 822. * = Qualsiasi numero di cifre **L'ESEMPIO** 612* include o esclude tutti i numeri nel prefisso 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID per la direzione della chiamata: 1 = In entrata

Campo	Descrizione
	2 = In uscita 3 = Sia

POST Inclusione/Esclusione List API Esempio di file JSON

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

ELIMINA elenco di inclusione/esclusione API

DELETE Include/Exclude List consente di eliminare un Include/Exclude List.

DELETE Include/Exclude List API Protocol e URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metodo	POST
Autorizzazioni	Amministrare QM
Tipo di contenuto	applicazione/JSON

Eliminazione della risposta del sistema dell'elenco di inclusione/esclusione

Il sistema risponde a un'eliminazione corretta delle preferenze di importazione con uno stato OK 200.

Offerte di lavoro API

Questo API facilita semplici query degli ultimi processi di riconciliazione di registrazione "X" per fornire dettagli sullo stato del lavoro in volo e dettagli storici del lavoro di riconciliazione.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/riconciliazione/lavoro
Metodo	GET
Autorizzazioni	Amministra tenant
Tipo di contenuto	Non applicabile

Campi di richiesta

Nome	Descrizione	Note
limite	Il numero di processi da restituire	Predefinito = 1
tenantId	L'inquilino ID a Query per processi di riconciliazione	Questo campo si applica solo agli account amministratore di sistema. Per gli utenti amministratore tenant, il campo viene impostato per impostazione predefinita sul tenant ID dell'utente.

Campi di risposta

Campo	Tipo	Descrizione
id	Numerico	Giobbe ID.
tenantId	Numerico	Inquilino ID per lavoro.
jobStartDate	Epoca	Data di inizio del processo.
jobEndDate	Epoca	Data di fine del lavoro.

Campo	Tipo	Descrizione
jobStatus	Stringa	Stato del lavoro. Valori possibili: ▪ PROGRAMMATO ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ INTERROTTA ▪ FINITO
minContactDate	Epoca	Data minima di contatto da cercare.
maxContactDate	Epoca	Data massima di contatto da cercare.
registrazioniElaborato	Numerico	Numero di registrazioni elaborate.
registrazioniToProcess	Numerico	Numero di registrazioni da elaborare.
cdrMatches	Numerico	Numero di CDR corrispondenti.
rootResultingInCcr	Numerico	Numero di registrazioni radice che hanno portato alla creazione di contatti.
ccrsCreated	Numerico	Numero di CCR create.
extensionTableMatches	Numerico	Numero di dispositivi trovati corrispondenti ai contatti in questo processo di riconciliazione.
acdMatches	Numerico	Numero di partite ACD.
mediaSuccesso	Numerico (millisecondi)	Tempo medio di completamento per ogni registrazione radice riconciliata correttamente.
successCount	Numerico	Numero di registrazioni radice elaborate correttamente.
successTotalTime	Numerico (millisecondi)	Tempo totale impiegato per elaborare tutte le registrazioni root trovate con contatti corrispondenti.
isScheduledJob	Vero/Falso	Il processo è stato attivato da una pianificazione.
updatedDate	Epoca	Timestamp dell'aggiornamento più recente del processo.

Campo	Tipo	Descrizione
producerHostName	Stringa	Nome host del computer che ha creato il processo.
consumerHostName	Stringa	Nome host del computer che ha consumato il lavoro.
contactReconciliationDuration	Numerico (secondi)	Durata del tempo necessario per riconciliare i contatti.
realtimeEventDuration	Numerico (secondi)	Durata degli eventi in tempo reale.
nonRealtimeEventDuration	Numerico (secondi)	Durata degli eventi non in tempo reale.
workflowDuration	Numerico (secondi)	Durata del flusso di lavoro.
numberOfRealtimeEvents	Numerico	Numero di eventi in tempo reale elaborati per processo.
numberOfRealtimeEvents	Numerico	Numero di eventi non in tempo reale elaborati per processo.
proprietà	Mappa chiave-valore delle stringhe	Mappa degli immobili forniti al lavoro.

Esempi di file JSON

Richiesta

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.

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

Risposta

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "FINITO",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "registrazioniElaborato": 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": false,
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           "proprietà": {}
31       }
32   ]
```

API della struttura organizzativa

Le API della struttura organizzativa vengono utilizzate per recuperare o creare informazioni di base relative a un tenant.

Assegnare ruoli a una persona API

Il comando Assegna ruoli a una persona API consente di recuperare o aggiornare il ruolo di una persona.

Assegnare ruoli a una persona Protocollo API e URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Metodo	POST
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Assegnazione di ruoli a una persona API Campi di richiesta

Nome	Req?	Descrizione
nome	S	Nome del gruppo
parentGroupId	S	ID univoco del gruppo padre.
Squadre	N	elenco degli ID team associati al team.

Assegnare ruoli a una persona API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

```
                "gruppi":,
                { "ID":2,
                "name":"tenant CCS 1",

        },
        ...
]
```

Gruppo comune API

Questo API crea un nuovo gruppo con i dati specificati.

Gruppo comune API Protocol e URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Metodo	POST
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	JSON

Gruppo comune API Campi di richiesta

Nome	Req?	Descrizione
nome	S	Nome del gruppo
parentGroupId	S	ID univoco del gruppo padre.
Squadre	N	elenco degli ID team associati al team.

Struttura organizzativa comune API (informazioni drill-down)

Questo API restituisce una matrice JSON contenente informazioni per ogni gruppo, tutti i team in ogni gruppo e tutti gli agenti in ogni team, per l'ambito dell'utente.

Protocollo API comune e URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metodo	GET
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Parametro	Autorizzazioni

Campi di richiesta API comuni

Nome	Req?	Descrizione
permesso	S	Nome dell'autorizzazione per il quale si desidera elencare le informazioni sulle autorizzazioni del gruppo e del team.

Campi di risposta API comuni

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Nome	Descrizione
groupId	Gruppo ID per le squadre nell'array.
name	Nome del gruppo.
displayId	Visualizza ID del gruppo.
parentGroupId	ID del gruppo padre del gruppo specificato.
parentGroupName	Nome del gruppo padre del gruppo
specificato. Squadre	Informazioni sul team.
personId	Persona ID dell'utente nel team specificato.
firstName	Nome dell'utente nel team specificato.
lastName	Cognome dell'utente nel team specificato.

Nome	Descrizione
tenantId	Tenant ID dell'utente nel team specificato.
E-mail	Indirizzo e-mail dell'utente nel team specificato.
skillId	Competenza ID dell'utente nel team specificato.

Esempio di file JSON API comune

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Tenant 1",
                "teams":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Tenant 1 Group 1", "agents":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "lastName":"dente", "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

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

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

Gruppo API

Utilizzare questo API per recuperare tutti i gruppi a cui l'utente ha accesso o per creare un nuovo gruppo.

Gruppo API Protocollo e URI

Per elencare o creare tutti i gruppi a cui l'utente ha accesso:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metodo	GET POST
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Per elencare o creare un gruppo specifico:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Metodo	GET POST
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Perametro	Gruppo ID a cui l'utente ha accesso.

Gruppo API Campi richiesta: tutti i gruppi

Crea nuovi gruppi a cui l'utente ha accesso.

Nome	Req?	Descrizione
id	S	Gruppo ID a del gruppo da visualizzare.
nome	S	Nome del gruppo.
attivante	S	Tempo di attivazione in millisecondi epocali.
disattivato	N	Tempo di disattivazione in millisecondi epocali.
ParentGroupId	S	Nome del gruppo padre per il gruppo.

Gruppo API Campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Nome	Descrizione
id	Gruppo ID a del gruppo da visualizzare.
name	Nome del gruppo.

Gruppo API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

