Webex WFO API リファレンス ガイド

Classic WFM での展開

初版: 2020 年 7 月 10 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 23

認証 23

承認リクエスト 23

JSON リクエスト 24

Authorization 応答の使用 24

セッションの破棄 24

テキストファイルを使用する 24

API ユーザを作成する 25

準拠と準拠 API 27

プロトコルおよび URI 27

要求フィールド 27

応答フィールド 28

JSON ファイルの例 29

エージェント API 31

プロトコルおよび URI 31

要求フィールド 31

応答フィールド 32

JSON ファイルの例 33

完全な詳細の応答 33

Basic Detail レスポンス 34

フィルタリング可能な応答 34

サービス キューによってスケジュールされたエージェント API 37

プロトコルおよび URI 37

要求フィールド 37

応答フィールド 38

IEX SmartSync インポート MU が開くファイル形式 38

JSON ファイルの例 40

レポート フィルターの設定 40

データ エクスプローラーでパラメーターを構成する 41

API リクエスト用に JSON を設定する 44

範囲フィルタの設定 44

日付の範囲 44

相対日付 45

API を承認 47

GET プロトコル/URI 47

要求フィールド 47

JSON ファイルの例 47

要求 47

応答 48

POST プロトコルおよび URI 49

要求フィールド 49

JSON ファイルの例 49

要求 49

応答 50

サービス キューまたはスキル マッピング別の対応可能なエージェント API 53

プロトコルおよび URI 53

要求フィールド 53

応答フィールド 54

POST JSON ファイルの例 54

JSON を要求 54

応答 JSON 54

GET JSON ファイルの例 55

連絡先を一括インポートする 57

プロトコルおよび URI 57

連絡先の一括インポート API 57

リアルタイム一括連絡先インポート API (metadata) 57

サポートされている形式 58

リクエストフィールドとレスポンスフィールド 58

CSV ファイルの例 64

完全な例 65

簡単な例 65

JSON ファイルの例 65

完全な例 65

簡単な例 66

ZIP 形式 66

注記 66
連絡先の一括インポートにデータサーバを使用する 67
組織の一括インポート API 69
グループ API Protocol および URI 69
グループ API リクエスト フィールドと応答フィールド 70
チーム API Protocol および URI 70
Teams API 要求フィールドと応答フィールド 71
API Protocol および URI のユーザ 71
ユーザ API 要求フィールドと応答フィールド 72
CSV ファイルの例 75
レポート データの一括エクスポート API 77
GET 一括レポートデータのエクスポート API 77
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 77
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 77
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 78
POST 一括レポートデータのエクスポート API 78
プロトコルおよび URI 79
POST 要求のフィールド 79
JSON ファイルの例 80
応答フィールド 80
同期応答 81
非同期応答 81
ファイルの例 81

JSON リクエスト 82
レポート フィルターの設定 83
データ エクスプローラーでパラメーターを構成する 83
API リクエストに JSON を設定する 86
範囲フィルタの設定 86
日付の範囲 86
相対日付 87
カテゴリとフレーズ API 89
DELETE カテゴリと定型句 API 89
プロトコルと URI の削除 89
カテゴリとフレーズ API の取得 90
GET プロトコルと URI 90
GET 応答フィールド 90
POST カテゴリとフレーズ API 91
POST プロトコルと URI 91
POST 応答フィールド 92
PUT カテゴリとフレーズ API 92
PUT プロトコルと URI 92
PUT 応答フィールド 92
GET/POST/PUT JSON ファイルの例 93
連絡先端末 API 95
端末に連絡する: API Protocol および URI 95
パラメータ 95

連絡先端末 API JSON ファイルの例 95
応答ファイルの例 95
連絡先端末一括 API 97
Contact Device Bulk API Protocol および URI 97
連絡先デバイスバルク API JSON ファイルの例 97
応答ファイルの例 97
Contact API 101
プロトコルおよび URI 101
要求フィールド 101
組み合わせ検索を実行する 108
メタデータ キーを使用して検索を実行する 108
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 108
サイレンスイベントの検索を実行する 109
JSON ファイルの例 110
JSON ファイルの例 searchStats パラメーター = true 111
連絡先基本検索 API 113
プロトコルおよび URI 113
要求フィールド 113
応答フィールド 114
JSON ファイルの例 115
モニタリング中のコンタクト API 117
プロトコルおよび URI 117
応答フィールド 117

JSON 応答の例 118

評価フォーム API 119

プロトコルおよび URI 119

応答フィールド 119

JSON ファイルの例 121

評価フォーム ID API 125

プロトコルおよび URI 125

応答フィールド 125

JSON ファイルの例 127

例外タイプ API 131

GET 例外の種類 API 131

GET 例外の種類 API Protocol および URI 131

GET 例外の種類 API リクエストフィールド 131

GET 例外の種類 API JSON ファイルの例 131

POST サードパーティ例外リクエスト API 132

POST サードパーティ例外リクエスト API Protocol および URI 132

POST サードパーティ例外リクエスト API リクエストフィールド 132

POST サードパーティ例外リクエスト API JSON ファイルの例 134

API をエクスポート 135

プロトコルおよび URI 135

要求フィールド 135

応答フィールド 135

CSV ファイルの出力例 138

汎用テキストのインポート API **139**

プロトコルおよび URI 139

JSON 要求フィールド 139

JSON ファイルの例 140

複数ファイルでの汎用テキストインポート API **143**

プロトコルおよび URI 143

要求フィールド 143

サポートされている形式 144

バッチ CSV ファイルの例 145

ZIP ファイルの例 145

JSON ファイルの例 146

JSON 本文 146

コンテンツ 147

GIS API **149**

プロトコルおよび URI 149

例 149

エージェントファイル 150

サービスファイル 156

列 157

API をインポート **161**

GET Import Protocol および URI 161

GET インポートリクエストのフィールド 161

GET インポート応答フィールド 161

GET JSON ファイルのインポートの例 ____ 162
POST インポート プロトコルおよび URI ____ 164
POST 応答フィールドのインポート ____ 164
POST インポート JSON ファイルの例 ____ 165
JSON 形式 ____ 165
POST 成功応答の形式 ____ 166
基本設定 API のインポート ____ 167
インポートの基本設定 API を作成 ____ 167
Import Preference Protocol と URI を作成 ____ 167
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 ____ 167
インポートの基本設定 JSON ファイルの作成の例 ____ 168
インポートの基本設定システムの応答の作成 ____ 168
インポート基本設定 API の削除 ____ 168
Import Preference Protocol と URI を削除 ____ 168
削除インポートの基本設定システムの応答 ____ 168
インポートの基本設定 API ____ 169
基本設定プロトコルのインポートと URI ____ 169
インポート基本設定の応答フィールド ____ 169
JSON ファイルの例 ____ 169
システム応答 ____ 171
ID API で基本設定をインポートする ____ 171
ID プロトコルおよび URI により基本設定をインポートする ____ 171
ID 応答フィールドで基本設定をインポートする ____ 171

ID JSON ファイルで基本設定をインポートする例 172
システム応答 172
インポートの基本設定の更新 API 172
Import Preference Protocol と URI を更新 173
インポート基本設定の応答フィールドの更新 173
更新インポートの基本設定 JSON ファイルの例 173
更新インポート基本設定システムの応答 174
追加/除外リスト API 175
有効化/除外リストの取得 API 175
対象/除外リスト API プロトコルおよび URI を取得 175
GET 含める/除外リスト API リクエストフィールド 175
GET Service API 応答フィールド 177
GET サービス API JSON ファイルの例 178
PUT 組み込み/除外リスト API 178
PUT 含める/除外するリスト API Protocol および URI 179
PUT 含める/除外リスト API 要求フィールド 179
PUT 含める/除外リスト API 応答フィールド 180
PUT 含める/除外リスト API JSON ファイルの例 181
POST 対象/除外リスト API 182
POST 対象/除外リスト API プロトコルおよび URI 182
POST 対象/除外リスト API 要求フィールド 182
POST 対象/除外リスト API 応答フィールド 184
POST 対象/除外リスト API JSON ファイルの例 185

削除対象/除外リスト API 185
削除対象/除外リスト API Protocol および URI 185
削除対象/除外リストシステムの応答 185
対話の概要 API を読む 186
プロトコルおよび URI 186
応答の例 186
ジョブ API 187
プロトコルおよび URI 187
リクエストフィールド 187
応答フィールド 187
JSON ファイルの例 189
要求 189
応答 189
組織構造 API 191
ユーザに役割を割り当てる API 191
ユーザに役割を割り当てる API Protocol および URI 191
ユーザに役割を割り当てる API 要求フィールド 191
ユーザに役割を割り当てる API JSON ファイルの例 191
共通グループ API 192
Common Group API Protocol および URI 192
共通グループ API 要求フィールド 192
組織構造 Common API (ドリルダウン情報) 192
Common API Protocol および URI 193

共通の API リクエストフィールド 193
共通の API 応答フィールド 193
共通の API JSON ファイルの例 194
グループ API 195
グループ API プロトコル および URI 195
グループ API リクエスト フィールド - すべてのグループ 196
グループ API 応答フィールド 196
グループ API JSON ファイルの例 197
ID でグループ化 (チーム) 198
ID (チームを含む) プロトコルおよび URI でグループ化する 198
ID でグループ化 (チームを含む) 要求フィールド 198
ID でグループ化 (チームを含む) の応答フィールド 198
ID でグループ化 (チームを含む) の JSON ファイルの例 199
グループパーソン API 200
Group-Person API Protocol および URI 200
Group-Person API 要求フィールド 200
Group-Person API 応答フィールド 200
Group-Person API JSON ファイルの例 201
グループ (範囲あり) API 201
グループ (スコープ付き) API Protocol および URI 201
Group (with Scope) API フィールドの要求 201
Group (with Scope) API 応答フィールド 202
グループ (範囲付き) API JSON ファイルの例 202

権限 API ____ 202
API プロトコルおよび URI の権限 ____ 202
権限 API 応答フィールド ____ 203
パーミッション API JSON ファイルの例 ____ 203
ユーザ API ____ 203
ユーザ API プロトコル および URI ____ 204
ユーザ API 要求フィールド ____ 204
ユーザ API JSON ファイルの例 ____ 205
ID API のユーザ ____ 206
ID による個人 API プロトコル および URI ____ 206
ID による個人 API 要求フィールド (PUT メソッド) ____ 206
ID によるユーザ API 応答フィールド ____ 209
ID によるユーザ API JSON ファイルの例 ____ 210
ユーザのタイムゾーン API ____ 211
ユーザのタイムゾーン API プロトコル および URI ____ 211
ユーザのタイムゾーン API 応答フィールド ____ 211
ユーザのタイムゾーン API JSON ファイルの例 ____ 212
役割 API ____ 212
役割 API Protocol および URI ____ 212
ロール API の要求フィールド ____ 212
役割 API 応答フィールド ____ 213
ロール API JSON ファイルの例 ____ 213
チーム API ____ 214

Team API Protocol および URI ____ 214
Team API の要求フィールド ____ 215
チーム API JSON ファイルの例 ____ 215
ID ごとのチーム (エージェントを含む) ____ 215
ID (エージェント使用) プロトコルおよび URI によるチーム ____ 215
ID によるチーム (エージェント含む) 要求フィールド ____ 216
ID 別のチーム (エージェント含む) の応答フィールド ____ 216
ID 別のチーム (エージェントあり) の JSON ファイルの例 ____ 217
チーム (範囲あり) ____ 219
Team (with Scope) Protocol および URI ____ 219
チーム (範囲付き) の要求フィールド ____ 219
チーム (範囲あり) の応答フィールド ____ 219
チーム (範囲を含む) の JSON ファイルの例 ____ 219
テナント API ____ 220
テナント API プロトコルおよび URI ____ 220
テナント API リクエスト フィールド ____ 220
テナント API 応答フィールド ____ 221
テナント API JSON ファイルの例 ____ 221
リアルタイム エージェント状態 API ____ 223
リアルタイム エージェント状態 API Protocol および URI ____ 223
パラメータ ____ 223
fromTime パラメータの考慮事項 ____ 224
リアルタイム エージェント状態 API リクエスト フィールド ____ 224

リアルタイム エージェント状態 API 応答フィールド ____ 225
リアルタイム エージェント状態 API JSON ファイルの例 ____ 225
リクエストファイルの例 ____ 225
応答ファイルの例 ____ 225
リアルタイム データ キャプチャ API ____ 227
リアルタイム データ キャプチャ API Protocol および URI ____ 227
リアルタイム データキャプチャ API 要求フィールド ____ 227
リアルタイム データ キャプチャ API 応答フィールド ____ 228
リアルタイム データ キャプチャ API JSON ファイルの例 ____ 229
セッションの破棄 ____ 229
システム応答 ____ 229
録画のコントロール API ____ 231
録画のコントロール API プロトコルおよび URI ____ 231
URI リクエスト パラメータ ____ 232
クエリパラメータ ____ 232
録画コントロール 認証 API プロトコルおよび URI ____ 235
録画コントロールへのログイン API ____ 236
録画コントロールからのログアウト API ____ 237
録画コントロール API 要求コマンド ____ 237
コマンド ラインから記録コントロールを使用する ____ 241
簡素化された録画コントロール API ____ 243
プロトコルおよび URI ____ 243
エージェントと日付ごとのスケジュールの詳細 API ____ 249

プロトコルおよび URI ____ 249
パラメータ ____ 249
要求フィールド ____ 249
エージェントおよび日付 API 応答フィールド別スケジュールの詳細 ____ 250
エージェントと日付別のスケジュールの詳細 API JSON ファイルの例 ____ 251
リクエストファイルの例 ____ 251
応答ファイルの例 ____ 251
Timespan のスケジュール API ____ 253
プロトコルおよび URI ____ 253
要求パラメータ ____ 253
要求フィールド ____ 254
応答フィールド ____ 254
活動オブジェクト ____ 254
応答の例 ____ 255
サービス API ____ 257
GET サービス API ____ 257
GET サービス API プロトコルおよび URI を取得 ____ 257
GET Service API 要求フィールド ____ 257
GET Service API 応答フィールド ____ 258
GET サービス API JSON ファイルの例 ____ 259
POST サービス API ____ 260
POST サービス API プロトコルおよび URI ____ 260
POST サービス API 要求フィールド ____ 261

日数フィールド 264
スキル マッピング フィールド 265
DN フィールド 265
仮想サービス フィールド 265
スケジュール注文フィールド 265
休暇の注文フィールド 266
複数スキル グループ フィールド 266
POST サービス API 応答フィールド 267
POST サービス API JSON ファイルのリクエストの例 269
POST サービス API 応答の JSON ファイルの例 274
サービスキュー ID API 281
GET サービス ID API 281
GET サービス ID API プロトコルおよび URI 281
GET サービス ID API 要求フィールド 281
GET サービス ID API 応答フィールド 282
GET サービス ID API 応答 JSON ファイルの例 284
PUT サービス ID API 289
PUT サービス ID API Protocol および URI 290
パラメータ 290
PUT サービス ID API 要求フィールド 290
PUT サービス ID API サービス JSON ファイルの例 293
サービスキュー ID API の削除 299
サービス ID API Protocol および URI の削除 299

サービス ID API 要求フィールドの削除 299

エージェント別のシフト API 301

エージェント API プロトコルおよび URI によるシフト 301

エージェント別のシフト API 要求フィールド 301

エージェント別シフト API 応答フィールド 302

エージェント別シフト API JSON 入力および出力フィールド 303

入力フィールド 303

出力フィールド 304

午前 0 時 シフトを持つエージェントのアクティビティ出力 305

エージェント別シフト API JSON ファイルの例 305

単一連絡先のエクスポート API 309

プロトコルおよび URI 309

応答例 310

スキル マッピング API 311

スキル マッピングの GET API 311

スキル マッピング API プロトコル および URI を取得する 311

GET スキル マッピング API リクエスト フィールド 311

GET スキル マッピング API JSON ファイルの例 311

POST スキル マッピング API 312

POST スキル マッピング API Procotol/URI 312

POST スキルマッピング API JSON ファイルの例 312

要求の形式 312

応答形式 313

スキル マッピング ID API **315**
GET スキル マッピング ID API 315
GET スキル マッピング ID API Protocol および URI 315
GET スキル マッピング ID API スキル マッピング ID JSON 315
PUT スキル マッピング ID API 316
PUT スキル マッピング ID API Protocol および URI 316
PUT スキル マッピング ID API スキル マッピング ID の JSON の例 317
スキル マッピング ID API を削除しました 318
スキル マッピング ID API Protocol および URI を削除してください。 318
スピーチのヒット数 API **319**
スピーチのヒット数 API プロトコルおよび URI 319
スピーチのヒット数 API 応答フィールド 319
スピーチのヒット API JSON ファイルの例 320
アンケート設定 API **323**
アンケートの設定 API プロトコル および URI 323
アンケートの設定 API 回答フィールド 323
アンケートの設定 API JSON ファイルの例 325
調査 ID API **329**
調査 ID API Protocol および URI 329
調査 ID API 回答フィールド 329
調査 ID API JSON ファイルの例 331
テキスト入力 API **333**
テキスト ヒット API Protocol および URI 333

テキスト ヒッ ト数 API 応答フィールド 333
テキスト ヒッツ API JSON ファイルの例 334
音声テキストのエクスポート API 337
音声テキストのエクスポート API Protocol および URI 337
音声テキストのエクスポート API 要求フィールド 337
音声テキストのエクスポート API CURL ファイルの例 337
ユーザ API 339
ユーザの API プロトコルおよび URI 339
ユーザ API 要求フィールド 339
GET User API JSON の例 339
ホワイト API 341
API プロトコルと URI の詳細 341
アップロードプロトコル 341
プロトコルのインポート 341
ホワイト API 要求フィールド 342

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 リクエストを行う前に完了しておく必要があります。

Webex WFO とその API

の承認済みユーザとして自分自身を認証するには、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。 API ユーザを作成する 。

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ことを確認する方法です。

> メモ Postman のような一部の API 開発ツールでは、セッション ID が保存されており、以降の要求では介入なしでそれを返します。 他の API ツールでは ヘッダーを設定する必要があります
>
> 手動で

このセッション ID は、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=< Authorize API 応答に表示されるセッション ID>"

を破棄する セッション

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

テキストで作業する ファイル

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。

API を作成 ユーザ

サードパーティのインテグレーションに Webex WFO API を使用する予定がある場合、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。

> メモ
> このユーザを作成するには、既定のシステム管理者ロールか、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。

   > メモ
   > 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] > [グローバル] > [ユーザの構成] > [ユーザ] の順に移動します。
3. [**新規ユーザの作成** オプションを選択し、[ユーザ情報] セクションの次のフィールドに入力します。

   - **名** および **姓**- ユーザの目的を明確に示す名前を入力します。
     たとえば、次のように入力します。 **API** をファーストネームとして入力し、**ユーザ** 名として入力します。
   - **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. 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 **パスワード** フィールドを選択します。
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ロールを割り当てます。
6. 次の項目を設定します: **チーム** フィールドを既定のチームに追加します。
   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** をメインビューとして指定します。
    これにより、ユーザはすべてのユーザを表示できるようになります。
12. ユーザインターフェイス右上にある [**保存**] をクリックします。

