私私私私私私私私私
Cisco

Webex WFO API リファレンス ガイド

クラシック WFM での展開の場合

初版発行： 2020 年 7 月 10 日
最終更新日: 2025 年 10 月 3 日

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

目次

目次 **3**

はじめに **23**

認証 23

承認リクエスト 23

JSON リクエスト 24

承認レスポンスの使用 24

セッションの破棄 24

テキストファイルの操作 24

API ユーザを作成する **25**

遵守と適合 API **27**

プロトコルと URI 27

リクエストフィールド 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**

プロトコルと URI 31

リクエストフィールド 31

応答フィールド 32

JSON ファイルの例 33

完全な詳細回答 33

基本的な詳細回答 34

フィルタリング可能なレスポンス 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

プロトコルと URI 37

リクエストフィールド 37

応答フィールド 38

IEX SmartSync インポート MU ファイル形式を開く 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を設定する 41

API リクエストの JSON を構成する 44

範囲フィルターの設定 44

日付範囲 44

相対日付 45

API を承認 47

GET プロトコル/URI 47

リクエストフィールド 47

JSON ファイルの例 47

要求 47

ｵｳﾄｳ 48

POST プロトコルと URI 49

リクエストフィールド 49

JSON ファイルの例 49

要求 49

ｵｳﾄｳ 50

サービスキューまたはスキルマッピングによる利用可能なエージェント API 53

プロトコルと URI 53

リクエストフィールド 53

応答フィールド 54

POST JSON ファイルの例 54

リクエスト JSON 54

レスポンス JSON 54

GET JSON ファイルの例 55

連絡先を一括インポート 57

プロトコルと URI 57

一括連絡先インポート API 57

リアルタイムの一括連絡先インポート API (メタデータ) 57

サポートされている形式 58

リクエストとレスポンスのフィールド 58

CSV ファイルの例 64

完全な例 65

短い例 65

JSON ファイルの例 65

完全な例 65

短い例 66

ZIP 形式 66

注意事項 66

データサーバを使用した連絡先の一括インポート 67

一括組織インポート API 69

グループ API プロトコルと URI 69

グループ API リクエストとレスポンスのフィールド 70

チーム API プロトコルと URI 70

チーム API リクエストとレスポンスのフィールド 71

人物 API プロトコルと URI 71

人物 API リクエストとレスポンスのフィールド 72

CSV ファイルの例 75

カテゴリーとフレーズ API 77

カテゴリとフレーズを削除 API 77

DELETE プロトコルと URI 77

カテゴリーとフレーズを取得 API 78

GET プロトコルと URI 78

GET レスポンスフィールド 78

POST カテゴリとフレーズ API 79

POST プロトコルと URI 79

POST レスポンスフィールド 80

PUT カテゴリとフレーズ API 80

PUT プロトコルと URI 80

PUT レスポンスフィールド 80

GET/POST/PUT JSON ファイルの例 81

連絡先デバイス API **83**

連絡先デバイス API プロトコルと URI 83

パラメータ 83

連絡先デバイス API JSON ファイルの例 83

応答ファイルの例 83

連絡先デバイス一括 API **85**

連絡先デバイス一括 API プロトコルと URI 85

連絡先デバイス BULK API JSON ファイルの例 85

応答ファイルの例 85

Contact API **89**

プロトコルと URI 89

リクエストフィールド 89

組み合わせ検索の実行 96

メタデータキーを使用した検索の実行 96

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 96

無音イベントの検索を実行する 97

JSON ファイルの例 98

JSON ファイルの例 searchStats パラメータ = true 99

基本検索へのお問い合わせ API **101**

プロトコルと URI 101

リクエストフィールド 101

応答フィールド 102

JSON ファイルの例 103

接触モニタリング API **105**

プロトコルと URI 105

応答フィールド 105

JSON レスポンスの例 106

カスタムメタデータ検索 API **107**

プロトコルと URI 107

リクエストフィールド 107

応答フィールド 108

JSON レスポンスの例 108

評価フォーム API **111**

プロトコルと URI 111

応答フィールド 111

JSON ファイルの例 113

評価フォーム ID API **117**

プロトコルと URI 117

応答フィールド 117

JSON ファイルの例 119

例外タイプ API **123**

GET 例外タイプ API 123

GET 例外タイプ API プロトコルと URI 123

GET 例外タイプ API リクエストフィールド 123

GET 例外タイプ API JSON ファイルの例 123

POST サードパーティの例外リクエスト API 124

POST サードパーティ例外リクエスト API プロトコルと URI 124
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 124
POST サードパーティの例外リクエスト API JSON ファイルの例 126
API をエクスポート 127
プロトコルと URI 127
リクエストフィールド 127
応答フィールド 127
CSV ファイル出力例 130
汎用テキストインポート API 131
プロトコルと URI 131
JSON リクエストフィールド 131
JSON ファイルの例 132
複数のファイルを含む汎用テキストインポート API 135
プロトコルと URI 135
リクエストフィールド 135
サポートされている形式 136
バッチ CSV ファイルの例 137
ZIP ファイルの例 137
JSON ファイルの例 138
JSON 本体 138
コンテンツ 139
GIS API 141
プロトコルと URI 141

例 141
エージェントファイル 142
サービスファイル 148
列 149
API をインポート 153
GET インポート プロトコルと URI 153
GET インポートリクエストフィールド 153
GET インポート応答フィールド 153
GET インポート JSON ファイルの例 154
POST インポートプロトコルと URI 156
POST レスポンスフィールドをインポート 156
POST JSON ファイルのインポート例 157
JSON 形式 157
POST 成功レスポンスフォーマット 158
インポート設定 API 159
インポート設定の作成 API 159
インポート優先プロトコルと URI を作成する 159
インポート設定リクエストフィールドの作成 159
インポート設定 JSON ファイルの例を作成する 160
インポート設定システムレスポンスの作成 160
インポート設定を削除 API 160
インポート優先プロトコルと URI を削除します 160
インポート設定の削除システム応答 160

インポート設定 API 161
インポート設定プロトコルと URI 161
インポート設定の応答フィールド 161
JSON ファイルの例 161
システム応答 163
ID API によるインポート設定 163
ID プロトコルと URI によるインポート設定 163
ID によるインポート設定の応答フィールド 163
ID による設定のインポート JSON ファイルの例 164
システム応答 164
インポート設定を更新 API 164
インポート優先プロトコルと URI を更新 165
インポート設定応答フィールドの更新 165
インポート設定の更新 JSON ファイルの例 165
インポート設定システム応答の更新 166
包含/除外リスト API 167
包含/除外リストの取得 API 167
包含/除外リストの GET API プロトコルと URI 167
GET 包含/除外リスト API リクエストフィールド 167
GET サービス API 応答フィールド 169
GET サービス API JSON ファイルの例 170
PUT 包含/除外リスト API 170
PUT 包含/除外リスト API プロトコルと URI 171

PUT 包含/除外リスト API リクエストフィールド 171

PUT 包含/除外リスト API 応答フィールド 172

PUT 包含/除外リスト API JSON ファイルの例 173

POST 包含/除外リスト API 174

POST 包含/除外リスト API プロトコルと URI 174

POST 包含/除外リスト API リクエストフィールド 174

POST 包含/除外リスト API 応答フィールド 176

POST 包含/除外リスト API JSON ファイルの例 177

含める/除外するリストを削除 API 177

包含/除外リスト API プロトコルと URI を削除します 177

包含/除外リストの削除システム応答 177

求人 API 178

プロトコルと URI 178

リクエストフィールド 178

応答フィールド 178

JSON ファイルの例 180

要求 180

ｵｳﾄｳ 180

組織構造 API 183

人に役割を割り当てる API 183

人物に役割を割り当てる API プロトコルと URI 183

人物に役割を割り当てる API リクエストフィールド 183

人物に役割を割り当てる API JSON ファイルの例 183

共通グループ API 184
共通グループ API プロトコルと URI 184
共通グループ API リクエストフィールド 184
組織構造共通 API (ドリルダウン情報) 184
共通 API プロトコルと URI 185
共通の API リクエストフィールド 185
一般的な API レスポンスフィールド 185
一般的な API JSON ファイルの例 186
グループ API 187
グループ API プロトコルと URI 187
グループ API リクエストフィールド - すべてのグループ 188
グループ API 応答フィールド 188
グループ API JSON ファイルの例 189
ID でグループ化（Teams を使用） 190
ID (Teams を使用) プロトコルと URI によるグループ化 190
ID でグループ化（Teams を使用）リクエストフィールド 190
ID でグループ化（Teams を使用）応答フィールド 190
ID でグループ化 (Teams を使用) JSON ファイルの例 191
グループ人物 API 192
グループ-人物 API プロトコルと URI 192
グループ-人物 API リクエストフィールド 192
グループ-人物 API 応答フィールド 192
Group-Person API JSON ファイルの例 193

グループ（スコープ付き）API 193
グループ（スコープ付き）API プロトコルと URI 193
グループ（スコープ付き）API リクエストフィールド 193
グループ（スコープ付き）API 応答フィールド 194
グループ（スコープ付き）API JSON ファイルの例 194
権限 API 194
権限 API プロトコルと URI 194
権限 API レスポンスフィールド 195
権限 API JSON ファイルの例 195
人物 API 195
人物 API プロトコルと URI 196
人物 API リクエストフィールド 196
人物 API JSON ファイルの例 197
ID API による人物 198
ID API プロトコルと URI による人物 198
ID API による人物リクエストフィールド (PUT メソッド) 198
ID API による人物 回答フィールド 201
ID API による人物の JSON ファイルの例 202
人物のタイムゾーン API 203
人のタイムゾーン API プロトコルと URI 203
個人のタイムゾーン API 応答フィールド 203
個人のタイムゾーン API JSON ファイルの例 204
役割 API 204

