Webex WFO API Guida di riferimento

Per distribuzioni con New WFM

Prima pubblicazione: 20 luglio 2021
Ultimo aggiornamento: 17 gennaio 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 un elenco dei marchi Cisco, andare a questo URL: 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

Sommario 3

Introduzione 17

Autorizzazione 17

Richiesta di autorizzazione 17

Richiesta JSON 18

Utilizzo della risposta di autorizzazione 18

Distruzione della sessione 18

Operazioni con i file di testo 18

Creare un utente API per la versione classica Webex WFO 19

Accesso WFM API 21

Posizioni delle pagine 21

Procedure 21

Dati cronologici WFM API 23

Autorizza API 25

Protocollo GET/URI 25

Campi di richiesta 25

Esempi di file JSON 25

Richiesta 25

Risposta 26

Protocollo POST e URI 27

Campi di richiesta 27

Esempi di file JSON 27

Richiesta 27

Risposta 28

Importare contatti in blocco 31

Protocollo e URI 31

Importazione di contatti in blocco API 31

API di importazione in blocco dei contatti in tempo reale (metadati) 31

Formati supportati 32

Campi di richiesta e risposta 32

CSV esempi di file 38

Esempio completo 39

Breve esempio 39

Esempi di file JSON 39

Esempio completo 39

Breve esempio 40

Formato ZIP 40

Note 40

Utilizzo del server dati per l'importazione in blocco dei contatti 41

Importazione in blocco dell'organizzazione API 43

Gruppi API protocollo e URI 43

Gruppi API campi di richiesta e risposta 44

Teams API protocollo e URI 44

Team API campi di richiesta e risposta 45

Persone API protocollo e URI 45

Persone API campi di richiesta e risposta 46

CSV Esempi di file 49

Esportazione dei dati dei report in blocco API 51

API di esportazione dei dati dei report in blocco GET 51

Protocollo API e URI di esportazione dei dati dei report in blocco GET 51

Esportazione dei dati del report in blocco GET Campi API richiesta 51

Esempio di file GET Bulk Report Data Export API JSON 52

API di esportazione dei dati dei report in blocco POST 52

Protocollo e URI 53

Campi di richiesta POST 53

Esempio di file JSON 54

Campi di risposta 54

Risposta sincrona 55

Risposta asincrona 55

Esempio di file 55

Richiesta JSON 56

Configurazione di un filtro di report 57

Configurare il parametro in Esplora dati 57

Configurare JSON per la richiesta API 60

Configurazione dei filtri di intervallo 60

Intervallo di date 60

Data relativa 61

Categorie e frasi API 63

ELIMINA categorie e frasi API 63

Protocollo DELETE e URI 63

GET Categorie e frasi API 64
Protocollo GET e URI 64
Campi di risposta GET 64
POST Categoria e frasi API 65
Protocollo POST e URI 65
Campi di risposta POST 66
PUT Categorie e frasi API 66
Protocollo PUT e URI 66
Campi di risposta PUT 66
Esempio di file GET/POST/PUT JSON 67
Contatta il dispositivo API 69
Protocollo di API del dispositivo di contatto e URI 69
Parametri 69
Esempio di file JSON di Contact Device API JSON 69
Esempio di file di risposta 69
Dispositivo di contatto API di massa 71
Protocollo e URI di API di massa del dispositivo di contatto 71
Contact Device BULK API JSON Esempi di file 71
Esempio di file di risposta 71
Contatta API 75
Protocollo e URI 75
Campi di richiesta 75
Esecuzione di una ricerca combinata 82
Esecuzione di una ricerca utilizzando una chiave di metadati 82

Esecuzione di una ricerca utilizzando una chiave di metadati con un valore specifico 82

