Webex WFO API Guida di riferimento

Per distribuzioni con WFM classica

Prima pubblicazione: Luglio 10, 2020
Ultimo aggiornamento: 3 ottobre 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sommario

Contenuto 3

Introduzione 23

Autorizzazione 23

Richiesta di autorizzazione 23

Richiesta JSON 24

Utilizzo della risposta di autorizzazione 24

Distruzione della sessione 24

Operazioni con i file di testo 24

Creare un utente API 25

Aderenza e conformità API 27

Protocollo e URI 27

Campi di richiesta 27

Campi di risposta 28

Esempio di file JSON 29

Agente API 31

Protocollo e URI 31

Campi di richiesta 31

Campi di risposta 32

Esempi di file JSON 33

Risposta completa e dettagliata 33

Risposta dettagliata di base 34

Risposta filtrabile 34

Agenti pianificati dalla coda di servizio API **37**

Protocollo e URI 37

Campi di richiesta 37

Campi di risposta 38

IEX SmartSync Import MU apre il formato di file 38

Esempio di file JSON 40

Configurazione di un filtro di report 40

Configurare il parametro in Esplora dati 41

Configurare JSON per la richiesta API 44

Configurazione dei filtri di intervallo 44

Intervallo di date 44

Data relativa 45

Autorizza API **47**

Protocollo GET/URI 47

Campi di richiesta 47

Esempi di file JSON 47

Richiesta 47

Risposta 48

Protocollo POST e URI 49

Campi di richiesta 49

Esempi di file JSON 49

Richiesta 49

Risposta 50

Agenti disponibili per coda di servizio o mappatura delle competenze API **53**

Protocollo e URI 53
Campi di richiesta 53
Campi di risposta 54
POST Esempi di file JSON 54
Richiedi JSON 54
Risposta JSON 54
Esempio di file GET JSON 55
Importare contatti in blocco 57
Protocollo e URI 57
Importazione di contatti in blocco API 57
Importazione contatti in blocco in tempo reale API (metadati) 57
Formati supportati 58
Campi di richiesta e risposta 58
CSV esempi di file 64
Esempio completo 65
Breve esempio 65
Esempi di file JSON 65
Esempio completo 65
Breve esempio 66
Formato ZIP 66
Note 66
Utilizzo del server dati per l'importazione in blocco dei contatti 67
Importazione di massa dell'organizzazione API 69
Gruppi API Protocollo e URI 69

Gruppi API Campi di richiesta e risposta 70

Teams API Protocol e URI 70

Campi di richiesta e risposta API Teams 71

Persone API Protocollo e URI 71

Persone API Campi di richiesta e risposta 72

CSV Esempi di file 75

Categorie e frasi API 77

ELIMINA categorie e frasi API 77

Protocollo DELETE e URI 77

GET Categorie e frasi API 78

Protocollo GET e URI 78

Campi di risposta GET 78

POST Categoria e frasi API 79

POST Protocollo e URI 79

POST Campi di risposta 80

PUT Categorie e frasi API 80

PUT Protocollo e URI 80

PUT Campi di risposta 80

Esempio di file JSON GET/POST/PUT 81

Dispositivo di contatto API 83

Dispositivo di contatto API Protocol e URI 83

Parametri 83

Dispositivo di contatto API Esempi di file JSON 83

Esempio di file di risposta 83

Dispositivo di contatto Bulk API **85**

Protocollo API e URI di massa del dispositivo di contatto 85

Contact Device BULK API Esempi di file JSON 85

Esempio di file di risposta 85

Contatto API **89**

Protocollo e URI 89

Campi di richiesta 89

Esecuzione di una ricerca combinata 96

Esecuzione di una ricerca utilizzando una chiave di metadati 96

Esecuzione di una ricerca utilizzando una chiave di metadati con un valore specifico 96

Esecuzione di una ricerca di eventi di silenzio 97

Esempio di file JSON 98

Esempio di file JSON parametro searchStats = true 99

Contatta Basic Search API **101**

Protocollo e URI 101

Campi di richiesta 101

Campi di risposta 102

Esempio di file JSON 103

Monitoraggio dei contatti API **105**

Protocollo e URI 105

Campi di risposta 105

Esempio di risposta JSON 106

Ricerca di metadati personalizzati API **107**

Protocollo e URI 107

Campi di richiesta 107

Campi di risposta 108

Esempio di risposta JSON 108

Modulo di valutazione API 111

Protocollo e URI 111

Campi di risposta 111

Esempio di file JSON 113

Modulo di valutazione ID API 117

Protocollo e URI 117

Campi di risposta 117

Esempio di file JSON 119

API di tipo di eccezione 123

Tipi di eccezione GET API 123

Tipi di eccezione GET API Protocol e URI 123

Tipi di eccezione GET API Campi richiesta 123

Tipi di eccezione GET API Esempio di file JSON 123

POST Richieste di eccezioni di terze parti API 124

POST Richieste di eccezioni di terze parti API Protocol e URI 124

POST Richieste di eccezioni di terze parti API Campi richiesta 124

POST Richieste di eccezioni di terze parti API Esempi di file JSON 126

Esporta API 127

Protocollo e URI 127

Campi di richiesta 127

Campi di risposta 127

CSV Esempio di output del file 130

Importazione di testo generico API 131

Protocollo e URI 131

Campi di richiesta JSON 131

Esempio di file JSON 132

Importazione di testo generico con più file API 135

Protocollo e URI 135

Campi di richiesta 135

Formati supportati 136

Esempio di file Batch CSV 137

Esempio di file ZIP 137

Esempio di file JSON 138

Corpo JSON 138

Contenuti 139

GIS API 141

Protocollo e URI 141

Esempi 141

File agente 142

File di servizio 148

Colonne 149

Importa API 153

Protocollo di importazione GET e URI 153

Campi di richiesta di importazione GET 153

Campi di risposta all'importazione GET 153

Esempio di file JSON GET Import 154
POST Protocollo di importazione e URI 156
Importa campi di risposta POST 156
POST Esempio di file JSON di importazione 157
Formato JSON 157
POST Formato di risposta al successo 158
API delle preferenze di importazione 159
Crea preferenza di importazione API 159
Creare il protocollo delle preferenze di importazione e URI 159
Crea campi di richiesta di preferenza di importazione 159
Crea un esempio di file JSON delle preferenze di importazione 160
Crea risposta al sistema di preferenze di importazione 160
Elimina preferenza di importazione API 160
Elimina il protocollo di preferenza di importazione e URI 160
Elimina la risposta del sistema di preferenza di importazione 160
Preferenze di importazione API 161
Protocollo delle preferenze di importazione e URI 161
Importa campi di risposta delle preferenze 161
Esempio di file JSON 161
Risposta del sistema 163
Preferenze di importazione di ID API 163
Importa preferenze tramite protocollo ID e URI 163
Preferenze di importazione tramite i campi di risposta ID 163
Importa preferenze tramite l'esempio di file JSON ID 164

Risposta del sistema 164

Aggiorna preferenza di importazione API 164

Aggiorna il protocollo delle preferenze di importazione e URI 165

Aggiorna i campi di risposta delle preferenze di importazione 165

Esempio di file JSON delle preferenze di importazione degli aggiornamenti 165

Aggiorna la risposta del sistema di preferenza di importazione 166

Elenco di inclusione/esclusione API 167

GET Elenco di inclusione/esclusione API 167

Elenco di inclusione/esclusione GET API Protocollo e URI 167

Elenco di inclusione/esclusione GET API Campi di richiesta 167

Campi di risposta del servizio GET API 169

Esempio di file JSON del servizio GET API 170

PUT Elenco di inclusione/esclusione API 170

PUT Elenco di inclusione/esclusione API Protocollo e URI 171

PUT Elenco di inclusione/esclusione API Campi di richiesta 171

PUT Elenco di inclusione/esclusione API Campi di risposta 172

PUT Elenco di inclusione/esclusione API Esempio di file JSON 173

POST Elenco di inclusione/esclusione API 174

POST Elenco di inclusione/esclusione API Protocollo e URI 174

POST Elenco di inclusione/esclusione API Campi di richiesta 174

POST Elenco di inclusione/esclusione API Campi di risposta 176

POST Elenco di inclusione/esclusione API Esempio di file JSON 177

ELIMINA Elenco di inclusione/esclusione API 177

ELIMINA Elenco Includi/Escludi API Protocollo e URI 177

Elimina risposta del sistema di inclusione/esclusione dell'elenco 177

Lavori API 178

Protocollo e URI 178

Campi di richiesta 178

Campi di risposta 178

Esempi di file JSON 180

Richiesta 180

Risposta 180

API della struttura organizzativa 183

Assegnare ruoli a una persona API 183

Assegna ruoli a una persona API Protocollo e URI 183

Assegna ruoli a una persona API Campi di richiesta 183

Assegnare ruoli a una persona API Esempio di file JSON 183

Gruppo comune API 184

Protocollo del gruppo comune API e URI 184

Campi di richiesta del gruppo comune API 184

Struttura organizzativa comune API (Informazioni dettagliate) 184

Protocollo comune API e URI 185

Campi di richiesta comuni API 185

Campi di risposta comuni API 185

Esempio di file JSON comune API 186

Gruppo API 187

Protocollo del gruppo API e URI 187

Campi di richiesta del gruppo API: tutti i gruppi 188

Campi di risposta del gruppo API 188
Esempio di file JSON del gruppo API 189
Raggruppa per ID (con Team) 190
Raggruppa per protocollo ID (con Teams) e URI 190
Raggruppa per ID (con Team) Campi di richiesta 190
Raggruppa per ID (con Team) Campi di risposta 190
Esempio di file JSON di raggruppamento per ID (con Teams) 191
Gruppo-Persona API 192
Protocollo Gruppo-Persona API e URI 192
Campi di richiesta gruppo-persona API 192
Campi di risposta Gruppo-Persona API 192
Esempio di file JSON API di gruppo-persona 193
Gruppo (con ambito) API 193
Gruppo (con ambito) API Protocollo e URI 193
Gruppo (con ambito) API Campi di richiesta 193
Gruppo (con ambito) API Campi di risposta 194
Esempio di file JSON di gruppo (con ambito) API 194
Permessi API 194
Autorizzazioni API Protocollo e URI 194
Autorizzazioni API Campi di risposta 195
Esempio di file JSON per autorizzazioni API 195
Persona API 195
Persona API Protocollo e URI 196
Campi di richiesta della persona API 196

Esempio di file JSON della persona API 197
Persona di ID API 198
Persona secondo il protocollo ID API e URI 198
Persona tramite i campi di richiesta ID API (metodo PUT) 198
Persona di ID API Campi di risposta 201
Esempio di file JSON di persona ID API 202
Fuso orario della persona API 203
Fuso orario della persona API Protocollo e URI 203
Fuso orario della persona API Campi di risposta 203
Esempio di file JSON del fuso orario della persona API 204
Ruoli API 204
Ruoli API Protocollo e URI 204
Ruoli API Campi di richiesta 204
Ruoli API Campi di risposta 205
Esempio di file JSON API dei ruoli 205
Squadra API 206
Protocollo del team API e URI 206
Campi di richiesta del team API 207
Esempio di file JSON del team API 207
Squadre di ID (con agenti) 207
Squadre di ID (con agenti) Protocol e URI 207
Campi di richiesta per i team di ID (con agenti) 208
Squadre di ID (con agenti) Campi di risposta 208
Esempio di file JSON per i team di ID (con agenti) 209

Team (con ambito) 211
Protocollo di squadra (con ambito) e URI 211
Campi di richiesta del team (con ambito) 211
Campi di risposta del team (con ambito) 211
Esempio di file JSON del team (con ambito) 211
Inquilino API 212
Protocollo tenant API e URI 212
Campi di richiesta dell'inquilino API 212
Campi di risposta del tenant API 213
Esempio di file JSON del tenant API 213
Stati degli agenti in tempo reale API 215
Stati dell'agente in tempo reale API Protocollo e URI 215
Parametri 215
Considerazioni sui parametri fromTime 216
Stati dell'agente in tempo reale API Campi di richiesta 216
Stati dell'agente in tempo reale API Campi di risposta 217
Esempi di file JSON API degli stati degli agenti in tempo reale 217
Esempio di file di richiesta 217
Esempio di file di risposta 217
Acquisizione dati in tempo reale API 219
Protocollo di acquisizione dati in tempo reale API e URI 219
Campi di richiesta di acquisizione dati in tempo reale API 219
Campi di risposta per l'acquisizione dati in tempo reale API 220
Esempio di file JSON API per l'acquisizione di dati in tempo reale 221

Distruggere la sessione 221

Risposta del sistema 221

Controlli di registrazione API 223

Controlli di registrazione API Protocol e URI 223

Parametri di richiesta URI 224

Query Parameters (Parametri di query) 224

Registrazione dei controlli di autenticazione API Protocollo e URI 227

Accesso ai controlli di registrazione API 228

Disconnessione dai controlli di registrazione API 229

Controlli di registrazione API Comandi di richiesta 229

Utilizzo dei controlli di registrazione dalla riga di comando 233

Controlli di registrazione semplificati API 235

Protocollo e URI 235

Dettagli della pianificazione per agente e data API 241

Protocollo e URI 241

Parametri 241

Campi di richiesta 241

Dettagli della pianificazione per agenti e data API Campi di risposta 242

Dettagli della pianificazione per agenti e data API Esempi di file JSON 243

Esempio di file di richiesta 243

Esempio di file di risposta 243

Programma per l'intervallo di tempo API 245

Protocollo e URI 245

Parametri di richiesta 245

Campi di richiesta 246

Campi di risposta 246

Oggetti di attività 246

Esempio di risposta 247

API del servizio 249

Servizio OTTIENI API 249

Protocollo del servizio GET API e URI 249

Campi di richiesta del servizio GET API 249

Campi di risposta del servizio GET API 250

Esempio di file JSON del servizio GET API 251

POST Servizio API 252

POST Servizio API Protocollo e URI 252

POST Campi di richiesta del servizio API 253

Campi di giorni 256

Campi di mappatura delle competenze 257

Campi DN 257

Campi di servizio virtuali 257

Campi di ordine di pianificazione 257

Campi ordine ferie 258

Campi di gruppo multi-abilità 258

Campi di risposta del servizio POST 259

Esempio di file JSON di richiesta del servizio API 261

POST Servizio API Esempio di file JSON di risposta 266

Coda di servizio ID API 273

Servizio OTTIENI ID API 273
Servizio GET Protocollo ID API e URI 273
Campo richiesta servizio GET ID API 273
Campi di risposta del servizio GET ID API 274
Esempio di file JSON di risposta del servizio GET ID API 276
PUT Servizio ID API 281
PUT Servizio ID API Protocollo e URI 282
Parametri 282
Campi di richiesta del servizio PUT ID API 282
Esempio di file JSON del servizio PUT ID API 285
ELIMINA coda di servizio ID API 291
ELIMINA Servizio ID API Protocollo e URI 291
ELIMINA Campo richiesta servizio ID API 291
Turni dell'agente API 293
Turni dell'agente API Protocol e URI 293
Turni per agente API Campi di richiesta 293
Turni per agente API Campi di risposta 294
Turni per agente API Campi di input e output JSON 295
Campi di input 295
Campi di output 296
Output delle attività per gli agenti con turni di mezzanotte 297
Esempio di file JSON di Turni per agente API 297
Esportazione di un singolo contatto API 301
Protocollo e URI 301

Esempio di risposta 302

Mappatura delle competenze API 303

OTTIENI la mappatura delle competenze API 303

Protocollo GET Skill Mapping API e URI 303

Richiedi campi di mappatura delle competenze API 303

Esempio di file JSON GET Skill Mapping API 303

POST Mappatura delle competenze API 304

POST Skill Mapping API Protocollo/URI 304

POST Esempi di file JSON per la mappatura delle competenze API 304

Formato della richiesta 304

Formato di risposta 305

Mappatura delle abilità ID API 307

OTTIENI la mappatura delle abilità ID API 307

GET Skill Mapping Protocollo ID API e URI 307

OTTIENI la mappatura delle competenze ID API Mappatura delle competenze ID JSON 307

PUT Mappatura delle competenze ID API 308

PUT Protocollo di mappatura delle competenze ID API e URI 308

PUT Mappatura delle competenze ID API Mappatura delle competenze ID Esempio JSON 309

ELIMINA mappatura abilità ID API 310

ELIMINA Skill Mapping ID API Protocollo e URI 310

Il discorso colpisce API 311

Il discorso colpisce il protocollo API e URI 311

Campi di risposta di Speech Hits API 311

Esempio di file JSON con risultati vocali API 312

Configurazione del sondaggio API **315**

Configurazione del sondaggio API Protocollo e URI 315

Configurazione del sondaggio API Campi di risposta 315

Esempio di file JSON di configurazione del sondaggio API 317

Sondaggio ID API **321**

Sondaggio ID API Protocollo e URI 321

Campi di risposta del sondaggio ID API 321

Esempio di file JSON del sondaggio ID API 323

Testo visualizzato API **325**

Il testo colpisce il protocollo API e URI 325

Campi di risposta di testo API 325

Esempio di file JSON con testo API 326

Esportazione della trascrizione API **329**

Esportazione della trascrizione API Protocollo e URI 329

Campi di richiesta di esportazione della trascrizione API 329

Esempio di file CURL di esportazione della trascrizione API 329

Utente API **331**

Utente API Protocollo e URI 331

Campi di richiesta utente API 331

Esempio JSON GET User API 331

CON API **333**

CON i protocolli API e URI 333

Protocollo di caricamento 333

Protocollo di importazione 333

Introduzione

Webex WFO include API RESTful che consentono di interagire con l'applicazione in diversi modi. Questa sezione spiega come utilizzare le API Webex WFO. Prima di passare ad altre API, familiarizza con il processo di autorizzazione.

Autorizzazione

Il processo di autorizzazione è paragonabile all'accesso a Webex WFO. Pertanto, è necessario completarlo prima di poter effettuare qualsiasi richiesta API. Per autenticarti come utente autorizzato di Webex WFO e delle sue API, devi inviare le tue credenziali formattate come richiesta POST all'endpoint Authorize API (/API/rest/authorize). Vedere Autorizza API per maggiori informazioni.

NOTA La sessione scade dopo due ore di inattività.

Per informazioni su come creare le credenziali per questa richiesta, vedere Crea un utente API .

Richiesta di autorizzazione

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

Nome	Richiesto?	Tipo	Descrizione
locale	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. Predefinito = it
tenantId	N	Stringa	ID del tenant a cui appartiene l'utente. Includere il tenant ID se l'utente ha le stesse credenziali di accesso (utente ID e password) per più di un tenant.

Richiesta JSON

```
{
        "locale": stringa, "userId":
        stringa, "password":
        stringa, "language":
        stringa, "tenantId": intero
}
```

Utilizzo della risposta di autorizzazione

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

> **NOTA** Alcuni strumenti di sviluppo API come Postman salveranno la sessione ID e la ripasseranno alle richieste successive senza bisogno di intervento. Altri strumenti API richiedono di impostare l'intestazione
> manualmente.

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

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

Distruggere la sessione

Quando si chiude l'applicazione, è necessario eliminare la sessione HTTPS (disconnettersi).

Disconnettersi

- Invia una richiesta HTTPS DELETE a:

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

Lavorare con i file di testo

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

Crea un utente API

Se intendi utilizzare le API Webex WFO per integrazioni di terze parti, Cisco consiglia di creare un account utente API. L'utente API viene configurato come un amministratore di sistema, ma lo scopo di questo utente è consentire alle applicazioni di terze parti di autenticarsi 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 l'assistenza tecnica per ricevere assistenza.