役割 API プロトコルと URI 204
役割 API リクエストフィールド 204
役割 API 応答フィールド 205
ロール API JSON ファイルの例 205
チーム API 206
チーム API プロトコルと URI 206
チーム API リクエストフィールド 207
チーム API JSON ファイルの例 207
ID によるチーム（エージェントあり） 207
ID (エージェントと) プロトコルと URI によるチーム 207
ID によるチーム（エージェントあり）リクエストフィールド 208
ID によるチーム（エージェントあり）の応答フィールド 208
ID によるチーム（エージェント付き）JSON ファイルの例 209
チーム（スコープ付き） 211
チーム（スコープ付き）プロトコルと URI 211
チーム（スコープ付き）リクエストフィールド 211
チーム（スコープ付き）の回答フィールド 211
チーム（スコープ付き）JSON ファイルの例 211
テナント API 212
テナント API プロトコルと URI 212
テナント API リクエストフィールド 212
テナント API 応答フィールド 213
テナント API JSON ファイルの例 213

リアルタイムエージェント状態 API 215

リアルタイムエージェント状態 API プロトコルと URI 215

パラメータ 215

fromTime パラメータの考慮事項 216

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 216

リアルタイムエージェント状態 API 応答フィールド 217

リアルタイムエージェント状態 API JSON ファイルの例 217

リクエストファイルの例 217

応答ファイルの例 217

リアルタイムデータキャプチャ API 219

リアルタイムデータキャプチャ API プロトコルと URI 219

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 219

リアルタイムデータキャプチャ API レスポンスフィールド 220

リアルタイムデータキャプチャ API JSON ファイルの例 221

セッションの破棄 221

システム応答 221

録音コントロール API 223

記録コントロール API プロトコルと URI 223

URI リクエストパラメータ 224

クエリパラメータ 224

記録制御認証 API プロトコルと URI 227

録画コントロールへのログイン API 228

録画コントロールからのログアウト API 229

録音コントロール API リクエストコマンド 229

コマンドラインからの記録コントロールの使用 233

簡素化された録音コントロール API 235

プロトコルと URI 235

エージェントと日付別のスケジュール詳細 API 241

プロトコルと URI 241

パラメータ 241

リクエストフィールド 241

エージェントと日付別のスケジュール詳細 API 応答フィールド 242

エージェントと日付別のスケジュール詳細 API JSON ファイルの例 243

リクエストファイルの例 243

応答ファイルの例 243

Timespan のスケジュール API 245

プロトコルと URI 245

要求パラメータ 245

リクエストフィールド 246

応答フィールド 246

アクティビティオブジェクト 246

応答例 247

サービス API 249

GET サービス API 249

GET サービス API プロトコルと URI 249

GET サービス API リクエスト フィールド 249

GET サービス API 応答フィールド 250
GET サービス API JSON ファイルの例 251
POST サービス API 252
POST サービス API プロトコルと URI 252
POST サービス API リクエストフィールド 253
日数フィールド 256
スキルマッピングフィールド 257
DN フィールド 257
仮想サービス分野 257
スケジュール注文フィールド 257
休暇注文フィールド 258
マルチスキルグループ分野 258
POST サービス API 応答フィールド 259
POST サービス API リクエスト JSON ファイルの例 261
POST サービス API レスポンス JSON ファイルの例 266
サービスキュー ID API 273
GET サービス ID API 273
GET サービス ID API プロトコルと URI 273
GET サービス ID API リクエスト フィールド 273
GET サービス ID API 応答フィールド 274
GET サービス ID API 応答 JSON ファイルの例 276
PUT サービス ID API 281
PUT サービス ID API プロトコルと URI 282

パラメータ 282
PUT サービス ID API リクエスト フィールド 282
PUT サービス ID API サービス JSON ファイルの例 285
サービスキュー ID API を削除します 291
サービス ID API プロトコルと URI を削除します 291
DELETE サービス ID API リクエスト フィールド 291
エージェント別シフト API 293
エージェントによるシフト API プロトコルと URI 293
エージェント別シフト API リクエストフィールド 293
エージェント別シフト API 応答フィールド 294
エージェント別シフト API JSON 入力および出力フィールド 295
入力フィールド 295
出力フィールド 296
深夜シフト勤務のエージェントのアクティビティ出力 297
エージェント別シフト API JSON ファイルの例 297
単一の連絡先のエクスポート API 301
プロトコルと URI 301
レスポンス例 302
スキルマッピング API 303
スキル マッピング API を取得する 303
スキルマッピング API プロトコルと URI を取得する 303
GET スキルマッピング API リクエストフィールド 303
GET スキル マッピング API JSON ファイルの例 303

POST スキル マッピング API 304
POST スキルマッピング API プロトコル/URI 304
POST スキルマッピング API JSON ファイルの例 304
リクエスト形式 304
応答形式 305
スキルマッピング ID API 307
スキルマッピングを取得 ID API 307
GET スキル マッピング ID API プロトコルと URI 307
スキル マッピング ID API スキル マッピング ID JSON を取得します 307
PUT スキルマッピング ID API 308
PUT スキル マッピング ID API プロトコルと URI 308
PUT スキル マッピング ID API スキル マッピング ID JSON の例 309
スキルマッピングを削除 ID API 310
スキルマッピング ID API プロトコルと URI を削除 310
スピーチヒット API 311
スピーチヒット API プロトコルと URI 311
スピーチヒット API 応答フィールド 311
音声ヒット API JSON ファイルの例 312
調査設定 API 315
調査構成 API プロトコルと URI 315
アンケート設定 API 回答フィールド 315
アンケート設定 API JSON ファイルの例 317
アンケート ID API 321

ID API プロトコルと URI を調査します 321

アンケート ID API 回答フィールド 321

アンケート ID API JSON ファイルの例 323

テキストヒット API 325

テキストヒット API プロトコルと URI 325

テキストヒット API 応答フィールド 325

テキストヒット API JSON ファイルの例 326

トランスクリプトのエクスポート API 329

トランスクリプトエクスポート API プロトコルと URI 329

トランスクリプトエクスポート API リクエストフィールド 329

トランスクリプトのエクスポート API CURL ファイルの例 329

ユーザ API 331

ユーザ API プロトコルと URI 331

ユーザ API リクエストフィールド 331

GET ユーザ API JSON の例 331

ホワイト API 333

WHIT API プロトコルと URI 333

アップロードプロトコル 333

輸入プロトコル 333

WHIT API リクエストフィールド 334

はじめに

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

認証

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

> 注記 2 時間操作がないとセッションはタイムアウトになります。

このリクエストの認証情報を作成する方法については、以下を参照してください。 API ユーザを作成する 。

承認リクエスト

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

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

JSON リクエスト

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

承認レスポンスの使用

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

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

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

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

セッションの破棄

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

ログアウト

- HTTPS DELETE リクエストの発行先:

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

テキストファイルの操作

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

エンコードでは利用できない特殊文字を含めることができます。

API ユーザを作成する

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

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

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

API ユーザ アカウントを作成する

1. Webex WFO を起動し、システム管理者としてログインします。

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

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

希望する代替チームにこの値を設定することができます。

7. このアカウントが管理範囲にする関連するグループとチームを選択します。
   個々のチーム、グループ名、またはグループとしてのテナント名を選択できます。
   テナント名を選択すると、そのグループ内のすべてのチームがハイライトされます。

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

関連項目

表示 *Webex WFO API リファレンス ガイド*。

遵守と適合 API

この API を使用して、WFM の遵守と適合の統計を要求します。

注記 遵守計算は、テナントのタイムゾーンの午前 0 時から午前 0 時まで厳密に行われます。

プロトコルと URI

URI	/API/rest/scheduling/adherence/agent
Method	GET
権限（Permissions）	スケジュールを編集する ログインしたユーザは自身の遵守状況を確認できます。
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

リクエストフィールド

名前	Req?	タイプ	Description
agentId	N	String	API を使用してデータを取得する特定のエージェントがいる場合は、リクエストで personID をオプションのパラメータとして使用できます。
date	Y	日付	詳細なエージェント遵守データを要求する日付（YYYY-MM-DD 形式）。
pageSize	N	番号（Number）	返される結果の数。 デフォルト = 25 最大 = 200
pageNumber	N	番号（Number）	結果のページ番号。 デフォルト = 1

応答フィールド

Name	説明
agentId	エージェント ID。
Acd エージェント ID 間でエージェントをマッチングできるようにします	ACD エージェント識別子。 プロバイダーが ACD およびその記録。
スケジュールされた秒数	
heduledInServiceSeconds	選択した日付にエージェントが作業する予定の合計時間（秒）。sc
（秒）	エージェントがサービスを受けて利用可能になる予定の合計時間 現在の日付の通話を処理する
実際のサービス秒数	
nceSeconds	エージェントが稼働していた秒数。notInAdhere
duleAdherence	エージェントが遵守していなかった秒数。sche
edActivityType	遵守率（小数点第 1 位を四捨五入） 適合率（小数点 1 位を四捨五入） エージェントの遵守に関する詳細情報。schedul
ID。scheduledActityStartTime TC 形式、InAdherenceSeconds）	スケジュールされたアクティビティタイプ 予定されているアクティビティの開始時刻（U
enceSeconds	エージェントが遵守している秒数。outOfAdher エージェントが順守していない秒数。
実績	エージェントの実際の遵守状態に関する詳細情報。