Esecuzione di una ricerca di eventi di silenzio 83

Esempio di file JSON 84

Esempio di file JSON parametro searchStats = true 85

Contatta Basic Search API 87

Protocollo e URI 87

Campi di richiesta 87

Campi di risposta 88

Esempio di file JSON 89

Monitoraggio dei contatti API 91

Protocollo e URI 91

Campi di risposta 91

Esempio di risposta JSON 92

Modulo di valutazione API 93

Protocollo e URI 93

Campi di risposta 93

Esempio di file JSON 95

ID modulo di valutazione API 99

Protocollo e URI 99

Campi di risposta 99

Esempio di file JSON 101

Esportazione API 105

Protocollo e URI 105

Campi di richiesta 105

Campi di risposta 105

Esempio di output del file CSV 108

Importazione di testo generico API 109

Protocollo e URI 109

Campi di richiesta JSON 109

Esempio di file JSON 110

Importazione di testo generico con più file API 113

Protocollo e URI 113

Campi di richiesta 113

Formati supportati 114

Esempio di file CSV batch 115

Esempio di file ZIP 115

Esempio di file JSON 116

Corpo JSON 116

Contenuti 117

Importazione API 119

Protocollo di importazione GET e URI 119

Campi di richiesta di importazione GET 119

Campi di risposta all'importazione GET 119

Esempio di file JSON GET Import 120

Protocollo di importazione POST e URI 122

Importa campi di risposta POST 122

Esempio di file JSON POST Import 123

Formato JSON 123

Formato di risposta di successo POST 124

API delle preferenze di importazione 125

Crea preferenza di importazione API 125

Creare il protocollo delle preferenze di importazione e URI 125

Crea campi di richiesta preferenze di importazione 125

Esempio di file JSON per creare preferenze di importazione 126

Crea risposta del sistema delle preferenze di importazione 126

Elimina preferenza di importazione API 126

Eliminare il protocollo delle preferenze di importazione e URI 126

Elimina risposta del sistema delle preferenze di importazione 126

Preferenze di importazione API 127

Protocollo e URI delle preferenze di importazione 127

Campi di risposta Importa preferenze 127

Esempio di file JSON 127

Risposta del sistema 129

Importa preferenze per ID API 129

Importa preferenze per protocollo ID e URI 129

Importa preferenze in base ai campi di risposta ID 129

Esempio di file JSON delle preferenze di importazione per ID 130

Risposta del sistema 130

Aggiorna preferenza di importazione API 130

Aggiorna protocollo delle preferenze di importazione e URI 131

Aggiorna campi di risposta delle preferenze di importazione 131

Esempio di file JSON Update Import Preference 131

Aggiorna risposta del sistema delle preferenze di importazione 132

Elenco di inclusione/esclusione API 133

Elenco di inclusione/esclusione GET API 133

Elenco di inclusione/esclusione GET API protocollo e URI 133

Elenco di inclusione/esclusione GET API campi di richiesta 133

Campi di servizio API risposta GET 135

GET Service API esempio di file JSON 136

Elenco di inclusione/esclusione PUT API 136

PUT Include/Exclude List API protocollo e URI 137

Elenco di inclusione/esclusione PUT API campi di richiesta 137

Elenco di inclusione/esclusione PUT API campi di risposta 138

Esempio di file PUT Include/Exclude List API JSON 139

Elenco di inclusione/esclusione POST API 140

Elenco di inclusione/esclusione POST API protocollo e URI 140

Elenco di inclusione/esclusione POST API campi di richiesta 140

Elenco inclusione/esclusione POST API campi di risposta 142

Elenco di inclusione/esclusione POST API Esempio di file JSON 143

ELIMINA elenco di inclusione/esclusione API 143

DELETE Include/Exclude List API Protocol and URI 143

Eliminazione della risposta del sistema dell'elenco di inclusione/esclusione 143

Riepilogo delle interazioni Leggi API 144

Protocollo e URI 144

Esempio di risposta 144

Offerte di lavoro API 145

Protocollo e URI 145

Campi di richiesta 145

Campi di risposta 145

Esempi di file JSON 147

Richiesta 147

Risposta 147

API della struttura organizzativa 149

Assegnazione di ruoli a una persona API 149

Assegnare ruoli a una persona API protocollo e URI 149

Assegnare ruoli a una persona API campi di richiesta 149

Assegnare ruoli a una persona API esempio di file JSON 149

Gruppo comune API 150

Protocollo e URI di API di gruppo comune 150

Campi di richiesta API di gruppo comuni 150

Struttura organizzativa API comune (informazioni di drill-down) 150

Protocollo API comune e URI 151

Campi di richiesta API comuni 151

Campi di risposta API comuni 151

Esempio di file JSON di API comune 152

Gruppo API 153

Protocollo API gruppo e URI 153

Campi richiesta API gruppo: tutti i gruppi 154

Campi di risposta API gruppo 154

Esempio di file JSON Group API 155

Raggruppa per ID (con Teams) 156
Raggruppa per protocollo ID (con teams) e URI 156
Raggruppa per ID (con team) Campi richiesta 156
Raggruppa per ID (con team) Campi di risposta 156
Raggruppa per ID (con Teams) Esempio di file JSON 157
API di gruppo-persona 158
Protocollo di API di gruppo-persona e URI 158
Campi di richiesta API gruppo-persona 158
Campi di risposta API persona di gruppo 158
Esempio di file JSON API Group-Person 159
Gruppo (con ambito) API 159
Gruppo (con ambito) API protocollo e URI 159
Gruppo (con ambito) API campi di richiesta 159
Gruppo (con ambito) API campi di risposta 160
Gruppo (con ambito) API Esempio di file JSON 160
Autorizzazioni API 160
Autorizzazioni API protocollo e URI 160
Autorizzazioni API campi di risposta 161
Esempio di file Permissions API JSON 161
Persona API 161
Persona API protocollo e URI 162
Campi di richiesta API persona 162
Persona API esempio di file JSON 163
Persona per ID API 164

Persona per ID API protocollo e URI 164
Persona per ID API campi di richiesta (metodo PUT) 164
Persona per ID API campi di risposta 167
Persona per ID API esempio di file JSON 168
Fuso orario persona API 169
Fuso orario e URI del fuso orario della persona API 169
Fuso orario API campi di risposta della persona 169
Esempio di file JSON di fuso orario API persona 170
Ruoli API 170
Ruoli API protocollo e URI 170
Ruoli API campi richiesta 170
Ruoli API campi di risposta 171
Ruoli API esempio di file JSON 171
Team API 172
Team API Protocol e URI 172
Campi richiesta API team 173
Esempio di file JSON del team API 173
Team per ID (con agenti) 173
Team per protocollo ID (con agenti) e URI 173
Team per ID (con agenti) Campi richiesta 174
Team per ID (con agenti) Campi di risposta 174
Team per ID (con agenti) Esempio di file JSON 175
Team (con ambito) 177
Protocollo Team (con ambito) e URI 177

Team (con ambito) Campi richiesta 177
Team (con ambito) Campi di risposta 177
Team (con ambito) Esempio di file JSON 177
API dell'inquilino 178
Protocollo API tenant e URI 178
Campi di richiesta API tenant 178
Campi di risposta API tenant 179
Esempio di file JSON API tenant 179
Controlli di registrazione API 181
Controlli di registrazione API protocollo e URI 181
URI Parametri di richiesta 182
Parametri di query 182
Controlli di registrazione Autenticazione API protocollo e URI 185
Accesso ai controlli di registrazione API 186
Disconnessione dai controlli di registrazione API 187
Controlli di registrazione API comandi di richiesta 187
Utilizzo dei controlli di registrazione dalla riga di comando 191
Controlli di registrazione semplificati API 193
Protocollo e URI 193
API di esportazione a contatto singolo 199
Protocollo e URI 199
Risposta di esempio 200
Il discorso colpisce API 201
Sintesi vocale API protocollo e URI 201

Hit vocali API campi di risposta 201

Speech Hits API esempio di file JSON 202

Configurazione del sondaggio API 205

Configurazione del sondaggio API protocollo e URI 205

Campi di configurazione API risposta del sondaggio 205

Esempio di file JSON API di configurazione del sondaggio 207

ID sondaggio API 211

ID sondaggio API protocollo e URI 211

ID sondaggio API campi di risposta 211

ID sondaggio API esempio di file JSON 213

Hit di testo API 215

Il testo colpisce API protocollo e URI 215

Riscontri di testo API campi di risposta 215

Hit di testo API esempio di file JSON 216

Esportazione trascrizione API 219

Esportazione trascrizione API protocollo e URI 219

Esportazione trascrizione API campi di richiesta 219

Esempio di file Transcript Export API CURL 219

Per iniziare

Webex WFO include API RESTful che consentono di interagire con l'applicazione in diversi modi. In questa sezione viene illustrato come utilizzare Webex API 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). Per ulteriori informazioni, vedere Autorizzare API .

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 l'ID tenant se l'utente dispone delle stesse credenziali di accesso (ID utente e password) per più tenant.

Richiesta JSON

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

Utilizzo della risposta di autorizzazione

Una volta accettate le credenziali, si riceverà una risposta che include un ID sessione. L'ID sessione deve essere incluso 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 l'ID sessione e lo trasmetteranno alle richieste successive senza la necessità di intervento. Altri strumenti API richiedono l'impostazione dell'intestazione
> manualmente.

Questo ID di sessione deve essere formattato in una coppia chiave-valore con "cookie" come chiave e l'ID di sessione aggiunto dopo "hazelcast.sessionId=" come mostrato nella seguente coppia chiave-valore.

```
"cookie": "hazelcast.sessionId=<ID sessione come appare nella risposta di API di
    autorizzazione>"
```

Distruzione della sessione

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

Disconnetti

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

Creare un utente API per la versione classica Webex WFO

Se si prevede di utilizzare le API WFO Webex 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** Nome e **Utente** come Cognome.
   - **Nome** utente: inserisci un indirizzo e-mail valido. Questo è il nome utente WFO Webex 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 Viste WFM, 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 *Webex WFO API Reference Guide*.

Accesso WFM API

Webex WFO New 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 WFM API per token utente è 500 chiamate al minuto e 10.000 chiamate all'ora. Questo limite di velocità non si applica alle API WFM cronologiche.

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

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

Procedure

Abilitare l'accesso alle API New WFM

1. Nell'elenco dei **ruoli**, selezionare il ruolo per il quale si desidera abilitare le autorizzazioni.
2. Selezionare la **scheda Funzioni** .
3. In **Apri accesso WFM** >API Calabrio, 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 Webex API WFM WFO.
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 WFM API 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 cronologici 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 storici, contattare Webex WFO Professional Services per impostare un piano di servizi gestiti a supporto del Organizzazione con lo sviluppo e l'implementazione del tuo Webex l'integrazione 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 i dati storici API la documentazione seguono il formato descritto di seguito.

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

Autorizzare

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

Terminare la sessione autorizzata

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

Autorizza API

Il API Autorizza 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 l'ID tenant se l'utente dispone delle stesse credenziali di accesso (ID utente 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 l'ID tenant se l'utente dispone delle stesse credenziali di accesso (ID utente 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 inserire metadati e registrazioni in una richiesta HTTPS in più parti.

