Webex WFO API リファレンス ガイド

新しい WFM での展開

初版発行： 2021 年 7 月 20 日
最終更新日: 2025 年 10 月 3 日

米国本社
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel:408 526-4000
800 553-NETS (6387)
ファックス: 408 527-0882

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。
このマニュアルに記載されている式、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。
このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。
対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。 添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

Cisco が採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB（University of California, Berkeley）のパブリック ドメイン バージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。 全著作権所有。 Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。 CISCO およびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、CISCO およびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性が CISCO またはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

★定型★このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。
★定型★マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。
説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

この文書の印刷されたハード コピーおよび複製されたソフト コピーは、すべて管理対象外と見なされます。 最新版については、現在のオンライン バージョンを参照してください。

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。 アドレスと電話番号は、Cisco ウェブサイトの一覧 (www.cisco.com/go/offices) に記載されています。

Cisco および Cisco のロゴは、米国およびその他の国における Cisco および/または関連会社の商標または登録商標です。 Cisco 商標の一覧を表示するには、次の URL にアクセスしてください: www.cisco.com/go/trademarks。
記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。
「パートナー」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。 （1721R）

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

目次

目次 3

はじめに 15

認証 15

承認リクエスト 15

JSON リクエスト 16

承認レスポンスの使用 16

セッションの破棄 16

テキストファイルの操作 16

Classic Webex WFO 用の API ユーザを作成します 17

WFM API にアクセスする 19

ページの場所 19

手順 19

履歴データ WFM API 21

API を承認 23

GET プロトコル/URI 23

リクエストフィールド 23

JSON ファイルの例 23

要求 23

ｵｳﾄｳ 24

POST プロトコルと URI 25

リクエストフィールド 25

JSON ファイルの例 25
要求 25
ｵｳﾄｳ 26
連絡先を一括インポート 29
プロトコルと URI 29
一括連絡先インポート API 29
リアルタイムの一括連絡先インポート API (メタデータ) 29
サポートされている形式 30
リクエストとレスポンスのフィールド 30
CSV ファイルの例 36
完全な例 37
短い例 37
JSON ファイルの例 37
完全な例 37
短い例 38
ZIP 形式 38
注意事項 38
データサーバを使用した連絡先の一括インポート 39
一括組織インポート API 41
グループ API プロトコルと URI 41
グループ API リクエストとレスポンスのフィールド 42
チーム API プロトコルと URI 42

チーム API リクエストとレスポンスのフィールド 43
個人 API プロトコルと URI 43
人物 API リクエストとレスポンスのフィールド 44
CSV ファイルの例 47
カテゴリーとフレーズ API 49
カテゴリとフレーズを削除 API 49
DELETE プロトコルと URI 49
GET カテゴリとフレーズ API 50
GET プロトコルと URI 50
GET レスポンスフィールド 50
POST カテゴリとフレーズ API 51
POST プロトコルと URI 51
POST レスポンスフィールド 52
PUT カテゴリとフレーズ API 52
PUT プロトコルと URI 52
PUT レスポンスフィールド 52
GET/POST/PUT JSON ファイルの例 53
連絡先デバイス API 55
連絡先デバイス API プロトコルと URI 55
パラメータ 55
連絡先デバイス API JSON ファイルの例 55
応答ファイルの例 55
連絡先デバイス一括 API 57

連絡先デバイス一括 API プロトコルと URI ____ 57
連絡先デバイス BULK API JSON ファイルの例 ____ 57
応答ファイルの例 ____ 57
Contact API ____ 61
プロトコルと URI ____ 61
リクエストフィールド ____ 61
組み合わせ検索の実行 ____ 68
メタデータキーを使用した検索の実行 ____ 68
特定の値を持つメタデータキーを使用して検索を実行する ____ 68
無音イベントの検索を実行する ____ 69
JSON ファイルの例 ____ 70
JSON ファイルの例 searchStats パラメータ = true ____ 71
基本検索へのお問い合わせ API ____ 73
プロトコルと URI ____ 73
リクエストフィールド ____ 73
応答フィールド ____ 74
JSON ファイルの例 ____ 75
コンタクトモニタリング API ____ 77
プロトコルと URI ____ 77
応答フィールド ____ 77
JSON レスポンスの例 ____ 78
カスタムメタデータ検索 API ____ 79
プロトコルと URI ____ 79

リクエストフィールド 79
応答フィールド 80
JSON レスポンスの例 80
評価フォーム API 83
プロトコルと URI 83
応答フィールド 83
JSON ファイルの例 85
評価フォーム ID API 89
プロトコルと URI 89
応答フィールド 89
JSON ファイルの例 91
API をエクスポート 95
プロトコルと URI 95
リクエストフィールド 95
応答フィールド 95
CSV ファイル出力例 98
汎用テキストインポート API 99
プロトコルと URI 99
JSON リクエストフィールド 99
JSON ファイルの例 100
複数のファイルを含む汎用テキストインポート API 103
プロトコルと URI 103
リクエストフィールド 103

サポートされている形式 104
バッチ CSV ファイルの例 105
ZIP ファイルの例 105
JSON ファイルの例 106
JSON 本体 106
コンテンツ 107
API をインポート 109
GET インポート プロトコルと URI 109
GET インポートリクエストフィールド 109
GET インポート応答フィールド 109
GET インポート JSON ファイルの例 110
POST インポートプロトコルと URI 112
POST レスポンスフィールドをインポート 112
POST JSON ファイルのインポート例 113
JSON 形式 113
POST 成功レスポンスフォーマット 114
インポート設定 API 115
インポート設定を作成 API 115
インポート優先プロトコルと URI を作成する 115
インポート設定リクエストフィールドの作成 115
インポート設定 JSON ファイルの例を作成する 116
インポート設定システムレスポンスの作成 116
インポート設定を削除 API 116

インポート優先プロトコルと URI を削除します 116
インポート設定の削除システム応答 116
インポート設定 API 117
インポート設定プロトコルと URI 117
インポート設定の応答フィールド 117
JSON ファイルの例 117
システム応答 119
ID API によるインポート設定 119
ID プロトコルと URI によるインポート設定 119
ID によるインポート設定の応答フィールド 119
ID によるインポート設定 JSON ファイルの例 120
システム応答 120
インポート設定を更新 API 120
インポート優先プロトコルと URI を更新 121
インポート設定応答フィールドの更新 121
インポート設定の更新 JSON ファイルの例 121
インポート設定システム応答の更新 122
包含/除外リスト API 123
包含/除外リストの取得 API 123
包含/除外リストの GET API プロトコルと URI 123
GET 包含/除外リスト API リクエストフィールド 123
GET サービス API 応答フィールド 125
GET サービス API JSON ファイルの例 126

PUT 包含/除外リスト API 126
PUT 包含/除外リスト API プロトコルと URI 127
PUT 包含/除外リスト API リクエストフィールド 127
PUT 包含/除外リスト API 応答フィールド 128
PUT 包含/除外リスト API JSON ファイルの例 129
POST 包含/除外リスト API 130
POST 包含/除外リスト API プロトコルと URI 130
POST 包含/除外リスト API リクエストフィールド 130
POST 包含/除外リスト API 応答フィールド 132
POST 包含/除外リスト API JSON ファイルの例 133
含める/除外するリストを削除 API 133
包含/除外リスト API プロトコルと URI を削除します 133
包含/除外リストの削除システム応答 133
求人 API 134
プロトコルと URI 134
リクエストフィールド 134
応答フィールド 134
JSON ファイルの例 136
要求 136
ｵｳﾄｳ 136
組織構造 API 139
人に役割を割り当てる API 139
人物に役割を割り当てる API プロトコルと URI 139

人物に役割を割り当てる API リクエストフィールド 139
個人に役割を割り当てる API JSON ファイルの例 139
共通グループ API 140
共通グループ API プロトコルと URI 140
共通グループ API リクエストフィールド 140
組織構造共通 API (ドリルダウン情報) 140
共通の API プロトコルと URI 141
一般的な API リクエストフィールド 141
共通の API レスポンスフィールド 141
一般的な API JSON ファイルの例 142
グループ API 143
グループ API プロトコルと URI 143
グループ API リクエストフィールド - すべてのグループ 144
グループ API 応答フィールド 144
グループ API JSON ファイルの例 145
ID でグループ化（Teams を使用） 146
ID (Teams を使用) プロトコルと URI によるグループ 146
ID でグループ化（Teams を使用）リクエストフィールド 146
ID でグループ化（Teams を使用）応答フィールド 146
ID でグループ化（Teams を使用）JSON ファイルの例 147
グループ-人物 API 148
グループ-人物 API プロトコルと URI 148
グループ-人物 API リクエストフィールド 148

グループ-人物 API 応答フィールド 148
Group-Person API JSON ファイルの例 149
グループ（スコープ付き）API 149
グループ（スコープ付き）API プロトコルと URI 149
グループ（スコープ付き）API リクエストフィールド 149
グループ（スコープ付き）API 応答フィールド 150
グループ（スコープ付き）API JSON ファイルの例 150
権限 API 150
権限 API プロトコルと URI 150
権限 API レスポンスフィールド 151
権限 API JSON ファイルの例 151
人物 API 151
人物 API プロトコルと URI 152
人物 API リクエストフィールド 152
人物 API JSON ファイルの例 153
ID API による人物 154
ID API プロトコルおよび URI による個人 154
ID API による人物リクエストフィールド (PUT メソッド) 154
ID API による人物 回答フィールド 157
ID API による人物の JSON ファイルの例 158
人物のタイムゾーン API 159
人のタイムゾーン API プロトコルと URI 159
個人のタイムゾーン API 応答フィールド 159

個人のタイムゾーン API JSON ファイルの例 160
役割 API 160
役割 API プロトコルと URI 160
役割 API リクエストフィールド 160
役割 API 応答フィールド 161
ロール API JSON ファイルの例 161
チーム API 162
チーム API プロトコルと URI 162
チーム API リクエストフィールド 163
チーム API JSON ファイルの例 163
ID によるチーム（エージェントあり） 163
ID (エージェント付き) プロトコルと URI によるチーム 163
ID によるチーム（エージェントあり）リクエストフィールド 164
ID によるチーム（エージェントあり）の応答フィールド 164
ID によるチーム（エージェント付き）JSON ファイルの例 165
チーム（スコープ付き） 167
チーム（スコープ付き）プロトコルと URI 167
チーム（スコープ付き）リクエストフィールド 167
チーム（スコープ付き）の回答フィールド 167
チーム（スコープ付き）JSON ファイルの例 167
テナント API 168
テナント API プロトコルと URI 168
テナント API リクエストフィールド 168

テナント API 応答フィールド 169
テナント API JSON ファイルの例 169
録音コントロール API 171
記録コントロール API プロトコルと URI 171
URI リクエストパラメータ 172
クエリパラメータ 172
記録制御認証 API プロトコルと URI 175
録画コントロールへのログイン API 176
録画コントロールからのログアウト API 177
録音コントロール API リクエストコマンド 177
コマンドラインからの記録コントロールの使用 181
簡素化された録音コントロール API 183
プロトコルと URI 183
単一の連絡先のエクスポート API 189
プロトコルと URI 189
レスポンス例 190
スピーチヒット API 191
スピーチヒット API プロトコルと URI 191
スピーチヒット API 応答フィールド 191
スピーチヒット API JSON ファイルの例 192
調査設定 API 195
調査構成 API プロトコルと URI 195
アンケート設定 API 回答フィールド 195

アンケート設定 API JSON ファイルの例 197

アンケート ID API 201

調査 ID API プロトコルと URI 201

アンケート ID API 回答フィールド 201

アンケート ID API JSON ファイルの例 203

テキストヒット API 205

テキストヒット API プロトコルと URI 205

テキストヒット API 応答フィールド 205

テキストヒット API JSON ファイルの例 206

トランスクリプトのエクスポート API 209

トランスクリプトエクスポート API プロトコルと URI 209

トランスクリプトエクスポート API リクエストフィールド 209

トランスクリプトエクスポート API CURL ファイルの例 209

はじめに

Webex WFO には、さまざまな方法でアプリケーションと対話するための RESTful API が含まれています。 このセクションでは、Webex WFO API の使用方法について説明します。 他の API に移動する前に、認証プロセスをよく理解してください。

認証

認証プロセスは、Webex WFO へのログインに似ています。 したがって、API リクエストを行う前にこれを完了する必要があります。 Webex WFO とその API の承認済みユーザとして認証するには、フォーマットされた資格情報を POST リクエストとして Authorize API エンドポイント (/API/rest/authorize) に送信する必要があります。 詳細については、「API を承認する」 を参照してください。

> 注意 2 時間操作がないとセッションはタイムアウトになります。

このリクエストの資格情報を作成する方法については、「Classic 用の API ユーザを作成する Webex WFO」を参照してください。

承認リクエスト

次の表と JSON の例は、POST リクエストに含めるべき内容とそのフォーマット方法を示しています。

名前	Req?	タイプ	Description
ロケール	N	String	ユーザの国のローカライゼーションコードです。
ユーザ ID	Y	String	テナントのユーザの ID。
パスワード	Y	String	ユーザのパスワード。
language	Y	String	ユーザの言語です。 デフォルト = en
tenantId	N	String	ユーザが属するテナントの ID です。 ユーザが複数のテナントで同じログイン情報 (ユーザ ID とパスワード) を持っている場合は、テナント ID を含めます。

JSON リクエスト

```
{
        "locale": 文字列、
        "userId": 文字列、
        "password": 文字列、
        "language": 文字列、
        "tenantId": 整数
}
```

承認レスポンスの使用

資格情報が承認されると、セッション ID を含む応答を受信します。 セッション ID は、後続のすべての API 呼び出しでヘッダーとして含まれる必要があります。 これは、Webex WFO が、ユーザがログインしており、API を使用する権限があることを確認する方法です。

> 注 Postman などの一部の API 開発ツールは、セッション ID を保存し、介入を必要とせずに後続のリクエストにそれを返します。 他の API ツールではヘッダーを設定する必要があります
> 手動で。

このセッション ID は、次のキーと値のペアに示すように、キーとして「cookie」を使用し、セッション ID を「hazelcast.sessionId=」の後に追加したキーと値のペアでフォーマットする必要があります。

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Authorize API レスポンスに表示されるセッション ID>"

セッションの破棄

アプリケーションのシャットダウン時に、HTTPS セッションを破棄する (ログアウトする) 必要があります。

ログアウト

- HTTPS DELETE リクエストの発行先:

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

テキストファイルの操作

Webex WFO API, を使用してテキスト データをインポートする場合、テキストは UTF-8 でエンコードされる必要があります。 これにより、ASCII

エンコードでは利用できない特殊文字を含めることができます。

Classic Webex WFO 用の API ユーザを作成します

サードパーティ統合に Webex WFO API を使用する予定の場合、Cisco では、API ユーザアカウントを作成することをお勧めします。 API ユーザはシステム管理者と同じように構成しますが、このユーザの目的はサードパーティアプリケーションが Webex WFO で認証できるようにすることです。

> 注
> このユーザを作成するには、デフォルトのシステム管理者ロールまたは同等の権限を持つロールが必要です。 このロールは 1 つのシステム管理者ライセンスを消費します。

Webex WFO を使用してユーザを承認および認証する方法の詳細については、「API の承認」を参照してください。 問題が発生した場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。

API ユーザ アカウントを作成する

1. Webex WFO を起動し、システム管理者としてログインします。

   > 注
   > 製品に初めてログインする場合は、追加の管理者アカウントを作成してください。

2. [アプリケーション管理] [グローバル] > [ユーザの構成] > [ユーザ] へ移動します。
3. **新しいユーザの作成**
   オプションを選択し、ユーザ情報セクションの次のフィールドに入力します。
   - **名** および **姓**: ユーザの目的を特定するための名と姓を入力します。
     たとえば、名として **API** を入力し、姓として **ユーザ** を入力します。
   - **ユーザ名**: 有効なメールアドレスを入力します。
     これは、ログインに使用されるユーザの Webex WFO ユーザ名です。
4. [**パスワード**]
   フィールドに、テナントのパスワードの複雑さの要件を満たすパスワードを入力してください。
5. [**ロール**] フィールドで、ユーザにデフォルトのシステム管理者のロールを割り当ててください。

6. **[チーム]** フィールドを既定のチームに設定してください。
   希望する代替チームにこの値を設定することができます。

7. このアカウントが管理範囲にする関連するグループとチームを選択します。

   個々のチーム、グループ名、またはグループとしてのテナント名を選択できます。

   テナント名を選択すると、そのグループ内のすべてのチームがハイライトされます。

11. WFM ビューフィールドで **EnterpriseView** をメインビューとして指定します。
    これにより、ユーザはすべてのユーザを表示できるようになります。
12. ユーザインターフェイス右上にある [**保存**] をクリックします。

関連項目

*Webex WFO API リファレンス ガイド*をご覧ください。

WFM API にアクセスする

Webex WFO New WFM
は、インタラクティブなウェブサイトを使用して、すべての顧客環境で利用できる API
について説明しています。 このトピックでは、WFM API
にアクセスする方法の手順について詳しく説明します。
これには、必要な権限を有効にする方法、認証トークンを取得する方法、セッションを承認する方法、セッションを終了する方法が含まれます。

> 注 ユーザ トークンあたりの WFM API のレート制限は、1 分あたり 500 呼び出し、1 時間あたり 10,000 呼び出しです。 このレート制限は WFM 履歴 API には適用されません。

組織の環境への URL は以下のテンプレートに従います。[customerURL] は組織に固有です。

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

ページの場所

- WFM > 権限
- [ユーザ設定] >パーソナル アクセス トークン

手順

新しい WFM API へのアクセスを有効にする

1. **役割**のリストの下で、権限を有効にする役割を選択します。
2. **関数** Tab を選択します。
3. 「**Calabrio WFM を開く** > **API アクセス**」で、次の権限の 1 つ以上を有効にします。
    - 予測の読み取り
    - 組織の読み取り
    - 読み取り要求
    - スケジュールの読み取り
    - 予測データの書き込み
    - 組織データの書き込み
    - 書き込み要求

- スケジュールの書き込み

4. [**Calabrio WFM を開く**] > [**ウェブ**]、[**パーソナル アクセス トークン**] 権限を有効にします。

トークンの生成

アクセス トークンの生成は 1 回限りのアクションです。

トークンを作成したら、今後の使用に備えてアクセスしやすい場所に保存しておいてください。

トークンをなくした場合、新しいトークンを再生成することができます。

1. [**ユーザ設定**] > [**パーソナルアクセストークン**] に移動します。
2. [**アプリケーション名**] テキストフィールドに固有な名前を入力してください。
3. [**トークンを生成する**] をクリックします。
4. トークンをコピーします。

> 注意
> トークンを作成したユーザの退職日が過ぎている場合、またはユーザが削除されている場合、トークンは機能しません。

承認

1. Webex WFO WFM API の組織の URL に移動します。
2. [**認証**] をクリックします。 **利用可能な承認** ウィンドウが表示されます。
3. 前の手順でコピーしたトークンを[**値**] テキストフィールドに貼り付けます。
4. [**認証**] をクリックします。
5. [**閉じる**] をクリックして、ウィンドウを閉じます。 利用可能な WFM API のクエリとコマンドを実行できるようになりました。

認証済みセッションを終了する

1. [**認証**] をクリックします。
2. **ログアウト**をクリックします。

履歴データ WFM API

Webex WFO は、WFM のすべての現行バージョンと新規バージョン (TWFM および New WFM) の履歴データ API をサポートしています。 これらの履歴データ API を使用すると、ユーザは統合コンタクトセンター プラットフォームから外部 WFM 履歴データをインポートできます。
これらのインテグレーションにより、エージェントのパフォーマンスのフォローアップを設定したり、予測したり、その他のタスクを行うことができます。

> 重要 履歴データ API との統合時に適切なサポートを確保するには、Webex WFO プロフェッショナルサービスに連絡して、管理サービスプランを設定してサポートを受けてください。
>
> Webex WFO 統合の開発と展開をサポートする組織です。

組織の環境への URL は以下のテンプレートに従います。[customerURL] は組織に固有です。

過去のデータ API の URL は以下で説明されている形式に従います。

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

履歴データ API ドキュメントの URL は以下の形式に従います。

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

承認

1. 履歴データについては、組織の URL Webex WFO WFM API にアクセスしてください。
2. [**認証**] をクリックします。 [利用可能な認証] ウィンドウが表示されます。
3. Webex WFO の連絡先から受け取ったテナント キーを貼り付けます。
4. [**認証**] をクリックします。
5. [**閉じる**] をクリックして、ウィンドウを閉じます。 Webex WFO の連絡先から提供されたデータ ソース キーを使用して、利用可能な API を実行できるようになりました。