注

	現在の日付の場合、今後予定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状態	
	エージェントの実際のアクティビティ状態。
actualAgentStateStartTime	エージェントの実際の開始時刻（UTC
形式）actualReasonCode	実際のエージェント
アクティビティ理由コード。	NULL にすることができます。

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":
        数値、"scheduledInServiceSeconds": 数値、
        "actualInServiceSeconds": 数値、
        "notInAdherenceSeconds": 数値、
        "scheduleAdherence": 数値、
        "scheduleConformity": 数値、"詳細":
        [
            {
                "scheduledActivityType":文字列、
                "scheduledActityStartTime":utc、
                "inAdherenceSeconds":数値、
                "outOfAdherenceSeconds":数値
                "actuals":
                [
                    {
                        "actualAgentState":文字列、
                        "actualAgentStateStartTime":utc、
                        "actualReasonCode":数値、
                        "inAdherenceSeconds":数値、
                        "outOfAdherenceSeconds":数値
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]
    },
    ...
]
```

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 この API は、スケジュールが有効になっているエージェントのみを返します。

プロトコルと URI

URI	/API/rest/スケジューリング/エージェント
Method	GET
権限（Permissions）	メッセージングリクエストの更新
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

リクエストフィールド

名前	Req?	タイプ	Description
アクティブエージェントとアクティブユーザ	N	Boolean	True に設定すると、アクティブなエージェントでもあるアクティブなユーザのみが返されます。
アクティブエージェント	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。
エージェント割り当て例外	N	Boolean	True に設定され、fullDetail も True に設定されている場合は、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。
詳細	N	Boolean	True に設定すると、すべてのエージェントデータが返されます。 False に設定すると、ID、名、姓、従業員番号が返されます。

名前	Req?	タイプ	Description
フィルタ可能	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) が返されます。

デフォルトでは (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 ステータスに関係なくすべてのエージェントが返されます。

注 activeAgentAndActiveUser、activeAgent、および acdId パラメータは相互に排他的です。
すべてのバリアントはビュー ルールを適用します。
発信者に表示されるエージェントのみが返されます。

応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

注 テーブル内のどのフィールドを表示できるかは、ユーザの役割によって決まります。
たとえば、EmployeeNumber 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。
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 API によるシフトでも使用されます。
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	エージェントが会社に入社した日付（YYYY-MM-DD 形式）。このフィールドは管理者のみが表示できます。
部門開始日	エージェントが部門に着任した日付（YYYY-MM-DD 形式）(管理者のみ)。
終了日	エージェントの部門終了日（YYYY-MM-DD 形式）(管理者のみ)。 このフィールドは NULL にすることができます。

FirstName	エージェントの名。
LastName	エージェントの姓。

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。
エージェントにチームがない場合、このフィールドは NULL になります。	
マルチスキルグループ ID	エージェントが関連付けられているマルチスキル グループの ID。
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)。
Services	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 による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 ファイルの例

以下はフォーマットされた JSON 応答の例です。

完全な詳細回答


```
[
        {
                "acdId":文字列、"active":ブール値、
                "agentId":数値、"employeeNumber":
                文字列、"companyStartDate":日付、
                "departmentStartDate":日付、
                "terminationDate":日付、
                "firstName":文字列、"lastName":文
                字列、
                "mainTeam":{"teamId":数値, "name":文字列},
                "serviceQueueId":数値, "workConditionProfileId":数値,
                "multiSkillGroupId":数値,
```

```
                "readOnly":ブール値、"services":[数
                値、...]、"settings":
                {
                "$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[数値, ...],
                "チーム":[番号, ...],

        },
        ...
]
```

基本的な詳細回答

```
[
        {
                "agentId":数値、"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":数値、"firstName":文字列、
                "lastName":文字列、
                "employeeNumber":文字列、
                "teams":[数値、...]、
                "skillMappings":[数値, ...],
```

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

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 キュー別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 キューの間隔ごとに、フルタイム相当 (FTE) でスケジュールされたエージェントの数を返します。エージェントが 2 つ以上のサービス キューでパートタイムで作業できるマルチスキル グループの場合、FTE は小数点になります。 たとえば、エージェントが 2 つのサービス グループで半分の時間働く場合、そのエージェントが全期間働くようにスケジュールされていると、そのエージェントは 0.5 FTE としてリストされます。

> 注
> データを返すには、サービスキューの「このサービスキューの予測やスケジュールを生成しない」チェックボックスをオフにし、サービスキューをメインビューに表示する必要があります。
> 送信ユーザの。

プロトコルと URI

URI	/API/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Method	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** 返されるデータは、認証されたユーザの構成されたビューに基づいて制限されます。ユーザは、自分には表示されないサービス キューのデータを取得できません。

リクエストフィールド

名前	Req?	Description
間隔	Y	15 分間隔または 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。 デフォルト = 表示権限を持つすべてのサービスキュー

名前	Req?	Description
日付範囲	Y	リクエストの日付範囲。 過去、現在、または将来の日付をリクエストできます。 データは、各日付のテナントタイムゾーンの午前 0 時から午前 0 時まで返されます。

応答フィールド

出力は、サービス キュー別、日付別の配列の配列です。 15 分間隔または 30 分間隔のどちらが要求されたかに応じて、日付ごとに 48 または 96 の間隔が返されます。

名前	Req?	Description
サービスキュー ID	Y	サービス キューの ID。
サービスキュー名	Y	サービス キューの名前。
サービスキュータイプ ID	Y	サービス キュー タイプの ID。
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。
インターバル開始時間	Y	間隔の開始時刻の UNIX タイムスタンプ。
エージェントのスケジュール	Y	FTE でスケジュールされているエージェントの数 (小数点第 1 位まで)。 エージェントの数は、エージェントがスケジュールされている間隔の長さによって異なります。 例 エージェントが 30 分間隔で 15 分間スケジュールされている場合、そのエージェントは 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 ファイル形式を開く

以下は、SmartSync MU (管理ユニット、つまりサービス キュー) のインポート

ファイル形式のサンプルです。 この例では:

- CT = 連絡先の種類（着信、発信、電子メール、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ている

```
<?xml version="1.0"?>
<開く>
```

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
<muOpens>

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <日付>
                <日>17</日><月>5</月><年>2005</年>
            </日付>
            <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>
            <日付>
                <日>17</日><月>5</月><年>2005</年>
            </日付>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</opens>
```

JSON ファイルの例

リクエスト JSON

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。


```
{
        "サービスキュー ID": [1,2,3],
        「間隔」: 15,
        "fromDate": "2016-06-01",
        "toDate": "2016-07-01"
}
```