Esistono due API di importazione in blocco:

- Bulk Contact Import API: utilizzato da terze parti; consente l'inserimento di metadati e registrazioni in una richiesta HTTPS in più parti

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

- API di contatto in tempo reale: utilizzato da Webex client di registrazione WFO Smart Desktop; inserisce prima i metadati e poi 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 contenuti	multipart/form-data

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

URI	/api/rest/wfo/contact/import

Metodo	POST
Autorizzazioni	Cattura contatti, registra voce / registra schermo
Tipo di contenuti	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. ID agente in uno dei tre formati seguenti. Elaborazione delle cifre

Nome	Req?	Descrizione
		Quale formato viene utilizzato in base all'analisi del contenuto. ▪ ID persona. Un identificatore univoco da WfoPerson.id. Questo numero viene utilizzato anche nel foglio di calcolo Esportazione utenti (Gestione applicazioni > Global > Users > Importa ed esporta > Esporta > colonna ID utente). Non è il uguale all'ID nel profilo utente WFO Webex. ▪ 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'ID agente. Se si utilizza JSON per effettuare la richiesta, l'ID agente è facoltativo. In quest'ultimo caso, l'ID agente viene impostato sull'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 collega 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	Utilizzato 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. ID che identifica un contatto. Numero massimo di caratteri = 128 Predefinito = NULL
Chiamate	N	Utilizzato in JSON. Numero di telefono chiamante. Numero massimo di caratteri = 64 Predefinito = NULL
CallingAddress	N	Utilizzato 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	Utilizzato 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	Utilizzato 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	Utilizzato 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	Utilizzato 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	Utilizzato in CSV. Offset di Recording2 da Recording1. **ESEMPIO** Un file audio (WAV) che viene avviato 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 possono essere caricati 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 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 illustrati solo i campi necessari 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":[
            "Location":"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 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 il API di importazione contatti in blocco per caricare i contatti in blocco

attraverso il server dati. L'utilizzo del API di importazione contatti in blocco richiede quanto

segue:

- Webex ruolo di amministratore WFO 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 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 in blocco, vedere l'argomento "Configurazione del server dati" nella Guida *dell'utente di* WFO Webex.

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 assegnata la **ACD Generica (predefinita**).
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. ExampleContacts.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 di organizzazioni in blocco API

Il API di importazione in blocco dell'organizzazione viene utilizzato da terze parti per caricare la struttura organizzativa del contact center (gruppi, team e persone) in Webex WFO.

Il API solo inserisce e aggiorna 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 in blocco 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 contenuti	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	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, l'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 protocollo e URI

URI	/api/upload/teams
Metodo	POST
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuti	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.

Team API campi di richiesta e risposta

Nome	Req?	Descrizione
id	S	ID della squadra nel 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, l'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 contenuti	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 ID ACD 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	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 ad 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 visualizzazioni assegnate all'utente in WFM (solo WFM). Predefinito = nessuno
mainView	N	Visualizzazione 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 l'azienda 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	ID dipendente dell'utente (solo WFM). Predefinito = nessuno
rango	N	La classificazione dell'utente all'interno del contact center (solo WFM). Predefinito = nessuno
qmViews	N	Le viste assegnate all'utente in QM (solo 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 (solo 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 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 che rappresenta 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".

File CSVEsempi

Gruppi CSV esempio

```
1 id,nome,activatedDate,deactivatedDate
2 0,Vendite,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finanza,01/04/2018,0180182019
```

Esempio CSV Teams

```
1 id,nome,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,Vendite auto, 01/04/2018,01/01/2019,Vendite,Vero
3 0,Vendite di parti, 01/04/2018,01/01/2019,Vendite,Falso
```

Esportazione dei dati dei report in blocco API

Il API Esportazione dati report in blocco consente di recuperare i dati dai report in Esplora dati. Se i dati richiesti sono troppo grandi per essere restituiti immediatamente, viene fornito un ID richiesta per recuperare i dati una volta pronti.

Dopo aver configurato i filtri nel report in Esplora dati, è possibile regolare i parametri del report nella chiamata API.

> **Nota** È possibile esportare un massimo di 1.000 record in ogni richiesta di esportazione. Se è necessario esportare più di 1.000 record, creare più esportazioni più limitate.

Esportazione dei dati dei report in blocco GET API

Il metodo GET per il API di esportazione dei dati di report in blocco consente di controllare lo stato di una richiesta precedente o di recuperare i dati da una richiesta asincrona utilizzando un ID richiesta.

> **Nota** Un ID richiesta è contenuto nella risposta a un'azione GET o POST se i dati richiesti sono troppo grandi o non possono essere restituiti rapidamente.

GET Bulk Report Data Export API Protocol e URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Metodo	GET
Permesso	ReportAuthoring
Tipo di contenuti	Testo/CSV
Parametri	requestId

Esportazione dei dati del report collettivo GET API campi di richiesta

Nome	Obbligatorio	Descrizione
ID richiesta	S	ID richiesta restituito quando è stata eseguita l'azione POST

Esempio di file GET Bulk Report Data Export API JSON

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.


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


Esportazione dei dati dei report in blocco POST API

Il metodo POST per il API di esportazione dei dati di report in blocco restituisce i dati da un report in Esplora dati. Se le dimensioni dei dati richiesti sono sufficienti per essere restituiti rapidamente, l'organismo di risposta include i dati del report in CSV formato. Se i dati richiesti sono troppo grandi o non possono essere restituiti rapidamente, il corpo della risposta contiene l'ID richiesta che può essere utilizzato per recuperare i dati in un secondo momento.

IMPORTANTE Questo API è deprecato. È disponibile solo per i clienti Cisco esistenti che lo stanno già utilizzando. Se si desidera utilizzare questa API, contattare il supporto Cisco.

Protocollo e URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Metodo	POST
Permesso	ReportAuthoring
Tipo di contenuti	Testo/CSV
Parametri	reportId

Campi di richiesta POST

Nome	Descrizione
Nome schema	Nome dello schema per una parte del API. Questi dovrebbero essere copiati dal Esempio di file JSON.
Azione	Attività che il API deve completare. In questo caso, "Export_CSV".
QName	Nome qualificato. Queste informazioni sono disponibili aprendo il report in Esplora dati e aprendo la console del browser. Cercare la stringa **RENDER_REACT_REPORT** nella console per trovare QName.
Valori dei parametri codificati	I valori che verranno modificati rispetto al report predefinito. I i parametri immessi qui devono prima essere configurati nel report in Esplora dati. Vedere Configurazione di un filtro di report.
Compensare	Distanza dalla cella superiore a sinistra della tabella alla cella da cui il API deve iniziare a restituire i dati. La prima istanza di offset nella richiesta body indica righe e la seconda istanza indica colonne.
Limite	Il maggior numero di cellule che il API dovrebbe restituire. La prima istanza di limite nella richiesta del corpo indica le righe e la seconda istanza indica le colonne.

Esempio di file JSON


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


Campi di risposta

Ci sono due possibili risposte a questo API. Se i dati possono essere restituiti rapidamente, una risposta sincrona contiene i dati richiesti in CSV formato. Se i dati richiesti non possono essere restituiti rapidamente, la risposta conterrà una risposta JSON con un ID richiesta e lo stato della richiesta. Questi output includono i campi definiti nelle tabelle seguenti.

Risposta sincrona

Campo	Descrizione
Tipo di contenuti	Formato del contenuto. È disponibile solo CSV formato.
Estensione del contenuto	Numero totale di righe disponibili e numero totale di colonne disponibile.
Corpo	Dati del report in formato CSV.

Risposta asincrona

Campo	Descrizione
ID richiesta	Formato del contenuto. È disponibile solo CSV formato.
Stato	Stato corrente della richiesta. **Nota** Un messaggio che non può essere elaborato immediatamente entra in una coda messaggi e viene archiviato come processo nel database, in modo che Può essere tracciato. Il campo stato visualizza lo stato del processo al momento della chiamata. Verrà visualizzato uno dei seguenti stati. ▪ In coda: la richiesta viene acquisita correttamente nella coda dei messaggi e nel database. ▪ Elaborazione: il messaggio in coda è in fase di elaborazione ma non ha raggiunto uno degli stati finali. ▪ Non riuscita: non è stato possibile completare la richiesta. ▪ Annullato: la richiesta è stata interrotta. ▪ Scaduto: il tempo concesso per il processo è scaduto prima che venisse elaborato. ▪ Lista nera: il numero di chiamate ha superato il limite e questa chiamata non verrà restituita.

Esempio di file

Di seguito è riportato un esempio di richiesta formattata.