関連項目

*ACD WFO API リファレンスガイド*をご覧ください。

準拠と準拠 API

この API を使用して、に WFM の順守および適合統計を要求します。

準拠の計算は、テナントのタイムゾーンの午前 0 時から午前 0 時までです。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/scheduling/adherence/Agent
方法	GET
権限（Permissions）	スケジュールの編集 ログイン ユーザは、自分の順守を確認できます。
内容タイプ	Multipart/form-data

要求 フィールド

名前	要求?	Type	説明
agentId	N	String	データをプルする特定のエージェントがある場合、personID をオプションのパラメータとしてリクエストに使用できます。API を使用します。
date	Y	日付	YYYY-MM-DD 形式のエージェント遵守詳細データを要求している日付。
pageSize	N	番号（Number）	返される結果の数。 既定 = 25 最大 = 200
pageNumber	N	番号（Number）	結果のページ番号です。 既定 = 1

レスポンスフィールド

名前	説明
agentId	エージェント ID。
acdAgentId	ACD エージェントの識別子です。 プロバイダが とその記録。
スケジュールされた秒	
	選択した日付でエージェントの作業がスケジュールされている合
計時間の秒です。スケジュールされた InServiceSeconds	
	エージェントが稼働および対応可能であるためにスケジュールさ
れている合計時間 (秒)	
	今日の日付で通話を処理する
実際の InServiceSeconds	
	エージェントが稼働していた秒数。notInAdhere
nceSeconds	
	エージェントが順守しなかった秒数。スケジュ
ール順守	遵守率 (小数点第 2 位を四捨五入)
スケジュール	適合率 (小数点以下第 2 位を四捨五入) の詳細
	エージェントの順守に関する詳細情報。スケジ
ュールされた ActivityType	スケジュールされたアクティビティ タイプ
ID。スケジュールされた ActityStartTime	
	スケジュールされたアクティビティの開始時刻
(UTC 形式): AdherenceSeconds	エージェントが順守している秒数。が
OutOfAdherenceSeconds です	エージェントが順守している秒数。
実績	エージェントの実際の順守状態に関する詳細情報。 注意 現在の日付については、今後スケジュールされているアクティビティの空の配列が表示されます。

実際のエージェントの状態

エージェントの実際のアクティビティ状態。

実際の AgentStateStartTime　エージェントの実際の開始時刻 (UTC 形式)

です。actualReasonCode

実際のエージェントのアクティビティ理由コ

ード。 NULL になる可能性があります。

JSON ファイル の例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
[
  {
      "agentId": 文字列、
      "acdAgentId": 文字列,
      "scheduledSeconds":number,
      "scheduledInServiceSeconds":number,
      "actualInServiceSeconds":number,
      "notInadherenceSeconds":number,
      "scheduleAdherence":number,
      "scheduleConformity":number, "details":
      [
          {
              "scheduledActivityType":string,
              "scheduledActityStartTime":utc,
              "inAdherenceSeconds":number,
              "outOfAdherenceSeconds":number
              "actuals":
              [
                  {
                      "actualAgentState":文字列、
                      "actualAgentStateStartTime":utc、
                      "actualReasonCode":数字、
                      "inAdherenceSeconds":数字、
                      "outOfAdherenceSeconds":数字
                  },
                  ...
              ]
          },
          ...
      ]
  },
  ...
]
```

エージェント API

エージェント API を使用すると、エージェントの概要データを取得できます。

> 注意 この API は、スケジュールが有効なエージェントのみを返します。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/scheduling/Agent
方法	GET
権限（Permissions）	メッセージの要求を更新する
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
activeAgentAndActiveUser	N	Boolean	True に設定すると、アクティブエージェントであるアクティブユーザのみが返されます。
activeAgent	N	Boolean	True に設定すると、アクティブなエージェントのみが返されます。
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。
AgentAssignedException	N	Boolean	True に設定されている場合、fullDetail も True に設定されている場合、エージェントに割り当てられたすべての例外の ID を返します。fullDetail が False に設定されている場合、データは返されませ

			ん。
全詳細	N	Boolean	True に設定すると、すべてのエージェントデータを返します。 False に設定すると、ID、名、姓、および社員番号を返します。

名前	要求?	Type	説明
フィルタリング可能	N	Boolean	True に設定すると、フィルタリング可能なエージェント情報 (エージェント ID、名、姓、従業員番号、スキル マッピング ID、サービス キュー ID、およびマルチスキル グループ ID) 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 activeAgentAndActiveUser、activeAgent、および acdId パラメータは、相互に排他的です。
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。

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。

注意 ユーザの役割によって、表中のどのフィールドが表示できるかが決まります。
たとえば、[社員番号] フィールドは、管理者ロールを持つユーザのみが表示できます。

フィールド	説明
[ACD ID]	エージェントに関連付けられた ACD ID です。
アクティブ	True/False。 エージェントがアクティブかどうかを示します。
AgentID	エージェントの ID。
このフィールドは、エージェントによるシフト API でも使用されます。 従業員番号	エージェントの従業員番号 (管理者のみ)。
会社開始日	会社でエージェントが勤務を開始した日付です (YYYY-MM-DD 形式)。 このフィールドは管理者のみが参照できます。
部門開始日	部門でエージェントが開始された日付です。形式は YYYY-MM-DD です。 (管理者のみ)。
終了日	エージェントが所属する部署の退職日です。形式は YYYY-MM-DD です。 (管理者のみ)。 このフィールドは NULL の可能性があります。

FirstName	エージェントの名です。
LastName	エージェントの姓です。

フィールド	説明
メインチーム	エージェントのメイン チームです。
エージェントにチームがない場合、このフィールドは NULL になる可能性があります。	
複数スキルグループ ID	エージェントが関連付けられている複数スキル グループの ID です。
ReadOnly	True/False。 エージェントが読み取り専用かどうかを示します (スーパーバイザー、管理者のみ)。
サービス	エージェントがサポートするサービスの ID のリスト。
設定	エージェント ID
別にエージェントの設定にアクセスするためのリンク。 スキル マッピング	
	エージェントがサポートするスキル マッピングの ID
のリスト。 チーム（Teams）	エージェントがサポートするチームの ID のリスト。

JSON ファイル 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

完全な Detail 応答

```
[
        {
                "acdId":string, "active":ブール値, "エ
                ージェント Id":number,
                "employeeNumber":string,
                "companyStartDate":date,
                "departmentStartDate":date,
                "termationDate":date,
                "firstName":string, "lastName ":文字
                列、
                "mainTeam":{"teamId":number, "name":string}、
                "serviceQueueId": 数字、"workConditionProfileId": 数字、
```

"multiSillGroupId": 数字、

"readOnly":ブール値、

"services":[number, ...]、"settings":

{

"$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{gentId}/settings"

}

"s SkillMpings":[番号, ...],

"teams":[番号、...]、

},

...

]

Basic Detail 応答

[

{

"AgentId":number、"firstName":文字列、

"lastName":文字列、

"employeeNumber":文字列

},

...

]

フィルタリング可能な レスポンス

[

{

"agentId":number、

"firstName":string、

"lastName":string、

"employeeNumber":string、

"teams":[number, ...],

"s SkillMpings":[番号, ...],

```
                "services":[number, ...],
                "multiSillGroupId":number
            },
            ...
    ]
```

サービス キューによってスケジュールされたエージェント API

サービス キューごとにスケジュールされたエージェント API は、一連のサービス
キューについて、スケジュールされたエージェントの数を [フルタイム相当量 (FTE)] で返します。
エージェントが複数のサービス キューでパートタイムで働くマルチスキル グループの場合、FTE
は小数になります。 例えば、エージェントが 2
つのサービスグループでハーフタイムで働く場合、0.5 FTE とリストされます。

> 注意 データを返すには、そのサービスキューで
> [このサービスキューの予測およびスケジュールを生成しない]
> チェックボックスが解除されていなければならず、またサービスキューがメインビューにある必要があります。
> を送信します。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
方法	POST
権限（Permissions）	スケジュールを計画する
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

> **注意** 返されるデータは、認証されたユーザの設定されたビューに基づいて制限されます。
> ユーザは、表示されていないサービス キューのデータを取得できません。

要求フィールド

名前	要求?	説明
間隔	Y	15 分または 30 分間隔。

サービスキュー ID	N	スタッフ情報を取得するサービス キュー ID です。 既定 = 表示権限のあるすべてのサービスキュー

名前	要求?	説明
日付の範囲	Y	リクエストの日付範囲。 過去、現在、または将来の日付を要求できます。 データは、各日付のテナント　タイムゾーンで午前　0 時から午前 0 時までに返されます。

レスポンスフィールド

出力はサービス キュー別、日付別の一連の配列です。 15 分または 30 分の間隔が要求されたかどうかに応じて、48 または 96 の間隔のいずれかが各日付に対して返されます。

名前	要求?	説明
サービスキュー ID	Y	サービスキューの ID です。
サービスキュー名	Y	サービスキューの名前です。
サービスキュータイプ ID	Y	サービスキュータイプの ID です。
サービスキュータイプ名	Y	サービスキュータイプの名前です。
間隔の開始時刻	Y	間隔の開始時刻の UNIX タイムスタンプ。
スケジュールされたエージェント	Y	FTE でスケジュールされたエージェントの数 (小数点以下第 2 位まで)。 エージェント数は、エージェントがスケジュールされている間隔によって異なります。 例 エージェントが 30 分間隔で 15 分の時間帯にスケジュールされている場合、エージェントは 0.5 エージェントとしてカウントされます。

IEX SmartSync インポート MU ファイル 形式

以下は、SmartSync MU (管理単位、サービスキュー) インポートファイルの形式の例です。

この例では:

- CT = 連絡先タイプ (インバウンド、アウトバウンド、メール、チャットなど)
- オープン = エージェントがスケジュールされました

サービス

```
<?xml version="1.0"?>

<開く>

        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <date>
                <day>17</day><month>5</month><year>2005</year>
            </date>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <date>
                <day>17</day><month>5</month><year>2005</year>
            </date>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">00.55</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</opens>
```

JSON ファイル の例

JSON を要求

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

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

応答 JSON

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

レポート フィルタの設定

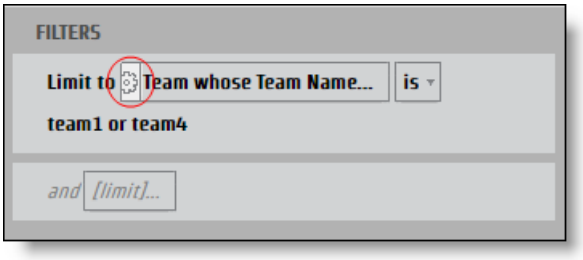
一括レポート データ エクスポート API の機能の 1 つは、API を呼び出したときにレポートのフィルターを変更する機能です。 POST リクエストのテキストを編集することで、フィルタを設定できます。 API を使用してフィルターを変更するには、事前にデータ エクスプローラーのレポートにいくつかの変更を加える必要があります。

データ エクスプローラの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。

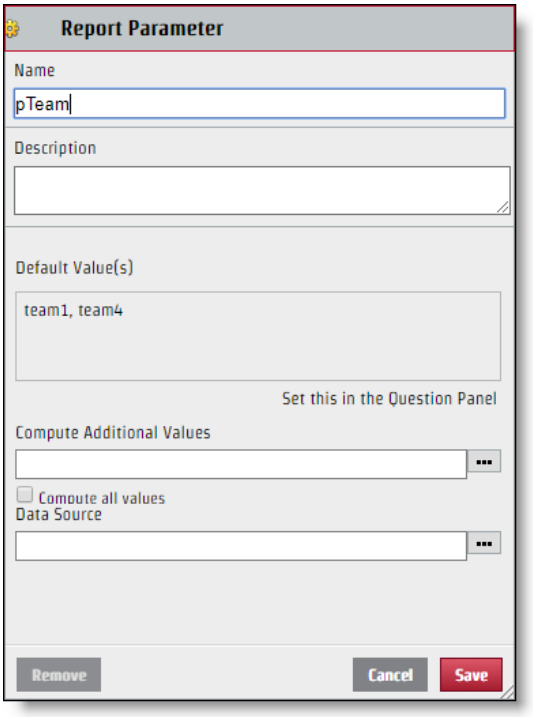
パラメータの設定

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。



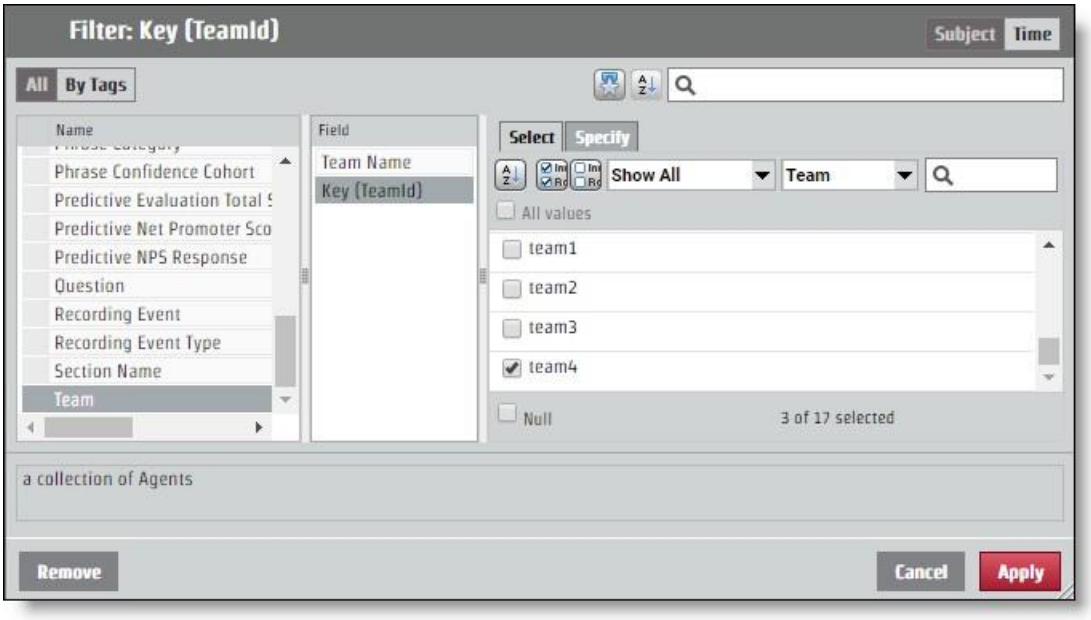
5. **[保存（Save）]** をクリックします。

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。

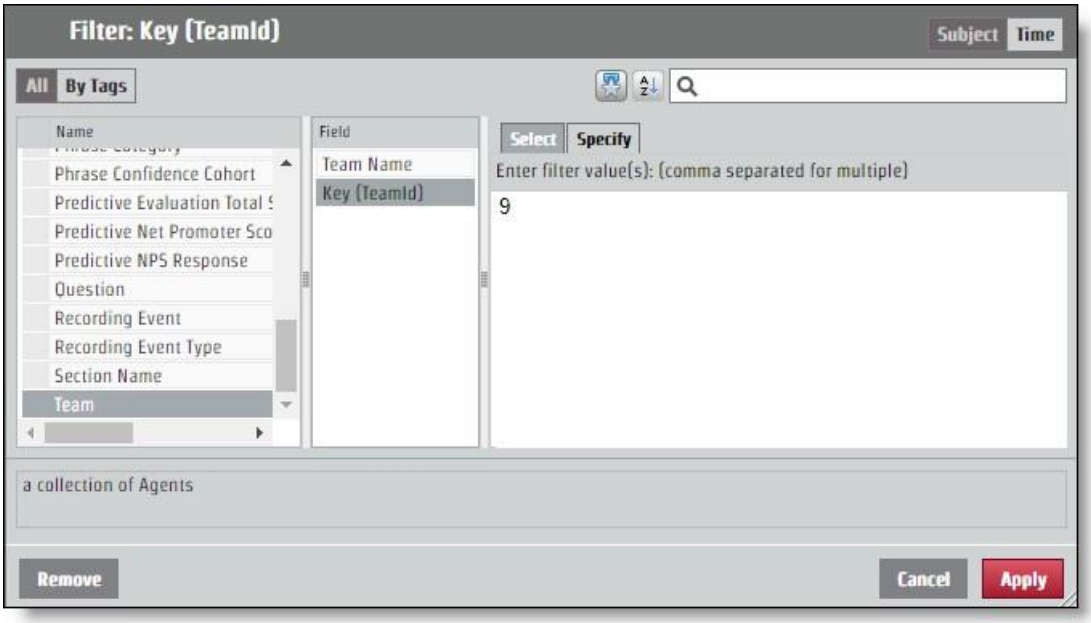
作成するパラメータ名は JSON キー値ペアのキー名に使用されますが、[フィルタ] ダイアログボックスの [選択] セクションに表示される値は、必ずしも JSON ファイルに使用する値とは限りません。 JSON ファイルを正しく修正するには、値の特定の名前を識別する必要があります。

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から特定する値をクリックして [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 **encoderParamValues** 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。

