Webex WFO API リファレンス ガイド

New WFM の展開

初版: 2021 年 7 月 20 日

最終更新: 2025 年 1 月 17 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)
FAX: 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。 All rights reserved. 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。
シスコ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。

Cisco 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 の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 ロゴは、シスコまたはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。 Cisco の商標の一覧を表示するには、次の URL に移動します: 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.すべての権利を保有します。

目次

目次 3

はじめに 17

認証 17

承認リクエスト 17

JSON リクエスト 18

Authorization 応答の使用 18

セッションの破棄 18

テキストファイルを使用する 18

クラシック Webex WFO 用の API ユーザを作成します。 19

WFM API にアクセスする 21

ページの場所 21

手順 21

過去のデータ WFM API 23

API を承認する 25

GET プロトコル/URI 25

要求フィールド 25

JSON ファイルの例 25

要求 25

応答 26

POST プロトコルおよび URI 27

要求フィールド 27

JSON ファイルの例 27
要求 27
応答 28
連絡先を一括インポートする 31
プロトコルおよび URI 31
連絡先の一括インポート API 31
リアルタイム一括連絡先インポート API (メタデータ) 31
サポートされている形式 32
リクエストフィールドとレスポンスフィールド 32
CSV ファイルの例 38
完全な例 39
簡単な例 39
JSON ファイルの例 39
完全な例 39
簡単な例 40
ZIP 形式 40
注記 40
連絡先の一括インポートにデータサーバを使用する 41
組織の一括インポート API 43
グループ API Protocol および URI 43
グループ API リクエスト フィールドと応答フィールド 44
チーム API Protocol および URI 44

Teams API の要求フィールドと応答フィールド 45

API プロトコルおよび URI のユーザ 45

ユーザ API 要求と応答のフィールド 46

CSV ファイルの例 49

一括レポートデータのエクスポート API 51

GET 一括レポートデータのエクスポート API 51

一括レポート データ エクスポートの API プロトコルおよび URI を取得する 51

GET 一括レポートデータエクスポート API 要求フィールド 51

GET 一括レポート データのエクスポート API JSON ファイルの例 52

POST 一括レポートデータのエクスポート API 52

プロトコルおよび URI 53

POST 要求のフィールド 53

JSON ファイルの例 54

応答フィールド 54

同期応答 55

非同期応答 55

ファイルの例 55

JSON リクエスト 56

レポート フィルターの設定 57

データ エクスプローラーでパラメーターを構成する 57

API リクエスト用に JSON を設定する 60

範囲フィルタの設定 60

日付の範囲 60

相対日付 61

カテゴリとフレーズ API 63

DELETE カテゴリと定型句 API 63

プロトコルと URI の削除 63

カテゴリとフレーズ API の取得 64

GET プロトコルと URI 64

GET 応答フィールド 64

POST カテゴリとフレーズ API 65

POST プロトコルと URI 65

POST 応答フィールド 66

PUT カテゴリとフレーズ API 66

PUT プロトコルと URI 66

PUT 応答フィールド 66

GET/POST/PUT JSON ファイルの例 67

連絡先端末 API 69

連絡先の端末: API Protocol および URI 69

パラメータ 69

連絡先端末 API JSON ファイルの例 69

応答ファイルの例 69

連絡先端末一括 API 71

Contact Device Bulk API Protocol および URI 71

連絡先デバイスバルク API JSON ファイルの例 71

応答ファイルの例 71

Contact API 75

プロトコルおよび URI 75

要求フィールド 75

組み合わせ検索を実行する 82

メタデータ キーを使用して検索を実行する 82

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 82

サイレンスイベントの検索を実行する 83

JSON ファイルの例 84

JSON ファイルの例 searchStats パラメーター = true 85

連絡先基本検索 API 87

プロトコルおよび URI 87

要求フィールド 87

応答フィールド 88

JSON ファイルの例 89

コンタクトの監視 API 91

プロトコルおよび URI 91

応答フィールド 91

JSON 応答の例 92

評価フォーム API 93

プロトコルおよび URI 93

応答フィールド 93

JSON ファイルの例 95

評価フォーム ID API 99

プロトコルおよび URI 99
応答フィールド 99
JSON ファイルの例 101
API をエクスポート 105
プロトコルおよび URI 105
要求フィールド 105
応答フィールド 105
CSV ファイルの出力例 108
汎用テキストのインポート API 109
プロトコルおよび URI 109
JSON 要求フィールド 109
JSON ファイルの例 110
複数ファイルでの汎用テキストインポート API 113
プロトコルおよび URI 113
要求フィールド 113
サポートされている形式 114
バッチ CSV ファイルの例 115
ZIP ファイルの例 115
JSON ファイルの例 116
JSON 本文 116
コンテンツ 117
API をインポート 119
GET Import Protocol および URI 119

GET インポートリクエストのフィールド 119
GET インポート応答フィールド 119
GET JSON ファイルのインポートの例 120
POST インポート プロトコルおよび URI 122
POST 応答フィールドのインポート 122
POST インポート JSON ファイルの例 123
JSON 形式 123
POST 成功応答の形式 124
基本設定 API のインポート 125
インポート基本設定 API を作成 125
Import Preference Protocol と URI を作成します 125
インポート基本設定のリクエストフィールドを作成する 125
インポートの基本設定 JSON ファイルの作成の例 126
インポートの基本設定システムの応答の作成 126
インポート基本設定 API を削除 126
Import Preference Protocol と URI を削除 126
削除インポートの基本設定システムの応答 126
インポートの基本設定 API 127
基本設定プロトコルのインポートと URI 127
インポート基本設定の応答フィールド 127
JSON ファイルの例 127
システム応答 129
ID API で基本設定をインポートする 129

ID プロトコルと URI 別に基本設定をインポートする 129
ID 応答フィールドで基本設定をインポートする 129
ID JSON ファイルで基本設定をインポートする例 130
システム応答 130
インポートの基本設定の更新 API 130
Import Preference Protocol と URI を更新 131
インポート基本設定の応答フィールドの更新 131
更新インポートの基本設定 JSON ファイルの例 131
更新インポート基本設定システムの応答 132
追加/除外リスト API 133
除外/除外リスト API を取得 133
対象/除外リスト API プロトコルおよび URI を取得 133
GET 含める/除外リスト API リクエストフィールド 133
GET Service API 応答フィールド 135
GET サービス API JSON ファイルの例 136
PUT 組み込み/除外リスト API 136
PUT 含める/除外するリスト API プロトコルおよび URI 137
PUT 含める/除外リスト API 要求フィールド 137
PUT 含める/除外リスト API 応答フィールド 138
PUT 追加/除外リスト API JSON ファイルの例 139
POST 対象/除外リスト API 140
POST 対象/除外リスト API プロトコルおよび URI 140
POST 対象/除外リスト API 要求フィールド 140

POST 対象/除外リスト API 応答フィールド 142

POST 対象/除外リスト API JSON ファイルの例 143

削除対象/除外リスト API 143

API プロトコルおよび URI の追加/除外リストを削除 143

削除対象/除外リストシステムの応答 143

インタラクションの概要 API を読む 144

プロトコルおよび URI 144

応答の例 144

ジョブ API 145

プロトコルおよび URI 145

リクエストフィールド 145

応答フィールド 145

JSON ファイルの例 147

要求 147

応答 147

組織構造 API 149

ユーザに役割を割り当てる API 149

ユーザにロールを指定する API Protocol および URI 149

ユーザに役割を割り当てる API 要求フィールド 149

ユーザに役割を割り当てる API JSON ファイルの例 149

共通グループ API 150

Common Group API Protocol および URI 150

共通グループ API 要求フィールド 150

組織構造 Common API (ドリルダウン情報) 150
Common API Protocol および URI 151
共通の API リクエストフィールド 151
共通の API 応答フィールド 151
共通の API JSON ファイルの例 152
グループ API 153
グループ API プロトコル および URI 153
グループ API リクエスト フィールド - すべてのグループ 154
グループ API 応答フィールド 154
グループ API JSON ファイルの例 155
ID でグループ化 (チーム) 156
ID (チームを含む) プロトコルおよび URI でグループ化する 156
ID でグループ化 (チームを含む) 要求フィールド 156
ID でグループ化 (チームを含む) の応答フィールド 156
ID でグループ化 (チームを含む) の JSON ファイルの例 157
グループユーザ API 158
Group-Person API Protocol および URI 158
Group-Person API 要求フィールド 158
Group-Person API 応答フィールド 158
Group-Person API JSON ファイルの例 159
グループ (範囲付き) API 159
グループ (範囲付き) API プロトコルおよび URI 159
グループ (スコープあり) API 要求フィールド 159

Group (with Scope) API 応答フィールド 160
グループ (範囲付き) API JSON ファイルの例 160
権限 API 160
API プロトコルおよび URI の権限 160
権限 API 応答フィールド 161
権限 API JSON ファイルの例 161
ユーザ API 161
ユーザ API プロトコル および URI 162
ユーザ API フィールドの要求 162
ユーザ API JSON ファイルの例 163
ID のユーザ API 164
ID による個人 API プロトコル および URI 164
ID によるユーザ API フィールド要求 (PUT メソッド) 164
ID によるユーザ API 応答フィールド 167
ID によるユーザ API JSON ファイルの例 168
ユーザのタイムゾーン API 169
ユーザのタイムゾーン API プロトコル および URI 169
ユーザのタイムゾーン API 応答フィールド 169
ユーザのタイムゾーン API JSON ファイルの例 170
役割 API 170
役割 API Protocol および URI 170
役割 API 要求フィールド 170
役割 API 応答フィールド 171

ロール API JSON ファイルの例 171
チーム API 172
Team API Protocol および URI 172
チーム API 要求フィールド 173
チーム API JSON ファイルの例 173
ID ごとのチーム (エージェントを含む) 173
ID (エージェント使用) プロトコル別および URI によるチーム 173
ID によるチーム (エージェント含む) 要求フィールド 174
ID 別のチーム (エージェント含む) の応答フィールド 174
ID 別のチーム (エージェントあり) の JSON ファイルの例 175
チーム (範囲あり) 177
Team (with Scope) Protocol and URI 177
チーム (範囲付き) の要求フィールド 177
チーム (範囲あり) の応答フィールド 177
チーム (範囲を含む) の JSON ファイルの例 177
テナント API 178
テナント API プロトコルおよび URI 178
テナント API リクエスト フィールド 178
テナント API 応答フィールド 179
テナント API JSON ファイルの例 179
録画のコントロール API 181
録画のコントロール API プロトコルおよび URI 181
URI リクエスト パラメータ 182

クエリパラメータ 182
録画コントロール 認証 API プロトコルおよび URI 185
録画コントロールへのログイン API 186
録画コントロール API からログアウトする 187
録画コントロール API 要求コマンド 187
コマンド ラインから記録コントロールを使用する 191
簡素化された録画コントロール API 193
プロトコルおよび URI 193
単一の連絡先のエクスポート API 199
プロトコルおよび URI 199
応答例 200
スピーチのヒット数 API 201
スピーチのヒット数 API プロトコルおよび URI 201
スピーチのヒット数 API 応答フィールド 201
スピーチのヒット API JSON ファイルの例 202
アンケートの設定 API 205
アンケートの設定 API Protocol および URI 205
アンケートの設定 API 回答フィールド 205
アンケートの設定 API JSON ファイルの例 207
調査 ID API 211
調査 ID API Protocol および URI 211
調査 ID API 回答フィールド 211
調査 ID API JSON ファイルの例 213

テキスト入力数 API **215**

テキスト ヒット API プロトコル および URI 215

テキスト ヒット API 応答フィールド 215

テキスト ヒット API JSON ファイルの例 216

音声テキストのエクスポート API **219**

音声テキストのエクスポート API プロトコルおよび URI 219

音声テキストのエクスポート API 要求フィールド 219

音声テキストのエクスポート API CURL ファイルの例 219

取得する 開始しました

Webex WFO には、さまざまな方法でアプリケーションと対話できるようにする 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 にログインするようなものです。

このため、この作業は完了していないと API リクエストを行うことができません。 Webex WFO とその API の許可されたユーザとして自分を認証するには、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。

次を参照してください。 API を承認 詳細については、

> メモ セッションは非アクティブな状態が 2 時間続いた場合にタイムアウトになります。

このリクエスト用のサインイン情報を作成する方法の詳細については、次を参照してください。

クラシック用の API ユーザ を作成します。 Webex WFO。

承認 要求

次の表と JSON の例は、POST

リクエストに何を含め、どのようにフォーマットするかを示しています。

名前	要求?	Type	説明
ロケール	N	String	ユーザの国番号です。
ユーザ ID	Y	String	テナントのユーザの ID です。
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 = ja
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 要求

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

権限の使用 応答

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、以降のすべての API 通話のヘッダーとして含める必要があります。 これは、Webex WFO がログインして API の使用を許可されているかどうかを確認する方法です。

> メモ Postman のような一部の API 開発ツールはセッション ID を保存し、以降の要求で介入することなくそれを返します。 その他の 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、キーとして「cookie」を使用して、キーと値のペアでフォーマットする必要があります。次のキーと値のペアに示すように、「hazercast.sessionId=」の後にセッション ID を追加します。

"cookie": "hazercast.sessionId=<認証の API 応答に表示されるセッション ID>"

セッションを破棄しています

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 ファイルを操作する

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、テキストを UTF-8 エンコードする必要があります。 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。

クラシック Webex WFO 用の API ユーザを作成します

サードパーティのインテグレーションに Webex WFO API を使用する予定の場合、Cisco は API ユーザ アカウントを作成することを推奨しています。 システム管理者と同じ API ユーザを設定しますが、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。

> 注意
> 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 によるユーザの認証と認証の詳細については、「API

を認証する」を参照してください。 問題が発生した場合は、テクニカル

サポートに連絡してください。

API ユーザ アカウントを作成する

1. Webex WFO を開始し、システム管理者としてログインします。

   > 注意
   > 製品に初めてログインする場合は、追加の管理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] の順に移動します。グローバル > [ユーザの構成] >ユーザ。
3. 新規ユーザを作成する オプションを選択し、[ユーザ情報] セクションの以下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。 例えば、名に **API** を入力し、姓に **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. [**役割**] フィールドで、ユーザにデフォルトのシステム管理者の役割を割り当てます。

6. **チーム** フィールドを既定のチームに設定します。
   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. このアカウントが範囲指定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** をメインビューに指定します。
    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、すべての顧客環境で利用できる API
をドキュメント化するために、インタラクティブなウェブサイトを使用しています。
このトピックでは、WFM API にアクセスするため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。

> 注意 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 過去の API には適用されません。

組織の 環境の URL は次のテンプレートに従います。[customerURL] は組織に固有のものです。

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

ページの ロケーション

- 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**のリストから、権限を有効にする役割を選択します。
2. [**機能**] タブを選択します。
3. [**Open Calabio WFM** > **API アクセス**] の下で、次の権限の 1 つまたは複数を有効にします。
    - 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
    - 予測を書き込む
    - 組織の記述
    - 書き込み要求

- スケジュールの書き込み

4. [**Open Calabio WFM** > **ウェブ**] の下で、パーソナルアクセストークン **a112>** 権限を持ちます。

トークンの生成

アクセストークンの生成は 1 回だけです。

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. [**トークンの生成**] 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出日がすでに過ぎている場合、またはユーザが削除された場合、トークンは機能しなくなります。