Crea un account utente API

1. Avvia Webex WFO e accedi come amministratore di sistema.

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

2. Vai a Gestione applicazioni > Globale > Configurazione utente > Utenti.
3. Seleziona il **Crea un nuovo utente** opzione e compilare i seguenti campi nella sezione Informazioni utente.
   - **Nome di battesimo** E **Cognome** —Inserisci un nome e un cognome che identifichino lo scopo dell'utente. Ad esempio, inserisci **API** come Nome e **Utente** come Cognome.
   - **Nome utente**—Inserisci un indirizzo email valido. Questo è il nome utente Webex WFO dell'utente che verrà utilizzato per effettuare l'accesso.
4. Inserisci nel campo **Password** una password che soddisfi i requisiti di complessità della password del tuo tenant.
5. Nel campo **Ruoli** , assegnare all'utente il ruolo predefinito di amministratore di sistema.
6. Imposta il campo **Squadra** su Squadra predefinita. Se preferisci, puoi impostare questo valore su un team alternativo.
7. Selezionare i gruppi e i team associati su cui questo account deve avere ambito. È possibile selezionare singoli team, un nome di gruppo o un nome di tenant come gruppo. Selezionando il nome di un tenant vengono evidenziati tutti i team all'interno di quel gruppo.

11. Nel campo Viste WFM, assegna **EnterpriseView** come vista principale. Ciò consente all'utente di vedere tutti gli utenti.
12. Fare clic su **Salva** nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia utente.

Argomenti correlati

Visualizza la *Guida di riferimento Webex WFO API*.

Aderenza e conformità API

Utilizzare questo API per richiedere statistiche di aderenza e conformità WFM.

NOTA I calcoli di aderenza sono rigorosamente da mezzanotte a mezzanotte nel fuso orario dell'inquilino.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/scheduling/adherence/agent
Metodo	GET
Autorizzazioni	Modifica pianificazioni Gli utenti registrati possono verificare la propria aderenza.
Tipo di contenuto	Multipart/form-data

Campi di richiesta

Nome	Richiesto?	Tipo	Descrizione
agentId	N	Stringa	È possibile utilizzare personID come parametro facoltativo nella richiesta se si dispone di un agente specifico da cui si desidera estrarre i dati utilizzando API.
data	S	Data	Data per la quale si richiedono i dati dettagliati sull'aderenza dell'agente nel formato AAAA-MM-GG.
dimensione della pagina	N	Numero	Numero di risultati da restituire. Predefinito = 25 Massimo = 200
numero di pagina	N	Numero	Numero di pagina per i risultati. Predefinito = 1

Campi di risposta

Nome	Descrizione
agentId	L'agente ID.
acdAgentId	ACD identificatore dell'agente. Consente ai provider di abbinare gli agenti tra ACD E i loro archivi.
secondi programmati	Tempo totale in secondi in cui l'agente è programmato per lavorare per la
data selezionata. scheduledInServiceSecondsTempo totale in secondi in cui l'agente è programmato per essere in servizio e disponibile	Per gestire le chiamate per la data corrente
actualInServiceSeconds	Numero di secondi in cui l'agente è stato in servizio.
notInAdherenceSeconds	Numero di secondi in cui l'agente non è stato in
aderenza. scheduleAdherence	Percentuale di aderenza, arrotondata a una cifra
decimale	Percentuale di conformità, arrotondata a una cifra
decimale	Informazioni dettagliate riguardanti l'aderenza
dell'agente. scheduledActivityType	ID del tipo di attività pianificata.
scheduledAcityStartTime	Ora di inizio dell'attività programmata in formato
UTC in AdherenceSeconds	Numero di secondi in cui l'agente è in aderenza.
outOfAdherenceSeconds aderenza.	Numero di secondi durante i quali l'agente non è in
effettivi	Informazioni dettagliate sullo stato effettivo di aderenza dell'agente. **NOTA** Per la data corrente, viene visualizzata una matrice vuota per le attività future programmate.
actualAgentState	Stato di attività effettivo dell'agente.
actualAgentStateStartTime	Ora di inizio effettiva per l'agente, in formato
UTC actualReasonCode dell'agente. Può essere NULL.	Codice di motivazione dell'attività effettiva

Esempio di file JSON

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

```
[
  {
        "agentId": stringa,
        "acdAgentId": stringa, "scheduledSeconds":
        numero, "scheduledInServiceSeconds":
        numero, "actualInServiceSeconds": numero,
        "notInAdherenceSeconds": numero,
        "scheduleAdherence": numero,
        "scheduleConformity": numero, "details":
        [
            {
                "scheduledActivityType":stringa,
                "scheduledActityStartTime":utc,
                "inAdherenceSeconds":numero,
                "outOfAdherenceSeconds":numero
                "effettivi":
                [
                    {
                        "actualAgentState":stringa,
                        "actualAgentStateStartTime":utc,
                        "actualReasonCode":numero,
                        "inAdherenceSeconds":numero,
                        "outOfAdherenceSeconds":numero
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]


    },
    ...
]
```

Agente API

L'agente API consente di recuperare i dati di riepilogo per gli agenti.

NOTA Questo API restituisce solo gli agenti abilitati per la pianificazione.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/scheduling/agent
Metodo	GET
Autorizzazioni	Aggiorna le richieste di messaggistica
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Campi di richiesta

Nome	Richiesto?	Tipo	Descrizione
activeAgentAndActiveUser	N	Booleano	Se impostato su True, restituisce solo gli utenti attivi che sono anche agenti attivi.
agente attivo	N	Booleano	Se impostato su True, restituisce solo gli agenti attivi.
acdId	N	Stringa	Se impostato, restituisce gli agenti associati a questo ACD ID.
agentAssignedException	N	Booleano	Se impostato su True e se anche fullDetail è impostato su True, restituisce gli ID di tutte le eccezioni assegnate all'agente. Se fullDetail è impostato su False, non viene restituito alcun dato.
fullDetail	N	Booleano	Se impostato su True, restituisce tutti i dati dell'agente. Se impostato su False, restituisce ID, nome, cognome e numero dipendente.

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
filtrabile	N	Booleano	Se impostato su True, restituisce informazioni filtrabili sull'agente (agente ID, nome, cognome, numero dipendente, mapping competenze ID, coda di servizio ID e gruppo multiskill ID.

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

> **Nota** I parametri activeAgentAndActiveUser, activeAgent e acdId si escludono a vicenda. Tutte le varianti applicano regole di visualizzazione. Vengono restituiti solo gli agenti visibili al chiamante.

Campi di risposta

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

> **Nota** Il ruolo determina quali campi della tabella è possibile visualizzare. Ad esempio, il campo EmployeeNumber è visualizzabile solo da un utente con il ruolo di amministratore.

Campo	Descrizione
ACD ID	ACD ID associato all'agente.
Attivo	Vero/Falso. Indica se l'agente è attivo.
ID agente	ID dell'agente. Questo campo è utilizzato anche dai turni
dell'agente API. Numero Dipendente	Numero dipendente dell'agente (solo amministratori).
CompanyStartDate MM-GG.	La data in cui l'agente ha iniziato a lavorare presso la società, in formato AAAA- Questo campo è visualizzabile solo dagli amministratori.
RepartoStartDate	Data di inizio dell'agente nel reparto, in formato AAAA-MM-GG (Solo amministratori).
Data di cessazione	Data di cessazione del reparto dell'agente, in formato AAAA-MM-GG (Solo amministratori). Questo campo può essere NULL.
Nome	Nome dell'agente.
Cognome	Cognome dell'agente.

Campo	Descrizione
MainTeam	La squadra principale dell'agente. Questo campo può essere NULL se l'agente non dispone di team.
MultiskillGroupID	ID del MultiSkill Group a cui è associato l'agente.
Sola lettura	Vero/Falso. Indica se l'agente è di sola lettura (solo supervisori, amministratori).
Servizi	Elenco degli ID dei servizi supportati dall'agente.
Impostazioni	Link per accedere alle impostazioni dell'agente, per agente ID.
Mappatura delle competenze	Elenco degli ID delle mappature delle competenze supportate dall'agente.
Team	Elenco degli ID dei team supportati dall'agente.

Esempi di file JSON

Di seguito sono riportati esempi di risposte JSON formattate.

Risposta completa e dettagliata


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

```
                "readOnly":boolean,
                "services":[numero, ...], "impostazioni":
                {
                "$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[numero, ...],
                "squadre":[numero, ...],

        },
        ...
]
```

Risposta dettagliata di base

```
[
        {
                "agentId":numero, "firstName":stringa,
                "lastName":stringa,
                "employeeNumber":stringa

        },
        ...
]
```

Risposta filtrabile

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

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

Agenti pianificati dalla coda di servizio API

Agenti pianificati per coda di servizio API restituisce il numero di agenti pianificati in equivalenti a tempo pieno (FTE) per intervallo per un set di code di servizio. Per i gruppi multiskill, in cui un agente può lavorare part-time in due o più code di servizio, FTE è un decimale. Ad esempio, se l'agente lavora a metà tempo in due gruppi di servizi, viene elencato come 0,5 FTE se è pianificato che l'agente lavori per l'intero intervallo.

> **Nota** Per restituire dati, le code di servizio devono avere la casella di controllo "Non generare previsioni o pianificazioni per questa coda di servizio" deselezionata e le code di servizio devono essere nella visualizzazione principale
> dell'utente che ha inviato l'invio.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Metodo	POST
Autorizzazioni	Pianificare le pianificazioni
Tipo di contenuto	multipart/form-data

> **Nota** I dati restituiti sono limitati in base alle visualizzazioni configurate dell'utente autenticato. Gli utenti non sono in grado di recuperare i dati per le code di servizio che non sono visibili.

Campi di richiesta

Nome	Req?	Descrizione
Intervallo	S	Intervalli di 15 o 30 minuti.
ID coda servizio	N	ID coda servizio per i quali si stanno recuperando le informazioni sul personale. Predefinito = tutte le code di servizio che si è autorizzati a visualizzare

Nome	Req?	Descrizione
Intervallo di date	S	Intervallo di date della richiesta. È possibile richiedere date passate, attuali o future. I dati vengono restituiti da mezzanotte a mezzanotte nel fuso orario del tenant per ogni data.

Campi di risposta

L'output è una matrice di matrici, per coda di servizio e quindi per data. Vengono restituiti 48 o 96 intervalli per ogni data, a seconda che siano richiesti intervalli di 15 minuti o 30 minuti.

Nome	Req?	Descrizione
Coda di servizio ID	S	ID della coda di servizio.
Nome coda servizio	S	Nome della coda di servizio.
Tipo di coda di servizio ID	S	ID del tipo di coda del servizio.
Nome tipo coda servizio	S	Nome del tipo di coda del servizio.
Ora di inizio intervallo	S	Timestamp UNIX per l'ora di inizio dell'intervallo.
Agenti pianificati	S	Numero di agenti pianificati negli ETP, con una cifra decimale. Il numero di agenti dipende dalla porzione di intervallo pianificata da un agente. **ESEMPIO** Se un agente è pianificato per 15 minuti in un intervallo di 30 minuti, l'agente conta come 0,5 agenti.

IEX SmartSync Import MU apre il formato di file

Di seguito è riportato un esempio di formato di file di importazione SmartSync MU (unità di gestione, ovvero una coda di servizio). In questo esempio:

- CT = tipo di contatto (ad esempio in entrata, in uscita, e-mail o chat)
- Aperto = agenti pianificati

```
<?XML version="1.0"?>
<si apre>
        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <data>
                <giorno>17</giorno><mese>5</mese><anno>2005</anno>
            </data>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <data>
                <giorno>17</giorno><mese>5</mese><anno>2005</anno>
            </data>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</si
apre>
```

Esempio di file JSON

Richiedi JSON

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.


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


Risposta JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "date": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "numberOfAgents": 5.0
                }]
        }]
}]
```


Configurazione di un filtro di report

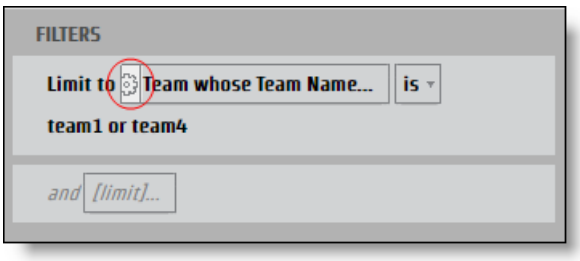
Una delle funzionalità di Bulk Report Data Export API è la possibilità di modificare i filtri di un report quando si chiama API. È possibile configurare i filtri modificando il testo della richiesta POST. Per modificare un filtro utilizzando API, è necessario apportare alcune modifiche al report in Esplora 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.

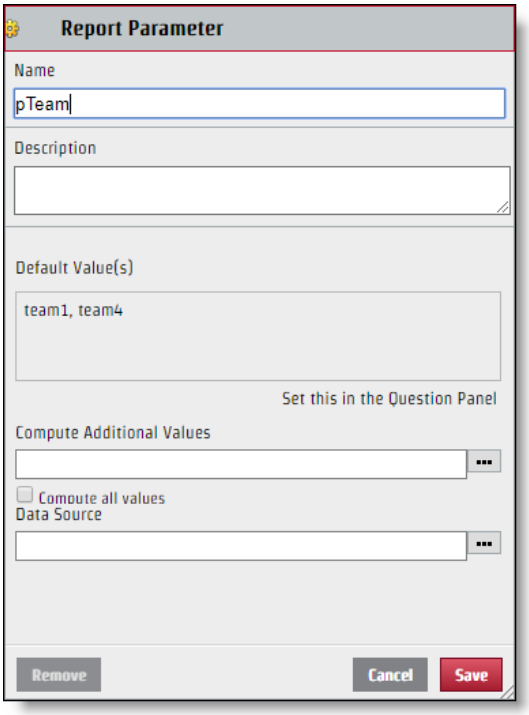
Configurare il parametro

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.

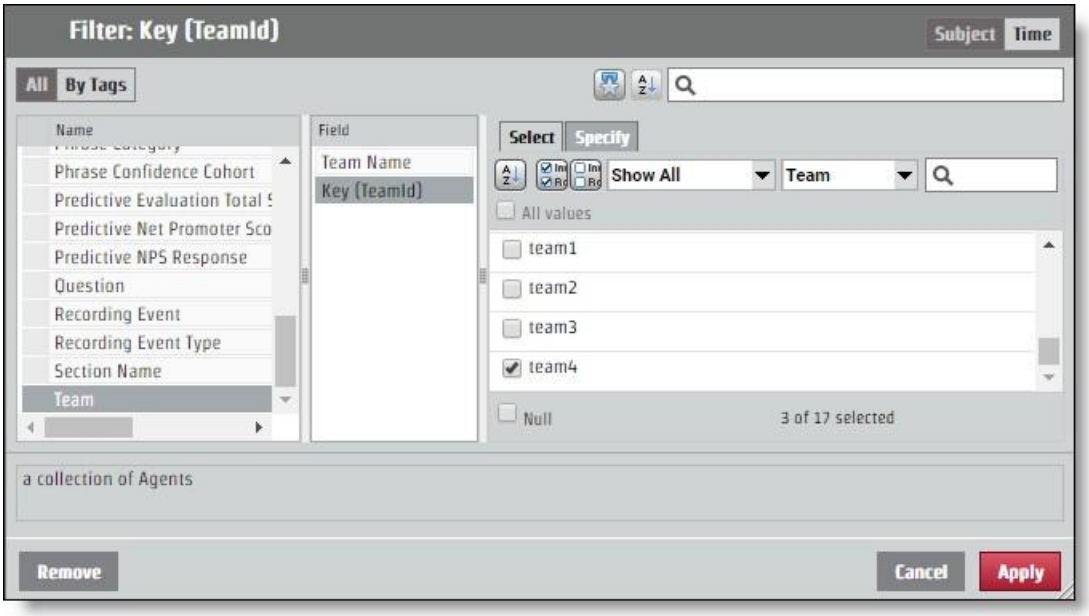


5. Fai clic su **Salva**.

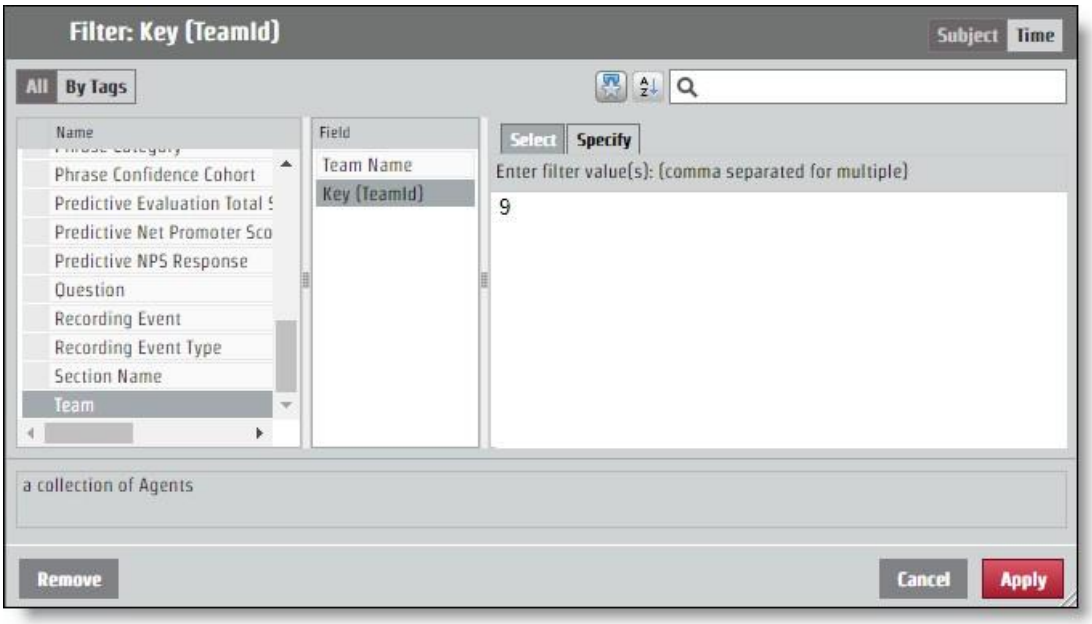
Una volta configurato, il filtro può essere modificato tramite la richiesta API. Sebbene il nome del parametro creato venga utilizzato per il nome della chiave nella coppia di valori della chiave JSON, il valore visualizzato nella sezione Seleziona della finestra di dialogo Filtro non è necessariamente 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. Aprite il **campo Specifica** Tab. Il valore specifico viene visualizzato nel riquadro Valore filtro CSV.



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 hanno uno **Specify** Tab 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. API utilizza l'ora UNIX Epoch, pertanto è necessario convertire qualsiasi data e ora che si desidera utilizzare come parametro per un intervallo.

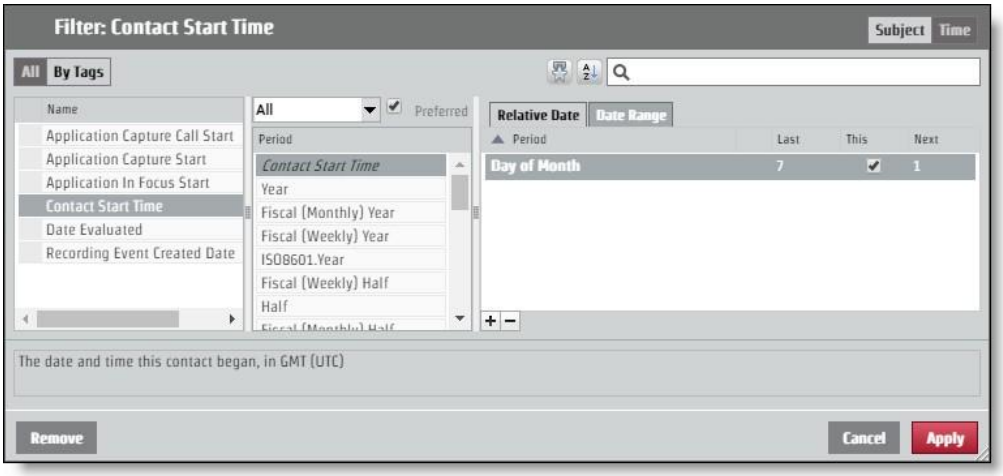
> **PROCEDURA CONSIGLIATA** Un report che non specifica un intervallo finale trascinerà in avanti tutte le informazioni dall'ora di inizio dell'intervallo. Per i report ricorrenti, è possibile utilizzare questa funzione e prendere il tempo dell'ultimo
>
> Nel report, che verrà formattato in tempo UNIX 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}]}}]",
...
```

Autorizza API

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

Nota Timeout della sessione dopo due ore di inattività.