```
...
```

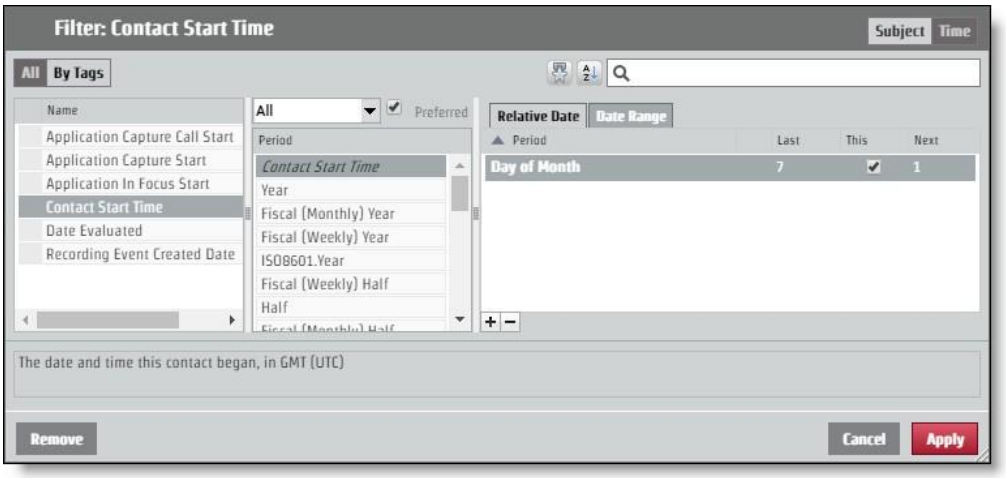
"encoderParamValues": "[{\"name\":\"pDate\",\"value\":
{\"containsNull\":\"false\",\"values\": [{\"期間タイプ
\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"範囲開始\":0, \" rangeEnd\":1}]}}]",
...

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}]}]",

...

承認する API

API オーソライズによって、ユーザは Webex WFO
にログインして、許可されたユーザに関する情報を受け取ることができます。

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。

取得 プロトコル/URI

URI	/api/rest/authorize
方法	GET

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",

"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

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",

"LiveScreen Monitoring", "AdministerPasswordPolicy",

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

サービス キューまたはスキル マッピング別の対応可能なエージェント API

サービス キュー別対応可能エージェントまたはスキル マッピング API は、サービス
キューで作業するように現在スケジュールされていて、アクティビティ タイプが
in_service、overtime、または閉じる_service
であるすべてのエージェントについて、現在スケジュールされているアクティビティの詳細を返します。 スケジュールされていないエージェント、およびクエリの時点で例外的
(ブレイク、ランチ、割り当てられた例外など) のエージェントはデータを返しません。

この API は、発信者の範囲内にあるエージェントのデータのみを返し、認証されたユーザに表示されます。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/scheduling/schedule/availableAgents
方法	POST、GET
POST パラメータ	None
GET パラメータ	agentId yyyy-MM-dd の形式の日付
権限（Permissions）	スケジュールの計画

要求フィールド

サービスキュー ID またはスキルマッピング ID のいずれかをリクエストする必要があります。
一方のタイプの ID を入力した場合、もう一方のタイプは空欄にすることができます。

名前	要求?	説明
serviceQueueIds	N	アクティブなエージェント情報を取得しているサービス キュー ID。

SkillMpingIds	N	アクティブなエージェント情報を取得するためのスキルマッピング ID です。

応答フィールド

フィールド	説明
agentId エントの ID です。	サービスキューをサポートするように現在スケジュールされているエージ
エージェントの時間ゾーン	エージェントのタイムゾーンです。
スケジュールされたアクティビティ	エージェントのスケジュール済みアクティビティです。
アクティビティ タイプ	
	エージェントがスケジュールされているアクテ
ィビティのタイプ。アクティビティ種類ラベル	UI
でスケジュールされたアクティビティに適用されるラベル。アクティビティ	
の詳細名	スケジュール済みアクティビティの詳細名です。
serviceQueueIds	現在エージェントがスケジュールされているサービスキュー ID です。 エージェントが複数のスキルグループに対応するようにスケジュー
	ルされていない限り、通常これは単一のサービスキュー ID です。
SkillMpingIds	エージェントが現在割り当てられているスキル マッピング ID と 件のメッセージが表示されます。
startTime	UNIX 形式でのスケジュール済みアクティビティの開始時刻です。
終了時刻	UNIX 形式でのスケジュール済みアクティビティの終了時刻です。

POST JSON ファイル の例

JSON を要求

```
{
        "serviceQueueIds": [番号、番号、番号...] "s SkillMpingIds": [番号,
        番号,番号...]
}
```

レスポンス JSON

サービス キューまたはスキル マッピング別の対応可能なエージェント


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

"エージェントのタイムゾーン": "アメリカ/シカゴ"

"scheduledActivity":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "稼働中",

"activityDetailName": "サポート", "serviceQueueIds":

[number,number,number,...], "s SkillMpingIds":

[number,number, number,...], "startTime": "287579823492000",

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

GET JSON ファイル の例

[

{

"date": "2020-01-05",

"dateLabel": "日曜日、1 月 5 日"、

"timeRangeLabel": null、

"firstActivityStartTime": null、

"lastActivityEndTime": null、

"paymentHours": null、"ShiftCrossesMid 夜

間": false、"scheduledActivities": null

},

{

"date": "2020-01-06",

"dateLabel": "Mon, Jan 6", "timeRangeLabel":

"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":

1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"payedHours": "8.00", "シフトクロスミッド
ナイト": false, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "1 日中": false,
"activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "稼働中",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null、"color":
"#7399BD"、
"inShiftDate": true

},]...
]...

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 CSV (メタデータ)

URI	/api/rest/wfo/contact/ import

方法	POST
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 API 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の フィールド

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

すべてのフィールドが両方のタイプのファイルで使用されるわけではありません。

フィールドが適用されるファイルは説明中に示されます。

名前	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 で使用されました。 発信側の電話番号です。 最大文字数 = 64

名前	要求	説明
		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

方向性	N	CSV 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	#dntr_bifej ダイズ 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

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	CSV で使用されます。 マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。 サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。 連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。 キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。 拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。 最大文字数 = 128 デフォルト = なし
録画 3	N	#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。 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 で使用されました。 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)

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

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

- 列数は可変です。 たとえば、顧客のタイムゾーンを常に使用したい場合、#dntr_bifej ダイアにタイムゾーンの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

フル 例

この例では、CSV ファイルで使用可能な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が表示されています。

```
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。

フル 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",
```

```
            "部門":"セールス"
        }
}
```

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。

```
{
    "AgentId":"acme\smithj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "音声":[
        {
            "Location":"25.wav"
        }
    ]
}
```

ZIP 形式

ZIP 形式は、マルチパート

リクエスト内の個別のファイルであるかのように処理されるファイルの集まりであるという点で

、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。

```
batch.zip
    batch.csv (2 行、call1 および call2)
    call1.wav
    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含むアップロードは、その記録を無視します。

重要
ユーザにはテナント管理者アクセス権限、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権限、自分のロールに対する一括インポート権限の確認が必要です。

バルク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 (一括インポートの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
一括インポートでデータサーバを使ってファイルをアップロードするには、データサーバが Webex WFO 内で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、 *Webex 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. ACD 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、それを選択します。データサーバ。
2. **リージョンデータサーバ ACD 同期設定** セクションで **キャプチャを有効にする** が選択されており、 **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、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。 API は変更されるフィールドのみを修正するため、インポートは繰り返し可能です。
同じファイルを複数回インポートしても安全です。

インポートでは、グループ、チーム、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、列ヘッダーは下の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 CSV 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て、結果の CSV 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 プロトコルおよび 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 の要求と応答 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、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 チームが新しいチームの場合、ID に 0 を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	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

ユーザ。 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 1 つを消去しません。

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 API 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。

Peoples API 要求と応答 フィールド

名前	要求?	説明
personId	Y	ACD WFO 中のユーザの ID です。 ID 番号は、個人データをエクスポートし、結果の CSV ファイルで表示することで確認できます。 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、次を参照してください。 インポートとユーザのエクスポート。 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. メモ ユーザのインポート時に無効ユーザを有効にするには、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 で囲まれています。 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 ソースである ACD の ID です。

名前	要求	説明
		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。

グループ CSV の例

```
1 id、name、activatedDate、deactivatedDate
2 0、販売、01/04/2018、01/01/2019
3 0、ファイナンス、01/04/2018,0180182019
```

チーム CSV 例

```
1 id、name、activatedDate、deactivatedDate、parentGroupId、productivityCompilation
2 0、自動車の販売、01/04/2018、01/01/2019、Sales、True
3 0、部品の販売、01/04/2018、01/01/2019、売上、False
```

CSV ファイル 例

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 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。

> メモ 1 回のエクスポートリクエストで最大 1,000 件のレコードを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 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か、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エクスポート API プロトコルおよび URI

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。
リクエストされたデータが小さいためすぐに返される場合、レスポンスの本文には 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 は非推奨です。 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 が返す最大セル数です。 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

この API には 2 つの応答が考えられます。 データをすぐに返すことができる場合、同期応答には CSV 形式の要求されたデータが含まれます。

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）	レポート データは CSV 形式です。

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。 CSV 形式のみ利用できます。
ステータス	リクエストの現在の状態。 注意 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、データベースにジョブとして保存されます。 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 例

以下は、書式設定されたリクエストの例です。

JSON 要求


```
{
        "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
            }
        ]
    }
```

レポートの設定 フィルタ

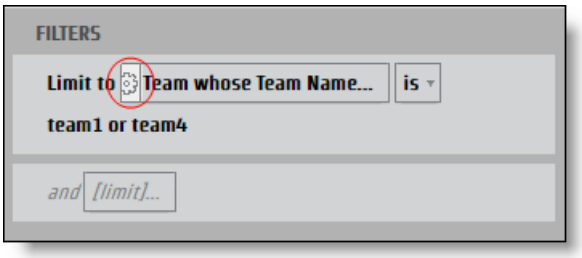
一括レポート　データ　エクスポート　API　の機能の　1　つは、API を呼び出したときにレポートのフィルターを変更する機能です。　POST リクエストのテキストを編集することで、フィルタを設定できます。　API を使用してフィルターを変更するには、事前にデータ エクスプローラーのレポートにいくつかの変更を加える必要があります。

データのパラメータを構成する Explorer

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。

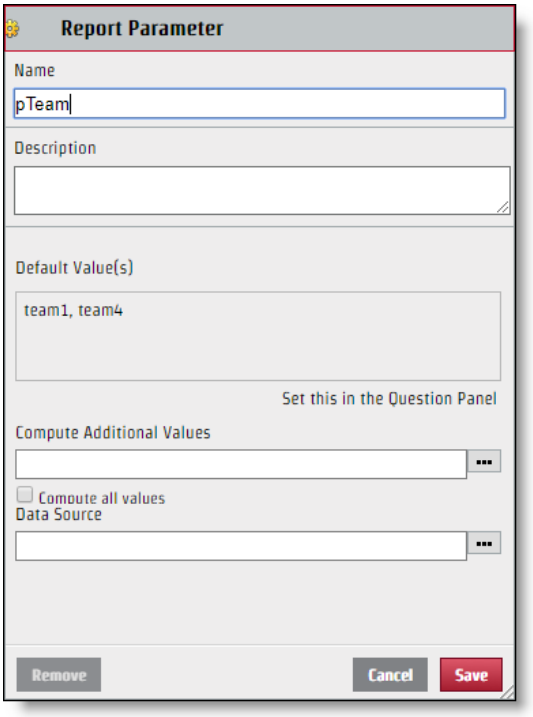
パラメータの設定

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. クリック **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. 名前を **名前** フィールドに JSON キーとして使用できるパラメーターを設定します。



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]

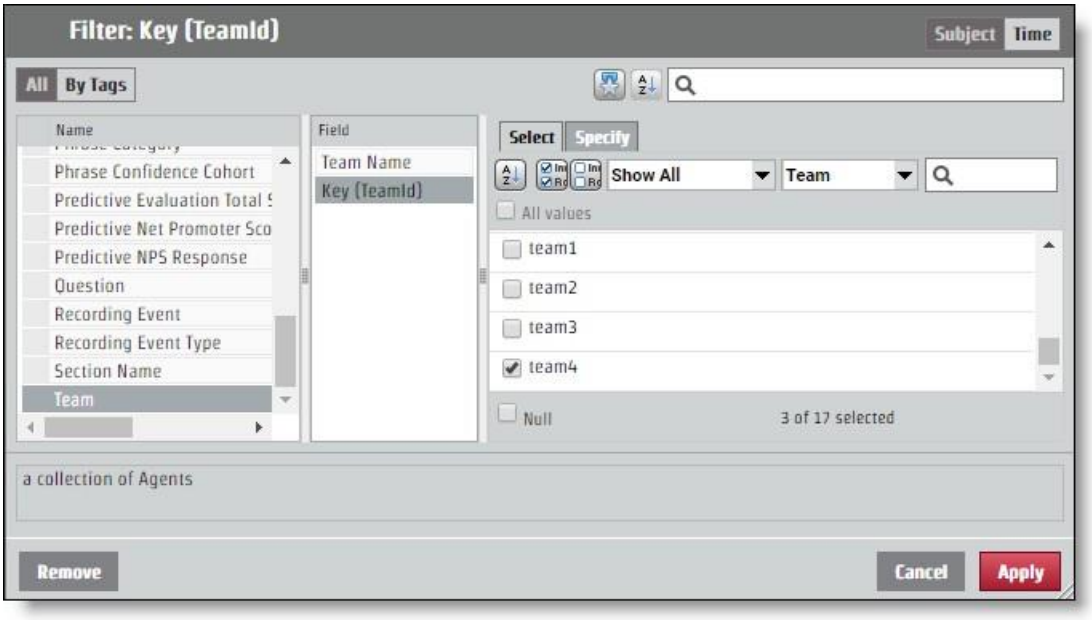
ダイアログボックスの [選択] セクションに表示される値は、必ずしも JSON

ファイルに使用する値とは限りません。 JSON

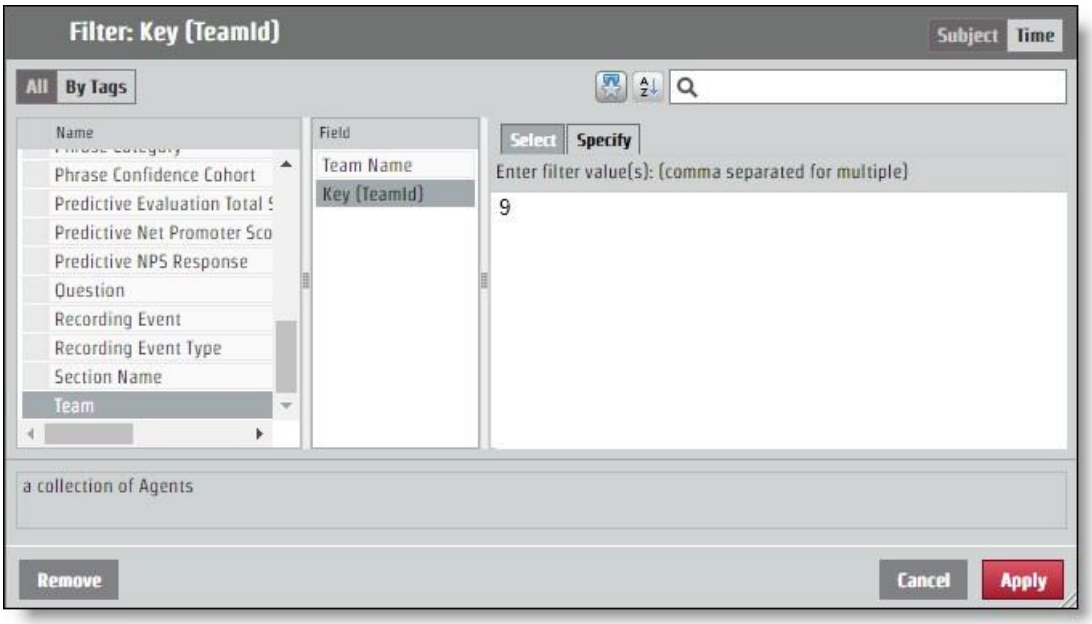
ファイルを正しく修正するには、値の特定の名前を識別する必要があります。

特定の値を識別する

1. [**フィルタ** [質問] パネルから特定する値を含むフィールドを選択して [フィルター] 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. [**次の項目を指定します:** タブをクリックします。 特定の値が [フィルター値 CSV] ペインに表示されます。



API の JSON を設定する 要求

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。 フィルターへの変更は、 **エンコードされた ParamValues** フィールドを選択します。

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\"}}]",
...
```

範囲の設定 フィルタ

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、 **次の項目を指定します:** 他のフィルター値と同様に機能するタブです。 [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**
> 範囲の終了を指定しないレポートでは、範囲の開始時刻から先のすべての情報が取得されます。 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}]}}]",

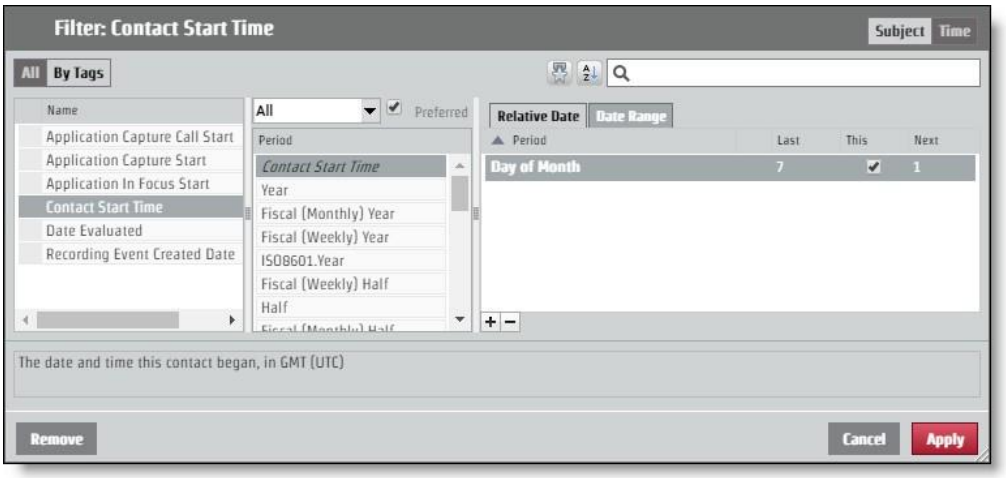
...

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。

DELETE プロトコルと URI

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を入手する 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

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。

端末の API プロトコルと URI に連絡してください

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 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

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

連絡先端末一括 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 デバイスに連絡する API を参照してください。

連絡先デバイスバルク API JSON ファイル 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」
```

```
                        {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "id": 412458, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 238,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 29,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "SEPWIN7X64004",
                "personId": 29,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1、
                "SignalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                「virtualDevice」: null
        }
    ],
    "削除": [
        {
            "構成された": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "id": 424040, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "id": 424041, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "id": 108,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": false,
            "loggedInPersonId": 30,
            "monitoringServerId": null,
            "name": "SEPWIN8X64004",
            "personId": 30,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1、
            "SignalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            「virtualDevice」: null
        },
        {
            "構成された": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "id": 424037, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "id": 424036, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "id": 99,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": false,
            "loggedInPersonId": 22,
            "monitoringServerId": null,
            "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、レスポンスは空のリストの代わりにエラーコードを返します。 beginTime = <コンタクトの開始タイムスタンプ>

要求 フィールド

メモ 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: 時:分.
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 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。	endDate 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、指定した値に関するデータを確認できます。 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	指定された値に関連付けられているすべてのデータを URI ではなく返します。 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。
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。

パラメー	説明
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、監視および録画管理者で構成されたメタデータ フィールドの名前であり、構成されたメタデータ名と正確に一致する必要があります。 <operator>は次のいずれかです。 ■ 等しい ■ が始まる ■ 終了日時: ■ [が次の文字列を含む(contains)] <値>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 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。
	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。
範囲	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

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存在するコンタクトを返します。 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。 例 TalkOverDuration=5000 は、録画されたトークイベントのインスタンスが 1 つ以上以下で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、アーカイブユーザの役割はグローバル範囲のみを持ちます。

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 の例

以下は、フォーマットされた JSON 応答の例です。


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

連絡先の監視 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。

> 注意事項 API は調整が完了するまでは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

回答 フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
連絡先	エージェントと顧客間のコール。

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 の例

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

レスポンスフィールド

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 と追加
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 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 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
                    }
                ]
            },
            ....
    ]
```

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

評価フォーム ID IVR

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": 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


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

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

例外の種類 API

例外 API を使用すると、エージェントは QM
やその他のサードパーティのインターフェイスを使用して、病気の発信時にスケジュールを調整できます。また、管理者権限を持つユーザは例外タイプのリストを取得できます。