承認する

1. Webex WFO WFM API のあなたの組織の URL に移動します。
2. [**認証**] をクリックします。 [利用可能な認証] 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 **値** テキストフィールドを貼り付けます。
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。 WFM API のクエリや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 はすべての現在および新しいバージョンの WFM (TWFM and New WFM) の履歴データ API をサポートします。 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の 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 パフォーマンスのフォローアップの予測、設定など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ために、Webex WFO プロフェッショナル サービス と連携して、次のサービスをサポートするためのマネージド サービス プランを設定してください。
> Webex WFO インテグレーションの開発と展開を、組織に提供してください。

組織の 環境の URL は次のテンプレートに従います。[customerURL] は組織に固有のものです。

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

過去のデータ API ドキュメントの URL は次の形式に従っています。

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

承認する

1. 組織の URL に移動して、過去データを確認するには、Webex WFO WFM API を参照してください。
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 連絡先担当者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 連絡先担当者から与えられたデータ 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 を認証する

API 認証によって、ユーザは Webex WFO
にログインして、認証されたユーザに関する情報を受け取ることができます。

> 注意 セッションは非アクティブ状態が 2 時間続くとタイムアウトになります。

GET プロトコル/URI

URI	/api/rest/authorize
方法	GET

要求 フィールド

名前	要求?	Type	説明
ロケール	N	String	ユーザの国番号です。
ユーザ ID	Y	String	テナントのユーザの ID です。
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 = ja
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

要求

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。

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0" 、

"id":2、

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

"firstName":"請求書",

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

"teamName":"既定のチーム",

"groupId":2, "groupName":"既定の

グループ", "lang":"en",

"country":"", "session タイムアウト

":"60",

"timezoneString":"America\/Chicago"、

"deactivated":false、

"licenseCompliance":true、"tenantId":1、

"passwordExpirationDate":null、

"userIq":false、

"activatedDate": 0, "権限

":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"ライブ画面監視",

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

POST プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/authorize
方法	POST

リクエストフィールド

名前	要求?	Type	説明
ロケール	N	String	ユーザの国番号です。
ユーザ ID	Y	String	テナントのユーザの ID です。
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 = ja
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

要求

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。

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0" 、

"id":2、

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

"firstName":"請求書",

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

"teamName":"既定のチーム",

"groupId":2, "groupName":"既定の

グループ", "lang":"en",

"country":"", "session タイムアウト

":"60",

"timezoneString":"America\/Chicago"、

"deactivated":false、

"licenseCompliance":true、"tenantId":1、

"passwordExpirationDate":null、

"userIq":false、

"activatedDate": 0, "権限

":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreen Monitoring",

"AdministerPasswordPolicy",

...
]
"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、メタデータと記録をマルチパート HTTPS リクエストにマージして挿入します。

2 つの一括インポート API があります。

- 連絡先の一括インポート API—サードパーティにより使用。マルチパート HTTPS リクエストへのメタデータと録画の両方の挿入を許可します

  > 注意 連絡先の一括インポート API を使用して、データサーバ経由で連絡先を一括でインポートすることもできます。連絡先の一括インポートにデータサーバを使用するを参照してください。

- リアルタイム連絡先 API—Webex が使用 WFO スマートデスクトップ記録クライアント。は、まずメタデータを挿入し、メタデータ挿入からの応答に基づいて、録画を後で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。

プロトコルおよび URI

連絡先の一括インポート API

URI	/api/upload/contacts
方法	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

リアルタイム一括連絡先インポート API (メタデータ)

URI	/api/rest/wfo/contact/ import

名前	要求?	説明
権限（Permissions）		連絡先のキャプチャ、音声の録音/画面の録音
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	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	メタデータ形式はリアルタイム CSV と同じですが、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。
SMX	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 (同じ連絡先に音声とペアリングされている場合はビデオのみ)。
OPUS	音声形式です。

リクエストとレスポンス 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	要求?	説明
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。 処理中の数字がアウトです

名前	要求	説明
		コンテンツの解析に基づいて使用される形式。 ▪ ユーザ 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)。 これは、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。 メールアドレスです ("@" 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 はオプションです。 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
音声.ロケーション	N	CSV および JSON で使用されます。

音声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

名前	要求?	説明
Audio.StartTimeMs	N	#dntr_bifej ダイズ および JSON で使用されます。 音声サブオブジェクト内。 音声記録の 1970-01-01 (UNIX 時間) からのミリ秒 GMT 単位の時間。 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 = long 既定 = 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
通話 ID	N	CSV および JSON で使用されます。 連絡先を識別する ID です。 最大文字数 = 128 デフォルト = NULL
通話	N	JSON で使用されます。 発信側の電話番号です。 最大文字数 = 64 デフォルト = NULL
発信アドレス	N	CSV で使用されます。 発信側の電話番号です。 最大文字数 = 64

		既定 = 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 タイム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 時間にマッピングされた Windows 時間を送信します。 最大 文字 = 255 既定 = Webex WFO で定義されている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) から開始した時刻をミリ秒 GMT GMT で示します。 このフィールドには値が入力されている必要があります。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、[開始時刻] 列の形式を次のようにする必要があります。 表示ミリ秒 (詳細については、Excel のユーザ 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 = long 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	要求	説明
方向性	N	#dntr_bifej ダイズ および JSON で使用されます。 通話の着信または発信の方向です。 1 = アウトバウンド 0 = 受信

名前	要求?	説明
		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
metadata.<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」という名前のカラムを作成してください。 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 = 2056
カスタムメタデータ	N	JSON で使用されます。 入力するカスタム 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 "accountNumber":"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 = 2056
記録中 1	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。

連絡先を一括インポートする

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。 拡張子

名前	要求	説明

		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示します。 最大文字数 = 128 デフォルト = なし
録画 2	N	#dntr_bifej ダイズで使用されます。 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 で使用されました。 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。 メモ 音声ファイルが存在しなければ、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。 Recording1 からの Recording2 のオフセット。 例 スクリーンファイル (WEBM) の 5 秒後に開始する音声ファイル (WAV)

名前	要求	説明
		のオフセットは 5000 です (5000 = 5 秒)。 最大文字数 = 長い

名前	要求	説明
		既定 = 0
Screen.場所	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. 開始時刻	N	CSV および JSON で使用されます。 [画面] サブオブジェクト内 画面録画の 1970-01-01 (UNIX 時間) からの開始時間 (ミリ秒 GMT) 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 = long 既定 = ContactStartTimeMs

CSV ファイル 例

マルチパートアップロードリクエストの一部として CSV を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したい場合、CSV フィールドに [タイムゾーン] 列を含める必要はありません。
- CSV に含まれる列は、どのような順序でもかまいません。
- 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ます。

メモ 正常な応答は JSON
でフォーマットされます。応答には各連絡先と録画の状況が追加されるためです。

名前	要求	説明

完全な 例

この例では、CSV ファイルで使用できるすべてのフィールドを使用しています。

```
AgentId、ContactStartTimeMs、TimeZone、AssocCallId、CallId、CalledAddress、Line、Calling アドレス、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 例

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

完全な 例

書式設定された JSON ファイルの例を次に示します。

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800"、
    "ClientTimeZone":"中部標準時"、
    "ContactStartTimeMs":1447075073000、
    "方向":1、
    "音声":[
        {
            "Location":"25.wav"、
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "画面表示":[
            "Location":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
22                "部門":"セールス"
23            }
24    }
```

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。

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

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 で参照する必要があるキーです。
- ZIP ファイル中のフォルダ構造は統合されず、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。

```
1  batch.zip
2      batch.csv (2 行、call1 および call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

このマルチパートリクエストは、あたかもファイルがすべて ZIP

中にあるかのように処理されるか、マルチパートリクエストですべて個別に処理されます。

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連絡先のアップロードは挿入に失敗します。

- CSV または JSON

  で参照されていない記録をアップロードしても、その記録は無視されます。

重要
ユーザにはテナント管理者アクセス、連絡先の一括インポートに使用するデータサーバへのアクセス、そして役割に対して一括インポート権限の確認が必要です。

一括コンタクトのインポートにデータサーバを使用しています

連絡先一括インポート API を使用して、データ

サーバを通して連絡先を一括でアップロードできます。

連絡先の一括インポートを使用するには、API には次のものが必要です:

- Webex WFO 管理者ロール (一括インポート権限が有効になっている)
- 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
データサーバを使用して一括インポートでファイルを正常にアップロードするには、データサーバが Webex WFO 内に設定されている必要があります。
すでに使用中のデータサーバでもかまいません。
他の目的または新しいデータサーバを使用することができます。
バルクインポートのために新しいデータサーバを設定している場合、 *ACD WFO ユーザガイド*の「データサーバの設定」を参照してください。

1. Webex WFO で設定済みのデータサーバを使用するには、[**データサーバ設定**] ページ ([アプリケーション管理] > [システム設定] > [データサーバ設定]) に移動して、データサーバ。
2. **リージョンデータサーバの ACD 同期設定** セクションで、**キャプチャを有効にする** が選択されており、 **汎用 (デフォルト)** ACD が割り当てられます。
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 ではありません) 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、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 になります。 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. 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 GIS <tenant> Data Server 上のこのフォルダは、[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 サーバ\gis\<tenant>

組織の一括インポート API

組織の一括インポート API は、サード パーティによって、コンタクト センターの組織構造 (グループ、チーム、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、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。
インポートは繰り返し可能です。これは、変更が加えられたフィールドのみが API によって修正されるためです。 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、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組織一括インポート用に CSV ファイルをアップロードする場合、列ヘッダーは下表の対応するリクエストおよびレスポンスフィールドと一致する必要があります。
> 正確に表示されます。
> 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 プロトコルおよび URI

URI	/api/upload/groups
方法	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。

Groups API リクエストとレスポンスの フィールド

名前	要求?	説明
id	Y	グループの ID ID 番号は、グループ データをエクスポートし、結果として生成される #dntr_bifej ダイズ ファイルで確認することで確認できます。 注意 グループが新しいグループの場合、ID を 0 に設定しなければなりません。そうでない場合、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
アクティベートされた日付	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
無効化日	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 Protocol URI

URI	/api/upload/teams
方法	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。

チーム名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。

Teams API 要求と応答 フィールド

名前	要求?	説明
id	Y	ACD 内のチーム ID。 ID 番号は、チームデータをエクスポートし、生成される CSV ファイルで確認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、ID には 0 を設定する必要があります。0 以外の場合、インポートは失敗します。
name	Y	チームの名前。 最大 文字 = 60
アクティベートされた日付	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
無効化日	Y	グループが無効になった日付。形式は MM/DD/YYYY です。
親グループ ID	Y	チームが属するグループの名前です。
生産性コンパイル	Y	キャプチャ サービスが生産性の統計を編集する際に、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

API プロトコル および URI

URI	/api/upload/persons
方法	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

個人。 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人物と一致する場合、その人物が使用されます。

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。 一致する人が見つかった場合、API は 3 つの識別子のうちの 1 つを消去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、メールアドレスに一致が見つかったが、インポートされた CSV ファイルにはユーザの ACD ID が含まれていない場合、しかしデータベースにはすでに 1 つあるものの、既存の値は上書きされません。 3
つすべてのユーザ識別子が新規の場合、新しいユーザが作成され、デフォルトのエージェントロールが与えられます。

ユーザ API リクエストとレスポンスの フィールド

名前	要求?	説明
personId	Y	Webex WFO 内のユーザの ID です。 ID 番号は、ユーザデータをエクスポートし、結果の CSV ファイルで確認することで確認できます。 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	ユーザの名です。 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です。 既定 = 顧客のタイムゾーン タイムゾーン名の完全なリストについては、 _ インポートと ユーザをエクスポートしています。 例 アメリカ/シカゴ
ad ログイン	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	要求	説明
メンバーグループ	N	ユーザが属するチーム。
activated	N	ユーザ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
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です。 MM/DD/YYYY. 注意 ユーザのインポート時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 12/31/2999 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 = ja
ロール	N	ユーザに割り当てられたロール。 複数のロールは次の文字で区切られます。 を入力します。
範囲グループ	N	ユーザのスコープ内のグループ。 複数のグループは セミコロンで区切ります。
チーム	N	ユーザの範囲内のチーム。 複数のチームは セミコロンで区切ります。
スケジュールの有効化	N	ユーザがスケジュールできるかどうかを True または False の形式で示します (WFM のみ)。 デフォルト = false
再生回数	N	ユーザに割り当てられた表示が WFM で表示されます (WFM のみ)。 デフォルト = なし
メインビュー	N	WFM 内のユーザのメイン ビュー (WFM のみ)。 デフォルト = なし
会社開始日	N	ユーザが次の形式で会社に勤務を開始した日付が表示されます。 MM/DD/YYYY (WFM のみ). デフォルト = なし

名前	要求?	説明
会社終了日	N	MM/DD/YYYY の形式でのユーザの退職日付 (WFM のみ)。 デフォルト = なし
部門開始日	N	ユーザがその部門を開始した日付を MM/DD/YYYY の形式で示します (WFM のみ)。 デフォルト = なし
社員 ID	N	ユーザの社員 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ランク (WFM のみ)。 デフォルト = なし
qm 表示	N	QM 内のユーザに割り当てられた表示 (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録音を使用し、エージェントのすべてのコールはコール後の調整を必要とします (QM のみ)。 デフォルト = なし
テナント	N	TRUE に設定すると、ユーザの範囲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 で表示されます。 デフォルト = なし **メモ** [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選択した場合、このフィールドは必須です。
acdServerId	Y	ユーザのデータのソースである ACD の ID です。

名前	要求	説明
		デフォルト = なし **注意** [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選択した場合、このフィールドは必須です。

グループ CSV の例

```
id、name、activatedDate、deactivatedDate
0、販売、01/04/2018、01/01/2019
0、ファイナンス、01/04/2018,0180182019
```

チーム CSV 例

```
id、name、activatedDate、deactivatedDate、parentGroupId、productivityCompilation
0、自動車の販売、01/04/2018、01/01/2019、Sales、True
0、部品の販売、01/04/2018、01/01/2019、売上、False
```

CSV ファイル の例

バルクレポートデータのエクスポート API

一括レポート データ エクスポート API を使用すると、データ
エクスプローラーのレポートからデータを取得できます。
要求したデータが大きすぎてすぐに返すことができない場合は、準備ができた時点でデータを取得するための要求 ID が提供されます。
データ エクスプローラーのレポートでフィルターを構成した後、API 呼び出しでレポート
パラメーターを調整できます。

> 注意 1 回のエクスポートで最大 1,000 レコードまでエクスポートできます。 1,000 を超えるレコードをエクスポートする必要がある場合は、より制限されたエクスポートを複数作成します。

GET 一括レポートデータのエクスポート API

一括レポート データ エクスポート API の GET メソッドを使用すると、リクエスト ID を使用して、前のリクエストのステータスを確認したり、非同期リクエストからデータを取得したりできます。

> 注意 リクエスト ID は、リクエストされたデータが大きすぎる、またはすぐに返すことができない場合、GET または POST アクションへの応答に含まれます。

GET 一括レポートデータのエクスポート API プロトコルおよび URI を取得

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
方法	GET
権限	レポート作成
内容タイプ	Text/CSV
パラメータ	リクエスト ID

GET 一括レポートデータエクスポート API リクエスト フィールド

名前	必須	説明
リクエスト ID	Y	POST アクションが実行されたときに返されるリクエスト ID

GET 一括レポートデータのエクスポート API JSON ファイル 例

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。