Richiesta JSON


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

Configurazione di un filtro di report

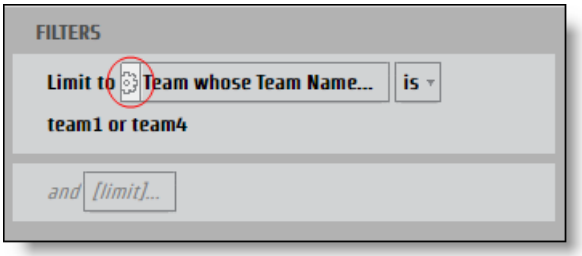
Una delle funzionalità del API di esportazione dei dati dei report in blocco è la possibilità di modificare i filtri di un report quando si chiama il API. È possibile configurare i filtri modificando il testo della richiesta POST. Per modificare un filtro utilizzando il API, è necessario apportare alcune modifiche al report in Esplora dati in anticipo.

Configurare il parametro in Esplora dati

Per impostare un filtro in modo che possa essere aggiornato tramite la chiamata API, è necessario modificare i parametri del filtro in Esplora dati.

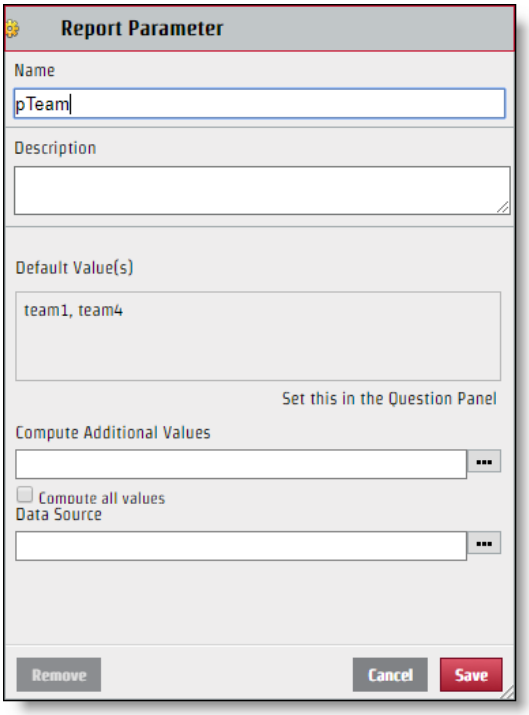
Configurare il parametro

1. Aprire il report che si desidera esportare dall'elenco Report in Esplora dati.
2. Fare clic su **Modifica** per aprire il pannello delle domande.
3. Nella sezione Filtri del pannello delle domande, fare clic sull'icona Parametro accanto al filtro che si desidera aggiornare. L'icona Parametro ha l'aspetto di un ingranaggio e si trova sul lato sinistro del campo Filtro. L'immagine seguente mostra l'icona Parametro cerchiata in rosso.



   Viene visualizzata la **finestra di dialogo Report Parameter** .

4. Immettere un nome nel **campo Nome** per il parametro che può essere utilizzato come chiave JSON.

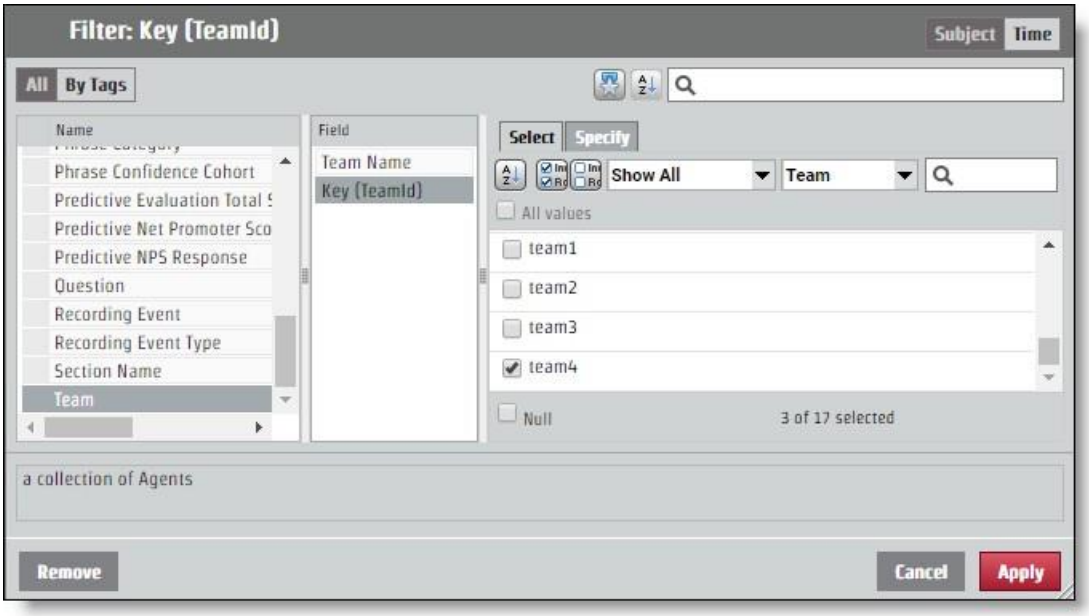


5. Fai clic su **Salva**.

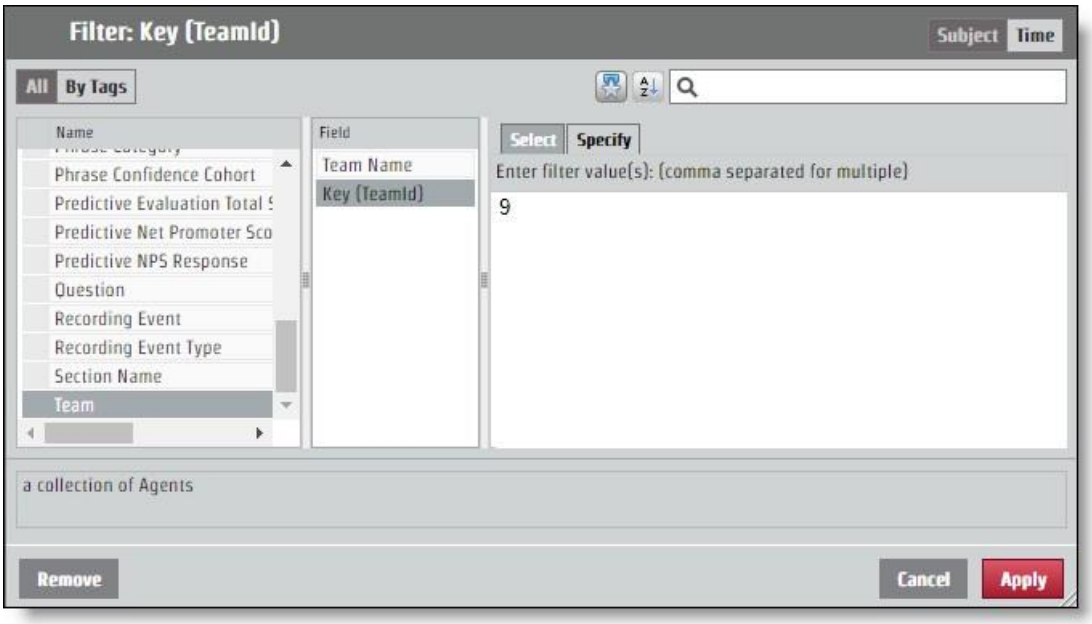
Una volta configurato, il filtro può essere modificato tramite la richiesta API. Sebbene il nome del parametro creato venga utilizzato per il nome della chiave nella coppia di valori della chiave JSON, il valore visualizzato nella sezione Seleziona della finestra di dialogo Filtro non è necessariamente il valore da utilizzare per il file JSON. Per modificare correttamente il file JSON, è necessario identificare il nome specifico del valore.

Identificare il valore specifico

1. **Fare clic sul campo Filtro** con i valori da identificare dal pannello Domande per aprire la finestra di dialogo Filtro.
2. Selezionare solo la casella di controllo accanto al valore che si desidera identificare.