```
[
        {
                "ID":4,
                "nome":"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"Widget associati",
        },
        ...
]
```

Dettagli per un singolo gruppo:

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

Gruppo per ID (con squadre)

Il Gruppo per ID (con team) API consente di elencare le informazioni per il gruppo specificato (inclusi i relativi team), aggiornare il gruppo specificato o eliminare il team.

Raggruppa per protocollo ID (con squadre) e URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Metodo	GET POST ELIMIN A
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Parametro	ID gruppo

Raggruppa per ID (con squadre) Campi di richiesta

Il metodo POST aggiorna il record di gruppo specificato.

Nome	Req?	Descrizione
nome	S	Nome del gruppo da aggiornare.
parentGroupId	S	Nome del gruppo padre per il nuovo gruppo.

Raggruppa per ID (con team) Campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Nome	Descrizione
id	Gruppo ID da visualizzare.
name	Nome del gruppo da visualizzare.
attivante	Tempo trascorso dall'attivazione del gruppo, in millisecondi epocali.

Nome	Descrizione
disattivato	Tempo trascorso dalla disattivazione del gruppo, in millisecondi epocali.
parentGroupId	Nome del gruppo padre per il gruppo.
team	Informazioni dettagliate sulle squadre all'interno del gruppo.
name	Nome della squadra.
groupId	Gruppo ID per la squadra.

Raggruppa per ID (con Teams) Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


```
[
        {
                "ID":3,
                "name":"Tenant 1 Group 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "squadre"
                : [
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 2"
                                "groupId":5
                        }

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Gruppo-Persona API

Il Gruppo API consente di visualizzare, riassegnare e aggiungere una persona a un gruppo.

Protocollo API e URI Gruppo-Persona

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Metodo	GET PUT POST
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Parametro	groupId - ID del gruppo a cui appartengono le persone

Gruppo-Persona API Campi di richiesta

Riassegnare una persona a un gruppo e restituire tutti gli utenti in tale gruppo dopo la riassegnazione.

Nome	Req?	Descrizione
personId	S	Persona ID dell'utente nel gruppo.

Campi di risposta API Gruppo-Persona

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Nome	Descrizione
firstName	Nome della persona nel gruppo.
lastName	Cognome della persona nel gruppo.
personId	Persona ID dell'utente nel gruppo.

Esempio di file JSON API Group-Person

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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



        },
        ...
]
```


Gruppo (con ambito) API

Il Gruppo (con ambito) API consente di visualizzare e creare un gruppo.

Gruppo (con ambito) API protocollo e URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metodo	GET POST
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Parametro	Permission - Nome dell'ambito del gruppo.

Gruppo (con ambito) API Campi richiesta

Il metodo POST crea un gruppo nel gruppo padre specificato.

Nome	Req?	Descrizione
nome	S	Nome del gruppo.
parentGroupId	S	ID del gruppo padre.

Gruppo (con ambito) API campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Nome	Descrizione
name	Nome del gruppo.
id	ID del gruppo.

Gruppo (con ambito) API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

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



    }
    ...
]
```

Autorizzazioni API

Utilizzare Permissions API per recuperare tutte le autorizzazioni disponibili per un gruppo.

Autorizzazioni API Protocol e URI

Per elencare o creare tutti i gruppi a cui l'utente ha accesso:

URI	/API/rest/org/permissions/
Metodo	GET
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Autorizzazioni API campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Nome	Descrizione
id	ID dell'autorizzazione specifica.
name	Nome dell'autorizzazione.

Permissions API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

Persona API

La Persona API visualizza o crea una nuova persona (utente) all'interno di Webex WFO.

Persona API Protocollo e URI

URI	/API/rest/org/common/person
Metodo	POST
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Persona API Campi di richiesta

Il metodo POST crea una nuova persona/agente. I ruoli non sono richiesti per la nuova persona; Per impostazione predefinita verrà utilizzato il ruolo di agente predefinito. Il groupId non è richiesto; Per impostazione predefinita verrà impostato il team predefinito e i dati sui dettagli della persona sono necessari solo se l'utente deve essere pianificato. La vista non è necessaria; Verrà utilizzata la vista predefinita.

Nome	Req?	Descrizione
firstName	S	Nome della nuova persona.
lastName	S	Cognome della nuova persona.
E-mail	S	Indirizzo e-mail della nuova persona.
fuso orario	S	Fuso orario della nuova persona.
acdId	S	ACD della nuova persona.
enabledForScheduled	S	Segue la casella di controllo visualizzata nella pagina di modifica/creazione utente. Utilizzato da WFM anziché dai dettagli dell'agente per determinare se pianificare la nuova persona.
agentDetail		Fornisce dettagli per la nuova persona
skillMappings	N	Elenca le mappature delle competenze dell'utente.
Eccezioni	N	Elenca le eccezioni dell'utente.
Visualizzazioni	N	Definisce le impostazioni di visualizzazione dell'utente.
viewId	N	Visualizzazione dell'utente ID.
mainView	N	Indica se la visualizzazione ID specificata è la principale dell'utente

Nome	Req?	Descrizione
		vista. True = visualizzazione principale dell'utente False = Non visualizzazione principale dell'utente
turni di lavoro	N	Impostazioni del turno di lavoro dell'utente.
workShiftId	N	Turno di lavoro dell'utente ID.
turnoSettimanaInizio	N	Data di inizio della settimana del turno dell'utente.

Persona API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "email": "al.dente@domain.com",
    "password": "123456789",
    "timeZone": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
              "eccezioni": [ 1,
                    2
            ],
            "visualizzazioni": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Persona di ID API

The Person by ID API. consente di visualizzare o aggiornare informazioni dettagliate su un utente specifico. Può anche essere utilizzato per eliminare un utente specifico.

Persona per protocollo ID API e URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Metodo	GET PUT
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Parametro	personId

Persona per ID API campi di richiesta (metodo PUT)

Il metodo PUT crea le informazioni dettagliate dell'utente specificato.

IMPORTANTE Se l'utente creato utilizzando il metodo PUT è incluso nel ACD, la volta successiva che il ACD viene sincronizzato, Webex WFO crea un profilo persona duplicato. Sarà necessario utilizzare il comando
Funzione Unisci persona per unire questi profili persona.