Protocollo GET/URI

URI	/API/rest/autorizza
Metodo	GET

Campi di richiesta

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

Esempi di file JSON

Richiesta

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.

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

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

Risposta

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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

Protocollo POST e URI

URI	/API/rest/autorizza
Metodo	POST

Campi di richiesta

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

Esempi di file JSON

Richiesta

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.

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

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

Risposta

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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

Agenti disponibili in base alla coda di servizio o alla mappatura delle competenze API

L'agente disponibile per coda di servizio o mappatura competenze API restituisce i dettagli delle attività pianificate correnti per tutti gli agenti attualmente pianificati per lavorare in una coda di servizio e il cui tipo di attività è in_service, straordinario o close_service. Gli agenti non pianificati e qualsiasi agente in un'eccezione (pausa, pranzo, eccezione assegnata e così via) al momento della query non restituiranno dati.

Questo API restituisce i dati solo per gli agenti che rientrano nell'ambito del chiamante, visibili all'utente autenticato.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/availableAgents
Metodo	POST, OTTIENI
Parametri POST	Nessuno
Parametri GET	agentId Data in formato aaaa-MM-gg
Autorizzazioni	Pianificare la pianificazione

Campi di richiesta

È necessario richiedere gli ID coda del servizio o gli ID di mappatura delle competenze. Se fornisci un tipo di ID, l'altro può essere vuoto.

Nome	Req?	Descrizione
serviceQueueIds	N	ID coda del servizio per i quali si stanno recuperando le informazioni sull'agente attivo.
skillMappingIds	N	ID di mappatura delle competenze per i quali si stanno recuperando le informazioni sull'agente attivo.

Campi di risposta

Campo	Descrizione
agentId	ID di un agente attualmente pianificato per supportare la coda dei servizi.
agentTimeZone	Fuso orario dell'agente.
Attività pianificata	Attività pianificata dell'agente.
activityType	Il tipo di attività per cui è pianificato l'agente.
activityTypeLabel	Etichetta applicata all'attività pianificata
nell'interfaccia utente. activityDetailName	Nome dettagliato dell'attività pianificata.
serviceQueueIds	ID coda servizio attualmente pianificati per il funzionamento dell'agente. In genere si tratta di una singola coda di servizio ID a meno che l'agente non sia pianificato per lavorare in un gruppo con più competenze.
skillMappingIds	Gli ID di mappatura delle competenze a cui l'agente è attualmente assegnato e Programmato per funzionare.
startTime	Ora di inizio di un'attività pianificata in formato UNIX.
endTime	Ora di fine di un'attività pianificata in formato UNIX.

POST Esempi di file JSON

Richiedi JSON

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

Risposta JSON

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

"agentTimeZone": "America/Chicago" "scheduledActivity":
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In servizio",
"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":
[number,number,number,...], "skillMappingIds":
[number,number,number,...], "startTime": "287579823492000",
"endTime": "45832573458000",

}
}, ...
]

Esempio di file GET JSON

[
{
"date": "2020-01-05",
"dateLabel": "dom, gen 5",
"timeRangeLabel": null,
"firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,
"shiftCrossesMidnight": false,
"scheduledActivities": null
},
{
"date": "2020-01-06",
"dateLabel": "Lun, Jan 6", "timeRangeLabel":
"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":
1578319200000,

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

},]...
]...

Importare contatti in blocco

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

Esistono due API di importazione in blocco:

- 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 l'importazione di contatti in blocco API per importare i contatti in blocco tramite il server dati. Vedere Utilizzo del server dati per l'importazione in blocco dei contatti.

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

Protocollo e URI

Importazione contatti in blocco API

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

Importazione contatti in blocco in tempo reale API (metadati)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

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

Formati supportati

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

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

Campi di richiesta e risposta

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

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

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

= Nessuno

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

Nome	Req?	Descrizione
		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 l'ora di caricamento corrente. Si noti che questo probabilmente si traduce in un'esperienza utente scadente, con molti contatti che hanno lo stesso timestamp. **IMPORTANTE** Se si importano contatti con Excel, è necessario formattare la colonna Ora di inizio in Millisecondi di visualizzazione (consultare la documentazione per l'utente di Excel per ulteriori informazioni). In caso contrario, Excel tronca i millisecondi, generando un tempo falso e impedendo la corretta importazione delle registrazioni. Numero massimo di caratteri = lungo Predefinito = tempo di caricamento corrente **ESEMPIO#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Direzione	N	Utilizzato in CSV e JSON. Direzione della chiamata, in entrata o in uscita. 1 = in uscita 0 = in entrata

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

registrazione. L'estensione

Nome	Req?	Descrizione

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

Nome	Req?	Descrizione
		Numero massimo di caratteri = Lungo

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

CSV esempi di file

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

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

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

Esempio completo

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

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

Breve esempio

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

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

Esempi di file JSON

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

Esempio completo

Di seguito è riportato un esempio di file JSON formattato.

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

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

Breve esempio

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

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

Formato ZIP

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

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

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

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

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

Note

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

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

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

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

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

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

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

Per caricare i contatti in blocco attraverso il server dati:

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

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

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

CONTATTO. EsempioContatti.CSV

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

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

Importazione in blocco dell'organizzazione API

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

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

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

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

Gruppi API Protocollo e URI

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

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

Gruppi API Campi di richiesta e risposta

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

Teams API Protocol e URI

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

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

Team API Campi di richiesta e risposta

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

Persone API Protocollo e URI

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

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

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

Persone API Campi di richiesta e risposta

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

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

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

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

CSV Esempi di file

Gruppi CSV Esempio

```
ID,nome,dataattivata,data disattivata
0,Vendite,01/04/2018,01/01/2019
0,Finanza,01/04/2018,0180182019
```

Teams CSV Esempio

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

Categorie e frasi API

Usa questo API per lavorare con elenchi di categorie e frasi

da. Questi metodi vengono utilizzati per le categorie e le frasi

API:

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

ELIMINA categorie e frasi API

Questo metodo elimina le informazioni sulla categoria e sulla frase.

Protocollo DELETE e URI

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

ESEMPIO

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

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

Il sistema risponde con quanto segue:

{"deleted":1}

GET Categorie e frasi API

Questo metodo recupera informazioni su categorie e frasi.

Protocollo GET e URI

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

Campi di risposta GET

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

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

POST Categoria e frasi API

Questo metodo crea informazioni su categorie e frasi.

POST Protocollo e URI

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

POST Campi di risposta

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

PUT Categorie e frasi API

Questo metodo aggiorna le informazioni sulla categoria e sulla frase.

PUT Protocollo e URI

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

PUT Campi di risposta

Nome	Descrizione
Categorie	Informazioni dettagliate sulle categorie di Analytics.

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

Esempio di file JSON GET/POST/PUT

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

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

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

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

Dispositivo di contatto API

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

Dispositivo di contatto API protocollo e URI

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

Parametri

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

Dispositivo di contatto API Esempi di file JSON

Esempio di file di risposta

```
[{
```

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

Dispositivo di contatto Bulk API

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

Contattare il protocollo API di massa del dispositivo e URI

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

Per ulteriori informazioni, vedere Dispositivo di contatto API .

Contatta il dispositivo BULK API Esempi di file JSON

Esempio di file di risposta


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

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

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

Contatto API

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

Protocollo e URI

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

Campi di richiesta

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

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

Parametro	Descrizione
	Questo parametro può essere visualizzato zero o più volte in una singola query. **ESEMPIO** `contatto?ani=1234&ani=4567` Quando si specificano più valori per un parametro, la query combina questi valori con OR (ovvero, l'esempio precedente cerca i contatti con ani=1234 OR ani=4567). OPZIONALE.
assocCallId	Il contatto associato ID che collega i contatti in base a un cliente esperienza. OPZIONALE.
beginDate	Restituisce solo i record che iniziano a partire dalla data specificata. FORMATO: `AAAA-MM-DD`. Se non viene specificato alcun intervallo e beginDate non viene specificato, il valore predefinito è 60 giorni prima di oggi.
beginTime	Utilizzato con beginDate per restituire i record che iniziano la data e l'ora specificate o successivamente. FORMATO: `HH:MM`.
callId	Un contatto ID da un'integrazione di terze parti. Il valore accettato è stringa. OPZIONALE.
puòValutare	Indica se l'utente può valutare questo contatto. Il valore accettato è vero. True restituisce il contatto, se l'utente è in grado di valutare questo contatto quando ha effettuato l'accesso a Webex WFO. OPZIONALE. Se non si include questo parametro, la query non filtra i contatti. VALORE: Vero, se il contatto può essere valutato dall'utente connesso.
dateEvaluatedEnd	Data di fine dell'intervallo di contatti filtrati valutati. FORMATO: `AAAA-MM-GG`.
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`.
escludere	Restituisce un Uniform Resource Identifier (URI) per il valore specificato. Fare clic sul pulsante URI per visualizzare i dati associati al valore specificato. OPZIONALE. VALORI: ▪ evento: restituisce un URI che punta ai dati dell'evento. ▪ metadati: restituisce un URI che punta ai metadati. ▪ metadata.key1: restituisce un URI che punta all'attributo key1 all'interno dell'oggetto metadati.
espandere	Restituisce tutti i dati associati al valore specificato anziché URI. OPZIONALE. VALORI: ▪ evento: espande tutti gli eventi per includere tutti i dati degli eventi, non solo URI. ▪ metadati: espande tutti i metadati, non solo URI. ▪ metadata.key1: espande solo l'attributo key1 all'interno dell'oggetto metadati.
firstName	Nome dell'agente. I valori accettati sono stringhe con un numero qualsiasi di caratteri jolly asterisco (*) o punto interrogativo (?). OPZIONALE.
gruppo	ID di un gruppo. Il valore accettato è il numero intero ID. OPZIONALE.
hasRecording VALORI:	Restituisce solo i contatti associati a una registrazione. OPZIONALE. ▪ true ▪ false

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

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

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

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

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

Esecuzione di una ricerca combinata

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

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

Esecuzione di una ricerca utilizzando una chiave di metadati

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

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

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

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

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

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

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

Esecuzione di una ricerca di eventi di silenzio

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

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

Esempio di file JSON


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

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

Esempio di file JSON parametro searchStats = true

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

Contatta Basic Search API

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

Protocollo e URI

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

Campi di richiesta

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

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

Campi di risposta

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

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

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

Esempio di file JSON

Di seguito sono riportati esempi di una risposta JSON formattata.


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

Monitoraggio dei contatti API

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

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

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

PROTOCOLLO E URI

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

CAMPI DI RISPOSTA

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

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

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

ESEMPIO DI RISPOSTA JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

Ricerca di metadati personalizzati API

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

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

PROTOCOLLO E URI

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

CAMPI DI RICHIESTA

Nome	Obbligatorio?	Tipo	Descrizione
metadataKey	S	Stringa	La chiave di metadati utilizzata per il ricerca.
metadataValue	S	Stringa	Il valore dei metadati per il quale si stanno cercando.
limite	N	Numero	Il numero massimo di contatti Documenti d'identità da restituire. Per impostazione predefinita, questo è 1,000. Il valore massimo è 100,000.
offset	N	Numero	Un valore per cercare gli ID dei contatti che sono inferiori all'offset. Questo il campo viene utilizzato per la paginazione come gli ID dei contatti restituiti vengono ordinati in

Nome	Obbligatorio?	Tipo	Descrizione
			ordine decrescente. Vedere Risposta Campi per i dettagli.

CAMPI DI RISPOSTA

Campo	Descrizione
impaginazione	Un JSON per la paginazione. Questo campo contiene i seguenti sotto-campi: ▪ successivo: il API da chiamare per ottenere il prossimo batch di dati è se ce n'è di più. Se non ci sono altri dati, questa stringa è vuota. ▪ totale: il numero di ID contatto che corrispondono alla coppia chiave/valore dei metadati cercati.
dati	Un elenco JSON di ID contatto.

ESEMPIO DI RISPOSTA JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


```
{
   "paginazione": {
      "successivo":
"registrazione/metadati/contatto?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
      "totale": 200
   },
   "dati": [
      {
         "ID": 376909
      },
      {
         "ID": 376908
      },
      {
         "ID": 376907
      },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

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 contenuto	multipart/form-data

Campi di risposta

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

Nome	Descrizione
aggiornatoTz	Fuso orario in cui è stato aggiornato il modulo di valutazione.
status	Stato del modulo di valutazione.
modulo predefinito	Indica se il modulo di valutazione mostra i valori di risposta
predefiniti. approvalRequired	Indica se le modifiche al modulo di valutazione devono essere
approvate. bandRanges modulo di valutazione.	Informazioni dettagliate riguardanti gli intervalli di banda del
banda	Numero di banda del modulo di valutazione.
inizio	Inizio della fascia del modulo di valutazione.
FINE	Fine della fascia di valutazione.
Tipo di punteggio	Informazioni dettagliate sul punteggio del modulo di valutazione.
id	Punteggio ID.
name	Nome del tipo di punteggio. **ESEMPIO** Percentuale
sezioni	Informazioni dettagliate sulle sezioni del modulo di valutazione.
id	Sezione del modulo di valutazione ID.
name	Nome della sezione del modulo di valutazione.
ordine	Ordine in cui la sezione appare nel modulo di valutazione.
peso	Fattore di ponderazione della sezione del modulo di valutazione.
Colore di inizio	Colore iniziale della sezione del modulo di valutazione.
endColor	Colore finale della sezione del modulo di valutazione.
domande	Informazioni dettagliate relative alla domanda del modulo di valutazione.
id	Domanda ID.
testo	Testo della domanda.

Nome	Descrizione
ordine	Ordine in cui la domanda appare nella sezione.
peso	Peso attribuito alla domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
opzioni	Informazioni dettagliate sulle opzioni delle domande.
id	Opzione ID
tipo	Tipo di domanda. **ESEMPIO** KPI e additivo
etichetta	Indica se viene visualizzata l'etichetta della domanda.
èPredefinito	Indica se questa è una domanda predefinita.
kpiPriority	Indica se questa è una domanda prioritaria per determinare il punteggio KPI.
ordine	Ordine in cui appare la domanda.
punti	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,
                "descrizione": stringa, "creatore":
                stringa,
                "creato": millisecondi di epoca,
                "manualWeighting": booleano,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "aggiornato": 1489634636917,
```

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

```
                    "ordine": 0,
                    "peso": 0,5,
                    "descrizione": "",
                    "opzioni": [{
                              "ID": 1,
                              "tipo": "KPI",
                              "etichetta": "Y",
                              "isDefault": vero,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordine": 0,
                              "punti": 100
                         }, {
                              "ID": 2,
                              "tipo": "ADDITIVO",
                              "etichetta": "N", "isDefault":
                              falso, "kpiPriority": 0,
                              "ordine": 1,
                              "punti": 0

                         }, {      "ID": 3,
                              "tipo": "NON APPLICABILE",
                              "label": "N\/D", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordine": 2,
                              "punti": 0



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

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

Modulo di valutazione ID API

Utilizzare questo API per richiedere informazioni riguardanti uno specifico modulo di valutazione QM.

Protocollo e URI

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

Campi di risposta

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

Nome	Descrizione
aggiornatoTz	Fuso orario in cui è stato aggiornato il modulo di valutazione.
status	Stato del modulo di valutazione.
modulo predefinito	Indica se il modulo di valutazione mostra i valori di risposta
predefiniti. approvalRequired	Indica se le modifiche al modulo di valutazione devono essere
approvate. bandRanges modulo di valutazione.	Informazioni dettagliate riguardanti gli intervalli di banda del
banda	Numero di banda del modulo di valutazione.
inizio	Inizio della fascia del modulo di valutazione.
FINE	Fine della fascia di valutazione.
Tipo di punteggio	Informazioni dettagliate sul punteggio del modulo di valutazione.
id	Punteggio ID.
name	Nome del tipo di punteggio. **ESEMPIO** Percentuale
sezioni	Informazioni dettagliate sulle sezioni del modulo di valutazione.
id	Sezione del modulo di valutazione ID.
name	Nome della sezione del modulo di valutazione.
ordine	Ordine in cui la sezione appare nel modulo di valutazione.
peso	Fattore di ponderazione della sezione del modulo di valutazione.
Colore di inizio	Colore iniziale della sezione del modulo di valutazione.
endColor	Colore finale della sezione del modulo di valutazione.
domande	Informazioni dettagliate relative alla domanda del modulo di valutazione.
id	Domanda ID.
testo	Testo della domanda.

Nome	Descrizione
ordine	Ordine in cui la domanda appare nella sezione.
peso	Peso attribuito alla domanda.
descrizione	Descrizione della domanda.
opzioni	Informazioni dettagliate sulle opzioni delle domande.
id	Opzione ID
tipo	Tipo di domanda. **ESEMPIO** KPI e additivo
etichetta	Indica se viene visualizzata l'etichetta della domanda.
èPredefinito	Indica se questa è una domanda predefinita.
kpiPriority	Indica se questa è una domanda prioritaria per determinare il punteggio KPI.
ordine	Ordine in cui appare la domanda.
punti	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,
                "descrizione": stringa, "creatore":
                stringa,
                "creato": millisecondi di epoca,
                "manualWeighting": booleano,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "aggiornato": 1489634636917,
```

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

"ordine": 0,
"peso": 0,5,
"descrizione": "",
"opzioni": [{
"ID": 1,
"tipo": "KPI",
"etichetta": "Y",
"isDefault": vero,
"kpiPriority": 0,
"ordine": 0,
"punti": 100
}, {
"ID": 2,
"tipo": "ADDITIVO",
"etichetta": "N", "isDefault":
falso, "kpiPriority": 0,
"ordine": 1,
"punti": 0

}, { "ID": 3,
"tipo": "NON APPLICABILE",
"label": "N\/D", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"ordine": 2,
"punti": 0

}
]
},
....
]

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

API di tipo eccezione

Le API delle eccezioni consentono agli agenti di utilizzare un'interfaccia IVR o di terze parti per modificare i propri programmi quando si dichiarano malati e consentono agli utenti con autorizzazione di amministratore di recuperare un elenco di tipi di eccezioni.

Tipi di eccezione GET API

I tipi di eccezione GET API restituiscono un elenco di tipi di eccezione utilizzati dalla richiesta di eccezione di terze parti API.