レスポンス JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1、"serviceQueueName":
        "foobar"、"serviceTypeName": "voice"、
        "serviceTypeId": 1、
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                「日付」:「2016-07-01」
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        「エージェント数」: 5.0
                }]
        }]
}]
```


レポートフィルターの設定

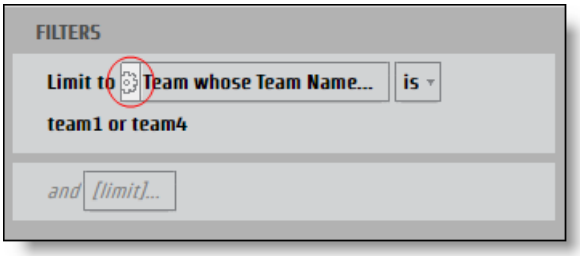
Bulk Report Data Export API の機能の 1 つは、API を呼び出すときにレポートのフィルターを変更する機能です。POST リクエストのテキストを編集することでフィルターを設定できます。API を使用してフィルターを変更するには、事前にデータエクスプローラーのレポートにいくつかの変更を加える必要があります。

データエクスプローラーでパラメータを設定する

API 呼び出しを通じて更新できるようにフィルターを設定するには、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。

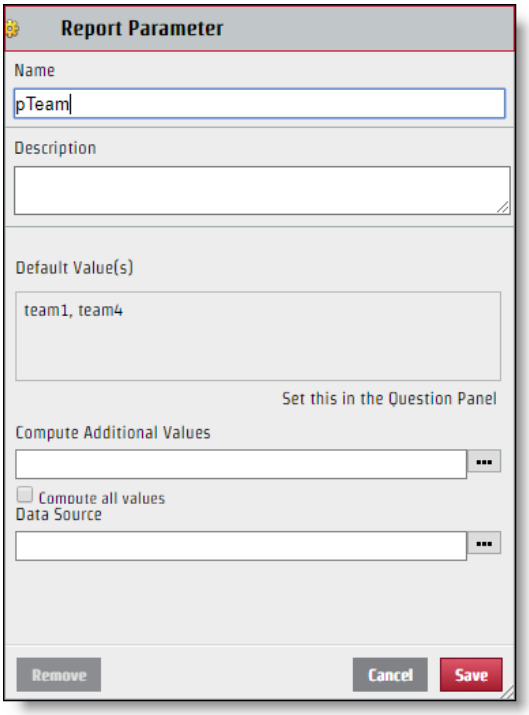
パラメータの設定

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いてください。
2. [**編集**] を [質問] パネルを開くためにクリックします。
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。



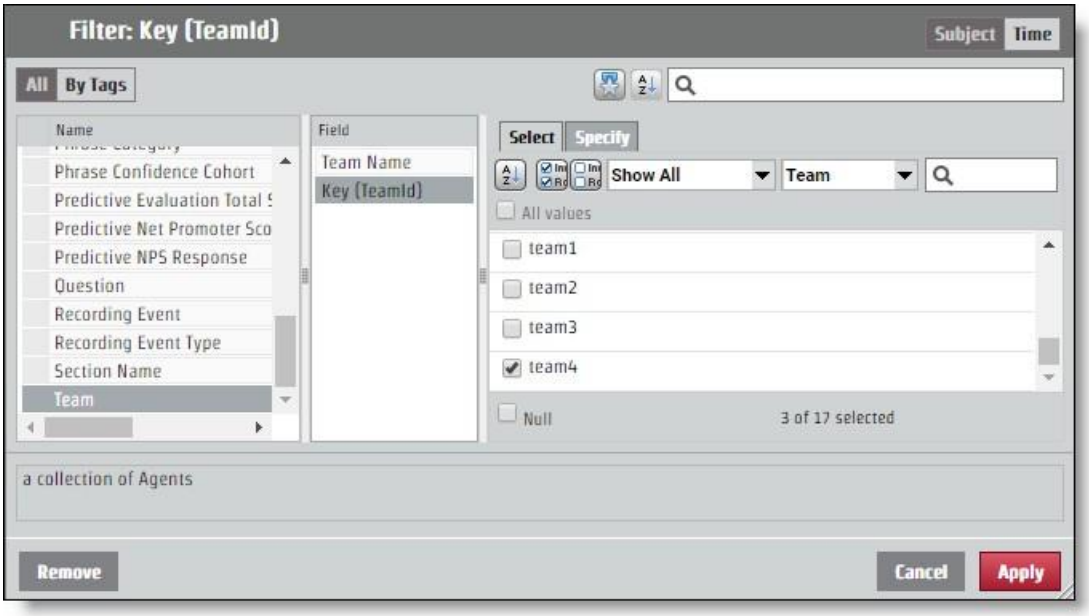
5. **[保存（Save）]** をクリックします。

フィルタが設定されると、API リクエストを通じて編集できるようになります。

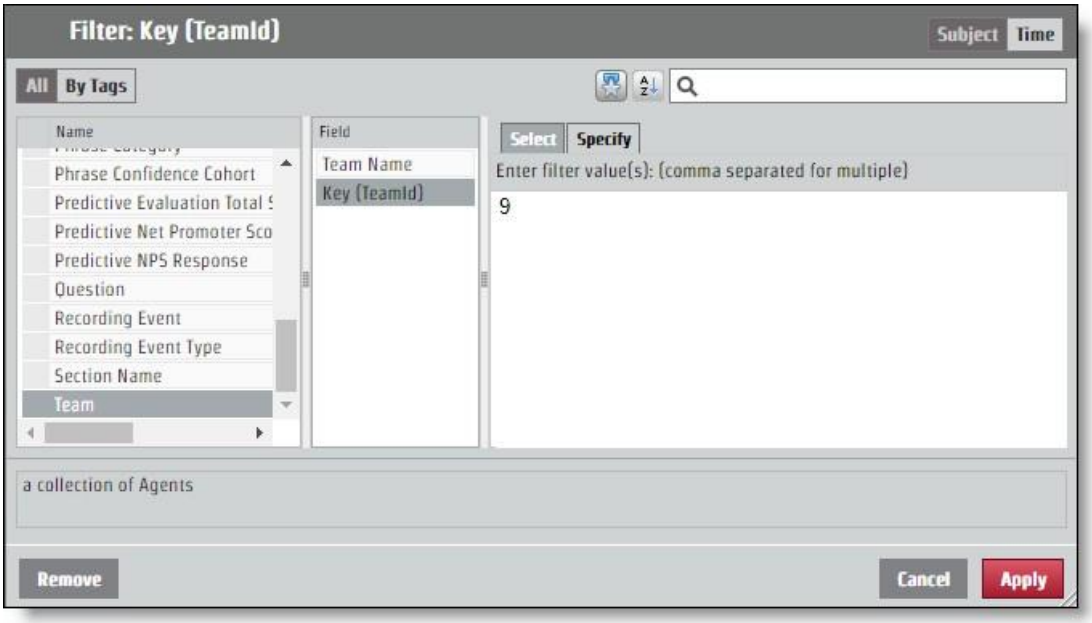
作成したパラメーター名は JSON キー値ペアのキー名として使用されますが、[フィルター] ダイアログ ボックスの選択セクションに表示される値は、必ずしも JSON ファイルに使用する値とは限りません。 JSON ファイルを正しく修正するには、値の特定の名前を識別する必要があります。

特定の値を識別する

1. 質問パネルから識別する値を持つ **フィルタ** フィールドをクリックして、[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てください。



3. [**指定**] タブを開きます。 特定の値が [Filter Value CSV] ペインに表示されます。



API リクエストの JSON を構成する

パラメータに名前を付けて値を識別することで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。 フィルターの変更は、 **encodedParamValues** フィールドを通じて行われます。

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、encodedParamValues 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。

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

範囲フィルターの設定

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 encodedParamValues 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じように機能する **Specify** Tab 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、範囲の開始時刻以降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は、この機能を使用して、最後のレポート内の項目は UNIX エポック時間でフォーマットされ、その番号が新しい範囲の開始として使用されます。
> この方法では、必要なすべての情報を取得でき、時間を UNIX エポック時間に変換する必要がなくなります。

2017 年 6 月 15 日の時間範囲を設定するリクエストの場合、encodedParamValues 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。

```
...
```

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

...

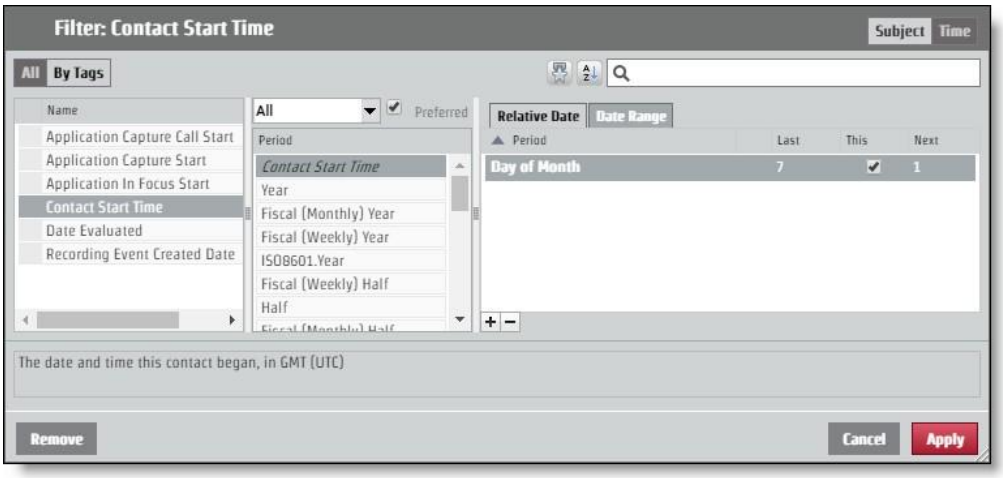
相対日付

[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、現在の期間の前の一定の期間、現在の期間、および将来の一定数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 リクエストでこのレイアウトをリクエストするには、encodedParamValues

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。

...

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

...

API を承認

Authorize API により、ユーザは Webex WFO
にログインする権限が与えられ、承認されたユーザに関連付けられた情報を受け取ることができます。

> 注意 2 時間操作がないとセッションはタイムアウトになります。

GET プロトコル/URI

URI	/api/rest/authorize
Method	GET

リクエストフィールド

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

JSON ファイルの例

リクエスト
以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

```
{
```

"locale": 文字列、

"userId": 文字列、

"password": 文字列、

"language": 文字列、

"tenantId": 整数

}

応答

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

{

"セッション Id":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"、

"ID":2、

"ユーザ ID":"user@test.com", "名":"ビル",

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

"teamName":"デフォルトチーム",

"groupId":2, "groupName":"デフォ

ルトグループ", "lang":"en",

"国":"", "セッションタイムアウト

":"60",

"timezoneString":"America\/Chicago",

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

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

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"permissions":[

「組織を表示」、

「組織を更新」

"ライブ画面監視",

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

POST プロトコルと URI

URI	/api/rest/authorize
Method	POST

リクエストフィールド

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

JSON ファイルの例

リクエスト
以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

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

"password": 文字列、

"language": 文字列、

"tenantId": 整数

}

応答

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

{

"セッション Id":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"、

"ID":2、

"ユーザ ID":"user@test.com", "名":"ビル",

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

"teamName":"デフォルトチーム",

"groupId":2, "groupName":"デフォ

ルトグループ", "lang":"en",

"国":"", "セッションタイムアウト

":"60",

"timezoneString":"America\/Chicago",

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

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

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"permissions":[

「組織を表示」、

「組織を更新」

「ライブスクリーンモニタリング」、「パスワードポリ

シー管理」

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

サービスキューまたはスキルマッピングによる利用可能なエージェント API

サービス キューまたはスキル マッピングによる利用可能なエージェント API は、現在サービス
キューで作業するようにスケジュールされており、アクティビティ タイプが
in_service、overtime、または close_service
であるすべてのエージェントの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。
クエリの時点でスケジュールされていないエージェントや例外状態
(休憩、昼食、割り当てられた例外など) にあるエージェントはデータを返しません。

この API
は、認証されたユーザに表示される、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ます。

プロトコルと URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/利用可能なエージェント
Method	POST、ゲット
POST パラメータ	None
GET パラメータ	agentId yyyy-MM-dd 形式の日付
権限（Permissions）	スケジュールを計画する

リクエストフィールド

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。 1 つのタイプの ID を指定する場合、もう 1 つは空白にすることができます。

名前	Req?	Description
サービスキュー ID	N	アクティブエージェント情報を取得するサービスキュー ID。

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

応答フィールド

フィールド	説明
agentId	現在サービス キューをサポートするようにスケジュールされているエージェントの ID。
エージェントタイムゾーン	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されたアクティビティ。
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。activityTypeLabel	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。activityDetailNam	
e	スケジュールされたアクティビティの詳細名。
サービスキュー ID キュー ID。	エージェントが現在作業するようにスケジュールされているサービス 通常、エージェントがマルチスキル
	グループで作業するようにスケジュールされていない限り、これは 単一のサービス キュー ID になります。
スキルマッピング ID	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 勤務予定。
開始時間	UNIX 形式でのスケジュールされたアクティビティの開始時刻。
終了時刻	スケジュールされたアクティビティの終了時刻（UNIX 形式）。

POST JSON ファイルの例

リクエスト JSON