認証済みセッションを終了する

1. [**認証**] をクリックします。
2. [**ログアウト**] をクリックします。

API を承認

Authorize API により、ユーザは Webex WFO
にログインし、承認されたユーザに関連付けられた情報を受け取ることができるようになります。

> 注意 2 時間操作がないとセッションはタイムアウトになります。

GET プロトコル/URI

URI	/api/rest/authorize
Method	GET

リクエストフィールド

名前	Req?	タイプ	Description
ロケール	N	String	ユーザの国のローカライゼーションコードです。
ユーザ ID	Y	String	テナントのユーザの ID。
パスワード	Y	String	ユーザのパスワード。
language	Y	String	ユーザの言語です。 デフォルト = en
tenantId	N	String	ユーザが属するテナントの ID です。 ユーザが複数のテナントで同じログイン情報 (ユーザ ID とパスワード) を持っている場合は、テナント ID を含めます。

JSON ファイルの例

リクエスト
以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

```
{
        "locale": 文字列、
```

"userId": 文字列、

"password": 文字列、

"language": 文字列、

"tenantId": 整数

}

応答

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

{

"セッション

Id":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0" 、 "ID":2、

"ユーザ ID":"user@test.com", "名

":"bill",

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

"teamName":"デフォルトチーム",

"groupId":2, "groupName":"デフォ

ルトグループ", "lang":"en",

"国":"", "セッションタイムアウト

":"60",

"timezoneString":"America\/Chicago",

"deactivated":false, "licenseCompliance":true,

"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"permissions":[

「組織を表示」、

「組織を更新」

"ライブ画面監視",

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

POST プロトコルと URI

URI	/api/rest/authorize
Method	POST

リクエストフィールド

名前	Req?	タイプ	Description
ロケール	N	String	ユーザの国のローカライゼーションコードです。
ユーザ ID	Y	String	テナントのユーザの ID。
パスワード	Y	String	ユーザのパスワード。
language	Y	String	ユーザの言語です。 デフォルト = en
tenantId	N	String	ユーザが属するテナントの ID です。 ユーザが複数のテナントで同じログイン情報 (ユーザ ID とパスワード) を持っている場合は、テナント ID を含めます。

JSON ファイルの例

リクエスト
以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

```
{
        "ロケール": 文字列、
        "ユーザ ID": 文字列、
```

"password": 文字列、

"language": 文字列、

"tenantId": 整数

}

応答
以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

{

"セッション

Id":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"、 "ID":2、

"ユーザ ID":"user@test.com", "名

":"bill",

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

"teamName":"デフォルトチーム",

"groupId":2, "groupName":"デフォ

ルトグループ", "lang":"en",

"国":"", "セッションタイムアウト

":"60",

"timezoneString":"America\/Chicago",

"deactivated":false, "licenseCompliance":true,

"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"permissions":[

「組織を表示」、

「組織を更新」

「ライブスクリーンモニタリング」、「パスワー

ドポリシー管理」

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

連絡先を一括インポート

サードパーティは、一括連絡先インポート API を使用して、メタデータと録音をマルチパート HTTPS リクエストにマージして Insert します。

2 つの一括インポート API があります。

- 一括連絡先インポート API—サードパーティが使用。マルチパート HTTPS リクエストへのメタデータと録音の両方の挿入を許可します

  > 注 一括連絡先インポート API を使用して、データサーバを通じて連絡先を一括でインポートすることもできます。「データサーバを使用した連絡先の一括インポート」を参照してください。

- リアルタイム コンタクト API - Webex WFO スマートデスクトップ録画クライアントによって使用されます。最初にメタデータを挿入し、その後、メタデータ挿入からの応答に基づいて録画を個別にアップロードします。
  これにより、クライアントは録画のアップロードを遅らせることができ、通話がまだ進行中でもコンタクトを挿入できます。
  ただし、これにより、クライアントは正しい連絡先の録画をアップロードするために ID を追跡する必要があります。

プロトコルと URI

一括連絡先インポート API

URI	/api/upload/contacts
Method	POST
権限（Permissions）	テナントの管理
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

リアルタイムの一括連絡先インポート API (メタデータ)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

名前 Method	Req? POST	Description
権限（Permissions）		連絡先の取得、音声の録音/画面の録画
内容タイプ		アプリケーション/JSON

サポートされている形式

以下の形式はマルチパートリクエストに含めることができます。

タイプ（Type）	説明
CSV	メタデータの指定に使用されるカンマ区切りのファイル。
JSON	Real-time API と同じメタデータ形式ですが、一括インポートで使用できます。
WAV	音声記録形式です。
WEBM	音声とビデオを組み合わせた記録形式です。
WEBMA	音声のみの (WebM コンテナー) 形式です。
WEBMV	ビデオのみ (WebM コンテナ) 形式です。
SPX	音声形式です。
WMV	音声とビデオを組み合わせた記録形式です (同じコンタクトで音声とペアリングされている場合は、ビデオのみ可能です)。
OPUS	音声形式です。

リクエストとレスポンスのフィールド

CSV および JSON ファイルには、次の表で定義されているフィールドが含まれます。
すべてのフィールドが両方のタイプのファイルで使用されるわけではありません。
フィールドが適用されるファイルは説明中に示されます。

名前	Req?	Description
エージェント ID	Y	CSV および JSON で使用されます。 3 つの形式のいずれかのエージェントIDです。 処理の数字

名前	Req?	Description
		コンテンツの解析に基づいてどの形式が使用されるか。 ■ 個人ID。 WfoPerson.id による固有の識別子です。この番号は、ユーザのエクスポートスプレッドシートでも使用されます ([アプリケーション管理] > [グローバル] > [ユーザ] > [インポートとエクスポート] > [エクスポート] > [ユーザ ID] 列)。 それは Webex WFO ユーザ プロファイルの ID と同じです。 ■ AD ログイン。 ドメイン\ユーザ名 ("\" が必要です)。 ■ メールアドレス。 メールアドレス ("@" が必要です)。 CSV を使用してコンタクトをアップロードする場合、エージェント ID が必要です。 JSON を使用してリクエストを行う場合、エージェント ID は任意です。 後者の場合、エージェント ID はアップロードを開始する認証済みユーザの ID に設定されます。 最大文字数 = 254 デフォルト = なし
AssocCallId	N	CSV および JSON で使用されます。 連絡先を関連付ける ID です。 たとえば、あるエージェントから別のエージェントに転送されたコールは、それぞれ同じ ID を持ちます。 最大文字数 = 52 デフォルト = NULL
Audio.Location	N	CSV および JSON で使用されます。

音声サブオブジェクトの中。
マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。 サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。
連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。
キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。
拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。

最大文字数 = 128
デフォルト = なし

名前	Req?	Description
Audio.StartTimeMs	N	CSV および JSON で使用されます。 音声サブオブジェクトの中。 音声記録の開始時間は、1970-01-01 (UNIX 時間) からのミリ秒単位のGMT時間です。 これは、コンタクトが開始された時点からの音声のオフセットを決定するために使用されます。 最大文字数 = 長い デフォルト = ContactStartTimeMs
CalledAddress	N	CSV で使用されます。 呼び出された電話番号です。 最大文字数 = 64 デフォルト = 空の文字列
着信者（Called）	N	JSON で使用されます。 呼び出された電話番号です。 最大文字数 = 64 デフォルト = NULL
CallId	N	CSV および JSON で使用されます。 連絡先を識別する ID。 最大文字数 = 128 デフォルト = NULL
通話	N	JSON で使用されます。 発信電話番号。 最大文字数 = 64 デフォルト = NULL
CallingAddress	N	CSV で使用されます。 発信電話番号。 最大文字数 = 64

		デフォルト = 空の文字列
ClientTimeZone	N	CSV および JSON で使用されます。 UTC 形式のタイムゾーンです。 Windows Time にも対応しています。 デスクトップ録画クライアントは Olson Time にマッピングされた Windows Time を送信します。 最大文字数 = 255 デフォルト = Webex WFO で定義された顧客のタイムゾーン 例 –06:00
ContactStartTimeMs	N	CSV および JSON で使用されます。 1970-01-01 (UNIX 時間) からの開始時刻をミリ秒 GMT で示します。 このフィールドの値は必須であり、値がない場合、API は現在のアップロード時刻を使用します。 多くの連絡先に同じタイムスタンプが付けられるため、ユーザ エクスペリエンスが低下する可能性があることに注意してください。 重要 Excel で連絡先をインポートする場合は、開始時刻列を次のようにフォーマットする必要があります。ミリ秒を表示します (詳細については、Excel ユーザドキュメントを参照してください)。 そうしないと、Excel が ms を切り捨て、誤った時間を生じさせ、録画を正しくインポートすることを妨げます。 最大文字数 = 長い デフォルト = 現在のアップロード時間 例 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT

名前	Req?	Description
Direction	N	CSV および JSON で使用されます。 通話の方向（着信または発信）。 1 = アウトバウンド 0 = 受信

名前	Req?	Description
		最大文字数 = 1 デフォルト = NULL
Line	N	CSV および JSON で使用されます。 エージェントの回線/内線番号。 最大文字数 = 64 デフォルト = NULL
メタデータ。<カスタムメタデータ フィールド 名>	N	CSV で使用されます。 入力するためのカスタム メタデータ フィールド。 フィールドが存在しない場合は作成されます。 「metadata」で始まる列は、カスタム メタデータ フィールドとして扱われます。 **例** 「accountNumber」を設定するには、「metadata.accountNumber」という名前の列を作成します。 フィールド名の最大文字数 = 39 カスタム メタデータ値の最大文字数 = 2056
カスタムメタデータ	N	JSON で使用されます。 入力するためのカスタム メタデータ フィールド。 フィールドが存在しない場合は作成されます。 オブジェクトには、名前/値のペアの形式でデータが含まれています。 **例** "アカウント番号":"123456" フィールド名の最大文字数 = 39 カスタム メタデータ値の最大文字数 = 2056
Recording1	Y	CSV で使用されます。 マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。 サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。 連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。

キー名には、記録のデータタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。 拡張機能

名前	Req?	Description

		ファイルをオーディオまたは画面録画、あるいはその両方として識別します。 最大文字数 = 128 デフォルト = なし
Recording2	N	CSV で使用されます。 マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。 サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。 連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。 キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。 拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。 最大文字数 = 128 デフォルト = なし
録画 3	N	CSV で使用されます。 マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。 サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。 連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。 キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。 拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。 注記 オーディオ ファイルが存在しないと、インポートは失敗します。 最大文字数 = 128 デフォルト = なし
Recording2Offset	N	CSV で使用されます。 Recording1 からの Recording2 のオフセット。 例 スクリーンファイル（WebM）の 5 秒後に開始するオーディオファイル（WAV）のオ

名前	Req?	Description
		フセットは 5000 です。 (5000 = 5 秒)。 最大文字数 = 長い

名前	Req?	Description
		既定 = 0
Screen.Location	N	CSV および JSON で使用されます。 [画面] サブオブジェクト内 マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。 サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。 連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。 キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。 拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。 最大文字数 = 128 デフォルト = なし
Screen.StartTimeMs	N	CSV および JSON で使用されます。 [画面] サブオブジェクト内 画面記録の開始時間は、1970-01-01 (UNIX 時間) からのミリ秒単位のGMT時間です。 これは、連絡先が開始されたときからの画面のオフセットを把握するために使用されます。 最大文字数 = 長い デフォルト = ContactStartTimeMs

CSV ファイルの例

CSV はマルチパートアップロードリクエストの一部としてアップロードできます。
形式に関するいくつかの規則は以下の通りです。

- 列数は可変です。 たとえば、顧客のタイムゾーンを常に使用する場合、CSV に TimeZone 列を含める必要はありません。
- CSV に含まれる列はどのような順番でもかまいません。
- 各行の列数は、ヘッダーの列数と一致する必要があります。
- 値にカンマが含まれる場合は、引用符で囲む必要があります。
- 特定の連絡先の値がわからないが、ヘッダーは存在する場合、その列には空の文字列

を使用してください。

> 注記 成功した応答は、各連絡先と録音のステータスを追加するため、JSON 形式でフォーマットされます。

名前	Req?	Description

完全な例

この例では、CSV ファイルで可能なすべてのフィールドを使用するファイルを示しています。

```
AgentId、ContactStartTimeMs、TimeZone、AssocCallId、CallId、CalledAddress、Line、CallingAddress、Direction、Recording1、Recording2、Recording2Offset、metadata.accountNumber
abc/bunkowm、1447100000000、アメリカ/シカゴ、103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,アメリカ/シカゴ,103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

短い例

この例では CSV ファイルで必須のフィールドのみを表示しています。

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

JSON ファイルの例

連絡先情報は、CSV 形式の代わりに JSON 形式で Webex WFO にインポートできます。

完全な例

以下はフォーマットされた JSON ファイルの例です。

```
{
    「エージェント ID」：「 john.smith@acme.com
    「、
    「AssocCallId」：「103585664793254280」、
    「コール ID」：「30611848」、
    「呼び出し先アドレス」：「1801」、
    「発信先住所」：「1800」、
    「クライアントタイムゾーン」：「中央標準時」、
    「連絡先開始時間（ミリ秒）」：
  1447075073000、
    「方向」:1、
    「オーディオ」:[
      {
          「場所」：「25.wav」、
        "StartTimeMs":1447075080000
      }
    ],
    「スクリーン」:[
          「場所」：「25.WebM」、
        "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    「カスタムメタデータ」:{
          "アカウント番号":"123456",
```

```
            「部門」:「営業」
        }
}
```

短い例

この例では、JSON ファイルに必要なフィールドのみを表示しています。

```
{
    "エージェント ID":"ACME\smithj",
    "連絡先開始時間ミリ秒":1447075073000,
    "オーディオ" : [
        {
            「場所」 : 「25.wav」
        }
    ]
}
```

ZIP 形式

ZIP 形式は、マルチパート

リクエスト内の個別のファイルであるかのように処理されるファイルのコレクションであるという点で、CSV や JSON とは異なる方法で処理されます。

- ファイルの名前は、CSV/JSON で参照される必要があるキーです。
- ZIP ファイル内のフォルダー構造はすべてフラット化され、無視されます。

例えば、マルチパートリクエストは以下のようになります。

```
batch.zip
    batch.CSV (call1 と call2 の 2 行が含まれます)
    通話 1.wav
    通話 2.wav
```

このマルチパートリクエストは、ファイルがすべてZIPに含まれているか、マルチパートリクエスト内で個々に存在するかのように処理されます。

注記

- ファイルの順序は関係ありません。
- 記録ファイル名を含むが記録を含まないコンタクトのアップロードは挿入に失敗します。

- CSV または JSON

  で参照されない記録を含むアップロードは、その記録を無視します。

重要 テナント管理者のアクセス権、一括連絡先インポートに使用するデータ
サーバへのアクセス権、およびロールの一括インポート権限がチェックされている必要があります。

データサーバを使用した連絡先の一括インポート

一括連絡先インポート API を使用すると、データ

サーバを通じて連絡先を一括でアップロードできます。 連絡先一括インポート API

を使用するには、以下が必要です。

- Webex WFO 一括インポート権限が有効になっている管理者ロール。
- データサーバへの読み取り/書き込みアクセス。

データサーバを通じて連絡先を一括でアップロードするには:

前提条件 一括インポートでデータ
サーバを使用してファイルを正常にアップロードするには、Webex WFO 内でデータ
サーバを構成する必要があります。
これは、すでに何らかの用途で使用されているデータサーバです。
その他の目的または新しいデータ サーバ。 一括インポート用に新しいデータ
サーバを構成する場合は、 *Webex WFO ユーザ ガイド*のトピック「データ
サーバの構成」を参照してください。

1. Webex WFO で既に構成されているデータ サーバを使用するには、 **データサーバ構成** ページ ([アプリケーション管理] > [システム構成] > [データ
   サーバ構成]) に移動し、そのデータ サーバを選択します。
2. **地域データ サーバ ACD 同期設定** セクションで、 **キャプチャを有効にする** が選択され、 **汎用 (デフォルト)** ACD が割り当てられていることを確認します。
3. **[保存（Save）]** をクリックします。
4. すべての必須フィールドに加えて、追加するオプションのフィールドを含む CSV (JSON ではない) ファイルを作成します。
5. ファイルの先頭に「CONTACT」を付けます。
   単語では大文字と小文字が区別されます。大文字で入力する必要があります。

例

CSV ファイルの名前は ExampleContacts.CSV です。 次のように、CONTACT プレフィックスを付けて名前を変更する必要があります。

CONTACT.ExampleContacts.csv

6. データサーバ上の GIS<tenant> ディレクトリに、CSV ファイルおよび関連するすべてのメディアファイルを配置します。
   このフォルダは、[データサーバの構成] ページの [地域のデータサーバ GIS ファイルの場所] フィールドで定義された場所にあります。

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

一括組織インポート API

一括組織インポート API は、サードパーティがコンタクト センターの組織構造
(グループ、チーム、およびユーザ) を Webex WFO にアップロードするために使用されます。

API は、グループ、チーム、およびユーザの挿入と更新のみを行います。
削除されることはないため、組織構造のサブセットをインポートしても安全です。 API
は変更されたフィールドのみを修正するため、インポートは繰り返し可能です。
同じファイルを複数回インポートしても安全です。

インポートでは、グループ、チーム、個人が次のように扱われます。

> 重要 グループまたはチームの一括組織インポート用に CSV
> ファイルをアップロードする場合、列ヘッダーは、以下の表の対応するリクエストフィールドとレスポンスフィールドと一致している必要があります。
> その通り。
> 個々のエントリで必要ではない場合でも、列を並べ替えたり削除することはできません。

グループ API プロトコルと URI

URI	/api/upload/groups
Method	POST
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

グループ。 グループは groupName カラムで識別されます。 groupName
の値が既存のグループと一致する場合、そのグループが使用されます。 groupName
が新規の場合、その名前でグループが作成され、アクティブになります。

グループ API リクエストとレスポンスのフィールド

名前	Req?	Description
id	Y	ACD でのグループの ID です。 ID 番号は、グループデータをエクスポートし、CSV ファイルで表示することで確認できます。 注 グループが新しいグループの場合、ID を 0 (ゼロ) に設定する必要があります。そうしないと、インポートは失敗します。
name	Y	グループの名前です。 最大文字数 = 60 デフォルト = なし
activatedDate	Y	グループがアクティベートされた日付です。形式は MM/DD/YYYY です。 デフォルト = 現在の日付
deactivatedDate	Y	グループが無効になった日付。形式は MM/DD/YYYY です。

チーム API プロトコルと URI

URI	/api/upload/teams
Method	POST
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

チーム。 チームは、teamName 列で識別されます。 teamName
の値が既存のチームと一致する場合、そのチームが使用されます。
このチームが属するグループが変更された場合、その関係が更新されます。 teamName
が新規の場合、指定したグループの下にその名前でチームが作成され、アクティブ化されます。

チーム API リクエストとレスポンスのフィールド

名前	Req?	Description
id	Y	ACD 内のチームの ID。 ID 番号は、チーム データをエクスポートし、CSV ファイルで表示することで確認できます。 注意 チームが新しいチームの場合は、ID を 0 (ゼロ) に設定する必要があります。そうしないと、イン ポートは失敗します。
name	Y	チームの名前。 最大文字数 = 60
activatedDate	Y	グループがアクティベートされた日付です。形式は MM/DD/YYYY です。 デフォルト = 現在の日付
deactivatedDate	Y	グループが無効になった日付。形式は MM/DD/YYYY です。
parentGroupId	Y	チームが所属するグループの名前。
productivityCompilation	Y	キャプチャ サービスが生産性の統計を集計する際に、チームの統計を 含めるかどうかを示します (True/False)。 デフォルト = true

人物 API プロトコルと URI

URI	/api/upload/persons
Method	POST
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

人物。 ユーザは email、adLogin、または acdId で識別されます。

これらの値のいずれかが既存のユーザーと一致する場合、そのユーザーが使用されます。 そのユーザのチーム メンバーシップ、名前、タイムゾーン、ロケール、またはアクティブ ステータスが変更されると、それに応じて更新されます。 一致する人物が見つかった場合、API は 3 つの識別子のいずれかを空白にすることはありません。

値がすでに存在する場合。 たとえば、電子メール
アドレスに一致が見つかったものの、インポートされた CSV ファイルにはユーザの ACD ID が含まれていないが、データベースに既に存在する場合、既存の値は上書きされません。 3 つすべての人物識別子が新規の場合、新しいユーザーが作成され、デフォルトのエージェントロールが与えられます。

人物 API リクエストとレスポンスのフィールド

名前	Req?	Description
personId	Y	Webex WFO 内の人物の ID。 ID 番号は、個人データをエクスポートし、結果の CSV ファイルで表示することで識別できます。 これが新しい人である場合、0 を使用します。
email	Y	ユーザのメールアドレスです。 最大文字数 = 254 デフォルト = なし
firstName	Y	ユーザーの名。 最大文字数 = 50 デフォルト = なし
lastName	Y	ユーザの姓です。 最大文字数 = 50 デフォルト = なし
タイムゾーン	N	エージェントのタイムゾーン。 デフォルト = 顧客のタイムゾーン タイムゾーン名の全リストについては インポートとユーザのエクスポート。 例 アメリカ/シカゴ
adLogin	N	ユーザの Active Directory ログイン名です。 最大文字数 = 50 デフォルト = なし

名前	Req?	Description
メンバーグループ	N	ユーザーが属するチーム。
activated	N	ユーザーがアクティベートされた日付です。形式は YYYY/MM/DD です。 デフォルト = 現在の日付
無効化されました	N	ユーザが非アクティブ化された日付（形式：MM/DD/YYYY。 注 ユーザをインポートするときに非アクティブ化されたユーザをアクティブ化するには、この日付を 2999 年 12 月 31 日に設定します。
ロケール	N	ユーザが使用する言語です。 デフォルト = en
権限	N	ユーザに割り当てられたロールです。 複数の役割は次のように分けられます セミコロン。
範囲グループ	N	ユーザーのスコープ内のグループ。 複数のグループがセミコロンで区切られます。
scopeteams	N	ユーザーの範囲内のチーム。 複数のチームがセミコロンで区切られます。
スケジュールの有効化	N	ユーザがスケジュール可能かどうかを True または False 形式で示します (WFM のみ)。 デフォルト = false
表示	N	ユーザに割り当てられた WFM の表示 (WFM のみ)。 デフォルト = なし
mainView	N	WFM でのユーザのメイン ビュー (WFM のみ)。 デフォルト = なし
companyStartDate	N	ユーザが会社に入社した日付（形式：MM/DD/YYYY (WFM のみ)。 デフォルト = なし

名前	Req?	Description
会社終了日	N	ユーザが会社を退職した日付（MM/DD/YYYY 形式）(WFM のみ)。 デフォルト = なし
departmentStartDate	N	ユーザが部門に勤務を開始した日付（形式：MM/DD/YYYY）（WFM のみ）。 デフォルト = なし
社員 ID	N	ユーザの従業員 ID (WFM のみ)。 デフォルト = なし
ランク	N	コンタクト センター内でのユーザのランク (WFM のみ)。 デフォルト = なし
qmViews	N	QM でユーザに割り当てられたビュー (QM のみ)。 デフォルト = なし
isReconcileOnly	N	選択すると、エージェントはゲートウェイの録音を使用し、エージェントのすべての通話は通話後の調整を必要とします (QM のみ)。 デフォルト = なし
scopetenant	N	TRUE に設定すると、ユーザのスコープはすべてのグループ、チーム、ユーザになります。 FALSE に設定すると、ユーザの範囲は [範囲チーム] および [範囲グループ] フィールドで構成されたものになります (True/False)。 デフォルト = なし
acdId	Y	ユーザの ID は ACD 内です。 デフォルト = なし **注** 「このユーザのスケジュールを有効にする」チェックボックスをオンにした場合、このフィールドは必須です。

acdServerId	Y	ユーザのデータソースである ACD の ID です。

名前	Req?	Description

名前	Req?	Description
		デフォルト = なし **注** 「このユーザのスケジュールを有効にする」チェックボックスをオンにした場合、このフィールドは必須です。

グループ CSV の例