3. Aprire la **scheda Specifica** . Il valore specifico viene visualizzato nel riquadro CSV Valore filtro.



Configurare JSON per la richiesta API

La coppia di valori chiave determinata denominando il parametro e identificando il valore deve essere aggiunta alla richiesta JSON. Le modifiche apportate al filtro vengono effettuate tramite il **campo encodedParamValues** .

Se il report restituisce informazioni per tutti i team, ma si desidera informazioni solo dal team con il valore specifico "9", il codice JSON encodedParamValues dovrebbe essere simile all'esempio seguente. In questo esempio, il parametro è stato denominato "pTeam", quindi questa è la chiave nel file JSON.

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

Configurazione dei filtri di intervallo

Il processo di configurazione di un parametro per restituire informazioni da un determinato intervallo di tempo funziona esattamente come la modifica del campo encodedParamValues per qualsiasi altro filtro. Esistono diversi periodi di tempo specifici come anno, mese e trimestre. I periodi di tempo specifici dispongono di una **scheda Specifica** che funziona come qualsiasi altro valore di filtro. Sono disponibili anche opzioni per gli intervalli: Data relativa e Intervallo di date. Ogni opzione dell'ora di inizio richiede valori diversi nel file JSON.

Intervallo di date

L'opzione Intervallo di date utilizza le date esatte per determinare l'intervallo. Il API utilizza l'ora UNIX Epoch, pertanto è necessario convertire qualsiasi data e ora che si desidera utilizzare come parametro per un intervallo.

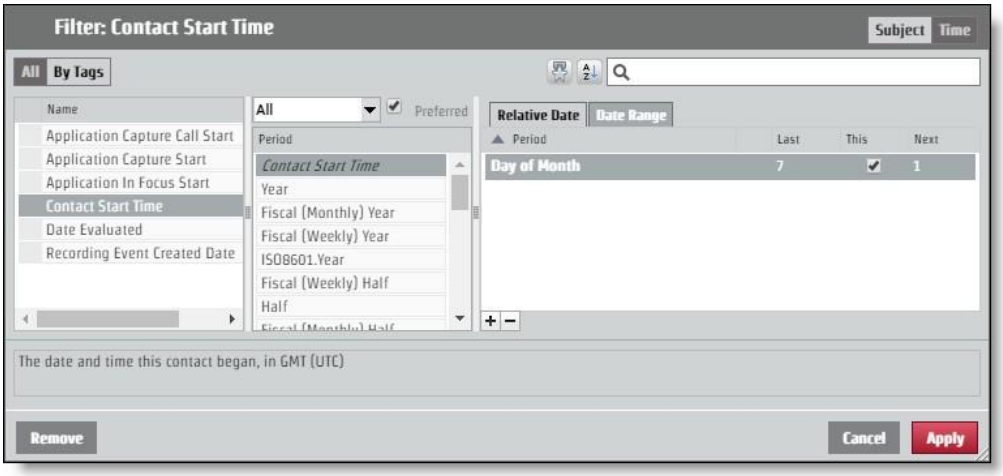
> **PROCEDURA CONSIGLIATA** Un report che non specifica un intervallo finale trascinerà in avanti tutte le informazioni dall'ora di inizio dell'intervallo. Per i report ricorrenti, è possibile utilizzare questa funzione e prendere il tempo dell'ultimo
>
> Nel report, che verrà formattato in tempo UNIX Epoch e utilizzerà tale numero come inizio del nuovo intervallo. In questo modo, è possibile ottenere tutte le informazioni necessarie e non dover mai tradurre i tempi in tempo UNIX Epoch.

Per una richiesta che configura un intervallo di tempo del 15 giugno 2017, encodedParamValues dovrebbe essere simile all'esempio seguente. In questo esempio, il nome del parametro è "pDate".

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

Data relativa

L'opzione Data relativa crea un intervallo senza date specifiche. Sono inclusi i periodi di tempo relativi alla data corrente. Nella finestra di dialogo Filtro è possibile selezionare un periodo di tempo e determinare se si desidera un certo numero di periodi di tempo prima di quello corrente, questo periodo di tempo corrente e un certo numero di periodi di tempo futuri. Nell'esempio seguente, l'intervallo di tempo è impostato per gli ultimi sette giorni, oggi e domani.



Per richiedere questo layout tramite la richiesta API, encodedParamValues dovrebbe essere simile all'esempio seguente. In questo esempio, il nome del parametro è "pContactStartTime".

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

Categorie e frasi API

Utilizzare questo API per lavorare con gli elenchi di categorie e

frasi da. Questi metodi vengono utilizzati per il API Categorie

e frasi:

- Get: recupera le informazioni su categorie e frasi
- Post: crea categorie e frasi
- Metti: aggiorna le informazioni sulla categoria e sulla frase
- 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 contenuti	multipart/form-data

ESEMPIO

Eliminazione 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 contenuti	multipart/form-data

Campi di risposta GET

Nome	Descrizione
Categorie	Informazioni dettagliate sulle categorie di Analytics.
id	ID categoria.
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	Numero ID della frase.
categoryId	Numero ID categoria per la frase.
stato	Stato del contatto dell'agente.

Categoria e frasi POST API

Questo metodo crea informazioni su categorie e frasi.

Protocollo POST 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 contenuti	multipart/form-data

Campi di risposta POST

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.

Protocollo PUT 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 contenuti	multipart/form-data

Campi di risposta PUT

Nome	Descrizione
Categorie	Informazioni dettagliate sulle categorie di Analytics.

Nome	Descrizione
id	ID categoria.
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	Numero ID della frase.
categoryId	Numero ID categoria per la frase.
stato	Stato del contatto dell'agente.

Esempio di file GET/POST/PUT JSON

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": string, "phonetic":
string, "soundslike": string,
"confidence": number, "id":
number, "categoryId": number,
"state": number

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

Dispositivo di contatto API

Utilizzare il API Contatto dispositivo per recuperare un elenco di dispositivi.

Contattare il protocollo di API del dispositivo 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 ▪ Falso
itemsPerPage	N	Numero	Numero di elementi visualizzati per pagina.
sortColumn	N	Testo	personId
sortDirection	N		Opzioni ▪ ascendente ▪ discendente