```
{
        "serviceQueueIds": [数値、数値、数値...] "skillMappingIds": [数値、
        数値、数値...]
}
```

レスポンス JSON


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

"agentTimeZone": "アメリカ/シカゴ" "scheduledActivity":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "サービス中",

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

[number,number,number,...], "skillMappingIds":

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

"終了時間": "45832573458000",

}

}, ...

]

GET JSON ファイルの例

[

{

「日付」:「2020-01-05」

"dateLabel": "1 月 5 日(日)",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

「日付」:「2020-01-06」

"dateLabel": "1 月 6 日(月)", "timeRangeLabel": "

午前 8 時～午後 4 時 30 分",

"firstActivityStartTime": 1578319200000,

「最後のアクティビティ終了時間」: 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
「開始時間」: 1578319200000,
"終了時間": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "entireDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "稼働中",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "ハイパーリンク": null,
"ハイパーリンク名": null、"色":
"#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、メタデータと録音をマルチパート HTTPS リクエストにマージして Insert します。

2 つの一括インポート API があります。

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

  > 注記 また、一括連絡先インポート API を使用して、データサーバを通じて連絡先を一括でインポートすることもできます。 見るデータサーバを使用した連絡先の一括インポート。

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

プロトコルと URI

一括連絡先インポート API

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

リアルタイムの一括連絡先インポート API (メタデータ)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

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

サポートされている形式

以下の形式はマルチパートリクエストに含めることができます。

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

リクエストとレスポンスのフィールド

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

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

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

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

最大文字数 = 128
デフォルト = なし

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

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

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

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

連絡先を一括インポート |	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。 拡張機能

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

フセットは 5000 です。

(5000 = 5 秒)。

最大文字数 = 長い

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

CSV ファイルの例

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

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

を使用してください。

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

完全な例

名前	Req?	Description

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

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

短い例

この例では CSV ファイルで必須のフィールドのみを表示しています。

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

JSON ファイルの例

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

完全な例

以下はフォーマットされた JSON ファイルの例です。

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

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

短い例

この例では、JSON ファイルに必要なフィールドのみを表示しています。

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

ZIP 形式

ZIP 形式は、マルチパート

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

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

例えば、マルチパートリクエストは以下のようになります。

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

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

注記

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

- CSV または JSON
  で参照されない記録を含むアップロードは、その記録を無視します。

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

データサーバを使用した連絡先の一括インポート

一括連絡先インポート API を使用すると、データ

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

を使用するには、以下が必要です。

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

データサーバを通じて連絡先を一括でアップロードするには:

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

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

例

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

CONTACT.ExampleContacts.csv

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

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

一括組織インポート API

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

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

インポートでは、グループ、チーム、個人が次のように扱われます。

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

グループ API プロトコルと URI

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

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

グループ API リクエストとレスポンスのフィールド

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

チーム API プロトコルと URI

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

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

チーム API リクエストとレスポンスのフィールド

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

人物 API プロトコルと URI

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

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

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

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

人物 API リクエストとレスポンスのフィールド

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

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

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

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

名前	Req?	Description

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

グループ CSV の例

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

チームの CSV の例

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

CSV ファイルの例

カテゴリーとフレーズ API

この API を使用して、のカテゴリとフレーズ

リストを操作します。

これらのメソッドは、カテゴリおよびフレーズ API

に使用されます。

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

カテゴリとフレーズを削除 API

このメソッドはカテゴリと語句の情報を削除します。

DELETE プロトコルと URI

URI:	
カテゴリフレーズ	/API/rest/cas/フレーズリスト /API/rest/cas/フレーズ
Method	DELETE
権限（Permissions）	管理者デスクトップ 分析管理者オーディオ 分析管理者 LVSCR 分析管理者テキスト分析管理者テナント

内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

例

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

フレーズの削除: /API/rest/cas/phrase?ID=7

名前	Description

システムは次のように応答します。

{"deleted":1}

カテゴリーとフレーズを取得 API

このメソッドは、カテゴリと語句の情報を取得します。

GET プロトコルと URI

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

GET レスポンスフィールド

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

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

POST カテゴリとフレーズ API

このメソッドはカテゴリと語句の情報を作成します。

POST プロトコルと URI

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

POST レスポンスフィールド

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

PUT カテゴリとフレーズ API

このメソッドはカテゴリと語句の情報を更新します。

PUT プロトコルと URI

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

PUT レスポンスフィールド

Name	説明
カテゴリ	アナリティクスのカテゴリに関する詳細情報。

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

GET/POST/PUT JSON ファイルの例

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

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

```
                    "phrase": 文字列、
                    "phonetic": 文字列、
                    "soundslike": 文字列、
                    "confidence": 数値、"ID": 数
                    値、"categoryId": 数値、
                    "state": 数値
                },
                ...
            ],
            "confidence": number
}
```

連絡先デバイス API

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

連絡先デバイス API プロトコルと URI

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

パラメータ

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

連絡先デバイス API JSON ファイルの例

応答ファイルの例

```
[{
```

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

連絡先デバイス一括 API

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

連絡先デバイス一括 API プロトコルと URI

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

詳細については、「デバイス API に連絡」を参照してください。

連絡先デバイス BULK API JSON ファイルの例

応答ファイルの例

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

```
27                          {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "ID": 412458, "partition": ""}
28                      ],
29                      "contactDeviceTypeId": 0,
30                      "id": 238,
31                      "isRecordingTones": false,
32                      "isStereo": 偽,
33                      "ログインユーザ ID": 29,
34                      "監視サーバ ID": null,
35                      "name": "SEPWIN7X64004",
36                      "personId": 29,
37                      "録音グループ ID": 1,
38                      "録音タイプ ID": 1,
39                      "シグナリンググループ ID": 1,
40                      "テレフォニーグループ ID": 1,
41                      "仮想デバイス": null
42                  }
43              ],
44              "消去"：[
45                  {
46                      「構成済み」：true、
47                      "contactDeviceLines": [
48                          {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "ID": 424040, "partition": ""},
49                          {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "ID": 424041, "partition": ""}
50                      ],
51                      "contactDeviceTypeId": 0,
52                      "id": 108,
53                      "isRecordingTones": false,
54                      "isStereo": 偽,
55                      "ログインユーザ ID": 30,
56                      "監視サーバ ID": null,
57                      "name": "SEPWIN8X64004",
58                      "personId": 30,
59                      "録音グループ ID": 1,
60                      "録音タイプ ID": 1,
61                      "シグナリンググループ ID": 1,
62                      "テレフォニーグループ ID": 1,
63                      "仮想デバイス": null
64                  },
65                  {
66                      「構成済み」：true、
67                      "contactDeviceLines": [
68                          {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "ID": 424037, "partition": ""},
69                          {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "ID": 424036, "partition": ""}
70                      ],
71                      "contactDeviceTypeId": 0,
72                      "id": 99,
73                      "isRecordingTones": false,
74                      "isStereo": 偽,
75                      "ログインユーザ ID": 22,
76                      "監視サーバ ID": null,
77                      "name": "SEPWIN8X64003",
```

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

Contact API

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

プロトコルと URI

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

リクエストフィールド

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

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

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

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

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

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

パラメー	Description
オプション。hasRecording 価値観: ▪ true ▪ フォルス	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。

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

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

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

パラメー	Description
	で結合します。 任意。

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

パラメー	Description

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

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

組み合わせ検索の実行

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

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

メタデータキーを使用した検索の実行

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

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

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

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

特定の値を持つメタデータキーを使用して検索を実行する

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

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

無音イベントの検索を実行する

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

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

JSON ファイルの例

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

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

JSON ファイルの例 searchStats パラメータ = true

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

基本検索へのお問い合わせ API

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

返される情報は、検索のパラメータに一致する最新のコンタクトです。

最新のコンタクトが現在進行中かもしれません。

プロトコルと URI

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

リクエストフィールド

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

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

応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

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

JSON ファイルの例

以下はフォーマットされた JSON 応答の例です。


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

コンタクトモニタリング API

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

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

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

プロトコルと URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Method	得る
権限（Permissions）	テナント管理権限
内容タイプ	アプリケーション/JSON

回答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
連絡先	エージェントと顧客間の通話。

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

JSON レスポンスの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

カスタムメタデータ検索 API

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

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

プロトコルと URI

URI	API/rest/recording/metadata/contact
Method	得る
権限（Permissions）	連絡先を表示

リクエストフィールド

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

フィールドはページ付けに使用されます
返される連絡先 ID は、

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

回答フィールド

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

JSON レスポンスの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