```
1 id、name、activatedDate、deactivatedDate
2 0,Sales,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finance,01/04/2018,0180182019
```

チームの CSV の例

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,Car Sales,01/04/2018,01/01/2019,Sales,True
3 0,Parts Sales,01/04/2018,01/01/2019,Sales,False
```

CSV ファイルの例

カテゴリーとフレーズ API

この API を使用して、のカテゴリとフレーズ

リストを操作します。

これらのメソッドは、カテゴリおよびフレーズ API

に使用されます。

- 取得 - カテゴリおよび語句の情報を取得します
- POST - カテゴリと語句を作成します
- PUT—カテゴリおよび語句の情報を更新します
- 削除—カテゴリおよび語句の情報を削除します

カテゴリとフレーズを削除 API

このメソッドはカテゴリと語句の情報を削除します。

DELETE プロトコルと URI

URI:	
カテゴ	/API/rest/cas/フレーズリスト
リフレ	/API/rest/cas/フレーズ
ーズ	

Method	DELETE
権限（Permissions）	管理者デスクトップ 分析管理者オーディオ 分析管理者 LVSCR 分析管理者テキスト分 析管理者テナント

内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

例

カテゴリの削除: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

名前	Description
フレーズの削除: /API/rest/cas/phrase?ID=7	

システムは次のように応答します。

```
{"deleted":1}
```

カテゴリーとフレーズを取得 API

このメソッドは、カテゴリと語句の情報を取得します。

GET プロトコルと URI

URI:	
カテゴリフレーズ	/API/rest/cas/フレーズリスト /API/rest/cas/phrase
Method	GET
権限（Permissions）	管理者デスクトップ 分析管理者オーディオ 分析管理者 LVSCR 分析管理者テキスト分析管理者テナント
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

GET レスポンスフィールド

Name	説明
カテゴリ	アナリティクスのカテゴリに関する詳細情報。
id	カテゴリ ID。
説明	カテゴリの説明。
言語 ID	言語を指定する文字列です。 例 アメリカ英語 = en-us

名前	Description
フレーズ	分析フレーズに関する詳細な情報。
語句	検索対象の語句です。
phonetic	検索する語句の音声表記を指定します。
soundsLike	ターゲット語句に類似する語句の代替バージョン。
自信	正解である確率を示す信頼値。
id	フレーズの ID 番号です。
categoryId	フレーズのカテゴリ ID 番号。
州	エージェントのコンタクトステータス。

POST カテゴリとフレーズ API

このメソッドはカテゴリと語句の情報を作成します。

POST プロトコルと URI

URI:	
カテゴ	/API/rest/cas/フレーズリスト
リフレ	/API/rest/cas/フレーズ
ーズ	
Method	POST
権限（Permissions）	管理者デスクトップ 分析管理者オーディオ 分析管理者 Lvcsr 分析管理者テキスト分 析管理者テナント
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

POST レスポンスフィールド

Name	説明
category	アナリティクスのカテゴリに関する詳細情報。
説明	カテゴリの説明。
言語 ID	言語を指定する文字列です。 例 アメリカ英語 = en-us

PUT カテゴリとフレーズ API

このメソッドはカテゴリと語句の情報を更新します。

PUT プロトコルと URI

URI:	
カテゴリフレーズ	/API/rest/cas/フレーズリスト /API/rest/cas/phrase
Method	PUT
権限（Permissions）	管理者デスクトップ 分析管理者オーディオ 分析管理者 LVSCR 分析管理者テキスト分析管理者テナント
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

PUT レスポンスフィールド

Name	説明
カテゴリ	アナリティクスのカテゴリに関する詳細情報。

名前	Description
id	カテゴリ ID。
説明	カテゴリの説明。
言語 ID	言語を指定する文字列です。 例 アメリカ英語 = en-us
フレーズ	分析フレーズに関する詳細な情報。
語句	検索対象の語句です。
phonetic	検索する語句の音声表記を指定します。
soundsLike	ターゲット語句に類似する語句の代替バージョン。
自信	正解である確率を示す信頼値。
id	フレーズの ID 番号です。
categoryId	フレーズのカテゴリ ID 番号。
州	エージェントのコンタクトステータス。

GET/POST/PUT JSON ファイルの例

以下は、カテゴリとフレーズを取得、作成、および更新するためのフォーマットされた JSON 応答ファイルの例です。

```
{
        "categories": [{
                "ID": 数値、"category": 文字
                列、"description": 文字列、
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "phrases": [{
```

"phrase": 文字列、"phonetic": 文字列、"soundslike": 文字列、"confidence": 数値、"ID": 数値、"categoryId": 数値、"state": 数値

},
...
],
"confidence": number
}

連絡先デバイス API

Contact Device API を使用して、デバイスのリストを取得します。

連絡先デバイス API プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
Method	GET
権限（Permissions）	QM の管理

パラメータ

フィールド	Req?	タイプ	Description
includeUnconfiguredDevices	N	Boolean	true に設定すると、未構成のデバイスが含まれます。 デフォルト = false 許容された値。 ■ true ■ フォルス
itemsPerPage	N	番号（Number）	1 ページに表示されるアイテム数です。
ソート列	N	テキスト	personId
ソートの方向	N		オプション ■ 昇順 ■ descending

連絡先デバイス API JSON ファイルの例

応答ファイルの例

```
[{
```

```
        "id": 1,
        「名前」:「123456789」
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configured":
        true, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "録音グループ ID": 2,
        "signalingGroupId": 3、
        "loggedInPersonId": null、
        "virtualDevice": null、
        "isRecordingTones": false、"isStereo":
        false、"monitoringServerId": null、
        "contactDeviceLines": [{
                "id": 49,
                "連絡先デバイス ID": 1,
                "extension": "8013", "partition": "ルート
                パーティション"
            }
        ]
}
```

連絡先デバイス一括 API

Contact Device Bulk API を使用して、デバイスを一括で追加します。

連絡先デバイス一括 API プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Method	POST
権限（Permissions）	QM の管理

詳細については、 「デバイス API に連絡」 を参照してください。

連絡先デバイス BULK API JSON ファイルの例

応答ファイルの例

```
{
      "追加" : [
           {
                「構成済み」 : true、
               "contactDeviceLines": [
                     {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
                     {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "ID": 424033,
 「パーティション」 : ""}
               ],
               "contactDeviceTypeId": 0,
               "id": 239,
               "isRecordingTones": false,
               "isStereo": 偽,
               "ログインユーザ ID": 19,
               "監視サーバ ID": null,
               "name": "SEPWIN7X64003",
               "personId": 19,
               "録音グループ ID": 1,
               "録音タイプ ID": 1,
               "シグナリンググループ ID": 1,
               "テレフォニーグループ ID": 1,
               "仮想デバイス": null
           },
           {
                「構成済み」 : true、
               "contactDeviceLines": [
                     {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "ID": 412459,
"パーティショ: ""},
           ン"
```

```
                    {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "ID": 412458, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 238,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": 偽,
                "ログインユーザ ID": 29,
                "監視サーバ ID": null,
                "name": "SEPWIN7X64004",
                "personId": 29,
                "録音グループ ID": 1,
                "録音タイプ ID": 1,
                "シグナリンググループ ID": 1,
                "テレフォニーグループ ID": 1,
                "仮想デバイス": null
            }
        ],
        "消去" : [
            {
                「構成済み」 : true、
                "contactDeviceLines": [
                    {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "ID": 424040, "partition": ""},
                    {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "ID": 424041, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 108,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": 偽,
                "ログインユーザ ID": 30,
                "監視サーバ ID": null,
                "name": "SEPWIN8X64004",
                "personId": 30,
                "録音グループ ID": 1,
                "録音タイプ ID": 1,
                "シグナリンググループ ID": 1,
                "テレフォニーグループ ID": 1,
                "仮想デバイス": null
            },
            {
                「構成済み」 : true、
                "contactDeviceLines": [
                    {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "ID": 424037, "partition": ""},
                    {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "ID": 424036, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 99,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": 偽,
                "ログインユーザ ID": 22,
                "監視サーバ ID": null,
                "name": "SEPWIN8X64003",
```

```
                    "personId": 22,
                    "録音グループ ID": 1,
                    "録音タイプ ID": 1,
                    "シグナリンググループ ID": 1,
                    "テレフォニーグループ ID": 1,
                    "仮想デバイス": null
                }
        ],
        "アップデート" : [
                {
                    「構成済み」 : true、
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"ID": 412466, "パーティション": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "id": 88,
                    "isRecordingTones": false,
                    "isStereo": 偽,
                    "ログインユーザ ID": 31,
                    "監視サーバ ID": null,
                    "name": "CSFWIN10X64004",
                    "personId": 31,
                    "録音グループ ID": 1,
                    "録音タイプ ID": 1,
                    "シグナリンググループ ID": 1,
                    "テレフォニーグループ ID": 1,
                    "仮想デバイス": null
                },
                {
                    「構成済み」 : true、
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"id": 41251    1, "パーティション": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "id": 86,
                    "isRecordingTones": false,
                    "isStereo": 偽,
                    "ログインユーザ ID": 23,
                    "監視サーバ ID": null,
                    "name": "CSFWIN10X64003",
                    "personId": 23,
                    "録音グループ ID": 1,
                    "録音タイプ ID": 1,
                    "シグナリンググループ ID": 1,
                    "テレフォニーグループ ID": 1,
                    "仮想デバイス": null
                }
        ]
}
```

Contact API

連絡先 API を使用すると、ユーザは特定の連絡先を検索し、Webex WFO にリンクしてメディアプレーヤーで再生できます。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
Method	GET
権限（Permissions）	連絡先の検索
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	ID = 既存の連絡先の識別子です。 このリソース URI は、特定の連絡先 ID を特定します。 {id} が存在しない場合、レスポンスは空のリストの代わりにエラーコードを返します。 beginTime = <コンタクトの開始タイムスタンプ>

リクエストフィールド

> 注記 beginTime パラメータを使用する場合は、URI クエリで endTime パラメータも使用する必要があります。

パラメータ	説明
agent	ユーザの ID です。 受け入れられる値は整数の ID です。 パラメータ (「agent」) では大文字と小文字が区別され、すべて小文字でなければなりません。 ユーザが大文字の A のパラメータを使用すると、すべてのエージェントが返されます。 オプション

アニ	コールの自動番号識別 (ANI)。 つまり、ANI は発信者の番号を識別します。 受け入れられる値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) のワイルドカードを含む文字列です。

パラメー	Description
	このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上使用できます。 例 連絡先?ani=1234&ani=4567 パラメーターに複数の値を指定する場合、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます (つまり、前の例では、ANI=1234 OR
	ANI=4567 のいずれかの連絡先を検索します)。 任意。
assocCallId	顧客に基づいて連絡先を結び付ける関連連絡先 ID 経験。 任意。
開始日	指定した日付以降に開始するレコードのみを返します。 形式： 年–月–日。 range が指定されておらず、beginDate が指定されていない場合、デフォルトは今日から60日前です。
開始時間	指定日時以降に開始するレコードを返すために、beginDate
	と一緒に使用します。 形式： 時:分。
コール ID	サードパーティのインテグレーションからの連絡先 ID。 許容される値は文字列です。 任意。
評価できる 受け入れられる値は	ユーザがこの連絡先を評価できるかどうかを示します。 真実。 True を指定すると、ユーザが Webex WFO にログインしたときにこの連絡先を評価できる場合、連絡先が返されます。 任意。
	このパラメータを含めない場合、クエリは連絡先をフィルタリングしません。 VALUE: ログインユーザが連絡先を評価可能な場合は True。
評価終了日	評価されフィルタリングされた連絡先の範囲の終了日。 形式： 年–月–日。
dateEvaluatedStart	評価されフィルタリングされた連絡先の範囲の開始日。 形式： 年–月–日。
ドニス	通話の着信番号識別サーバー (DNIS) です。 つまり、着信番号です。

パラメー	Description
	受け入れられる値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) のワイルドカードを含む文字列です。 このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上使用できます。 いつ

パラメー	Description
	パラメータに複数の値を指定すると、クエリはこれらの値を OR で結合します。 任意。
終了日	指定した日付より前に開始するレコードのみを返します。 形式 : 年–月–日。 範囲が指定されておらず、endDate が指定されていない場合、既定は今日です。
終了時刻	endDate と一緒に使用すると、指定した日付より前に開始するレコードを取得できます。 形式 : 時:分。
除外する	指定された値の URI (Uniform Resource Identifier) を返します。 URI をクリックして、指定した値に関連するデータを表示します。 任意。 価値観: ■ event - イベント データを指す URI を返します。 ■ metadata - メタデータを指す URI を返します。 ■ metadata.key1 — メタデータ オブジェクト内の key1 属性を指す URI を返します。
expand	URI の代わりに、指定された値に関連するすべてのデータを返します。 任意。 価値観: ■ event - すべてのイベントを拡張します、URI だけでなくすべてのイベントデータを含みます。 ■ metadata - URI だけでなく、すべてのメタデータを拡張します。 ■ metadata.key1 - メタデータ オブジェクト内の key1 属性のみを展開します。
firstName	エージェントの名です。受け入れられる値は、任意の数のアスタリスク (*) または疑問符 (?) のワイルドカードを持つ文字列です。 任意。
グループ	グループの ID です。 受け入れられる値は整数 ID です。

パラメー	Description
オプション。hasRecording 価値観:	録画に関連付けられているコンタクトのみを返します。 任意。 ■ true ■ フォルス

パラメー	Description
	このパラメータを含めない場合、クエリはコンタクトを録画でフィルタリングしません。
時間	コンタクトの評価が人事 (hr) でマークされているかどうか。 任意。 価値観: ■ true ■ フォルス ■ 1 (true) ■ 0 (false)
進行中	コンタクトの評価が進行中かどうか。 任意。 価値観: ■ true ■ フォルス ■ 1 (true) ■ 0 (false)
姓 （lastName）	エージェントの姓です。受け入れられる値は、任意の数のアスタリスク (*) または疑問符 (?) のワイルドカードを持つ文字列です。 このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上使用できます。 いつパラメータに複数の値を指定すると、クエリはこれらの値を OR で結合します。 任意。
制限	合計結果を増やし、より大きな結果セットを取得するために使用できる URL パラメータです。 任意。 重要 このパラメータを使用するとパフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。 Cisco は 100 以下を推奨します。
line	通話の内線番号 (通話を録音しているエージェントの観点から)。

パラメー	Description
	受け入れられる値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) のワイルドカードを含む文字列です。 このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上使用できます。
	パラメータに複数の値を指定すると、クエリはこれらを結合します

パラメー	Description
	OR で値を結合します。 任意。
メタデータ	メタデータ フィールド。 任意。 価値観: ■ <キー>~<演算子>~<値> <key>は、監視および録画管理者で構成されたメタデータ フィールドの名前であり、構成されたメタデータ名と正確に一致する必要があります。 <operator>は次のいずれかです。 ■ equals ■ beginsWith ■ endsWith ■ [が次の文字列を含む(contains)] アスタリスク (*) または疑問符 (?) のワイルドカードを含む文字列を <value> に含めることができます。 このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上使用できます。 パラメーターに複数の値を指定すると、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます。
needsApproval	値を指定しない場合、クエリは指定されたキーのメタデータを持つすべての連絡先を返します。 コンタクトの評価の承認が必要かどうか。 任意。 価値観: ■ true ■ フォルス ■ 1 (true) ■ 0 (false)
number	連絡先で使用される任意の番号 (ANI または DNIS)。 受け入れられる値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) のワイルドカードを含む文字列です。 このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上使用できます。 いつパラメータに複数の値を指定すると、クエリはこれらの値を OR

パラメー	Description
	で結合します。 任意。

パラメー	Description
phoneNumber 受け入れられた	連絡先で使用されている任意の番号 (ANI、DNIS、または回線)。 値はアスタリスク (*) または疑問符 (?) ワイルドカードを含む文字列です。 このパラメータは、1
範囲	つのクエリで 0 回または 1 回使用できます。 任意。 結果のページングを可能にするヘッダーパラメータです。 ここで、"items=<1-200>". 任意。 ベストプラクティス range パラメータは limit クエリパラメータと組み合わせて使用することができ、これにより 合計結果。
scored	連絡先がスコアリングされているかどうか。 任意。 価値観: ■ true ■ フォルス ■ 1 (true) ■ 0 (false)
検索統計	一致する利用可能なレコードの合計数を「カウント」として返します。 有効な値は次のとおりです。 ■ true ■ false オプション。
無音の継続時間	録音時間（ミリ秒単位）が 無音部分は指定された値以上です。 例 silenceDuration=5000 は、録音された無音期間が 1 回以上、またはそれ以上である連絡先を返します。 5 秒未満。 任意。
サイレンスイベント	沈黙イベントの数が等しいか等しい連絡先のみを返します