```
{
    "スキーマ名": "com.stytch.est.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "action": "EXPORT_CSV",
    "state": {
    "スキーマ名": "com.stytch.est.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
    "RP1_217_0_getk05bhup57b3 nmd3ill"
            },
            "paramValues": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encoderParamValues": "[]"
            },
            "pageSpecification": [
            {
            "オフセット": 0、
            "limit": 100
    },
            {
            "オフセット": 0、
            "limit": 100
            }
    ]
}
```


POST 一括レポートデータのエクスポート API

一括レポート データ エクスポート API の POST メソッドは、データ
エクスプローラーのレポートからデータを返します。
要求されたデータが小さいため、すぐに返される場合、応答の本文には CSV 形式のレポート
データが含まれます。
要求されたデータが大きすぎる、またはすぐに返すことができない場合、応答の本文には後でデー
タを取得するために使用できる要求 ID が含まれます。

> 重要 この API は廃止されました。 これは、すでに使用している既存の Cisco
> 顧客のみが利用できます。 この API を使用する場合は、Cisco サポートに連絡してください。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
方法	POST
権限	レポート作成
内容タイプ	Text/CSV
パラメータ	レポート ID

POST リクエスト フィールド

名前	説明
スキーマ名	API の一部のスキーマ名です。 これらは、JSON ファイルの例。
操作	API が完了する必要があるタスクです。 この場合は、「Export_CSV」です。
Q 名前	修飾名です。この情報は、データエクスプローラーでレポートを開き、ブラウザーコンソールを開くことで確認できます。 コンソールで文字列 **RENDER_REACT_REPORT** を検索し、QName を見つけます。
エンコードされたパラメータ値	既定のレポートから変更する値。 そのここで入力するパラメータは、まずデータエクスプローラーのレポートで構成する必要があります。レポートフィルタを設定するを参照してください。
オフセット	表の上端左端のセルから、API がデータを返し始めるセルまでの距離です。 本文のリクエストで、offset の最初のインスタンスは行を示し、2 番目のインスタンスは列を示します。
制限	API が返すセルの最大数です。 本文リクエストの最初の制限は行を示し、2 番目の制限は列を示します。

JSON ファイルの例


```
{
    "スキーマ名": "com.stytch.est.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "action": "EXPORT_CSV",
    "state": {
        "スキーマ名": "com.stytch.est.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
        "RP1_22_0_8o448kr6ll3sbkgvvfkj7"
    },
    "paramValues": { "スキーマ名
        ":
    "com.stytch.rest.api.v4.data.parameters.EncoderValuesData",
        "encoderParamValues": "[{'name':'Team','value':{'isAll':'false','values':
    [122.0],'containsNull':'false'}}]",
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "オフセット": 0、
            "limit": 100
        },
        {
            "オフセット": 0、
            "limit": 100
        }
    ]
```


レスポンスフィールド

API に対する応答は 2 通りあります。

データをすぐに返すことができる場合、同期応答には要求されたデータが CSV 形式で含まれます。

要求されたデータがすぐに返されなかった場合、応答には要求 ID と要求の状況を含む JSON 応答が含まれます。 これらの出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

同期 応答

フィールド	説明
内容タイプ	コンテンツの形式です。 利用できるのは CSV 形式のみです。
コンテンツ範囲	利用可能な合計行数と合計列数 利用できます。
本文（Body）	CSV 形式のレポート データ。

非同期 レスポンス

フィールド	説明
リクエスト ID	コンテンツの形式です。 利用できるのは CSV 形式のみです。
ステータス	リクエストの現在の状態。 メモ すぐに処理できないメッセージはメッセージキューに送られ、ジョブとしてデータベースに保存されます。 追跡することができます。 状況フィールドには、呼び出し時のジョブの状況が表示されます。 次のいずれかのステータスが表示されます。 ■ Queued — リクエストはメッセージキューとデータベースに正常にキャプチャされました。 ■ 処理中 - キューのメッセージは処理中ですが、まだ最終状態に達していません。 ■ 失敗 - リクエストを完了できませんでした。 ■ キャンセル済み - リクエストは中止されました。 ■ 期限切れ - ジョブが処理される前に、残りの期間。 ■ ブラックリスト中 - 通話数が制限を超過しており、この通話は戻されません。

ファイル の例

以下は、書式設定されたリクエストの例です。

JSON リクエスト


```
{
    "スキーマ名": "com.stytch.est.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "action": "EXPORT_CSV",
    "状態": {
        "スキーマ名": "com.stytch.est.api.v4.data.report.ReportSpecData",
        "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "paramValues": {
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encoderParamValues": "[]"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "オフセット": 0、
            "limit": 100
        },
        {
            "オフセット": 0、
            "limit": 100
        }
    ]
  }
```

レポート フィルタの設定

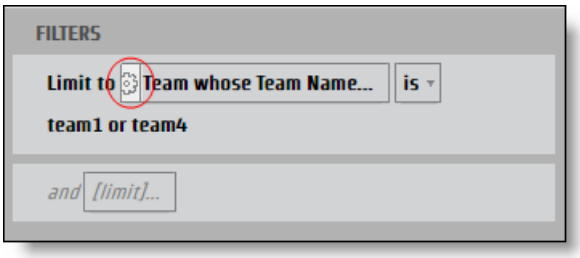
一括レポート データ エクスポート API の機能の 1 つは、API を呼び出したときにレポートのフィルターを変更する機能です。POST リクエストのテキストを編集することで、フィルタを設定できます。API を使用してフィルターを変更するには、事前にデータ エクスプローラーのレポートにいくつかの変更を加える必要があります。

データエクスプローラ パラメータを設定します

API の呼び出しで更新できるようにフィルターをセットアップするには、データ エクスプローラーでフィルターのパラメーターを編集する必要があります。

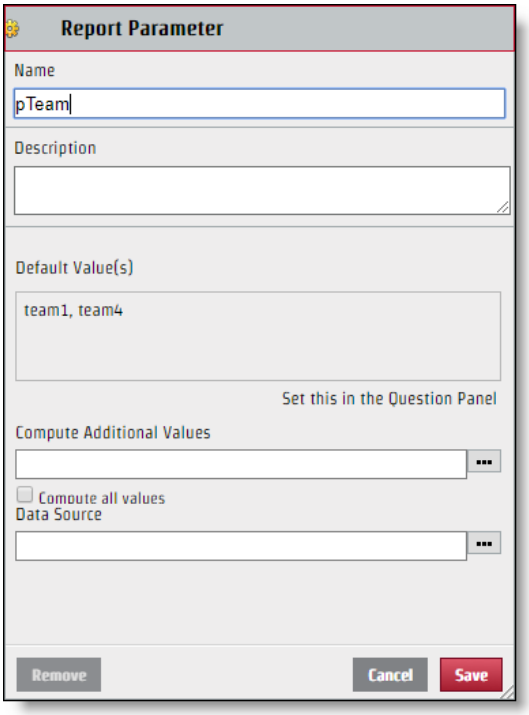
パラメータの設定

1. データ エクスプローラーの [レポート] 一覧からエクスポートするレポートを開きます。
2. [編集] をクリックして質問パネルを開きます。
3. 質問パネルの [フィルター] セクションで、更新するフィルターの隣にある [パラメータ] アイコンをクリックします。[パラメータ] アイコンは歯車の一部のように見え、[フィルター] フィールドの左側にあります。次の画像は赤の丸で囲まれたパラメータアイコンを示しています。



[**レポートパラメータ**] ダイアログボックスが開きます。

4. JSON キーとして使用できるパラメータの **名前** フィールドに名前を入力します。



5. **[保存（Save）]** をクリックします。

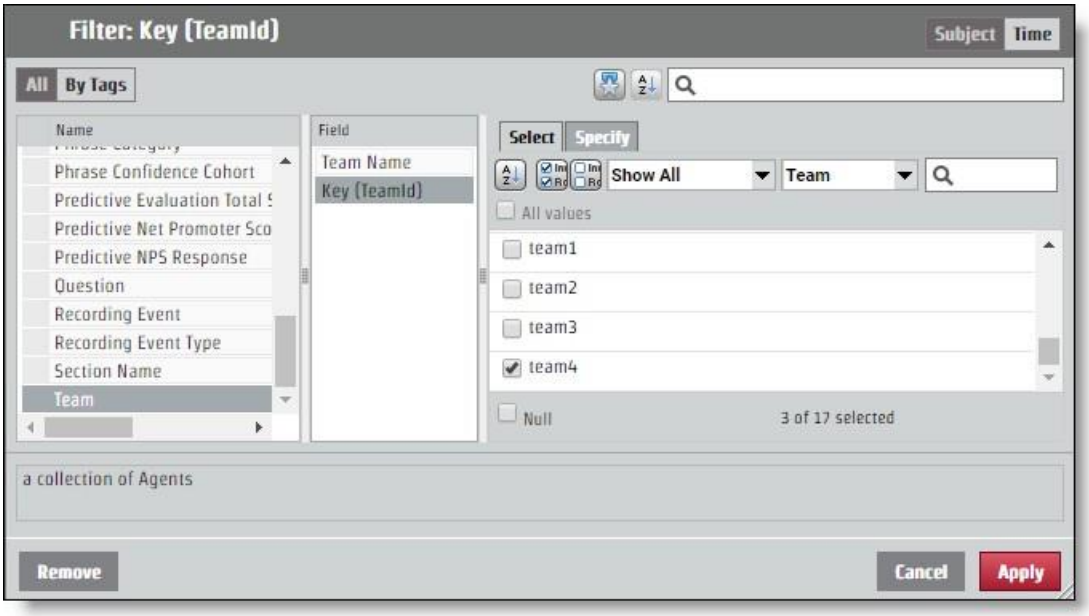
フィルタの設定が済んだら、API リクエストで編集することができます。

作成するパラメータ名は JSON キー値ペアのキー名に使用されますが、[フィルタ] ダイアログボックスの [選択] セクションに表示される値は、必ずしも JSON ファイルに使用する値とは限りません。 JSON ファイルを正しく修正するには、値の特定の名前を識別する必要があります。

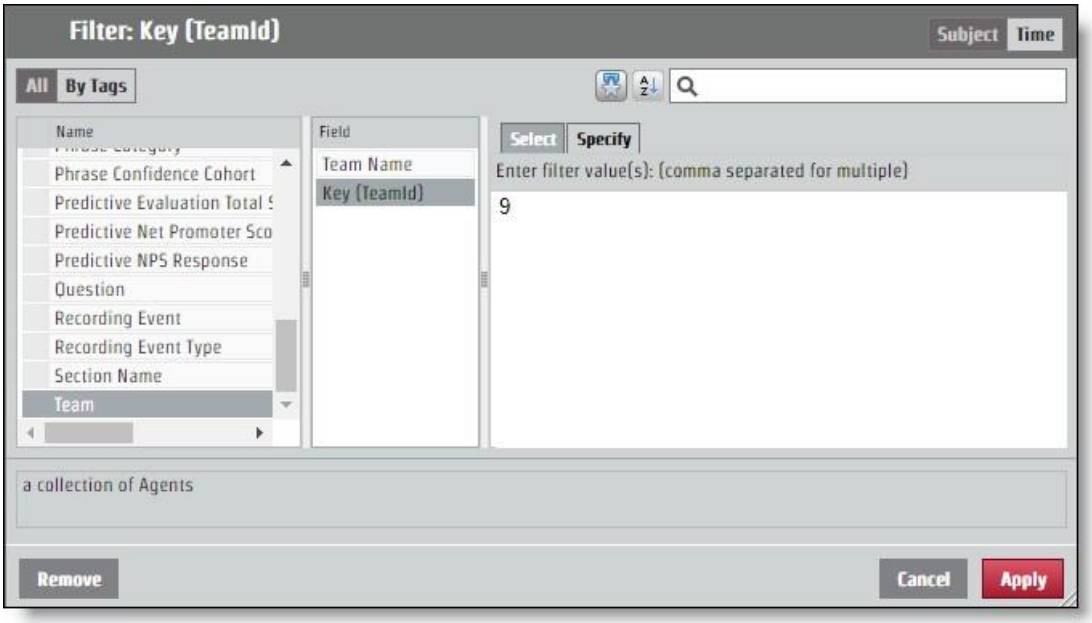
特定の値を識別する

1. [**フィルタ**] フィールドで質問パネルで特定する値をクリックし、[フィルタ] ダイアログボックスを開きます。

2. 特定する値の隣にあるチェックボックスのみを選択します。



3. [**指定**] タブを開きます。 特定の値が [フィルター値 CSV] ペインに表示されます。



API リクエスト用に JSON を設定する

パラメーターの名前付けと値の識別から決定したキーと値のペアを JSON リクエストに追加する必要があります。 フィルタの変更は、 **en CodedParamValues** フィールドで行います。

レポートがすべてのチームの情報を返すが、特定の値「9」を持つチームのみの情報が必要な場合、encodeParamValues JSON は次の例のようになります。
この例では、パラメータには「pTeam」という名前が付けられているため、これが JSON ファイルのキーになります。

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

範囲 フィルタの設定

特定の時間範囲から情報を返すようにパラメーターを設定するプロセスは、他のフィルターの頭出しコード化された ParamValues フィールドを編集するのと同じように機能します。
年、月、四半期など、いくつかの特定の期間があります。
特定の期間には、他のフィルター値と同様に機能する [**指定**] タブがあります。 [相対日付] と [日付範囲] の範囲のオプションもあります。 JSON ファイルでは、開始時間オプションごとに異なる値が必要です。

日付 範囲

[日付範囲] オプションでは、正確な日付を使用して範囲を決定します。 API は UNIX エポック時間を使用するため、範囲のパラメーターとして使用する日付と時刻は変換する必要があります。

> **ベストプラクティス**
> 終了範囲を指定しないレポートでは、範囲開始時刻からすべての情報を引き出します。
> 定期的なレポートの場合、この機能を使用して、最終レポートの時間を
> これは UNIX エポック
> タイムで書式設定され、その番号を新しい範囲の開始として使用します。
> このようにして、必要なすべての情報を取得することができます。時間を UNIX
> エポックタイムに変換する必要はありません。

2017 年 6 月 15 日の時間範囲を設定するリクエストの場合、encodeParamValues は次の例のようになります。 この例では、パラメータ名は「pDate」です。