Nome	Req?	Descrizione
id	S	Persona ID dell'utente.
acdId	S	ID del ACD dell'utente.
acdServerId	S	Il server ACD ID, come stringa. Questo può essere il ID configurato nella pagina Configurazione ACD in Webex WFO, o uno dei seguenti: ▪ Per i sistemi che utilizzano Unified CCE, questo è requirted, ed è la periferica ID. Per i sistemi che utilizzano un Avaya CM/CMS, questo è obbligatorio, ed è il CMS ACD ID.
firstName	S	Nome dell'utente.
lastName	S	Cognome dell'utente.
E-mail	S	Indirizzo e-mail dell'utente.
displayId	S	Nome dell'utente visualizzato in Webex WFO.
attivante	S	La persona della data è stata attivata.
disattivato	N	Data di disattivazione della persona
groupId	S	ID del gruppo di utenti.
fuso orario	S	Fuso orario del contact center dell'utente.
enabledForScheduling	N	Se impostato su True, Webex WFO utilizza questo campo anziché Agent Dettagli per determinare se pianificare l'utente.
agentDetails	N	Elenco dei dettagli per l'utente.
attivo	N	Indica se l'utente è attivo.
aziendaStartDate	N	Data in cui l'utente ha iniziato a lavorare per l'azienda.

Nome	Req?	Descrizione
repartoStartDate	N	Data in cui l'utente ha iniziato a lavorare nel reparto.
terminationDate	N	L'ultima data in cui l'utente ha lavorato per l'azienda.
agentRank	N	Grado dell'utente nel dipartimento.
skillMappings	N	Elenca le mappature delle competenze dell'utente.
id	N	Mappatura delle abilità ID.
nome	N	Nome della mappatura delle competenze.
turni di lavoro	N	Impostazioni del turno di lavoro dell'utente.
workShiftId	N	Turno di lavoro dell'utente ID.
workShiftName	N	Nome del turno di lavoro dell'utente.
turnoSettimanaInizio	N	Data di inizio della settimana del turno dell'utente.
Eccezioni	N	Elenca le eccezioni dell'utente.
id	N	ID dell'eccezione dell'utente.
nome	N	Nome dell'eccezione dell'utente.
dattero	N	Data dell'eccezione dell'utente.
inizio	N	Data di inizio dell'eccezione dell'utente.
fine	N	Data di fine dell'eccezione dell'utente.
durataOre	N	Numero di ore per l'eccezione dell'utente.
interGiorno	N	Indica se l'eccezione riguarda un'intera giornata: True = Eccezione per l'intera giornata Falso = eccezione inferiore a un'intera giornata
pagato	N	Indica se l'eccezione è stata pagata. True = Eccezione a pagamento

Nome	Req?	Descrizione
		False = Eccezione non pagata
Visualizzazioni	N	Definisce le impostazioni di visualizzazione dell'utente.
viewId	N	Visualizzazione utente ID.
nome	N	Nome della visualizzazione dell'utente.
mainView	N	Indica se la visualizzazione ID specificata è la vista principale dell'utente. True = Visualizzazione principale dell'utente False = Non visualizzazione principale dell'utente

Persona per ID API campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
firstName	Nome dell'utente.
lastName	Cognome dell'utente.
E-mail	Indirizzo e-mail dell'utente.
Fuso orario	Fuso orario del contact center dell'utente.
acdId	Utente[s ACD ID.
groupId	ID gruppo dell'utente
enabledForScheduling per	Se impostato su True, Webex WFO utilizza questo campo anziché Dettagli agente Determinare se pianificare l'utente.
AgentDetail	Elenca informazioni dettagliate per l'utente.
skillMappings	Elenca le mappature delle competenze dell'utente.
Eccezioni	Elenca le eccezioni dell'utente.
Visualizzazioni	Definisce le impostazioni di visualizzazione dell'utente.

Campo	Descrizione
viewId	Definisce la visualizzazione dell'utente ID.
mainView	Imposta se la vista ID specificata è la vista principale dell'utente.
Turni di lavoro	Definisce le impostazioni del turno di lavoro dell'utente.
workShiftId	Definisce il turno di lavoro ID dell'utente.
turnoSettimanaInizio	Imposta la data della settimana del turno dell'utente.

Persona di ID API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "email": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "eccezioni": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "visualizzazi
        oni": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": true
```

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


Fuso orario persona API

Il fuso orario API della persona elenca il fuso orario configurato della persona specificata.

Fuso orario della persona API Protocol e URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Metodo	GET
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Parametro	personId

Fuso orario della persona API campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
id	Fuso orario ID per l'utente.
name	Nome del fuso orario dell'utente.

Fuso orario API JSON Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

```
[
    {
            "ID":"GMT-6:00",
            "name":"Fuso orario centrale"
    }
```

Ruoli API

Ruoli API consente di leggere tutti i ruoli di un tenant.

Ruoli API Protocollo e URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Metodo	GET
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Parametro	tenantId

Ruoli API Campi di richiesta

Il metodo POST crea il ruolo specificato per il tenant.

Nome	Req?	Descrizione
nome	S	Nome del nuovo ruolo tenant.
tenantId	S	Ruolo tenant ID associato al nuovo ruolo.
Autorizzazioni	S	Autorizzazioni assegnate al nuovo ruolo.
id	S	Autorizzazione ID per il nuovo ruolo.
nome	S	Nome dell'autorizzazione per il nuovo ruolo.

Ruoli API Campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nelle tabelle seguenti.

Quando si recuperano tutti i ruoli per un tenant, vengono restituiti i campi seguenti:

Campo	Descrizione
ID	Ruolo tenant ID.
Nome	Nome associato al ruolo tenant ID.

Quando si recupera un ruolo specifico per un tenant, vengono restituiti i campi seguenti:

Campo	Descrizione
ID	Ruolo tenant ID.
Nome	Nome associato al ruolo tenant ID.
Autorizzazioni	Autorizzazioni assegnate al ruolo.
ID	Autorizzazione ID per il ruolo.
Nome	Nome dell'autorizzazione per il ruolo.

Roles API Esempio di file JSON

Di seguito sono riportati esempi di risposte JSON formattate.

Elenco di tutti i ruoli tenant:

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