```
        {
            「ID": 376906
        },

    ]
}
```

評価フォーム API

この API を使用して、QM 評価フォーム情報をリクエストします。

プロトコルと URI

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

応答フィールド

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

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

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

JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。


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

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

"order": 0,
"weight": 0.5、
"description": "",
"オプション": [
"ID": 1,
"type": "KPI",
"ラベル": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"order": 0,
"ポイント": 100
}, {
"id": 2,
"type": "ADDITIVE",
"ラベル": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"order": 1,
"ポイント": 0
}, {
"id": 3,
"type": "NOTAPPLICABLE",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"order": 2,
"ポイント": 0
}
]
},
....
]

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

評価フォーム ID API

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

プロトコルと URI

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

応答フィールド

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

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

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

JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。


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

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

"order": 0,
"weight": 0.5、
"description": "",
"オプション": [
"ID": 1,
"type": "KPI",
"ラベル": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"order": 0,
"ポイント": 100
}, {
"id": 2,
"type": "ADDITIVE",
"ラベル": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"order": 1,
"ポイント": 0
}, {
"id": 3,
"type": "NOTAPPLICABLE",
"ラベル": "該当なし", "isDefault":
false, "kpiPriority": 0,
"order": 2,
"ポイント": 0
}
]
},
....
]

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

例外タイプ API

例外 API を使用すると、エージェントは IVR またはその他のサードパーティインターフェイスを使用して病欠の連絡時にスケジュールを調整でき、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るようになります。

GET 例外タイプ API

GET 例外タイプ API は、サードパーティ例外要求 API で使用される例外タイプのリストを返します。

GET 例外タイプ API プロトコルと URI

GET 例外タイプ ID API:

URI	/API/rest/スケジューリング/一般的な例外
Method	GET
権限（Permissions）	WFM を管理する 範囲内のエージェントに限定
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

GET 例外タイプ API リクエストフィールド

GET 例外タイプ ID API には次のフィールドが含まれます。

名前	Req?	タイプ	Description
id	Y	整数	例外タイプの ID。
name	Y	String	例外のスケジュール日。
例外 ID	Y	整数	例外タイプ ID。 **ID** フィールド（上記）は、例外を指定するためのシステム。

GET 例外タイプ 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 GET genericException JSON 応答の例です。

[{

ID: 2、[*ID 例外タイプ。エージェントが例外リクエストを送信するときに選択します*]

name : "休暇タイプ", [*例外タイプの名前*]

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

}, {

ID: 4,

名前: "例外タイプ"、例外 ID: 2

}

]

POST サードパーティの例外リクエスト API

POST 例外タイプ API を使用すると、発信者はエージェントに代わって例外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 プロトコルと URI

POST サードパーティ例外リクエスト API:

URI	/API/rest/scheduling/changeRequest/例外
Method	POST
権限（Permissions）	WFM を管理する 範囲内のエージェントに限定
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 を使用して行われたリクエストは、Webex WFO のエージェントによって行われたリクエストと同じになります。エージェント 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 には次のフィールドが含まれます。

例外タイプ API | POST サードパーティの例外リクエスト API

名前	Req?	タイプ	Description
agentId	Y	整数	例外を要求するエージェントの ID。 フィールドは リクエストが代理で作成される場合は必須です エージェント。 それ以外の場合、属性は無視され、 ID は現在認証されているユーザから派生されます 。
ジェネリック例外	Y	整数	例外タイプ ID。
開始時刻エポック	Y	[詳細形式（Long）]	entireDay が true または false の場合に必須です。 これは イベント開始時刻（エポックからのミリ秒単位 ） 日付。 entireDay が true の場合、属性は 例外日を決定します。 注記 entireDay が true の場合、これは真夜中のエポック値に なります。 エージェントの表示タイムゾーンでリク エストされた日に。
終了タイムエポック	Y	[詳細形式（Long）]	entireDay が false の場合にのみ必須であり、それ以外の場合 は属性は無視されます。 これは、エポック日付以降のイベント終了 時刻（ミリ秒単位）です。
entireDay	Y	ブール	例外が 1 日全体に適用されるかどうかを指定します 。 有効な値は引用符なしの TRUE または FALSE です。
コメント	N	String	ユーザがリクエストとともに送信するコメント 。 注記 API はリクエストに次のコメントを追加 します:

このリクエストは
認証されたユーザ> 代理人に代わって、
エージェント名>。

このコメントは、リクエストの送信元である IVR が独自のコメントを提供していない場合にのみ表示されます。

POST サードパーティの例外リクエスト API JSON ファイルの例

これは、1 日分の POST リクエストの JSON ファイルの例です。

{
"agentId": 16,
「一般的な例外」: 4,
"startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: 水曜日、2 月 01 日 2017 09:00:00 GMT
"endTimeEpoch" : null、
"entireDay" : true、"comment" : ""
}

これは、半日分の POST リクエストの JSON ファイルの例です。

{
"agentId": 16,
「一般的な例外」: 1,
"startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: 水曜日、2 月 1 日 2017 09:00:00 GMT
"endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: 水曜日、2 月 1 日 2017 09:15:00 GMT
「entireDay」: 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 のようなエンドポイントを公開します。 CSV 形式でバックエンド モデルからデータを取得することができます。

プロトコルと URI

URI	/API/rest/fileexport/<インポートタイプ> ここで、<importType> は定義済みのインポート タイプの 1 つです。 例 importTypes の例は次のとおりです。 人、 グループ、そして チーム。
Method	GET
権限（Permissions）	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

リクエストフィールド

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

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

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

応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

以下の表では、個人のフィールドが定義されています。

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

True/False。

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

グループのフィールドは下の表で定義されています。

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

チームのフィールドは下の表で定義されています。

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

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

CSV ファイル出力例

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

チーム ID、名前、有効化日、無効化日 3、エクスポートされたチーム 1、2016 年 8 月 17 日、2999 年 12 月 31 日

5、エクスポートされたチーム 2、8/17/206、12/31/2999

汎用テキストインポート API

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

プロトコルと URI

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

JSON リクエストフィールド

JSON ファイルには、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

フィールド	サブフィールド	Req?	Description
レコード	受信者	N	受信者を指定する文字列のリストです。 パイプで区切られます。
レコード	送信者	N	送信者を指定する文字列です。 これはメールアドレスである必要はありません。
レコード		Y	インポートする各連絡先に対するレコードの配列です。
レコード	id	N	連絡先に関連付けられているソースからの識別子。 これは CCR ID ではありません。 連絡先は、 ID は以前の連絡先に既に使用されています。
レコード	メタデータ	N	連絡先に関連するメタデータです。 名前は定義されたメタデータ フィールドと一致する必要があります。

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

JSON ファイルの例


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

"time": 1439993633000,

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

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

"受信者": [

"receiver 1",

"receiver 2"

],

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

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

「フィールド 1」:「値

1」、「フィールド 2」:

「値 2」

},

"参照": [

"参照 1",

"reference 2"

],

"ID" : "テキストの識別子。
メール

}

]

}

複数のファイルを含む汎用テキストインポート API

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

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

プロトコルと URI

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

リクエストフィールド

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

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

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

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

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

サポートされている形式

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

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

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

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

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

バッチ CSV ファイルの例

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

ZIP ファイルの例

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

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

例えば、マルチパートリクエストはこのように見えます。

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

JSON ファイルの例

JSON 本体


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

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


コンテンツ

email1.txt

これはメールの本文です。

GIS API

GIS API は、指定され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 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*。

注記　参照 リアルタイムデータキャプチャ API
リアルタイムのエージェント状態情報をインポートします。

プロトコルと URI

URI	/API/rest/scheduling/agentStateHistorical/ポーリング
パラメータ	acdServerId - ACD サーバの ID
Method	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

エージェントファイルとサービスファイルの詳細（ヘッダー、列、列の説明を含む）については、*Webex WFO データインポートリファレンスガイド*。

> 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	Description

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とおりです。

<日付/時刻><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

以下はエージェント ファイルの例です。

ファイル名: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> 例 エージェントの日付: 2019-04-25 間隔: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId、acdServiceId、contactsHandled、totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalAfterContactWorkSeconds、totalPeriodHandleTimeSeconds、totalUnproratedReadyWaitingSeconds、totalUnproratedNotReadyBusySeconds、totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

上記の例では

- <エージェント日付: 2019-04-25 間隔: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> —はファイルですヘッダーは、 AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> の形式です。
- <acd エージェント ID、acd サービス ID> <totalUnproratedInSessionSeconds> —は必須列とオプション列。
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — はデータ行であり、各データ行はファイル内の 1 つのデータ項目に対応します。