```
...
```

"encoderParamValues": "[{\"name\":\"pDate\",\"value\":
{\"containsNull\":\"false\",\"values\": [{\"期間タイプ
\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"範囲開始\":0, \" rangeEnd\":1}]}}]",

...

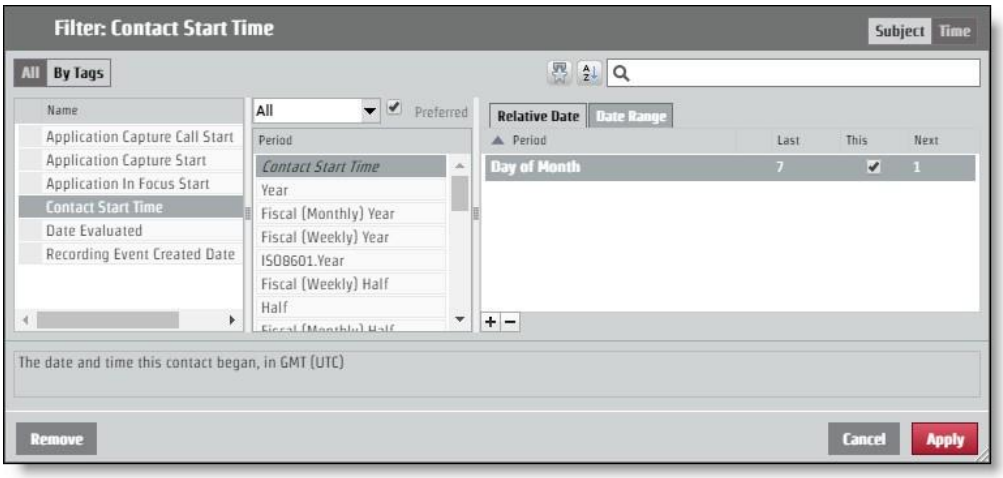
相対 日付

[相対日付] オプションは、特定の日付なしで範囲を作成します。

これには、現在の日付からの相対的な期間が含まれます。 [フィルター]

ダイアログボックスでは、期間を選択し、現在の期間、現在の期間、および将来の一定数の期間の前の一定の期間が必要かどうかを決定できます。 次の例では、過去 7

日間、今日、明日の時間範囲が設定されています。



API リクエストを通じてこのレイアウトをリクエストするには、encodeParamValues

が次の例のようになる必要があります。 この例では、パラメータ名は「pContactStartTime」です。

...

"encoderParamValues": "[{\"name\":\"pContactStartTime\",\"value\":

{\"containsNull\":\"false\",\"value\": [{\"期間

Type\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"範囲スター t\ ":-7,\" rangeEnd\":-1},

{\"期間タイプ\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"範囲開始\": 0,\"範囲終了\":0},

{\"期間タイプ\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"範囲開始\": 1,\"範囲終了\":1}]}]",

...

カテゴリとフレーズ API

カテゴリ一覧やフレーズ一覧を操作するには、この API

を使用してください。 カテゴリとフレーズ API

では、これらのメソッドが使用されます:

- 取得 - カテゴリおよび語句の情報を取得します
- 投稿 - カテゴリと語句を作成します
- 入力—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

DELETE カテゴリと定型句 API

このメソッドはカテゴリと語句の情報を削除します。

プロトコルおよび URI の削除

URI:	
カテゴリの語句	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
方法	DELETE
権限（Permissions）	管理 デスクトップ分析管理 音声分析管理 LVSCR 分析管理 テキスト分析 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

例

カテゴリの削除: /api/rest/cas/phraselist?id=13

フレーズの削除: /api/rest/cas/phrase?id=7

名前	説明

システムは次のように応答します。

{"削除済み":1}

カテゴリとフレーズの取得 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 プロトコルおよび URI

URI:	
カテゴリの語句	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
方法	GET
権限（Permissions）	管理 デスクトップ分析管理 音声分析管理 LVSCR 分析管理 テキスト分析 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

GET 応答 フィールド

名前	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 米国英語 = en-us

名前	説明
語句	アナリティクス フレーズに関する詳細情報。
語句	検索対象の語句です。
ふりがな	検索する語句のふりがなを指定します。
いいね！	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。
カテゴリ ID	フレーズのカテゴリ ID 番号です。
州	エージェントの連絡先の状態。

POST カテゴリと定型句 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 プロトコルおよび URI

URI:	
カテゴリの語句	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
方法	POST
権限（Permissions）	管理 デスクトップ アナリティクス 管理 音声 アナリティクス 管理 Lvcsr アナリティクス 管理 テキスト アナリティクス 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

カテゴリとフレーズ API |カテゴリと定型句の取得 API

POST 応答 フィールド

名前	説明

名前	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 米国英語 = 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 プロトコルおよび URI

URI: カテゴリの語句	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
方法	PUT
権限（Permissions）	管理 デスクトップ分析管理 音声分析管理 LVSCR 分析管理 テキスト分析 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

PUT 応答 フィールド

名前	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	説明
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 米国英語 = en-us
語句	アナリティクス フレーズに関する詳細情報。
語句	検索対象の語句です。
ふりがな	検索する語句のふりがなを指定します。
いいね！	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。
カテゴリ ID	フレーズのカテゴリ ID 番号です。
州	エージェントの連絡先の状態。

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。

```
{
        "カテゴリ": [
                "id": 番号、"カテゴリ": 文字
                列、"description": 文字列、
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "句": [{
```

"phrase": 文字列、"phonetic": 文字列、"soundslike": 文字列、"confidence": 数字、"id": 数字、"カテゴリ Id": 数字、"state": 数字

},

...

],

"信頼性": 数値

}

端末連絡先 API

Contact Device API を使用して、デバイスの一覧を取得します。

連絡先端末 API プロトコルおよび URI

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

パラメータ

フィールド	要求?	Type	説明
インクルード UnconfigurationDevices	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 受け入れられた値。 ▪ true ▪ フォルス
項目 1 ページ	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 ▪ 降順

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,
        "name": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1、"enabled":
        true、"personId": null、
        "telephonyGroupId": 2、
        "recordingGroupId": 2,
        "SignalingGroupId": 3、
        "loggedInPersonId": null、
        "virtualDevice": null、
        "isRecordingTones": false、"isStereo":
        false、"monitoringServerId": null、
        "contactDeviceLines": [{
                "id": 49,
                "contactDeviceId": 1、
                "extension": "8013", "partition": "ルート
                パーティション"
            }
        ]
    }
```

連絡先端末の一括 API

[端末に一括で連絡] API を使用して端末を一括で追加します。

連絡先端末一括 API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
方法	POST
権限（Permissions）	QM を管理する

詳細は 端末に連絡する API 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": [
        {
            "構成された": 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": false,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "name": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1、
            "SignalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            「virtualDevice」: null
        },
        {
            "構成された": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, 「パーティシ次: ""},
ョン」
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1、
                "SignalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                 「virtualDevice」: null
            }
        ],
        "更新": [
            {
                "構成された": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "内線番号": "9504",
"id": 412466, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 88,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1、
                "SignalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                 「virtualDevice」: null
            },
            {
                "構成された": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "内線番号": "9503",
"id": 41251    1、"パーティション": ""}]、
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 86,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1、
                "SignalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                 「virtualDevice」: null
            }
        ]
}
```

連絡先 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。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
方法	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 を見つけることができます。 {id} が存在しない場合、レスポンスで空のリストの代わりにエラーコードが返されるようになりました。 beginTime = <コンタクトの開始タイムスタンプ>

要求フィールド

> 注意 beginTime パラメータを使用する場合、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 (「エージェント」) 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。 任意

アニメーション	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	説明
	このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上表示されます。 例 `contact?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 の連絡先を検索します)。 任意。
assocCallId	顧客に基づいて連絡先を関連付ける関連連絡先 ID 必要があります。 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: `YYYY-MM-DD`. 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 60 日前の今日です。
開始時刻	指定日時以降に開始するレコードを取得するには、beginDate
	と一緒に使用します。 形式: `HH:MM`.
callId	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 有効な値は次のとおりです。	ユーザがこの連絡先を評価できるかどうかを示します。 はい。 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、この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できる場合は True。
評価終了日	評価されたフィルタリングされた連絡先範囲の終了日。 形式: `YYYY-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	評価されたフィルタリングされた連絡先の範囲の開始日。 形式: `YYYY-MM-DD`.
dnis	通話の着信番号識別サーバ (DNIS) です。 つまり、着信番号です。

パラメー	説明
	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 回以上表示されます。 いつ

パラメー	説明
	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: `YYYY-MM-DD`. 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。 FORMAT: `HH:MM:SS`.
除外する	指定された値について、Uniform Resource Identifier (URI) を返します。 URI をクリックすると指定した値の関連データが表示されます。 任意。 値: ▪ event - イベント データをポイントする URI を返します。 ▪ メタデータ - メタデータをポイントする URI を返します。 ▪ metadata.key1 - メタデータ オブジェクト内の key1 属性をポイントする URI を返します。
開く	URI ではなく、指定された値に関連付けられているすべてのデータを返します。 任意。 値: ▪ event - URI だけでなく、すべてのイベント データを含めるためにすべてのイベントを拡張します。 ▪ メタデータ - URI だけでなく、すべてのメタデータを展開します。 ▪ 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。

パラメー	説明
グループ	グループの ID です。 指定できる値は整数の ID です。
任意。に録画があります	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。 値: ■ true ■ フォルス

パラメー	説明
	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 (時間) でマークされているかどうか。 任意。 値: ▪ true ▪ フォルス ▪ 1 (true) ▪ 0 (偽)
進行中	コンタクトの評価が進行中かどうか。 任意。 値: ▪ true ▪ フォルス ▪ 1 (true) ▪ 0 (偽)
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 回以上表示されます。 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 以下を推奨しています。
回線	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	説明
	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 回以上表示されます。
	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組み合わせます

パラメー	説明
	OR で値を入力します。 任意。
メタデータ	メタデータ フィールド。 任意。 値: ■ <key>~<operator>~<value> <key>は Monitoring and Recording Administrator 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: ■ 等しい ■ が始まる ■ 終了日時: ■ [が次の文字列を含む(contains)] <value>には、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を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 回以上表示されます。 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。
承認が必要	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。 値: ■ true ■ フォルス ■ 1 (true) ■ 0 (偽)
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 回以上表示されます。 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	説明
	で結合します。 任意。

パラメー	説明
phoneNumber 承認された	連絡先で使用されている任意の番号 ANI、DNIS、または回線。 value 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。
範囲	このパラメータは単一のクエリで 0 回または 1 回表示されます。 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。 「items=<1-200>」です。 任意。 ベストプラクティス range パラメーターは、limit クエリ パラメーターと組み合わせて使用できます。これにより、 表示します。
得点した	連絡先が得点されているかどうか。 任意。 値: ▪ true ▪ フォルス ▪ 1 (true) ▪ 0 (偽)
検索統計	一致したレコードの合計数を「count」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	録画の継続時間 (ミリ秒) に達した連絡先のみを返します。 無音状態が指定値以上です。 例 SilenceDuration=5000 以上の無音状態が記録されたインスタンスが 1 回以上あるコンタクトを返します。 5 秒以内にしてください。 任意。
サイレンスイベント	無音状態のイベントの数が次と等しいかまたは

API に連絡してください

パラメー	説明

パラメー	説明
	指定された値より大きい。 例 silenceEvents=5 は、5 回以上の無音イベントがある連絡先を返します。 任意
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 (偽) オプション。
TalkOverDuration	録音されたトークの継続時間 (ミリ秒) に達したコンタクトのみを返します。 件のイベントが指定値以上である必要があります。 **Example** TalkOverDuration=5000 は、または と等しい記録トークオーバーイベントが 1 つ以上あるコンタクトを返します。 5 秒を超えています。 任意。
TalkOverEvents	トーク オーバー イベント数が次と等しいコンタクトのみを返す 指定された値より大きい。 例 TalkOverEvents=5 と指定すると、5 回以上のトークオーバーイベントがある連絡先が返されます。 任意。
チーム	チームの ID。 指定できる値は整数の 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。 値: ▪ true

パラメー	説明
	■ フォルス ■ 1 (true) ■ 0 (偽)
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。 値: ■ 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フィルタリングしません。 注意 アーカイブタイプを指定した場合、アーカイブユーザロールの有効範囲はグローバルのみになります。

組み合わせ　検索を実行する

次のリクエストは、2018 年 1 月 1 日 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==品質
```

メタデータ キーを使った検索

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=電話
```

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 値で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~等しい~555-1234
```

無音状態の 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 つ以上含むリストの連絡先を返します。

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

JSON ファイル 例

{
"hr": false、"dnis":
"2111"、
"callDuration" : 15000、
"ANI" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"name" : "form1",
"$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
},
"チーム" : {
"name" : "team1",
"$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"品質理由" : {
"text" : "First Call of Day"、"reasonId" : 1、
"key" : "rec_reason_what_first"
},
"エージェント" : {
"lastName" : "Bunkowske",
"username" : "bunkowm",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Mark",
"displayId" : "0.1"
},
"evaluation" :
{ "stateId" : 1、
"score" : 90、
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"training" : false、"id" :
1、
"startTime": 1239308710000,

"tz" : "アメリカ/シカゴ",
"recordingUrl": /api/est/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF": {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"
},
"グループ" : {
"name": "group1",
"$ref" : "/api/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Solars", "username" :
"sillarj",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" },
"QualityWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/266"
}
}

JSON ファイルの例 searchStats パラメーター = true

{
"avgCallDuration": "7300",
"avgScore": null,
"カウント": "689"
}

連絡先基本検索 API

連絡先基本検索 API は、進行中の通話、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連絡先です。

最新のコンタクトが進行中の可能性があります。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
方法	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

要求 フィールド

名前	要求?	Type	説明
アニメーション	N	String	連絡先の発信番号です。
dnis	N	String	連絡先の着信番号です。 エージェントの電話番号です。
firstName	N	String	エージェントの名です。
lastName	N	String	エージェントの姓です。
回線	N	String	通話の内線番号 (コール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 (*) が付いた文字列、または 疑問符 (?) ワイルドカード。

名前	要求?	Type	説明
			このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上表示されます。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	ユーザ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	連絡先の CCR データベース ID です。
assocCallId	関連付けられた連絡先の連絡先 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。
isComplete	これが完了した通話か、通話が進行中であるかを示します。true = 呼び出しが完了しました False = 通話は進行中です
startTime	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です。

指定されたパラメータを満たすコンタクトが存在しない場合
(例えば、指定されたエージェントが一度もコールを受けたことがない、または範囲内にいない)
、システムは 404 Not Discover 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
(たとえば、ゲートウェイで記録された連絡先) の場合、「エージェント」属性は null
になります。

JSON ファイル 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" : "al
            dene",
            "lastName" : "デンテ",
            "firstName" : "al",
            "ユーザ名": " al.dente@your-domain.com "
    }
}
```

コンタクトのモニタリング API

連絡先のモニタリング API を使用すると、ユーザは、管理者がこの API に発信してから過去 15 分以内に作成された連絡先の合計数を確認できます。

すべての連絡先はデータベースに取り込まれ、この API が付けられて表示されます。 ただし、この API で表示される連絡先の数は、連絡先の表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] の設定に応じて、[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。

> メモ この API は調整されるまでルート録画をカウントしません。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
方法	取得
権限（Permissions）	テナント管理の権限
内容タイプ	アプリケーション/JSON

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
連絡先	エージェントと顧客間のコール。

フィールド	説明
合計	過去 15 分間に作成されたコンタクトの数です。音声ありの
合計数	過去 15 分間に作成されたコンタクトの数 を表示します。
ビデオありの合計数	過去 15 分間に作成されたコンタクトの数 画面録画がアップロードされている。

JSON 応答 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


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

評価フォーム API

この API を使用して、に QM 評価フォームの情報を要求してください。

プロトコルおよび URI

URL	/api/rest/recording/evalform
方法	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

名前	説明
id	評価フォーム ID。
name	評価フォーム名です。
説明	評価フォームの説明です。
作成者	評価フォームの作成者。
が作成されました	評価フォームが作成された時間 (UNIX
エポック・ミリ秒)。手動重み	手動の重み付けを評価の質問に適用するかどうかを示します フォームにアクセスします。
が作成されました TZ	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。
が更新されました	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)。

名前	説明
更新された日時	評価フォームが更新されたタイムゾーン。
ステータス	評価フォームの状況です。
defaultForm	
	評価フォームに既定の回答値を表示するかどうかを示します
。承認が必要	
	評価フォームへの変更を承認する必要があるかどうかを示し
ます。帯域範囲	評価フォームの範囲に関する詳細情報。
帯域	評価フォームのバンド番号です。
開始する	評価フォーム帯の先頭
エンド	評価フォームを終了します。
得点タイプ	評価フォームの得点の詳細情報です。
id	得点 ID。
name	得点タイプの名前です。 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です。
order	評価フォームにセクションが表示される順序です。
重み	評価フォーム セクションの重みの要素。
startColor	評価フォームセクションの開始色です。
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。

名前	説明
order	セクション内での質問の表示順です。
重み	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	質問の種類です。 例 KPI と加算
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。
Kpi 優先順位	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。
order	を選択します。
ポイント	質問のポイント数です。

JSON ファイル 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": 番号、"name": 文字列、
                "description": 文字列,
                "creator": 文字列,
                "created": エポック ミリ秒、
                "manualWeighting": ブール値、
                "createdTz": "アメリカ/シカゴ"、
                "updater": "2"、
                "更新": 1489634636917、
```