GET 例外の種類 API

GET 例外の種類 API は、サードパーティ例外の要求 API
で使用される例外の種類の一覧を返します。

GET 例外の種類 API プロトコル URI

GET 例外タイプ ID API:

URI	/api/rest/scheduling/genericException
方法	GET
権限（Permissions）	WFM を管理する 範囲内のエージェントに制限
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

GET 例外の種類 API リクエスト フィールド

GET 例外タイプ ID API にはこれらのフィールドが含まれます:

名前	要求?	Type	説明
id	Y	整数	例外タイプの ID です。
name	Y	String	例外のスケジュール日です。
exceptionId	Y	整数	例外タイプ ID です。 **id** フィールド (上) は、 例外を指定します。

GET 例外の種類 API JSON ファイル の例

これは、例外タイプ ID を取得するための GETgenericException JSON 応答の例です。

[{

id: 2, [*例外リクエストの送信時にエージェントが選択する例外タイプの ID*]

name : "休暇タイプ", [*例外的なタイプの名前*]

exceptionId: 1 [*この例外タイプの「デフォルトの例外」として設定されている例外 ID (この例外タイプで使用されるデフォルトのワークフロー例外*)]

}, {

id: 4、

name : "例外の種類", exceptionId: 2

}

]

POST サードパーティ例外リクエスト API

POST 例外の種類 API を使用すると、発信者はエージェントに代わって例外の要求を送信できます。

POST サードパーティ例外リクエスト API プロトコルおよび URI

POST サードパーティ例外リクエスト API:

URI	/api/rest/scheduling/changeRequest/ exception
方法	POST
権限（Permissions）	WFM の管理 範囲内のエージェントに制限
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

サードパーティ例外リクエスト API で行われたリクエストは、Webex WFO でエージェントが行ったリクエストと同一になります。エージェントのリクエスト ワークフローがリクエストに適用されます。

POST サードパーティ例外リクエスト API リクエスト フィールド

POST サードパーティ例外リクエスト API にはこれらのフィールドが含まれます:

例外タイプ API | POST サードパーティ例外リクエスト API

名前	要求?	Type	説明
agentId	Y	整数	例外を要求しているエージェントの ID です。[フィールド] 要求がの代理で作成されている場合に必要です 確認します。 そうでない場合、属性は無視され、 ID は現在認証されているユーザから取得されます 。
一般的な例外	Y	整数	例外タイプ ID です。
startTimeEpoch	Y	[詳細形式（Long）]	全日が true または false の場合は必須です。これは、 エポックからの、ミリ秒でのイベント開始の時間 日付。 全日が true の場合、属性は 例外日を決定する。 注意 全体日が true の場合、エポック値は午前 0 時になります。 エージェントの表示タイムゾーンで表示されます。
endTimeEpoch	Y	[詳細形式（Long）]	全日が false の場合にのみ必要です。それ以外の場合、 この属性は無視されます。 エポック日から経過したイベント終了の時間 (ミリ秒) です。
日中	Y	ブーリアン	例外を終日かどうかを指定します。 有効な値は TRUE または FALSE です。引用符は含みません。
コメント	N	String	ユーザがリクエストと共に送信するコメントです。 メモ API はこのコメントをリクエストに追加 します: この要求の送信者:

認証済みユーザ>エージェントに代わって、*エージェント名*>.

このコメントは、リクエストが送信される IVR がコメントを提供しない場合にのみ表示されます。

POST サードパーティ例外リクエスト API JSON ファイル の例

これは、丸一日の POST リクエストの JSON ファイルの例です。


```
{
        "agentId": 16,
        "genericException": 4、
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: 水曜日、01 2 月 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch": null、
        "entireDay": true、"comment": ""
}
```


これは、1 日のうち一部の POST リクエストの JSON ファイルの例です。


```
{
        "agentId": 16,
        "genericException": 1、
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: 水曜日、01 2 月 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: 水曜日、01 2 月 2017 09:15:00 GMT
        ""全日": false, "コメント":
        "
}
```

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 importType の例: persons、 groups、 teams
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。

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 で囲まれています。
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
クです。	コンタクトセンター内でのユーザのラン
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	
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作業条件プロフ
スのプロファイルです。 タイムゾーンのスケジュール	このユーザに割り当てられた計画的なリリー
ムゾーンです。	エージェントのスケジュールに使用するタイ
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 で示します。
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）	チームの ID を ACD で囲みます。
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、別ファイルの連絡先とコンテンツを持つテキストベースのソースからデータをインポートする機能を提供します。 この API
は、単独で使用することも、データサーバサービスによって使用することもできます。

> 注意事項 Webex WFO API を使用してテキストデータをインポートする場合、テキストは UTF-8 エンコードされている必要があります。 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

リクエストフィールド

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

> 注意 データサーバを使ってファイルをアップロードする場合、CSV または JSON ファイルの名前は textconTACT でなければなりません。

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 CSV および JSON ファイルは連絡先データにのみ使用でき、ZIP ファイルはマルチパートアップロードのファイルの圧縮のみに使用できます。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 の例

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, my アカウント, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 メール, email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,gent 1@cisco.com agent2@cisco.com,アカウントを閉じる, accNum=676,ref1,2chat,chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent 1@cisco.co さん, 請求の質問, accNum=900,,

ZIP ファイル の例

ZIP ファイルは、マルチパートリクエスト内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", "時間
            ": 1439993633000,
            "username": "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。

GIS API

指定した間隔で、履歴データを Webex WFO

データベースにインポートするために、地理情報システムの API が使用されます。 Webex

WFO はこのデータを使用してレポートと統計を生成します。

GIS API は 2 つの ACD インポート ファイルを Webex WFO に送信します:

- エージェントファイル
- サービスファイル

GIS の API の詳細については、『*ACD WFO データ インポート リファレンス ガイド*』*を参照*してください。

> 注意 「リアルタイム データ キャプチャ API 」を参照してリアルタイム エージェント状態情報をインポートしてください。

プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/scheduling/agentStateHistorical/Polling
パラメータ	acdServerId - ACD サーバの ID
方法	POST
権限（Permissions）	サービス ユーザの一 括インポー ト
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

例

ヘッダー、カラム、カラムの説明など、エージェントとサービス ファイルの詳細については、

*Webex WFO データ インポート リファレンス ガイド*をご覧ください。

> 注意 AgentProductivity.AGENT と ServiceHistorical.SERVICE のファイル名は完全に一致している必要があります。

列	データ	説明

エージェント ファイル

エージェントファイル名の形式は次の通りです:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

エージェント ファイルの例を次に示します。

ファイル名: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

例 エージェント日付: 2019-04-25 間隔: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdAgentId、acdServiceId、contactsHandled、totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalAfterContactWorkSeconds、totalPeriodHandleTimeSeconds、totalUnproatedReadyWaitingSeconds、totalUnproatedNotReadyBusySeconds、totalUnproatedInSessionSeconds
12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

上記の例では

- <AGENT DATE: 2019-04-25 間隔: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — はファイル ヘッダーの形式は AGENT DATE: <date> です。間隔: <時間> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproatedInSessionSeconds> : 必須およびオプションの列です。
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — データ行で、各行のデータがファイル中の 1 つのデータ項目に対応します。

以下の列は GIS エージェント ファイルの必須およびオプションの列です。

列	データ タイプ	説明
必須のエージェントの列		
acdAgentId	文字列	エージェントの ID ACD
acdServiceId	正の long	サービス キューの ID は ACD に記載されています。 英数字も使用できます。
処理した連絡先	非負の double	期間中にエージェントによって処理されたサービス キューの問い合わせ数。 チャットの場合、これには

列	データ	説明
		が削除され、解決済みのチャットが表示されます。
総トーク秒数	非負の double	期間中に、エージェントによって処理されたサービス キューのコンタクトでの合計通話時間。 連絡先の通話時間は、前の期間に開始できます。通話時間はすべてカウントされます。
合計保留秒数	非負の double	期間中にエージェントによって処理されたサービス キューの問い合わせの合計保持時間。 コンタクトの保留時間は、前の期間から開始できます。保留時間はすべてカウントされます。 この列はチャットには適用されません。 この列には 0 を入力してください。
合計業務時間後 秒	非負の値 ダブル	連絡後の作業時間の合計が 期間中にエージェントによって処理されたサービス キューの問い合わせ。 コンタクトの「コンタクト後の時間」は、前の期間に開始できます。連絡後の時間全体がカウントされます。
合計期間ハンドル時間 秒	非負の値 ダブル	エージェントが対応にかかった合計時間 期間内に発生したサービス キューの連絡先 (トーク、保留、仕事)。

	このメトリクス (A) は、期間の境界を超える時間が含まれていないという点で、totalTalkSeconds +totalHoldSeconds +totalafterContactWorkSeconds (B) とは区別されます。

列	データ	説明
		例 09:29 にエージェントがコールに応答し、そのコールが が 9:33 に終了し、連絡後作業はありません。ACD が 09:30–10:00 の間に処理された通話だと考えた場合、通話は B (09:29– 09:33) に 4 分費やします) しかし、A (09:30–09:33) には 3 分しかありません。
合計 UnproatedReadyWaitingSeconds	非負の double	この ACD のすべてのサービスキューでの、期間中のエージェントの準備完了/待機時間の合計。 チャットのような非インタラクティブサービス キューは、エージェントが最大数のチャットを処理していない限り、エージェントがチャットに応答している間に準備完了にすることができます。
totalUnproatedNotReady 通話中秒	非負の値 ダブル	クライアントの準備ができていない/取り込み中の合計時間は、 すべてのサービス キュー (エージェントがコンタクトを処理している間、または別のサービス キューで準備完了/待機として報告されている間の時間はカウントされません) にこのメッセージを入力する必要があります。
totalUnproatedInSession 秒	非負の値 ダブル	セッション時間の合計 (ログイン時間) この ACD ですべてのサービス キューに参加してください。
オプションのエージェント列		

列	データ	説明
期間開始	timestamp	間隔の開始を表すタイムスタンプです 。 含まれる場合、このフィールドは同じ時点を参照する必要があります (ただし、

列	データ	説明
		タイムゾーンで表されている必要があります)、ファイル名およびファイルヘッダーの期間の開始時刻と同じです。 一致しない場合、エラーが発生します。
連絡先が転送されました	非負の double	期間中にエージェントによって転送されたコンタクト数。 デフォルト値 = 0.
連絡先が転送されました。	非負の double	期間中にエージェントに転送されたコンタクトの数。 このフィールドは予約されています。 現在この値は無視されます。
連絡先外部受信	非負の double	期間中のエージェントへの外部インバウンド コンタクトの数。 デフォルト値 = 0。 この列はチャットには適用されません。 この列には 0 を入力してください。
ContactsExternalOut	非負の double	期間中のエージェントからの外部アウトバウンドコンタクトの数。 デフォルト値 = 0。 この列はチャットには適用されません。 この列には 0 を入力してください。
合計 ReservedSeconds	非負の double	期間中にエージェントのサービス キューの問い合わせ用に予約された合計時間。 0 以外の場合、予約時間は準備完了/待機時間としてカウントされません。

列	データ	説明
		デフォルト = 0。 この列はチャットには適用されません。 この列には 0 を入力してください。

列	データ	説明
合計 ProatedReadyWaiting sSeconds	非負の double	エージェントとサービス キューの間で日割り計算された準備完了/待機時間の合計。 この ACD ですべてのサービス キューを合計すると、これは必須フィールドである totalUnproatedReadyWaitingSeconds と等しくなければなりません。 日割り計算された値が省略されるか、0 に設定される場合、データ サーバは、その期間中にエージェントがエージェント-サービス キューの生産性データを持っているこの ACD 内のサービス キューの間で、日割りされない値を均等に分割します。 日割り計算された値が指定され、日割りされていない値に加算される場合、日割り計算された値がエージェントとサービス キューの組み合わせに使用されます。 日割り計算された値が指定されており、日割り計算されていない値と一致しない場合、各エージェントサービスキューエントリに対して、データサーバは、指定された日割りされた値の合計で割った指定された日割り値で重み付けされた非日当値を再計算します。この ACD 内のすべてのサービス キューの値で、この期間中にエージェントがエージェント サービス キュー データを持っているものを示します。

列	データ	説明
これは、1つのサービスキューに対して[受信可]/[待機中]の時間をエージェント	に割り当て、他のサービスキューに対して	[受信不可]/[取り込み中]の時間を指定する ACD にとって最も便利です。日を日割りで計算した場合、

列	データ	説明
		準備完了/取り込み中の時間には、エージェントの準備完了/待機中の時間や、他のサービス キューのための時間は含まれません。 エージェントが通話を処理しているときに、サービス キューの受信不可/取り込み時間を報告する、または別のサービス キューで準備完了/待機時間を報告する ACD の場合、エージェントが応答なしの場合にのみ、重複した時間のすべてを削除して、準備/取り込み時間を報告することが重要です。すべてのサービスキューで同時に [受信不可]/[取り込み中] の数が表示されます。 このタイプの ACD では、比例配分されていない [準備完了/待機時間] は各サービス キューの準備完了/待機時間の合計であり、比例配分されていない [準備中/取り込み中時間] はセッション内 (ログイン) 時間の合計から次の値を引いた値から計算されます総稼働時間 (トーク、保留、作業後、準備/待機、予約) チャットのような非インタラクティブ サービス キューは、エージェントが最大数のチャットを処理していない限り、エージェントがチャットに応答している間に準備完了にすることができます。
合計	ProatedNot Ready	BusySeconds

列	データ	説明
	非負の double	エージェントとサービスキューについての日割り計算された「準備中/話中」の合計時間。 この ACD のすべてのサービスキューで合計されると、これは必須フィールドである totalUnproatedNotReadyBusySeconds と等しくなります。 この値の詳細については、totalProatedReadyWaitingSeconds フィールドの説明を参照してください。

列	データ	説明
連絡先が回答済み	非負の double	期間中にエージェントが応答したサービス キューの問い合わせ数。 このフィールドと必須フィールドの contactsHandled の違いは、実装者が決定します。ContactsHandled フィールドは平均処理時間の計算などに使用され、連絡先の回答は average speed of answer の計算に使用されます。一部の ACD はこの 2 つのフィールドを区別しています。たとえば、一部の ACD では処理済みの連絡先はレポート期間中に終了した連絡先であり、回答済みの連絡先はレポート期間中に回答した連絡先です。 このフィールドは予約されています。現在この値は無視されます。
合計回答遅延秒数	非負の double	期間中にエージェントが応答した問い合わせに対するサービス キューの問い合わせへの応答の遅延の合計。 このフィールドは予約されています。現在この値は無視されます。

サービス ファイル

サービスファイル名の形式は次の通りです:

<日付/時刻><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

以下はサービスファイルの例です。

ファイル名: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

例 診療日: 2019-04-25 間隔: 11:00 TZ オフセット: -0400 ACD: 1
acdServiceId、contactsHandled、連絡先オファー、連絡先回答、連絡先放棄、totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalafterContactWorkSeconds、totalAnswerDelaySeconds、serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

上記の例では

- **<サービス開始日**: 2019-04-25 **間隔**: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — はファイルです ヘッダー エージェントの日付: <date> 間隔: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> 。
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> — 必須であり、かつオプションの列を選択します。
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — データ行です。データの各行は、ファイル内の 1 つのデータ項目に対応します。

列

以下は GIS サービス ファイルの必須およびオプションの列です。

列	データ タイプ	説明
必要なサービスの列		
acdServiceId	正の long	サービス キューの ID は ACD に指定します。英数字も使用できます。
提供済みの連絡先	非負の double	期間中にエージェントに提供されたサービス キューの問い合わせ数。
処理した連絡先	非負の double	期間中にエージェントによって処理されたサービス キューの問い合わせ数。
連絡先が回答済み	非負の double	期間中にエージェントが応答したサービス キューの問い合わせ数。 このフィールドと必須フィールドの contactsHandled の違いは、実装者が決定します。 連絡先の処理済みフィールドは、次のような目的で使用されます。 連絡先の数を予測し、

列	データ	説明
		平均処理時間、連絡先が応答します average speed of answer の計算に使用されました。 一部の ACD はこの 2 つを区別します。 フィールド;たとえば、一部の ACD では contact は、レポート作成中に終了するコンタクトです。 間隔、回答済みのコンタクトがコンタクトである間 これはレポート期間中に回答されたものです
連絡先が放棄されました	非負の値 ダブル	サービス キューのコンタクト数 期間中に放棄されました。
総トーク秒数	非負の値 ダブル	コンタクトでのこのサービスの合計通話時間 期間中にエージェントが処理したキューの数。
合計保留秒数	非負の値 ダブル	サービスの連絡先の合計保留時間 期間中にエージェントが処理したキューの数。 この列はチャットには適用されません。 0 を入力します にアクセスできます。
合計後連絡先作業時間秒	非負の値 ダブル	次のコンタクトに対する作業終了後作業時間の合計は、次の理由によります: ミーティング中にエージェントによって処理されたサービス キュー に含まれます。
合計回答遅延秒数	非負の値 ダブル	次の連絡先への応答における合計遅延時間: 応答中にエージェントが応答する連絡先のサービス に含まれます。 この列はチャットには適用されません。 0 を入力します にアクセスできます。
serviceLevelPercent	非負の値 ダブル ≤100	次の連絡先への応答における合計遅延時間: 連絡先エージェントのサービスを表示します 。

オプションのサービス列		
期間開始	timestamp	間隔の開始を表すタイムスタンプ

列	データ タイプ	説明
		に含まれます。 含まれる場合、このフィールドはファイル名およびファイルヘッダーの期間の開始時刻と同じ時点を参照する必要があります (必ずしも同じタイムゾーンで表される必要はありません)。 一致しない場合、エラーが発生します。
連絡先がブロックされています	非負の double	期間中にサービス キューでブロックされた問い合わせの数。 デフォルト値 = 0。
serviceLevelSeconds	正の double	期間中のサービスキューのサービスレベルしきい値 (秒)。 このフィールドは予約されています。 現在この値は無視されます。
キューで連絡先	非負の double	指定期間内にキューに入っている問い合わせの最大数。 非インタラクティブキューでのみ使用されます。 インタラクティブキューの場合、この列に入力された値に関係なく、この値は常に 0 になります。

インポート API

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 は事前に定義されたインポート タイプの 1 つです。ユーザ 例 ユーザ、 グループ、および 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

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。

メモ 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 インポート応答 フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

GET JSON ファイルのインポート 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、 グループ、および チーム。
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。データに追加の変換が必要かどうかをバックエンドに対して指定します。