パラメー	Description

パラメー	Description
	指定された値より大きい。 例 silenceEvents=5 は、5 つ以上の無音イベントがある連絡先を返します。 オプション
タグ付けされた 使用できるブール値は次のとおりです。	連絡先がタグ付けされているかどうか。 ■ true ■ フォルス ■ 1 (true) ■ 0 (false) オプション。
talkOverDuration	録音された通話の長さ（ミリ秒単位）が イベントの数が指定された値以上である。 例 talkOverDuration=5000 は、録音されたトークオーバーイベントのインスタンスが 1 つ以上、または同等以上のコンタクトを返します。 5 秒以上。 任意。
talkOverEvents	トークオーバーイベントの数が等しいか等しい連絡先のみを返します 指定された値より大きい。 例 talkOverEvents=5 は、トークオーバーイベントが 5 件以上ある連絡先を返します。 任意。
チーム	チームの ID。 受け入れられる値は整数 ID です。 任意。
トレーニング	コンタクト評価がトレーニング用にマークされているかどうか。 任意。 価値観: ■ true

パラメー	Description
	■ フォルス ■ 1 (true) ■ 0 (false)
タイプ	連絡先の種類です。 type パラメーターは、アップロード状態に基づいて連絡先をフィルタリングします。 任意。 価値観: ■ 品質 ■ アーカイブ このパラメータを含めない場合、クエリはアップロード状態で絞り込みません。 注 アーカイブ タイプを指定する場合、アーカイブ ユーザロールのスコープはグローバル スコープのみになります。

組み合わせ検索の実行

次のリクエストは、2018/01/01 GMT
以降に品質向上のために記録されたすべての連絡先のリストを返します。

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

メタデータキーを使用した検索の実行

次のリクエストは、電話というメタデータを持つすべての連絡先のリストを返します。

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

以下は、customerNo というメタデータを持つすべての連絡先のリストを返します。

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

特定の値を持つメタデータキーを使用して検索を実行する

次のリクエストは、メタデータ値が 555-1234 のすべての連絡先のリストを返します。

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

無音イベントの検索を実行する

次のリクエストは、10 秒以上の無音状態のイベントを 2 つ以上含む連絡先のリストを返します。

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

JSON ファイルの例

{
"hr" : false、"dnis" :
"2111"、
「通話時間」: 15000,
「アニ」 : 「1581」、
「icmCallId」:「19291093」
「assocCallId」: 290275383991253、
「evalForm」: {
「名前」:「フォーム 1」、
"$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
},
"チーム" : {
「名前」:「チーム 1」
"$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
「品質理由」: {
"text" : "本日最初の通話", "reasonId" : 1,
「キー」:「rec_reason_what_first」
},
"agent" : {
「姓」:「Bunkowske」、「ユー
ザ名」:「bunkowm」、
"$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" : "
マーク",
「表示 ID」:「0.1」
},
「評価」: {「状態
ID」: 1,
「スコア」: 90,
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"トレーニング" : false、
"ID" : 1、
「開始時間」: 1239308710000,

"tz" : "アメリカ/シカゴ",
"recordingUrl": /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded": true,
「アーカイブ WF」: {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"グループ" : {
「名前」:「グループ 1」
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
"評価者" : { "姓" : "シラーズ", "
ユーザ名" : "シラージ",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/2", "firstName" : "
ジェイ",
「表示 ID」:「0.2」
},
「screenUploaded」: true、
「メタデータ」: {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/266"
}
}

JSON ファイルの例 searchStats パラメータ = true

{
"平均通話時間": "7300", "平均ス
コア": null,
"count": "689"
}

基本検索へのお問い合わせ API

連絡先基本検索 API は、進行中または最近完了した通話に関する詳細を返します。

返される情報は、検索のパラメータに一致する最新のコンタクトです。

最新のコンタクトが現在進行中かもしれません。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
Method	GET
権限（Permissions）	連絡先の検索
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

リクエストフィールド

名前	Req?	タイプ	Description
ani	N	String	連絡先の発信番号です。
dnis	N	String	連絡先の発信番号です。 エージェントの電話番号です。
firstName	N	String	エージェントの名
lastName	N	String	エージェントの姓です。
line	N	String	通話の内線番号（ 通話を録音しているエージェントの)。 その 受け入れられる値はアスタリスク（*）付きの文字列または 疑問符 (?) ワイルドカード。

名前	Req?	タイプ	Description
			このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上使用できます。 パラメーターに複数の値を指定すると、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます。 任意。
username	N	String	Personテーブルからのエージェントのメールアドレス。

応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
id	コンタクトの CCR データベース ID です。
assocCallId	関連付けられたコンタクトの ID です。
callDuration	コールの継続時間。
recordingUrl	連絡先の再生リンクの URL です。
完了	通話が完了したか、通話中であるかを示します。true = 通話は完了しています False = 通話中
開始時間	通話が開始されたタイムスタンプ (GMT)。
agent	エージェントの詳細情報。
$ref	個人リソースへの URL 参照
displayId	エージェントの ID を表示します。
姓 （lastName）	エージェントの姓
firstName	エージェントの名です。
ユーザ名（username）	エージェントのメールアドレス。

指定されたパラメータを満たす連絡先がない場合
(たとえば、指定されたエージェントが電話を受けたことがない、または範囲内にない場合)、システムは 404 Not Found 応答を返します。 エージェントに関連付けられていない連絡先 (ゲートウェイで記録された連絡先など) の場合、「agent」属性は null になります。

JSON ファイルの例

以下はフォーマットされた JSON 応答の例です。


```
{
    "id": 2,
    "assocCallId" : "00001007771411573215",
    "recordingUrl": "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact=2", "isComplete": false,
    "startTime" : 1481520391000、"エージェン
    ト" : {
            "$ref" : "\/API\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId" : "
            アルデンテ",
            "lastName" : "デンテ",
            "firstName" : "al",
            「ユーザ名」:「al.dente@your-domain.com」
    }
}
```

コンタクトモニタリング API

連絡先モニタリング API を使用すると、管理者がこの API を呼び出してから過去 15 分以内に作成された連絡先の合計数を確認できます。

すべての連絡先がデータベースにキャプチャされ、この API で表示されます。 ただし、この API で表示される連絡先の数は、連絡先テーブルに表示される連絡先の数とは異なる場合があります。 たとえば、グローバル設定によって、通話時間パラメーターは、ユーザ インターフェイスに表示される連絡先の数を決定します。 ユーザ インターフェイスに表示される連絡先の数は、この API で表示される連絡先の合計数以下です。

> 注意 この API は、ルート記録が調整されるまではルート記録をカウントしません。

プロトコルと URI

URI	/API/rest/モニタリング/連絡先/lite
Method	得る
権限（Permissions）	テナント管理権限
内容タイプ	アプリケーション/JSON

回答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
連絡先	エージェントと顧客間の通話。

フィールド	説明
合計	過去 15 分間に作成された連絡先の数。totalWithAudio
	過去 15 分間に作成された連絡先の数 音声録音がアップロードされているもの。
合計ビデオ付き	過去 15 分間に作成された連絡先の数 画面録画がアップロードされているもの。

JSON レスポンスの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
{
    "contacts":{
            「合計」:「215」、「音声付き
            合計」: 175、「ビデオ付き合
            計」: 85
    }
}
```

カスタム メタデータ検索 API

特定のカスタム メタデータ値を持つすべての連絡先を見つけるには、カスタム メタデータ検索 API を使用します。

> **注** 標準のメタデータ値で連絡先を検索する場合、またはこの API がサポートしていない追加のパラメータを使用して連絡先を検索する場合は、連絡先 API を使用します。

プロトコルと URI

URI	API/rest/記録/メタデータ/連絡先
Method	得る
権限（Permissions）	連絡先を表示

リクエストフィールド

名前	必須ですか？	タイプ	Description
メタデータキー	Y	String	メタデータキーは、検索。
メタデータ値	Y	String	メタデータ値は検索しています。
Limit	N	番号（Number）	最大接触回数 返される ID。 デフォルトでは、1,000. 最大値は100,000.
オフセット	N	番号（Number）	連絡先 ID を検索するための値 オフセットより小さいです。 これ

フィールドはページ付けに使用されます
返される連絡先 ID は、

Name	必須ですか？	タイプ（Type）	説明
			降順。 詳細については、 レスポンス フィールド を参照してください。

回答フィールド

フィールド	説明
ページ付け	ページ区切り用の JSON。 このフィールドには次のサブ項目が含まれます フィールド: ■ next: 次のデータ バッチを取得するために呼び出す API がさらにあります。 それ以上データがない場合、この文字列は空になります。 ■ total: 検索したメタデータのキー/値のペアに一致する連絡先 ID の数。
データ	連絡先 ID の JSON リスト。

JSON レスポンスの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
{
   「ページネーション」:
    {「次へ」:
「記録/メタデータ/連絡先?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4」、
     「合計」: 200
  },
  "データ" : [
    {
       "id": 376909
    },
    {
       "id": 376908
    },
    {
       "id": 376907
    },
```

```
        {
            「ID": 376906
        },

    ]
}
```

評価フォーム API

この API を使用して、QM 評価フォーム情報をリクエストします。

プロトコルと URI

URL	/api/rest/recording/evalform
Method	GET
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

応答フィールド

Name	**説明**
id	評価フォーム ID。
name	評価フォーム名。
説明	評価フォームの説明。
クリエイター	評価フォームの作成者。
作成された	評価フォームが作成された時刻（UNIX
エポックミリ秒）。manualWeighting	評価の質問に手動重み付けを適用するかどうかを示します形状。
createdTZ	評価フォームが作成されたタイムゾーン。
アップデータ	アップデータ インジケータ。
更新	評価フォームが最後に更新された時刻のインジケータ (UNIX エポック形式)。

Name	説明
updatedTz	評価フォームが更新されたタイムゾーン。
status	評価フォームの状態。
デフォルトフォーム	
	評価フォームにデフォルトの回答値を表示するかどうかを示します。承認が必要です
	評価フォームの変更が承認される必要があるかどうかを示します。bandRanges
	評価フォームの帯域範囲に関する詳細情報。
バンド	評価フォームの帯域番号です。
始める	評価フォーム帯の先頭
終わり	評価フォーム帯の終わり
スコアタイプ	評価フォームの得点の詳細情報です。
id	得点 ID。
name	得点タイプの名前。 例 パーセンテージ
セクション	評価フォームのセクションに関する詳細情報。
id	評価フォームのセクション ID。
name	評価フォームのセクション名。
注文	評価フォームにセクションが表示される順序。
重さ	評価フォームのセクションの重み。
startColor	評価フォームセクションの開始色。
endColor	評価フォームセクションの終了色です。
質問	評価フォームの質問に関する詳細情報です。
id	質問 ID。
text	質問のテキストです。

Name	説明
注文	セクション内での質問の表示順です。
重さ	質問に適用される重み。
説明	質問の説明。
オプション	質問オプションに関する詳細情報。
id	オプション ID
タイプ	質問の種類。 例 KPI と加法
ラベル	質問のラベルを表示するかどうかを示します。
isDefault	これが既定の質問かどうかを示します。
kpiPriority	KPI スコアを決定するための優先質問かどうかを示します。
注文	質問が表示される順序。
ポイント	質問のポイント数です。

JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。


```
[
        {
            "ID": 数値、"name": 文字列、
            「説明」: 文字列、「作成
            者」: 文字列、
            "created": エポックミリ秒、
            "manualWeighting": ブール値、
            "createdTz": "America\/Chicago",
            "updater": "2",
            "updated": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "アメリカ/シカゴ", "ステータス": 0,
            "defaultForm": false、
            "approvalRequired": true、
            "bandRanges": [{
                    "band": 1,
                    "begin": 0,
                    "end": 40
            }, {
                    "band": 2,
                    "begin": 40,
                    "end": 60
            }, {
                    "band": 3,
                    "begin": 60,
                    "end": 100
            }
    ],
        "scoreType": {
                "id": 1,
            "name": "percentage"
    },
            "sections": [{
                            "id": 1,
                            "名前": "セクション 1"、
                            "順序": 0、
                            "weight": 1.0、"startColor": "#ffffff"、
                            "endColor": "#000000"、
                            "questions": [{
                                    "id": 1,
                                    "text": "サービスはいかがでしたか",
```

```
                "order": 0,
                "weight": 0.5、
                "description": "",
                "オプション": [
                        {
                            "ID": 1,
                            "type": "KPI",
                            "ラベル": "Y",
                            "isDefault": true,
                            "kpiPriority": 0,
                            "order": 0,
                            "ポイント": 100
                        }, {
                            "id": 2,
                            "type": "ADDITIVE",
                            "ラベル": "N", "isDefault": false,
                            "kpiPriority": 0,
                            "order": 1,
                            "ポイント": 0

                        }, {
                            "id": 3,
                            "type": "NOTAPPLICABLE",
                            "ラベル": "該当なし", "isDefault":
                            false, "kpiPriority": 0,
                            "order": 2,
                            "ポイント": 0


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

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

評価フォーム ID API

特定の API 評価フォームに関する情報をリクエストするには、この QM を使用します。

プロトコルと URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Method	GET
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

応答フィールド

Name	**説明**
id	評価フォーム ID。
name	評価フォーム名。
説明	評価フォームの説明。
クリエイター	評価フォームの作成者。
作成された	評価フォームが作成された時刻（UNIX
エポックミリ秒）。manualWeighting	評価の質問に手動重み付けを適用するかどうかを示します形状。
createdTZ	評価フォームが作成されたタイムゾーン。
アップデータ	アップデータ インジケータ。
更新	評価フォームが最後に更新された時刻のインジケータ (UNIX エポック形式)。

Name	説明
updatedTz	評価フォームが更新されたタイムゾーン。
status	評価フォームの状態。
デフォルトフォーム	
	評価フォームにデフォルトの回答値を表示するかどうかを示します。承認が必要です
	評価フォームの変更が承認される必要があるかどうかを示します。bandRanges
	評価フォームの帯域範囲に関する詳細情報。
バンド	評価フォームの帯域番号です。
始める	評価フォーム帯の先頭
終わり	評価フォーム帯の終わり
スコアタイプ	評価フォームの得点の詳細情報です。
id	得点 ID。
name	得点タイプの名前。 例 パーセンテージ
セクション	評価フォームのセクションに関する詳細情報。
id	評価フォームのセクション ID。
name	評価フォームのセクション名。
注文	評価フォームにセクションが表示される順序。
重さ	評価フォームのセクションの重み。
startColor	評価フォームセクションの開始色。
endColor	評価フォームセクションの終了色です。
質問	評価フォームの質問に関する詳細情報です。
id	質問 ID。
text	質問のテキストです。

Name	説明
注文	セクション内での質問の表示順です。
重さ	質問に適用される重み。
説明	質問の説明。
オプション	質問オプションに関する詳細情報。
id	オプション ID
タイプ	質問の種類。 例 KPI と加法
ラベル	質問のラベルを表示するかどうかを示します。
isDefault	これが既定の質問かどうかを示します。
kpiPriority	KPI スコアを決定するための優先質問かどうかを示します。
注文	質問が表示される順序。
ポイント	質問のポイント数です。

JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。


```
[
        {
            "ID": 数値、"name": 文字列、
            「説明」: 文字列、「作成
            者」: 文字列、
            "created": エポックミリ秒、
            "manualWeighting": ブール値、
            "createdTz": "America\/Chicago",
            "updater": "2",
            "updated": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "アメリカ/シカゴ", "ステータス": 0,
            "defaultForm": false、
            "approvalRequired": true、
            "bandRanges": [{
                    "band": 1,
                    "begin": 0,
                    "end": 40
            }, {
                    "band": 2,
                    "begin": 40,
                    "end": 60
            }, {
                    "band": 3,
                    "begin": 60,
                    "end": 100
            }
    ],
        "scoreType": {
                "id": 1,
            "name": "percentage"
    },
            "sections": [{
                            "id": 1,
                            "名前": "セクション 1"、
                            "順序": 0、
                            "weight": 1.0、"startColor": "#ffffff"、
                            "endColor": "#000000"、
                            "questions": [{
                                    "id": 1,
                                    "text": "サービスはいかがでしたか",
```

```
                "order": 0,
                "weight": 0.5、
                "description": "",
                "オプション": [
                        "ID": 1,
                        "type": "KPI",
                        "ラベル": "Y",
                        "isDefault": true,
                        "kpiPriority": 0,
                        "order": 0,
                        "ポイント": 100
                    }, {
                        "id": 2,
                        "type": "ADDITIVE",
                        "ラベル": "N", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "order": 1,
                        "ポイント": 0

                    }, {
                        "id": 3,
                        "type": "NOTAPPLICABLE",
                        "label": "N\/A", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "order": 2,
                        "ポイント": 0


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

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

API をエクスポート

この API は、エクスポートを実行するための REST のようなエンドポイントを公開します。 CSV 形式でバックエンド モデルからデータを取得することができます。

プロトコルと URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> ここで、<importType> は定義済みのインポート タイプの 1 つです。 例 importType の例は、 個人、 グループ、および チーム です。
Method	GET
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

リクエストフィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description
acdId	N	String	設定されている場合、この ACD ID に関連付けられたエージェントを返します。
基本情報	N	Boolean	True に設定すると、ID、名前、苗字、社員番号など、エージェントの基本情報のみを返します。

既定では
(パラメータが設定されていない場合)、アクティベーション状況に関係なく、すべてのエージェントが返されます。

注 すべてのバリアントはビュー ルールを適用します。
発信者に表示されるエージェントのみが返されます。

応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

以下の表では、個人のフィールドが定義されています。

フィールド	説明
ユーザー ID（User ID）	Webex WFO でのユーザ ID です。
E メール	ユーザのメールアドレスです。
名	ユーザーの名。
[姓（Last Name）]	ユーザの姓です。
タイムゾーンの表示	ユーザの表示タイムゾーンです。
ログイン	ユーザのログイン ID。
社員 ID	ユーザの社員 ID。
チーム（Team）	
たチーム。 仲裁のみか	ユーザに割り当てられ
Activated	ユーザがアクティベートされた日付です。
非アクティブ化	ユーザが無効化された日付です。
ロケール（Locale）	ユーザが使用する言語です。
[ロール（Roles）]	ユーザに割り当てられたロールです。
全範囲	TRUE に設定すると、ユーザのスコープはすべてのグループ、チーム、ユーザになります。 FALSE に設定すると、ユーザの範囲は Scope Teams および Scope Groups フィールドで構成されます。
スコープグループ	ユーザーのスコープ内のグループ。
スコープチーム	ユーザーの範囲内のチーム。
QM ビュー	QM でユーザに割り当てられたビュー。
ACD ID	ユーザの ID は ACD 内です。
ACD サーバ ID	ユーザのデータソースである ACD の ID です。
スケジュールを有効にする	ユーザがスケジュール可能かどうかを示します。

True/False。

フィールド	説明
ビュー（Views）	WFM でユーザに割り当てられたビュー。
メインビュー	WFM でのユーザのメイン ビューです。
スキルマッピング	このユーザに割り当てられたスキル
マッピング。 会社開始日	ユーザがこの会社に入社した日付です。
部門開始日	ユーザがこの部門に入った日付です。
ランク	コンタクトセンター内でのユーザのランクです。
会社退職日	ユーザが退職した日付です。
労働条件プロファイル	このユーザに割り当てられた作業条件プロファイルです。 スケジュールリリースプロファイル
	このユーザに割り当てられたスケジュールリリースプロファイルです。 スケジューリングタイムゾーン
	エージェントのスケジュールに使用するタイムゾーンです。
Max スタッフィング グループ	ユーザが割り当てられる最大の人員配置グループ。

グループのフィールドは下の表で定義されています。

フィールド	説明
グループ ID（Group ID）	ACD でのグループの ID です。
Name	グループの名前です。
有効化日	グループが有効になった日付です。
無効化日	グループが無効化された日付です。