Esempio di file JSON di Contact Device API 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"
            }
        ]
    }
```

Contatto di massa del dispositivo API

Utilizzare il API di blocco dei dispositivi di contatto per aggiungere dispositivi in blocco.

Protocollo di API di massa del dispositivo di contatto e URI

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

Per ulteriori informazioni, vedere Contatto dispositivo API .

Dispositivo di contatto Esempi di file BULK API 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": ""},
```

```
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "id": 412458, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 238,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": false,
            "loggedInPersonId": 29,
            "monitoringServerId": null,
            "nome": "SEPWIN7X64004",
            "personId": 29,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telefoniaGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        }
    ],
    "cancellare": [
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "id": 424040, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "id": 424041, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 108,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": false,
            "loggedInPersonId": 30,
            "monitoringServerId": null,
            "nome": "SEPWIN8X64004",
            "personId": 30,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telefoniaGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "id": 424037, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "id": 424036, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 99,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": false,
            "loggedInPersonId": 22,
            "monitoringServerId": null,
            "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 API Contatti consente agli utenti di cercare contatti specifici, quindi collegarsi a Webex WFO per riprodurli nel Media Player.

Protocollo e URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
Metodo	GET
Autorizzazioni	Ricerca di contatti
Tipo di contenuti	multipart/form-data
Parametri	ID = identificatore di un contatto esistente. Questa risorsa individua URI un ID contatto specifico. 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 utente. Il valore accettato è un ID intero. 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	ID contatto associato 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 ID contatto 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 quando ha effettuato Webex accesso a 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-DD`.
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-DD`. 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:SS`.
escludere	Restituisce un Uniform Resource Identifier (URI) per il valore specificato. Fare clic sul 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 a un URI. OPZIONALE. VALORI: ▪ evento: espande tutti gli eventi per includere tutti i dati degli eventi, non solo il URI. ▪ metadati: espande tutti i metadati, non solo i 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 ID intero. OPZIONALE.
hasRecording VALORI:	Restituisce solo i contatti associati a una registrazione. OPZIONALE. ▪ true ▪ Falso

Parametro	Descrizione
	Se non si include questo parametro, la query non filtra i contatti in base alle registrazioni.
ore	Se la valutazione dei contatti è stata contrassegnata per le risorse umane (hr). OPZIONALE. VALORI: ▪ true ▪ Falso ▪ 1 (vero) ▪ 0 (falso)
inProgress	Se la valutazione del contatto è in corso. OPZIONALE. VALORI: ▪ true ▪ Falso ▪ 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 ne consiglia al massimo 100.
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 ▪ Falso ▪ 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.
intervallo	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 ▪ Falso ▪ 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 stata registrata	Restituisci solo i contatti in cui la durata (in millisecondi) della registrazione è 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 ▪ Falso ▪ 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	ID di una squadra. Il valore accettato è ID intero. OPZIONALE.
formazione	Se la valutazione del contatto è stata contrassegnata per la formazione. OPZIONALE. VALORI: ▪ true

Parametro	Descrizione
	▪ Falso ▪ 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 la ricerca di base API

Il API Ricerca base contatti restituisce i dettagli relativi a 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	Ricerca di contatti
Tipo di contenuti	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	ID database CCR del contatto.
assocCallId	ID contatto associato del 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	ID visualizzazione 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, "agente" : {
            "$ref" : "\/api\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId" : "al
            dente",
            "lastName" : "dente",
            "firstName" : "al",
            "username" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Monitoraggio dei contatti API

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

Tutti i contatti vengono acquisiti nel database e visualizzati con questo API. Tuttavia, il numero di contatti visualizzati con questo API può variare con il numero di contatti mostrato nella tabella 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 visualizzati nell'interfaccia utente è minore o uguale al numero totale di contatti visualizzati 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 contenuti	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
    }
}
```

Modulo di valutazione API

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

Protocollo e URI

URL	/api/rest/recording/evalform
Metodo	GET
Tipo di contenuti	multipart/form-data

Campi di risposta

Nome	Descrizione
id	ID modulo di valutazione.
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.
termine	Fine della fascia del modulo di valutazione.
scoreType	Informazioni dettagliate sul punteggio del modulo di valutazione.
id	ID punteggio.
name	Nome del tipo di punteggio. **ESEMPIO** Percentuale
Sezioni	Informazioni dettagliate relative alle sezioni del modulo di valutazione.
id	ID della sezione 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	ID domanda.
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	ID opzione
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



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

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

ID modulo di valutazione API

Utilizza questo API per richiedere informazioni su una specifica scheda di valutazione QM a.

Protocollo e URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Metodo	GET
Tipo di contenuti	multipart/form-data

Campi di risposta

Nome	Descrizione
id	ID modulo di valutazione.
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.
termine	Fine della fascia del modulo di valutazione.
scoreType	Informazioni dettagliate sul punteggio del modulo di valutazione.
id	ID punteggio.
name	Nome del tipo di punteggio. **ESEMPIO** Percentuale
Sezioni	Informazioni dettagliate relative alle sezioni del modulo di valutazione.
id	ID della sezione 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	ID domanda.
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	ID opzione
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



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

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

Esportazione API

In questo API vengono esposti endpoint di tipo REST per l'esecuzione delle 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 contenuti	multipart/form-data

Campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
acdId	N	Stringa	Se impostato, restituisce gli agenti associati a questo ID ACD.
basicInfo	N	Booleano	Se impostato su True, restituisce solo le informazioni di base dell'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 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	ID di accesso dell'utente.
ID dipendente	ID dipendente dell'utente.
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.
Viste QM	Le viste assegnate all'utente in QM.
ACD ID	ID utente all'interno del ACD.
ID server ACD	ID del ACD che rappresenta l'origine dei dati per l'utente.
Abilita pianificazione	Indica se è possibile pianificare l'utente. Vero/Falso.

Campo	Descrizione
Viste	Le visualizzazioni assegnate all'utente in WFM.
Vista principale	Visualizzazione 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	ID del gruppo nella 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	ID della squadra nel 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.
ID gruppo padre	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.

Output del file CSVEsempio

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.

ID team, nome,data attivazione, data disattivazione

3,squadra esportata 1,8/17/2016,12/31/2999

5, squadra esportata 2,8/17/206,12/31/2999

Importazione di testo generico API

Il API Importazione testo generico 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 contenuti	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 l'ID CCR. Il contatto non verrà importato se il parametro L'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	text	S	Corpo del contatto che contiene la conversazione.
evalForm	Nome ID	N	Il modulo di valutazione assegnato ai contatti se il contatto è determinato per essere contrassegnato per la qualità. È possibile fornire un ID o un nome. Se non viene fornito un documento d'identità, 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|website|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "name": "nome di evalForm. Il caricamento funziona solo con il nome o solo
l'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

Il API Importazione testo generico con più file consente di importare dati da un'origine basata su testo con contatti e contenuto in file separati. Questa API può essere utilizzata in modo indipendente o dal servizio Server dati.

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

Protocollo e URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Metodo	POST
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuti	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 l'ID CCR. Il contatto non è

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			importato se l'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	Ora	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.

IMPORTANTE CSV e i file JSON possono essere utilizzati solo per i dati di contatto 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 CSV batch

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.

Importazione API

Questa API espone endpoint simili a REST per l'esecuzione delle 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 di 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 contenuti	multipart/form-data

Campi di richiesta di importazione GET

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
acdId	N	Stringa	Se impostato, restituisce gli agenti associati a questo ID ACD.
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": "ID team", "richiesto": true,
                        "multivalore": false, "tipi": [
                        {
                                "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"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```

Protocollo di importazione POST 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 contenuti	multipart/form-data

Importa campi di risposta POST

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

Campo	Descrizione
tenantId	ID tenant per 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 il mapping.
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.

Esempio di file JSON POST Import

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

Formato JSON

```
{
        "tenantId":1,
        "mappatura":[
                {
                        "column":"ID team",
                        "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"
                }
        ]
}
```