POST 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"
}
```

インポートの基本設定 API

インポートの基本設定はユーザが定義したデータで、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ます。 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軽減されます。

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

基本設定のインポートリクエストの作成 フィールド

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 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を削除 API

[基本設定の削除 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のインポートと 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

インポート基本設定の応答 フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
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 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 で基本設定をインポート API

ID によるインポートの基本設定 API は ID でインポートの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、または記録する、しないいずれかで作成、定義、削除します。 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 および URI を取得する

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>= 含める/除外リスト ID

GET 包含/除外リスト API リクエスト

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 の範囲の数字をすべて含めるか除外するかを指定します。 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) **Example** +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、 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 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。

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* 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)

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 (+)
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

GET Service API JSON ファイル の例

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

PUT 組み込み/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/除外するリスト API プロトコルおよび 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	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* と入力すると、612 の範囲の数字をすべて含めるか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、英国の連絡先を含めるか、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 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) 例 +44 は、英国の連絡先を含めるか、または除外します。 重要 プラス記号 (+) の付いた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、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

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 を管理する
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* は、612 領域のすべての数字を含めるか除外するかを指定します。 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) **Example** +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、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:

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 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

URI	/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

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

対話の概要を使用 対話の概要をエクスポートするには、API をお読みください。

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。 アプリで API を呼び出すこと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"
}
```


レスポンス 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

リクエスト 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 プロトコルおよび 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 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 プロトコルおよび 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 リクエスト 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。

共通 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
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。

共通の 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

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

グループ API プロトコルおよび 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 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 別グループグループ (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) プロトコル別にグループ化する、および URI

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 により、ユーザの表示、再割り当て、およびグループへのユーザの追加ができます。

グループユーザ 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 (範囲あり) 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 (スコープ付き) 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

権限 API を使用すると、グループで使用可能なすべての権限を取得できます。

パーミッション API プロトコル および 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",
    "email": "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 のユーザ API フィールドの要求 (PUT メソッド)

PUT メソッドは、指定されたユーザの詳細情報を作成します。

重要 PUT メソッドを使用して作成するユーザが ACD に含まれている場合、次回 ACD が同期されるときに、Webex WFO により重複するユーザプロファイルが作成されます。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 ACD 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: ■ Webex 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、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 によるユーザ 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 によるユーザ 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",
    "email": "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 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 別のチーム (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 別のチーム (エージェント使用) プロトコルおよび URI

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

組織構造 API | ID ごとのチーム (エージェントを含む)

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 によるチーム (エージェントあり) のリクエスト フィールド

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 別のチーム (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 別のチーム (エージェントあり) の 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, "agents":
                [
                        {
                        "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 (範囲あり) 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 (範囲指定) 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
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 の例

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,
        },
]
```

リアルタイム エージェント状態 API

リアルタイム エージェント状態 API は、特定の時間範囲内の特定のエージェントリストのリアルタイム エージェント状態のデータを提供します。このデータを使用して、エージェントが ACD にログインおよびログアウトした正確な時間を特定できます。

Real-Time Agent States API でデータを取得するには、リクエストしたエージェントが以下の条件を満たす必要があります。

- リアルタイム データがある
- 自分(要求しているユーザ)のビューに入る

リアルタイム エージェント状態 API は、これらの 2 つの条件を満たさないユーザのデータを返しません。

注意 最大 31 日間のデータをリクエストできます。

リアルタイム エージェント状態 API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/scheduling/RealTime/activity/detail
方法	POST
権限（Permissions）	WFM を管理する

パラメータ

フィールド	要求?	Type	説明
fromTime	Y	番号（Number）	リアルタイムのエージェント状態のデータの開始時刻。 形式 = エポック時間 (ミリ秒単位)。 注意 fromTime パラメータは両端の値を含みます。fromTime パラメータの詳細については、次を参照してください。 fromTime パラメータの考慮事項 を参照してください。

フィールド	要求?	Type	説明
終了時刻	Y	番号（Number）	リアルタイム エージェント状態のデータの終了時刻です。 形式 = エポック時間 (ミリ秒単位)。 注意 toTime パラメータは包括的ではありません。

fromTime パラメータの考慮事項

エージェントが、選択したパラメータより前の状態から離脱し、その間の別の状態に入る場合、リアルタイム エージェント状態 API では両方の状態が応答に含まれますが、どちらか一方が fromTime パラメータより前に発生した場合でも同様です。

例

1 つのエージェントについて、2018 年 1 月 24 日の 1:30–2:30 PM のリアルタイムのエージェント状態データを、ミリ秒単位のエポックタイムとして形式で要求します。

その日、エージェントは次のことを行いました。

- 1:15 PM に ホールド状態になりました
- 午後 1 時 45 分に [トーク] 状態に変更しました

この状況では、リクエストの fromTime パラメーターの前にホールド状態が開始された場合でも (1:30)、応答にはホールド状態と通話状態の両方が含まれます。

リアルタイム エージェント状態 API リクエスト フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
agentIds	Y	番号（Number）	(オプション) リアルタイムのエージェント状態データが必要なエージェントの ID (コンマ区切り)。 注意 エージェント ID を指定しない場合は、ビュー中のすべてのエージェントのリアルタイムデータが返されます。

リアルタイム エージェント状態 API 応答 フィールド

名前	説明
agentId	エージェントの ID。
社員 ID	エージェントの社員 ID です。 Null
の場合もあります。リアルタイム アクティビティ	
	エージェントのリアルタイム状態に関する
詳細です。エージェントの状態	エージェントのリアルタイムの状態: ■ LOGGED_OUT ■ 準備完了_WAITING ■ トーク ■ WORK_AFTER_CONTACT ■ ホールド ■ NOT_ReadY_BUSY
reasonCode	エージェントの状態の理由コード。 Null の場合もあります。
タイムスタンプ	エージェントの状態が変化した時間。 形式はミリ秒単位のエポックタイムです。

リアルタイム エージェント状態 API JSON ファイル の例

ファイルのリクエスト 例

```
{
        "agentIds": [番号、番号、番号,...]
}
```

応答ファイルの 例

```
[
        {
                "agentId": 番号、"employeeID": 文字
```

```
                "RealTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":  文 字 列 、
                                "reasonCode":  文 字 列 、
                                "timestamp": 番号、
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

リアルタイム データキャプチャ API

WFM リアルタイム データ キャプチャ API を使用すると、任意の ACD のリアルタイム エージェント状態情報を Webex WFO に通知できます。 このリアルタイム データは、Webex WFO がエージェントの順守と適合性を計算するために使用されます。 GIS API でのエージェント状態データの詳細については、『Webex WFO データ インポート リファレンス ガイド』 *および*API を参照してください。

各エージェントの状態変更は、個別の API リクエストとして送信することも、複数のエージェントの状態変更を 1 つのリクエストにバンドルすることもできます。 一般に、1 回のリクエストで複数のエージェントの状態変更を送信すると、パフォーマンスが向上します。

1. アプリケーションの起動時に、アプリケーションサーバとの HTTPS セッションを確立します。
2. アプリケーションの有効期間中:
    a. ACD 指定の連携方法を使ってエージェントの状態変化を監視します。
    b. エージェントの状態変更を Data サーバに提出します。
3. アプリケーションのシャットダウン時に、HTTPS セッションを破棄します。

リアルタイム データ キャプチャ API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/RealTimeAgentState?acdServerId=<value>
方法	POST
権限（Permissions）	WFM
アプリ管理コンテンツ タイプ	マルチパート/フォームデータ

リアルタイム データキャプチャ API リクエスト フィールド

名前	要求?	Type	説明
ユーザ ID	Y	String	ユーザのログイン ID です。

名前	要求?	Type	説明
パスワード	Y	String	ユーザのパスワード。
ロケール	Y	String	ユーザの言語です。

リアルタイム データキャプチャ 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
acdAgentId	エージェントの ACD 識別子です。 これは Webex WFO 内のエージェントの ACD ID です ([アプリケーション管理] > [ユーザ] > [エージェント])。
gisStateIdentifier	エージェントの状態の識別子。 ■ 1—ログアウト。 エージェントが ACD からログアウトしました。 多くの ACD では、数値の理由コードがこの状態と共に表示され、状態変更の理由を示します。 ■ 2—準備ができていません。 エージェントは ACD からのコンタクトを受け付けていません。 多くの ACD では、数値の理由コードがこの状態と共に表示され、状態変更の理由を示します。 ■ 3—準備完了。 エージェントは ACD からのコンタクトを受け入れる準備ができています。 ■ 4—通話中。 エージェントはコンタクト上です。 ■ 5—作業の準備ができていません。 エージェントはコンタクト作業の後に従事しており、完了すると [準備中] 状態になります。 ■ 6—作業の準備完了。 エージェントは連絡後作業を行っており、終了すると [受信可] 状態になります。 ■ 10—保留。 エージェントがコンタクトを保留状態にしました。 メモ ACD に「連絡後作業」状態があるが、作業の準備ができていま

	せんと作業の準備ができているの区別をしない場合、状態で使用できます。
タイムスタンプ	エポックからの経過ミリ秒で表された、エージェントの状態変更が行われた時間。 タイムスタンプは、エポックタイム (ミリ秒) で表された UTC で送信する必要があります。

フィールド	説明
reasonCode	オプションの理由コード。 これは null または空白の可能性があります。 有効な値は 165535、または文字列です。

リアルタイム データキャプチャ API JSON ファイル 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
[
    {
        "acdAgentId":文字列、"gisStateIdentifier":
        文字列、"タイムスタンプ":数字、
        "reasonCode":数字
    }, ...
]
```

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

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。

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 録画コントロール認証 API により、ユーザはサードパーティアプリケーションを録画コントロール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、Webex WFO ウェブ サービスではなくデータ サーバです。

録画制限設定認証 API については、 録画制限設定へのログイン 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 以下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 のリクエスト パラメータ

URL の <command> の部分には、発行する記録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。

クエリー 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)。 メモ [**acdServerId** パラメータは必須です。 **acdId** パラメータを選択します。 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**、**acdServerType** に注意してください 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	設定されている 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	録画のコントロール API コマンドが適用されるユーザを指定します。 personId パラメータが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)。 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>

録画の制御 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、録画コントロールの API 要求コマンドを参照してください。

録画の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。 録画コントロール API の使用を開始するには、次の手順を使用します:

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 電話では XML を使用してすべてのサービスを表示します。

2. ログイン資格情報を入力します。 Webex WFO はデータ サーバ上の Tomcat サーブレットに資格情報を渡します。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、デバイスをメインの録画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]** コマンドを実行すると、連絡先が 2 つに分割されます。

[セグメントおよび削除]

コマンドは前のセグメントを直ちに削除し、新しい連絡先を作成します。

セグメント化された通話の削除された部分はごみ箱に送信されません。

録画コントロールからログアウトする API

セッションがタイムアウトするか、[ログアウト **] [ログアウト**]

を選択するまで、記録コントロールを使い続けることができます。

ログアウトの方法はログインと同じです。

録画のコントロール 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 ({})。

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
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 ゲートウェイ録画を使用する場合、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	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 }

コマンド行から記録コントロールを使用する

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。

> **注意**
> 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。 注意 ゲートウェイ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>|<associated>|<Delete> 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。
- <command> —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] > で確認できます。ACD の設定

POST の例

例
http://<Data サーバ 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。
- <command> : コマンドを入力します (一時停止、再開、タグ付けなど)。
  コマンドの完全なリストについては、下の表に詳しく記載されています。

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。 C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs で最新の Catalina.*.log
   ファイルを確認してください。
3. URL のサーバポートを 8080 に設定します。

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

   以下を使用して GET リクエストを行います。

   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分かった場合、最新の localhost_access_log localhost_access_log.*.txtを確認してください。
このログには、要求がこのサーバに対して行われたかどうかが示されます。
表示されない場合、このサーバのポート 8080
にリクエストが送信されていないことを示しており、送信側に問題があります。

コマンドの説明

以下のリストは利用可能なコマンドの詳細です。

> 注意 各コマンドで GET および POST メソッドを使用することができます。
> 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"}

エージェントおよび日付別スケジュールの詳細 API

エージェントおよび日付別スケジュール詳細 API
は、すべてのエージェント、または日付範囲内の指定されたエージェントのリストの詳細なスケジュール情報を取得します。 この API
は、範囲内にあり、認証されたユーザに表示されるエージェントのデータのみを返します。

> **メモ** リクエストされたエージェント ID がリクエスト元ユーザのビューにない場合、API は空の JSON 配列を返します。

プロトコルおよび URI

URI	~/scheduling/schedule/activity/detail/
方法	GET と POST
権限（Permissions）	スケジュールの計画

パラメータ

フィールド	要求?	Type	説明
開始日	Y	String	アクティビティデータの開始日です。 YYYY-MM-DD の形式です。
まで	Y	String	アクティビティデータの終了日です。 YYYY-MM-DD の形式です。

> メモ 日付の範囲は、1 回の API 通話で、31 日に制限されています。
> それ以上の日付が必要な場合は、必要なすべての日付に API を複数回呼び出すことができます。

要求 フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
agentIds	Y	番号（Number）	アクティビティデータを要求しているエージェントのID (コンマ区切り)。

フィールド	要求?	タイプ	説明
			メモ エージェント ID を指定しない場合、ビュー中のすべてのエージェントのデータが返されます。

次に例を示します。

```
POST ~/scheduling/schedule/activity/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "gentIds":[<エージェント ID>, <エージェント ID>, <エージェント ID>]
     }
```

エージェントと日付ごとのスケジュールの詳細 API 応答フィールド

名前	説明
agentId	エージェントの一意の ID です。
社員 ID	エージェントの社員 ID です。
エージェントの時間ゾーン	エージェントのコンタクトセンターがあるタイムゾーン。 **メモ** エージェントの表示タイムゾーンはローカルタイムです。 メモ データは、テナントのタイムゾーンで指定された日付に基づいて返されます。 午前 0 時にまたがるアクティビティが、1 日の終わりに切り捨てられることはありません。 代わりに、WFM はテナントタイムゾーンで選択された日に一部を含むすべてのアクティビティのアクティビティ全体を返します。 たとえば、10 月 9 日に 10 月 10 日まで続くアクティビティを送信した場合、アクティビティ全体の結果を受け取ります。
アクティビティ参加日	指定日のエージェントのアクティビティ一覧です。

名前	説明
日付	エージェントのアクティビティの日付。
スケジュールされたアクティビティ (各スケジュール済み活動は	エージェントのスケジュール済み活動の詳細リスト れています)。
アクティビティ タイプ	アクティビティのタイプです。
アクティビティ種類ラベル	アクティビティ タイプのラベルです。
アクティビティの詳細名	特定のアクティビティの名前です。
serviceQueueId	サービスキューの識別子です。
startTime	アクティビティの開始時刻です。 形式 = UNIX 時間
終了時刻	アクティビティの終了時刻。 形式 = UNIX 時間
支払い済み	これが有料アクティビティかどうかを示します: true または false。
アクティビティ メタデータ	アクティビティのメタデータ フィールドを定義します。

エージェントと日付ごとのスケジュールの詳細 API JSON ファイル 例

ファイルを要求 例

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

応答ファイル 例

```
[
        {
            "AgentId": 1、"employeeID":
            "IMP123",
            "agentTimeZone": "アメリカ/シカゴ" "activitiesByDate": [
```

```
                {
                    "date": "2016-07-22",
                    "scheduledActivities": [
                        {
                            "activityType": "lunch", "activityTypeLabel": "ラ
                            ンチ", "activityDetailName": "特別ランチ",
                            "serviceQueueId": 6,
                            "startTime": "287579823492000",
                            "endTime": "45832573458000",
                            "payed": true
                            "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Timespan のスケジュール API

期間 API のスケジュールは、指定されたエージェント ID
について、指定された期間のスケジュール活動を取得します。
送信するユーザのビュー内のエージェントのスケジュールのみが返されます。
これにより、発信者は単一のエージェントについては 60
日間、複数のエージェントについては最大 9 日間のスケジュール データを取得できます。

プロトコルおよび URI

URI	~/schedule/for/timespan/
方法	POST
権限（Permissions）	スケジュールの編集またはスケジュールの表示権限が必要です。 次の場合、ユーザがスケジュールの表示権限のみを持つ場合、ユーザは自分のスケジュールのみを取得できます。

要求 パラメータ

名前	要求?	Type	説明
タイムスタンプから	Y	[詳細形式（Long）]	エポック ミリ秒単位のタイムスタンプから。 継続時間: 「fromTimestamp」から「toTimestamp」までの日数が 9 日を超えることはできません。 複数のエージェント ID が指定されています。 単一のエージェント ID が 指定、次に "fromTimestamp" から までの継続時間 "toTimestamp" は 60 日を超えることはできません。
タイムスタンプまで	Y	[詳細形式（Long）]	エポック ミリ秒のタイムスタンプに。 継続時間: 「fromTimestamp」から「toTimestamp」までの日数が 9 日を超えることはできません。 複数のエージェント ID が指定されています。

単一のエージェント ID が

指定、次に "fromTimestamp" から までの継続時間
"toTimestamp" は 60 日を超えることはできません。

要求 フィールド

名前	要求?	Type	説明
agentIds	Y	Long の配列	送信しているユーザに表示されているエージェントの ID です。 ID の数が 1,000 を超えることはできません。

次に例を示します。

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

応答 フィールド

名前	要求?	Type	説明
agentId	Y	integer	エージェント ID。
employeeID	Y	文字列	社員 ID です。 このフィールドは null または空の場合があります。
エージェントの時間ゾーン	Y	文字列	エージェントの表示タイムゾーン (Java タイムゾーン ID、「America/Chicago」など)。
アクティビティ	Y	アレイ	アクティビティ オブジェクトの配列です。 このフィールドは空欄にすることができます。

アクティビティ オブジェクト

名前	要求?	Type	説明
アクティビティ タイプ	Y	文字列	アクティビティ タイプ (ローカライズされていません)。
アクティビティ種類ラベル	Y	文字列	アクティビティ タイプのラベル (ローカライズ済み)。
アクティビティの詳細名	Y	文字列	アクティビティ詳細名です。アクティビティ タイプが次のいずれかでない限り、これは null または空です:

- 活動タイプがサービスについて、稼働中、終了済み、または時間外の場合は、サービスキュー名になります。

名前	要求?	タイプ	説明
			キューに追加します。 ■ マルチスキルグループのアクティビティタイプが [サービス中]、[終了済み]、[超過時間] の場合、複数スキルグループ名になります。 ■ 活動タイプがこれらの活動の場合、これは休憩、昼食、例外、またはプロジェクト名になります。
startTime	Y	long	エポック ミリ秒単位でのアクティビティの開始タイムスタンプ。
終了時刻	Y	long	エポック ミリ秒単位でのアクティビティの終了タイムスタンプ。
色	Y	文字列	カラー HTML コードです。
serviceQueueId	N	long	サービスキュー ID です。 アクティビティタイプがサービスを提供していない、サービスを終了している、またはサービス中のキューの場合、これは null です。
複数スキルグループ ID	N	long	マルチスキルグループ ID です。 アクティビティタイプが複数スキル グループで稼働していない、サービス終了済み、または超過ではない場合、これは null になります。

応答 例


```
[
    {
        "AgentId": 1、"employeeID":
        "IMP123",
        "agentTimeZone": "アメリカ/シカゴ"、
        "activities":
            [
            {
```

"activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "稼働
中", "activityDetailName": "SimSG1",

```
                    "startTime": 1535378400000,
                    "endTime":1535382900000, "color":
                    "#7399BD",
                    "serviceQueueId": 218
                   },
                   {
                    "activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Lunch",
                    "activityDetailName": "特別ランチ", "startTime":
                    1535382900000, "endTime":1535383800000,
                    "color": "#A3AD00"
                    },
                    {
                    "activityType": "IN_SERVICE_MSG",
                    "activityTypeLabel": "稼働中",
                    "activityDetailName": "AW_SimMSG",
                    "startTime": 1535383800000,
                    "endTime":1535394600000,
                    "color": "#6666FF",
                    "multiSillGroupId": 1
                    },
                    ...
                   ]
            },
            ...
  ]
```

サービス API

サービス API を使用してサービス キューを作成し、ユーザのビューでサービスを識別します。
この API では 2 つの方法を使用します。

- GET Service: サービスの一覧を取得することができます。
- POST サービス: サービスキューを作成することができます。

> メモ サービス API はエージェントのログイン名 (メール アドレス) を返しません。エージェントおよびその他のログイン名については、次を参照してください。 ユーザ API。

GET サービス API

GET Service により、ビュー中のサービスの一覧を取得することができます。

GET サービス API プロトコルと URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service
方法	GET
権限（Permissions）	スケジュールを計画する
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

GET サービス API 要求 フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
メイン表示のみ	N	Boolean	true の場合、呼び出し元のメイン ビューにあるサービスのみを返します。デフォルトは false (すべてのサービスを返す)。
見る	N	Boolean	true の場合、指定されたビューと共にサービスを返します。 デフォルトは false です。

スキルマッピング	N	Boolean	true の場合、サービスとスキルグループを返します

フィールド	要求?	Type	説明
			表示します。 デフォルトは false です。
contactType	N	整数	提供されている場合、指定された問い合わせタイプのサービスキュータイプを持つサービスを返します。 0 = インタラクティブ。 1 = 非インタラクティブ。 メモ パラメータが指定されているが、値が 0 または 1 ではない場合、400 エラーを返します。
タイプ	N	整数	提供されている場合、そのサービスキュータイプのサービスを返します。 メモ パラメータが指定されているが、値が整数ではない場合、400 エラーが返されます。タイプが既存のサービスキュータイプではない場合、空のリストを返します。
forcastAllowed	N	Boolean	true の場合、[このサービスキューの予測またはスケジュールを生成しない] がオフのサービスのみが返されます。 次のいずれかの状況で True に設定できます。 ■ 他のパラメータなし ■ ビューおよび必須のスキル マッピング ■ ビュー、スキル マッピング、タイプまたは連絡先タイプが必要です。 デフォルトは false (すべてのサービスを返す)。

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

ID	サービスキュー ID。 メモ サービス キュー ID は、 エージェントがスケジュールされました

フィールド	説明
	のサービス キューは API。
番号（Number）	ACD サービス キュー ID です。
名前	サービスキューの名前です。
プライオリティ（Priority）	サービスキューの優先順位。 有効な値は 0 ～ 999 です。 0 が最高の優先順位です。 デフォルトは 0 です。
仮想	仮想サービス キュー インジケータ。 デフォルトは false です。
色	サービスキューの 16 進コードです。 デフォルトでは #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR) です。
NotAllowForecast	True の場合、予測またはスケジュールを生成しません。 デフォルトは false です。
MSAQ	複数スキル エージェントのキューを有効にします。 デフォルトは false です。
タイプ	サービスキュータイプです。 既定では 0 (音声) です。
種類説明	サービスキュータイプ名です。
ContactType	サービス キューの問い合わせタイプです。 0 = インタラクティブ (デフォルト)。 1 = 非インタラクティブ。
ViewID	ビュー ID の配列です。
SkillMpingIds	スキル マッピング ID の配列です。

GET サービス API JSON ファイル 例


```
[
        {
            "id": 123,
            "number": 456、
            "name" : "Sales"、"優先
            順位" : 1、"virtual" :
            false、"color":
            "#7399BD"、
            "notAllowForecast": false、"msaq":
```

false、

"type" : 0、"typeDesc" :

"Voice"、"contactType" ： 1、

"shlinkageScenaioId": null,

"viewIds" :[

{

"id": 23

},

{

"id": 45

}

],

"s SkillMpingIds" :[

{

"id": 11

},

{

"id": 12

}

]

}

]

POST サービス API

POST サービスにより、ユーザのビューに新しいサービスキューを作成することができます。
新しく追加されたサービス キューは、ユーザのすべての現在のビューに追加されます。
ユーザに表示が割り当てられていない場合、この操作は実行できません。

POST サービス API プロトコルと URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service

方法	POST
権限（Permissions）	メッセージングの管理、WFM の管理

POST サービス API の要求 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	要求?	Type	説明
number	Y	番号（Number）	ACD でサービス キューを識別します。唯一無二 Null ではありません。 最大桁数 = 22
name	Y	String	サービスキューの名前です。 唯一無二 空ではありません。 最大 文字 = 50
acdServiceId	Y	String	ACD サービス キューの ID です。空ではありません。 最大 文字 = 50
優先順位	Y	番号（Number）	サービスキューの優先順位。有効な値は 0–999 です。0 が最高の優先順位です。 既定では 0. 唯一無二 Null ではありません。最大桁数 = 22
色	N	String	サービスキューの 16 進コードです。デフォルトでは #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) です。 空ではありません。 GET ~/config/color の colorCode フィールドにマッピングする必要があります。 最大 文字 = 50
notAllowForecast	N	Boolean	true の場合、予測またはスケジュールは生成されません。デフォルトは false です。
msaq	N	Boolean	複数スキル エージェントのキューを有効にします。デフォルトは false です。

タイプ	Y	番号（Number）	サービスキュータイプです。 既定では 0 (音声) です。 既存のサービスキューの種類です。
クローズド HoursRedistributionType		番号（Number）	閉業時間の再配分タイプです。 ■ 0 = なし ■ 1 = 比率

フィ	要求	Type	説明
			■ 2 = 偶数 デフォルトは 0 です。 タイプが [非インタラクティブ] の問い合わせタイプのサービス キュー タイプの場合は必須です。それ以外の場合は使用されません。
処理しきい値		番号（Number）	処理しきい値。 0-4320 分。 既定値は 0 です。crowdRedistType が 1 または 2 の場合、値が必要です。crowdRedistType が 1 または 2 ではない場合、handlingThreshold は使用されません。
通話時間		番号（Number）	秒単位での平均コンタクト時間。 負の値は指定できません。
勤務時間		番号（Number）	平均勤務時間 (秒) です。 負の値は指定できません。
serviceLevelObjectivePercent		番号（Number）	連絡先タイプがインタラクティブなサービス キューの 0–100 の割合。 サービス キューに非インタラクティブ問い合わせタイプがある場合、このフィールドは無視されます。 非インタラクティブ連絡先タイプのサービス キューは、100 にハードコードされています。
serviceLevelObjectiveSeconds		番号（Number）	連絡先タイプがインタラクティブの場合は正の値でなければなりません。 タイプがサービス キュー タイプで、問い合わせタイプが非インタラクティブである場合は無視されます (null にハードコードされます)。
生産性向上率	N	番号（Number）	生産性のパーセンテージ。 デフォルトは 0 です。

週ごとの時間ごとの時間	N	番号（Number）	週あたり FTE 時間 デフォルトは 0 です。
週ごとの休憩時間	N	番号（Number）	週あたりの休憩時間。 デフォルトは 0 です。
予測スタッフの調整要因		番号（Number）	エージェント数の予測調整要素。 デフォルトは 1.00 です。 範囲は 0.00 ～ 10.00 です。

フィールド	要求?	Type	説明
日間	Y	配列（Array）	日の情報の配列。 オープンとクローズが設定されたアクティブな平日が少なくとも 1 日必要です。 次を参照してください。 日数フィールド フィールドの定義 JSON 出力に含まれる日数です。
スキルマッピング	Y	配列（Array）	スキル マッピング情報の配列です。 利用できない場合、サービス キューとスキルのマッピング関係は更新されません。 次を参照してください。 スキル マッピング フィールド の定義を参照 スキル マッピングのために JSON 出力に含まれるフィールド。
割り当てられた電話	Y	配列（Array）	DN 情報の配列。 利用できない場合、サービス キューと DN の関係は更新されません。 フィールドの定義は DN フィールド を参照してください 割り当てられた DN の JSON 出力に含まれる情報です。
仮想		Boolean	true の場合、これが仮想サービスキューであることを示します。
仮想サービス	Y	配列（Array）	仮想サービス情報の配列です。 利用できない場合、サービスキューとソースサービスキューの関係は更新されません。 の定義については、 仮想サービスフィールド を参照してください。 仮想サービス用に JSON 出力に含まれるフィールド。

スケジュール注文パラメータ	Y	配列（Array）	スケジュール順情報の配列です。 利用できない場合、サービスキューのスケジュールの優先順位の関係は更新されません。

フィ	要求	Type	説明
			定義については、 スケジュール順序フィールド を参照してください スケジュール注文パラメータ用に JSON 出力に含まれるフィールドの数です。
vacationOrder パラメータ	Y	配列（Array ）	休暇の注文情報の配列です。 利用できない場合、サービス キューの休暇の優先順位の関係は更新さ れません。 定義は 休暇注文フィールド を参照してください 休暇の注文パラメータ用に JSON 出力に含まれるフィールドの数です。
複数スキルグループ	Y	配列（Array ）	マルチスキルグループの配列。 利用できない場合、複数スキルグループ サービスキューの関係は更新されません 。 定義は 複数スキルグループフィールド を参照してください 複数スキルグループの JSON 出力に含まれるフィールドの数です。
agentIds	N	番号配 列	メイン サービス キューがこのサービス キューであるエージェント ID の配列 (クラウドでのみ追加 - 2016.10 以降)

日数 フィールド

日数フィールドには、日曜日、月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日のタグ用のこれらのフィールドが含まれます。

フィールド	要求?	Type	説明
開く		時刻	形式: HH:MM. オープンとクローズの両方が値を持つか、ま たは両方とも null でなければなりません。 Active が false の場合は無視されます。

閉じる		時刻	形式: HH:MM. オープンとクローズの両方が値を持つか、または両方とも null でなければなりません。 Active が false の場合は無視されます。
アクティブ	Y	Boolean	日がアクティブかどうかを示します。

スキル マッピング フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
id	Y	番号（Number）	スキル マッピング ID。
優先順位	Y	番号（Number）	有効な優先順位は 0999 で、0 が最高です。 デフォルトの優先順位は 1 です。

DN フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
id	Y	番号（Number）	DN ID。
開始	Y	時刻	DN が開始する時刻。
end	Y	時刻	DN の終了時刻。 開始後でなければなりません。
日間	Y	配列（Array）	選択された曜日の配列 (タグ月曜日、 火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日、 ブール値を持つ)。 少なくとも 1 セット必要です。

仮想サービス フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
id	Y	番号（Number）	サービスキュー ID。 このサービスキューには、 同じタイプのサービスキューです。
時間のギャップ	N	番号（Number）	WFM 9.3(1) 以降では無視されます。
比率	N	番号（Number）	WFM 9.3(1) 以降では無視されます。

スケジュール注文フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
条件	Y	String	これは エージェントのサービスをスケジュールする

。 これは ID と

ローカライズされた文字列ではありません - 次のいずれか:maximum_hours_

フィールド	要求?	Type	説明
			利用可能、minimum_hours_available、maximum_per_week、minimum_hours_per_week、company_start_date、department_start_date、ランク
優先順位	Y	番号（Number）	基準に割り当てられるのは優先順位です。 唯一無二
昇順	Y	Boolean	昇順/降順です。 既定は降順です - 値は false です。

休暇の注文フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
条件	Y	String	これは、休暇の優先順位で考慮される基準です。 これは id です。ローカライズされた文字列ではありません - company_start_date、department_start_date、ランク、min_fte_hours のいずれか。
優先順位	Y	番号（Number）	基準に割り当てられるのは優先順位です。 唯一無二
昇順	Y	Boolean	昇順/降順です。 既定は降順です - 値は false です。

複数スキル グループ フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
id	Y	番号（Number）	マルチスキルグループ ID。
name		String	マルチスキルグループ名です。POST および PUT では使用されません。 GET 応答にのみ含まれます。 空ではありません。
優先順位	Y	番号（Number）	有効な優先順位は 0999 で、0 が最高です。 デフォルトの優先順位は 1 です。

POST サービス API 応答 フィールド

名前	説明
id	サービスキュー ID。 唯一無二 Null ではありません。 最大桁数 = 22
number 最大桁数 = 22	ACD でサービス キューを識別します。 Null ではありません。
name = 50	サービスキューの名前です。 唯一無二 空ではありません。 最大 文字
acdServerId	ACD サーバ ID です。 Null ではありません。 最大桁数 = 22
優先順位	サービスキューの優先順位。 有効な値は 0 ～ 999 です。 0 が最高の優先順位です。 デフォルトは 0 です。一意です。 Null ではありません。 最大桁数 = 22
仮想 です。 Null ではありません。	これが仮想サービスキューかどうかを示します。 デフォルトは false
色	サービスキューの HTML カラーコードです。 既定では「#7399BD」(ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) です。 空ではありません。 GET ~/config/color の colorCode フィールドにマッピングする必要があります。 最大 文字 = 50
notAllowForecast デフォルトは false です。	True の場合、予測またはスケジュールを生成しません。
msaq false です。	マルチスキル エージェントのキューを有効にします。 デフォルトは
タイプ	サービスキュータイプです。 既定では 0 (音声) です。 既存のサービスキューの種類です。
typeDesc	
	サービスキュータイプ名です。空
ではありません。クローズド HoursRedistributionType	
	閉業時間の再配分タイプです。 0 = なし 1 = 比率

	2 = 偶数 デフォルトは 0 です。WFM 9.2 (1). で追加 タイプ がサービス キュー
	タイプで、問い合わせタイプが非インタラクティブである 場合、値が必要です。それ以外の場合は使用されません。
処理しきい値 で追加されました。	しきい値を処理しています。 0-4320 分。 デフォルトは 0 です。WFM 9.2(1).

名前	説明
	usedRedistType が 1 または 2
	の場合、値が必要です。それ以外の場合、このフィールドは使用されません。
通話時間	秒単位での平均コンタクト時間。 負の値は指定できません。
勤務時間	平均勤務時間 (秒) です。
負の値は指定できません。serviceLevelObjectivePercent 連絡先タイプ: 0–100	サービスレベル目標の割合。
	インタラクティブ。 タイプがサービス キュー
	タイプで、問い合わせタイプが [非インタラクティブ] である場合は無視されます (100% にハードコードされます)。
serviceLevelObjectiveSeconds 次の連絡先タイプに対して正の値を指定する必要があります:	サービスレベル目標秒数。
	インタラクティブ。 タイプがサービス キュー
	タイプで、問い合わせタイプが非インタラクティブである場合は無視されます (null にハードコードされます)。
生産性向上率	生産性のパーセンテージ。 デフォルトは 0 です。
週ごとの時間ごとの時間	週あたり FTE 時間 デフォルトは 0 です。
週ごとの休憩時間	週あたりの休憩時間。 デフォルトは 0 です。
予測精度レベル	予測精度レベル。
予測スタッフの調整要因	エージェント数の予測調整要素。 デフォルトは 1.00 です。範囲は 0.00 ～ 10.00 です。
[日(days)]	日の情報の配列。 週の開始と終了が設定されているアクティブな平日が少なくとも 1 日必要です。 参照
スキルマッピング	スキル マッピング情報の配列です。
	利用できない場合、サービス

	キューとスキルのマッピング関係は更新されません。
割り当てられた電話	DN 情報の配列。 利用できない場合、サービス キューと DN の関係は更新されません。
仮想サービス	仮想サービス情報の配列です。 利用できない場合、サービスキューとソースサービスキューの関係は更新されません。
スケジュール注文パラメータ	スケジュール順情報の配列です。 それが利用できない場合、サービスは

名前	説明
	キューのスケジュールの優先順位の関係は更新されません
。vacationOrder パラメータ それが利用できない場合、サービスは	休暇の注文情報の配列です。 キューの休暇の優先順位の関係は更新されません。
複数スキルグループ それが利用できない場合、サービスは	マルチスキルグループ情報の配列。 キューとマルチスキル グループの関係は更新されません。
	WFM 9.3 (1). に追加されました
agentIds	エージェント ID の配列です。 このサービスキューをメインサービスキューとしてマッピングしているエージェントがいない場合、この番号の配列は利用できません。 2016.10 以降、クラウドにのみ追加されました。

POST サービス API JSON ファイルのリクエスト 例

{

"acdServerId": 2,

"番号: 456、"名前:

"セールス",

"優先度": 1, "カラーリン

グ": "#7399BD",

"notAllowForecase": false, "msaq":

false,

"タイプ": 0、

"閉じた HoursRedistributionType": 0,

"handlingThreshold": 0、

" TalkTime": 60、

"workTime": 10、

"serviceLevelObjectivePercent": 80、

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,

"productivityPercent": 0、

"fteHourPerWeek": 0,

"1 週間あたりの休憩時間": 0,

"forecastStaffing 調整要因": 1.00,

```
"日数": {
        "日曜日":
        {
                "open": "00:00",
                "閉じる": "23:59", "active" :
                true
        },
        "月曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "火曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "水曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "木曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "金曜日" :
```

```
        {
            "open" : "00:00",
            "閉じる" : "23:59"、"active" :
            true
        },
        "土曜日" :
        {
            "open" : "00:00",
            "閉じる" : "23:59"、"active" :
            true
        }
    },
    "スキルマッピング" :
    [
        {
            "id": 22,
            "優先順位" : 1
        }
    ],
    "割り当て済みの
    DN": [
        {
            "id": 32,
            "開始": "00:00",
            "end": "10:15",
            "days" : // 少なくとも 1 セット必要です
            {
                "sunday" : false、
                "monday" : true、
                "tuesday" : true、
                "wednesday" : true、
                "thursday" : true、
```

```
                "金曜日" : true、"土曜日" : false
            }
        }
    ],
    "virtualServices": [
        {
            "id": 22,
            "hourGap": 0、
            "比率": 0
        }
    ],
    "schedulingOrderparameters": [
        {
            "criteria": 最大時間利用可能、"優先度": 1、
            "昇順" : false

        },          {
            "criteria": minimum_hours_available、"優先度":2、


"昇順" : false
            {
        },  "基準": 週あたりの最大時間時間、"優先順位
            ": 3、
            "昇順" : false

            {
        },  "基準": minimum_hours_per_week、
```

```
                "優先度": 4、"昇順": false
        },
                {
                "基準" : ランク、"優先
                順位" : 5、"昇順" : false
        },
                {
                "基準": company_start_date、"優先順位": 6、
                "昇順" : false
        },
                {
                "基準": department_start_date、"優先度": 7、
                "昇順" : false
        },
],
"vacationOrderParameters": [
        {
                "基準": company_start_date、"優先度": 1、
                "昇順" : false
        },
                {
                "基準": department_start_date、"優先度": 2、
                "昇順" : false
        },
                {
```

```
                    "基準":min_fte_hours、"優先順位":3、
                    "昇順" : false
                }
            ],
            "AgentIds": [65],
            "virtual": true
}
```