"updatedTz": "アメリカシカゴ"、"ステータス
": 0、
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"BandRanges": [
"バンド": 1、
"開始": 0、
"終了": 40
}, {
"バンド": 2、
"begin": 40,
"終了": 60
}, {
"バンド": 3、
"begin": 60,
"終了": 100
}
],
"scoreType": {
"id": 1,
"name": "percentage"
},
"セクション": [
"id": 1,
"name": "section1", "Order": 0,
"weight": 1.0、"startColor":
"#ffffff"、"endColor":
"#000000"、"questions": [{
"id": 1,
"text": "サービスはいかがでしたか",

"注文": 0、
"weight": 0.5、
"詳細": "",
"オプション": [
"id": 1、
"type": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true, "kpi
優先順位": 0,
"注文": 0、
"ポイント": 100
}, {
"id": 2,
"type": "ADDITIVE",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpi 優先順位": 0,
"注文": 1、
"ポイント": 0
}, {
"id": 3,
"type": "該当なし",
"label": "該当なし"、"isDefault":
false、"kpi 優先順位": 0、
"注文": 2、
"ポイント": 0
}
]
},
....
]

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

評価フォーム ID QM

特定の API 評価フォームに関する情報を要求するには、この API を使用してください。

プロトコルおよび URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
方法	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

名前	説明
id	評価フォーム ID。
name	評価フォーム名です。
説明	評価フォームの説明です。
作成者	評価フォームの作成者。
が作成されました	評価フォームが作成された時間 (UNIX
エポック・ミリ秒)。手動重み	手動の重み付けを評価の質問に適用するかどうかを示します フォームにアクセスします。
が作成されました TZ	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。
が更新されました	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)。

名前	説明
更新された日時	評価フォームが更新されたタイムゾーン。
ステータス	評価フォームの状況です。
defaultForm	
	評価フォームに既定の回答値を表示するかどうかを示します
。承認が必要	
	評価フォームへの変更を承認する必要があるかどうかを示し
ます。帯域範囲	評価フォームの範囲に関する詳細情報。
帯域	評価フォームのバンド番号です。
開始する	評価フォーム帯の先頭
エンド	評価フォームを終了します。
得点タイプ	評価フォームの得点の詳細情報です。
id	得点 ID。
name	得点タイプの名前です。 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です。
order	評価フォームにセクションが表示される順序です。
重み	評価フォーム セクションの重みの要素。
startColor	評価フォームセクションの開始色です。
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。

名前	説明
order	セクション内での質問の表示順です。
重み	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	質問の種類です。 例 KPI と加算
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。
Kpi 優先順位	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。
order	を選択します。
ポイント	質問のポイント数です。

JSON ファイル 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": 番号、"name": 文字列、
                "description": 文字列,
                "creator": 文字列,
                "created": エポック ミリ秒、
                "manualWeighting": ブール値、
                "createdTz": "アメリカ/シカゴ"、
                "updater": "2"、
                "更新日": 1489634636917,
```

"updatedTz": "アメリカシカゴ"、"ステータス
": 0、
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"BandRanges": [
"バンド": 1、
"開始": 0、
"終了": 40
}, {
"バンド": 2、
"begin": 40,
"終了": 60
}, {
"バンド": 3、
"begin": 60,
"終了": 100
}
],
"scoreType": {
"id": 1,
"name": "percentage"
},
"セクション": [
"id": 1,
"name": "section1", "Order": 0,
"weight": 1.0、"startColor":
"#ffffff"、"endColor":
"#000000"、"questions": [{
"id": 1,
"text": "サービスはいかがでしたか",

"注文": 0、
"weight": 0.5、
"詳細": "",
"オプション": [
"id": 1、
"type": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true, "kpi
優先順位": 0,
"注文": 0、
"ポイント": 100
}, {
"id": 2,
"type": "ADDITIVE",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpi 優先順位": 0,
"注文": 1、
"ポイント": 0
}, {
"id": 3,
"type": "該当なし",
"label": "該当なし"、"isDefault":
false、"kpi 優先順位": 0、
"注文": 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 に似たエンドポイントを公開します。
これにより、バックエンド モデルから CSV 形式でデータを取得できます。

プロトコルおよび URI

URI	/api/est/fileexport/< importType> < importType>定義済みのインポートタイプの 1 つです。 例 インポートタイプの例は、 persons、 groups、 の例です。a17>チーム
方法	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

要求 フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
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、姓、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。

注意 すべてのバリアントで表示ルールが適用されます。
発信者に表示されるエージェントのみが返されます。

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。

以下の表では、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 内のユーザ ID です。
E メール	ユーザのメールアドレスです。
名	ユーザの名です。
[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 です。
社員 ID	ユーザの社員 ID です。
チーム（Team）	
たチーム。 調整のみ	ユーザに割り当てられ
[アクティブ化(Activated)]	ユーザがアクティベートされた日付です。
無効化済み	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。
フルスコープ	TRUE に設定すると、ユーザの範囲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ます。
範囲グループ	ユーザのスコープ内のグループ。
範囲チーム	ユーザの範囲内のチーム。
QM Views	QM でユーザに割り当てられた表示回数。
[ACD ID]	ユーザの ID は ACD で表示されます。
ACD サーバ ID	ユーザのデータのソースである 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できるかどうかを示します。

True/False。

フィールド	説明
ビュー（Views）	ユーザに割り当てられた表示が WFM で表示される。
メインビュー	WFM 内のユーザのメイン ビュー。
スキルのマッピング	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	ユーザがこの会社を退職した日付です。
部門開始日	ユーザが部門を開始した日付。 ランク
	コンタクトセンター内でのユーザのラン
クです。	
会社終了日	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。 計画リリースのプロファイル	
	このユーザに割り当てられた計画的なリリー
スのプロファイルです。 タイムゾーンのスケジュール	
	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）	グループの ID を ACD で表示。
名前	グループの名前です。
アクティベート日	グループが有効になった日付です。
無効日	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 ID。
名前	グループの名前です。

フィールド	説明
アクティベート日	グループが有効になった日付です。
無効日	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。
生産性向上の編集	(False/True) 次の場合にチームの統計を含めるかどうかを示します。キャプチャ サービスは生産性の統計を編集します。

CSV ファイル出力 例

次に示すのは、リクエスト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、アクティブ化された日付、非アクティ

ブ化された日付 3、エクスポートされたチーム 1、

8/17/2016、12/31/2999

5、エクスポート済みチーム 2、206/8/17、2999/12/31

汎用テキストのインポート 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。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/cas/ importtext
方法	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。

> 注意　要求の列は、任意の順番で表示することができます。
> 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	要求?	説明
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。 パイプで区切ってください。
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	レコードの配列です。インポートする連絡先ごとに 1 つです。
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。 次の場合、連絡先はインポートされません。 ID はすでに以前のコンタクトで使用されています。
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	要求?	説明
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 ▪ チャット ▪ ウェブサイト ▪ その他
レコード	時間	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	N	コンタクトが品質についてマークされていると判断された場合、コンタクト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 が提供されていない場合、API は評価フォームを名前で検索します。
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	subject	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。 パイプで区切ってください。

JSON ファイル 例


```
{
        "textType": "email|chat| Twitter|website| other", "evalForm": {
                "id": 5,
                "name": "evalForm の名前. アップロードは名前または ID のみで機能します。
割り当てることができる evalForm は 1 つだけです。」
        },
        "レコード": [
                {
```

"time": 1439993633000,

"username": "エージェントのユーザ名.
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.
任意の文字列ですが",

"受信者": [

"レシーバ 1",

「レシーバ 2」

],

"text": "これは検索で検索されるテキストの本体部分です。",

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

"field1" : "value1"、

"field2" : "value2"

},

"参照": [

"参照 1",

「参照 2」

],

"id" : "テキストの識別子。
メール」

}

]

}

複数ファイルの汎用テキストインポート API

複数ファイルの汎用テキストインポート API
は、連絡先とコンテンツが別ファイルの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。

> メモ 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、テキストを UTF-8 エンコードする必要があります。 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。

プロトコルおよび URI

URI	/api/upload/textcontacts/
方法	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

要求 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。

> メモ ファイルをアップロードするためにデータサーバを使用している場合、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	要求?	Type	説明
評価フォーム	N	String	評価フォーム名です。連絡先が品質としてマークされている場合、連絡先に割り当てられる評価フォームです。
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	要求?	Type	説明
			ID が以前の連絡先ですでに使用されている場合、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。 パイプ区切り (ファイルが CSV 形式の場合) または JSON 配列 (ファイルが JSON 形式の場合) です。
送信者	N	String	送信者名です。メールアドレスでもかまいません。必須ではありません。
subject	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。 ■ チャット ■ email ■ フェイスブック ■ その他 ■ ウェブサイト
時間	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 - 次を含む	CSV、JSON

ファイル（File）	サポートされている形式
連絡先情報	
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。 詳細をご確認ください。

> 重要 マルチパートアップロードで、CSV および JSON ファイルは連絡先データにのみ使用でき、ZIP ファイルはファイルの圧縮にのみ使用できます。 コンテンツファイルに #dntr_bitefejDiez、JSON、または ZIP ファイルを使用することはできません。表示されます。

バッチ CSV ファイル 例

textType、filename、evalForm、time、username、sender、受信者、件名、メタデータ、参照、ID 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、メール 1 通、email2.txt、evalForm1,1439993633000、agent1@cisco.com、cust2@abc.com、エージェント 1@cisco.com |agent2@cisco.com,アカウントを閉じる, accNum=676,ref1,2 チャット,chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co 分、請求の質問、accNum=900,,

ZIP ファイル 例

ZIP ファイルは、マルチパートリクエスト内で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集まりであるという点で、CSV 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 ファイル中のフォルダ構造は統合されず、無視されます。

例えば、マルチパートリクエストはこれになります。

textcontacts.zip

textcontacts.csv (2 行、メール 1 およびチャット 1) email1.txt

複数ファイルでの汎用テキストインポート API

chat1.txt

このマルチパートリクエストは、あたかもファイルがすべて ZIP
中にあるかのように処理されるか、マルチパートリクエストですべて個別に処理されます。

JSON ファイル 例

JSON 本文


```
[
        {
                "textType": "メール", "時刻
                ": 1439993633000,
                "ユーザ名": " john.smith@acme.com
                "sender": "mysender",
                "filename": "email1.txt",
                "subject": "これはメールまたはテキストの件名です",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "id": 5,
                        "name": "evalForm の名前. アップロードは、
名または ID のみ。 割り当てることができる evalForm は 1 つだけです。」
                },
                "time": 1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "filename": "chat1.txt",
                "subject": "これはメールまたはテキストの件名です"
                        "レシーバ 1",
                        「レシーバ 2」
                ],
                "メタデータ": {
```

"field1" : "value1"、"field2" :
"value2"
},
"参照": [
"参照 1",
「参照 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および URI

URI	/api/rest/file import/{ importType} importType は定義済みのインポートタイプの 1 つです。users 例 ユーザ、 グループ、 チームの場合、
方法	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	要求?	Type	説明
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 (ID、名、姓、社員番号) のみを返します。

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。

注意 すべてのバリエーションで表示ルールが適用されます。
発信者に表示されるエージェントのみが返されます。

GET レスポンスのインポート 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	データ型のコードです。
説明	データ型の説明。
形式	データ型の例。

GET JSON ファイルをインポート 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
{
        "フィールド":
        [
                {       "key": "id",
                        "label": "チーム ID", "required": true,
                        "multivalued": false, "types": [
                        {
                                "code": "Integer", "description":
                                "Number", "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": "ア
            クティベートされた日付",
            "required": true, "multivalued": false,
            "types": [
                {
                    "code": "MM/DD/YYYY",
                    "description": "米国日付", "format":
                    "07/04/2016"
                },
                {
                    "code": "DD/MM/YYYY", "description": "
                    ヨーロッパ日付", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
    },
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label": "生産
        性向上編集", "required",
        "複数値": false, "タイプ": [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


POST インポートプロトコルおよび URI

URI	/api/rest/file import/{ 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 ユーザの場合は 、 グループの場合は 、 チームの場合は のように設定します。
方法	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 応答のインポート 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
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。
列	マッピング用のデータが取得される CSV 列。
フィールド	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です。
データタイプ	CSV 列のデータの種類です。バックエンドに対して、データに 追加の変換が必要かどうかを指定します。

POST インポート JSON ファイル 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",
                "field":"id", "dataType":
                "Integer"
            },
            {
                "列":"名前",
                "field":"name", "dataType":
                "Text"
            },
            {
                "列":"有効化日", "field":"activatedDate",
                "dataType": "MM/DD/YYYY"

            },
            {
```

```
                "group":"生産性向上の編集",
                "field":"productivityCompilation", "dataType":
                "TrueFalse"
            }
        ]
}
```

POST 成功時のレスポンス 形式

```
{
    "状況": "成功",
    "responseText": "ファイルのインポートに成功しました"
}
```

基本設定 API のインポート

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できるため、ファイルをインポートする手間が省けます。

このセクションでは、次のインポート基本設定 API について説明します。

インポートの基本設定を作成 API

[基本設定の作成 API] では、新しいインポート基本設定を作成できます。

Import Preference Protocol を作成し、 URI

URI	/api/rest/ importpreference
方法	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

インポート基本設定リクエスト フィールドの作成

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

インポート基本設定 JSON ファイルの作成 例

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

```
{
        "name": "自分の基本設定", "type":
        "persons", "マッピング": [
            {
                "field": "personId", "group":
                "personId", "dataType":
                "Text"
            }
        ]
}
```

インポート基本設定システムの作成 レスポンス

インポート基本設定の削除に成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

インポート基本設定の削除 API

[削除基本設定 API] では、既存のインポート基本設定を削除できます。

Import Preference Protocol を削除し、 URI

URI	/api/rest/ importpreference/{id} Id は削除するインポート基本設定の ID です。
方法	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