Formato di risposta di successo POST

```
{
        "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 dei 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 API Crea preferenze 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 contenuti	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

Il API Elimina preferenze consente di eliminare una preferenza di importazione esistente.

Eliminare il protocollo delle preferenze di importazione e URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Dove id è l'ID della preferenza di importazione che si desidera eliminare.
Metodo	ELIMINAZIONE
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuti	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

Il API Preferenze di importazione 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 contenuti	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	ID preferenza di importazione.
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.

Importa preferenze per ID API

Il API Importa preferenze per ID recupera una preferenza di importazione in base al relativo ID, in modo da poterla visualizzare.

Importa preferenze tramite protocollo ID e URI

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

Importa preferenze in base ai campi di risposta ID

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

Campo	Descrizione
id	ID preferenza di importazione.
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 JSON delle preferenze di importazione per ID

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

Il API Aggiorna preferenze consente di modificare una preferenza di importazione esistente.

Aggiornare il protocollo delle preferenze di importazione e URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Dove id è l'ID della preferenza di importazione che si desidera modificare.
Metodo	PUT
Autorizzazioni	Importazione in blocco
Tipo di contenuti	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.

Elenco di inclusione/esclusione API

Utilizza il API Elenco inclusioni/esclusioni per creare, definire, aggiornare o eliminare un elenco di interni, numeri di telefono o indicazioni di contatto che desideri registrare o meno. Questa 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 di inclusione/esclusione GET API

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

Elenco di inclusione/esclusione GET API protocollo e URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metodo	GET
Autorizzazioni	Amministrare QM
Tipo di contenuti	applicazione/JSON
Parametri	<id> = ID elenco inclusione/esclusione

Elenco di inclusione/esclusione GET API campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
inclusionExclusionListId	S	Numero intero	ID elenco inclusione/esclusione.
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 file 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

Campi di servizio API risposta GET

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

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

Esempio di file GET Service API JSON

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

Elenco di inclusione/esclusione PUT API

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

PUT Include/Exclude List API protocollo e URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metodo	PUT
Autorizzazioni	Amministrare QM
Tipo di contenuti	applicazione/JSON

Elenco di inclusione/esclusione PUT API campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
inclusionExclusionListId	S	Numero intero	ID elenco inclusione/esclusione.
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 file 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

Elenco di inclusione/esclusione PUT API campi di risposta

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

Campo	Descrizione
inclusionExclusionListId	ID elenco
inclusione/esclusione. 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 file 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

Esempio di file PUT Include/Exclude List API JSON

{

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

Elenco di inclusione/esclusione POST API

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

Elenco di inclusione/esclusione POST API protocollo e URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metodo	POST
Autorizzazioni	Amministrare QM
Tipo di contenuti	applicazione/JSON

Elenco di inclusione/esclusione POST API campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
inclusionExclusionListId	S	Numero intero	ID elenco inclusione/esclusione.
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 file 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:

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

Elenco inclusione/esclusione POST API campi di risposta

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

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

Elenco di inclusione/esclusione POST 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 contenuti	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.

Riepilogo delle interazioni letto API

Utilizzare il API di lettura Riepilogo interazione per esportare i riepiloghi delle interazioni.

Protocollo e URI

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

Autorizzazioni	Visualizza l'analisi vocale
Parametri	ClientAppId = Stringa che rappresenta l'applicazione che ha chiamato il API. Viene assegnato una volta approvata un'app per richiamare il API. ccrID = ID del CCR a cui è associato il riepilogo.

Esempio di risposta


```
{
    "status": "successo",
    "sommario": "Jack ha chiamato il suo operatore di telefonia mobile per chiedere informazioni sull'aggiornamento del suo piano dati poiché stava esaminando i suoi dati troppo rapidamente. L'agente del servizio clienti ha verificato l'identità di Jack confermando il suo nome, numero di conto, data di nascita e numero di telefono. L'agente ha quindi cercato l'account di Jack e ha visto che stava usando molti dati. L'agente ha menzionato un piano da 60 GB per $75 ma Jack ha detto che ne avrebbe avuto bisogno di più. L'agente ha quindi offerto un piano da 120 GB per $90 che includeva anche chiamate illimitate in Nord America. Jack ha chiesto se le chiamate all'estero sarebbero state incluse, e l'agente ha detto che diversi paesi hanno tariffe diverse. Jack ha deciso di passare al piano da 120 GB e l'agente ha confermato la modifica. Jack era soddisfatto e ha ringraziato l'agente prima di completare un sondaggio sulla soddisfazione del cliente.",
    "Motivo": "Successo"
}
```

Posti 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 del processo di riconciliazione cronologico.

Protocollo e URI

URI	/api/rest/riconciliazione/processi
Metodo	GET
Autorizzazioni	Amministra tenant
Tipo di contenuti	Non applicabile

Campi di richiesta

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

Campi di risposta

Campo	Tipo	Descrizione
id	Numerico	ID lavoro.
tenantId	Numerico	ID tenant per il processo.
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 ACD partite.
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 API Assegna ruoli a una persona consente di recuperare o aggiornare il ruolo di una persona.

Assegnare ruoli a una persona API protocollo e URI

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

Assegnare ruoli a una persona API campi 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

In questo API viene creato un nuovo gruppo con i dati specificati.

Gruppo comune API protocollo e URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Metodo	POST
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuti	JSON

Campi di richiesta API di gruppo comuni

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 API comune (informazioni drill-down)

Questo API restituisce una matrice JSON contenente informazioni per ogni gruppo, tutti i team di ogni gruppo e tutti gli agenti di 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 contenuti	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	ID gruppo per i team nella matrice.
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	ID persona dell'utente nel team specificato.
firstName	Nome dell'utente nel team specificato.
lastName	Cognome dell'utente nel team specificato.

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

Esempio di file JSON di 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.

Protocollo API gruppo 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 contenuti	multipart/form-data

Per elencare o creare un gruppo specifico:

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

Campi richiesta API gruppo: tutti i gruppi

Crea nuovi gruppi a cui l'utente ha accesso.

Nome	Req?	Descrizione
id	S	ID gruppo 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.

Campi di risposta API gruppo

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

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

Esempio di file JSON Group API

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
        }
        ...
    }
]
```

Raggruppa per ID (con Teams)

Il API Gruppo per ID (con team) 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 team) e URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Metodo	GET PUBBLI CA ELIMIN AZIONE
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuti	multipart/form-data
Parametro	ID gruppo

Raggruppa per ID (con team) Campi 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	ID gruppo 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	ID gruppo per il team.

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

Protocollo di API di gruppo-persona e URI

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

Campi di richiesta API gruppo-persona

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

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

Campi di risposta API persona di gruppo

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	ID persona 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 API Gruppo (con ambito) 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 contenuti	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,