POST サービス API 応答 JSON ファイル 例

```
{
            "id": 6788,
            "番号": 456、
            "acdServerId": 2,
            "name" : "Sales", "優先
            順位" : 1, "virtual" : true,
            "color" : "#7399BD",
            "notAllowForecast": false、"msaq":
            false、
            "type" : 0、
            "閉じた HoursRedistributionType": 0,
            "handlingThreshold": 0、
            "通話時間": 60、
            "workTime" : 10、
            "serviceLevelObjectivePercent": 80、
            "serviceLevelObjectiveSeconds": 20、
            "productivityPercent": 0、
            "fteHourPerWeek": 0、
            "BreakHoursPerWeek": 0、
            "forecastPrecisionLevel" : 0、
            "forecastStaffing 調整要因": 1.00、
```

```
"日数" : {
        "日曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "月曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "火曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "水曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        }, "木曜日":
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        }, "金曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
```

```
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "土曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        }
},
"スキルマッピング" :
[
        {
                "id": 22,
                "name" : "スキル名", "プライ
                オリティ" : 1
        }
],
"割り当て済みの
DN": [
        {
                "id": 32,
                "開始": "00:00",
                "end": "10:15",
                "name" : "名前", "number":
                12,
                "days" : // 少なくとも 1 セット必要です
                {
                        "sunday" : false、
                        "monday" : true、
                        "tuesday" : true、
                        "wednesday" : true、
```

```
                    "thursday" : true, "金曜日
                    " : true, "土曜日" : false
                }
            }
        ],
        "virtualServices": [
            {
                "id": 22,
                "name" : "名前", "number":
                12,
                "hourGap": 0、
                "比率": 0
            }
        ],
        "schedulingOrderparameters": [
            {
                "criteria": 最大時間利用可能、"優先度": 1、
                "昇順" : false
            },
            {
                "criteria":  minimum_hours_available、"優先度":2、
                "昇順" : false
            },
            {
                "基準": 週あたりの最大時間時間、"優先順位
                ": 3、
                "昇順" : false
```

```
        },
        {
            "基準": minimum_hours_per_week、"優先順位": 4、
            "昇順" : false
        },
        {
            "基準" : ランク、"優先
            順位" : 5、"昇順" : false
        },
        {
            "基準": company_start_date、"優先順位": 6、
            "昇順" : false
        },
        {
            "基準": department_start_date、"優先度": 7、
            "昇順" : false
        },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
        {
            "基準": company_start_date、"優先度": 1、
            "昇順" : false
        },
        {
            "基準": department_st "優先順位": 2,
```

```
                    "昇順" : false
                },
                {
                    "基準":min_fte_hours、"優先順位":3、
                    "昇順": false.
                }
            ],
            "multiSillGroups": [
                {
                    "id": 345,
                    "name" : "multi lingual", "優先
                    順位" : 1
                },
                {
                    "id": 341,
                    "name" : "バイリンガル", "優
                    先順位" : 2
                }
            ],
            "agents": [
                                                    35,24,3
            ]
    }
```

サービスキュー ID API

サービスキュー ID API を使用して、サービスキューを識別、更新、または削除することができます。

- サービス キュー ID API を取得 - この API を使用して、サービス キューの情報を取得します。
- PUT サービス キュー ID API - サービス キューを更新するには、この API を使用します。
- サービスキュー ID API の削除 - サービス キューを削除するには、API を使用します。

メモ
サービス API はエージェントのログイン名 (メール アドレス) を返しません。
エージェントおよびその他のログイン名については、ユーザ API:/api/rest/scheduling/user を参照してください。

GET サービス ID API

API を使用して、ユーザ ビューで指定されたサービス キューの詳細を取得します。

GET サービス ID API プロトコルと URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
方法	GET
権限（Permissions）	管理者 WFM、スケジュールの計画、スケジュールの編集

GET サービス ID API リクエスト フィールド

名前	要求?	Type	説明
サービス ID	Y	String	取得するサービスキューの ID です。

GET サービス ID API 応答 フィールド

フィールド	説明
id	サービスキュー ID。 唯一無二 Null ではありません。
number	ACD でサービス キューを識別します。 唯一無二 Null ではありません。
acdServerId	ACD サーバ ID。 必須。 Null ではありません。
name	サービスキューの名前です。 唯一無二 空ではありません。
優先順位	サービスキューの優先順位。 有効な値は 0 ～ 999 です。 0 が最高の優先順位です。 デフォルトは 0 です。一意です。 Null ではありません。
仮想 Null ではありません。	が仮想サービスキューかどうかを示します。 デフォルトは false です。
色	サービスキューの HTML カラーコードです。 既定では「#7399BD」(ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) です。 空ではありません。 GET の colorCode フィールドにマッピングする必要があります ~/config/color
notAllowForecast デフォルトは false です。	True の場合、予測またはスケジュールを生成しません。
msaq false です。	複数のスキル エージェントのキューを有効にします。 デフォルトは
タイプ	サービスキュータイプです。 既定では 0 (音声) です。 既存のサービスキューの種類です。
typeDesc	サービスキュータイプ名です。空ではありません。
縮小シナリオ Id	縮小シナリオ Id.
クローズド HoursRedistributionType	閉業時間の再配分タイプです。 0 = なし、1 = 均等、2 = 均等 デフォルトは 0 です。WFM 9.2 (1). 追加 コンタクト タイプが [非インタラクティブ] のサービス キュー タイプの場合に必要、それ以外の場合は使用されません。
	タイプ がサービス キュー タイプで [非インタラクティブ] の場合は必須です。それ以外の場合は使用されません。

処理しきい値 必須	0-4320 分。 デフォルトは 0 です。 WFM 9.2 (1). で追加されました。 usedRedistType が 1 か 2 の場合、使用されません。
通話時間	秒単位での平均コンタクト時間。 負の値は指定できません。

フィールド	説明
勤務時間	平均勤務時間 (秒) です。
負の値は指定できません。serviceLevelObjectivePercent タイプがサービスの場合は無視	連絡先タイプがインタラクティブの場合は 0100 です。 非インタラクティブの問い合わせタイプのキュー
serviceLevelObjectiveSeconds ん。 が の場合は無視	タイプを指定します (100% にハードコードされます)。 連絡先タイプがインタラクティブの場合は正の値でなければなりませ 非インタラクティブの問い合わせタイプでキュー
生産性向上率	タイプのサービスを提供します (null にハードコードされます)。 デフォルトは 0 です。
週ごとの時間ごとの時間	デフォルトは 0 です。
週ごとの休憩時間 は 0 です。	デフォルト
予測スタッフの調整要因	エージェント数の予測調整要素。 デフォルトは 1.00 です。 範囲は 0.00 ～ 10.00 です。
[日(days)]	日の情報の配列。 オープンとクローズが設定されたアクティブな平日が少なく とも 1 日必要です。
スキルマッピング	スキル マッピング情報の配列です。
割り当てられた電話	利用できない場合、サービス キューとスキルのマッピング関係は更新されません。 DN 情報の配列。 利用できない場合、サービス キューと DN の関係は更新されません。
仮想サービス	仮想サービス情報の配列です。

	利用できない場合、サービスキューとソースサービスキューの関係は更新されません。
スケジュール注文パラメータ それが利用できない場合、サービスは	スケジュール順情報の配列です。 キューのスケジュールの優先順位の関係は更新されません。
vacationOrder パラメータ	休暇の注文情報の配列です。 それが利用できない場合、サービスはキューの休暇の優先順位の関係は更新されません。

フィールド	説明
複数スキルグループ それが利用できない場合、サービスは	マルチスキルグループ情報の配列。 キューとマルチスキル グループの関係は更新されません。
	WFM 9.3 (1). で追加
agentIds	エージェント ID の配列です。 このサービスキューをメインサービスキューとしてマッピングしているエージェントがいない場合、この番号の配列は利用できません。 2016.10 以降、クラウドにのみ追加されました。

GET サービス ID API 応答 JSON ファイル の例

{

"id": 6788,

"番号" : 456、"名前" : "

営業"、"優先順位" : 1、"

仮想" : true、"色" :

"#7399BD"、

"notAllowForecast": false、"msaq":

false、

"type" : 0、

"閉じる RedistType": 0、

"handlingThresh": 0、

"通話時間": 60、

"workTime" : 10、

"serviceLevelObjectivePercent": 80、

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20、

"productivityPercent": 0、

"fteHourPerWeek": 0、

"BreakHoursPerWeek": 0、

"forecastPrecisionLevel" : 0、

"forecastStaffingAd JustmentFactor": 1.00, "日": {

```
"日曜日" :
{
        "open" : "00:00",
        "閉じる" : "23:59"、"active" :
        true
},
"月曜日" :
{
        "open" : "00:00",
        "閉じる" : "23:59"、"active" :
        true
},
"火曜日" :
{
        "open" : "00:00",
        "閉じる" : "23:59"、"active" :
        true
},
"水曜日" :
{
        "open" : "00:00",
        "閉じる" : "23:59"、"active" :
        true
},
"木曜日" :
{
        "open" : "00:00",
        "閉じる" : "23:59"、"active" :
        true
},
"金曜日" :
{
```

```
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "土曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        }
},
"スキルマッピング" :
[
        {
                "name": "5000.SimSG1"、
                "id" : 22、
                "優先順位" : 1
        }
],
"割り当て済みの
DN": [
        {
                "id": 32,
                "name": "SGdn", "number":
                1,
                "開始": "00:00",
                "end": "10:15",
                "days" : // 少なくとも 1 セット必要です
                {
                        "sunday" : false、
                        "monday" : true、
                        "tuesday" : true、
```

```
                                "wednesday" : true、
                                "thursday" : true、"金曜
                                日" : true、"土曜日" :
                                false
                        }
                }
        ],
        "virtualServices": [
                {
                        "id": 22,
                        "name": "SimSG1",
                        "number": 1,
                        "hourGap": 0、
                        "比率": 0
                }
        ],
        "schedulingOrderparameters": [
                {
                        "criteria": 最大時間利用可能、"優先度": 1、
                        "昇順" : false
                },
                {
                        "criteria":  minimum_hours_available、"優先度":2、
                        "昇順" : false
                },
                {
                        "基準": 週あたりの最大時間時間、"優先順位
                        ": 3、
```

```
                "昇順" : false
            },
            {
                "基準": minimum_hours_per_week、"優先順位": 4、
                "昇順" : false
            },
            {
                "基準" : ランク、"優先
                順位" : 5、"昇順" : false
            },
            {
                "基準": company_start_date、"優先順位": 6、
                "昇順" : false
            },
            {
                "基準": department_start_date、"優先度": 7、
                "昇順" : false
            },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
            {
                "基準": company_start_date、"優先度": 1、
                "昇順" : false
            },
            {
                "基準": department_start_date、
```

```
                    "優先度": 2、"昇順": false
                },
                {
                    "基準":min_fte_hours、"優先順位":3、
                    "昇順": false.
                }
            ],
            "multiSillGroups": [
                {
                    "id": 345,
                    "name" : "multi lingual", "優先
                    順位" : 1
                },
                {
                    "id": 341,
                    "name" : "バイリンガル", "優先
                    順位" : 2
                }
                ],
            "agents": [
                                        35,24,3
            ]
}
```


PUT サービス ID API

PUT サービス ID API を使用してサービス キューを更新します。

PUT サービス ID API プロトコルと URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
方法	PUT
パラメータ	以下を参照
権限（Permissions）	WFM を管理する

パラメータ

フィールド	要求?	タイプ	説明
サービス ID	Y	文字列	更新するサービスキューの ID です。

PUT サービス ID API のリクエスト フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
number	N	文字列(22)	ACD でサービス キューを識別します。 [フィールド] PUT では無視されます。 唯一無二 未使用。 Null ではありません。
name	Y	文字列(50)	サービスキューの名前です。 唯一無二 しない 空です。
acdServerId	Y	番号（Number） (22)	Acd サーバ ID Null ではありません。
優先順位	Y	番号（Number） (22)	サービスキューの優先順位。 有効な値は次のとおりです。0– 999. 0 が最高の優先順位です。 デフォルトは 0 です。 唯一無二 Null ではありません。
色	N	文字列(50)	サービスキューの HTML カラーコードです。 既定では"#7399BD"(ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR)。 これはオプションです。 空ではありません。 GET の colorCode フィールドにマッピングする必要があり

			ます ~/config/color.
notAllowForecast	N	Boolean	true の場合、予測またはスケジュールを生成しません。 デフォルトは false です。

フィールド	要求?	Type	説明
msaq	N	Boolean	複数のスキル エージェントのキューを有効にします。 既定では 偽です。
タイプ	Y	番号（Number）	サービスキュータイプです。 既定では 0 (音声) です。 既存のサービスキューの種類です。
クローズド HoursRedistributionType		番号（Number）	閉業時間の再配分タイプです。 0 = なし、1 = 比率、2 = 偶数。 デフォルトは 0 です。 WFM 9.2 (1). で追加されました 次の場合は必須です: コンタクト タイプが のサービス キュー 非インタラクティブ、それ以外の場合は使用されません。
縮小シナリオ Id	N	番号（Number）	縮小シナリオ ID
処理しきい値	Y	番号（Number）	0-4320 分。 デフォルトは 0 です。 WFM 9.2 (1). completedRedistType の場合は必須 1 または 2 でなければ使用されません。
通話時間		番号（Number）	秒単位での平均コンタクト時間。 次のことはできません: 負の値です。
勤務時間		番号（Number）	平均勤務時間 (秒) です。 次のことはできません: 負の値です。
serviceLevelObjectivePercent		番号（Number）	連絡先タイプがインタラクティブの場合は 0100 です。 無視 タイプがサービス キュー タイプ (コンタクトあり) の場合 タイプの [非インタラクティブ] (ハードコードされます) 100% に設定)。
serviceLevelObjectiveSeconds		番号（Number）	次の連絡先タイプに対して正の値を指定する必要があります: インタラクティブ。 タイプがサービスの場合は無視

			問い合わせタイプが [非] のキュータイプ インタラクティブ (null にハードコードされます)。
生産性向上率	N	番号（Number）	デフォルトは 0 です。
週ごとの時間ごとの時間	N	番号（Number）	デフォルトは 0 です。

フィールド	要求?	Type	説明
週ごとの休憩時間		番号（Number）	デフォルトは 0 です。
仮想		Boolean	仮想サービスである。
予測スタッフの調整要因		番号（Number）	数の予測調整要素 します。 デフォルトは 1.00 です。 範囲は 0.00–10.00 です
日間	Y	配列（Array）	日の情報の配列。 少なくとも 1 件存在する必要があります。 開いた曜日と閉じた曜日が設定されているアクティブな平日
スキルマッピング	N	配列（Array）	スキル マッピング情報の配列です。 有効になっていない場合 利用可能な場合、サービス キューがスキルに マッピング関係は更新されません。
割り当てられた電話	N	配列（Array）	DN 情報の配列。 利用できない場合は、 サービス キューと DN の関係は 更新する必要があります。
仮想サービス	N	配列（Array）	仮想サービス情報の配列です。 有効になっていない場合 利用可能な場合、ソースへのサービスキュー サービス サービス キューの関係は 更新する必要があります。
スケジュール注文パラメータ	N	配列（Array）	スケジュール順情報の配列です。 有効になっていない場合 利用可能な場合は、サービスキューのスケジュールが表示されます 優先順位の関係は更新されません。
vacationOrder パラメータ	N	配列（Array）	休暇の注文情報の配列です。 有効になっていない場合 利用可能の場合、サービスキューは休暇となります 優先順位の関係は更新されません。
複数スキルグループ	N	配列（Array）	マルチスキルグループ情報の配列。 有効になっていない場合 利用可能になったら、サービスキューを

複数スキルに割り当てます	グループの関係は更新されません。 次の場合、 指定されたマルチスキルグループ ID と一致しません。 存在するか、このサービスキューを含まない場合は、 は、そのマルチスキル グループ エントリだけの noop です。 その他の有効なものは更新されます。

フィールド	要求?	タイプ	説明
			マルチスキルグループ情報が PUT に含まれていない場合、サービスキューに関連付けられた既存のマルチスキルグループの優先順位は変更されません。
			WFM 9.3 (1). で追加されました
agentIds	N	番号（Number）アレイ	エージェント ID の配列です。このサービスキューをメインサービスキューとしてマッピングしているエージェントがいない場合、この番号の配列は利用できません。 2016.10 以降、クラウドにのみ追加されました。

PUT サービス ID API サービス JSON ファイル 例

{

"acdServerId": 2,

"番号": 456、"名前": "セ

ールス"、"優先順位": 1、

"色": "#7399BD"、

"notAllowForecast": false、"msaq":

false、

"type": 0、"shlinkageScenaioId":

null、

"閉じた HoursRedistributionType": 0,

"handlingThreshold": 0、

"通話時間": 60、

"workTime" : 10、

"serviceLevelObjectivePercent": 80、

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20、

"productivityPercent": 0、

"fteHourPerWeek": 0、

"BreakHoursPerWeek": 0、

"forecastStaffing 調整要因": 1.00、

```
"日数" : {
        "日曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "月曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "火曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "水曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "木曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        },
        "金曜日" :
```

```
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59",
        「アクティブ」: true
        },
        "土曜日" :
        {
                "open" : "00:00",
                "閉じる" : "23:59"、"active" :
                true
        }
},
"スキルマッピング" :
[
        {
                "id": 22,
                "優先順位" : 1
        }
],
"割り当て済みの
DN": [
        {
                "id": 32,
                "開始": "00:00",
                "end": "10:15",
                "days" : // 少なくとも 1 セット必要です
                {
                        "sunday" : false、
                        "monday" : true、
                        "tuesday" : true、
                        "wednesday" : true、
                        "thursday" : true、
```

```
                    "金曜日" : true、"土曜日" : false
                }
            }
        ],
        「virtual」: true、
        「virtualServices」: [
            {
                "id": 8,
                "番号": 5020、
                "acdServerId": 2, "name":
                "SimSG1", "優先順位": 0,
                "virtual": false, "color":
                "#7399BD",
                "notAllowForecast": false、 "msaq": true、
                "type": 0, "typeDesc":
                "Voice", "contactType": 0,
                "shlinkageScenaioId": null, "viewIds": [],
                "s SkillMpingIds": []
            }
        ],
        "schedulingOrderparameters": [
            {
                "criteria": 最大時間利用可能、"優先度": 1、
                "昇順" : false
```

```
        },
        {
            "criteria":  minimum_hours_available、"優先度":2、
            "昇順" : false
        },
        {
            "基準": 週あたりの最大時間時間、"優先順位
            ": 3、
            "昇順" : false
        },
        {
            "基準": minimum_hours_per_week、"優先順位": 4、
            "昇順" : false
        },
        {
            "基準" : ランク、"優先
            順位" : 5、"昇順" : false
        },
        {
            "基準": company_start_date、"優先順位": 6、
            "昇順" : false
        },
        {
            "基準": department_start_date、"優先度": 7、
            "昇順" : false
        },
],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
            "基準": company_start_date、"優先度": 1、
            "昇順" : false
        },
        {
            "基準": department_start_date、"優先度": 2、
            "昇順" : false
        },
        {
            "基準":min_fte_hours、"優先順位":3、
            "昇順": false.
        }
],
"multiSillGroups": [
        {
            "id": 345,
                "優先順位" : 1
        },
        {
            "id": 341,
                "優先順位" : 2
        }
],
"AgentIds": [
                    35,24,3
]
```

}

サービスキュー ID の削除 API

DELETE サービス ID API を使用してサービス キューを削除します。

この API では、サービス キューがワークフロー
ルール条件によってまだ参照されている場合、サービス キューを削除できません
(これはコードで施行されます)。

サービス ID API プロトコルおよび URI の削除

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
方法	DELETE
パラメータ	サービス キュー
権限（Permissions）	管理者 WFM、スケジュールの計画、スケジュールの編集

DELETE サービス ID API リクエスト フィールド

名前	要求?	Type	説明
サービス ID	Y	String	削除するサービスキューの ID です。

エージェント別シフト API

エージェント別シフト API を使用すると、エージェントの詳細なスケジュール情報を取得できます。

エージェント API プロトコルおよび URI によるシフト

URI	/api/rest/scheduling/schedule/activity/detail/by/agent/{agentId}
方法	GET
権限（Permissions）	スケジュールを計画する
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

> メモ
> エージェントがスケジュールされていないスケジュールされている日の情報を要求すると、システムは要求された日を、 **scheduledActivities** の空の配列で返します。

エージェント別シフト API リクエスト フィールド

名前	要求?	Type	説明
エージェント ID（Agent ID）	Y	番号（Number）	WFM スケジュール情報を取得するエージェント ID です。 デフォルト = なし。 エージェント API を使用してエージェント ID を取得してください。
開始日	Y	日付	エージェントスケジュール情報を取得する開始日です。 デフォルト = なし。 形式: YYYY-MM-DD.
まで	Y	日付	取得するエージェントスケジュール情報の終了日です。 デフォルト = なし。

名前	要求?	タイプ	説明
			形式: YYYY-MM-DD.