Tipi di eccezione GET API Protocollo e URI

GET ID tipo eccezione API:

URI	/API/rest/scheduling/genericException
Metodo	GET
Autorizzazioni	Somministrare WFM Limitato agli agenti nell'ambito
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Tipi di eccezione GET API Campi di richiesta

Gli ID del tipo di eccezione GET API includono i seguenti campi:

Nome	Richiesto?	Tipo	Descrizione
id	S	Numero intero	ID del tipo di eccezione.
nome	S	Stringa	Data di programmazione dell'eccezione.
ID eccezione	S	Numero intero	Tipo di eccezione ID. IL **ID** il campo (sopra) verrà passato al sistema per specificare l'eccezione.

Tipi di eccezione GET API Esempio di file JSON

Questo è un esempio della risposta JSON GET genericException per il recupero degli ID dei tipi di eccezione:

[{

ID: 2, [*ID del tipo di eccezione, che un agente seleziona quando invia una richiesta di eccezione*]

nome: "Tipo di vacanza", [*nome del tipo di eccezione*]

eccezioneId: 1 [*ID dell'eccezione impostata come "Eccezione predefinita" di questo tipo di eccezione (l'eccezione del flusso di lavoro predefinita utilizzata per questo tipo di eccezione)*]

}, {

ID: 4,

nome: "Tipo di eccezione", exceptionId: 2

}

]

POST Richieste di eccezione di terze parti API

I tipi di eccezione POST API consentono al chiamante di inviare richieste di eccezione per conto di un agente.

POST Richieste di eccezione di terze parti API Protocollo e URI

POST Richiesta di eccezione di terze parti API:

URI	/API/rest/scheduling/changeRequest/eccezione
Metodo	POST
Autorizzazioni	Somministrare WFM Limitato agli agenti nell'ambito
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Le richieste effettuate con la richiesta di eccezione di terze parti API saranno identiche alle richieste effettuate dagli agenti in Webex WFO; alla richiesta viene applicato il flusso di lavoro della richiesta dell'agente.

POST Richieste di eccezione di terze parti API Campi di richiesta

La richiesta di eccezione di terze parti POST API include i seguenti campi:

Nome	Richiesto?	Tipo	Descrizione
agentId	S	Numero intero	ID dell'agente che richiede l'eccezione. Il campo è richiesto se la richiesta viene creata per conto di un agente. In caso contrario, l'attributo viene ignorato e il ID deriva dall'utente attualmente autenticato.
eccezione generica	S	Numero intero	Tipo di eccezione ID.
startTimeEpoch	S	Lungo	Obbligatorio se entireDay è true o false. Questo è il ora di inizio dell'evento in millisecondi, dall'epoca data. Se entireDay è vero l'attributo viene utilizzato per determinare la data di eccezione. **NOTA** Nel caso in cui entireDay sia vero, questo dovrebbe essere il valore dell'epoca di mezzanotte Nel giorno richiesto nel fuso orario di visualizzazione dell'agente.
endTimeEpoch	S	Lungo	Obbligatorio solo se entireDay è falso, altrimenti l'attributo viene ignorato. Questo è il momento in cui l'evento è terminato, in millisecondi, a partire dalla data dell'epoca.
intero giorno	S	Booliano	Specifica se l'eccezione vale per l'intera giornata. I valori validi sono TRUE o FALSE, senza virgolette.
commento	N	Stringa	Commento inviato dall'utente insieme alla richiesta. **NOTA** API aggiunge questo commento alla richiesta: Questa richiesta è stata richiesta da *utente autenticato* > per conto dell'agente, *nome dell'agente* >. Questo commento appare solo se il IVR tramite il quale viene inviata la richiesta non fornisce un commento proprio.

POST Richieste di eccezioni di terze parti API Esempi di file JSON

Ecco un esempio del file JSON per una richiesta POST di un giorno intero:


```
{
        "agentId" : 16,
        "eccezione generica": 4,
        "startTimeEpoch": 1485939600000, //GMT: mercoledì 01 febbraio 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null, "entireDay"
        : true, "comment" : ""
}
```


Ecco un esempio del file JSON per una richiesta POST di una giornata parziale:


```
{
        "agentId" : 16,
        "eccezione generica": 1,
        "startTimeEpoch": 1485939600000, //GMT: mercoledì 1 febbraio 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: mercoledì 1 febbraio 2017 09:15:00 GMT
        "entireDay" : false,
        "comment" : ""
}
```

Esporta API

Questo API espone endpoint di tipo REST per eseguire esportazioni. Consente di recuperare dati dai modelli back-end in formato CSV.

Protocollo e URI

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

Campi di richiesta

Campo	Richiesto?	Tipo	Descrizione
acdId	N	Stringa	Se impostato, restituisce gli agenti associati a questo ACD ID.
Informazioni di base	N	Booleano	Se impostato su True, restituisce solo le informazioni di base dell'agente, tra cui ID, nome, cognome e numero di matricola del dipendente.

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

NOTA Tutte le varianti applicano 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 sottostante.

Campo	Descrizione
ID utente	ID dell'utente in Webex WFO.
E-mail	L'indirizzo email dell'utente.
Nome	Il nome dell'utente.
Cognome	Il cognome dell'utente.
Visualizza fuso orario	Fuso orario di visualizzazione dell'utente.
Login	Il login dell'utente è ID.
Dipendente ID	Il dipendente dell'utente ID.
Team	Il team assegnato
all'utente. È solo riconciliazione	
Attivato	La data in cui l'utente è stato attivato.
Disattivato	La data in cui l'utente è stato disattivato.
Impostazioni internazionali	La lingua utilizzata dall'utente.
Ruoli	I ruoli assegnati all'utente.
Ambito completo	Se impostato su TRUE, l'utente ha accesso a tutti i gruppi, team e utenti. Se impostato su FALSE, l'ambito dell'utente è quello configurato nei campi Team di ambito e Gruppi di ambito.
Gruppi di ambito	I gruppi nell'ambito dell'utente.
Squadre di ambito	I team nell'ambito dell'utente.
QM Visualizzazioni	Le visualizzazioni assegnate all'utente in QM.
ACD ID	ID dell'utente all'interno di ACD.
ACD Server ID	ID del ACD che è la fonte dei dati per l'utente. Abilita la
pianificazione	Indica se l'utente può essere pianificato. Vero/Falso.

Campo	Descrizione
Viste	Le visualizzazioni assegnate all'utente in WFM.
Vista principale	La vista principale dell'utente in WFM.
Mappature delle competenze	Le mappature delle competenze assegnate a
questo utente. Data di inizio dell'azienda	Data in cui l'utente ha iniziato a
lavorare per l'azienda. Data di inizio del dipartimento	Data di inizio del
rapporto di lavoro dell'utente con il dipartimento. Rango	Il grado
dell'utente all'interno del contact center.	
Data di chiusura dell'azienda	La data in cui l'utente ha lasciato l'azienda.
Profilo delle condizioni di lavoro	Il profilo delle condizioni di lavoro assegnato
a questo utente. Profilo di rilascio del programma	Il profilo di rilascio
programmato assegnato a questo utente. Fuso orario di pianificazione	Fuso
orario utilizzato per pianificare l'agente.	
Max Staffing Group	Il gruppo di personale massimo a cui è assegnato l'utente.

I campi per i gruppi sono definiti nella tabella sottostante.

Campo	Descrizione
ID gruppo	ID del gruppo in ACD.
Nome	Il nome del gruppo.
Data di attivazione	La data in cui il gruppo è stato attivato.
Data di disattivazione	La data in cui il gruppo è stato disattivato.

I campi per i team sono definiti nella tabella sottostante.

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

Campo	Descrizione
Data di attivazione	La data in cui il gruppo è stato attivato.
Data di disattivazione	La data in cui il gruppo è stato disattivato.
Gruppo genitore ID	Il gruppo a cui appartiene la squadra.
Raccolta di produttività	(Falso/Vero) Indica se le statistiche della squadra devono essere incluse quando Il servizio di acquisizione compila statistiche sulla produttività.

Esempio di output del file CSV

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

Team ID, Nome, Data di attivazione, Data di

disattivazione 3, Team esportato 1, 17/08/2016,

31/12/2999

5,Squadra esportata 2,17/08/2020,31/12/2999

Importazione di testo generico API

L'importazione di testo generico API offre la possibilità di importare dati da una fonte basata su testo.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Metodo	POST, PUT
Autorizzazioni	Amministratore inquilino
Tipo di contenuto	JSON

Campi di richiesta JSON

Il file JSON include i campi definiti nella tabella seguente.

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

Campo	Sottocampo	Richiesto?	Descrizione
registrazioni	ricevitore	N	Un elenco di stringhe che designano i destinatari. Delimitato da barre verticali.
registrazioni	mittente	N	Una stringa che designa il mittente. Non è necessario che sia un indirizzo email.
registrazioni		S	Una serie di record, uno per ogni contatto da importare.
registrazioni	id	N	Un identificatore proveniente dalla fonte associata al contatto. Questo non è il CCR ID. Il contatto non verrà importato se ID è già stato utilizzato per un contatto precedente.
registrazioni	metadati	N	Tutti i metadati associati al contatto. I nomi devono corrispondere ai campi dei metadati definiti.

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

Esempio di file JSON


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

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

Importazione di testo generico con più file API

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

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

Protocollo e URI

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

Campi di richiesta

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

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

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

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

Formati supportati

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

File	Formati supportati
Dati di contatto: contiene	CSV, JSON

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

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

I file IMPORTANT CSV e 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 Batch CSV

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, ID email,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, il mio account, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,chiudi il mio account, accNum=676,ref1,2 chat,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, domanda di fatturazione, accNum=900,,

Esempio di file ZIP

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

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

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

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Esempio di file JSON

Corpo JSON


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

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

Contenuti

email1.txt

Questo è il corpo dell'email.

GIS API

Il GIS API viene utilizzato per importare i dati storici nel database Webex WFO a intervalli

specificati. Webex WFO utilizza questi dati per generare report e statistiche.

Il GIS API invia due file di importazione ACD a Webex WFO:

- File agente
- File di servizio

Per ulteriori informazioni su GIS API, fare riferimento alla *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

NOTA Fare riferimento a Real-Time Data Capture API per importare informazioni sullo stato dell'agente in tempo reale.

Protocollo e URI

URI	/API/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parametri	acdServerId - Il ID del server ACD
Metodo	POST
Autorizzazioni	Importazione in blocco degli utenti del servizio
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Esempi

Per informazioni dettagliate sui file dell'agente e del servizio, incluse intestazioni, colonne, descrizioni delle colonne, fare riferimento al

Webex WFO Guida di riferimento per l'importazione dei dati.

> **Nota** I nomi dei file AgentProductivity.AGENT e ServiceHistorical.SERVICE devono corrispondere esattamente.

File agente

Il nome del file dell'agente è nel seguente formato:

<data/ora><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Di seguito è riportato un esempio di file agente.

Nome file: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **ESEMPIO** DI DATA DELL'AGENTE: 2019-04-25 INTERVALLO: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Dove nell'esempio precedente,

- <DATA DELL'AGENTE: 2019-04-25 INTERVALLO: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — è il file Intestazione nel formato AGENT DATE: <date> INTERVALLO: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds> — sono Colonne obbligatorie e facoltative.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — sono linee dati in cui ogni riga di dati corrisponde a un elemento di dati all'interno del file.

Di seguito sono riportate le colonne obbligatorie e facoltative per i file dell'agente GIS:

A colonne	Tipo di dati	Descrizione
Colonne agente obbligatorie		
acdAgentId	corda	ID dell'agente nel ACD.
acdServiceId	positivo lungo	ID della coda di servizio in ACD. Può essere alfanumerico.
contattiGestito	doppia non negativa	Numero di contatti per la coda dei servizi gestiti dall'agente durante il periodo. Per le chat, questo include le chat che hanno

A	Tipo di	Descrizione
		sono state eliminate e le chat che sono state risolte.
totalTalkSeconds	doppia non negativa	Tempo di conversazione totale sui contatti per la coda del servizio gestita dall'agente durante il periodo. Il tempo di conversazione di un contatto può iniziare nel periodo precedente; Viene conteggiato l'intero tempo di conversazione.
totalHoldSeconds	doppia non negativa	Tempo di attesa totale dei contatti per la coda del servizio gestita dall'agente durante il periodo. Il tempo di attesa di un contatto può iniziare nel periodo precedente; Viene conteggiato l'intero tempo di attesa. Questa colonna non è applicabile alle chat. Immettere zero per questa colonna.
totalAfterContactWork Secondi	non negativo doppio	Il tempo totale di lavoro post-contatto su Contatti per la coda del servizio gestita dall'agente durante il periodo. Il tempo post-contatto di un contatto può iniziare nel periodo precedente; Viene conteggiato l'intero tempo dopo il contatto.
totalPeriodHandleTime Secondi	non negativo doppio	Il tempo totale impiegato dall'agente nella gestione Contatti (conversazione, attesa, lavoro) per la coda del servizio che si è verificata entro i limiti del periodo. Questa metrica (A) è differenziata dalla somma di totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) in quanto non include il tempo che supera il limite del periodo.

A	Tipo di	Descrizione
		ESEMPIO Se l'agente risponde a una chiamata alle 09:29 e la chiamata Termina alle 9:33 senza lavoro post-contatto, e se il ACD considera la chiamata da gestire durante il periodo 09:30–10:00, allora la chiamata contribuisce con 4 minuti a B (09:29–09:33) ma solo 3 minuti ad A (09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	doppia non negativa	Il tempo totale di pronti/attesa per l'agente durante il periodo, in tutte le code di servizio in questo ACD. Una coda di servizio non interattiva, come la chat, può essere pronta mentre l'agente risponde alle chat purché l'agente non gestisca il numero massimo di chat.
totalUnproratedNotReady BusySeconds	non negativo doppio	Il tempo totale Non pronto/occupato per il agente durante il periodo, in tutte le code di servizio (senza contare il tempo durante la gestione di un contatto o segnalato come Pronto/In attesa su un'altra coda di servizio) in questo ACD.
totalUnproratedInSession Secondi	non negativo doppio	Il tempo totale nella sessione (tempo di accesso) per l'agente durante il periodo, in tutte le code di servizio in questo ACD.
Colonne agente facoltative		
periodoInizio	Timestamp	Un timestamp che rappresenta l'inizio del periodo di intervallo. Se incluso, questo campo deve fare riferimento allo stesso momento (anche se non

A	Tipo di	Descrizione
		necessariamente espresso nello stesso fuso orario) dell'ora di inizio del periodo nel nome del file e nell'intestazione del file. Se non corrisponde, si verifica un errore.
contattiTrasferitoFuori	doppia non negativa	Il numero di contatti trasferiti dall'agente durante il periodo. Valore predefinito = 0.
contattiTrasferitoIn	doppia non negativa	Il numero di contatti trasferiti all'agente durante il periodo. Questo campo è riservato per uso futuro. Attualmente il valore viene ignorato.
contattiEsternoIn	doppia non negativa	Il numero di contatti esterni in entrata con tale agente durante il periodo. Valore predefinito = 0. Questa colonna non è applicabile alle chat. Immettere zero per questa colonna.
contattiEsternoFuori	doppia non negativa	Il numero di contatti esterni in uscita dall'agente durante il periodo. Valore predefinito = 0. Questa colonna non è applicabile alle chat. Immettere zero per questa colonna.
totalReservedSeconds	doppia non negativa	Tempo totale riservato per i contatti per la coda del servizio per l'agente durante il periodo. Se diverso da zero, il tempo prenotato non viene conteggiato come Tempo pronto/in attesa. Predefinito = 0. Questa colonna non è applicabile alle chat. Immettere zero per questa colonna.

A	Tipo di	Descrizione
totalProratedReadyWaiting sSeconds	doppia non negativa	Tempo totale di pronti/attesa ripartito proporzionalmente per la coda agente e servizio. Se sommato in tutte le code di servizio in questo ACD, deve essere uguale al campo obbligatorio totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Se i valori ripartiti proporzionalmente vengono omessi o impostati su zero, il server dati divide equamente i valori non proporzionali tra le code di servizio in questo ACD per le quali l'agente dispone di dati sulla produttività della coda agente-servizio durante il periodo. Se vengono specificati valori proporzionali e sommati ai valori non proporzionali, i valori proporzionali vengono utilizzati per la combinazione coda agente-servizio. Se i valori proporzionali sono specificati e non si sommano ai valori non proporzionali, per ogni voce della coda agente-servizio, il server dati ricalcola il valore ripartito proporzionalmente come valore non proporzionale ponderato per il valore proporzionale specificato diviso per la somma dei valori ripartiti proporzionalmente specificati per tutte le code dei servizi in questo ACD per le quali l'agente dispone dei dati della coda agente-servizio nel periodo. Ciò risulta particolarmente utile per gli ACD che assegnano il tempo di pronte/attesa a un agente per una coda di servizio e il tempo di non pronti/di occupato per altre code di servizio. È

A	Tipo di	Descrizione
importante che non ripartito	proporzio nalmente	e ripartito proporzionalmente Non

A	Tipo di	Descrizione
		Gli orari di pronte/occupato non includono i momenti in cui l'agente accumula pronti/in attesa o altro tempo per altre code di servizio. Per gli ACD che segnalano il tempo non pronto/occupato per le code di servizio quando l'agente gestisce le chiamate o il tempo pronto/di attesa in un'altra coda di servizio, è importante rimuovere tutto il tempo duplicato e segnalare il tempo non pronto/occupato solo quando un agente non è pronto/occupato in tutte le code del servizio contemporaneamente. Per questo tipo di ACD, il tempo totale di pronte/attesa non proporzionale è la somma del tempo di pronti/attesa di ogni coda di servizio e il tempo totale non pronto/occupato non proporzionale viene calcolato dal tempo totale in sessione (accesso) meno il tempo totale in servizio (conversazione, attesa, dopo il lavoro, pronto/attesa e riservato). Una coda di servizio non interattiva, come la chat, può essere pronta mentre l'agente risponde alle chat purché l'agente non gestisca il numero massimo di chat.
totalProratedNotReady BusySeconds	doppia non negativa	Il tempo totale ripartito proporzionalmente Non pronto/occupato per la coda agente e servizio. Se sommato in tutte le code di servizio in questo ACD, questo è uguale al campo obbligatorio totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Per una spiegazione dettagliata di questo valore, vedere la descrizione del campo totalProratedReadyWaitingSeconds.

A	Tipo di	Descrizione
contattiRisposta	Doppia non negativa	Numero di contatti per la coda del servizio a cui l'agente ha risposto durante il periodo. La differenza tra questo campo e il campo obbligatorio contactsHandled dipende dall'implementatore. Il campo contactsHandled viene utilizzato per cose come il calcolo dei tempi medi di gestione, mentre contactsAnswered viene utilizzato per il calcolo average speed of answer. Alcuni ACD fanno una distinzione tra i due campi. Ad esempio, in alcuni ACD un contatto gestito è un contatto che termina durante l'intervallo di segnalazione, mentre un contatto a cui si risponde è un contatto a cui si risponde durante l'intervallo di segnalazione. Questo campo è riservato per uso futuro. Attualmente il valore viene ignorato.
totalAnswerDelaySeconds	Doppia non negativa	Il ritardo totale nella risposta ai contatti per la coda del servizio per i contatti a cui l'agente ha risposto durante il periodo. Questo campo è riservato per uso futuro. Attualmente il valore viene ignorato.

File di servizio

Il nome del file del servizio è nel seguente formato:

<data/ora><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Di seguito è riportato un esempio di file di servizio.