インポート基本設定システムの削除 応答

インポート基本設定の削除に成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

インポートの基本設定 API

インポート基本設定 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。

基本設定プロトコルをインポート URI

URI	/api/rest/ importpreference
方法	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

基本設定レスポンスのインポート 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
基本設定	インポートの基本設定のリストです。
人	ユーザインポートの基本設定のリストです。
id	基本設定 ID をインポートします。
name	基本設定名をインポートします。
タイプ	インポート基本設定のタイプです。
マッピング	インポート基本設定のフィールド マッピングのリスト。
フィールド	指定されたインポート基本設定のフィールドです。
列	フィールドの列見出しです。
データタイプ	フィールドのデータの種類です。

JSON ファイル 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
{
        "基本設定": [
            {
```

```
                "人": [
                {
                    "id": 1,
                    "name": "自分のユーザマッピング",
                    "type": "persons", "マッピング": [
                        {
                            "field": "personId", "group":
                            "個人 ID", "dataType":
                            "Integer"
                        },
                        {
                            "field": "メール",
                            "列": "メール", "dataType": "テキ
                            スト"
                        }
                    ]
                },
                {
                    "id": 2,
                    "name": "My 空のマッピング",
                    "type": "persons",
                    "マッピング": []
                }
            ]
        },
        {
            "グループ": [
                {
                    "id": 3,
                    "name": "マイグループマッピング",
                    "type": "persons",
```

```
                    "マッピング": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

システムの 応答

インポート基本設定の削除に成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

ID API で基本設定をインポート

ID によるインポート基本設定 API は ID でインポート基本設定を取得するため、表示できます。

ID プロトコルごとに基本設定をインポート　および URI

URI	/api/rest/ importpreference/{id}
方法	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 応答によるインポートの基本設定 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	基本設定 ID をインポートします。
name	基本設定名をインポートします。
タイプ	インポート基本設定のタイプです。
マッピング	インポート基本設定のフィールド マッピングのリスト。

フィールド	説明
フィールド	指定されたインポート基本設定のフィールドです。
列	フィールドの列見出しです。
データタイプ	フィールドのデータの種類です。

ID JSON ファイル別インポート基本設定 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
{
        "id": 1,
        "name": "自分のユーザマッピング",
        "type": "persons", "マッピング": [
            {
                "field": "personId", "group":
                "個人 ID", "dataType":
                "Integer"
            },
            {
                "field": "メール",
                "列": "メール", "dataType": "
                テキスト"
            }
        ]
}
```


システムの 応答

インポート基本設定の削除に成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

インポート基本設定の更新 API

基本設定の更新 API では、既存のインポート基本設定を編集することができます。

Import Preference Protocol と URI を更新

URI	/api/rest/ importpreference/{id} Id は編集するインポート基本設定の ID です。
方法	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

インポート基本設定の更新 フィールド

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	インポート基本設定のタイプです。
マッピング	インポート基本設定のフィールド マッピングのリスト。
フィールド	指定されたインポート基本設定のフィールドです。
列	フィールドの列見出しです。
データタイプ	フィールドのデータの種類です。

インポート基本設定 JSON ファイルの更新 例

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

```
{
        "name": "名前の更新", "type":
        "persons", "マッピング": [
                {
                        "field": "personId", "列":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

インポート基本設定システムの更新 応答

インポート基本設定の削除に成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

追加/除外リスト API

内線/除外リスト API
を使用して、内線、電話番号、または連絡先へのルート案内のリストを作成、定義、削除、記録する、または行わないことができます。 この API では 4 つの方法を使用します。

- GET IncensionExcension の:1 つまたはすべてのインクルージョン/除外リストの取得を許可します。
- 包括除外の追加: 包括/除外リストの情報を更新できます。
- POST の包括除外: 包括/除外リストを作成することができます。
- DELETE 参加除外: 含める/除外リストを削除できます。

対象/除外リストの GET API

GET 含める/除外リストを使用すると、1 つまたはすべての含める/除外リストを取得できます。

包括/除外リスト API プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/initExcension /api/rest/recording/initExcension/<id>
方法	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>= 追加/除外リスト ID

GET 除外/除外リスト API のリクエスト フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
そこに含まれる除外リストの ID	Y	整数	含める/除外リスト ID。
含める除外タイプ	Y	整数	追加/除外タイプ:

フィールド	要求?	Type	説明
			1 = 含める 2 = 除外
同封の除外パターンの種類	N	整数	含める/除外リストのパターン タイプ 1 = ANI (発信番号) 2 = DNIS (着信番号) 3 = 内線 4 = 電話番号 5 = いずれか
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 (+) 記号を使用できます。 ? = 1 桁の数字 例 612822???? 612 エリアのすべての番号を含めるか 、除外します 822 交換機でコードを削除します。 * = 任意の桁数 例 612* は 612 エリアのすべての番号を含むか除 外する 必要があります。 + = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効) 例 +44 は英国にいる連絡先を含めたり除外したりします。 重要 含めるリストまたは除外するリス トをエクスポートすると、 プラス (+)

記号付きの国際電話番号が含まれている場合、Excel はその番号を数学的

フィールド	要求?	タイプ	説明
			式を選択します。 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、そのファイルを Excel で開き、これをテキスト形式の列として定義します。
インクルージョン ExcensionCallDirection	N	整数	発信方向の ID: 1 = 受信 2 = アウトバウンド 3 = いずれか

GET Service API 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
そこに含まれる除外リストの ID	含める/除外リスト
ID。含める除外タイプ	追加/除外タイプ: 1 = 含める 2 = 除外 clusiveExcensionPatternType
	含める/除外リストのパターン タイプ 1 = ANI (発信番号) 2 = DNIS (着信番号) 3 = 内線 4 = 電話番号 5 = いずれか
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 (+) 記号を使用できます。

? = 1 桁の数字

例 612822????交換機 822 の 612
市外局番のすべての番号を含めるか、または除外します。

* = 任意の桁数

例 612* は、612
市外局番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 は英国にいる連絡先を含めたり除外したりします。

重要 プラス記号 (+)
の付いた国際電話番号を含む追加リストまたは除外リストをエクスポートする場合、
が指定されている場合、Excel
は数字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。

インクルージョン ExcensionCallDirection 発信方向の ID:

1 = 受信
2 = アウトバウンド
3 = いずれか

GET サービス API JSON ファイル 例

```
{
    "INCLUTIONEXCCLUSION LIPTIDID":<数字>、
    "INCLUTIONEXCLUTIONS":<数字>、
    "INCLUTIONEXCCLUSIONPatternType":<数字>、"pattern":<
    文字列>、
}
```

PUT 含める/除外リスト API

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

PUT 含める/除外リスト API プロトコルと URI

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

PUT 含める/除外リスト API 要求 フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
そこに含まれる除外リストの ID	Y	整数	含める/除外リスト ID。
含める除外タイプ	Y	整数	追加/除外タイプ: 1 = 含める 2 = 除外
同封の除外パターンの種類	N	整数	含める/除外リストのパターンタイプ: 1 = ANI (発信番号) 2 = DNIS (着信番号) 3 = 内線 4 = 電話番号 5 = いずれか
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 (+) 記号を使用できます。 ? = 1 桁の数字 例 612822???? 612 エリアのすべての番号を含めるか、除外します 822 交換機でコードを削除します。 * = 任意の桁数

フィ	要求	Type	説明
			例 612* は 612 エリアのすべての番号を含むか除外する 必要があります。 + = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効) 例 +44 は英国にいる連絡先を含めたり除外したりします。 重要 含めるリストまたは除外するリストをエクスポートすると、 にプラス (+) 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。
インクルージョン ExcensionCallDirection	N	整数	発信方向の ID: 1 = 受信 2 = アウトバウンド 3 = いずれか

PUT 含める/除外リスト API 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
そこに含まれる除外リストの ID	含める/除外リスト
ID。含める除外タイプ	追加/除外タイプ:

	1 = 含める 2 = 除外
同封の除外パターンの種類	含める/除外リストのパターン タイプ

フィールド	説明
	1 = ANI (発信番号) 2 = DNIS (着信番号) 3 = 内線 4 = 電話番号 5 = いずれか
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 (+) 記号を使用できます。 ? = 1 桁の数字 例 612822????交換機 822 の 612 市外局番のすべての番号を含めるか、または除外します。 * = 任意の桁数 例 612* と指定すると、市外局番 612 のすべての番号を含めるか、またはすべて除外します。 + = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効) **Example** +44 は、英国にいる連絡先を追加または除外します。 重要 プラス記号 (+) を含む国際電話コードを含む追加リストまたは除外リストをエクスポートする場合 が指定されている場合、Excel は数字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、そのファイルを Excel で開き、これをテキスト形式の列として定義します。
インクルージョン ExcensionCallDirection	発信方向の ID: 1 = 受信 2 = アウトバウンド

3 = いずれか

PUT 含める/除外するリスト API JSON ファイル 例

{

```
    "INCLUDEEXCLUCIIONS" : <number>,
    "initExcensionPatternType" : <number>, "pattern" : <string>,
    "initExcensionCallDirection" : <number>,
}
```

POST 対象/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 対象/除外リスト API プロトコル および URI

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

POST 対象/除外リスト API リクエスト フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
そこに含まれる除外リストの ID	Y	整数	含める/除外リスト ID。
含める除外タイプ	Y	整数	追加/除外タイプ: 1 = 含める 2 = 除外
同封の除外パターンの種類	N	整数	含める/除外リストのパターン タイプ 1 = ANI (発信番号) 2 = DNIS (着信番号)

フィールド	要求?	Type	説明
			3 = 内線 4 = 電話番号 5 = いずれか
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 (+) 記号を使用できます。 ? = 1 桁の数字 例 612822???? 612 エリアのすべての番号を含めるか、除外します 822 交換機でコードを削除します。 * = 任意の桁数 例 612* と入力すると、612 の範囲の数字をすべて含めるか、または除外することができます。必要があります。 + = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効) 例 +44 は、英国にいる連絡先を追加または除外します。 重要 追加または除外リストをエクスポートすると、にプラス (+) 記号付きの国際電話番号が含まれている場合、Excel はその番号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。
インクルージョン	ExcensionCallDirection	N	整数	発信方向の ID:

フィールド	要求?	Type	説明
			1 = 受信 2 = アウトバウンド 3 = いずれか

POST 対象/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
そこに含まれる除外リストの ID	含める/除外リスト
ID。含める除外タイプ	追加/除外タイプ: 1 = 含める 2 = 除外 clusiveExcensionPatternType
	追加/除外リストのパターン タイプ: 1 = ANI (発信番号) 2 = DNIS (着信番号) 3 = 内線 4 = 電話番号 5 = いずれか
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????交換機 822 の 612 市外局番のすべての番号を含めるか、または除外します。 * = 任意の桁数 例 612* と指定すると、市外局番 612 のすべての番号を含めるか、またはすべて除外します。
インクルージョン ExcensionCallDirection	発信方向の ID:

1 = 受信

フィールド	説明
	2 = アウトバウンド 3 = いずれか

POST 対象/除外リスト API JSON ファイル の例

```
{
    "INCLUDEEXCLUCIIONS" : <number>,
    "initExcensionPatternType" : <number>, "pattern" : <string>,
    "initExcensionCallDirection" : <number>,
}
```

削除対象/除外リスト 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。

削除対象/除外リスト API プロトコルおよび URI の削除

URI	/api/rest/recording/initExcension/<id>
方法	POST
権限（Permissions）	QM を管理する
内容タイプ	アプリケーション/JSON

削除対象/除外リストのシステム 応答

インポート基本設定の削除に成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

対話の概要 読む API

インタラクションの概要を使用する API を参照してインタラクションの概要をエクスポートします。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary?ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
方法	GET
権限（Permissions）	Speech to Text Analytics の表示
パラメータ	ClientAppId = API を呼び出したアプリケーションを表す文字列です。 アプリによる API の呼び出しが承認されると割り当てられます。 ccrID = 概要が関連付けられている CCR の ID。


```
{
    "状況": "成功",
    "summary": "ジャックはデータ通信の処理速度が速すぎたため、携帯通信会社に電話してデータプランをアップグレードすることについて問い合わせました. 顧客サービス担当者は、ジャックの名前、アカウント番号、生年月日、電話番号を確認することで、ジャックの身元を確認しました。 エージェントがジャックのアカウントを調べたところ、ジャックが大量のデータを使用していることを確認しました。 エージェントは $75 に対して 60 GB のプランについて言及しましたが、ジャックはさらに必要があると述べました。 その後、エージェントは 120 GB のプラン $90 を提供しました。 これには北米内での無制限通話が含まれています。 ジャックは、海外通話も含まれるかと尋ね、エージェントは、国によって料金が異なると述べました。 ジャックは 120GB プランへのアップグレードを決定し、エージェントは変更を確認しました。 ジャックは満足していたので、顧客満足度アンケートに回答する前にエージェントに感謝の言葉を述べました。",
    "Reason": "成功"
}
```


応答 の例

ジョブ API

この API は、最新の「X」個の記録調整ジョブの簡単なクエリを容易にし、実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。

プロトコルおよび URI

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

要求 フィールド

名前	説明	注記
制限	返されるジョブの数	既定 = 1
tenantId	テナント ID を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。

レスポンスフィールド

フィールド	Type	説明
id	数値	ジョブ ID。
tenantId	数値	ジョブのテナント ID。
職種開始日	エポック	ジョブの開始日。
職種終了日	エポック	ジョブの終了日。

フィールド	Type	説明
ジョブ状況	String	ジョブの状況。 可能な値: ▪ スケジュール済み ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ 中止 ▪ 完了
分連絡日	エポック	検索する連絡先の最小日付。
maxContactDate	エポック	検索対象の連絡先の最大日付。
記録が処理されました	数値	処理された録画の数。
記録を処理する	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。
ccrs 作成日	数値	作成された CCR の数。
拡張機能テーブルの一致	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。
acd 一致	数値	ACD の一致数。
平均成功	数値 (ミリ秒)	正常に調整された各ルート記録の平均完了時間。
サクセスカウント	数値	正常に処理されたルート記録の数。
SuccessTotalTime	数値 (ミリ秒)	一致するコンタクトを持つすべてのルート録画の処理にかかった合計時間。
isScheduledJob	True/False	ジョブはスケジュールによりトリガーされました。
更新日	エポック	ジョブの最新更新のタイムスタンプ。

フィールド	Type	説明
プロデューサ主催者名	String	ジョブを作成したマシンのホスト名です。
consumerHostName	String	ジョブを消費したマシンのホスト名。
contactReconciliationDuration	数字 (秒)	コンタクトの調整に要した時間。
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。
ワークフローの継続時間	数字 (秒)	ワークフローの継続時間です。
numberOfRealtimeEvents	数値	ジョブにより処理されたリアルタイムイベント数。
numberOfNonRealtimeEvents	数値	ジョブにより処理された非リアルタイムイベント数。
プロパティ	文字列の Key-Value 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 例