```
            "ID":19
            "name":"Agente"
        }
    ]
```


Autorizzazioni di presentazione per un ruolo specifico:


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


Squadra API

Il Team API consente di creare nuovi team e assegnarli a un gruppo.

Team API Protocol e URI

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

Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Team API Campi di richiesta

Nome	Req?	Descrizione
nome	S	Nome della nuova squadra.
parentGroupId	S	ID del gruppo a cui viene assegnata la nuova squadra.
Gli utenti	N	ID degli utenti assegnati al nuovo team.

Team API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

Squadre per ID (con agenti)

Il Team by ID (with Agent) API produce un elenco di agenti all'interno di un team, o aggiorna le informazioni di un team.

Teams per protocollo ID (con agenti) e URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Metodo	GET PUT ELIMIN A

Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Parametro	teamI

Squadre per ID (con agenti) Campi di richiesta

Nome	Req?	Descrizione
nome	S	Nome della squadra da aggiungere.
parentGroupId	S	Nome del gruppo padre del nuovo team.

Team per ID (con agenti) Campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
ID	Team degli inquilini ID.
Nome	Nome del team tenant.
Attivante	Tempo di attivazione del team in millisecondi epocali.
Disattivato	Tempo di disattivazione del team in millisecondi
epocali. Gruppo padre ID	Tenant ID per il gruppo a cui appartiene il team
Agenti	Informazioni dettagliate sugli agenti del team.
Persona ID	ID dell'agente.
Inquilino ID	ID dell'inquilino.
ACD ID	ID del ACD dell'inquilino.
Nome	Nome dell'agente.
Cognome	Cognome dell'agente.

Campo	Descrizione
E-mail	Indirizzo e-mail dell'agente.
Visualizza ID	Visualizzazione del tenant ID per l'agente.
ID gruppo	Gruppo ID per l'agente.
Attivante	Tempo di attivazione dell'agente in millisecondi epocali.
Disattivato	Tempo di disattivazione dell'agente in millisecondi epocali.
È sincronizzato?	Definisce se l'agente è sincronizzato da un ACD. True = L'agente è sincronizzato con un ACD. False = L'agente non è sincronizzato da un ACD.
Fuso orario	Fuso orario in cui si trova la squadra.
Accesso AD	Active Directory nome di accesso.

Teams by ID (con agenti) Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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

]
},
...
]

Team (con ambito)

Il Team (con ambito) API consente di elencare un array di team all'interno del proprio ambito o di creare un team nel gruppo specificato.

Protocollo Team (con ambito) e URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metodo	GET POST
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data
Parametro	permesso

Team (con ambito) Campi richiesta

Nome	Req?	Descrizione
nome	S	Nome del team da creare.
ParentGroupId	S	Gruppo padre a cui apparterrà il nuovo team.

Team (con ambito) Campi di risposta

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Nome	Descrizione
name	Nome del team da creare.
GroupId	Gruppo padre a cui apparterrà il nuovo team.

Team (con ambito) Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