Nome file: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

DATA SERVIZIO ESEMPIO : 2019-04-25 INTERVALLO: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contattiGestiti, contattiOfferti, contattiRisposta, contattiAbbandonato, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Dove nell'esempio precedente,

- <DATA DI SERVIZIO: 2019-04-25 INTERVALLO: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — è il file Intestazione nel formato AGENT DATE: <date> INTERVALLO: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> — sono obbligatori e Colonne facoltative.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — sono linee dati in cui ogni riga di dati corrisponde a un elemento di dati all'interno del file.

Colonne

Di seguito sono riportate le colonne obbligatorie e facoltative per i file del servizio GIS:

A colonne	Tipo di dati	Descrizione
Colonne di servizio obbligatorie		
acdServiceId	positivo lungo	ID della coda di servizio nel ACD. Può essere alfanumerico.
contattiOfferto	doppia non negativa	Numero di contatti per la coda dei servizi offerti agli agenti durante il periodo.
contattiGestito	doppia non negativa	Numero di contatti per la coda dei servizi gestiti dagli agenti durante il periodo.
contattiRisposta	doppia non negativa	Numero di contatti per la coda del servizio a cui gli agenti hanno risposto durante il periodo. La differenza tra questo campo e il campo obbligatorio contactsHandled dipende dall'implementatore. Il campo contactsHandled viene utilizzato per operazioni quali come previsione del numero di contatti e calcolo

A	Tipo di	Descrizione
		tempi medi di gestione, mentre contactsAnswered è Utilizzato per il calcolo average speed of answer. Alcuni ACD fanno una distinzione tra i due Campi; ad esempio, in alcuni ACD un gestito Il contatto è un contatto che termina durante la segnalazione intervallo, mentre un contatto con risposta è un contatto Questa risposta viene data durante l'intervallo di segnalazione.
contattiAbbandonato	non negativo doppio	Numero di contatti per la coda del servizio abbandonato durante il periodo.
totalTalkSeconds	non negativo doppio	Il tempo totale di conversazione sui contatti per il servizio coda gestita dagli agenti durante il periodo.
totalHoldSeconds	non negativo doppio	Tempo di attesa totale sui contatti per il servizio coda gestita dagli agenti durante il periodo. Questa colonna non è applicabile alle chat. Inserisci zero per questa rubrica.
totalAfterContactWorkSeconds	non negativo doppio	Il totale del tempo di lavoro dopo il contatto sui contatti per La coda dei servizi gestita dagli agenti durante il periodo.
totalAnswerDelaySeconds	non negativo doppio	Il ritardo totale nella risposta ai contatti per il Servizio per i contatti a cui gli agenti hanno risposto durante il periodo. Questa colonna non è applicabile alle chat. Inserisci zero per questa rubrica.
serviceLevelPercent	non negativo doppia ≤100	Il ritardo totale nella risposta ai contatti per il servizio per i contatti gli agenti hanno risposto durante il periodo.
Colonne di servizio facoltative		
periodoInizio	Timestamp	Un timestamp che rappresenta l'inizio dell'intervallo

A colonne	Tipo di dati	Descrizione
		periodo. Se incluso, questo campo deve fare riferimento allo stesso punto nel tempo (anche se non necessariamente espresso nello stesso fuso orario) dell'ora di inizio del periodo nel nome del file e nell'intestazione del file. Se non corrisponde, si verifica un errore.
contattiBloccato	doppia non negativa	Numero di contatti bloccati per la coda del servizio durante il periodo. Valore predefinito = 0.
serviceLevelSeconds	Doppia positiva	Soglia del livello di servizio in secondi per la coda del servizio durante il periodo. Questo campo è riservato per uso futuro. Attualmente il valore viene ignorato.
contattiInQueue	doppia non negativa	Numero massimo di contatti in coda per l'intervallo. Utilizzato solo con code non interattive. Per le code interattive, questo valore sarà sempre zero, indipendentemente dal valore immesso in questa colonna.

Importa API

Questo 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 importare dati da file CSV in tali modelli back-end.

Protocollo di importazione GET e URI

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

Campi di richiesta di importazione GET

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

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

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

Campi di risposta all'importazione GET

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

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

Esempio di file JSON GET Import

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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

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


POST Protocollo di importazione e URI

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

Importa campi di risposta POST

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

Campo	Descrizione
tenantId	Tenant ID per i campi multivalore.

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

POST Esempio di file JSON di importazione

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

Formato JSON

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

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

POST Formato di risposta al successo

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

API delle preferenze di importazione

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

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

Crea preferenza di importazione API

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

Creare il protocollo delle preferenze di importazione e URI

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

Crea campi di richiesta preferenze di importazione

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

Esempio di file JSON per creare preferenze di importazione

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.

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

Crea risposta del sistema delle preferenze di importazione

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

Elimina preferenza di importazione API

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

Elimina Import Preference Protocol e URI

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

Elimina risposta del sistema delle preferenze di importazione

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

Preferenze di importazione API

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

Protocollo Preferenze di importazione e URI

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

Campi di risposta Importa preferenze

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

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

Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

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

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

Risposta del sistema

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

Preferenze di importazione per ID API

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

Importa le preferenze per protocollo ID e URI

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

Importa le preferenze in base ai campi di risposta ID

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

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

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

Esempio di file Import Preferences by ID JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

Risposta del sistema

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

Aggiorna preferenza importazione API

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

Aggiorna Import Preference Protocol e URI

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

Aggiorna campi di risposta delle preferenze di importazione

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

Esempio di file JSON Update Import Preference

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.

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

```
}
```

Aggiorna risposta del sistema delle preferenze di importazione

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

Lista di inclusione/esclusione API

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

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

Elenco inclusione/esclusione GET API

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

GET Inclusion/Exclusion List API Protocol e URI

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

Elenco di inclusione/esclusione GET API Campi di richiesta

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

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

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

Servizio GET API Campi di risposta

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

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

nel prefisso 612 con lo scambio 822.

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

GET Service API Esempio di file JSON

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

PUT Elenco di inclusione/esclusione API

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

PUT Include/Exclude List API Protocol e URI

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

PUT Elenco di inclusione/esclusione API Campi di richiesta

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

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

PUT Elenco di inclusione/esclusione API Campi di risposta

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

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

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

PUT Include/Exclude List API Esempio di file JSON

{

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

POST Lista di inclusione/esclusione API

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

POST Inclusione/Lista di esclusione API Protocollo e URI

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

POST Elenco inclusione/esclusione API Campi di richiesta

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

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

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

POST Elenco inclusione/esclusione API Campi di risposta

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

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

Campo	Descrizione
	2 = In uscita 3 = Sia

POST Inclusione/Esclusione List API Esempio di file JSON

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

ELIMINA elenco di inclusione/esclusione API

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

DELETE Include/Exclude List API Protocol e URI

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

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

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

Offerte di lavoro API

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

Protocollo e URI

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

Campi di richiesta

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

Campi di risposta

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

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

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

Esempi di file JSON

Richiesta

Di seguito è riportato un esempio di richiesta JSON formattata.

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

Risposta

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

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

API della struttura organizzativa

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

Assegnare ruoli a una persona API

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

Assegnare ruoli a una persona Protocollo API e URI

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

Assegnazione di ruoli a una persona API Campi di richiesta

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

Assegnare ruoli a una persona API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

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

        },
        ...
]
```

Gruppo comune API

Questo API crea un nuovo gruppo con i dati specificati.

Gruppo comune API Protocol e URI

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

Gruppo comune API Campi di richiesta

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

Struttura organizzativa comune API (informazioni drill-down)

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

Protocollo API e URI comuni

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

Campi di richiesta API comuni

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

Campi di risposta API comuni

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

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

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

Esempio di file JSON API comune

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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

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

Gruppo API

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

Gruppo API Protocollo e URI

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

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

Per elencare o creare un gruppo specifico:

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

Gruppo API Campi richiesta: tutti i gruppi

Crea nuovi gruppi a cui l'utente ha accesso.

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

Gruppo API Campi di risposta

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

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

Gruppo API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

Dettagli per un singolo gruppo:

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

Gruppo per ID (con squadre)

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

Raggruppa per protocollo ID (con squadre) e URI

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

Raggruppa per ID (con team) Campi di richiesta

Il metodo POST aggiorna il record di gruppo specificato.

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

Raggruppa per ID (con team) Campi di risposta

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

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

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

Raggruppa per ID (con Teams) Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Gruppo-Persona API

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

Protocollo API e URI di gruppo-persona

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

Gruppo-Persona API Campi di richiesta

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

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

Campi di risposta API 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	Persona ID dell'utente nel gruppo.

Esempio di file JSON API Group-Person

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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



        },
        ...
]
```


Gruppo (con ambito) API

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

Gruppo (con ambito) API protocollo e URI

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

Gruppo (con ambito) API Campi richiesta

Il metodo POST crea un gruppo nel gruppo padre specificato.

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

Gruppo (con ambito) API Campi di risposta

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

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

Gruppo (con ambito) API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

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



    }
    ...
]
```

Autorizzazioni API

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

Autorizzazioni API Protocol e URI

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

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

Autorizzazioni API campi di risposta

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

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

Permissions API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

Persona API

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

Persona API Protocollo e URI

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

Persona API Campi di richiesta

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

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

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

Persona API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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


Persona di ID API

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

Persona per protocollo ID API e URI

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

Persona per ID API Campi di richiesta (metodo PUT)

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

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

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

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

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

Persona per ID API campi di risposta

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

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

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

Persona di ID API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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


Fuso orario persona API

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

Fuso orario della persona API Protocol e URI

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

Fuso orario della persona API campi di risposta

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

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

Fuso orario API JSON Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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


Ruoli API

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

Ruoli API Protocollo e URI

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

Ruoli API Campi di richiesta

Il metodo POST crea il ruolo specificato per il tenant.

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

Ruoli API Campi di risposta

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

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

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

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

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

Roles API Esempio di file JSON

Di seguito sono riportati esempi di risposte JSON formattate.

Elenco di tutti i ruoli tenant:

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

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


Autorizzazioni di presentazione per un ruolo specifico:


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


Squadra API

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

Team API Protocol e URI

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

Autorizzazioni	ViewOrg UpdateOrg
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Team API Campi di richiesta

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

Team API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

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

Squadre per ID (con agenti)

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

Squadre per protocollo ID (con agenti) e URI

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

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

Squadre per ID (con agenti) Campi di richiesta

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

Team per ID (con agenti) Campi di risposta

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

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

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

Teams by ID (con agenti) Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

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

]
},
...
]

Team (con ambito)

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

Protocollo Team (con ambito) e URI

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

Team (con ambito) Campi richiesta

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

Team (con ambito) Campi di risposta

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

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

Team (con ambito) Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

```
[
        {
```

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


Inquilino API

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

Tenant API Protocol e URI

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

Tenant API Campi di richiesta

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

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

Campi di risposta API tenant

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

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

Esempio di file JSON API tenant

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


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

Stati agente in tempo reale API

Il Real-Time Agent States API fornisce dati per gli stati degli agenti in tempo reale di un elenco specifico di agenti all'interno di un intervallo di tempo specifico. È possibile utilizzare questi dati per determinare gli orari esatti in cui gli agenti hanno effettuato l'accesso e si sono disconnessi dal ACD.

Affinché gli Stati agente in tempo reale API restituiscano dati, gli agenti richiesti devono soddisfare le seguenti condizioni:

- Avere dati in tempo reale
- Sii nella tua vista (dell'utente richiedente)

L'agente in tempo reale dichiara API non restituirà alcun dato per gli utenti che non soddisfano queste due condizioni.

NOTA È possibile richiedere i dati per un intervallo di tempo fino a 31 giorni.

Stati agente in tempo reale API Protocol e URI

URI	/API/rest/scheduling/realTime/activity/detail
Metodo	POST
Autorizzazioni	Amministrare WFM

Parametri

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
fromTime	S	Numero	Ora di inizio dei dati per gli stati dell'agente in tempo reale. Formato = Tempo epocale, in millisecondi. **Nota** Il parametro fromTime è inclusivo. Per ulteriori informazioni sul parametro fromTime, vedere Considerazioni sui parametri fromTime.

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
aTempo	S	Numero	Ora di fine dei dati per gli stati dell'agente in tempo reale. Formato = Tempo epocale, in millisecondi. **Nota** Il parametro toTime non è inclusivo.

Considerazioni sui parametri fromTime

Se un agente abbandona uno stato che inizia prima dei parametri selezionati e passa a un altro stato tra di loro, gli stati API dell'agente in tempo reale includeranno entrambi gli stati nella risposta, anche se uno di essi si verifica prima del parametro fromTime.

ESEMPIO

Richiedi dati sullo stato dell'agente in tempo reale dalle 1:30 alle 2:30 PM del 24 gennaio 2018, formattati come tempo di epoca in millisecondi, per un agente.

Quel giorno, l'agente ha fatto quanto segue:

- Entrato nello stato HOLD a 1:15 PM
- Modificato nello stato TALK a 1:45 PM

In questo caso, la risposta include sia lo stato HOLD che lo stato TALK, anche se lo stato HOLD inizia prima del parametro fromTime (1:30) per la richiesta.

Stati agente in tempo reale API Campi richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
agentIds	S	Numero	(Opzionale) ID degli agenti per i quali si desidera ottenere i dati sullo stato dell'agente in tempo reale (separati da virgole). **NOTA** Se non si specificano gli ID agente, verranno restituiti i dati in tempo reale per tutti gli agenti nella propria visualizzazione.

Stati agente in tempo reale API campi di risposta

Nome	Descrizione
agentId	Il ID dell'agente.
ID dipendente	Il dipendente dell'agente ID. Può essere null.
realTimeActivities	I dettagli relativi agli stati in tempo reale
dell'agente. agentState	Stato in tempo reale dell'agente: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ PARLARE ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ TENERE ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	Codice motivo per lo stato dell'agente. Può essere null.
Timestamp	Ora in cui è cambiato lo stato dell'agente dell'agente. Il formato è tempo d'epoca in millisecondi.

Stati agente in tempo reale API Esempi di file JSON

Esempio di file di richiesta

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

Esempio di file di risposta

```
[
        {
                "agentId": numero, "employeeID":
                stringa,
```

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":       string,
                                "reasonCode":       string,
                                "timestamp": number,
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Acquisizione dati in tempo reale API

Il WFM di acquisizione dati in tempo reale API può essere utilizzato per notificare a Webex WFO informazioni sullo stato dell'agente in tempo reale per qualsiasi ACD. Questi dati in tempo reale vengono quindi utilizzati da Webex WFO per calcolare l'aderenza e la conformità degli agenti. Per ulteriori informazioni sui dati relativi allo stato dell'agente con GIS API, fare riferimento alla *Webex WFO Data Import Reference Guide* e a GIS API.

È possibile inviare ogni modifica dello stato dell'agente come richiesta API separata o raggruppare diverse modifiche dello stato dell'agente in un'unica richiesta. In generale, l'invio di più modifiche dello stato dell'agente in una singola richiesta consente di ottenere prestazioni migliori.

1. All'avvio dell'applicazione, stabilire una sessione HTTPS con il server applicazioni.
2. Per la durata dell'applicazione:
    a. Monitorare le modifiche dello stato dell'agente utilizzando un metodo di integrazione specifico di ACD.
    b. Inviare le modifiche dello stato dell'agente al server dati.
3. All'arresto dell'applicazione, distruggere la sessione HTTPS.

Acquisizione dati in tempo reale API Protocol e URI

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Metodo	POST
Autorizzazioni	WFM Tipo di contenuto
di gestione delle app	multipart/form-data

Campi di richiesta API di acquisizione dati in tempo reale

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
ID utente	S	Stringa	Login utente ID.

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
password	S	Stringa	Password dell'utente.
scena	S	Stringa	Lingua dell'utente.

Campi di risposta API di acquisizione dati in tempo reale

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

Campo	Descrizioni
acdAgentId	Identificatore ACD per l'agente. Questo è il ACD ID dell'agente in Webex WFO (Gestione applicazioni > utenti > agenti).
gisStateIdentifier	Identificatore dello stato dell'agente. ▪ 1—Logout. L'agente si è disconnesso dalla ACD. In molti ACD, un codice motivo numerico potrebbe accompagnare questo stato per indicare il motivo del cambiamento di stato. ▪ 2—Non pronto. L'agente non accetta contatti dal ACD. In molti ACD, un codice motivo numerico potrebbe accompagnare questo stato per indicare il motivo del cambiamento di stato. ▪ 3—Pronto. L'agente è pronto ad accettare contatti dal ACD. ▪ 4—Parlare. L'agente è su un contatto. ▪ 5—Lavoro non pronto. L'agente è impegnato nel lavoro dopo il contatto e al termine entrerà in uno stato Non pronto. ▪ 6—Lavoro pronto. L'agente è impegnato nel lavoro dopo il contatto e al termine entrerà nello stato Pronto. ▪ 10 - Tenere. L'agente ha messo il contatto in attesa. **NOTA** Se il ACD ha uno stato di lavoro dopo il contatto, ma non fa distinzione tra lavoro non pronto e lavoro pronto, allora Stato può essere utilizzato.
Timestamp	Il tempo in cui si è verificato il cambiamento di stato dell'agente, espresso in millisecondi dall'epoca. I timestamp devono essere inviati in UTC espressi in tempo d'epoca in millisecondi.

Campo	Descrizioni
reasonCode	Un codice motivo facoltativo. Questo valore può essere null o vuoto. I valori validi sono 1–65535 o una stringa di testo.

Esempio di file JSON di acquisizione dati in tempo reale API

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.