要求

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

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

応答

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
[
    {
        "id": 10250,
        "tenantId": 1、
```

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "FINISHED",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "記録が処理されました": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0、
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0、
            "拡張機能テーブルマッチ": 0、
            "acdMatches": 0、
            "AverageSuccess": 0、
            "successCount": 0,
            "successTotalTime": 0、
            "isScheduledJob": false,
            "updatedDate": 1628177990310、
            "プロデューサ主催者名":" rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
            "consumerHostName":" rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
            "contactReconciliationDuration": 0,
            "RealtimeEventDuration": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "workflowDuration": 0、
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 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。

ユーザにロールを指定する API

[役割をユーザに割り当てる API] を使用すると、ユーザの役割を取得または更新できます。

ユーザに役割を割り当てる API プロトコルと URI

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

ユーザ API 要求に役割を割り当てる フィールド

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

ユーザに役割を割り当てる API JSON ファイル 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 が、指定されたデータで新規グループを作成します。

共通グループ API プロトコル URI

URI	/api/rest/org/common/group>
方法	POST
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
内容タイプ	JSON

共通グループ API のリクエスト フィールド

名前	要求?	説明
name	Y	グループ名
親グループ ID	Y	親グループの一意の ID です。
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 Common 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 URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
方法	GET
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
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 要求 フィールド

名前	要求?	説明
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です。

API 共通の応答 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。

名前	説明
groupId	アレイ中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
です。親グループ名	
	指定したグループの親グループの名前
です。チーム	チーム情報。
ユーザ ID	指定されたチームのユーザのユーザ ID です。
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。

名前	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。

共通 API JSON ファイル 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",
                "teams":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 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,
```

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

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

グループ API

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するには、この API を使用します。

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>
方法	GET POST
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
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>
方法	GET POST
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
間隔	ユーザがアクセスできるグループ ID です。

グループ API 要求フィールド–すべてのグループ

は、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	要求?	説明
id	Y	表示されるグループのグループ ID です。
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時間。
無効化されました	N	エポック ミリ秒単位での非アクティブ化時間。
親グループ ID	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。

名前	説明
id	表示されるグループのグループ ID です。
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":"関連するウィジェット",
        },
        ...
]
```

単一グループの詳細:

```
[
    {
        {
                "id": 4,
                "name":"Acme ロケッツ
                ","activated",1395205200000,
                "deavtivated",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

ID でグループ化 (チーム)

ID 別のグループ (チームあり) API を使用すると、指定したグループ (そのチームを含む) の情報の一覧表示、指定したグループの更新、またはチームの削除を行うことができます。

ID (Teams あり) プロトコルおよび URI でグループ化する

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
方法	GET 削除後
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
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 (チームを含む) 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	要求?	説明
name	Y	更新するグループの名前です。
親グループ ID	Y	新しいグループの親グループ名です。

ID でグループ化 (チームあり) 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。

名前	説明
id	表示するグループ ID です。
name	表示するグループの名前です。
が有効になりました	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)。

名前	説明
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)。
親グループ ID	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。
groupId	チームのグループ ID です。

ID でグループ化チームを含む JSON ファイル 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", "有効化
                ":1388556000000, "無効化":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-ユーザ API

Group-Person API
を使用すると、グループのユーザの表示、再割り当て、およびグループへの追加ができます。

グループ人 API プロトコル および URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
方法	GET 投稿する
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	groupId - 個人が所属するグループの ID

Group-Person 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	要求?	説明
personId	Y	グループ内のユーザのユーザ ID です。

Group-Person API 応答の 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。

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

Group-Person API JSON ファイル 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

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



        },
        ...
]
```

グループ (範囲付き) API

グループ (範囲付き) API を使用すると、グループを表示したり作成したりできます。

グループ (スコープあり) API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
方法	GET POST
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
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 - グループの範囲の名前です。

グループ (範囲付き) API 要求 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	要求?	説明
name	Y	グループの名前です。
親グループ ID	Y	親グループの ID です。

グループ (範囲付き) 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。

名前	説明
name	グループの名前です。
id	グループの ID です。

グループ (範囲付き) 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":"第 1 グループ 2", "groupId":2,

    }
    ...
]
```

権限 API

グループのすべての権限を取得するには、権限 API を使用します。

パーミッション API プロトコル 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/
方法	GET
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

権限 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。

名前	説明
id	特定の権限の ID です。
name	権限の名前です。

権限 API JSON ファイル 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
[
        {
                "id": 4,
                "name":"レコードのエクスポート",
        },
        {
                "id": 5,
                "name":"AlertOnApprovalRequired",
        },
        ...
]
```

ユーザ API

ユーザ API が Webex WFO 内で新しいユーザ (user) を表示または作成します。

ユーザ API プロトコル および URI

URI	/api/rest/org/common/person
方法	POST
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

ユーザ API リクエスト フィールド

POST メソッドは新しいユーザ/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、個人の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	要求?	説明
firstName	Y	新しいユーザの名前です。
lastName	Y	新しいユーザの姓です。
email	Y	新しいユーザのメールアドレスです。
タイムゾーン	Y	新しいユーザのタイムゾーン。
acdId	Y	新しいユーザの ACD です。
enabledForScheduled 用	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。 新しいユーザをスケジュールするかどうかを判断するために、エージェント詳細の代わりに WFM が使用します。
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。

再生回数	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 です。
メインビュー	N	指定されたビュー ID がユーザのメインのビュー ID かどうかを示します。

名前	要求?	説明
		表示します。 True = ユーザのメインビューでは ありません。False = ユーザのメインビューでは ありません
勤務シフト	N	ユーザの作業シフトの設定。
勤務先のシフト ID	N	ユーザの稼働シフト ID です。
shiftWeekStart	N	ユーザのシフト週が開始する日付。

ユーザ API JSON ファイル 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
{
    "firstName": "アル",
    "lastName": "Dente",
    "メール": " al.dente@domain.com ",
    "password": "123456789",
    "timeZone": 1、
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling": true, "エ
    ージェントの詳細": {
            "スキルマップ": [
                    1,
                    2
             ],
                "例外": [ 1,
                    2
            ],
            "ビュー": [
                    {
```

"viewId": 1、

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

ID によるユーザ API

ID API のユーザ。特定のユーザに関する詳細情報を表示または更新することができます。
特定のユーザを削除する場合にも使用できます。

ID によるユーザ API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
方法	GET PUT
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
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 ID

ID によるユーザ API 要求フィールド (PUT 方法)

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、次回 ACD が同期された際に Webex WFO は重複するユーザプロファイルを作成します。
次を使用する必要があります。
ユーザの統合機能を使用してこれらのユーザのプロファイルを統合します。

名前	要求?	説明
id	Y	ユーザのユーザ ID。
acdId	Y	ユーザの ACD の ID。
acdServerId	Y	ACD のサーバ ID (文字列)。 ID には、 これは Webex WFO の ACD 設定ページ で設定し、 または次のいずれかを選択します: ▪ Unified CCE を使用するシステムの場合、これは が必要で、が周辺機器 ID です。 Avaya CM/CMS, を使用するシステムでは、 必須であり、は、の CMS ACD ID です。
firstName	Y	ユーザの名です。
lastName	Y	ユーザの姓。
email	Y	ユーザのメールアドレス。
displayId	Y	Webex WFO で表示されるユーザ名
activated	Y	ユーザがアクティベートされた日付。
無効化されました	N	ユーザが無効化された日付
groupId	Y	ユーザのグループの ID です。
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。
スケジュールの有効化	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の詳細を示します。
エージェントの詳細	N	ユーザの詳細のリスト。
アクティブ	N	ユーザがアクティブかどうかを示します。
会社開始日	N	ユーザがその会社で働き始めた日付。

名前	要求?	説明
部門開始日	N	ユーザがその部門での勤務を開始した日付。
終了日	N	ユーザがこの会社で最後に勤務した日付。
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	ユーザの作業シフトの設定。
勤務先のシフト ID	N	ユーザの稼働シフト ID です。
勤務先のシフト名	N	ユーザの稼働シフトの名前です。
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 です。
name	N	ユーザの例外の名前です。
date	N	ユーザの例外が発生した日付。
開始	N	ユーザの例外の開始日。
end	N	ユーザの例外の終了日。
継続時間時間	N	ユーザの例外的な時間数。
日中	N	例外が丸 1 日かどうかを示します。True = 例外が丸 1 日 False = 1 日未満の例外
支払い済み	N	例外的費用が支払われるかどうかを示します。 True = 有料例外

名前	要求?	説明
		False = 未払い例外
再生回数	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 です。
name	N	ユーザの表示名です。
メインビュー	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 のユーザ 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
firstName	ユーザの名です。
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	ユーザの ACD ID.
groupId	ユーザのグループ ID
スケジュールの有効化	True に設定すると、Webex WFO はエージェントの詳細の代わりにこのフィールドを使用し、ユーザをスケジュールするかどうかを決定します。
エージェントの詳細	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。
再生回数	ユーザの表示設定を定義します。

フィールド	説明
viewId	ユーザのビュー ID を定義します。
メインビュー	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	ユーザの作業シフト設定を定義します。
勤務先のシフト ID	ユーザの稼働シフト 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 別のユーザ API JSON ファイル 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
{
    "firstName": "アル",
    "lastName": "Dente",
    "メール": " al.dente12333333335555@yourdomain.com ",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "スキルマップ": [
            1,
            2
        ],
        "例外": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "ビュー": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": true
```

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

ユーザのタイムゾーン API

ユーザのタイムゾーン 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。

ユーザのタイムゾーン API プロトコル および URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
方法	GET
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
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 ID

ユーザのタイムゾーン API 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	ユーザのタイムゾーン ID です。
name	ユーザのタイムゾーン名です。

ユーザのタイムゾーン API JSON ファイル 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] では、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 URI

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

ロール API のリクエスト 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	要求?	説明
name	Y	新しいテナント ロールの名前です。
tenantId	Y	新しいロールに関連付けられたテナント ロール ID です。
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	新しいロールの権限の名前です。

ロール API 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。

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。
名前	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。
名前	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。
名前	ロールの権限の名前です。

ロール API JSON ファイル 例

以下は、書式設定された 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":"Supervisor"
    },
    {
        "id": 21
        "name":"TenantAdmin"
    },
    {
```

```
            "id": 19
            "name":"エージェント"
    }
]
```


特定のロールの権限を一覧表示する:


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


チーム API

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

チーム API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/common/team
方法	POST

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

チーム API のリクエスト フィールド

名前	要求?	説明
name	Y	新しいチームの名前です。
親グループ ID	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 ごとのチーム (with エージェント)

ID によるチーム (エージェント使用) API
はチーム内のエージェントのリストを生成したり、チームの情報を更新します。

ID (エージェント使用) プロトコルによるチームおよび URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
方法	GET 置く 削除す

る

権限（Permissions）	
	View
	OrgUpdate Org
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 別のチームエージェントとリクエスト

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

ID 別チーム (エージェント含む) 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。
名前	テナント チーム名です。
[アクティブ化(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。
無効化済み	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。
ユーザ ID	エージェントの ID。
テナント ID	テナントの ID です。
[ACD ID]	テナントの ACD の ID。
名	エージェントの名です。
[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。
[アクティブ化(Activated)]	エポック ミリ秒単位でのエージェント アクティベーション時間。
無効化済み	エージェントの非アクティブ化時間 (エポック ミリ秒)。
同期されていますか	エージェントが ACD から同期されるかどうかを定義します。 True = エージェントは ACD で同期されています。 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。
AD ログイン	Active Directory ログイン名。

ID 別チーム (エージェント含む) JSON ファイル 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
[
        {
                "id": 8,
                "name":"Tenant 1 Team 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "エージェン
                ト":
                [
                        {
                        "personId": 2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

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

]
},
...
]

チーム (範囲)

チーム (範囲付き) API

を使用すると、範囲内の一連のチームを一覧表示したり、指定したグループでチームを作成したりできます。

チーム (範囲含む) プロトコルおよび URI

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

チーム (範囲付き) リクエスト フィールド

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

チーム (範囲あり) 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。

名前	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 (範囲付き) JSON ファイル 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":"Tenant 1 Team 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 プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/tenant
方法	GET POST
権限（Permissions）	View OrgUpdate Org
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ユーザ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	要求?	説明
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時間。
無効化されました	N	エポック ミリ秒単位での非アクティブ化時間。

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。

名前	説明
名前	テナントの名前です。
[アクティブ化(Activated)]	エポック ミリ秒単位のアクティベーション時間。
無効化済み	エポック ミリ秒単位での非アクティブ化時間。