```
[
        {
```

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


Inquilino API

Il Tenant API visualizza un elenco di tutti i tenant nell'ambito o crea un tenant.

Tenant API Protocol e URI

URI	/API/rest/org/tenant
Metodo	GET POST
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Tenant API Campi richiesta

Il metodo GET legge tutti i ruoli di una persona specificata mappati ai gruppi. Il risultato è una matrice di ruoli e ogni ruolo ha una matrice di gruppi.

Nome	Req?	Descrizione
nome	S	Nome dell'inquilino.
attivante	S	Tempo di attivazione in millisecondi epocali.
disattivato	N	Tempo di disattivazione in millisecondi epocali.

Campi di risposta API tenant

L'output JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

Nome	Descrizione
Nome	Nome dell'inquilino.
Attivante	Tempo di attivazione in millisecondi epocali.
Disattivato	Tempo di disattivazione in millisecondi epocali.

Esempio di file JSON API tenant

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

Controlli di registrazione API

I controlli di registrazione API sono disponibili a livello di server e nell'interfaccia utente dell'applicazione Webex WFO. Fornisce agli utenti un mezzo per creare un'applicazione esterna che si interfaccia con Webex WFO.

Nota L'autenticazione dei controlli di registrazione API consente agli utenti di integrare applicazioni di terze parti nei controlli di registrazione. Quando si utilizza questo API, la destinazione per i controlli di registrazione
è un server di dati anziché il servizio Web Webex WFO.

Per informazioni sull'utilizzo di Recording Controls Authentication API, fare riferimento a Accesso ai controlli di registrazione API.

Il API effettua le seguenti operazioni:

- Tag, chiamate per registrazione e conservazione: supporta il parametro timestamp. Il timestamp viene utilizzato per trovare il CCR attivo per la chiamata.
- Sospende e riprende una registrazione: supporta il parametro timestamp. Le integrazioni che non supportano il comando pause and resume includono Cisco Webex Contact Center e UJET.
- Allega metadati definiti dall'utente alle chiamate: supporta il parametro timestamp. Il timestamp viene utilizzato per trovare il CCR attivo per la chiamata.
- Registrazioni di segmenti (divisioni): non supporta il parametro timestamp.
- Accede e disattiva i telefoni (solo registrazione dell'agente, non supportata per la registrazione gateway): non supporta il parametro timestamp.
- Avvia e interrompe la registrazione dello schermo: non supporta il parametro timestamp.

ESEMPIO Di seguito è riportato un corpo di esempio, incluso un timestamp.

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

Dove 1681316746000 è il numero di millisecondi dall'"Epoca". GMT:
mercoledì 12 aprile 2023 4:25:46 PM

Controlli di registrazione API Protocol e URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Metodo	POST
Autorizzazioni	Controlli di registrazione
Tipo di contenuto	applicazione/JSON

URI Parametri di richiesta

La parte <command> dell'URL specifica il comando di controllo della registrazione che si sta emettendo. I comandi disponibili sono elencati di seguito.

Parametri di query

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
acdId	N	Stringa	ID dell'agente nella ACD, come stringa. **Nota** Il **parametro acdServerId** è obbligatorio se si utilizza il **parametro acdId** . **Nota** Se si utilizza acdServerId **generato e archiviato**da Cisco, acdId e **acdServerId** vengono utilizzati per identificare l'utente. **Nota** I **campi acdId**, **acdServerId** e **acdServerType** devono essere inclusi in un oggetto metadati nel corpo della richiesta. Altri campi documentati devono essere passati tramite l'URL
acdServerId	N	Stringa	ID del server per ACD, come stringa. Questo può essere il ID configurato nella pagina Configurazione ACD in Webex WFO o in uno dei seguenti: ▪ Per i sistemi che utilizzano Unified CCE, questo è obbligatorio ed è la periferica ID.

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
acdServerType	N	Stringa	Tipo di ACD configurato. **Nota** **acdServerType** è obbligatorio quando **acdServerId** è un valore diverso da un valore generato e memorizzato da Cisco.
active_call_only	N	Booleano	L'impostazione predefinita è Falso. I comandi di metadati e tag possono essere applicati a la chiamata attiva o la chiamata completata in precedenza. Se l'opzione active_call_only flag è impostato su **true**, un metadati o un tag Il comando verrà applicato solo se è attualmente in corso una chiamata. Se non è in corso alcuna chiamata, il comando verrà ignorato. DEFAULT=False
ccrId	N	Stringa	Identificatore univoco per il record del contatto chiamata. Consente di aggiungere metadati dopo il completamento di una chiamata. **ESEMPIO** POST richiesta: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Contenuto: JSON Corpo della richiesta: { "metadati" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "value" : "321XYZ"}] }

Campo	Req?	Tipo	Descrizione

deviceName	N		Consente di ignorare il campo "Nome utente". Invia una richiesta di controllo della registrazione senza conoscere il nome utente di l'utente specifico se si dispone del deviceName del telefono che è associato all'utente nelle "Associazioni di dispositivi" pagina di Webex WFO. Questo ti garantisce un ulteriore modo per Collegare una richiesta di controllo della registrazione a una telefonata degli utenti, se Conoscere solo il nome del dispositivo. Questo può essere usato come POST metodo.
			
			ESEMPIO
			POST richiesta:
			/API/rest/recordingcontrols/pause
			Corpo della richiesta:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Risposta:
			{
			"description": "Command PAUSE sent successful for Evelyn Bryant", "personId": 123,
			"timestamp": 1624657998751
			}

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
personId	N	Stringa	Specifica l'utente a cui applicare il comando API del controllo di registrazione. Se il parametro personId non viene specificato, Webex WFO utilizza l'utente autenticato che esegue il comando. Se si fornisce un identificatore utente, tale identificatore deve essere relativo a una persona nell'ambito dell'utente autenticato. L'identificatore utente è uno dei tre formati seguenti. L'elaborazione determina il formato utilizzato in base all'analisi del contenuto. ▪ Persona ID: identificatore univoco di WfoPerson.id ▪ Accesso AD: un dominio\nome utente (richiede "\"). ▪ Indirizzo e-mail: un indirizzo e-mail (richiede "@"). **Nota** Una barra rovesciata ("\") può essere aggiunta solo come parametro. Non può essere incorporato in <personId> A meno che non sia parametrizzato (<?personId=dominio\nomeutente>) quando si utilizza un valore di accesso a Windows. **ESEMPIO** Quando si utilizza un personId, la richiesta è simile alla seguente: API/riposo/controlli di registrazione/utente/<personId>/<command>

Controlli di registrazione Autenticazione API Protocol e URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Metodo	POST
Autorizzazioni	Controlli di registrazione
Tipo di contenuto	applicazione/JSON

> **Nota** Per informazioni sulla sintassi dei metadati, fare riferimento a Controlli di registrazione API Comandi di richiesta.

Accesso ai controlli di registrazione API

Attualmente, Recording Controls API supporta Cisco o altri dispositivi configurati per l'utilizzo dei controlli di registrazione. Utilizzare la procedura seguente per iniziare a utilizzare i controlli di registrazione API:

1. Avviare il servizio Controlli registrazione su un dispositivo. Il server restituisce la pagina di accesso.

   > **NOTA#** Cisco telefoni utilizzano XML per visualizzare tutti i servizi.

2. Inserisci le tue credenziali di accesso. Webex WFO passa le credenziali al servlet Tomcat sul server dati, che effettua una richiesta /API/rest/authorize POST al server applicazioni per conto del dispositivo.

   Dopo aver ricevuto la risposta 200 - Successful dal server applicazioni, il server dati memorizza i cookie di sessione e invia il dispositivo alla pagina principale dei controlli di registrazione.

3. Dalla pagina principale, è possibile selezionare i seguenti comandi:

   - Logout
   - Pausa
   - Riassumere
   - Segmenta e risparmia
   - Segmenta ed elimina
   - Metadati
   - Cartellino
   - Schermata Start
   - Arresto schermo
   - Stato chiamate

   Quando si effettua una selezione, la richiesta viene nuovamente passata attraverso il server dati al server applicazioni. Il server dati aggiunge i cookie di sessione che vengono memorizzati al momento dell'accesso.

   > **Nota** È supportato il parametro timestamp per i comandi di sospensione e ripresa.

IMPORTANTE Il **comando Segmenta e salva** divide il contatto, ottenendo due contatti. Il **comando Segmenta ed elimina** elimina immediatamente il segmento precedente e crea un nuovo contatto. Non invia la parte eliminata della chiamata segmentata al Cestino.

Disconnessione dai controlli di registrazione API

È possibile continuare a utilizzare i controlli di registrazione fino al timeout della sessione o fino a quando non si seleziona **Logout**. La procedura per la disconnessione è la stessa dell'accesso.

Controlli di registrazione API Comandi di richiesta

Il corpo della richiesta è un oggetto JSON. Alcuni comandi hanno parametri aggiuntivi obbligatori o facoltativi. Questi sono specificati nel corpo della richiesta. Se non sono richiesti parametri aggiuntivi, è necessario inviare un oggetto JSON vuoto ({}).