```
[
    {
        "acdAgentId":stringa,
        "gisStateIdentifier":stringa,
        "timestamp":numero,
        "reasonCode":numero
    }, ...
]
```

Distruzione della sessione

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

Esci

- Invia una richiesta HTTPS DELETE a:

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

Risposta del sistema

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

Controlli di registrazione API

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

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

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

Il API esegue le seguenti operazioni:

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

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

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

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

Controlli di registrazione API Protocol e URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

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

URI Parametri di richiesta

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

Parametri di query

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

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

Campo	Req?	Tipo	Descrizione

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

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

Controlli di registrazione Autenticazione API Protocol e URI

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

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

Accesso ai controlli di registrazione API

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Disconnessione dai controlli di registrazione API

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

Controlli di registrazione API Comandi di richiesta

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

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

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

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

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

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

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

- callActive (booleano) – True se il parametro

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

Utilizzo dei controlli di registrazione dalla riga di comando

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

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

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

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

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

Controlli di registrazione semplificati API

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

Protocollo e URI

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

Esempio GET

ESEMPIO

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

Dove nell'esempio precedente,

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

- <server ACD dell'agente ID> — Immettere il server ID del ACD dell'agente. Il ID ACD Server è disponibile in Application Management > ACD Configuration

POST Esempio

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

Dove nell'esempio precedente,

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

Impostazione dei controlli di registrazione semplificati

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

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

   Utilizzare quanto segue per effettuare la richiesta GET:

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

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

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

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

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

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

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

Descrizioni dei comandi

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

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

Comando	Descrizione

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

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

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

Dettagli della pianificazione per agenti e data API

Dettagli pianificazione per agente e Data API recupera informazioni dettagliate sulla pianificazione per tutti gli agenti o un elenco specificato di agenti in un intervallo di date. Questo API restituisce solo i dati per gli agenti che rientrano nel tuo ambito e che sono visibili a un utente autenticato.

> **Nota** Se nessuno degli ID agente richiesti è nella vista dell'utente richiedente, il API restituirà una matrice JSON vuota.

Protocollo e URI

URI	~/scheduling/schedule/activity/detail/
Metodo	GET e POST
Autorizzazioni	Pianificare gli orari

Parametri

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
fromDate	S	Stringa	Data di inizio dei dati dell'attività. Formato AAAA-MM-GG.
toDate	S	Stringa	Data di fine dei dati di attività. Formato AAAA-MM-GG.

> **NOTA** L'intervallo di date è limitato a trentuno giorni in una chiamata API. Se sono necessarie più date, il API può essere chiamato più volte per tutte le date necessarie.

Campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
agentIds	S	Numero	ID degli agenti per i quali si richiedono i dati dell'attività (separati da virgole).

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			NOTA Se non si specificano gli ID agente, verranno restituiti i dati per tutti gli agenti nella propria visualizzazione.

Ad esempio:

```
POST ~/scheduling/schedule/activity/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<agente ID>, <agente ID>, <agente ID>]
     }
```

Dettagli pianificazione per agenti e data API campi di risposta

Nome	Descrizione
agentId	ID unico dell'agente.
ID dipendente	Dipendente dell'agente ID.
agentTimeZone	Fuso orario in cui risiede il contact center dell'agente. **Nota** Questo è il fuso orario visualizzato dall'agente, ovvero l'ora locale. **NOTA** I dati verranno restituiti in base alla data specificata nel fuso orario dell'inquilino. Le attività che si estendono a mezzanotte non vengono troncate alla fine della giornata. Al contrario, WFM restituisce l'intera attività per tutte le attività che hanno una parte nel giorno selezionato nel fuso orario del tenant. Ad esempio, se invii un'attività il 9 ottobre che continua fino al 10 ottobre, riceverai i risultati per l'intera attività.
attivitàByDate	Elenco delle attività dell'agente alla data specificata.

Nome	Descrizione
dattero	Data delle attività dell'agente.
Attività programmateAttività	Elenco dettagliato delle attività pianificate dell'agente (ogni attività pianificata è elencati).
activityType	Tipo di attività.
activityTypeLabel	Etichetta per il tipo di attività.
activityDetailName	Nome dell'attività specifica.
serviceQueueId	Identificatore della coda del servizio.
startTime	Ora di inizio attività. Format=ora UNIX
endTime	Ora di fine attività. Format=ora UNIX
pagato	Indica se si tratta di un'attività a pagamento: vero o falso.
activityMetadata	Definisce il campo dei metadati per l'attività.

Dettagli della pianificazione per agenti e data API Esempi di file JSON

Esempio di file di richiesta

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

Esempio di file di risposta

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

```
                    {
                        "date": "2016-07-22",
                        "scheduledActivities": [
                            {
                                "activityType": "lunch", "activityTypeLabel":
                                "Lunch", "activityDetailName": "Special Lunch",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "pagato": vero
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Programma per Timespan API

La Pianificazione per intervallo di tempo API ottiene le attività di pianificazione per un intervallo di tempo specificato per gli ID agente specificati. Vengono restituite solo le pianificazioni per gli agenti nelle visualizzazioni dell'utente mittente. Questo API consente a un chiamante di recuperare 60 giorni di dati pianificati per un singolo agente o fino a nove giorni per più agenti.

Protocollo e URI

URI	~/schedule/for/timespan/
Metodo	POST
Autorizzazioni Nel caso di un	È necessaria l'autorizzazione Modifica pianificazioni o Visualizza pianificazioni. l'utente che dispone solo dell'autorizzazione Visualizza pianificazioni, l'utente può recuperare solo la propria pianificazione.

Parametri di richiesta

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
fromTimestamp	S	Lungo	Dal timestamp in millisecondi d'epoca. La durata da "fromTimestamp" a "toTimestamp" non può superare i 9 giorni se vengono specificati più agentId. Se un singolo agentId è specificato, quindi la durata da "fromTimestamp" a "toTimestamp" non può superare i 60 giorni.
toTimestamp	S	Lungo	Per timestamp in millisecondi epocali. La durata da "fromTimestamp" a "toTimestamp" non può superare i 9 giorni se vengono specificati più agentId. Se un singolo agentId è specificato, quindi la durata da "fromTimestamp" a "toTimestamp" non può superare i 60 giorni.

Campi di richiesta

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
agentIds	S	schiera di lunghi	Il ID degli agenti che sono nelle visualizzazioni dell'utente mittente. Il numero di ID non può superare 1.000.

Ad esempio:

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

Campi di risposta

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
agentId	S	Numero intero	L'agente ID.
ID dipendente	S	corda	Il dipendente ID. Questo campo può essere null o vuoto.
agentTimeZone	S	corda	Il fuso orario visualizzato dall'agente (Java fuso orario ID, ad esempio "America/Chicago").
Attività	S	array	Matrice di oggetti attività. Questo campo può essere vuoto.

Oggetti attività

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
activityType	S	corda	Tipo di attività (non localizzato).
activityTypeLabel	S	corda	Etichetta del tipo di attività (localizzata).
activityDetailName	S	corda	Nome dei dettagli dell'attività. Questo valore è null o vuoto a meno che il tipo di attività non sia uno dei seguenti: ▪ È il nome della coda di servizio se il tipo di attività è in servizio, servizio chiuso o straordinario per un servizio

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
			coda. ▪ È il nome del gruppo multiskill se il tipo di attività è in servizio, servizio chiuso o straordinario per un gruppo multiskill. ▪ È la pausa, il pranzo, l'eccezione o il nome del progetto se il tipo di attività è una di queste attività.
startTime	S	lungo	Timestamp di inizio dell'attività in millisecondi epocali.
endTime	S	lungo	Timestamp di fine dell'attività in millisecondi epocali.
Colore	S	corda	Codice HTML a colori.
serviceQueueId	N	lungo	Coda di servizio ID. Questo valore è null se il tipo di attività non è in servizio, servizio chiuso o straordinario per una coda di servizio.
multiSkillGroupId	N	lungo	Il gruppo multiskill ID. Questo valore è null se il tipo di attività non è in servizio, servizio chiuso o straordinario per un gruppo multiskill.

Esempio di risposta


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "America/Chicago",
        "activities":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "In
            servizio", "activityDetailName": "SimSG1",
```

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

API del servizio

Utilizzare Service API per creare code di servizio e identificare i servizi nella visualizzazione di un utente. Questo API utilizza due metodi:

- Servizio GET: consente di recuperare un elenco di servizi.
- POST Service: consente di creare una coda di servizio.

> **Nota** Il servizio API non restituisce nomi di accesso (indirizzi e-mail) per gli agenti. Per gli agenti e altri nomi di accesso, vedere Utente API.

Servizio GET API

Il servizio GET ti consente di recuperare un elenco di servizi nella tua vista.

Protocollo GET Service API e URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service
Metodo	GET
Autorizzazioni	Pianificare le pianificazioni
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Servizio GET API Campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
mainViewOnly	N	Booleano	Se true, restituisce solo i servizi che si trovano nella vista principale del chiamante. Il valore predefinito è false (restituisce tutti i servizi).
vista	N	Booleano	Se true, restituisce i servizi insieme alle viste assegnate. Il valore predefinito è false.
skillMappings	N	Booleano	Se true, restituisce i servizi insieme al gruppo di competenze

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			Mapping. Il valore predefinito è false.
contactType	N	Numero intero	Se forniti, restituisce i servizi il cui tipo di coda del servizio ha specificato il tipo di contatto. 0 = Interattivo. 1 = Non interattivo. **Nota** Restituisce l'errore 400 se viene fornito il parametro ma il valore non è 0 o 1.
digitare	N	Numero intero	Se fornito, restituisce i servizi con quel tipo di coda dei servizi. **Nota** Restituisce l'errore 400 se viene fornito il parametro ma il valore non è un numero intero. Restituisce un elenco vuoto se type non è un tipo di coda del servizio esistente.
forcastAllowed	N	Booleano	Se true, restituisce solo i servizi con l'opzione "Non generare previsioni o pianificazioni per questa coda dei servizi" deselezionata. Può essere impostato su True in una delle seguenti situazioni: ▪ Senza altri parametri ▪ Con visualizzazione e mappature delle competenze richieste ▪ Con vista, sono richieste mappature delle competenze e tipo o tipo di contatto. Il valore predefinito è false (restituisce tutti i servizi).

Servizio GET API Campi di risposta

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

Campo	Descrizione
ID	Coda di servizio ID. **Nota** La coda di servizio ID viene utilizzata dagli agenti pianificati

Campo	Descrizione
	di Service Queue API.
Numero	ACD coda di servizio ID.
Nome	Nome della coda di servizio.
Priorità	Priorità della coda di servizio. I valori validi sono 0–999. Zero è la massima priorità. Il valore predefinito è 0.
Virtuale	Indicatore della coda del servizio virtuale. Il valore predefinito è false.
Colore	Codice esadecimale della coda di servizio. Il valore predefinito è #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Non genererà previsioni o pianificazioni se true. Il valore predefinito è false.
MSAQ	Abilita l'accodamento agenti multi-skill. Il valore predefinito è false.
Tipo	Tipo di coda di servizio. Il valore predefinito è 0 (voce).
TypeDesc	Nome del tipo di coda di servizio.
Tipo di contatto	Tipo di contatto della coda di servizio. 0 = Interattivo (predefinito). 1 =
Non interattivo. ViewID	Matrice di ID di visualizzazione.
skillMappingIds	Matrice di ID di mappatura delle competenze.

GET Service API Esempio di file JSON


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "numero" : 456, "nome" :
                "Vendite", "priorità" : 1,
                "virtuale" : false, "colore"
                : "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
```

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

POST Servizio API

POST Service consente di creare una nuova coda di servizio nella vista dell'utente. La coda dei servizi appena aggiunta viene aggiunta a tutte le viste correnti dell'utente. Se all'utente non è assegnata alcuna vista, non può eseguire questa operazione.

POST Service API Protocol e URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service

Metodo	POST
Autorizzazioni	Amministrare messaggi, amministrare WFM

POST Service API Campi di richiesta

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

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
numero	S	Numero	Identifica la coda del servizio in ACD. Unico. Non nullo. Numero massimo di cifre = 22
nome	S	Stringa	Nome della coda di servizio. Unico. Non vuoto. Numero massimo di caratteri = 50
acdServiceId	S	Stringa	ID della coda del servizio ACD. Non vuoto. Numero massimo di caratteri = 50
priorità	S	Numero	Priorità della coda di servizio. I valori validi sono 0–999. Zero è la massima priorità. L'impostazione predefinita è 0. Unico. Non nullo. Numero massimo di cifre = 22
Colore	N	Stringa	Codice esadecimale della coda di servizio. Il valore predefinito è #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ COLOR). Non vuoto. Deve essere mappato al campo colorCode in GET ~/config/color. Numero massimo di caratteri = 50
notAllowForecast	N	Booleano	Se true, non genererà previsioni o pianificazioni. Il valore predefinito è false.
msaq	N	Booleano	Abilita l'accodamento agenti multi-skill. Il valore predefinito è false.
digitare	S	Numero	Tipo di coda di servizio. Il valore predefinito è 0 (voce). Tipo di coda di servizio esistente.
closedHoursRedistributionType		Numero	Tipo di ridistribuzione degli orari chiusi. ▪ 0 = Nessuno ▪ 1 = proporzionale

Cam	Req?	Tipo	Descrizione
			▪ 2 = pari Il valore predefinito è 0. Obbligatorio se il tipo è per il tipo di coda di servizio con il tipo di contatto Non interattivo altrimenti non utilizzato.
handlingThreshold		Numero	Soglia di movimentazione. 0–4320 minuti. Impostazione predefinita su 0. Un valore è obbligatorio se closedRedistType è 1 o 2. Se closedRedistType non è 1 o 2, handlingThreshold non viene utilizzato.
talkTime		Numero	Tempo medio di contatto in secondi. Non può essere negativo.
orario di lavoro		Numero	Tempo medio di lavoro in secondi. Non può essere negativo.
serviceLevelObjectivePercent		Numero	Percentuale da 0 a 100 per una coda di servizio con un tipo di contatto interattivo. Se la coda del servizio ha un tipo di contatto non interattivo, questo campo viene ignorato. Le code di servizio con tipi di contatto non interattivi sono impostate su 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Numero	Deve essere positivo per il tipo di contatto di Interactive. Ignorato se il tipo è per il tipo di coda del servizio con il tipo di contatto Non interattivo (verrà hardcoded in null).
produttivitàPercentuale	N	Numero	Percentuale di produttività. Il valore predefinito è 0.
fteHourPerWeek	N	Numero	FTE ore settimanali. Il valore predefinito è 0.
breakHoursPerWeek	N	Numero	Ore di pausa settimanali. Il valore predefinito è 0.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Numero	Fattore di aggiustamento previsto per numero di agenti. Il valore predefinito è 1.00. L'intervallo è compreso tra 0,00 e 10,00.

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
Giorni	S	Array	Matrice di informazioni sul giorno. Deve esserci almeno un giorno feriale attivo con apertura e chiusura impostate. Vedere Campi giorni per le definizioni dei campi che l'output JSON include per giorni.
skillMappings	S	Array	Matrice di informazioni sulla mappatura delle competenze. Se non è disponibile, la relazione tra coda di servizio e mapping delle competenze non verrà aggiornata. Vedere Campi di mappatura delle competenze per le definizioni di i campi inclusi nell'output JSON per i mapping delle competenze.
assegnatoDns	S	Array	Matrice di informazioni DN. Se non è disponibile, la coda del servizio alla relazione DN non verrà aggiornata. Vedere Campi DN per le definizioni dei campi che l'output JSON include per DNS assegnato.
virtuale		Booleano	Se true, indica che si tratta di una coda di servizio virtuale.
Servizi virtuali	S	Array	Matrice di informazioni sul servizio virtuale. Se non è disponibile, la relazione tra coda del servizio e code del servizio di origine non verrà aggiornata. Vedere Campi servizio virtuale per le definizioni di i campi inclusi nell'output JSON per i servizi virtuali.
schedulingOrderParameters	S	Array	Matrice di informazioni sull'ordine di pianificazione. Se non è disponibile, la relazione tra priorità di pianificazione della coda di servizio non verrà aggiornata.

Cam	Req?	Tipo	Descrizione
			Per le definizioni, vedere Campi ordine di pianificazione dei campi inclusi nell'output JSON per la pianificazione dei parametri dell'ordine.
vacationOrderParameters	S	Array	Matrice di informazioni sull'ordine delle ferie. Se non è disponibile, la relazione tra priorità ferie della coda del servizio non verrà aggiornata. Vedere Campi ordine festività per le definizioni dei campi inclusi nell'output JSON per i parametri dell'ordine delle festività.
multiSkillGroups	S	Array	Array di gruppi multi-skill. Se non è disponibile, la relazione di coda di servizio del gruppo multi-skill non verrà aggiornata. Per le definizioni, vedere Campi gruppo multicompetenza dei campi inclusi nell'output JSON per i gruppi multi-skill.
agentIds	N	Matrice numerica	Matrice di ID agente la cui coda di servizio principale è questa coda di servizio (aggiunta solo nel cloud - inizio 2016.10)

Campi Giorni

Il campo giorni include questi campi per i tag domenica, lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato:

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
aperto		Ore	Formato: HH:MM. Sia open che close devono avere valori o entrambi devono essere null. Ignorato se attivo è falso.
chiudere		Ore	Formato: HH:MM. Sia open che close devono avere valori o entrambi devono essere null. Ignorato se attivo è falso.
attivo	S	Booleano	Indica se il giorno è attivo.

Campi di mappatura delle competenze

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
id	S	Numero	Mappatura delle abilità ID.
priorità	S	Numero	Le priorità valide sono 0-999 e 0 è il valore più alto. L'impostazione predefinita è la priorità 1.

Campi DN

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
id	S	Numero	DN ID.
inizio	S	Ore	Ora di avvio del DN.
fine	S	Ore	Ora di fine del DN. Deve essere dopo l'avvio.
Giorni	S	Array	Matrice del giorno della settimana selezionato (tag di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato, con valore booleano). Deve avere almeno un set.

Campi del servizio virtuale

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
id	S	Numero	Coda di servizio ID. Questa coda di servizio deve avere Lo stesso tipo di coda di servizio.
hourGap	N	Numero	Ignorato a partire da WFM 9.3(1).
rapporto	N	Numero	Ignorato a partire da WFM 9.3(1).

Campi ordine di pianificazione

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
Criteri	S	Stringa	Sono i criteri che saranno considerati mentre Pianificazione di un agente per il servizio. Questo è un ID e non è una stringa localizzata - una delle seguenti: maximum_hours_

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			disponibile, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, rango
priorità	S	Numero	È la priorità che viene assegnata ai criteri. Unico.
ascendente	S	Booleano	È ascendente/discendente. Decrescente è predefinito - valore falso.

Campi dell'ordine delle festività

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
Criteri	S	Stringa	Sono i criteri che saranno considerati per le priorità delle vacanze. Questa è una ID e non una stringa localizzata - una delle seguenti: company_start_date, department_start_date, rank min_fte_hours.
priorità	S	Numero	È la priorità che viene assegnata ai criteri. Unico.
ascendente	S	Booleano	È ascendente/discendente. Decrescente è predefinito - valore falso.

Campi di gruppo multi-competenza

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
id	S	Numero	Gruppo multiskill ID.
nome		Stringa	Nome del gruppo multiskill. Non utilizzato in POST e PUT. Incluso solo nella risposta GET. Non vuoto.
priorità	S	Numero	Le priorità valide sono 0-999 e 0 è il valore più alto. L'impostazione predefinita è la priorità 1.

POST Service API Campi di risposta

Nome	Descrizione
id	Coda di servizio ID. Unico. Non nullo. Numero massimo di cifre = 22
numero massimo di cifre = 22	Identifica la coda del servizio nella cartella ACD. Non nullo. Numero
name = 50	Nome della coda di servizio. Unico. Non vuoto. Numero massimo di caratteri
acdServerId	ACD server ID. Non nullo. Numero massimo di cifre = 22
priorità	Priorità della coda di servizio. I valori validi sono 0–999. 0 è la priorità più alta. Il valore predefinito è 0. Unico. Non nullo. Numero massimo di cifre = 22
virtuale Non nullo.	Indica se si tratta di una coda di servizio virtuale. Il valore predefinito è false.
Colore	Codice colore HTML della coda di servizio. Il valore predefinito è "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Non vuoto. Deve essere mappato al campo colorCode in GET ~/config/color. Numero massimo di caratteri = 50
notAllowForecast	Non genererà previsioni o pianificazioni se true. Il valore predefinito è false.
msaq	Abilita l'accodamento agente multiskill. Il valore predefinito è false.
digitare	Tipo di coda di servizio. Il valore predefinito è 0 (voce). Tipo di coda di servizio esistente.
typeDesc	Nome del tipo di coda di servizio.
Non vuoto. closedHoursRedistributionType orari chiusi.	Tipo di ridistribuzione degli 0 = Nessuno 1 = proporzionale 2 = pari Il valore predefinito è 0. Aggiunto in WFM 9.2 (1). Un valore è obbligatorio se type è per il tipo di coda di servizio con il tipo di contatto Non-Interactive altrimenti non utilizzato.
handlingThreshold Aggiunto in WFM	Gestione della sospensione. 0–4320 minuti. Impostazione predefinita su 0.

9.2(1).