テナント API JSON ファイル 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
[
        {
                "name":"tenant 1", "アクティブ化":1395032400000, "
                非アクティブ化":32503615200000,
        },
        {
                "name":"tenant 2", "アクティブ化":1395035860000, "
                非アクティブ化":3350369990000,
        },
]
```

記録のコントロール API

録画コントロール API は、サーバ レベルで、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、Webex WFO とのインターフェイスを持つ外部アプリケーションを作成する手段をユーザに提供します。

> 注意 記録コントロール認証 API により、ユーザはサードパーティアプリケーションを Recording Controls に統合することができます。 この API を使用する場合、録画のコントロールの移動先ははデータ サーバであり、Webex WFO ウェブ サービスではありません。
>
> 録画制限設定認証 API については、 録画制限設定にログインする API を参照してください。

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連携には、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。
- 録画のセグメント (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。
- 電話へのログオンおよび電話からのログオフ (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 次に示すのは、タイムスタンプを含む本文の例です。
>
> {"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "timestamp":1681316746000}
>
> 1681316746000 は「エポック」からのミリ秒数です。 GMT: 4 月 12 日水曜日、2023 4:25:46 PM

録画のコントロール API プロトコル および URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

方法	POST
権限（Permissions）	録画のコントロール
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	要求?	Type	説明
acdId	N	String	ACD 内のエージェント ID (文字列)。 注意 **acdServerId** パラメータは、 **acdId** パラメータを使用する場合に必要です。 注意 Cisco が生成して保存した実際の **acdServerId** を使用する場合、 **acdId** および **acdServerId** はユーザを識別するために使用されます。 **acdId**、 **acdServerId**、および **acdServerType** フィールドはリクエスト本文のメタデータオブジェクト内に含まれる必要があります。
			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 のサーバ ID (文字列) です。 これには、Webex WFO の ACD 設定ページで設定された ID、または次のいずれかを使用します: ■ 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。

フィールド	要求?	Type	説明
acdServerType	N	String	設定済みの ACD のタイプです。 注意 **acdServerType** は、 **acdServerId** が Cisco が生成し保存した値以外の値の場合に必要です。
通話中のみ	N	Boolean	デフォルトは false です。 メタデータとタグのコマンドは次のものに適用できます: 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です。 次の場合、 active_call_only フラグが **true** に設定されており、メタデータまたは タグコマンドは通話が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。 DEFAULT=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 要求: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 コンテンツ: JSON リクエストの本文: { "メタデータ" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"アカウント ID キー", "値": "321XYZ"}] }

フィールド	要求?	Type	説明

デバイス名	N		[ユーザ名] フィールドを省略できます。
			次のユーザ名を知らないで記録のコントロール要求を
			発行します:
			特定のユーザ (電話の deviceName がある場合)
			これは、[デバイスの関連付け]
			でユーザに関連付けられています。
			Webex WFO のページです。 これにより、
			次の場合、録画コントロールリクエストをユーザ発信にリンクする
			デバイス名しか知らない。これは POST
			として使用できます
			方法。
			
			例
			POST 要求:
			/api/rest/recordingcontrols/pause
			リクエストの本文:
			{
			"deviceName": "SEP000CH0724412"
			}
			
			レスポンス:
			{
			"description":
			"コマンドの一時停止がエブリン・
			ブライアントに送信されました",
			"personId": 123,
			"タイムスタンプ": 1624657998751
			}

フィールド	要求?	Type	説明
personId	N	String	録画コントロールの API コマンドが適用されるユーザを指定します。 personId パラメータが提供されていない場合、Webex WFO はコマンドを発行した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。 ■ ユーザ 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 (「@」が必要です)。 注意事項 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。 ただし、パラメータ化されていない場合は (<?personId=domain\username>)、Windows ログイン値を使用します。 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/recordingControls/user/<personId>/<command>

記録の制御 認証 API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
方法	POST
権限（Permissions）	録画のコントロール

内容タイプ	アプリケーション/JSON

> 注意 メタデータの構文については、 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、録画コントロールを使用するように設定された Cisco またはその他のデバイスをサポートしています。 次の手順を使用して、録画コントロール API の使用を開始します:

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。

   > 注意 Cisco 電話は 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ます。これにより、お使いの端末に代わってアプリケーション サーバに対して /api/rest/authorize POST リクエストが行われます。

   データサーバは、アプリケーションサーバから 200 - successful レスポンスを受信すると、セッション Cookie を保存し、端末をメインの記録制御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 &保存
   - セグメント &削除する
   - メタデータ
   - タグ
   - 画面の開始
   - 画面の停止
   - 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。

   > 注意 一時停止および再開コマンドのタイムスタンプパラメータに対応しています。

重要 **[分割保存]** コマンドは連絡先を分割して 2
つの連絡先にすることになります。 [**セグメントと削除**]
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。

録画のコントロールからログアウトする 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、録画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。

録画コントロール API コマンドの要求

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
オブジェクトが送信されます ({})。

	ゲートウェイ（Gateway）	スマートデスクトップ	シグナリング サーバ	
コマンド	録音	録音	録音	説明
ログイン			X	指定された内線番号でデバイスにユーザをログインします。 ホテリングのためにユーザ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番号 リクエストボディの例: { "内線番号" : "1234" }
ログアウト			X	指定された内線番号のデバイスからユーザをログアウトします。 ホテリングのために、ユーザとデバ

	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: 拡張子 (文字列) – の拡張子

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	説明
				電話からログアウトする リクエストボディの例: { "内線番号" : "1234" }

メタデータ	X	X	X	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
				▪ value (文字列) – メタデータ値
				リクエストボディの例:
				{
				"metadata" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "マイカスタムデータ"}]
				}

一時停止	X	X	X	画面と音声の両方の記録を一時停止する アクティブな通話用です。 注意 ゲートウェイ録画が使用されている場合、一時停止イベントが挿入されます。 調整プロセス中に音声記録に変換します。

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。

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	説明
復帰	X	X	X	アクティブな通話の画面と音声の記録を再開します。 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新しいセグメントの連絡先を開始します。 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 (セグメントの保存) ▪ true の場合、通話の前のセグメントはすぐに削除されます。 ▪ 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: { "削除" : "true" }
開始画面		X	X	画面録画のみの録画を開始します。 ▪ 通常の通話の録音が進行中の場合、別の画面のみの録音が作成されます。

- 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。

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	説明
画面停止		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。この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を付けました。 アクティブな通話がなく、active_call_only が false の場合、これは前回の呼び出しの理由
call_status			X	CTI シグナリングサービスが呼び出しを認識しているかどうかを示す応答を返します ユーザの。 に対する現在の呼び出しがユーザが連絡先に通話の記録を持っている場所 データベース、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 本文: ▪ ANI (文字列) – アクティブな呼び出し information は 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 information は 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: { "アニ" : "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 (ブール値) – CTI シグナリング サービスが

コマンド	ゲートウェイ（Gateway）	スマートデスクトップ	シグナリングサーバ	説明
				ユーザに発信します。 ■ contactId (整数) – 通話の Webex WFO 連絡先 (存在する場合) の Webex WFO 連絡先 ID を返します。 応答属性の例: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

コマンドから記録コントロールを使用する 回線

コマンド ラインを使用して、[録画のコントロール] コマンドを送信できます。

> **メモ**
> コマンドラインを使用する場合、コマンドと値が設定済みのコマンドと値と一致している必要があります。 一致しない場合、コマンドは無効になります。

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。

コマンド	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。 値はオプションです。 (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>"

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。

コマンド	フォーマット
	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。 メモ ゲートウェイの録音が使用されると、調整プロセス中に一時停止イベントが音声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 一時停止
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 再開
セグメントの開始	アクティブな通話の新しいセグメントの連絡先を開始します。 dcc -c セグメント
セグメントの停止	アクティブな通話の新しいセグメント連絡先を停止します。 dcc -c セグメント|<ANI>|<dnis>|<関連>|<削除> 例 セグメントと削除: dcc -c セグメント||||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

簡素化された録画コントロール API

簡易録画コントロールがセットアップされている場合、Webex WFO はデータ
サーバの認証を使用して、API のリクエストを処理する録画コントロールを使用します。
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。 GET または POST メソッドを使用して、Webex WFO データ サーバの URL にリクエストが送信されます。

プロトコルおよび URI

URI	取得: /api/est/recordingcontrols/<command>?acdId=<エージェントの ACD ID>&acdServerId=<エージェントの ACD サーバ ID> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
方法	GET と POST
権限（Permissions）	録画のコントロール
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>** — 一時停止、再開、タグ付けなどのコマンドを入力します。
  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 構成] で確認できます。

POST の例

> 例
> http://<Data Server IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>

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>** — 一時停止、再開、タグ付けなどのコマンドを入力します。
  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。

簡素化された録画コントロールのセットアップ

1. Webex WFO データ サーバ ウェブ 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 サーバが起動し、Wars が正常に展開されたことを確認します。 最新の catalina.*.log

   ファイルを確認します: C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs。

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。

   GET 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"
            }
    ]
}
```

このテストの結果、システムが機能していないことがわかった場合は、最新の localhost_access_log を確認してください。 localhost_access_log.*.txt。
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です。

> メモ 各コマンドは GET および POST メソッドを使用できます。 次を参照してください。 GET の例 を取得します。 POST はコマンドによって異なります。 各コマンドの説明にある POST の例を参照してください。

コマンド	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
	■ value (文字列) –
	
	メタデータ値 POST
	
	リクエストボディの例:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"メタデータ": [{
	"metadata-key":

"text1",

"value": "テストデータ"

コマンド	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。 メモ ゲートウェイの録音が使用されると、調整プロセス中に一時停止イベントが音声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画面と音声の記録を再開します。 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新しいセグメントの連絡先を開始します。 POST の例: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","削除":"true"}
開始画面	画面録画のみの録画を開始します。 ▪ 通常の通話の録音が進行中の場合、別の画面のみの録音が作成されます。 ▪ 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"}
画面停止	画面のみの録画を終了する。 画面録画が進行中でない場合は、

コマンド	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

単一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。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
方法	POST、GET
権限（Permissions）	録画のエクスポート
内容タイプ	アプリケーション/JSON
パラメータ	<id>= エクスポートする連絡先の ID です。 <id>が存在しない場合、次のエラーメッセージが表示されます。「要求された連絡先は存在しません。」 <format>= 連絡先を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 ▪ OPUS

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
   が連絡先をダウンロードする準備をするため、しばらく待ちます。
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"
}

例 応答

以下は POST 応答の例です。

{
"encode": "true"
}

スピーチのヒッ

API を使用して、アナリティクスのスピーチ ヒットのリストをリクエストしてください。

スピーチのヒット API プロトコルと URI

URI	/api/rest/cas/contact
方法	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

スピーチのヒット API 応答 フィールド

名前	説明
日付	アナリティクスが実行された日付、UNIX エポック ミリ秒。
ヒット数	一致したスピーチに関する詳細情報。
語句	音声フレーズ。
停止	読み上げの終了点です。
監査	スピーチ監査の番号です。
自信	音声がヒットする信頼度。
開始	スピーチの開始点です。
チャネル	ヒットしたスピーチのチャンネル番号です。

名前	説明
category	一致したスピーチのカテゴリ。
パス	スピーチ ヒットのパス。
firstName	エージェントの名です。
姓 （lastName）	エージェントの姓です。
連絡先 ID	通話の ID 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。

スピーチのヒット数 API JSON ファイル 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、"hiss": [{
                              "phrase": 文字列、"stop": 数
                              字、"audit": 数字、
                              "confidence": 数字、"start":
                              数字、"チャネル": 数字、"カ
                              テゴリ": 文字列
                    },
                    ...
          ],
          "path": ""、"firstName": 文
          字列、"lastName": 文字列、
```

"contactid": 番号、"team":

文字列、"displayId": 文字

列、"group": 文字列

}

アンケートの設定 API

この API を使用して、に QM アンケート設定情報を要求します。

アンケートの設定 API プロトコル URI

URI	/api/rest/recording/survey
方法	GET
権限（Permissions）	QM 調査 調査結果の表示 QM 調査レポートの管理
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 の応答 フィールド

名前	説明
id	調査 ID。
name	アンケート名。
説明	アンケートの説明。
作成者	アンケートの作成者。
が作成されました	アンケートが作成された時間 (UNIX エポック ミリ秒) です。
合計ポイント	調査の合計得点数 (小数点以下第 1 位) です。
ProviderSurveyId	プロバイダの調査 ID です。

名前	説明
SurveyProviderConnectionId	アンケートプロバイダの接続 ID です。
ステータス FK	アンケート状況のフィールドキーです。
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	質問の ID 番号です。
アンケート ID	調査 ID 番号です。
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。
重み	質問の重みです。
は KPI	質問の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	質問の回答に表示される詳細情報。
id	回答 ID 番号。
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。

名前	説明
重み	質問の重みです。
値	回答の値です。
最終変更日	アンサーの値が最後に変更された時刻 (UNIC エポックタイム)。

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": 番号、"name": 文字列、
                "description": 文字列、"creator":
                文字列、"created": エポック、
                "totalPoints": 0.0、
                "providaSurveyId": 文字列、
                "surveyProviderConnectionId": 数字、"statusFK": 2、
                "metaDataFieldKey": 文字列、
                "lastModified": 文字列、"プロパティ":
                {}、
                "質問": [{
                        "id": 番号、"surveyId": 番号、
                        "label": 文字列、"description":
                        文字列、
                        "providaQuestionId": 文字列、"type":
                        文字列、
                        "weight": 小数、
                        "isKPI": ブール、
```

"lastModified": 時、"回答":

[

"id": 番号、"questionId": 番号、"label": 文字列、"description": 文字列、"providaAnswerId": 文字列、"type": 文字列、"weight": 日、"value": 文字列、"lastModified": エポック

},

...

]

},

...

]

},

...

]

{

"id": number, // 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、

"providaSurveyId": 文字列、//プロバイダの id

"surveyProviderConnectionId": number, "statusFK": 2,

"metaDataFieldKey": 文字列、"lastModified": 文字列、

"プロパティ": {}、

"質問": [{

"id": 番号、"surveyId": 番号、

"label": 文字列、"description":

文字列、

"providaQuestionId": 文字列、"type":

文字列、

"weight": 10 進数、"isKPI":

ブール値、"lastModified":

エポック、"回答": [

"id": 番号、"questionId":

番号、

調査 ID API

この API を使用して、に特定の QM アンケートに関する情報を要求してください。

調査 ID API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
方法	GET
パラメータ	<id>= 調査 ID。
権限（Permissions）	QM 調査 調査結果の表示 QM 調査レポートの管理
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

調査 ID API 回答 フィールド

名前	説明
id	調査 ID。
name	アンケート名。
説明	アンケートの説明。
作成者	アンケートの作成者。
が作成されました	アンケートが作成された時間 (UNIX エポック ミリ秒) です。
合計ポイント	調査の合計得点数 (小数点以下第 1 位) です。

名前	説明
ProviderSurveyId	プロバイダの調査 ID
です。SurveyProviderConnectionId アンケートプロバイダの接続	
ID です。ステータス FK です。	アンケート状況のフィールドキー
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	質問の ID 番号です。
アンケート ID	調査 ID 番号です。
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。
重み	質問の重みです。
は KPI	質問の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	質問の回答に表示される詳細情報。
id	回答 ID 番号。
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。

名前	説明
タイプ	質問の種類です。
重み	質問の重みです。
値	回答の値です。
最終変更日	アンサーの値が最後に変更された時刻 (UNIC エポックタイム)。

調査 ID API JSON ファイル 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": 番号、"name": 文字列、
                "description": 文字列、"creator":
                文字列、"created": エポック、
                "totalPoints": 0.0、
                "providaSurveyId": 文字列、
                "surveyProviderConnectionId": 数字、"statusFK": 2、
                "metaDataFieldKey": 文字列、
                "lastModified": 文字列、"プロパティ":
                {}、
                "質問": [{
                        "id": 番号、"surveyId": 番号、
                        "label": 文字列、"description":
                        文字列、
                        "providaQuestionId": 文字列、"type":
                        文字列、
                        "weight": 小数点、
```

```
                    "isKPI": ブール値、
                    "lastModified": epock、"回
                    答": [{
                        "id": 番号、"questionId": 番
                        号、"label": 文字列、
                        "description": 文字列、
                        "providaAnswerId": 文字列、"type": 文
                        字列、
                        "weight": 日、"value": 文字
                        列、"lastModified": エポック
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

テキストメッセージ数 API

API を使用して、そこからのアナリティクスのテキスト ヒットのリストをリクエストしてください。

文字列が API プロトコルおよび URI に一致

URI	/api/rest/cas/textview
方法	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

名前	説明
日付	アナリティクスが実行された日付、UNIX エポック ミリ秒。
姓 （lastName）	エージェントの姓です。
受信者	メールメッセージの宛先のユーザです。
メール本文	メールメッセージの本文です。
件名	メールメッセージの件名です。
groupId	エージェントのグループの ID 番号です。
チーム	エージェントのチームの名前です。
ccrId	通話完了の記録 ID。

名前	説明
ヒット数	テキスト分析のヒットに関する詳細情報。
職位	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 番号です。
ユーザ ID	メッセージを処理する人のユーザ 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 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": string、"受信者":
        [string]、"emailBdy": 文字列、
        "subject": null、
        "team": 文字列、
        "ccrId": 数字、"ヒッ
        ト数": [{
                "位置": 数字、"長さ": 数字、
                "phrase": 文字列、"カテゴリ":
                文字列
            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": 文字列、
        "sender": 文字列、
        "agentname": 文字列、
        "teamId": 数字、
        "personId": 数字、
        "group": 文字列
}
```

音声テキストのエクスポート API

音声テキスト エクスポート API を使用すると、通話の通話完了記録 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。 *Webex WFO ユーザガイド* の「連絡先の一括エクスポートファイルの作成」を参照して、繰り返しの一括エクスポートまたはアドホックな一括エクスポートを設定してください。

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、次のキーを持つ Cookie と承認されたユーザに対応する値を必要とします。 セッション ID は、API の認証 の GET メソッドを使用して取得できます。

音声テキストエクスポート API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
方法	PUT
権限（Permissions）	Speech to Text Analytics の管理
内容タイプ	アプリケーション/JSON

音声テキストのエクスポート API リクエスト フィールド

名前	要求?	説明
ccid に	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後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。

音声テキストのエクスポート API CURL ファイル 例

以下は、書式設定された CURL リクエストの例です。

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