Comando	Gateway Registrazione	Desktop intelligente Registrazione	Server di segnalazione Registrazione	Descrizione
Accesso			X	Accedi all'utente al dispositivo con l'estensione specificata. Associa l'utente al dispositivo per l'hoteling. Parametri supportati nel corpo della richiesta: estensione (stringa) – estensione del telefono a cui accedere Corpo della richiesta di esempio: { "estensione" : "1234" }
Logout			X	Disconnetti l'utente dal dispositivo con l'estensione specificata. Rimuove l'associazione dell'utente al dispositivo per l'hoteling. Parametri supportati nel corpo della richiesta: estensione (stringa) – estensione del parametro

Comando	Gateway Registrazione	Desktop intelligente Registrazione	Server di segnalazione Registrazione	Descrizione
				Telefono da cui disconnettersi Corpo della richiesta di esempio: { "estensione" : "1234" }

Metadati	X	X	X	Allega metadati alla chiamata attiva.
				
				Se non è presente alcuna chiamata attiva e active_call_ è false, verranno allegati i metadati alla chiamata precedente. Parametri supportati nel corpo della richiesta:
				
				Metadati (matrice di oggetti)
				
				▪ name (stringa) – chiave di metadati
				▪ value (stringa) – valore dei metadati
				
				Corpo della richiesta di esempio:
				
				{
				"metadata" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "I miei dati personalizzati"}]
				}

Pausa	X	X	X	Mettere in pausa sia lo schermo che la registrazione audio Per la chiamata attiva. **Nota** Quando si utilizza la registrazione gateway, vengono inseriti eventi di pausa Nelle registrazioni audio durante i processi di riconciliazione. Se la registrazione è già in pausa, questo comando viene ignorato.

Comando	Gateway Registrazione	Desktop intelligente Registrazione	Server di segnalazione Registrazione	Descrizione
Riassumere	X	X	X	Riprendi sia la registrazione dello schermo che quella audio per la chiamata attiva. Se la registrazione non viene messa in pausa, questo comando viene ignorato.
Segmento		X	X	Avviare un nuovo contatto di segmento per la chiamata attiva. Parametro supportato nel corpo della richiesta: **delete (stringa):** indica se eliminare il parametro Segmento precedente ▪ Valori = vero o falso ▪ Il valore predefinito è false (salva segmento) ▪ Se true, il segmento precedente della chiamata viene eliminato immediatamente. ▪ Se false, il flusso di lavoro di fine interazione viene elaborato sul segmento precedente come una normale chiamata. Corpo della richiesta di esempio: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Avviare una registrazione solo su schermo. ▪ Se è in corso una normale registrazione della chiamata, verrà creata una registrazione separata solo schermo. ▪ Se è già stata avviata un'altra registrazione solo schermo, questo

Comando	Gateway Registrazione	Desktop intelligente Registrazione	Server di segnalazione Registrazione	Descrizione
				Il comando viene ignorato.
Stop_Screen		X	X	Terminare una registrazione di solo schermo. In caso contrario, La registrazione solo schermo è in corso, questo Il comando viene ignorato.
Cartellino	X	X	X	Imposta il motivo della chiamata attiva su Taggati. Se non è presente alcuna chiamata attiva e active_call_only è falso, questo cambierà il motivo della precedente chiamata.
call_status			X	Restituisce una risposta che indica se il servizio segnali CTI è a conoscenza di una chiamata per l'utente. Se la chiamata corrente per il L'utente dispone di una registrazione della registrazione del contatto di chiamata in il database, il ID per quel contatto di chiamata Viene restituito anche il record. Parametri supportati nella richiesta corpo: ▪ ani (stringa) – Chiamata attiva L'informazione restituisce true solo se l'ANI della chiamata corrente corrisponde. ▪ dnis (stringa) – Chiamata attiva L'informazione restituisce true solo se il DNIS della chiamata corrente corrisponde. Corpo della richiesta di esempio: { "ani" : "1234" } Questo comando restituisce due attributi in risposta alla richiesta.

- callActive (booleano) – True se il parametro

Comando	Gateway Registrazi	Desktop intellige nte	Server di segnalazio ne	Descrizione
				CTI Il servizio di segnalazione è a conoscenza di una chiamata per l'utente. ▪ contactId (numero intero): restituisce il contatto Webex WFO ID per il contatto Webex WFO della chiamata, se presente. Attributi di risposta di esempio: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Utilizzo dei controlli di registrazione dalla riga di comando

È possibile utilizzare la riga di comando per inviare i comandi di Recording Controls.

Nota Se si sceglie di utilizzare la riga di comando, i comandi e i valori devono corrispondere ai comandi e ai valori configurati. Se non corrispondono, il comando non avrà alcun effetto.

Nella tabella seguente sono elencati i comandi e i formati della riga di comando associati. Per questi comandi non viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole.

Comando	Formato
Metadati	Impostare il valore di una chiave di metadati definita da associare al contatto corrente. La chiave non può essere vuota. Se il valore stringa della chiave non corrisponde a una chiave di metadati predefinita nel sistema, viene ignorata. Il valore è facoltativo. Il secondo carattere pipe nella stringa deve ancora esistere. Se lasciato vuoto, si presuppone che si desideri impostare il valore della chiave su una stringa vuota o sul valore numerico pari a zero. Il formato del valore deve corrispondere al formato della chiave impostata. I formati includono stringa, numero e data. dcc -c "metadati|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Comando	Formato
Pausa	Sospendere temporaneamente l'acquisizione di dati desktop, audio e schermo. Qualunque contenuto multimediale venga acquisito attivamente verrà messo in pausa quando viene emesso questo comando. Il servizio interromperà la scrittura dei dati nei file di acquisizione. Nel caso dei dati di analisi desktop, continua a scrivere dati, ma qualsiasi evento di pressione del tasto comporterà la pressione del tasto specifico per essere scritto come asterisco nel file di acquisizione. **Nota** Quando si utilizza la registrazione gateway, gli eventi di pausa vengono inseriti nelle registrazioni audio durante i processi di riconciliazione. Questo comando può essere utilizzato per sospendere le registrazioni solo su schermo: Pausa DCC -C
Riprendi	Riprendi l'acquisizione multimediale precedentemente sospesa. Curriculum CCN -C
Inizio segmento	Avviare un nuovo contatto di segmento per la chiamata attiva. Segmento DCC-C
Interruzione del segmento	Arrestare un nuovo contatto del segmento per la chiamata attiva. dcc -c segment|<ani>|<dnis>|<associated>|<delete> **ESEMPIO** Per segmentare ed eliminare: dcc -c segment||||vero
Cartellino	Invia un messaggio di controllo con il comando TAG, il nome utente e l'indicatore di data e ora Tag .dcc -c

Controlli di registrazione semplificati API

Quando vengono impostati i controlli di registrazione semplificati, Webex WFO utilizza l'autenticazione del server dati per gestire le richieste API del controllo della registrazione. Di conseguenza, gli utenti non dovranno specificare un nome utente e una password quando emettono i comandi di Recording Controls. La richiesta viene inviata all'URL del server dati Webex WFO utilizzando il metodo GET o POST.

Protocollo e URI

URI	OTTIENI: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<server ACD dell'agente ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<command>
Metodo	GET e POST
Autorizzazioni	Controlli di registrazione
Tipo di contenuto	applicazione/JSON

Esempio GET

ESEMPIO

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

Dove nell'esempio precedente,

- <Data Server IP>: immettere l'indirizzo IP del server dati.
- <command> : immettere un comando come pausa, ripresa o tag. L'elenco completo dei comandi è dettagliato nella tabella seguente.
- <agent's ACD ID> — Inserisci il ACD ID dell'agente.

- <server ACD dell'agente ID> : immettere il server ID del ACD dell'agente. Il server ACD ID è disponibile in Application Management > ACD Configuration

POST Esempio

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

Dove nell'esempio precedente,

- <Data Server IP>: immettere l'indirizzo IP del server dati.
- <command> : immettere un comando come pausa, ripresa o tag. L'elenco completo dei comandi è dettagliato nella tabella seguente.

Impostazione dei controlli di registrazione semplificati

1. Se Webex WFO Data Server Web Services è disabilitato, riavviarlo e impostarne il tipo di avvio su **Automatico**.
2. Verifica che il server tomcat sia stato avviato e abbia distribuito correttamente le guerre. Cerca nell'ultimo file catalina.*.log in C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Impostare la porta del server nell'URL su 8080.

   ESEMPIO# http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Verificare che il sistema sia attivo e funzionante correttamente, utilizzando uno strumento come Poster.

   Utilizzare quanto segue per effettuare la richiesta GET:

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

   Tipo di contenuto: text/html; charset=utf-8

Utilizzare quanto segue per effettuare la richiesta POST per testare i metadati:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metadati": [{
            "nome":
```

```
            "testo1",
            "value": "Test data"
            }
    ]
}
```