エージェント別シフト API 応答 フィールド

名前	説明
エージェント ID	WFM エージェント ID です。 デフォルト = なし。
社員 ID	エージェントの社員 ID です。
エージェントのタイムゾーン	エージェントの UTC タイムゾーン ID です。 デフォルト = なし。 例 -06:00 メモ エージェントの表示タイムゾーンはローカルタイムです。 データは、テナントのタイムゾーンで指定された日付に基づいて返されます。 午前 0 時にまたがるアクティビティが、1 日の終わりに切り捨てられることはありません。 代わりに、WFM はテナント タイムゾーンで選択された日に一部を含むすべてのアクティビティのアクティビティ全体を返します。 たとえば、10 月 9 日に 10 月 10 日まで続くアクティビティを送信した場合、アクティビティ全体の結果を受け取ります。
アクティビティタイプ	エージェントアクティビティのタイプ: ■ 割り当て ■ 利用可能 ■ 休憩 ■ クローズドサービス ■ used_service_msg ■ 例外

- in_service

名前	説明
	■ in_service_msg ■ ランチ ■ 利用できません ■ 残業 ■ overtime_msg ■ プロジェクト デフォルト = なし。
アクティビティ詳細名	アクティビティの名前です。 デフォルト = なし。
アクティビティ開始時刻	間隔の開始時刻の UNIX タイムスタンプ。 デフォルト =
なし。 アクティビティ終了時刻	間隔の終了時刻の UNIX タイムスタンプ。 デフォルト =
なし。 有料	活動が有料かどうかを示します。 デフォルト = なし。
アクティビティ メタデータ	アクティビティのメタデータ フィールドを定義します。

エージェント別シフト API JSON 入力および出力 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。

入力 フィールド

名前	要求?	説明
エージェント ID（Agent ID）	Y	WFM スケジュール情報を取得するエージェント ID です。 デフォルト = なし。 エージェント API を使用してエージェント ID を取得してください。
開始日	Y	エージェントスケジュール情報を取得する開始日です。 デフォルト = なし。 形式: YYYY-MM-DD.
まで	Y	エージェントのスケジュール情報の終了日です。

名前	要求?	説明
		取得しました。 デフォルト = なし。 形式: YYYY-MM-DD.

出力フィールド

名前	要求?	説明
エージェント ID（Agent ID）	Y	WFM エージェント ID です。 デフォルト = なし。
エージェントのタイムゾーン	Y	エージェントの UTC タイムゾーン ID です。 デフォルト = なし。 例 -06:00
アクティビティタイプ	Y	エージェントアクティビティのタイプ: ■ 割り当て ■ 利用可能 ■ 休憩 ■ クローズドサービス ■ used_service_msg ■ 例外 ■ in_service ■ in_service_msg ■ ランチ ■ 利用できません ■ 残業 ■ overtime_msg ■ プロジェクト デフォルト = なし。
アクティビティ詳細名	Y	アクティビティの名前です。 デフォルト = なし。

名前	要求?	説明
アクティビティ開始時刻	Y	間隔の開始時刻の UNIX タイムスタンプ。 デフォルト = なし。
アクティビティ終了時刻	Y	間隔の終了時刻の UNIX タイムスタンプ。 デフォルト = なし。
有料	Y	活動が有料かどうかを示します。 デフォルト = なし。

午前 0 時 ~ シフトのあるエージェントの活動出力

この API の入力日付範囲は、エージェントのシフトの日付に基づいています。

エージェントのシフトが日付範囲の開始前に開始する場合、活動は出力に含まれません。

ただし、エージェントのシフトが日付範囲内で開始され、その日付範囲を超える場合、エージェントのアクティビティは出力に含まれます。

例

レポートの日付範囲は 7 月 2 日 7 月 4 日です。

- エージェントに、7 月 1 日から開始するクロス真夜中シフトがあり、7 月 2 日のアクティビティがある場合、そのエージェントの 7 月 2 日のアクティビティは返されません。
- エージェントに、7 月 4 日に開始するクロス真夜中シフトがあり、7 月 5 日のアクティビティがある場合、選択した日付範囲外で行われた場合でも、7 月 5 日のアクティビティが返されます。

エージェント別シフト API JSON ファイル 例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00"、
        "activitiesByDate": [
        {
                "date": "2016-07-15",
                "scheduledActivities": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "利用できま
```

せん", "activityDetailName": null,

```
            "startTime": 1468558800000,
            "endTime": 1468602000000,
            "有料": false
        },
        {
            "activityType": "lunch",
            "activityTypeLabel": "ランチ",
            "activityDetailName": "ランチ",
            "startTime": 1468602000000,
            "endTime": 1468603800000,
            "有料": false
        },
        {
            "activityType": "休憩", "activityTypeLabel":
            "Break", "activityDetailName": "Break2",
            "startTime": 1468603800000,
            "endTime": 1468604700000,
            "有料": false
        },
        {
            "activityType": "休憩", "activityTypeLabel":
            "Break", "activityDetailName": "Break1",
            "startTime": 1468604700000,
            "endTime": 1468605600000,
            "有料": false
        },
        {
            "activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "稼働中",
            "activityDetailName": "5000.SimSG1",
```

```
                    "startTime": 1468605600000、
                    "endTime": 1468634400000,
                    "payed": true
                },
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "利用できません",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468634400000,
                    "endTime": 1468645200000,
                    "有料": false
                }
                ]
            },
            {
                "date": "2016-07-16",
                "scheduledActivities": [
                    {
                        "activityType": "not_available",
                        "activityTypeLabel": "利用できません",
                        "activityDetailName": null, "startTime":
                        1468645200000,
                        "endTime": 1468731600000,
                        "有料": false
                    }
                ]
            }
        ]
    }
```

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連絡先 ID です。 <id>存在しない場合は、「要求された連絡先は存在しません」というエラーメッセージが表示されます。 <形式>= 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"
}

応答例

以下は POST 応答の例です。

{
"encode": "true"
}

スキル マッピン

スキル マッピング API を使用すると、スキル マッピングを作成および特定できます。

- スキル マッピングの取得 API - この API を使用して、スキル マッピングのリストを取得します。
- POST スキル マッピング API - スキル マッピングを作成するには、この API を使用します。

> メモ
> スキル マッピング API はエージェントのログイン名 (メール アドレス) を返しません。
> エージェントおよびその他のログイン名については、ユーザ API: /api/rest/scheduling/user
> を参照してください。

スキル マッピングの GET API

GET スキル マッピング API
を使用して、範囲ルールに基づいて発信者に表示されるすべてのスキル
マッピングのリストを取得します。

GET スキル マッピング API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/scheduling/s SkillMping
方法	GET
権限（Permissions）	スケジュールの編集, メッセージングの管理, WFM の管理

GET スキル マッピング API リクエスト フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
メイン表示のみ	N	Boolean	デフォルトは false です (すべてのスキル マッピングを返す)。 True の場合、発信者のメイン ビューにあるスキル マッピングのみを返します。

GET スキル マッピング API JSON ファイル の例

```
[
    {
```

"id" :

番号、"name"

：文字列

スキル マッピン

...

]

POST スキル マッピング API

POST スキル マッピング API を使用して、s SkillMping 概要データでスキル
マッピングを作成します。 この API
には、「管理者」のロールを持つユーザだけがアクセスできます。 新しく追加されたスキル
マッピングは、ユーザの現在のすべてのビューに追加されます。

POST スキル マッピング API Procotol/URI

URI	/api/rest/scheduling/s SkillMping
権限（Permissions）	WFM の管理
方法	POST
パラメータ	None

POST スキル マッピング API JSON ファイル の例

リクエスト 形式

{

"name" : 文字列、

"agents" : //オプションのタグ、利用できない場合は
SkillMping/エージェントのマッピングは更新されません

[

{]

},

...

"id" : 番号

"services" ://オプションのタグ、利用できない場合、サービスのマッピングは更新されません

[

{

"id" : 番号、"優先順位" : 番

号

},

...

]

}

応答 の形式

{

"id" : 番号、"name" :

文字列、"エージェン

ト" :

[

{

"id" : 番号、"number" : 文字

列、"lastName" : 文字列、

"firstName" : 文字列

},

...

]

"サービス": [

{

"id" : 番号、"number" :

番号、"name" ： 文字列、

"優先順位" : 番号

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

スキル マッピング ID API

スキル マッピング ID API を使用すると、スキル
マッピングを識別、更新、または削除することができます。

- スキル マッピング ID の取得 - この API を使用して、スキル マッピングに関する情報を取得します。
- PUT スキル マッピング ID - スキル マッピングを更新するには、この API を使用します。
- スキル マッピング ID の削除 - スキル マッピングを削除するには、この API を使用してください。

> メモ
> スキル マッピング API はエージェントのログイン名 (メール アドレス) を返しません。
> エージェントおよびその他のログイン名については、ユーザ API:/api/rest/scheduling/user
> を参照してください。

GET スキル マッピング ID API

GET スキル マッピング ID API を使用して、指定されたスキル マッピング ID のスキル
マッピングの詳細を取得します。 この API
には、管理者またはスーパーバイザーのロールを持つユーザのみがアクセスできます。

GET スキル マッピング ID API プロトコルおよび URI

URI	/api/Rest/scheduling/s SkillMping/{sillMpingId}
方法	GET
権限（Permissions）	スケジュールの表示、管理 WFM
パラメータ	None

GET スキル マッピング ID API スキル マッピング ID JSON

{

"id" : 番号、"name" : 文字

列、

"エージ

```
ェント":
[
        {
```

```
                    "id" :
                    番号、"number" :
                    文字列、"lastName
                    " :
                    文字列、"firstName
                    " : 文字列
                },
                ...
        ]
        "サービ
        ス": [
                {
                    "id" :
                    番号、"number" :
                    番号、"name" :
                    文字列、"優先順位
                    " : 番号
                },
                ...
        ]
}
```

PUT スキルマッピング ID API

PUT スキル マッピング ID API を使用してスキル マッピング ID とそれに関連付けられた概要またはエージェントを提供することで、スキル マッピングの詳細を更新します。 この API には、「管理者」のロールを持つユーザだけがアクセスできます。

PUT スキル マッピング ID API プロトコル および URI

URI	/api/Rest/scheduling/s SkillMping/{sillMpingId}

方法	PUT
権限（Permissions）	WFM の管理
パラメータ	None

PUT スキル マッピング ID API スキル マッピング ID JSON 例

```
{
        "name" : 文字列、
        "エージェント" ://オプションのタグ、利用できない場合は
    SkillMping/エージェントのマッピングは更新されません
        [
            {
                "id" : 番号 "number" : 文字列
                "lastName" : 文字列 //オプション
                "firstName" : 文字列/オプション
                "acdIdName" : 文字列//オプション
                "name" : 文字列//オプション
                "_name" : 文字列/オプション "_id": 文
                字列/オプション
            },
            ...
        ]
        "services" ://オプションのタグ、利用できない場合、サービスのマッピングは更新されません
        [
            {
                "id" : 番号、"優先順位" : 番
                号
                "number": 5020, //オプション "name":
                "SimSG1", //オプション
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

スキルマッピング ID API を削除してください

DELETE スキルマッピング ID API を使用し、スキル マッピング ID を提供することで、スキルマッピングの詳細を削除します。 この API
には、「管理者」のロールを持つユーザだけがアクセスできます。

スキル マッピング ID API プロトコルおよび URI を削除してください。

URI	/api/Rest/scheduling/s SkillMping/{sillMpingId}
方法	DELETE
権限（Permissions）	WFM を管理する
パラメータ	None

スピーチのヒット数 API

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 プロトコルおよび 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 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 および 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 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。
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 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 プロトコルと 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 の回答 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	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。

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 アクセス数 API

この API を使用して、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。

テキスト ヒッ ト API プロトコルおよび URI

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 の応答 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 ヒッツ 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

音声テキスト エクスポート API を使用すると、通話の通話完了レコード ID を使用して、1 回の通話の音声テキストを取得できます。 連絡先の一括エクスポート ZIP ファイルで見つかったすべての通話には、メタデータに通話完了レコード ID が含まれます。 「連絡先の一括エクスポート ファイルの作成」を参照してください。 *Webex WFO ユーザ ガイド* をクリックして、定期的な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セットアップします。

結果を取得するために、Speech to Text Analytics の管理権限を持つ構成済みユーザは、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 を承認。

音声テキストのエクスポート API プロトコル 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 のリクエスト 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済みの録画かを示します。 エージェントに関連付けられた録画の場合、このフィールドは常に False になります。

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"
}’
```

音声テキストのエク

ユーザ

ユーザのリストを要求するには、ユーザ API を使用します。

ユーザ API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/scheduling/user
方法	GET

ユーザ API リクエスト フィールド

フィールド	要求?	Type	説明
acdId	N	String	一致する acdId を持つエージェントにリンクされているユーザを返します。

GET ユーザ API JSON の例

```
[
        {
                "active": ブール値、"firstName": 文字列、
                "lastName": 文字列、
                "id": number, // ユーザの識別子

        }
        ...
]
```

ホワイト

WFM 履歴インポート テンプレート (WHIT) API を使用すると、CSV ファイルの履歴データを、Generic Interface Services (GIS) API で必要な形式の *_ServiceHistorical.SERVICE ファイルに変換できます。 独自のデータサーバをホストしているテナントは、WHIT API を実行して、生成された GIS ファイルをクラウドにアップロードできます。

WHIT API の詳細については、『 *Webex WFO データインポートリファレンスガイド*』を参照してください。

> メモ
> WHIT API は、Cisco がクラウドでホストするデータサーバを使用するテナントでは機能しません。これらのテナントはデータサーバへのアクセス権を持たないためです。

ホワイト API プロトコルおよび URI

アップロード・プロトコル

この API により、デフォルトのフィールド マッピングを使用して WHIT ファイルをアップロードできます。

URI	/api/upload/historicalData
パラメータ	acdServerId - ACD の ID Server timeZone -「UTC」または「tenant」(テナントのデフォルト)
方法	POST
権限（Permissions）	サービス ユーザの一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

プロトコルのインポート

この API を使用すると、フィールド マッピングを含む JSON ファイルをインポートできます。

URL	/api/rest/file import/historicalData
パラメータ	acdServerId - ACD の ID Server timeZone -「UTC」または「tenant」(テナントのデフォルト)
方法	POST
権限（Permissions）	サービス ユーザの一 括インポー ト
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

ホワイト API リクエストフィールド

以下は、WHIT Import API のデフォルトの列です。

フィールド	要求?	Type	説明
放棄された通話	N	番号（Number）	この日付でこの期間中に放棄されたコールの合計数。 この列が指定されていない場合、0 が使用されます。
適応型セキュリティアプライアンス	N	番号（Number）	この日付のこの期間の平均応答速度 (ASA) の秒数。
avgACWTime	Y	番号（Number）	この期間に処理された通話に費やされたすべての時間と他の期間に費やされた時間を含む、この期間中に処理されたすべての通話の平均通話後作業時間 (ACW) 秒。 例 この間に 1 件の通話しか受けず、45 分間 ACW 状態だった場合、平均通話時間は 45/1 分 = 45 分 = 2700 秒
avgTalkTime	Y	番号（Number）	すべての通話の平均会話時間 (秒)

フィールド	要求?	タイプ	説明
			これには、この期間に処理されたコールに費やしたすべての時間と他の期間に費やした時間が含まれます。 例 この間に 1 件のコールしか受けず、45 分間の通話だった場合、平均通話時 間は 45/1 分 = 45 分 = 2700 秒
キューで連絡先	N	番号（Number）	キューにある問い合わせの最大数。 非インタラクティブキューにのみ適用できます。
date	Y	日付	次のいずれかの形式の日付: ■ YYYY-MM-DD ■ YYYY/MM/DD ■ MM/DD/YYYY (API でインポートする場合にのみサポートされます。MM/DD/YYYY と DD/MM/YYYY の違いが分からないため、WHIT ツールではサポートされません) ■ DD/MM/YYYY (API を通じてインポートする場合にのみサポートされます。MM/DD/YYYY と DD/MM/YYYY の違いを見分けることができないため、WHIT ツールではサポートされません)
処理済み通話	Y	番号（Number）	この日付で期間中に処理されたコールの合計数です。
占有率	N	番号（Number）	この日付の期間中のサービスの稼働率 (0100 の整数) です。
期間	Y	String	月経周期。 形式: HH:MM.

qtyOfAgents	N	番号（Number）	でこの期間中に稼働したエージェントの数:

フィールド	要求?	Type	説明
			表示されます。
受信通話数	Y	番号（Number）	この日付で期間中に受信したコールの合計数です。
サービスレベル	N	番号（Number）	この日付の期間中のサービスのサービスレベルの割合 (0 と 100 の整数)。
サービス名	Y	String	サービスキューの名前です。
サービス番号	Y	番号（Number）	ACD サービス キューの ID です。
転送された通話数	N	番号（Number）	この日付で、この期間中に転送された通話の合計数です。