GIS エージェント ファイルの必須列とオプション列は次のとおりです。

列	データ タイプ	Description
必須エージェント列		
acd エージェント ID	string	ACD 内のエージェントの ID。
acd サービス ID	正のロング	ACD 内のサービス キューの ID。英数字を使用できます。
連絡先処理済み	非負の倍精度	期間中にエージェントが処理したサービス キューのコンタクトの数。 チャットの場合、これには

列	データ	Description
		中止されたチャットと解決されたチャット。
合計通話秒数	非負の倍精度	期間中にエージェントが処理したサービス キューのコンタクトの合計通話時間。 連絡先の通話時間は前の期間から開始することができ、通話時間全体がカウントされます。
合計ホールド秒数	非負の倍精度	期間中にエージェントが処理したサービス キューのコンタクトの合計保留時間。 連絡先の保留時間は前の期間から開始することができ、保留時間全体がカウントされます。 この列はチャットには適用されません。 この列にはゼロを入力してください。
合計アフターコンタクトワーク 秒	非負 ダブル	接触後の作業時間の合計 期間中にエージェントが処理したサービス キューの連絡先。 コンタクトのコンタクト後時間は前の期間から開始することができ、コンタクト後時間全体がカウントされます。
合計期間処理時間 秒	非負 ダブル	エージェントが処理に費やした合計時間 期間の境界内で発生したサービス キューのコンタクト (通話、保留、作業)。

	このメトリック (A) は、期間の境界を超える時間を含まないという点で、totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) の合計とは異なります。

列	データ	Description
		例 09:29 にエージェントが電話に応答し、9:33 に終了し、連絡後の作業は行われず、ACD が通話が 09:30〜10:00 の時間帯に処理されると判断すると、通話は B (09:29〜09:33) に 4 分、A (09:30〜09:33) に 3 分しか寄与しません。
合計非比例準備待機秒数	非負の倍精度	この ACD 内のすべてのサービスキューにわたる、期間中のエージェントの合計準備完了/待機時間。 チャットなどの非対話型サービスキューは、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は準備完了になることがあります。
合計未比例配分未準備 ビジーセカンド	非負 ダブル	合計準備中/ビジー時間 この ACD では、期間中にすべてのサービスキューにわたってエージェントが応答した時間 (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/待機中として報告されている間の時間はカウントされません)。
セッション内の合計未比例配分秒	非負 ダブル	セッション時間の合計（ログイン時間） 期間中のエージェントに対して、この ACD 内のすべてのサービスキューにわたって行われます。
オプションのエージェント列		

列	データ	**Description**
期間開始	timestamp	間隔期間の開始を表すタイムスタンプ。 このフィールドが含まれている場合、同じ時点を参照する必要があります（ただし、

列	データ	Description
		ファイル名とファイル ヘッダーには、期間開始時刻と同じ時刻 (必ずしも同じタイム ゾーンで表現される) が含まれます。 一致しない場合はエラーが発生します 。
連絡先転送済み	非負の倍精度	期間中にエージェントによって転送された連絡先の数。 デフォルト値 = 0.
連絡先転送済み	非負の倍精度	期間中にエージェントに転送された連絡先の数。 このフィールドは将来の使用の ために予約されています。 現在、値は無視されます。
連絡先外部	非負の倍精度	期間中にそのエージェントに外部から着信したコンタクトの数。 デフォルト値 = 0。 この列はチャットには適用されません 。 この列にはゼロを入力してください。
連絡先外部	非負の倍精度	期間中のエージェントからの外部発信コンタクトの数。 デフォルト値 = 0。 この列はチャットには適用されません 。 この列にはゼロを入力してください。
合計予約秒数	非負の倍精度	期間中にエージェントのサービス キューのコンタクトに予約された合計時間。 ゼロ以外の場合、予約時間は準備時間/待機時間としてカウントされません。 デフォルト = 0。

列	データ	Description
		この列はチャットには適用されません。 この列にはゼロを入力してください。

列	データ	**Description**
totalProratedReadyWaiting 秒	非負の倍精度	エージェントおよびサービスキューの合計準備完了/待機時間(比例配分)。 この ACD 内のすべてのサービスキューを合計すると、必須フィールド totalUnproratedReadyWaitingSeconds と等しくなる必要があります。 比例配分された値が省略されるか、ゼロに設定されている場合、データサーバは、期間中にエージェントがエージェント サービスキュー生産性データを持っているこの ACD 内のサービスキュー間で比例配分されていない値を均等に分割します。 比例配分された値が指定され、その合計が比例配分されていない値に達すると、エージェントとサービスのキューの組み合わせには比例配分された値が使用されます。 比例配分された値が指定されていて、その合計が比例配分されていない値と一致しない場合、データサーバは、エージェント サービスキューエントリごとに、比例配分された値を、指定された比例配分された値で加重された比例配分されていない値を、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 データを持つこの ACD 内のすべてのサービスキューの指定された比例配分された値の合計で割ったものとして再計算しま

列	データ	Description
す。 これは、1 つのサービスキューに対してエージェントに準備完了/待機	時間を割り当て、他のサービス	キューに対して準備完了/ビジー時間を割り当てる ACD に最も役立ちます。比例配分されていないものと比例配分されていないものが重要です

列	データ	Description
		準備完了/ビジー時間には、エージェントが準備完了/待機中または他のサービス キューのその他の時間を蓄積している時間は含まれません。 エージェントが通話を処理中のときにサービス キューの「準備中/ビジー」時間を報告する ACD や、別のサービス キューで「準備中/待機中」時間を報告する ACD の場合、重複する時間をすべて削除し、すべてのサービス キューでエージェントが同時に「準備中/ビジー」のときのみ「準備中/ビジー」時間を報告することが重要です。 このタイプの ACD の場合、合計の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、合計の比例配分されていない準備完了/ビジー時間は、合計のセッション中 (ログイン中) 時間から合計のサービス中 (通話、保留、後処理、準備完了/待機、および予約済み) 時間を差し引いて計算されます。 チャットなどの非対話型サービス 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は準備完了になることがあります。
合計比例配分未準備	ビジー秒数	非負の倍精度

列	データ	Description
エージェントおよびサービスキューの合計準備完了/ビジー時間の割合。 この ACD 内のすべてのサービスキューを合計すると、必須フィールド totalUnproratedNotReadyBusySeconds と等しくなります。		この値の詳細な説明については、フィールド totalProratedReadyWaitingSeconds の説明を参照してください。

列	データ	Description
連絡先回答済み	非負の倍精度	期間中にエージェントが応答したサービス キューのコンタクトの数。 このフィールドと必須フィールド contactsHandled の違いは実装者次第です。contactsHandled フィールドは平均処理時間の計算などに使用され、contactsAnswered は average speed of answer の計算に使用されます。 一部の ACD では、これら 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、処理済みコンタクトはレポート間隔中に終了するコンタクトですが、応答済みコンタクトはレポート間隔中に応答されるコンタクトです。 このフィールドは将来の使用のために予約されています。 現在、値は無視されます。
合計応答遅延秒数	非負の倍精度	期間中にエージェントが応答したコンタクトのサービス キューに対するコンタクト応答の合計遅延。 このフィールドは将来の使用のために予約されています。 現在、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とおりです。

<日付/時刻><tz オフセット>_<ACD 番号>_ServiceHistorical.SERVICE

以下はサービス ファイルの例です。

ファイル名： 201904251100N0400_1_サービス履歴.サービス

列	データ	Description

例 サービス日: 2019-04-25 間隔: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId、contactsHandled、contactsOffered、contactsAnswered、contactsAbandoned、totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalAfterContactWorkSeconds、totalAnswerDelaySeconds、serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

上記の例では

- <サービス日: 2019-04-25 間隔: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — ファイルはフォーマットのヘッダー エージェントの日付: <日付> 間隔: <時間> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> 。
- <acdServiceId、処理された連絡先>.....<サービスレベルパーセント> — は必須であり、オプションの列。
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — データ行であり、各データ行はファイル内の 1 つのデータ項目に対応します。

列

GIS サービス ファイルの必須列とオプション列は次のとおりです。

列	データ タイプ	Description
必要なサービス列		
acd サービス ID	正のロング	ACD 内のサービス キューの ID。 英数字を使用できます。
連絡先提供	非負の倍精度	期間中にエージェントに提供されたサービス キューのコンタクトの数。
連絡先処理済み	非負の倍精度	期間中にエージェントが処理したサービス キューのコンタクトの数。
連絡先回答済み	非負の倍精度	期間中にエージェントが応答したサービス キューのコンタクトの数。 このフィールドと必須フィールド contactsHandled の違いは実装者次第です。 contactsHandled フィールドは次のような目的で使用されます。 コンタクト数の予測やコンピューティング

列	データ	Description
		平均処理時間、連絡先回答は average speed of answer の計算に使用されます。 一部の ACD では、この 2 つを区別しています。 フィールド。例えば、一部の ACD では、処理された 連絡とは報告期間中に終了する連絡のことである 応答されたコンタクトはコンタクト レポート間隔中に回答されます。
連絡先放棄	非負 ダブル	サービスキューの連絡先数 期間中に放棄されました。
合計通話秒数	非負 ダブル	サービスにおける連絡先の合計通話時間 期間中にエージェントによって処理されたキュー。
合計ホールド秒数	非負 ダブル	サービスに関する連絡先の合計保留時間 期間中にエージェントによって処理されたキュー。 この列はチャットには適用されません。 ゼロを入力してください このコラムのために。
合計接触後作業秒数	非負 ダブル	コンタクト後の作業時間の合計 エージェントが処理するサービスキューは、 期間。
合計応答遅延秒数	非負 ダブル	連絡への応答の遅延の合計は、 コンタクトエージェントが対応したサービス 期間。 この列はチャットには適用されません。 ゼロを入力してください このコラムのために。
サービスレベルパーセント	非負 ダブル ≤100	連絡への応答の遅延の合計は、 期間中にエージェントが応答した連絡先に対 するサービス。
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	Description
		期間。 このフィールドが含まれている場合、ファイル名およびファイル ヘッダー内の期間開始時刻と同じ時点を参照する必要があります (ただし、必ずしも同じタイム ゾーンで表現される必要はありません)。 一致しない場合はエラーが発生します。
連絡先ブロック	非負の倍精度	期間中にサービス キューに対してブロックされた連絡先の数。 デフォルト値 = 0。
サービスレベル秒数	正の二重	期間中のサービス キューのサービス レベルしきい値 (秒単位)。 このフィールドは将来の使用のために予約されています。 現在、値は無視されます。
連絡先キュー	非負の倍精度	間隔内のキュー内の連絡先の最大数。 非対話型キューでのみ使用されます。 対話型キューの場合、この列にどのような値を入力しても、この値は常にゼロになります。

API をインポート

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

GET インポート プロトコルと URI

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

GET インポートリクエストフィールド

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

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

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

GET インポート応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

GET インポート JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


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

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

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


POST インポートプロトコルと URI

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

POST レスポンスフィールドをインポート

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

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

POST JSON ファイルのインポート例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

JSON 形式

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

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

POST 成功レスポンスフォーマット

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

インポート設定 API

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

このセクションでは、次のインポート設定 API について説明します。

インポート設定を作成 API

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

インポート優先プロトコルと URI を作成する

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

インポート設定リクエストフィールドの作成

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

インポート設定 JSON ファイルの例を作成する

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

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

インポート設定システムレスポンスの作成

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

インポート設定を削除 API

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

インポート優先プロトコルと URI を削除します

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

インポート設定の削除システム応答

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

インポート設定 API

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

インポート設定プロトコルと URI

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

インポート設定の応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

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

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

システム応答

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

ID API によるインポート設定

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

ID プロトコルと URI によるインポート設定

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

ID によるインポート設定の応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

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

ID によるインポート設定 JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

システム応答

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

インポート設定を更新 API

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

インポート優先プロトコルと URI を更新

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

インポート設定応答フィールドの更新

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

インポート設定の更新 JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

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