Se questo test indica che il sistema non funziona, controllare l'ultima localhost_access_log per un localhost_access_log.*.txt. Questo registro indicherà se è stata effettuata una richiesta a questo server. In caso contrario, si tratta di un'indicazione che le richieste non vengono inviate a questo server sulla porta 8080 e si è verificato un problema con il mittente.

Descrizioni dei comandi

Nell'elenco seguente vengono descritti in dettaglio i comandi disponibili.

> **Nota** Ogni comando può utilizzare i metodi GET e POST. Vedere l'esempio GET per GET. POST può variare a seconda del comando. Vedere l'esempio POST nella descrizione di ciascun comando riportato di seguito.

Comando	Descrizione

Metadati	Allega metadati alla chiamata attiva.
	
	Se non è presente alcuna chiamata attiva e active_call_only è false, verranno allegati i metadati alla chiamata precedente. Parametri supportati nel corpo della richiesta:
	
	Metadati (matrice di oggetti)
	
	▪ name (stringa) – chiave di metadati
	▪ value (stringa) – valore dei
	
	metadati Esempio POST corpo della
	
	richiesta:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metadati": [{
	"metadata-key": "text1",
	"value": "Test data"

Comando	Descrizione
	}] }
Pausa	Sospendere la registrazione dello schermo e audio per la chiamata attiva. **Nota** Quando si utilizza la registrazione gateway, gli eventi di pausa vengono inseriti nelle registrazioni audio durante i processi di riconciliazione. Se la registrazione è già in pausa, questo comando viene ignorato. POST esempio: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Riprendi	Riprendi sia la registrazione dello schermo che quella audio per la chiamata attiva. Se la registrazione non viene messa in pausa, questo comando viene ignorato. POST esempio: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segmento	Avviare un nuovo contatto di segmento per la chiamata attiva. POST esempio: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Avviare una registrazione solo su schermo. ▪ Se è in corso una normale registrazione della chiamata, verrà creata una registrazione separata solo schermo. ▪ Se è già stata avviata un'altra registrazione solo schermo, questo comando viene ignorato. POST esempio: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen registrazione solo su schermo,	Terminare una registrazione di solo schermo. Se non è in corso alcuna

Comando	Descrizione
	Questo comando viene ignorato. POST esempio: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Cartellino	Imposta il motivo della chiamata attiva su tagged. Se non è presente alcuna chiamata attiva e active_call_only è false, il motivo della chiamata precedente verrà modificato. POST esempio: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Esportazione a contatto singolo API

Single Contact Export API consente di scaricare un contatto da Webex WFO.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metodo	POST, OTTIENI
Autorizzazioni	Esportazione di registrazioni
Tipo di contenuto	applicazione/JSON
Parametri	<ID> = Il contatto ID del contatto che si desidera esportare. Se il modello <ID> non esiste, viene visualizzato il seguente messaggio di errore: "Contatto richiesto non esiste!" <formato> = Il formato multimediale in cui si desidera esportare il contatto. Formati audio/video: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formati solo audio: ▪ WAV ▪ OPUS

Scarica un singolo contatto

1. Invia una richiesta POST all'URL. Attendere un periodo di tempo affinché Webex WFO prepari il contatto per il download.
2. Invia una richiesta GET con gli stessi parametri allo stesso endpoint.

È possibile che venga visualizzato un messaggio di errore simile a quello riportato di seguito che specifica che il file non esiste o potrebbe essere scaduto. In tal caso, attendi ancora un po' e riprova.

{
"errorMessage": "Il seguente file non esiste o potrebbe essere scaduto: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Risposta di esempio

Di seguito è riportato un esempio di risposta POST:

{
"codifica": "true"
}

Speech Hits API

Utilizza questo API per richiedere un elenco dei risultati vocali di Analytics.

Speech Hits API Protocol e URI

URI	/API/rest/cas/contact
Metodo	GET
Parametri	CCR ID
Autorizzazioni	Visualizza analisi audio
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Sintesi vocale API campi di risposta

Nome	Descrizione
dattero	L'analisi delle date è stata eseguita, in millisecondi di epoca UNIX.
Hits	Informazioni dettagliate relative ai risultati del discorso.
locuzione	Frase vocale.
fermarsi	Punto di arresto del discorso colpito.
revisione	Numero dell'audit vocale.
fiducia	Probabilità di confidenza del discorso colpito.
inizio	Punto di partenza del discorso colpito.
canale	Numero del canale del parlato colpito.

Nome	Descrizione
categoria	Categoria del discorso colpito.
sentiero	Percorso del discorso colpito.
firstName	Nome dell'agente.
lastName	Cognome dell'agente.
contactId	ID numero per la chiamata.
squadra	Nome del team dell'agente.
displayId	Visualizzazione dell'agente ID.
gruppo	Nome del gruppo dell'agente.

Speech Hits API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di file di risposta JSON formattato.


```
{
                    "date": epoca millisecondi, "hits": [{
                              "phrase": string, "stop":
                              number, "audit": number,
                              "confidence": number, "start":
                              number, "channel": number,
                              "category": string
                    },
                    ...
          ],
          "path": "", "firstName":
          string, "lastName":
          stringa,
```

"contactid": number,

"team": string, "displayId":

string, "group": stringa

}

Configurazione del sondaggio API

Utilizzare questo API per richiedere informazioni sulla configurazione del sondaggio QM.

Configurazione del sondaggio API protocollo e URI

URI	/API/rest/registrazione/sondaggio
Metodo	GET
Autorizzazioni	Amministrazione dei sondaggi QM Visualizza i risultati dell'indagine QM Report del sondaggio
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Configurazione sondaggio API campi di risposta

Nome	Descrizione
id	Sondaggio ID.
name	Nome del sondaggio.
descrizione	Descrizione del sondaggio.
creatore	Creatore del sondaggio.
creato	Ora in cui il sondaggio è stato creato in millisecondi di epoca UNIX.
totalPoints	Numero totale di punti per il sondaggio (una cifra decimale).
providerSurveyId	Sondaggio ID per il fornitore.

Nome	Descrizione
surveyProviderConnectionId	Connessione ID per il fornitore del sondaggio.
statusFK	Chiave di campo per lo stato del sondaggio.
metaDataFieldKey	Chiave di campo per i metadati.
lastModified	Data dell'ultima modifica apportata al sondaggio.
proprietà	Dettaglio relativo alle proprietà del sondaggio.
Domande	Dettagli relativi alle domande del sondaggio.
id	Domanda ID numero.
surveyId	Sondaggio ID numero.
etichetta	Etichetta della domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
providerQuestionId	Domanda del fornitore ID.
digitare	Tipo di domanda.
peso	Peso dato alla domanda.
isKPI	Indicatore chiave di prestazione per la domanda.
lastModified	Data dell'ultima modifica della domanda.
Risposte	Informazioni dettagliate sulle risposte alla domanda.
id	Risposta ID numero.
questionId	Domanda ID.
etichetta	Etichetta della domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
providerQuestionId	Domanda del fornitore ID.
digitare	Tipo di domanda.

Nome	Descrizione
peso	Peso dato alla domanda.
valore	Valore della risposta.
lastModified	Ora i valori per la risposta sono stati modificati l'ultima volta, in epoca UNIC.