Nome	Descrizione
	Un valore è obbligatorio se closedRedistType è 1 o 2, altrimenti questo campo non viene utilizzato.
talkTime	Tempo medio di contatto in secondi. Non può essere negativo.
orario di lavoro	Tempo medio di lavoro in secondi. Non può essere negativo.
serviceLevelObjectivePercent contatto di	Percentuale obiettivo livello di servizio. 0–100 per il tipo di Interattivo. Ignorato se il tipo è per il tipo di coda del servizio con il tipo di contatto Non interattivo (verrà hardcoded al 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds contatto di	Secondi obiettivo livello di servizio. Deve essere positivo per il tipo di Interattivo. Ignorato se il tipo è per il tipo di coda del servizio con il tipo di contatto Non interattivo (verrà hardcoded in null).
produttivitàPercentuale	Percentuale di produttività. Il valore predefinito è 0.
fteHourPerWeek	FTE ore settimanali. Il valore predefinito è 0.
breakHoursPerWeek	Ore di pausa settimanali. Il valore predefinito è 0.
forecastPrecisionLevel	Livello di precisione della previsione.
forecastStaffingAdjustmentFactor 1.00.	Fattore di aggiustamento previsto per numero di agenti. Il valore predefinito è L'intervallo è compreso tra 0,00 e 10,00.
Giorni	Matrice di informazioni sul giorno. Deve esserci almeno 1 giorno della settimana attivo con set di apertura e chiusura. Segnalare
skillMappings	Matrice di informazioni sulla mappatura delle competenze. Se non è disponibile, la relazione tra coda di servizio e mapping
	delle competenze non verrà aggiornata.
assegnatoDns	Matrice di informazioni DN. Se non è disponibile, la coda del servizio alla relazione DN non verrà aggiornata.
Servizi virtuali	Matrice di informazioni sul servizio virtuale. Se non è disponibile, la relazione tra coda del servizio e code del servizio di origine non verrà aggiornata.
schedulingOrderParameters servizio	Matrice di informazioni sull'ordine di pianificazione. Se non è disponibile, il

Nome	Descrizione
	La relazione tra le priorità di pianificazione delle code non verrà
aggiornata. vacationOrderParameters	Matrice di informazioni sull'ordine delle ferie. Se non è disponibile, il servizio La relazione tra le priorità delle ferie in coda non verrà aggiornata.
multiSkillGroups	Matrice di informazioni sul gruppo multiskill. Se non è disponibile, il servizio La relazione da coda a gruppo multiskill non verrà aggiornata. Aggiunto in WFM 9.3 (1).
agentIds	Matrice di ID agente. Se nessun agente ha questa coda del servizio mappata come coda di servizio principale, questa matrice di numeri non sarà disponibile. Aggiunto solo nel cloud a partire dalla versione 2016.10.

Servizio POST API Richiesta Esempio di file JSON


```
{
        "acdServerId": 2,
        "numero: 456,
        "nome: "Vendite",
        "priorità": 1, "colore":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "tipo": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime": 60,
        "tempo di lavoro": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produttivitàPercentuale": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,
```

```
"giorni": {
        "Domenica":
        {
                "open": "00:00",
                "close": "23:59", "active" :
                true
          },
        "Lunedì" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Martedì" :
        {
                  "apri" : "00:00",
                  "close" : "23:59", "active" :
                  true
        },
        "Mercoledì" :
        {
                      "apri" : "00:00",
            "close" : "23:59", "active" : true
         },
        "Giovedì" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Venerdì" :
```

```
            {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            },
            "Sabato" :
            {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "ID" : 22,
                "Priorità" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 32,
                "start": "00:00",
                "fine": "10:15",
                "giorni" : // Deve avere almeno un set
                {
                    "domenica" : false,
                    "lunedì" : vero,
                    "martedì" : vero,
                    "mercoledì" : vero,
                    "giovedì" : vero,
```

"Venerdì" : vero, "Sabato" : falso
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"hourGap" : 0,
"Rapporto" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"criteri" : maximum_hours_available, "priorità" : 1,
"ascendente" : falso

},
{
"criteri" : minimum_hours_available, "priorità" : 2,

"ascendente" : falso
{
},
"criteri" : maximum_hours_per_week,
"priorità" : 3,
"ascendente" : falso

{
},
"criteri" : minimum_hours_per_week,

"priorità" : 4, "crescente" :
false
},
{
"criteri" : rango,
"priorità" : 5,
"crescente" : falso
},
{
"criteri" : company_start_date, "priorità" : 6,
"ascendente" : falso
},
{
"criteri" : department_start_date, "priorità" : 7,
"ascendente" : falso
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"criteri" : company_start_date, "priorità" : 1,
"ascendente" : falso
},
{
"criteri" : department_start_date, "priorità" : 2,
"ascendente" : falso
},
{

"criteri" : min_fte_hours,
"priorità" : 3,
"ascendente" :falso
}
],
"agentIds": [65],
"virtuale": true
}

POST Service API Response JSON Esempio di file

{
"ID" : 6788,
"numero" : 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Sales", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"tipo" : 0,
"closedHoursRedistributionType": 0,
"handlingThreshold" : 0,
"talkTime" : 60,
"workTime" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"produttivitàPercentuale" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel": 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,

```
"giorni" : {
        "Domenica" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Lunedì" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Martedì" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Mercoledì" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }, "giovedì" :
        {
                  "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }, "venerdì" :
        {
                    "apri" : "00:00",
```

```
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Sabato" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "name" : "Nome abilità",
                "priorità" : 1
        }
],
  "assignedDns":
[
        {
                "ID": 32,
                "start": "00:00",
                "fine": "10:15",
                "nome" : "nome", "numero":
                12,
                "giorni" : // Deve avere almeno un set
                {
                        "domenica" : false,
                        "lunedì" : vero,
                        "martedì" : vero,
                        "mercoledì" : vero,
```

"giovedì" : vero, "venerdì"
: vero, "sabato" : falso
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"nome" : "nome", "numero":
12,
"hourGap" : 0,
"Rapporto" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"criteri" : maximum_hours_available, "priorità" : 1,
"ascendente" : falso
},
{
"criteri" : minimum_hours_available, "priorità" : 2,
"ascendente" : falso
},
{
"criteri" : maximum_hours_per_week,
"priorità" : 3,
"ascendente" : falso

```
            },
            {
                "criteri" : minimum_hours_per_week, "priorità" : 4,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criteri" : rango,
                "priorità" : 5,
                "crescente" : falso
            },
            {
                "criteri" : company_start_date, "priorità" : 6,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criteri" : department_start_date, "priorità" : 7,
                "ascendente" : falso
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "criteri" : company_start_date, "priorità" : 1,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criteri" : department_st "priorità" : 2,
```

```
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criteri" : min_fte_hours, "priorità" : 3,
                "ascendente" : falso.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID" : 345,
                "nome" : "multilingue", "priorità"
                : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "nome" : "bilingue", "priorità"
                : 2
            }
        ],
        "agenti": [
                                        35,24,3
        ]
}
```

Coda di servizio ID API

La coda di servizio ID API consente di identificare, aggiornare o eliminare una coda di servizio.

- GET Service Queue ID API - Utilizzare questo API per ottenere informazioni su una coda di servizio.
- PUT Service Queue ID API - Utilizzare questo API per aggiornare una coda di servizio.
- DELETE Service Queue ID API - Utilizzare questo API per eliminare una coda di servizio.

> **NOTA**
> Le API del servizio non restituiscono nomi di accesso (indirizzi e-mail) per gli agenti. Per gli agenti e altri nomi di accesso, vedere User API: /API/rest/scheduling/user.

Servizio GET ID API

Utilizzare questo API per ottenere i dettagli della coda di servizio specificata nella visualizzazione dell'utente.

Protocollo GET Service ID API e URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metodo	GET
Autorizzazioni	Amministrare WFM, pianificare le pianificazioni, modificare le pianificazioni

Servizio GET ID API Campo di richiesta

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
serviceId	S	Stringa	ID di coda di servizio da recuperare.

Servizio GET ID API Campi di risposta

Campo	Descrizione
id	Coda di servizio ID. Unico. Non nullo.
numero	Identifica la coda del servizio nella ACD. Unico. Non nullo.
acdServerId	ACD server ID. Obbligatorio. Non nullo.
name	Nome della coda di servizio. Unico. Non vuoto.
priorità	Priorità della coda di servizio. I valori validi sono 0–999. 0 è la priorità più alta. Il valore predefinito è 0. Unico. Non nullo.
virtuale Non nullo.	Indica se si tratta di una coda di servizio virtuale. Il valore predefinito è false.
Colore	Codice colore HTML della coda di servizio. Il valore predefinito è "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Non vuoto. Deve essere mappato al campo colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast	Non genererà previsioni o pianificazioni se true. Il valore predefinito è false.
msaq	Abilita l'accodamento multi-skill degli agenti. Il valore predefinito è false.
digitare	Tipo di coda di servizio. Il valore predefinito è 0 (voce). Tipo di coda di servizio esistente.
typeDesc	Nome del tipo di coda di servizio. Non vuoto.
shrinkageScenarioId	Scenario di restringimento ID.
closedHoursRedistributionType	Tipo di ridistribuzione degli orari chiusi. 0 = nessuno, 1 = proporzionale, 2 = Perfino. Il valore predefinito è 0. Aggiunto in WFM 9.2 (1). obbligatorio se il tipo è per il tipo di coda di servizio con il tipo di contatto Non interattivo altrimenti non utilizzato. Obbligatorio se il tipo è per il tipo di coda di servizio con il tipo di contatto Non interattivo altrimenti non utilizzato.
handlingThreshold Obbligatorio se	0-4320 minuti. Impostazione predefinita su 0. Aggiunto in WFM 9.2 (1). closedRedistType è 1 o 2 altrimenti non utilizzato.
talkTime	Tempo medio di contatto in secondi. Non può essere negativo.

Campo	Descrizione
orario di lavoro	Tempo medio di lavoro in secondi. Non può essere negativo.
serviceLevelObjectivePercent servizio	0–100 per il tipo di contatto Interattivo. Ignorato se il tipo è per il tipo di coda con tipo di contatto Non interattivo (verrà hardcoded al 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds per	Deve essere positivo per il tipo di contatto di Interactive. Ignorato se il tipo è tipo di coda di servizio con tipo di contatto Non interattivo (verrà hardcoded in null).
produttivitàPercentuale	Il valore predefinito è 0.
fteHourPerWeek	Il valore predefinito è 0.
breakHoursPerWeek	Il valore
predefinito è 0. forecastPrecisionLevel	
forecastStaffingAdjustmentFactor 1.00.	Fattore di aggiustamento previsto per numero di agenti. Il valore predefinito è L'intervallo è compreso tra 0,00 e 10,00.
Giorni	Matrice di informazioni sul giorno. Deve esserci almeno un giorno feriale attivo con apertura e chiusura impostate.
skillMappings	Matrice di informazioni sulla mappatura delle competenze. Se non è disponibile, la relazione tra coda di servizio e mapping
	delle competenze non verrà aggiornata.
assegnatoDns	Matrice di informazioni DN. Se non è disponibile, la coda del servizio alla relazione DN non verrà aggiornata.
Servizi virtuali	Matrice di informazioni sul servizio virtuale. Se non è disponibile, la relazione tra coda del servizio e code del servizio di origine non verrà aggiornata.
schedulingOrderParameters servizio	Matrice di informazioni sull'ordine di pianificazione. Se non è disponibile, il La relazione tra le priorità di pianificazione delle code non verrà aggiornata.
vacationOrderParameters	Matrice di informazioni sull'ordine delle ferie. Se non è disponibile, il servizio La relazione tra le priorità delle ferie in coda non verrà aggiornata.

Campo	Descrizione
multiSkillGroups	Matrice di informazioni sul gruppo multiskill. Se non è disponibile, il servizio La relazione da coda a gruppo multiskill non verrà aggiornata. Aggiunto in WFM 9.3 (1).
agentIds	Matrice di ID agente. Se nessun agente ha questa coda del servizio mappata come coda di servizio principale, questa matrice di numeri non sarà disponibile. Aggiunto solo nel cloud a partire dalla versione 2016.10.

Esempio di file JSON GET Service ID API Response


```
{
        "ID" : 6788,
        "numero" : 456, "nome" :
        "Vendite", "priorità" : 1,
        "virtuale" : vero, "colore"
        : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "tipo" : 0,
        "closedRedistType" : 0,
        "handlingThresh" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "workTime" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produttivitàPercentuale" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastPrecisionLevel": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00, "giorni" : {
```

"Domenica" :
{
"apri" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Lunedì" :
{
"apri" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Martedì" :
{
"apri" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Mercoledì" :
{
"apri" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Giovedì" :
{
"apri" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Venerdì" :
{

```
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Sabato" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "name": "5000.SimSG1",
                "ID" : 22,
                "Priorità" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "nome": "SGdn", "numero":
                1,
                "start": "00:00",
                "fine": "10:15",
                "giorni" : // Deve avere almeno un set
                {
                        "domenica" : false,
                        "lunedì" : vero,
                        "martedì" : vero,
```

```
                "mercoledì" : vero,
                "giovedì" : vero,
                "venerdì" : vero,
                "sabato" : falso
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "ID" : 22,
            "nome": "SimSG1",
            "numero": 1,
            "hourGap" : 0,
            "Rapporto" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "criteri" : maximum_hours_available, "priorità" : 1,
            "ascendente" : falso
        },
        {
            "criteri" : minimum_hours_available, "priorità" : 2,
            "ascendente" : falso
        },
        {
            "criteri" : maximum_hours_per_week,
            "priorità" : 3,
```

```
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criteri" : minimum_hours_per_week, "priorità" : 4,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criteri" : rango,
                "priorità" : 5,
                "crescente" : falso
            },
            {
                "criteri" : company_start_date, "priorità" : 6,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criteri" : department_start_date, "priorità" : 7,
                "ascendente" : falso
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "criteri" : company_start_date, "priorità" : 1,
                "ascendente" : falso
            },
            {
                "criteri" : department_start_date,
```

"priorità" : 2, "crescente" :
false
},
{
"criteri" : min_fte_hours, "priorità" : 3,
"ascendente" : falso.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"nome" : "multilingue", "priorità"
: 1
},
{
"ID" : 341,
"nome" : "bilingue", "priorità" :
2
}
],
"agenti": [
35,24,3
]
}

PUT Servizio ID API

Utilizzare il servizio PUT ID API per aggiornare una coda di servizio.

PUT Service ID API Protocol e URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metodo	PUT
Parametri	Vedi sotto
Autorizzazioni	Amministrare WFM

Parametri

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
serviceId	S	Stringa	ID della coda di servizio da aggiornare.

PUT Service ID API Campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
numero	N	Corda(22)	Identifica la coda del servizio nella ACD. Il campo è ignorato in PUT. Unico. Non utilizzato. Non nullo.
nome	S	Corda(50)	Nome della coda di servizio. Unico. Non vuoto.
acdServerId	S	Numero (22)	ACD Server ID. Non nullo.
priorità	S	Numero (22)	Priorità della coda di servizio. I valori validi sono 0–999. 0 è la priorità più alta. Il valore predefinito è 0. Unico. Non nullo.
Colore	N	Corda(50)	Codice colore HTML della coda di servizio. Il valore predefinito è "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Facoltativo. Non vuoto. Deve essere mappato al campo colorCode inGET ~/config/color.
notAllowForecast	N	Booleano	Non genererà previsioni o pianificazioni se true. Il valore predefinito è false.

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
msaq	N	Booleano	Abilita l'accodamento multi-skill degli agenti. L'impostazione predefinita è falso.
digitare	S	Numero	Tipo di coda di servizio. Il valore predefinito è 0 (voce). Tipo di coda di servizio esistente.
closedHoursRedistributionType		Numero	Tipo di ridistribuzione degli orari chiusi. 0 = Nessuno, 1 = proporzionale, 2 = pari. Il valore predefinito è 0. Aggiunto in WFM 9.2 (1). Obbligatorio se il tipo è Per il tipo di coda di servizio con il tipo di contatto Non interattivo altrimenti non utilizzato.
shrinkageScenarioId	N	Numero	Scenario di restringimento ID
handlingThreshold	S	Numero	0–4320 minuti. Impostazione predefinita su 0. Aggiunto in WFM 9.2 (1). Obbligatorio se chiusoRedistType è 1 o 2 altro non utilizzato.
talkTime		Numero	Tempo medio di contatto in secondi. Non può essere Negativo.
orario di lavoro		Numero	Tempo medio di lavoro in secondi. Non può essere Negativo.
serviceLevelObjectivePercent		Numero	0–100 per il tipo di contatto Interattivo. Ignorato Se tipo è per coda di servizio, digitare con contatto tipo di Non interattivo (sarà hardcoded al 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		Numero	Deve essere positivo per il tipo di contatto di Interattivo. Ignorato se il tipo è per il servizio tipo di coda con tipo di contatto Non-Interattivo (sarà hardcoded in null).
produttivitàPercentuale	N	Numero	Il valore predefinito è 0.

fteHourPerWeek	N	Numero	Il valore predefinito è 0.

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
breakHoursPerWeek		Numero	Il valore predefinito è 0.
virtuale		Booleano	È un servizio virtuale.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Numero	Fattore di adeguamento delle previsioni per il numero di Agenti. Il valore predefinito è 1.00. L'intervallo è 0,00–10,00
Giorni	S	Array	Matrice di informazioni sul giorno. Deve essercene almeno 1 Giorno feriale attivo con set di apertura e chiusura
skillMappings	N	Array	Matrice di informazioni sulla mappatura delle competenze. In caso contrario, Disponibile quindi la coda di servizio per abilità La relazione di mapping non verrà aggiornata.
assegnatoDns	N	Array	Matrice di informazioni DN. Se non è disponibile, la coda del servizio alla relazione DN non essere aggiornato.
Servizi virtuali	N	Array	Matrice di informazioni sul servizio virtuale. In caso contrario, Disponibile quindi la coda del servizio all'origine La relazione tra code di servizio non essere aggiornato.
schedulingOrderParameters	N	Array	Matrice di informazioni sull'ordine di pianificazione. In caso contrario, Disponibile quindi la pianificazione della coda di servizio La relazione delle priorità non verrà aggiornata.
vacationOrderParameters	N	Array	Matrice di informazioni sull'ordine delle ferie. In caso contrario, Disponibile quindi la coda di servizio vacanza La relazione delle priorità non verrà aggiornata.
multiSkillGroups	N	Array	Matrice di informazioni sul gruppo multiskill. In caso contrario, Disponibile quindi la coda di servizio a multiskill La relazione di gruppo non verrà aggiornata. Se un Il gruppo multiskill specificato ID non lo fa

	esiste o non contiene questa coda di servizio, è un noop solo per quella voce di gruppo multiskill. Eventuali altri validi verranno comunque aggiornati.

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			La priorità dei gruppi multiskill esistenti associati alla coda del servizio non verrà modificata se le informazioni sul gruppo multiskill non sono incluse in PUT. Aggiunto in WFM 9.3 (1).
agentIds	N	Numero array	Matrice di ID agente. Se nessun agente ha questa coda del servizio mappata come coda di servizio principale, questa matrice di numeri non sarà disponibile. Aggiunto solo nel cloud a partire dalla versione 2016.10.