チームのフィールドは下の表で定義されています。

フィールド	説明
チーム ID（Team ID）	ACD 内のチームの ID。
Name	グループの名前です。

フィールド	説明
有効化日	グループが有効になった日付です。
無効化日	グループが無効化された日付です。
親グループ ID	チームが属するグループです。
生産性編集	(False/True) チームの統計情報を、 キャプチャ サービスは生産性統計をまとめます。

CSV ファイル出力例

以下は、要求されたデータを含むエクスポートされた CSV ファイルの例です。 CSV ファイルのヘッダーは、ユーザが選択したロケールに合わせてローカライズされます。

チーム ID、名前、アクティブ化日、非アクティブ化日 3、

エクスポートされたチーム 1、2016 年 8 月 17 日、2999

年 12 月 31 日

5、エクスポートされたチーム 2、8/17/206、12/31/2999

汎用テキストインポート API

汎用テキストインポート API は、テキストベースのソースからデータをインポートする機能を提供します。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Method	POST、PUT
権限（Permissions）	テナント管理者
内容タイプ	JSON

JSON リクエストフィールド

JSON ファイルには、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

> 注 リクエスト内の列は任意の順序でリストできます。
> 使用する各列には列ヘッダーが必要です。

フィールド	サブフィールド	Req?	Description
レコード	受信者	N	受信者を指定する文字列のリストです。 パイプで区切られます。
レコード	送信者	N	送信者を指定する文字列です。 これはメールアドレスである必要はありません。
レコード		Y	インポートする各連絡先に対するレコードの配列です。
レコード	id	N	連絡先に関連付けられているソースからの識別子。 これは CCR ID ではありません。 連絡先はインポートされません。 ID は以前の連絡先に既に使用されています。
レコード	メタデータ	N	連絡先に関連するメタデータです。 名前は定義されたメタデータ

フィールドと一致する必要があります。

フィールド	サブフィールド	Req?	Description
textType		Y	テキストのソースを識別します。 値は次のいずれかでなければなりません: ■ email ■ chat ■ ウェブサイト ■ その他
レコード	時刻	Y	連絡先の開始時刻を指定します。 形式は UNIX エポックタイム (ミリ秒単位) です。
レコード	text	Y	会話を含む連絡先の本文です。
評価フォーム	ID 名前	N	連絡先が品質マークと判断された場合、連絡先に割り当てられる評価フォーム。 ID または名前のいずれかを指定できます。ID が指定されていない場合、API は名前で評価フォームを検索します。
レコード	username	Y	連絡先に関連付けられたユーザのログインです。
レコード	件名	N	連絡先に関連付けられた件名です。
レコード	参照	N	通常、メールでスレッド化されたディスカッションを追跡するために使用されます。 パイプで区切られます。

JSON ファイルの例

```
{
        "textType": "メール|チャット|Twitter|ウェブサイト|その他",
        "evalForm": {
                "id": 5,
                "name": "evalForm の名前。 アップロードは名前だけまたは ID だけで動作します。 割り当てることができる evalForm は 1 つだけです。」
        },
        "records": [
                {
```

"time": 1439993633000,

"username": "エージェントのユーザー名。
このコンタクトが属しているエージェントを識別するために使用されます",

"送信者":"メールまたはテキストの送信者、通常はメールアドレス。
それは任意の文字列を受け取ります"

"受信者": [

"receiver 1",

"receiver 2"

],

"text": "これはテキストの本体で、ヒットのために検索される部分です。",

"subject": "これはメールまたはテキストの件名です" "metadata": {

「フィールド 1」:「値
1」、「フィールド 2」:
「値 2」

},

"参照": [

"参照 1",

"reference 2"

],

"ID" : "テキストの識別子。
メール

}

]

}

複数のファイルを含む汎用テキストインポート API

複数ファイルによる汎用テキストインポート API
は、連絡先とコンテンツが別々のファイルにあるテキストベースのソースからデータをインポートする機能を提供します。 この API
は、単独で使用することも、データサーバサービスによって使用することもできます。

> 注記 Webex WFO API, を使用してテキスト データをインポートする場合、テキストは UTF-8 でエンコードされる必要があります。 これにより、ASCII
> エンコードでは利用できない特殊文字を含めることができます。

プロトコルと URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Method	POST
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

リクエストフィールド

CSV および JSON ファイルには、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

> 注記 データ サーバを使用してファイルをアップロードする場合、CSV または JSON ファイルの名前は TEXTCONTACT である必要があります。

フィールド	Req?	タイプ	Description
評価フォーム	N	String	評価フォーム名。コンタクトが品質としてマークされている場合に、コンタクトに割り当てられる評価フォーム。
filename	Y	String	会話を含むテキスト ファイルの名前です。

id	N	String	連絡先に関連付けられているソースからの識別子。 これは CCR ID ではありません。 連絡先は

フィールド	Req?	タイプ	Description
			ID が以前の連絡先にすでに使用されている場合はインポートされます。
メタデータ	N	String	連絡先に関連付けられたメタデータです。 メタデータ名は定義されたメタデータフィールドと一致する必要があります。
受信者	N	String	受信者のリスト。 各受信者はパイプ記号 (|) で区切られます。
参照	N	String	スレッド化されたディスカッションを追跡するためにメールで使用されるテキスト。 パイプで区切られます (ファイルが CSV 形式の場合)、または JSON 配列で区切られます (ファイルが JSON 形式の場合)。
送信者	N	String	送信者名です。これはメールアドレスでも構いませんが、必ずしもメールアドレスである必要はありません。
件名	N	String	連絡先に関連付けられた件名です。
textType	Y	String	テキストのソースです。 有効な値は、次のとおりです。 ■ chat ■ email ■ フェイスブック ■ その他 ■ ウェブサイト
時刻	Y	時刻	コンタクトに関連付けられている開始時間です。 形式 = ミリ秒単位の UNIX エポックタイム。
username	Y	String	連絡先に関連付けられたユーザのログイン。

サポートされている形式

マルチパートアップロードは、1 つ以上の連絡先データファイルと 1 つ以上のコンテンツファイルで構成されます。

ファイル（File）	サポートされている形式
連絡先データ - 含まれるもの	CSV、JSON

ファイル（File）	サポートされている形式
連絡先	
コンテンツ - 連絡先のテキスト部分が含まれます。	TXT

上記のすべての形式のファイルを含む ZIP ファイルをアップロードすることもできます。解凍すると、ファイルのコンテンツは、標準のマルチパートリクエストに含まれているかのように扱われます。 詳細については、を参照してください。

重要 CSV および JSON ファイルは連絡先データにのみ使用でき、ZIP ファイルはマルチパートアップロード用にファイルを圧縮するためにのみ使用できます。コンテンツファイルでは CSV、JSON、ZIP ファイルは使用できません フォーマット。

バッチ CSV ファイルの例

textType、ファイル名、evalForm、時刻、ユーザ名、送信者、受信者、件名、メタデータ、参照、ID 電子メール、email1.txt、1,1439993633000、agent1@cisco.com、cust1@abc.com、agent1@cisco.com、マイアカウント、accNum=123|ssn=234、ref1|ref2、1 電子メール、email2.txt、evalForm1,1439993633000、agent1@cisco.com、cust2@abc.com、エージェント 1@cisco.com |agent2@cisco.com、アカウントを閉鎖、accNum=676、ref1、2 チャット、chat1.txt、1,1439993633000、agent1@cisco.com、cust3@abc.com、agent1@cisco.co m、請求に関する質問、accNum=900、、

ZIP ファイルの例

ZIP ファイルは、マルチパート リクエスト内の個別のファイルであるかのように処理されるファイルのコレクションであるため、CSV ファイルや JSON ファイルとは異なる方法で処理されます。 ZIP ファイルを使用する場合は、次の点に注意してください:

- ZIP ファイルの名前は、CSV/JSON で参照する必要があるキーです。
- ZIP ファイル内のフォルダー構造はすべてフラット化され、無視されます。

例えば、マルチパートリクエストはこのように見えます。

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (email1 と chat1 の 2 行が含まれます) email1.txt

chat1.txt

このマルチパートリクエストは、ファイルがすべてZIPに含まれているか、マルチパートリクエスト内で個々に存在するかのように処理されます。

JSON ファイルの例

JSON 本体


```
[
        {
                "textType": "メール", "時間
                ": 1439993633000,
                「ユーザ名」: " john.smith@acme.com ",
                "送信者": "mysender",
                "filename": "email1.txt",
                "subject": "これはメールまたは本文の件名です",
        },
        {
                "textType": "チャット",
                "evalForm": {
                        "id": 5,
                        "name": "evalForm の名前。 アップロードは以下でのみ機能します
    名前または ID のみ。 割り当てることができる evalForm は 1 つ
                          だけです。」
                },
                "time": 1439993633000,
                「ユーザ名」: " john.smith@acme.com ",
                "送信者": "mysender",
                "filename": "chat1.txt",
                "subject": "これはメールまたはテキストの件名です" "receiver": [
                        "receiver 1",
                          "receiver 2"
                ],
                "メタデータ": {
```

```
                    「フィールド 1」:「値 1」、
                    「フィールド 2」:「値 2」
                },
                "参照": [
                    "参照 1",
                    "reference 2"
                ],
        }
]
```


コンテンツ

email1.txt

これはメールの本文です。

API をインポート

この API は、インポートを実行するための REST のようなエンドポイントを公開します。
これにより、バックエンド オブジェクト モデルに関する情報 (つまり、バックエンド モデル
フィールドとそれらのフィールドに割り当て可能なタイプ) を取得し、CSV
ファイルからこれらのバックエンド モデルにデータをインポートできます。

GET インポート プロトコルと URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} ここで、importType は事前定義されたインポート タイプの 1 つです。ユーザ 例 ユーザ、 グループ、そして チーム。
Method	GET
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

GET インポートリクエストフィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description
acdId	N	String	設定されている場合、この ACD ID に関連付けられたエージェントを返します。
基本情報	N	Boolean	True に設定すると、エージェントの基本情報のみを 返します (ID、名前、苗字、社員番号)。

既定では
(つまりパラメータが設定されていない場合)、アクティベーション状況に関係なく、すべてのエージェントが返されます。

注記 すべてのバリアントはビュー ルールを適用します。
発信者に表示されるエージェントのみが返されます。

GET インポート応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
フィールド	バックエンドモデルのフィールドのリスト。
キー	バックエンドでフィールドを識別するデータベースキー。
ラベル	ユーザインターフェイスで使用されるフィールドラベルです。
必須	フィールドが必須かどうかを指定します。
複数値	フィールドが複数の値を受け入れることができるかどうかを指定します。
種類	フィールドが受け付けるデータ型の一覧です。 タイプの例には、テキスト、日付、およびブールデータが含まれます。
code	データ型のためのコード。
説明	データ型の説明です。
形式	データ型の例です。

GET インポート JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
{
        "fields": [
          {
                "key": "id",
                "label": "チーム ID", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                      "code": "整数", "description": "数値",
                      "format": "1, 2, 3"
                }
          ]
    },
```

```
        {
            "key": "名前",
            "label": "名前", "required":
            true, "multivalued": false,
            "types": [
            {
                "code": "テキスト", "description":
                "テキスト", "format": "サンプル
                テキスト"
            }
    ]
},
{
    "key": "activatedDate", "label": "有
    効化日", "required": true,
    "multivalued": false, "types": [
            {
                「コード」:「MM/DD/YYYY」、
                「説明」:「米国日付」、「フォ
                ーマット」:「2016/07/04」
            },
            {
                "code": "DD/MM/YYYY", "description": "ヨ
                ーロッパの日付", "format": "04/07/2016"
            }
    ]
},
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label": "生産
        性コンピレーション", "required": true,
        「複数値」：偽、「型」：[
            {
                「コード」：「TrueFalse」、「説明」：
                「true/false」、「フォーマット」：「true」
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


POST インポートプロトコルと URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} importType は事前に定義されたインポート タイプの 1 つです。 例 ユーザ、 グループ、そして チーム。
Method	POST
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

POST レスポンスフィールドをインポート

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
tenantId	複数値フィールドのテナント ID です。

フィールド	説明
マッピング	複数値フィールドのマッピング オブジェクトの配列を記述します。
カラム	マッピングのデータが取得される CSV 列。
分野	データがマッピングされるバックエンド モデルのフィールド。
データ型	CSV 列のデータの種類で、データに追加の変換が必要かどうか をバックエンドに対して指定します。

POST JSON ファイルのインポート例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

JSON 形式

```
{
        "tenantId":1,
        "マッピング": [
            {
                "列":"チーム ID",
                "フィールド":"ID", "データ型
                ": "整数"
            },
            {
                "列":"名前",
                "フィールド":"名前", "データ
                型": "テキスト"
            },
            {
                "column":"有効化日",
                "field":"activatedDate", "dataType":
                "MM/DD/YYYY"
            },
            {
```

```
                    "column":"生産性コンパイル",
                    "field":"productivityCompilation", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
            ]
}
```

POST 成功レスポンスフォーマット

```
{
        「ステータス」：「成功」
        "responseText": "ファイルのインポートに成功しました"
}
```

インポート設定 API

インポートの基本設定は、CSV
ファイルのインポートプロセスの一部として使用されるユーザ定義のデータです。
このデータにより、CSV
ファイルのインポートについて事前に定義した基本設定を維持することができるため、ファイルをインポートする手間を省くことができます。

このセクションでは、次のインポート設定 API について説明します。

インポート設定を作成 API

Preferences API を使用すると、新しいインポート基本設定を作成できます。

インポート優先プロトコルと URI を作成する

URI	/api/rest/importpreference
Method	POST
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

インポート設定リクエストフィールドの作成

フィールド	説明
name	新しいインポート設定の名前です。
タイプ	インポート設定のタイプです。
マッピング	インポート設定のフィールド マッピングのリスト。
分野	指定されたインポート設定のフィールドです。
カラム	フィールドの列見出し。
データ型	フィールドのデータの種類。

インポート設定 JSON ファイルの例を作成する

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

```
{
        "name": "私の好み", "type": "人",
        "mapping": [
                {
                        "フィールド": "personId", "列
                        ": "personId", "データ型": "テ
                        キスト"
                }
        ]
}
```

インポート設定システムレスポンスの作成

インポート設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスで応答します。

インポート設定を削除 API

Preference の削除 API を使用すると、既存のインポート Preference を削除できます。

インポート設定プロトコルと URI を削除します

URI	/api/rest/importpreference/{id} id は削除するインポート設定の ID です。
Method	DELETE
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

インポート設定の削除システム応答

インポート設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスで応答します。

インポート設定 API

基本設定のインポート API は、現在のテナントのすべてのインポート基本設定を取得します。

インポート設定プロトコルと URI

URI	/api/rest/importpreference
Method	GET
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

インポート設定の応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
好み	インポートの設定のリストです。
人	ユーザインポートの設定のリストです。
id	インポート基本設定 ID。
name	インポート基本設定名。
タイプ	インポート設定のタイプです。
マッピング	インポート設定のフィールド マッピングのリスト。
分野	指定されたインポート設定のフィールドです。
カラム	フィールドの列見出し。
データ型	フィールドのデータの種類。

JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
{
        "preferences": [
                {
```

```
                "persons": [
                    {
                        "id": 1,
                        "name": "私のユーザマッピング",
                        "type": "persons", "mappings": [
                            {
                                "フィールド": "personId", "
                                列": "Person ID", "データ型
                                ": "Integer"
                            },
                            {
                                "field": "email",
                                "column": "メール", "dataType": "
                                テキスト"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "id": 2,
                        "name": "私の空のマッピング",
                        "type": "人",
                        "mappings": []
                    }
                ]
            },
            {
                "groups": [
                    {
                        "id": 3,
                        "name": "マイグループマッピング",
                        "type": "persons",
```

```
                                    "mappings": []
                                }
                            ]
                        }
                ]
}
```


システム応答

インポート設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスで応答します。

ID API によるインポート設定

ID によるインポート設定APIは、その ID
によりインポート設定を取得し、それを表示することができます。

ID プロトコルと URI によるインポート設定

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Method	GET
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	id = 表示するインポート基本設定の ID です。

ID によるインポート設定の応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
id	インポート基本設定 ID。
name	インポート基本設定名。
タイプ	インポート設定のタイプです。
マッピング	インポート設定のフィールド マッピングのリスト。

フィールド	説明
分野	指定されたインポート設定のフィールドです。
カラム	フィールドの列見出し。
データ型	フィールドのデータの種類。

ID によるインポート設定 JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
{
        "id": 1,
        "name": "私のユーザマッピング",
        "type": "persons", "mappings": [
                {
                        "フィールド": "personId", "
                        列": "Person ID", "データ型
                        ": "Integer"
                },
                {
                        "field": "email",
                        "column": "メール",
                        "dataType": "テキスト"
                }
        ]
}
```


システム応答

インポート設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスで応答します。

インポート設定を更新 API

基本設定更新 API を使用すると、既存のインポート基本設定を編集できます。

インポート設定プロトコルと URI を更新

URI	/api/rest/importpreference/{id} ここで、ID は、編集するインポート設定の ID です。
Method	PUT
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

インポート設定応答フィールドの更新

フィールド	説明
name	インポート基本設定の名前です。
タイプ	インポート設定のタイプです。
マッピング	インポート設定のフィールド マッピングのリスト。
分野	指定されたインポート設定のフィールドです。
カラム	フィールドの列見出し。
データ型	フィールドのデータの種類。

インポート設定の更新 JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

```
{
        "name": "更新された名前", "type":
        "persons", "mapping": [
                {
                        "フィールド": "personId", "列
                        ": "Person ID", "データ型": "
                        テキスト"
                }
        ]
```

```
}
```

インポート設定システム応答の更新

インポート設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスで応答します。

包含/除外リスト API

含む/除くリスト API
を使用して、記録したまたは記録したくない内線、電話番号、連絡先の方向性のリストを作成、定義、更新、または削除します。 この API は 4 つのメソッドを使用します:

- GET InclusionExclusion: 1つまたはすべての含む/除くリストの取得を許可します。
- PUT InclusionExclusion: 含む/除くリストの情報を更新できます。
- POST InclusionExclusion: 包含/除外リストを作成できます。
- DELETE InclusionExclusion: 含む/除くリストを削除できます。

包含/除外リストの取得 API

GET Include/Exclude List を使用すると、1 つまたはすべての Include/Exclude リストを取得できます。

包含/除外リストの GET API プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Method	GET
権限（Permissions）	QM の管理
内容タイプ	アプリケーション/JSON
パラメータ	<id>= 含む/除くリスト ID

GET 包含/除外リスト API リクエストフィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description
含む/除くリストID	Y	整数	含む/除くリスト ID
inclusionExclusionType	Y	整数	含む/除くタイプ:

フィールド	Req?	タイプ	Description
			1 = 包含 2 = 除外
inclusionExclusionPatternType	N	整数	含む/除くリストのパターンタイプ 1 = ANI（発信番号） 2 = DNIS（着信番号） 3 = 拡張機能 4 = 電話番号 5 = どれでも
パターン	N	String	包括/除外リストの番号のパターン。 これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。 パターンフィールドでは 2 つのワイルドカード文字とプラス (+) 記号が許可されています、： ? = 1 桁の数字 例 612822???? は 612 エリアのすべての数字を含むか除外します 822 交換コード。 * = 任意の桁数 例 612*は 612 エリアのすべての数字を含めるか除外します コード。 + = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効) 例 +44 には英国の連絡先が含まれるか除外されます。 重要 包含リストまたは除外リストをエクスポートする場合、プラス記号（+）付きの国際電話番

	号が含まれている場合、Excel は番号を数学的な数値として扱います。

フィールド	必須ですか?	タイプ（Type）	説明
			表現。 これらのリストを使用するには、エクスポートされた .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開き、これをテキスト形式の列として定義します。
inclusionExclusionCallDirection	N	整数	通話の方向については ID を参照してください。 1 = 受信 2 = アウトバウンド 3 = どちらでも

GET サービス API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
含む/除くリストID	包含/除外リスト ID.
inclusionExclusionType	含む/除くタイプ: 1 = 包含 2 = 除外包含除外パターンタイプ
	含む/除くリストのパターンタイプ 1 = ANI（発信番号） 2 = DNIS（着信番号） 3 = 拡張機能 4 = 電話番号 5 = どれでも
パターン	包括/除外リストの番号のパターン。 これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。 パターンフィールドでは 2 つのワイルドカード文字とプラス (+) 記号が許可されています、:

? = 1 桁の数字

例 612822???? には、822 交換機で 612
市外局番内のすべての番号が含まれるか除外されます。

	* = 任意の桁数 例 612* には、612 市外局番内のすべての番号が含まれるか除外されます。 + = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効) 例 +44 には英国の連絡先が含まれるか除外されます。 重要 プラス記号（+）が付いた国際電話番号を含む包含リストまたは除外リストをエクスポートする場合 符号を付けると、Excel は数値を数式として扱います。 これらのリストを使用するには、エクスポートされた .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開き、これをテキスト形式の列として定義します。
inclusionExclusionCallDirection	通話の方向については ID を参照してください。 1 = 受信 2 = アウトバウンド 3 = どちらでも

GET サービス API JSON ファイルの例

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <数値>,
    "inclusionExclusionType" : <数値>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <数値>, "pattern" : <文
    字列>, "inclusionExclusionCallDirection" : <数値>,
}
```

PUT 包含/除外リスト API

PUT 含む/除くリストにより、既存の含む/除くリストを更新することができます。

PUT 包含/除外リスト API プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Method	PUT
権限（Permissions）	QM の管理
内容タイプ	アプリケーション/JSON

PUT 包含/除外リスト API リクエストフィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description
含む/除くリストID	Y	整数	含む/除くリスト ID
inclusionExclusionType	Y	整数	含む/除くタイプ: 1 = 包含 2 = 除外
inclusionExclusionPatternType	N	整数	含む/除くリストのパターンタイプ: 1 = ANI（発信番号） 2 = DNIS（着信番号） 3 = 拡張機能 4 = 電話番号 5 = どれでも
パターン	N	String	包括/除外リストの番号のパターン。 これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。 パターンフィールドでは 2 つのワイルドカード文字とプラス (+) 記号が許可されています、: ? = 1 桁の数字 例 612822???? は 612 エリアのすべての番号を含むか除外します。 822 交換コード。 * = 任意の桁数

フィ	Req?	タイ	Description
			例 612*は 612 エリアのすべての数字を含めるか 除外します コード。 + = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効) 例 +44 には英国の連絡先が含まれるか除外されます。 重要 包含リストまたは除外リストをエクスポートする場合、 プラス (+) 記号付きの国際電話番号が含まれている場合、Excel ではその数値が数式として扱われます。 これらのリストを使用するには、 エクスポートされた .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開き、これをテキスト形式の列として定義します。
inclusionExclusionCallDirection	N	整数	通話の方向については ID を参照してください。 1 = 受信 2 = アウトバウンド 3 = どちらでも

PUT 包含/除外リスト API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明

含む/除くリストID	包含/除外リスト ID.
inclusionExclusionType	含む/除くタイプ: 1 = 包含 2 = 除外
inclusionExclusionPatternType	含む/除くリストのパターンタイプ

フィールド	説明
	1 = ANI（発信番号） 2 = DNIS（着信番号） 3 = 拡張機能 4 = 電話番号 5 = どれでも
パターン	包括/除外リストの番号のパターン。 これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。 パターンフィールドでは 2 つのワイルドカード文字とプラス (+) 記号が許可されています、: ? = 1 桁の数字 例 612822???? は、822 交換機で 612 市外局番内のすべての番号を含めるか除外します。 * = 任意の桁数 例 612* は、市外局番 612 内のすべての番号を含めるか除外します。 + = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効) 例 +44 は英国の連絡先を含めるか除外します。 重要 プラス記号（+）が付いた国際電話番号を含む包含リストまたは除外リストをエクスポートする場合 符号を付けると、Excel は数値を数式として扱います。 これらのリストを使用するには、エクスポートされた .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開き、これをテキスト形式の列として定義します。
inclusionExclusionCallDirection	通話の方向については ID を参照してください。 1 = 受信 2 = アウトバウンド 3 = どちらでも

PUT 包含/除外リスト API JSON ファイルの例

```
{
```

```
    "inclusionExclusionListId" : <数値>,
    "inclusionExclusionType" : <数値>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <数値>, "pattern" : <文
    字列>, "inclusionExclusionCallDirection" : <数値>,
}
```

POST 包含/除外リスト API

POST 包括/除外リストでは、録画に含める、または録画から除外する連絡先のリストを作成できます。

POST 包含/除外リスト API プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Method	POST
権限（Permissions）	QM の管理
内容タイプ	アプリケーション/JSON

POST 包含/除外リスト API リクエストフィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description
含む/除くリストID	Y	整数	含む/除くリスト ID
inclusionExclusionType	Y	整数	含む/除くタイプ: 1 = 包含 2 = 除外
inclusionExclusionPatternType	N	整数	含む/除くリストのパターンタイプ 1 = ANI（発信番号） 2 = DNIS（着信番号）

フィールド	Req?	タイプ	Description
			3 = 拡張機能 4 = 電話番号 5 = どれでも
パターン	N	String	包括/除外リストの番号のパターン。 これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。 パターンフィールドでは 2 つのワイルドカード文字とプラス (+) 記号が許可されています、: ? = 1 桁の数字 例 612822???? は 612 エリアのすべての数字を含むか除外します 822 交換コード。 * = 任意の桁数 例 612*は 612 エリアのすべての数字を含めるか除外する コード。 + = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効) 例 +44 には英国の連絡先が含まれるか除外されます。 重要 包含リストまたは除外リストをエクスポートする場合、 プラス (+) 記号付きの国際電話番号が含まれている場合、Excel ではその数値が数式として扱われます。 これらのリストを使用するには、

			エクスポートされた .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開き、これをテキスト形式の列として定義します。
inclusionExclusionCallDirection	N	整数	通話の方向については ID を参照してください。

フィールド	Req?	タイプ	Description
			1 = 受信 2 = アウトバウンド 3 = どちらでも

POST 包含/除外リスト API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
含む/除くリストID	包含/除外リスト ID.
inclusionExclusionType	含む/除くタイプ: 1 = 包含 2 = 除外包含除外パターンタイプ
	含む/除くリストのパターンタイプ: 1 = ANI（発信番号） 2 = DNIS（着信番号） 3 = 拡張機能 4 = 電話番号 5 = どれでも
パターン	包括/除外リストの番号のパターン。 これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。 パターン フィールドでは、2 つのワイルドカード文字を使用できます。 ? = 1 桁の数字 例 612822???? は、822 交換機で 612 市外局番内のすべての番号を含めるか除外します。 * = 任意の桁数 例 612* は、市外局番 612 内のすべての番号を含めるか除外します。
inclusionExclusionCallDirection	通話の方向については ID を参照してください。 1 = 受信

フィールド	説明
	2 = アウトバウンド 3 = どちらでも

POST 包含/除外リスト API JSON ファイルの例

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <数値>,
    "inclusionExclusionType" : <数値>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <数値>, "pattern" : <文
    字列>, "inclusionExclusionCallDirection" : <数値>,
}
```

含める/除外するリストを削除 API

[含める/除外リストの削除] を使うと、含める/除外リストを削除できます。

包含/除外リスト API プロトコルと URI を削除します

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Method	POST
権限（Permissions）	QM の管理
内容タイプ	アプリケーション/JSON

包含/除外リストの削除システム応答

インポート設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスで応答します。

求人 API

この API
は、最後の「X」レコーディングの調整ジョブの簡単なクエリを容易にして、進行中のジョブステータスの詳細および過去の調整ジョブの詳細を提供します。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/reconciliation/jobs
Method	GET
権限（Permissions）	テナントの管理
内容タイプ	なし

リクエストフィールド

Name	Description	注記
制限	返されるジョブの数	デフォルト = 1
tenantId	テナント ID へ調整ジョブのクエリ	このフィールドはシステム管理者アカウントにのみ適用されます。 テナント管理者ユーザの場合、フィールドは既定でユーザのテナント ID になります。

応答フィールド

フィールド	タイプ	Description
id	数値	ジョブ ID。
tenantId	数値	求人のテナント ID。
jobStartDate	Epoch	仕事の開始日。
jobEndDate	Epoch	ジョブの終了日。

フィールド	タイプ	Description
jobStatus	String	ジョブのステータス。 可能な値: ■ SCHEDULED ■ IN_QUEUE ■ IN_PROGRESS ■ ABORTED ■ FINISHED
minContactDate	Epoch	検索する最小の連絡日。
maxContactDate	Epoch	検索対象の連絡先の最大日付。
recordingsProcessed	数値	処理された録画の数。
recordingsToProcess	数値	処理する録画の数です。
cdrMatches	数値	一致した CDR の数。
rootResultingInCcr	数値	コンタクトが作成されたルート記録の数です。
ccrsCreated	数値	作成された CCR の数。
extensionTableMatches	数値	この調整ジョブでコンタクトと一致することが検出されたデバイスの数です。
acdMatches	数値	ACD 一致数。
averageSuccess	数値 (ミリ秒)	照合された各ルート記録の平均完了時間。
successCount	数値	正常に処理されたルート記録の数。
successTotalTime	数値 (ミリ秒)	一致する連絡先が見つかったすべてのルート録音を処理するのにかかった合計時間。
isScheduledJob	真偽	ジョブはスケジュールによってトリガーされました。
更新日	Epoch	ジョブの最新更新のタイムスタンプ。

フィールド	タイプ	Description
producerHostName	String	ジョブを作成したマシンのホスト名です。
consumerHostName	String	ジョブを使用したマシンのホスト名。
contactReconciliationDuration	数字 (秒)	コンタクトの照合に要した時間。
realtimeEventDuration	数字 (秒)	リアルタイム イベントの継続時間です。
nonRealtimeEventDuration	数字 (秒)	非リアルタイム イベントの継続時間です。
workflowDuration	数字 (秒)	ワークフローの継続時間。
numberOfRealtimeEvents	数値	ジョブで処理されたリアルタイムイベント数。
numberOfNonRealtimeEvents	数値	ジョブで処理された非リアルタイムイベント数。
プロパティ	Key-Value 文字列のマップ	ジョブに提供されたプロパティのマップ。

JSON ファイルの例

リクエスト

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

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

応答

以下はフォーマットされた JSON 応答の例です。

```
1 [
2     {
3         "id": 10250,
4         "tenantId":1,
```

```
            「ジョブ開始日」: 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "ジョブステータス": "完了",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            「録音処理済み」: 0,
            "録音処理": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "ルート結果 InCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "拡張機能テーブル一致": 0,
            「acdMatches」: 0,
            "平均成功": 0,
            「成功数」: 0,
            "成功合計時間": 0,
            "isScheduledJob": false,
            「更新日」: 1628177990310,
            "プロデューサーホスト名": " rdpod75Rahm1@10.192.103.47
            "、
            "コンシューマーホスト名": " rdpod75Rahm1@10.192.103.47
            "、
            「連絡先調整期間」: 0,
            "リアルタイムイベント期間": 0,
            "非リアルタイムイベント期間": 0,
            "ワークフロー期間": 0,
            "リアルタイムイベント数": 0,
            "非リアルタイムイベント数": 0,
            「プロパティ」: {}
        }
]
```

組織構造 API

組織構造 API は、テナントに関する基本情報を取得または作成するために使用されます。

人に役割を割り当てる API

ユーザにロールを割り当て API を使用すると、ユーザのロールを取得または更新できます。

人物に役割を割り当てる API プロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
Method	POST
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

人物に役割を割り当てる API リクエストフィールド

名前	Req?	Description
name	Y	グループ名
parentGroupId	Y	親グループの一意の ID。
チーム	N	チームに関連付けられたチーム ID のリスト。

人物に役割を割り当てる API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

```
                「グループ」:,
                { "ID":2,
                "name":"テナント CCS 1",

        },
        ...
]
```

共通グループ API

この API は指定されたデータで新しいグループを作成します。

共通グループ API プロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Method	POST
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	JSON

共通グループ API リクエストフィールド

名前	Req?	Description
name	Y	グループ名
parentGroupId	Y	親グループの一意の ID。
チーム	N	チームに関連付けられたチーム ID のリスト。

組織構造共通 API (ドリルダウン情報)

この API

は、ユーザの範囲について、各グループ、各グループ内のすべてのチーム、および各チーム内のすべてのエージェントの情報を含む JSON 配列を返します。

共通 API プロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
Method	GET
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	権限

共通の API リクエストフィールド

名前	Req?	Description
許可	Y	グループおよびチームの権限情報を表示する権限の名前。

一般的な API レスポンスフィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

Name	説明
グループ ID	配列内のチームのグループ ID。
name	グループの名前です。
displayId	グループの ID を表示します。
親グループ ID	指定されたグループの親グループの
ID。parentGroupName	
前。チーム	指定されたグループの親グループの名 チーム情報。
人物 ID	指定されたチーム内のユーザの人物 ID。
firstName	指定されたチームのユーザの名です。
姓 （lastName）	指定されたチームのユーザの姓です。

Name	説明
tenantId	指定されたチームのユーザのテナント ID です。
email	指定されたチームのユーザのメールアドレスです。
スキル ID	指定されたチームのユーザのスキル ID です。

一般的な API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
[
        {
            "groupId":3, "name":"テナント 1
            グループ 1", "displayId":3,
            "parentGroupId":2,
            "parentGroupName":"テナント 1", "
            チーム":
                [
                    {
                    "groupId":4, "name":"テナン
                    ト 1 チーム 1" "displayId":4,
                    "parentGroupId":3,
                    "parentGroupName":"テナント 1 グループ 1", "エー
                    ジェント":
                        [
                            {
                            "personId": 7,
                            "firstName":"al"
                            "lastName":"dente", "groupId":4,
                            "tenantId":2,
```

```
                                    "メールアドレス":"al.dente",
                                    "skillId":"6"
                                    }
                                ]
                                [
                                    {
                                    "personId":8, "firstName":"max"
                                    "lastName":"stout", "groupId":4,
                                    "テナント ID":2, "メールアドレス
                                    ":"max.stout",
                                    "skillId":"6"
                                    }


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


グループ API

この API
を使用して、ユーザがアクセス権を持つすべてのグループを取得するか、新しいグループを作成します。

グループ API プロトコルと URI

ユーザがアクセス権を持つすべてのグループを一覧表示または作成する場合:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Method	GET POST
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

特定のグループを一覧表示または作成する場合:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Method	GET POST
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	ユーザがアクセスできるグループ ID です。

グループ API リクエストフィールド - すべてのグループ

ユーザがアクセスできる新しいグループを作成します。

名前	Req?	Description
id	Y	表示するグループのグループ ID。
name	Y	グループの名前です。
activated	Y	エポック ミリ秒単位のアクティベーションの時間。
無効化されました	N	エポック ミリ秒単位の非アクティベーションの時間。
ParentGroupId	Y	グループの親グループ名です。

グループ API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

Name	説明
id	表示するグループのグループ ID。
name	グループの名前です。

グループ API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
[
        {
                "id": 4,
                "name":"アクメ・ロケッツ",
        },
        {
                "id": 5,
                "name":"Associated Widgets",
        },
        ...
]
```

単一グループの詳細:

```
[
    {
        {
                "id": 4,
                "name":"ACME ロケッツ", "アクティブ
                化",1395205200000, "非アクティブ化
                ",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

ID でグループ化（Teams を使用）

ID (チームを含む) API によるグループを使用すると、指定したグループ (そのチームを含む) の情報を一覧表示したり、指定したグループを更新したり、チームを削除したりできます。

ID (Teams を使用) プロトコルと URI によるグループ

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Method	GET POST 削除
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	グループ ID（Group ID）

ID でグループ化（Teams を使用）リクエストフィールド

POST メソッドは指定されたグループレコードを更新します。

名前	Req?	Description
name	Y	更新するグループの名前です。
parentGroupId	Y	新しいグループの親グループ名です。

ID でグループ化（Teams を使用）応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

Name	説明
id	表示するには ID をグループ化します。
name	表示するグループの名前です。
活性化された	グループがアクティブになってからの経過時間 (エポックミリ秒単位) です。

名前	Description
無効化されました	グループが非アクティブになってからの経過時間 (エポックミリ秒単位)。
parentGroupId	グループの親グループ名です。
チーム	グループ内のチームに関する詳細情報。
name	チーム名。
グループ ID	チームのグループ ID。

ID でグループ化 (Teams を使用) JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
[
        {
                "id": 3,
                "name":"テナント 1 グループ 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":32503615200000, "parentGroupId":2,
                「チー
                ム」: [
                        {
                                "name":"テナント 1 チーム 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"テナント 1 チーム 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

グループ-人物 API

Group-Person API を使用すると、グループにユーザを表示、再割り当て、追加できます。

グループ-人物 API プロトコルと URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Method	GET PUT POST
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	groupId - 個人たちが所属するグループの ID

グループ-人物 API リクエストフィールド

ユーザをグループに再割り当てし、再割り当て後にそのグループのすべてのユーザを返します。

名前	Req?	Description
personId	Y	グループ内のユーザの人物 ID。

グループ-人物 API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

Name	説明
firstName	グループ内の人物の名です。
姓 （lastName）	グループ内の人物の姓です。
人物 ID	グループ内のユーザの人物 ID。

Group-Person API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
[
        {
                "firstName" : "al",
                "姓":"dente", "人 ID":2,

        },
        {       "firstName":"max",
                "姓":"スタウト", "人 ID":3,


        },
        ...
]
```

グループ（スコープ付き）API

グループ (Scope) API を使用すると、グループの表示と作成ができます。

グループ（スコープ付き）API プロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Method	GET POST
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	権限 - グループのスコープの名前です。

グループ（スコープ付き）API リクエストフィールド

POST メソッドは、指定された親グループ中にグループを作成します。

名前	Req?	Description
name	Y	グループの名前です。
parentGroupId	Y	親グループの ID。

グループ（スコープ付き）API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

Name	説明
name	グループの名前です。
id	グループの ID。

グループ（スコープ付き）API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
[
    {
            "name":"テナント 1 グループ 1", "groupId":1,

    },
    {       "name":"テナント 1 グループ 2", "groupId":2,


    }
    ...
]
```

権限 API

Permissions API を使用して、グループで使用可能なすべての権限を取得します。

権限 API プロトコルと URI

ユーザがアクセス権を持つすべてのグループを一覧表示または作成する場合:

URI	/api/rest/org/permissions/
Method	GET
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

権限 API レスポンスフィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

Name	説明
id	特定の権限の ID。
name	権限の名前です。

権限 API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

人物 API

Person API は、Webex WFO 内に新しい人物 (ユーザ) を表示または作成します。

人物 API プロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/person
Method	POST
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

人物 API リクエストフィールド

POST メソッドは新しい人/エージェントを作成します。

新しいユーザにロールは必要ありません。既定では既定のエージェント ロールになります。

groupId

は必須ではありません。デフォルトではデフォルトのチームになり、人物詳細データはユーザがスケジュールされる場合にのみ必要になります。 Views

は必須ではありません。デフォルトのビューが使用されます。

名前	Req?	Description
firstName	Y	新しい人物の名です。
lastName	Y	新しい人物の姓です。
email	Y	新しい人物のメールアドレスです。
タイムゾーン	Y	新しい人物のタイムゾーンです。
acdId	Y	新しい人の ACD。
enabledForScheduled	Y	ユーザの編集/作成ページで表示されるチェックボックスに従います。 新しい人物をスケジュールするかどうかを決定するために、エージェントの詳細の代わりに WFM によって使用されます。
エージェントの詳細		新しいユーザに関する詳細情報を提供します
スキルマッピング	N	ユーザのスキル マッピングを一覧表示します。
例外	N	ユーザの例外を一覧表示します。
表示	N	ユーザの表示設定を定義します。

viewId	N	ユーザのビュー ID。
mainView	N	指定されたビュー ID がユーザのメインであるかどうかを示します

名前	Req?	Description
		ビュー。 True = ユーザのメインビュー False = ユーザのメインビューでは ない
勤務シフト	N	ユーザの業務シフトの設定。
workShiftId	N	ユーザーの業務シフト ID です。
shiftWeekStart	N	ユーザのシフト週が開始する日付。