Configurazione sondaggio API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di file di risposta JSON formattato.


```
[
        {
                "ID": numero, "nome":
                stringa,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": stringa,
                "surveyProviderConnectionId": numero, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": string,
                "lastModified": string, "properties": {},
                "domande": [{
                        "ID": number, "surveyId":
                        number, "label": string,
                        "description": string,
                        "providerQuestionId": stringa, "type":
                        stringa,
                        "weight": decimale,
                        "isKPI": booleano,
```

```
                    "lastModified": epoca,
                    "risposte": [{
                        "ID": number, "questionId":
                        number, "label": string,
                        "description": string,
                        "providerAnswerId": string, "type":
                        stringa,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "ID": numero, // ID "nome":
            stringa, // nome
            "description": stringa, // descrizione "creatore":
            stringa,
            "created": epoch,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": stringa, // ID del provider
            "surveyProviderConnectionId": numero, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": stringa, "lastModified":
            stringa,
```

"proprietà": {},
"domande": [{
"ID": number, "surveyId":
number, "label": string,
"description": string,
"providerQuestionId": stringa, "type":
stringa,
"weight": decimale, "isKPI":
booleano, "lastModified":
epoca, "risposte": [{
"ID": numero,
"questionId": numero,

Sondaggio ID API

Usa questo API per richiedere informazioni su uno specifico sondaggio QM da.

Sondaggio ID API Protocollo e URI

URI	/API/rest/recording/survey/<ID>
Metodo	GET
Parametro	<ID> = Sondaggio ID.
Autorizzazioni	Amministrazione dei sondaggi QM Visualizza i risultati dell'indagine QM Report dei sondaggi
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Campi di risposta ID API del sondaggio

Nome	Descrizione
id	Sondaggio ID.
name	Nome del sondaggio.
descrizione	Descrizione del sondaggio.
creatore	Creatore del sondaggio.
creato	Ora in cui il sondaggio è stato creato in millisecondi di epoca UNIX.
totalPoints	Numero totale di punti per il sondaggio (una cifra decimale).

Nome	Descrizione
providerSurveyId	Sondaggio ID per il fornitore.
surveyProviderConnectionId	Connessione ID per il fornitore del
sondaggio. statusFK sondaggio.	Chiave di campo per lo stato del
metaDataFieldKey	Chiave di campo per i metadati.
lastModified	Data dell'ultima modifica apportata al sondaggio.
proprietà	Dettaglio relativo alle proprietà del sondaggio.
Domande	Dettagli relativi alle domande del sondaggio.
id	Domanda ID numero.
surveyId	Sondaggio ID numero.
etichetta	Etichetta della domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
providerQuestionId	Domanda del fornitore ID.
digitare	Tipo di domanda.
peso	Peso dato alla domanda.
isKPI	Indicatore chiave di prestazione per la domanda.
lastModified	Data dell'ultima modifica della domanda.
Risposte	Informazioni dettagliate sulle risposte alla domanda.
id	Risposta ID numero.
questionId	Domanda ID.
etichetta	Etichetta della domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
providerQuestionId	Domanda del fornitore ID.

Nome	Descrizione
digitare	Tipo di domanda.
peso	Peso dato alla domanda.
valore	Valore della risposta.
lastModified	Ora i valori per la risposta sono stati modificati l'ultima volta, in epoca UNIC.

Sondaggio ID API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di file di risposta JSON formattato.


```
[
        {
                "ID": numero, "nome":
                stringa,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": stringa,
                "surveyProviderConnectionId": numero, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": string,
                "lastModified": string, "properties": {},
                "domande": [{
                        "ID": number, "surveyId":
                        number, "label": string,
                        "description": string,
                        "providerQuestionId": stringa, "type":
                        stringa,
                        "peso": decimale,
```

```
                    "isKPI": booleano,
                    "lastModified": epoca,
                    "risposte": [{
                        "ID": number, "questionId":
                        number, "label": string,
                        "description": string,
                        "providerAnswerId": string, "type":
                        stringa,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Hit di testo API

Utilizza questo API per richiedere un elenco di riscontri testuali di Analytics.

Il testo colpisce il protocollo API e URI

URI	/API/rest/cas/textview
Metodo	GET
Parametri	CCRID
Autorizzazioni	Visualizza analisi audio
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Hit di testo API campi di risposta

Nome	Descrizione
dattero	L'analisi delle date è stata eseguita, in millisecondi di epoca UNIX.
lastName	Cognome dell'agente.
ricevitore	Persona a cui è stato indirizzato il messaggio di posta elettronica.
emailBody	Testo del messaggio e-mail.
Oggetto	Riga dell'oggetto del messaggio di posta elettronica.
groupId	ID numero del gruppo dell'agente.
squadra	Nome del team dell'agente.
ccrId	Record di completamento chiamata ID.

Nome	Descrizione
Hits	Informazioni dettagliate relative al successo dell'analisi del testo.
posizione	Posizione dell'hit all'interno del messaggio.
lunghezza	Durata del colpo.
locuzione	Frase del colpo.
categoria	Categoria del colpo.
agentName	Nome completo dell'agente.
teamId	Numero ID della squadra dell'agente.
ID persona	Persona ID per la persona che gestisce il messaggio.
gruppo	Nome del gruppo dell'agente.

Text Hits API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di file di risposta JSON formattato.

```
{
        "date": epoch millisecondi,
        "lastName": string, "receiver":
        [string], "emailBody": string,
        "subject": null,
        "team": string,
        "ccrId": number,
        "hits": [{
                "position": numero,
                "lunghezza": numero, "frase":
                stringa, "categoria": stringa

            },
            ...
```

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

Esportazione trascrizione API

Transcript Export API consente di recuperare la trascrizione di una singola chiamata utilizzando il record di completamento chiamata ID di tale chiamata. Ogni chiamata trovata in un file ZIP di esportazione di contatti in blocco include un record di completamento chiamata ID nei metadati. Vedere "Creazione di un file di esportazione di contatti in blocco" nella Guida *per l'utente Webex WFO per impostare esportazioni in blocco ricorrenti o un'esportazione* in blocco ad hoc.

Per recuperare i risultati, un utente configurato con l'autorizzazione Amministra sintesi vocale ha bisogno di un cookie con la chiave: hazelcast.sessionId e un valore corrispondente all'utente autorizzato. La sessione ID può essere recuperata utilizzando il metodo GET per Authorize API.

Transcript Export API Protocol e URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Metodo	PUT
Autorizzazioni	Amministrazione di Speech to Text Analytics
Tipo di contenuto	applicazione/JSON

Esportazione trascrizione API Campi richiesta

Nome	Req?	Descrizione
CCRID	S	Record di completamento chiamata ID.
isRootRecording	S	Indica se si tratta della registrazione originale o della registrazione riconciliata associata a un agente. Per le registrazioni associate a un agente, questo campo sarà sempre False.

Esempio di file Transcript Export API CURL

Di seguito è riportato un esempio di richiesta CURL formattata.

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