Servizio PUT Esempio di file JSON del servizio ID API


```
{
        "acdServerId": 2,
        "numero" : 456, "nome" :
        "Vendite", "priorità" : 1,
        "colore" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "workTime" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produttivitàPercentuale" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,
```

```
"giorni" : {
        "Domenica" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Lunedì" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Martedì" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Mercoledì" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Giovedì" :
        {
                "apri" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Venerdì" :
```

```
            {
                        "apri" : "00:00",
                        "chiudi" : "23:59",
            "active" : true
            },
            "Sabato" :
            {
                        "apri" : "00:00",
                        "close" : "23:59", "active" :
                        true
            }
},
"skillMappings" : [
            {
                        "ID" : 22,
                        "Priorità" : 1
            }
],
"assignedDns": [
            {
                        "ID": 32,
                        "start": "00:00",
                        "fine": "10:15",
                        "giorni" : // Deve avere almeno un set
                        {
                                    "domenica" : false,
                                    "lunedì" : vero,
                                    "martedì" : vero,
                                    "mercoledì" : vero,
                                    "giovedì" : vero,
```

"Venerdì" : vero, "Sabato" : falso
}
}
],
"virtual": true,
"virtualServices" : [
{
"ID": 8,
"numero": 5020,
"acdServerId": 2, "name":
"SimSG1", "priority": 0,
"virtual": false, "color":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"type": 0, "typeDesc":
"Voice", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"criteri" : maximum_hours_available, "priorità" : 1,
"ascendente" : falso

```
        },
        {
            "criteri" : minimum_hours_available, "priorità" : 2,
            "ascendente" : falso
        },
        {
            "criteri" : maximum_hours_per_week,
            "priorità" : 3,
            "ascendente" : falso
        },
        {
            "criteri" : minimum_hours_per_week, "priorità" : 4,
            "ascendente" : falso
        },
        {
            "criteri" : rango,
            "priorità" : 5,
            "crescente" : falso
        },
        {
            "criteri" : company_start_date, "priorità" : 6,
            "ascendente" : falso
        },
        {
            "criteri" : department_start_date, "priorità" : 7,
            "ascendente" : falso
        },
    ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "criteri" : company_start_date, "priorità" : 1,
                "ascendente" : falso
        },
        {
                "criteri" : department_start_date, "priorità" : 2,
                "ascendente" : falso
        },
        {
                "criteri" : min_fte_hours, "priorità" : 3,
                "ascendente" : falso.
        }
],
"multiSkillGroups": [
        {
                "ID" : 345,
                        "Priorità" : 1
        },
        {
                "ID" : 341,
                        "Priorità" : 2
        }
],
"agentIds": [
                        35,24,3
]
```

}

ELIMINA coda di servizio ID API

Utilizzare il servizio DELETE ID API per eliminare una coda di servizio.

Questo API non consente l'eliminazione di una coda di servizio se vi fa ancora riferimento una condizione della regola del flusso di lavoro (questa viene applicata nel codice).

Protocollo DELETE Service ID API e URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metodo	ELIMINAZIONE
Parametri	Coda di servizio
Autorizzazioni	Amministrare WFM, pianificare le pianificazioni, modificare le pianificazioni

Servizio DELETE ID API Campo di richiesta

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
serviceId	S	Stringa	ID di coda di servizio da eliminare.

Turni per agente API

Il Shifts by Agent API consente di recuperare informazioni dettagliate sulla pianificazione per un agente.

Turni per protocollo agente API e URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/activity/detail/by/agent/ {agentId}
Metodo	GET
Autorizzazioni	Pianificare le pianificazioni
Tipo di contenuto	multipart/form-data

NOTA

Se si richiedono informazioni per un giorno in cui l'agente non è pianificato per lavorare, il sistema restituirà il giorno richiesto, con una matrice vuota per **scheduledActivities**.

Turni per agente API Campi di richiesta

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
ID agente	S	Numero	L'agente WFM ID per il quale recuperare le informazioni sulla pianificazione. Default = nessuno. Utilizzare l'agente API per recuperare l'agente ID.
fromDate	S	Data	Data di inizio per il recupero delle informazioni sulla pianificazione dell'agente. Default = nessuno. Formato: AAAA-MM-GG.
toDate	S	Data	Data di fine per il recupero delle informazioni sulla pianificazione dell'agente. Default = nessuno.

Nome	Req?	Tipo	Descrizione
			Formato: AAAA-MM-GG.

Turni per agente API campi di risposta

Nome	Descrizione
ID agente	WFM Agente ID. Default = nessuno.
ID dipendente	Dipendente dell'agente ID.
Fuso orario agente	Fuso orario UTC ID per l'agente. Default = nessuno. **ESEMPIO-06** :00 **NOTA** Questo è il fuso orario visualizzato dall'agente, ovvero l'ora locale. I dati verranno restituiti in base alla data specificata nel fuso orario dell'inquilino. Le attività che si estendono a mezzanotte non vengono troncate alla fine della giornata. Al contrario, WFM restituisce l'intera attività per tutte le attività che hanno una parte nel giorno selezionato nel fuso orario del tenant. Ad esempio, se invii un'attività il 9 ottobre che continua fino al 10 ottobre, riceverai i risultati per l'intera attività.
Tipo di attività	Tipo di attività dell'agente: ▪ incarico ▪ available ▪ rompere ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ eccezione ▪ in_service

Nome	Descrizione
	▪ in_service_msg ▪ pranzo ▪ not_available ▪ Lavoro straordinario ▪ overtime_msg ▪ progett o Default = nessuno.
Nome dettaglio attività	Nome dell'attività. Default = nessuno.
Ora di inizio attività	Timestamp UNIX per l'ora di inizio dell'intervallo. Default =
nessuno. Ora di fine attività	Timestamp UNIX per l'ora di fine dell'intervallo. Default =
nessuno. Pagato	Indica se l'attività è retribuita. Default = nessuno.
activityMetadata	Definisce il campo dei metadati per l'attività.

Turni per agente API campi di input e output JSON

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

Campi di input

Nome	Req?	Descrizione
ID agente	S	L'agente WFM ID per il quale recuperare le informazioni sulla pianificazione. Default = nessuno. Utilizzare l'agente API per recuperare l'agente ID.
fromDate	S	Data di inizio per il recupero delle informazioni sulla pianificazione dell'agente. Default = nessuno. Formato: AAAA-MM-GG.
toDate	S	Data di fine per le informazioni sulla pianificazione dell'agente

Nome	Req?	Descrizione
		Estratto. Default = nessuno. Formato: AAAA-MM-GG.

Campi di output

Nome	Req?	Descrizione
ID agente	S	WFM Agente ID. Default = nessuno.
Fuso orario agente	S	Fuso orario UTC ID per l'agente. Default = nessuno. **ESEMPIO** -06:00
Tipo di attività	S	Tipo di attività dell'agente: ▪ incarico ▪ available ▪ rompere ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ eccezione ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ pranzo ▪ not_available ▪ Lavoro straordinario ▪ overtime_msg ▪ progetto Default = nessuno.
Nome dettaglio attività	S	Nome dell'attività. Default = nessuno.

Nome	Req?	Descrizione
Ora di inizio attività	S	Timestamp UNIX per l'ora di inizio dell'intervallo. Default = nessuno.
Ora di fine attività	S	Timestamp UNIX per l'ora di fine dell'intervallo. Default = nessuno.
Pagato	S	Indica se l'attività è retribuita. Default = nessuno.

Output attività per agenti con turni di mezzanotte incrociati

L'intervallo di date di input per questo API si basa sulla data del turno dell'agente. Le attività non sono incluse nell'output se il turno dell'agente inizia prima dell'inizio dell'intervallo di date. Tuttavia, se il turno dell'agente inizia all'interno dell'intervallo di date e si estende oltre, le attività dell'agente vengono incluse nell'output.

ESEMPIO

Un intervallo di date di segnalazione va dal 2 luglio al 4 luglio.

- Se un agente ha un turno di mezzanotte che inizia il 1° luglio con attività il 2 luglio, le attività del 2 luglio per quell'agente non verranno restituite.
- Se un agente ha un turno di mezzanotte che inizia il 4 luglio con attività il 5 luglio, le attività del 5 luglio verranno restituite, anche se si svolgono al di fuori dell'intervallo di date selezionato.

Turni per agente API Esempio di file JSON

Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON formattata.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "date": "2016-07-15",
                "scheduledActivities": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Not
                                Available", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"pagato": falso
},
{
"activityType": "lunch",
"activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Lunch", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"pagato": falso
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"pagato": falso
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"pagato": falso
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In servizio",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "pagato": vero
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Not Available",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "pagato": falso
            }
            ]
        },
        {
            "date": "2016-07-16",
            "scheduledActivities": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Not Available",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "pagato": falso
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Esportazione a contatto singolo API

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

Protocollo e URI

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

Scarica un singolo contatto

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

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

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

Risposta di esempio

Di seguito è riportato un esempio di risposta POST:

{
"codifica": "true"
}

Mappatura delle competenze API

L'Skill Mapping API consente di creare e identificare mappature delle abilità.

- GET Skill Mapping API - Usa questo API per ottenere un elenco di mappature delle abilità.
- POST Mappatura delle competenze API - Utilizzare questo API per creare la mappatura delle abilità.

> **NOTA**
> Le API di mappatura delle competenze non restituiscono nomi di accesso (indirizzi e-mail) per gli agenti. Per gli agenti e altri nomi di accesso, vedere User API: /API/rest/scheduling/user.

GET Skill Mapping API

Utilizzare GET Skill Mapping API per recuperare l'elenco di tutte le mappature di abilità visibili al chiamante in base alle regole di ambito.

GET Skill Mapping API Protocol e URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
Metodo	GET
Autorizzazioni	Modifica pianificazioni, amministra messaggi, amministra WFM

GET Skill Mapping API Campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
mainViewOnly	N	Booleano	Il valore predefinito è false (restituisce tutte le mappature delle abilità). Se true, restituisce solo le mappature di abilità presenti nella vista principale del chiamante.

GET Skill Mapping API Esempio di file JSON

```
[
    {
```

```
            "ID" : numero,
            "nome" :
            stringa
        }
        ...
]
```

POST Mappatura delle competenze API

Utilizzare il API Mappatura competenze POST per creare una mappatura delle competenze con i dati di riepilogo di skillMapping. Questo API è accessibile solo agli utenti con il ruolo di "Amministratore". Lo skillMapping appena aggiunto verrebbe aggiunto a tutte le viste correnti dell'utente.

POST Mappatura delle abilità API Procotolo/URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
Autorizzazioni	Amministrare WFM
Metodo	POST
Parametri	Nessuno

POST Mappatura delle competenze API Esempi di file JSON

Formato della richiesta

```
{
        "name" : stringa,
        "agenti" : //Tag opzionale, se non disponibile skillMapping/mappatura agente non verrà
    aggiornato
        [
            {
                "ID" : numero
            },
            ...
        ]
```

```
        "services" ://Tag opzionale, se non disponibile, le mappature dei servizi non verranno
    aggiornate
        [
            {
                "ID" : numero, "priorità" :
                numero
            },
            ...
        ]
}
```

Formato della risposta

```
{
        "ID" : numero,
        "nome" : stringa,
        "agenti" :
        [
            {
                "ID" : number, "number" :
                string, "lastName" : string,
                "firstName" : string

            },
            ...
        ]
        "servizi": [
            {
                "ID" : numero,
                "numero" : numero,
                "nome" : stringa,
                "priorità" : numero
```

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

Mappatura delle competenze ID API

L'Skill Mapping ID API consente di identificare, aggiornare o eliminare una mappatura delle abilità.

- GET Skill Mapping ID - Utilizzare questo API per ottenere informazioni su una mappatura delle abilità.
- PUT Mappatura delle competenze ID - Utilizzare questo API per aggiornare una mappatura delle competenze.
- DELETE Skill Mapping ID - Utilizzare questo API per eliminare una mappatura delle abilità.

> **NOTA**
> Le API di mappatura delle competenze non restituiscono nomi di accesso (indirizzi e-mail) per gli agenti. Per gli agenti e altri nomi di accesso, vedere User API: /API/rest/scheduling/user.

OTTIENI Mappatura delle competenze ID API

Utilizzare GET Skill Mapping ID API per recuperare i dettagli di skillMapping dato un ID skillMapping. Questo API è accessibile solo agli utenti che hanno il ruolo di amministratore o supervisore.

GET Skill Mapping ID API Protocol e URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metodo	GET
Autorizzazioni	Visualizza pianificazioni, Amministra WFM
Parametri	Nessuno

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON

```
{
"ID" : numero, "nome" :
    stringa,
        "agenti" :
        [
            {
```

```
                "ID" : numero,
                "numero" : stringa,
                "lastName" : stringa,
                "firstName" : stringa
            },
            ...
        ]
        "servizi": [
            {
                "ID" : numero,
                "numero" : numero,
                "nome" : stringa,
                "priorità" : numero
            },
            ...
        ]
}
```

PUT Mappatura delle competenze ID API

Utilizzare il PUT Mappatura competenze ID API per aggiornare i dettagli della mappatura delle competenze fornendo un ID di mappatura delle competenze e il riepilogo o gli agenti ad esso associati. Questo API è accessibile solo agli utenti con il ruolo di "Amministratore".

PUT Mappatura delle competenze #Protocollo ID API e URI

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

Metodo	PUT
Autorizzazioni	Amministrare WFM
Parametri	Nessuno

PUT Mappatura delle competenze ID API Mappatura delle competenze ID Esempio JSON

```
{
        "name" : stringa,
        "agents" ://Optional tag, se non disponibile skillMapping/agent mapping non verrà
    aggiornato
        [
            {
                "ID" : numero "numero" :
                stringa
                "lastName" : string //optional
                "firstName" : string //optional
                "acdIdName" : string //optional "name"
                : string //optional "_name" : string
                //optional "_id" : string //optional

            },
            ...
         ]
        "services" ://Tag opzionale, se non disponibile, le mappature dei servizi non verranno
    aggiornate
        [
            {
                "ID" : numero, "priorità" :
                numero
                "numero": 5020, //opzionale "nome":
                "SimSG1", //opzionale
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

ELIMINA mappatura delle competenze ID API

Utilizzare DELETE Skill Mapping ID API per rimuovere i dettagli della mappatura delle abilità fornendo una mappatura delle competenze ID. Questo API è accessibile solo agli utenti che hanno il ruolo di "Amministratore".

DELETE Skill Mapping ID API Protocol e URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metodo	ELIMINAZIONE
Autorizzazioni	Amministrare WFM
Parametri	Nessuno

Speech Hits API

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

Speech Hits API Protocol e URI

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

Speech Hits API Response Fields

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

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

Speech Hits API Esempio di file JSON

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


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

"contactid": number,

"team": string, "displayId":

string, "group": stringa

}

Configurazione del sondaggio API

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

Configurazione del sondaggio API Protocol e URI

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

Configurazione sondaggio API campi di risposta

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

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

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

Configurazione sondaggio API Esempio di file JSON

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


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

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

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

Sondaggio ID API

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

Protocollo del sondaggio ID API e URI

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

Campi di risposta ID API del sondaggio

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

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

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

Sondaggio ID API Esempio di file JSON

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


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

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

Hit di testo API

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

Il testo colpisce il protocollo API e URI

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

Hit di testo API campi di risposta

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

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

Text Hits API Esempio di file JSON

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

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

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

Esportazione trascrizione API

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

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

Transcript Export API Protocol e URI

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

Esportazione trascrizione API Campi richiesta

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

Esempio di file Transcript Export API CURL

Di seguito è riportato un esempio di richiesta CURL formattata.

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

Utente API

Utilizzare l'Utente API per richiedere un elenco di utenti da.

Protocollo utente API e URI

URI	/API/rest/scheduling/utente
Metodo	GET

Utente API Campi di richiesta

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
acdId	N	Stringa	Restituisce l'utente collegato all'agente con l'acdID corrispondente.

Esempio di GET User API JSON

```
[
        {
                "active": booleano, "firstName": stringa,
                "lastName": stringa,
                "ID": numero, // identificatore per l'utente

        }
        ...
]
```

WHIT API

Il modello WFM WHIT) API consente di trasformare i dati cronologici da un file CSV a un set di file *_ServiceHistorical.SERVICE nel formato previsto dal API # di Generic Interface Services (GIS). I tenant che ospitano il proprio server dati possono eseguire il WHIT API per generare e caricare file GIS nel cloud.

Per ulteriori informazioni su WHIT API, fare riferimento alla *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

> **NOTA**
> WHIT API non funziona con i tenant che utilizzano un server dati ospitato da Cisco nel cloud, perché questi tenant non hanno accesso al server dati.

Protocolli WHIT API e URI

Protocollo di caricamento

Questo API consente di caricare i file WHIT utilizzando le mappature dei campi predefinite.

URI	/API/upload/historicalData
Parametri	acdServerId - il ID del ACD Fuso orario del server - "UTC" o "TENANT" (impostazione predefinita tenant)
Metodo	POST
Autorizzazioni	Importazione in blocco degli utenti del servizio
Tipo di contenuto	multipart/form-data

Protocollo di importazione

Questo API consente di importare il file JSON con mappature dei campi.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Parametri	acdServerId - il ID del ACD Fuso orario del server - "UTC" o "TENANT" (impostazione predefinita tenant)
Metodo	POST
Autorizzazioni	Importazione in blocco degli utenti del servizio
Tipo di contenuto	multipart/form-data

WHIT API Campi di richiesta

Di seguito sono riportate le colonne predefinite per l'importazione WHIT API:

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
abandonedCalls	N	Numero	Numero totale di chiamate abbandonate durante questo periodo in questa data. Se questa colonna non viene specificata, verrà utilizzato 0 (zero).
ASA	N	Numero	average speed of answer (ASA) in secondi durante questo periodo in questa data.
avgACWTime	S	Numero	Tempo medio di lavoro post-chiamata (ACW) in secondi per tutte le chiamate gestite durante questo periodo, incluso tutto il tempo speso per le chiamate gestite in questo periodo e il tempo trascorso in altri periodi. **ESEMPIO** Se hai ricevuto una sola chiamata in questo periodo e sei stato in stato ACW per 45 minuti, il tempo medio di conversazione sarà di 45/1 minuti = 45

			minuti = 2700 secondi
avgTalkTime	S	Numero	Tempo medio di conversazione in secondi per tutte le chiamate

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			Che sono stati gestiti durante questo periodo, incluso tutto il tempo speso per le chiamate gestite in questo periodo e il tempo trascorso in altri periodi. **ESEMPIO** Se hai ricevuto una sola chiamata in questo periodo ed è durata 45 minuti, il tempo medio di conversazione sarà di 45/1 minuti = 45 minuti = 2700 secondi
contattiInQueue	N	Numero	Numero massimo di contatti in coda. Applicabile solo per le code non interattive.
dattero	S	Data	Data in uno dei seguenti formati: ▪ AAAA-MM-GG ▪ AAAA/MM/GG ▪ GG/MM/AAAA (supportato solo se si esegue l'importazione tramite API, non lo strumento WHIT perché non è possibile distinguere tra GG/MM/AAAA e GG/MM/AAAA) ▪ GG/MM/AAAA (supportato solo se si esegue l'importazione tramite API, non lo strumento WHIT perché non possiamo distinguere tra GG/MM/AAAA e GG/MM/AAAA)
gestiteChiamate	S	Numero	Numero totale di chiamate elaborate durante questo periodo in questa data.
occupancyRatio	N	Numero	Rapporto di occupazione (come numero intero compreso tra 0 e 100) per il servizio durante questo periodo in questa data.
periodo	S	Stringa	Periodo della giornata. Formato: HH:MM.
qtyOfAgents	N	Numero	Numero di agenti in servizio durante questo periodo il

Campo	Req?	Tipo	Descrizione
			questa data.
Chiamate ricevute	S	Numero	Numero totale di chiamate ricevute durante questo periodo in questa data.
serviceLevel	N	Numero	Percentuale del livello di servizio (come numero intero, 0 e 100) per il servizio durante questo periodo in questa data.
serviceName	S	Stringa	Nome della coda di servizio.
serviceNumber	S	Numero	ACD ID della coda di servizio.
transferredCalls	N	Numero	Numero totale di chiamate trasferite durante questo periodo in questa data.