人物 API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    「メール」: " al.dente@domain.com "、"パ
    スワード": "123456789",
    "timeZone": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true、
    "agentDetail":{
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
                「例外」: [ 1,
                    2
            ],
            "views": [
                    {
```

"viewId": 1,

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


ID API による人物

ID API. の Person を使用すると、特定のユーザに関する詳細情報を表示または更新できます。特定のユーザを削除する場合にも使用できます。

ID API プロトコルと URI による人物

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Method	GET PUT
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	人物 ID

ID API による人物リクエストフィールド (PUT メソッド)

PUT メソッドは、指定されたユーザの詳細情報を作成します。

重要 PUT メソッドを使用して作成したユーザが ACD に含まれている場合、次に ACD が同期されるときに、Webex WFO によって重複した人物プロファイルが作成されます。使用する必要があります

これらの人物プロファイルを結合する人物結合機能。

名前	Req?	Description
id	Y	ユーザの人物 ID。
acdId	Y	ユーザの ACD の ID。
acdServerId	Y	文字列としての ACD のサーバ ID です。 これは ID かもしれません Webex WFO の ACD 設定ページで設定します。 または次のいずれか: ■ Unified CCE を使用するシステムの場合、これは必須であり、周辺機器 ID です。 Avaya CM/CMS,を使用するシステムの場合、これは必須であり、CMS ACD ID. です
firstName	Y	ユーザの名。
lastName	Y	ユーザの姓。
email	Y	ユーザのメールアドレス。
displayId	Y	Webex WFO に表示されるユーザ名です。
activated	Y	人物がアクティベートされた日付。
無効化されました	N	人物が無効化された日付
groupId	Y	ユーザのグループの ID。
タイムゾーン	Y	ユーザのコンタクトセンターのタイムゾーン。
enabledForScheduling	N	True に設定すると、Webex WFO はエージェントではなくこのフィールドを使用します。 ユーザをスケジュールするかどうかを決定するための詳細。
agentDetails	N	ユーザの詳細のリスト。
active	N	ユーザがアクティブかどうかを示します。
companyStartDate	N	ユーザがその会社で働き始めた日付。

名前	Req?	Description
departmentStartDate	N	ユーザがその部門での勤務を開始した日付。
終了日	N	ユーザがその会社で勤務した最終日。
エージェントランク	N	部門でのユーザのランク。
スキルマッピング	N	ユーザのスキル マッピングを一覧表示します。
id	N	スキル マッピング ID。
name	N	スキル マッピング名。
勤務シフト	N	ユーザの業務シフトの設定。
workShiftId	N	ユーザーの業務シフト ID です。
workShiftName	N	ユーザーの業務シフトの名前です。
shiftWeekStart	N	ユーザのシフト週が開始する日付。
例外	N	ユーザの例外を一覧表示します。
id	N	ユーザの例外の ID。
name	N	ユーザの例外の名前。
date	N	ユーザの例外が発生した日付。
開始	N	ユーザの例外が発生した開始日。
end	N	ユーザの例外が発生した終了日。
durationHours	N	ユーザの例外の時間数。
entireDay	N	例外が 1 日全体にわたるかどうかを示します: True = 1 日全体の例外 False = 1 日未満の例外
paid	N	例外が支払われるかどうかを示します。 True = 支払い例外

名前	Req?	Description
		False = 未支払い例外
表示	N	ユーザの表示設定を定義します。
viewId	N	ユーザのビュー ID。
name	N	ユーザのビュー名。
mainView	N	指定されたビュー ID がユーザのメインビューかどうかを示します。 True = ユーザのメインビュー False = ユーザのメインビューではありません

ID API による人物 回答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
firstName	ユーザの名。
姓 （lastName）	ユーザの姓。
email	ユーザのメールアドレス。
タイムゾーン	ユーザのコンタクトセンターのタイムゾーン。
acdId	ユーザ [s ACD ID.
グループ ID	ユーザの groupID
enabledForScheduling	True に設定すると、Webex WFO はエージェント詳細ではなくこのフィールドを使用して ユーザをスケジュールするかどうかを決定します。
AgentDetail	ユーザの詳細情報を一覧表示します。
スキルマッピング	ユーザのスキル マッピングを一覧表示します。
例外	ユーザの例外を一覧表示します。
ビュー	ユーザの表示設定を定義します。

フィールド	説明
ビュー ID	ユーザのビュー ID を定義します。
mainView	指定されたビュー ID がユーザのメインビューかどうかを設定します。
勤務シフト	ユーザの業務シフト設定を定義します。
workShiftId	ユーザの業務シフト ID を定義します。
shiftWeekStart	ユーザのシフト週の日付を設定します。

ID API による人物の JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    「メール」: " al.dente12333333335555@yourdomain.com ",
    "タイムゾーン": 1,
    "グループ ID": "6", "有効スケジュール": true,
    "エージェント詳細": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        「例外」: [ 1,
            2,
            4
        ],
        "views": [
            {
                「viewId」: 2、
                「mainView」: true
```

```
                }
            ],
               "workShifts": [
                {
                    "workShiftId": 1,
                    「シフトウィーク開始」:「2014-08-01」
                    }
                ]
            }
    }
]
```


ユーザのタイムゾーン API

人物のタイムゾーン API は、指定されたユーザの設定されたタイムゾーンを一覧表示します。

個人のタイムゾーン API プロトコルと URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
Method	GET
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	人物 ID

個人のタイムゾーン API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
id	ユーザのタイムゾーン ID。
name	ユーザのタイムゾーン名です。

個人のタイムゾーン API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
[
    {
        "id":"GMT-6:00",
        "name":"中部タイムゾーン"
    }
```

役割 API

ロール API を使用すると、テナントのすべてのロールを読み取ることができます。

役割 API プロトコルと URI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
Method	GET
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	tenantId

役割 API リクエストフィールド

POST メソッドはテナントの指定されたロールを作成します。

名前	Req?	Description
name	Y	新しいテナント ロールの名前。
tenantId	Y	新しいロールに関連付けられたテナント ロール ID。
権限	Y	新しいロールに割り当てられた権限
id	Y	新しいロールの権限 ID
name	Y	新しいロールのための権限の名前です。

役割 API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

テナントのすべてのロールを取得する場合、以下のフィールドが返されます。

フィールド	説明
ID	テナント ロール ID。
Name	テナント ロール ID に関連付けられた名前。

テナントの特定のロールを取得する場合、以下のフィールドが返されます。

フィールド	説明
ID	テナント ロール ID。
Name	テナント ロール ID に関連付けられた名前。
権限（Permissions）	ロールに割り当てられた権限。
ID	ロールの権限 ID。
Name	ロールのための権限の名前です。

ロール API JSON ファイルの例

以下はフォーマットされた JSON 応答の例です。

すべてのテナント ロールの一覧表示:

```
[
    {
            "ID":20 "name":"スーパ
            ーバイザー"
    },
    {
            "id": 21
            "name":"TenantAdmin"
    },
    {
```

"id": 19
"name":"Agent"
}
]

特定のロールの権限を一覧表示する:

[
{
"id": 21
"名前":"テナント管理者" "
テナント ID":39 "権限":
[{
"ID":4 "名前":"UpdateOrg"
}
{
"ID":3 "名前
":"ViewOrg"
}
}
}
]

チーム API

チーム API を使用すると、新しいチームを作成してグループに割り当てることができます。

チーム API プロトコルと URI

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

権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

チーム API リクエストフィールド

名前	Req?	Description
name	Y	新しいチームの名前です。
parentGroupId	Y	新しいチームが割り当てられるグループの ID。
ユーザ	N	新しいチームに割り当てられたユーザの ID。

チーム API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

ID によるチーム（エージェントあり）

ID によるチーム (エージェント付き) API
は、チーム内のエージェントのリストを作成したり、チームの情報を更新したりします。

ID (エージェントと) プロトコルと URI によるチーム

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Method	GET PUT 削除

権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	チームI

ID によるチーム（エージェントあり）リクエストフィールド

名前	Req?	Description
name	Y	追加するチームの名前です。
parentGroupId	Y	新しいチームの親グループの名前です。

ID によるチーム（エージェントあり）の応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
ID	テナント チーム ID。
Name	テナント チーム名。
Activated	エポック ミリ秒単位でのチーム アクティベーション時間。
非アクティブ化	チームの非アクティブ化時間 (エポック
ミリ秒)。 親グループ ID	チームが所属するグループのテナント ID
エージェント	チーム内のエージェントに関する詳細情報。
人物 ID	エージェントの ID。
テナント ID	テナントの ID。
ACD ID	テナントの ACD の ID。
名	エージェントの名
[姓（Last Name）]	エージェントの姓です。

フィールド	説明
E メール	エージェントのメールアドレスです。
ID の表示	エージェントのためのテナントの表示IDです。
グループ ID（Group ID）	エージェントのグループ ID です。
Activated	エポック ミリ秒単位のエージェントのアクティベーションの時間。
非アクティブ化	エージェントの非アクティブ化時間 (エポック ミリ秒)。
同期されているか?	エージェントを ACD から同期するかどうかを定義します。 True = エージェントは ACD と同期されています。 False = エージェントは ACD から同期されません。
タイムゾーン (Time zone)	チームがいる場所のタイムゾーン。
広告ログイン	Active Directory ログイン名。

ID によるチーム（エージェント付き）JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
[
        {
            "id": 8,
            "name":"テナント 1 チーム 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":"マ
ックス・スタウト", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

チーム（スコープ付き）

チーム (スコープ付き) API
を使用すると、スコープ内のチームの配列を一覧表示したり、指定されたグループ内にチームを作成したりできます。

チーム（スコープ付き）プロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Method	GET POST
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	permission

チーム（スコープ付き）リクエストフィールド

名前	Req?	Description
name	Y	作成するチームの名前です。
ParentGroupId	Y	新しいチームが属する親グループです。

チーム（スコープ付き）の回答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

Name	説明
name	作成するチームの名前です。
グループ ID	新しいチームが属する親グループです。

チーム（スコープ付き）JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
[
        {
```

```
                "name":"テナント 1 チーム 1",
                "groupId":2,
        },
        {
                "name":"テナント 1 チーム 2",
                "groupId":2,
        },
]
```


テナント API

テナント API は、範囲内のすべてのテナントのリストを表示するか、テナントを作成します。

テナント API プロトコルと URI

URI	/api/rest/org/tenant
Method	GET POST
権限（Permissions）	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

テナント API リクエストフィールド

GET メソッドは、グループにマッピングされている指定された人物のすべての役割を読み取ります。その結果が役割の配列であり、各役割にはグループの配列があります。

名前	Req?	Description
name	Y	テナントの名前です。
activated	Y	エポック ミリ秒単位のアクティベーションの時間。
無効化されました	N	エポック ミリ秒単位の非アクティベーションの時間。

テナント API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

Name	説明
Name	テナントの名前です。
Activated	エポック ミリ秒単位のアクティベーションの時間。
非アクティブ化	エポック ミリ秒単位の非アクティベーションの時間。

テナント API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
[
        {
            "名前":"テナント 1", "有効化":1395032400000, "無
            効化":32503615200000,
        },
        {
            "名前":"テナント 2", "有効化":1395035860000, "無
            効化":3350369990000,
        },
]
```

録音コントロール API

記録コントロール API は、サーバ レベルおよび Webex WFO アプリケーション ユーザ インターフェイス内に存在します。 これは、ユーザが Webex WFO とインターフェースする外部アプリケーションを作成する手段を提供します。

注記 録画コントロール認証 API を使用すると、ユーザはサードパーティのアプリケーションを録画コントロールに統合できます。 この API を使用する場合、記録コントロールの宛先 Webex WFO Web サービスではなく、データ サーバです。

記録コントロール認証 API の使用については、 ログイン 録音コントロール API。

API は次のことを行います。

- 録音と保持のためにコールにタグを付ける - タイムスタンプ パラメーターをサポートします。 タイムスタンプは、通話のアクティブな CCR を見つけるために使用されます。
- 録画を一時停止および再開 - タイムスタンプ パラメーターをサポートします。 [一時停止] および [再開] コマンドをサポートしないインテグレーションには、Cisco Webex Contact Center および UJET が含まれます。
- ユーザ定義のメタデータを通話に添付 - タイムスタンプ パラメーターをサポートします。 タイムスタンプは、通話のアクティブな CCR を見つけるために使用されます。
- 録画の区分け (分割) - タイムスタンプパラメーターはサポートされていません。
- 電話へのログインとログアウト (エージェントの録音のみ、ゲートウェイの録音ではサポートされていません)— タイムスタンプ パラメータはサポートされていません。
- 画面録画を開始および停止 - タイムスタンプ パラメーターをサポートしていません。

例 以下はタイムスタンプを含む本文の例です。

```
{"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "タイムスタンプ":1681316746000}
```

ここで、1681316746000 は「エポック」からのミリ秒数です。

GMT: 2023年4月12日水曜日、4:25:46 PM

記録コントロール API プロトコルと URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

Method	POST
権限（Permissions）	録音制御
内容タイプ	アプリケーション/JSON

URI リクエストパラメータ

<コマンド>の部分には、発行する録画制御コマンドを指定します。

利用できるコマンドは以下の通りです。

クエリパラメータ

フィールド	Req?	タイプ	Description
acdId	N	String	ACD 内のエージェントの ID を文字列として指定します。 注意 **acdId** パラメータを使用する場合は **acdId** パラメータが必須です。 注 シスコが実際に生成して保存した **acdServerId**を使用する場合、 **acdId** と **acdServerId** がユーザの識別に使用されます。 注意 **acdId**、 **acdServerId**、および **acdServerType** フィールドは、リクエスト本体のメタデータオブジェクト内に含める必要があります。
			他の記録済みフィールドは URL 経由で渡す必要があります
acdServerId	N	文字列	ACD のためのサーバーの ID です (文字列)。 これは、ID は、Webex WFO の ACD 構成ページで構成されます。または、次のいずれかになります。 ■ Unified CCE
			を使用するシステムではこれが必須であり、周辺機器 ID です。

フィールド	Req?	タイプ	Description
acdServerType	N	String	設定されている ACD のタイプです。 注: **acdServerType** は、 **acdServerId** がシスコによって生成され保存された値以外の値である場合に必要です。
通話中のみ	N	Boolean	デフォルトは false です。 メタデータとタグコマンドは以下に適用できます アクティブな通話または以前に完了した通話のいずれか。 もし active_call_only フラグが **true**に設定されている場合、メタデータまたはタグ このコマンドは、通話が現在進行中の場合にのみ適用されます。 進行中の通話がない場合、コマンドは無視されます。 デフォルト=False
ccrId	N	String	通話連絡先レコードの一意の識別子です。 通話の完了後にメタデータを追加できます。 例 POST リクエスト: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 コンテンツ: JSON リクエスト本文: { "メタデータ" : [{"name":"チケット ID キー", "値" : "ABC123"}, {"name":"アカウント ID キー", 「値」:「321XYZ」 }] }

フィールド	Req?	タイプ	Description

デバイス名	N		[ユーザ名] フィールドをバイパスできます。
			ユーザ名を知らなくても録音制御要求を発行する
			電話のデバイス名がある場合は特定のユーザ
			「デバイスの関連付け」でユーザに関連付けられている
			Webex WFO のページ。 これにより、
			録音制御リクエストをユーザの通話にリンクする場合は、
			デバイス名のみを知っています。これは POST
			として使用できます
			方法。
			
			例
			POST リクエスト:
			/API/rest/recordingcontrols/pause
			リクエスト本体:
			{
			「デバイス名」:「SEP000CH0724412」
			}
			
			レスポンス:
			{
			"description": "Evelyn Bryant にコマンド
			PAUSE が正常に送信されました",
			"personId": 123,
			「タイムスタンプ」: 1624657998751
			}

フィールド	Req?	タイプ	Description
personId	N	String	録画コントロール API コマンドが適用されるユーザを指定します。 personId パラメータが指定されていない場合、Webex WFO はコマンドを発行する認証済みユーザを使用します 。 ユーザ識別子を提供する場合、それは認証されたユーザの範囲内の人物のものである必要があります。 ユーザ識別子は 3 つの形式のうちの 1 つです。 処理は、コンテンツの解析に基づいて、使用される形式を決定します。 ■ 人物 ID — WfoPerson.id による一意の識別子 ■ AD ログイン—ドメイン\ユーザ名 ("\"が必要)。 ■ メールアドレス—メールアドレスです (「@」が必要)。 注 バックスラッシュ ("\") はパラメータとしてのみ追加できます。 <personId>に埋め込むことはできません。 Windows ログイン値を使用するときにパラメーター化 (<?personId=domain\username>) されない限り。 例 personId を使用する場合、リクエストは次のようになります。 API/rest/録音コントロール/ユーザ/ <personId>/<command>

記録制御認証 API プロトコルと URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Method	POST
権限（Permissions）	録音制御

内容タイプ	アプリケーション/JSON

注 メタデータ構文の詳細については、「記録コントロール API 要求コマンド」を参照してください。

録画コントロールへのログイン API

現在、録画コントロール API は Cisco
または録画コントロールを使用するように設定されたその他のデバイスをサポートしています。
録画コントロール API を使い始めるには、以下の手順に従います。

1. デバイスで録画コントロール サービスを開始します。 サーバはログインページを返します。

   注 Cisco 電話では、XML を使用してすべてのサービスを表示します。

2. ログイン資格情報を入力します。 Webex WFO は、データ サーバ上の Tomcat サーブレットに資格情報を渡し、サーブレットはデバイスに代わってアプリケーション サーバに /API/rest/authorize POST 要求を送信します。

   データ サーバは、アプリケーション サーバから 200 - 成功 応答を受信すると、セッション クッキーを保存し、デバイスをメインの記録コントロール ページに送信します。

3. メインページから次のコマンドを選択できます:

   - ログアウト
   - 一時停止
   - 復帰
   - セグメントして保存
   - セグメントして削除
   - メタデータ
   - タグ
   - スクリーンスタート
   - スクリーンストップ
   - コール ステータス（Call Status）

   選択すると、リクエストは再びデータサーバ経由でアプリケーションサーバに渡されます。
   データサーバは、ログイン時に保存されたセッション Cookie を追加します。

   注 一時停止コマンドと再開コマンドのタイムスタンプ パラメータがサポートされています。

重要 **[セグメント化して保存]**

コマンドを実行すると、連絡先が分割され、連絡先が 2 つ作成されます。

セグメント化して削除

コマンドは、前のセグメントを直ちに削除し、新しい連絡先を作成します。

セグメント化された通話の削除された部分はごみ箱に送信されません。

録画コントロールからのログアウト API

セッションがタイムアウトするか、**[ログアウト]**

を選択するまで、記録コントロールを使い続けることができます。

ログアウトの方法はログインと同じです。

録音コントロール API リクエストコマンド

リクエストの本文は JSON オブジェクトです。

一部のコマンドには、必須またはオプションの追加パラメータがあります。

これらはリクエストの本文で指定されます。 追加のパラメータが必要ない場合は、空の JSON オブジェクトを送信する必要があります ({}).

コマンド	ゲートウェイ（Gateway） 録音	スマートデスクトップ 録音	シグナリング サーバ 録音	Description
ログイン			X	指定された内線番号でデバイスにユーザーをログインします。 ホテリングのためにユーザーをデバイスに関連付けます。 リクエストボディでサポートされているパラメータ: 内線 (文字列) – ログインする電話の内線 リクエストボディの例: { "内線番号" : "1234" }

ログアウト	X	指定された内線のデバイスからユーザーをログアウトします。 ホテリングのために、ユーザーとデバイスの関連付けを削除します。 リクエストボディでサポートされているパラメータ: extension (文字列) – 拡張子

コマンド	ゲートウェイ（Gateway）録音	スマートデスクトップ録音	シグナリング サーバ録音	Description
				ログアウトする電話 リクエストボディの例: { "内線番号" : "1234" }

メタデータ	X	X	X	アクティブな通話にメタデータを添付します。
				アクティブな通話がなく、active_call_only が false の場合、メタデータが前の通話に添付されます。
				リクエストボディでサポートされているパラメータ:
				メタデータ (オブジェクトの配列)
				■ name (文字列) – メタデータ キー
				■ value (文字列) – メタデータ値
				リクエストボディの例:
				{
				「メタデータ」: [{「名前」:「カスタムデータキー」、「値」: "私のカスタムデータ"}]
				}

一時停止	X	X	X	画面と音声の録画を一時停止する アクティブな通話の場合。 注記 ゲートウェイ記録を使用すると、一時停止イベントが挿入されます 和解プロセス中に音声録音されます。

	録画がすでに一時停止されている場合、このコマンドは無視されます。

コマンド	ゲートウェイ（Gateway） 録音	スマートデスクトップ 録音	シグナリング サーバ 録音	Description
復帰	X	X	X	アクティブな通話の画面と音声の両方の録画を再開します。 録音/録画が一時停止されていない場合、このコマンドは無視されます。
セグメント		X	X	アクティブな通話のための新しいセグメントコンタクトを開始します。 リクエストボディでサポートされているパラメータ: **削除（文字列）** —削除するかどうか前のセグメント ■ 値 = true または false ■ デフォルトは false (セグメントを保存) ■ true の場合、呼び出し内の前のセグメントは直ちに削除されます。 ■ false の場合、インタラクションワークフローの終了は通常の通話のように前のセグメントで処理されます。 リクエストボディの例: { "delete" : "true" }
開始画面		X	X	画面のみの録画を開始します。 ■ 通常の通話録音が進行中の場合は、画面のみの録音が別途作成されます。

- 別の画面のみの録画がすでに開始されている場合は、

コマンド	ゲートウェイ（Gateway） 録音	スマートデスクトップ 録音	シグナリング サーバ 録音	Description
				コマンドは無視されます。
スクリーンストップ		X	X	画面のみの録画を終了する。 いいえの場合 画面のみの録画が進行中です。 コマンドは無視されます。
タグ	X	X	X	アクティブな通話の理由を タグ付けされました。 アクティブな通話がなく、 active_call_only が false の場合、これは変更されます 前回の通話の理由。
call_status			X	CTI シグナリングサービスが通話を認識 しているかどうかを示す応答を返し ます ユーザ向け。 現在の ユーザは通話連絡先記録を録音してい ます データベース、その通話連絡先の ID レコードも返されます。 リクエストでサポートされているパラメータ 体： ■ ani (文字列) – アクティブな通話 情報は、次の場合にのみ true を返します。 現在の通話の ANI が一致します。 ■ dnis (文字列) – アクティブな通話 情報は、次の場合にのみ true を返します。 現在の通話の DNIS が一致します。 リクエストボディの例:

{ "ani" : "1234" }

このコマンドは、要求に対する応答として 2 つの属性を返します。

- callActive (boolean) – の場合 True

コマンド	ゲートウェイ（Gateway）	スマートデスクトッ	シグナリングサーバ	Description
				CTI シグナリング サービスは、ユーザへの呼び 出しを認識しています。 ■ contactId (整数) - 通話の Webex WFO 連絡先が存在する場合、その Webex WFO 連絡先 ID を返します。 応答属性の例: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

コマンドラインからの記録コントロールの使用

コマンド ラインを使用して、記録コントロールのコマンドを送信できます。

> **注記**
> コマンドラインを使用する場合は、コマンドと値は構成されたコマンドと値と一致する必要があります。 一致しない場合、コマンドは効果がありません。

次の表では、コマンドと関連するコマンドライン形式を一覧表示しています。
これらのコマンドでは大文字と小文字は区別されません。

指示	フォーマット
メタデータ	現在の連絡先に関連付けられる定義済みメタデータ キーの値を設定します。 キーを空にすることはできません。 キーの文字列値がシステムで事前に定義されたメタデータキーと 一致しない場合、それは無視されます。 値は任意です。 (文字列中の 2 番目のパイプ文字はまだ存在している必要があります。) 空白のままにすると、キーの値を空白の文字列または数値 0 に設定するものとみなされます。

値の形式は、設定しているキーの形式と一致する必要があります。

形式には、文字列、数字、および日付が含まれます。