    }
    ...
]
```

Permessi API

Utilizzare il API Autorizzazioni per recuperare tutte le autorizzazioni disponibili per un gruppo.

Autorizzazioni API protocollo 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 contenuti	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.

Esempio di file Permissions API JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

Persona API

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

Persona API protocollo e URI

URI	/api/rest/org/common/person
Metodo	POST
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuti	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	ID visualizzazione utente.
mainView	N	Indica se l'ID visualizzazione specificato è il 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	ID turno di lavoro dell'utente.
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 per ID API

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

Persona per ID API protocollo e URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Metodo	GET PUT
Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuti	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 viene incluso nel ACD, alla successiva sincronizzazione del ACD 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	ID persona dell'utente.
acdId	S	ID del ACD dell'utente.
acdServerId	S	ID server del ACD, come stringa. Questo può essere l'ID configurato nella pagina Configurazione ACD in Webex WFO, o uno dei seguenti: ▪ Per i sistemi che utilizzano il Unified CCE, si tratta di requirted, ed è l'ID periferico. Per i sistemi che utilizzano un Avaya CM/CMS, questo è obbligatorio, ed è l'ID ACD CMS.
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 dell'utente.
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	ID mappatura delle competenze.
nome	N	Nome della mappatura delle competenze.
turni di lavoro	N	Impostazioni del turno di lavoro dell'utente.
workShiftId	N	ID turno di lavoro dell'utente.
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	ID visualizzazione utente.
nome	N	Nome della visualizzazione dell'utente.
mainView	N	Indica se l'ID visualizzazione specificato 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	ID ACD utente.
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 l'ID visualizzazione dell'utente.
mainView dell'utente.	Imposta se l'ID visualizzazione specificato corrisponde alla vista principale
Turni di lavoro	Definisce le impostazioni del turno di lavoro dell'utente.
workShiftId	Definisce l'ID turno di lavoro dell'utente.
turnoSettimanaInizio	Imposta la data della settimana del turno dell'utente.

Persona per 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 della persona API

La API Fuso orario della persona elenca il fuso orario configurato della persona specificata.

Protocollo di API del fuso orario della persona e URI

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

Fuso orario API campi di risposta della persona

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

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

Esempio di file JSON di fuso orario API persona

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

Ruoli API

Il API Ruoli 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 contenuti	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	ID ruolo tenant associato al nuovo ruolo.
Autorizzazioni	S	Autorizzazioni assegnate al nuovo ruolo.
id	S	ID autorizzazione 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	ID ruolo tenant.
Nome	Nome associato all'ID ruolo tenant.

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

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

Ruoli 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 API Team 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 contenuti	multipart/form-data

Campi richiesta API team

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

Esempio di file JSON di Team API

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

Team per ID (con agenti)

Il team per ID (con agente) API produce un elenco di agenti all'interno di un team o aggiorna le informazioni di un team.

Team per protocollo ID (con agenti) e URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Metodo	GET METTI CANCE LLA

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

Team per ID (con agenti) Campi 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	ID team tenant.
Nome	Nome del team tenant.
Attivante	Tempo di attivazione del team in millisecondi epocali.
Disattivato	Tempo di disattivazione del team in millisecondi
epocali. ID gruppo padre	ID tenant per il gruppo a cui appartiene il team
Agenti	Informazioni dettagliate sugli agenti del team.
ID persona	ID dell'agente.
Tenant 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.
ID visualizzazione	ID visualizzato del tenant per l'agente.
ID gruppo	ID gruppo 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	Nome di accesso di Active Directory.

Team per 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 API Team (con ambito) consente di elencare una matrice di team all'interno dell'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 contenuti	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 API Tenant visualizza un elenco di tutti i tenant nell'ambito o crea un tenant.

Protocollo API tenant e URI

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

Campi di richiesta API tenant

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

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

Nota Il API di autenticazione dei controlli di registrazione consente agli utenti di integrare applicazioni di terze parti nei controlli di registrazione. Quando si utilizza questa API, la destinazione per i controlli di registrazione
è un server dati anziché il servizio Web WFO Webex.
Per informazioni sull'utilizzo del API di autenticazione dei controlli di registrazione, fare riferimento a Accesso al API dei controlli di registrazione.

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 di sospensione e ripresa 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 protocollo e URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

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

URI richiesta Parametri

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, sotto forma di 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 il ACD, sotto forma di stringa. Questo può essere il ID configurato nella pagina Configurazione ACD in Webex WFO o in uno dei seguenti: ▪ Per i sistemi che utilizzano il Unified CCE, questo è obbligatorio e rappresenta l'ID periferica.

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** Richiesta POST: /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
			Richiesta POST:
			/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 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. ▪ ID persona: un 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/rest/controlli di registrazione/utente/<personId>/<command>

La registrazione controlla l'autenticazione API il protocollo e URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Metodo	POST
Autorizzazioni	Controlli di registrazione
Tipo di contenuti	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, il API dei controlli di registrazione supporta Cisco o altri dispositivi configurati per l'uso dei controlli di registrazione. Utilizzare la procedura seguente per iniziare a utilizzare il API Controlli registrazione:

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

   > **NOTA** : i telefoni Cisco 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 POST /api/rest/authorize 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:

   - Esci
   - Metti in pausa
   - Riprendi
   - 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" }
Esci			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"}]
				}

Metti in 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
Riprendi	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 viene ignorato.

Comando	Gateway Registrazione	Desktop intelligente Registrazione	Server di segnalazione Registrazione	Descrizione
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, l'ID del 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

servizio di segnalazione CTI è a

conoscenza di

Comando	Gateway Registrazi	Desktop intellige nte	Server di segnalazio ne	Descrizione
				Una chiamata per l'utente. ▪ contactId (numero intero): restituisce l'ID contatto WFO Webex per il contatto WFO Webex della chiamata, se esistente. 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>"
Metti in pausa	Sospendere temporaneamente l'acquisizione di dati desktop, audio e schermo.

Comando	Formato
	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 sono impostati i controlli semplificati delle registrazioni, Webex WFO utilizza l'autenticazione del server dati per gestire le richieste di controllo API 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 WFO Webex utilizzando il metodo GET o POST.

Protocollo e URI

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

Esempio GET

ESEMPIO

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

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.
- ID ACD <agente> : inserisci l'ID ACD dell'agente.

- ID server ACD dell'agente <> : immettere l'ID del server del ACD dell'agente. L'ID del server ACD è disponibile in Gestione > ACD configurazione applicazioni

Esempio POST

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 l'Webex Servizi Web server dati WFO 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:

   RICEVI 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 Corpo della richiesta POST
	
	di esempio:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metadati": [{
	"metadata-key":
	"text1",
	"value": "Test data"

Comando	Descrizione
	}] }
Metti in 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. Esempio POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Riprendi attiva.	Riprendi sia la registrazione dello schermo che quella audio per la chiamata Se la registrazione non viene messa in pausa, questo comando viene ignorato. Esempio POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segmento	Avviare un nuovo contatto di segmento per la chiamata attiva. Esempio POST: {"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. Esempio POST: ▪ {"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. Esempio POST: ▪ {"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. Esempio POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

API di esportazione a

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

Protocollo e URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Metodo	PUBBLICA, OTTIENI
Autorizzazioni	Esportazione di registrazioni
Tipo di contenuti	applicazione/JSON
Parametri	<id> = ID contatto del contatto che si desidera esportare. Se il <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 certo 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"
}

Il discorso

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

La voce colpisce API protocollo e URI

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

Riscontri vocali 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	Numero ID per la chiamata.
squadra	Nome del team dell'agente.
displayId	ID visualizzato dell'agente.
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 QM configurazione del sondaggio.

Configurazione del sondaggio API protocollo e URI

URI	/api/rest/registrazione/sondaggio
Metodo	GET
Autorizzazioni	Gestione QM sondaggi Visualizzazione dei risultati dell'indagine QM dei report dei sondaggi
Tipo di contenuti	multipart/form-data

Campi di configurazione API risposta del sondaggio

Nome	Descrizione
id	ID sondaggio.
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	ID sondaggio per il provider.

Nome	Descrizione
surveyProviderConnectionId	ID connessione per il provider 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	Numero ID domanda.
surveyId	Numero ID sondaggio.
etichetta	Etichetta della domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
providerQuestionId	ID domanda del provider.
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	Numero ID risposta.
questionId	ID domanda.
etichetta	Etichetta della domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
providerQuestionId	ID domanda del provider.
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.

Esempio di file JSON API di configurazione del sondaggio

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": stringa,
                        "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 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,

ID sondaggio API

Utilizza questo API per richiedere informazioni su uno specifico sondaggio QM.

ID sondaggio API protocollo e URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Metodo	GET
Parametro	<id> = ID sondaggio.
Autorizzazioni	Gestione QM sondaggi Visualizzazione dei risultati dell'indagine QM dei report dei sondaggi
Tipo di contenuti	multipart/form-data

ID sondaggio API campi di risposta

Nome	Descrizione
id	ID sondaggio.
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	ID sondaggio per il provider.
surveyProviderConnectionId	ID connessione per il provider 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	Numero ID domanda.
surveyId	Numero ID sondaggio.
etichetta	Etichetta della domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
providerQuestionId	ID domanda del provider.
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	Numero ID risposta.
questionId	ID domanda.
etichetta	Etichetta della domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
providerQuestionId	ID domanda del provider.

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.

ID 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,
                        "peso": decimale,
```

```
                    "isKPI": booleano,
                    "lastModified": epoca,
                    "risposte": [{
                        "id": number, "questionId":
                        number, "label": string,
                        "description": stringa,
                        "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 raggiunge API protocollo e URI

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

Riscontri 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	Numero ID del gruppo dell'agente.
squadra	Nome del team dell'agente.
ccrId	ID record di completamento chiamata.

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 team dell'agente.
ID persona	ID persona per la persona che gestisce il messaggio.
gruppo	Nome del gruppo dell'agente.

Hit di testo 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

Il API di esportazione trascrizione consente di recuperare la trascrizione di una singola chiamata utilizzando l'ID del record di completamento chiamata di tale chiamata. Ogni chiamata trovata in un file ZIP di esportazione di contatti in blocco include un ID record di completamento chiamata nei metadati. Vedere "Creazione di un file di esportazione di contatti in blocco" nella Guida *per l'utente* di Webex WFO per impostare esportazioni di massa ricorrenti o un'esportazione di massa 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. L'ID di sessione può essere recuperato utilizzando il metodo GET per il API Autorizza.

Transcript Export API Protocol e URI

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

Esportazione trascrizione API campi richiesta

Nome	Req?	Descrizione
CCRID	S	ID record di completamento chiamata.
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"
}’
```