```
dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
```

指示	フォーマット
一時停止	デスクトップ データ、音声、画面のキャプチャを一時的に停止します。 アクティブにキャプチャされているメディアは、このコマンドが 発行されると一時停止されます。 サービスはキャプチャ ファイルへのデータの書き込みを停止します。 デスクトップ分析データの場合、データの書き込みは継続します が、キープレス イベントが発生すると、押された特定のキーがキャプチャ ファイルにアスタリスクとして書き込まれます。 注記 ゲートウェイ録音を使用すると、調整プロセス中に一時停止 イベントがオーディオ録音に挿入されます。 このコマンドを使用すると、画面のみの録画を一時停止できます。 dcc -c pause
復帰	一時停止したメディアキャプチャを再開します。 dcc -c resume
セグメントの開始	アクティブな通話のための新しいセグメントコンタクトを開始します。 dcc -c セグメント
セグメント停止	アクティブな通話のための新しいセグメントコンタクトを停止します。 dcc -c segment|<ani>|<dnis>|<associated>|<delete> 例 セグメント化と削除の場合: dcc - c segment||||true
タグ	監査メッセージに、タグ コマンド、ユーザ名、タイムスタンプを送信します .dcc -c タグ

簡素化された録音コントロール API

簡易記録コントロールが設定されている場合、Webex WFO はデータ
サーバの認証を使用して記録コントロール API 要求を処理します。
その結果、ユーザは録画のコントロール
コマンドを発行するときに、ユーザ名とパスワードを指定する必要がなくなります。
リクエストは、GET または POST メソッドを使用して Webex WFO データ サーバの URL
に送信されます。

プロトコルと URI

URI	得る： /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<エージェントの ACD サーバ ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<コマンド>
Method	GET および POST
権限（Permissions）	録音制御
内容タイプ	アプリケーション/JSON

GET の例

例

http://<Data サーバ IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<エージェントの ACD サーバ ID>

上記の例では

- **<データサーバ IP>**— データ サーバの IP アドレスを入力します。
- **<コマンド>** : コマンドを入力します (一時停止、再開、タグ付けなど)。
  コマンドの完全なリストについては、下の表に詳しく記載されています。
- **<エージェントの ACD ID>** — エージェントの ACD ID を入力します。

- **<エージェントの ACD サーバ ID>** — エージェントの ACD のサーバ ID を入力します。
  ACD サーバ ID は、[アプリケーション管理] > ACD 設定で見つけることができます。

POST 例

例
http://<Data サーバ IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<コマンド>

上記の例では

- **<データサーバ IP>**— データ サーバの IP アドレスを入力します。
- **<コマンド>** : コマンドを入力します (一時停止、再開、タグ付けなど)。
  コマンドの完全なリストについては、下の表に詳しく記載されています。

シンプルな録画コントロールのセットアップ

1. Webex WFO データサーバ Web
   サービスが無効になっている場合は、再起動してスタートアップの種類を
   自動。
2. Tomcat サーバーが起動し、WAR ファイルが正常に展開されたことを確認します。
   C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logsで最新の catalina.*.log
   ファイルを確認してください。
3. URL のサーバポートを 8080 に設定します。

   例 http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Poster などのツールを使用して、システムが正常に稼働していることを確認します。

   以下を使用して GET リクエストを行います。

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

   コンテンツタイプ: text/html;charset=utf-8

以下を使用して POST リクエストを行い、メタデータをテストします。

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "メタデータ": [{
```

"名前":

```
            "text1",
            "value": "テストデータ"
            }
    ]
}
```

このテストでシステムが機能していないことが判明した場合は、最新の localhost_access_log で localhost_access_log.*.txt を確認してください。
このログには、要求がこのサーバに対して行われたかどうかが示されます。
表示されない場合、このサーバのポート 8080
にリクエストが送信されていないことを示しており、送信側に問題があります。

コマンドの説明

以下のリストは、利用可能なコマンドの詳細を示しています。

> 注 各コマンドでは、GET メソッドと POST メソッドを使用できます。 GET については、GET の例 を参照してください。 POST はコマンドによって異なる場合があります。
> 各コマンドの説明にある POST の例を参照してください。

指示	説明

メタデータ	メタデータをアクティブな通話に添付します。
	
	アクティブな通話がなく、active_call_only が false の場合、メタデータが前の通話に添付されます。
	リクエストボディでサポートされているパラメータ:
	
	メタデータ (オブジェクトの配列)
	
	■ name (文字列) – メタデータ キー
	■ 値 (文字列) – メタデータ値
	
	例 POST リクエストボディ:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"メタデータ": [{
	「メタデータキー」:
	「テキスト 1」

```
"value": "テストデータ"
```

指示	説明
	}] }
一時停止	アクティブな通話の画面と音声の両方の記録を一時停止します。 注 ゲートウェイ録音を使用すると、調整プロセス中に一時停止イベントがオーディオ録音に挿入されます。 録画がすでに一時停止中の場合、このコマンドは無視さ れます。 POST の例: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
復帰	アクティブな通話の録音と録画を再開します。 録音/録画が一時停止されていない場合、このコマ ンドは無視されます。 POST の例: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
セグメント	アクティブな通話のための新しいセグメントコンタクトを開始します。 POST の例: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
開始画面	画面録画のみの録画を開始します。 ▪ 通常の通話録音が進行中の場合は、画面のみの録音が別途作成されます。 ▪ 別の画面のみの録画がすでに開始されている場合、このコマンドは無視されます。 POST の例: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
スクリーンストップ	画面のみの録画を終了する。 画面のみの録画が行われていない場合は、

指示	説明
	このコマンドは無視され ます。 POST の例: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
タグ	アクティブな通話の理由を タグ付きに設定します。 アクティブな通話がなく、active_call_only が false の場合、前の通話の理由が変更されます。 POST の例: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

単一の連絡先のエクスポート API

単一の連絡先エクスポート API を使用すると、Webex WFO から連絡先をダウンロードできます。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Method	POST、ゲット
権限（Permissions）	録音のエクスポート
内容タイプ	application/json
パラメータ	<id>= エクスポートする連絡先のIDです。 <id>存在しない場合は、「要求された連絡先は存在しません」というエラーメッセージが表示されます。 <形式>= エクスポートするメディア形式です。 音声/ビデオ形式: ■ WebM ■ WEBM_VP8 ■ WEBM_VP9 音声のみの形式: ■ WAV ■ オーパス

単一の連絡先をダウンロードする

1. URL に POST 要求を送信します。 Webex WFO
   が連絡先のダウンロードを準備するまで、しばらくお待ちください。
2. 同じパラメータを持つ GET リクエストを同じエンドポイントに送信します。

ファイルが存在しないか、または期限切れであることを示す以下のようなエラーメッセージが表示される場合があります。 しばらく待ってから再度試してください。

{
"errorMessage": "次のファイルは存在しないか、期限が切れている可能性があります: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

回答例

以下は POST 応答の例です。

{
"encoding": "true"
}

スピーチヒット API

この API を使用して、アナリティクス スピーチ ヒットのリストをリクエストします。

スピーチヒット API プロトコルと URI

URI	/api/rest/cas/contact
Method	GET
パラメータ	CCR ID
権限（Permissions）	音声分析を表示
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

スピーチヒット API 応答フィールド

Name	説明
日付	分析が実行された日付（UNIX エポックミリ秒単位）。
ヒット	スピーチヒットに関する詳細情報。
語句	音声フレーズ。
停止	スピーチヒットの停止点です。
監査	スピーチ監査の番号です。
自信	スピーチヒットの信頼度確率。
始める	スピーチヒットの開始点。
channel	スピーチヒットのチャンネル番号。

名前	Description
category	スピーチヒットのカテゴリ。
パス	スピーチ ヒットのパス。
firstName	エージェントの名
姓 （lastName）	エージェントの姓です。
連絡先 ID	ID 通話番号。
チーム	エージェントのチーム名です。
displayId	エージェントの表示 ID です。
グループ	エージェントのグループ名です。

音声ヒット API JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。

{

"date": エポックミリ秒、"hits": [{

"phrase": 文字列、"stop": 数

値、"audit": 数値、

"confidence": 数値、"start":

数値、"channel": 数値、

"category": 文字列

},

...

],

"path": "", "firstName": 文

字列, "lastName": 文字列,

"contactid": 数値、"team": 文字列、"displayId": 文字列、"group": 文字列

}

調査設定 API

この API を使用して、QM 調査構成情報を要求します。

調査構成 API プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/survey
Method	GET
権限（Permissions）	QM アンケートを管理す る アンケート結果を表 示する QM アンケートレポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

アンケート設定 API 回答フィールド

Name	説明
id	調査 ID。
name	アンケート名。
説明	アンケートの説明。
クリエイター	アンケートの作成者。
作成された	調査が作成された時間（UNIX エポックミリ秒単位）。
totalPoints	調査の合計得点数 (小数点以下第 1 位) です。

providerSurveyId	プロバイダーについては ID を調査してください。

surveyProviderConnectionId	調査プロバイダーの接続 ID。
ステータス FK	調査ステータスのフィールドキー。
メタデータフィールドキー	メタデータのフィールドキーです。
最終変更日	アンケートが最後に変更された日付。
プロパティ	アンケートのプロパティに関する詳細。
質問	アンケートの質問に関する詳細。
id	質問 ID 番号。
アンケート ID	アンケート ID 番号。
ラベル	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダの質問 ID です。
タイプ	質問の種類です。
重さ	質問の重みです。
は KPI	質問に対する重要なパフォーマンス指標です。
最終変更日	質問が最後に変更された日付。
回答	質問の回答に関する詳細情報。
id	答えは ID 番号です。
質問 ID	質問 ID。
ラベル	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダの質問 ID です。
タイプ	質問の種類です。

Name	説明
重さ	質問の重みです。
値	回答の値です。
最終変更日	回答の値が最後に変更された時刻（UNIC エポック時間）。

アンケート設定 API JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
[
        {
                "ID": 数値、"name": 文字列、
                "description": 文字列、"creator":
                文字列、"created": エポック、
                "totalPoints": 0.0、
                "providerSurveyId": 文字列、
                "surveyProviderConnectionId": 数値、"statusFK": 2、
                "metaDataFieldKey": 文字列、
                "lastModified": 文字列、"properties":
                {}、
                "questions": [{
                        "ID": 数値、"surveyId": 数値、
                        "label": 文字列、"description":
                        文字列、
                        "providerQuestionId": 文字列、
                        "type": 文字列、
                        "weight": 小数点、
                        "isKPI": ブール値、
```

```
                                    "lastModified": エポック、
                                    "answers": [{
                                            "ID": 数値、"questionId": 数
                                            値、"label": 文字列、
                                            "description": 文字列、
                                            "providerAnswerId": 文字列、"type": 文
                                            字列、
                                            "weight": deimal、"value":
                                            文字列、"lastModified": エ
                                            ポック
                                    },
                                    ...
                            ]
                    },
                    ...
                    ]
            },
            ...
]
            {
                    "ID": 数値, // ID "name": 文字列,
                    // 名前
                    "description": 文字列, // 説明 "creator": 文字列,
                    "created": エポック,
                    "totalPoints": 0.0,
                    "providerSurveyId": 文字列, // プロバイダーの ID
                    "surveyProviderConnectionId": 数値, "statusFK": 2,
                    "metaDataFieldKey": 文字列、"lastModified": 文字
                    列、
```

"properties": {},

"questions": [{

"ID": 数値、"surveyId": 数値、

"label": 文字列、"description":

文字列、

"providerQuestionId": 文字列、

"type": 文字列、

"weight": 小数点、"isKPI":

ブール値、"lastModified":

エポック、"answers": [{

"ID": 数値, "questionId":

数値,

アンケート ID API

特定の API 調査に関する情報をリクエストするには、この QM を使用します。

ID API プロトコルと URI を調査します

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Method	GET
パラメータ	<id> = 調査 ID。
権限（Permissions）	QM アンケートを管理す る アンケート結果を表 示する QM アンケートレポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

アンケート ID API 回答フィールド

Name	**説明**
id	調査 ID。
name	アンケート名。
説明	アンケートの説明。
クリエイター	アンケートの作成者。
作成された	調査が作成された時間（UNIX エポックミリ秒単位）。

totalPoints	調査の合計得点数 (小数点以下第 1 位) です。

Name	説明
プロバイダー調査 ID	プロバイダーの調査
ID。surveyProviderConnectionId	調査プロバイダーの接続
ID。statusFK	調査ステータスのフィールドキー。
メタデータフィールドキー	メタデータのフィールドキーです。
最終変更日	アンケートが最後に変更された日付。
プロパティ	アンケートのプロパティに関する詳細。
質問	アンケートの質問に関する詳細。
id	質問 ID 番号。
アンケート ID	アンケート ID 番号。
ラベル	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダの質問 ID です。
タイプ	質問の種類です。
重さ	質問の重みです。
は KPI	質問に対する重要なパフォーマンス指標です。
最終変更日	質問が最後に変更された日付。
回答	質問の回答に関する詳細情報。
id	答えは ID 番号です。
質問 ID	質問 ID。
ラベル	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダの質問 ID です。

Name	説明
タイプ	質問の種類です。
重さ	質問の重みです。
値	回答の値です。
最終変更日	回答の値が最後に変更された時刻（UNIC エポック時間）。

アンケート ID API JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。


```
[
        {
            "ID": 数値、"name": 文字列、
            "description": 文字列、"creator":
            文字列、"created": エポック、
            "totalPoints": 0.0、
            "providerSurveyId": 文字列、
            "surveyProviderConnectionId": 数値、"statusFK": 2、
            "metaDataFieldKey": 文字列、
            "lastModified": 文字列、"properties":
            {}、
            "questions": [{
                    "ID": 数値、"surveyId": 数値、
                    "label": 文字列、"description":
                    文字列、
                    "providerQuestionId": 文字列、
                    "type": 文字列、
                    "weight": 小数点、
```

```
                                        "isKPI": ブール値、
                                        "lastModified": エポック、
                                        "answers": [{
                                                "ID": 数値、"questionId": 数
                                                値、"label": 文字列、
                                                "description": 文字列、
                                                "providerAnswerId": 文字列、"type": 文
                                                字列、
                                                "weight": deimal、"value":
                                                文字列、"lastModified": エ
                                                ポック
                                        },
                                        ...
                                ]
                        },
                        ...
                        ]
                },
                ...
    ]
```

テキストヒット API

この API を使用して、アナリティクス テキスト ヒットのリストをリクエストします。

テキストヒット API プロトコルと URI

URI	/api/rest/cas/textview
Method	GET
パラメータ	CCRID
権限（Permissions）	音声分析を表示
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

テキストヒット API 応答フィールド

Name	説明
日付	分析が実行された日付（UNIX エポックミリ秒単位）。
姓 （lastName）	エージェントの姓です。
受信機	メールメッセージの宛先の人です。
メール本文	メールメッセージの本文です。
主題	メールメッセージの件名です。
グループ ID	ID エージェントのグループ番号。
チーム	エージェントのチームの名前です。
ccrId	通話完了レコードID。

Name	説明
ヒット	テキスト分析ヒットに関する詳細情報。
位置	メッセージ内の該当箇所の位置。
長さ	ヒットの長さです。
語句	ヒットのフレーズです。
category	ヒットのカテゴリです。
エージェント名	エージェントのフルネームです。
チーム ID	エージェントのチーム ID 番号。
人物 ID	メッセージを処理する人の人物 ID です。
グループ	エージェントのグループ名です。

テキストヒット API JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
{
        "date": エポックミリ秒、
        "lastName": 文字列、"receiver": [文
        字列]、"emailBody": 文字列、
        "subject": null、
        "チーム": 文字列、
        "ccrId": 数値、"ヒッ
        ト": [{
                "位置": 数値、"長さ": 数値、"フ
                レーズ": 文字列、"カテゴリ":
                文字列
        },
        ...
```

],

"firstName": 文字列、

"sender": 文字列、

"agentname": 文字列、

"teamId": 数値、

"personId": 数値、

"group": 文字列

}

トランスクリプトのエクスポート API

Transcript Export API を使用すると、通話の通話完了レコード ID を使用して、1 回の通話の音声テキストを取得できます。 連絡先の一括エクスポート ZIP ファイルで見つかったすべての通話には、メタデータに通話完了レコード ID が含まれます。 「一括連絡先エクスポートファイルの作成」を参照してください。 *Webex WFO ユーザガイド* 定期的な一括エクスポートまたはアドホック一括エクスポートを設定します。

結果を取得するために、Speech to Text Analytics の管理権限を持つ構成済みユーザは、キーが hazelcast.sessionId で、承認されたユーザに対応する値を持つ Cookie を必要とします。 セッション ID は GET メソッドを使用して取得できます。 API を承認。

トランスクリプトエクスポート API プロトコルと URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Method	PUT
権限（Permissions）	Speech to Text Analytics の管理
内容タイプ	application/json

トランスクリプトエクスポート API リクエストフィールド

名前	Req?	Description
ccrid	Y	通話完了記録 ID です。
isRootRecording	Y	録画が元の録画か、エージェントに関連付けられた調整済みの録画かを示します。 エージェントに関連付けられた録画の場合、このフィールドは常に False になります。

トランスクリプトエクスポート API CURL ファイルの例

以下は、書式設定された CURL リクエストの例です。

```
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"
}’
```