```
}
```

インポート設定システム応答の更新

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

包含/除外リスト API

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

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

包含/除外リストの取得 API

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

包含/除外リストの GET API プロトコルと URI

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

GET 包含/除外リスト API リクエストフィールド

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

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

号が含まれている場合、Excel

はそれを数学的な数値として扱いま

す。

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

GET サービス API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

? = 1 桁の数字

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

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

GET サービス API JSON ファイルの例

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

PUT 包含/除外リスト API

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

PUT 包含/除外リスト API プロトコルと URI

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

PUT 包含/除外リスト API リクエストフィールド

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

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

PUT 包含/除外リスト API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明

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

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

PUT 包含/除外リスト API JSON ファイルの例

{

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

POST 包含/除外リスト API

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

POST 包含/除外リスト API プロトコルと URI

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

POST 包含/除外リスト API リクエストフィールド

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

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

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

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

POST 包含/除外リスト API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

フィールド	説明
	2 = アウトバウンド 3 = どちらでも

POST 包含/除外リスト API JSON ファイルの例

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

含める/除外するリストを削除 API

[含める/除外リストの削除] を使うと、含める/除外リストを削除できます。

包含/除外リスト API プロトコルと URI を削除します

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

包含/除外リストの削除システム応答

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

求人 API

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

プロトコルと URI

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

リクエストフィールド

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

応答フィールド

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

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

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

JSON ファイルの例

リクエスト

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

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

応答

以下はフォーマットされた JSON 応答の例です。

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

```
5            「ジョブ開始日」: 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "ジョブステータス": "完了",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           「録音処理済み」: 0,
11           "録音処理": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "ルート結果 InCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "拡張機能テーブル一致": 0,
16           「acdMatches」: 0,
17           "平均成功": 0,
18           「成功数」: 0,
19           "成功合計時間": 0,
20           "isScheduledJob": false,
21           「更新日」: 1628177990310,
22           "プロデューサーホスト名": " rdpod75Rahm1@10.192.103.47
             "、
23           "コンシューマーホスト名": " rdpod75Rahm1@10.192.103.47
             "、
24           「連絡先調整期間」: 0,
25           "リアルタイムイベント期間": 0,
26           "非リアルタイムイベント期間": 0,
27           "ワークフロー期間": 0,
28           "リアルタイムイベント数": 0,
29           "非リアルタイムイベント数": 0,
30           「プロパティ」: {}
31       }
32   ]
```

組織構造 API

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

人に役割を割り当てる API

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

人物に役割を割り当てる API プロトコルと URI

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

人物に役割を割り当てる API リクエストフィールド

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

個人に役割を割り当てる API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

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

        },
        ...
]
```

共通グループ API

この API は指定されたデータで新しいグループを作成します。

共通グループ API プロトコルと URI

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

共通グループ API リクエストフィールド

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

組織構造共通 API (ドリルダウン情報)

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

共通の API プロトコルと URI

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

一般的な API リクエストフィールド

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

共通の API レスポンスフィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

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

一般的な API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


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

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

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

グループ API

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

グループ API プロトコルと URI

ユーザがアクセス権を持つすべてのグループを一覧表示または作成する場合:

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

特定のグループを一覧表示または作成する場合:

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

グループ API リクエストフィールド - すべてのグループ

ユーザがアクセスできる新しいグループを作成します。

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

グループ API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

グループ API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

単一グループの詳細:

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

ID でグループ化（Teams を使用）

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

ID (Teams を使用) プロトコルと URI によるグループ化

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

ID でグループ化（Teams を使用）リクエストフィールド

POST メソッドは指定されたグループレコードを更新します。

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

ID でグループ化（Teams を使用）応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

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

ID でグループ化（Teams を使用）JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

グループ-人物 API

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

グループ-人物 API プロトコルと URI

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

グループ-人物 API リクエストフィールド

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

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

グループ-人物 API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

Group-Person API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

        },
        {       "firstName":"max",
                "姓":"頑丈", "人 ID":3,


        },
        ...
]
```

グループ（スコープ付き）API

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

グループ（スコープ付き）API プロトコルと URI

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

グループ（スコープ付き）API リクエストフィールド

POST メソッドは、指定された親グループ中にグループを作成します。

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

グループ（スコープ付き）API レスポンスフィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

Name	説明
name	グループの名前です。
id	グループの ID。

グループ（スコープ付き）API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

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



    }
    ...
]
```

権限 API

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

権限 API プロトコルと URI

ユーザがアクセス権を持つすべてのグループを一覧表示または作成する場合:

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

権限 API レスポンスフィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

Name	説明
id	特定の権限の ID。
name	権限の名前です。

権限 API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

人物 API

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

人物 API プロトコルと URI

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

人物 API リクエストフィールド

POST メソッドは新しい人/エージェントを作成します。

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

groupId

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

は必須ではありません。デフォルトのビューが使用されます。

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

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

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

人物 API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

"viewId": 1,

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


ID API による人物

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

ID API プロトコルおよび URI による個人

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

ID API による人物リクエストフィールド (PUT メソッド)

PUT メソッドは、指定されたユーザの詳細情報を作成します。

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

これらの人物プロファイルを結合する人物結合機能。

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

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

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

ID API による人物 回答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

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

ID API による人物の JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


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

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


人物のタイムゾーン API

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

人のタイムゾーン API プロトコルと URI

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

個人のタイムゾーン API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

個人のタイムゾーン API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

役割 API

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

役割 API プロトコルと URI

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

役割 API リクエストフィールド

POST メソッドはテナントの指定されたロールを作成します。

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

役割 API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

テナントのすべてのロールを取得する場合、以下のフィールドが返されます。

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

テナントの特定のロールを取得する場合、以下のフィールドが返されます。

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

ロール API JSON ファイルの例

以下はフォーマットされた JSON 応答の例です。

すべてのテナント ロールの一覧表示:


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

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

特定のロールの権限を一覧表示する:

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

チーム API

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

チーム API プロトコルと URI

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

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

チーム API リクエストフィールド

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

チーム API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

ID によるチーム（エージェントあり）

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

ID (エージェントと) プロトコルと URI によるチーム

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

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

ID によるチーム（エージェントあり）リクエストフィールド

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

ID によるチーム（エージェントあり）の応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

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

ID によるチーム（エージェント付き）JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
[
        {
                "id": 8,
                "name":"テナント 1 チーム 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agents":
                [
                        {
                        "personId": 2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

"lastName":"dente",
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
{
"personId": 5,
"tenantId":4,
「acdId」:24、「firstName」:
「max」、
"lastName":"stout",
"email":"max.stout", "displayId":"マ
ックス・スタウト", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

チーム（スコープ付き）

チーム (スコープ付き) API

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

チーム（スコープ付き）プロトコルと URI

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

チーム（スコープ付き）リクエストフィールド

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

チーム（スコープ付き）の回答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

チーム（スコープ付き）JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
[
        {
```

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

テナント API

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

テナント API プロトコルと URI

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

テナント API リクエストフィールド

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

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

テナント API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

テナント API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


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

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 エージェント状態に関するデータを提供します。このデータを使用すると、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刻を判断できます。

リアルタイム エージェント状態 API がデータを返すには、要求するエージェントが次の条件を満たしている必要があります。

- リアルタイムデータを持つ
- あなた（リクエストしたユーザ）の視点に立つ

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

注記 最大 31 日間の範囲で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 プロトコルと URI

URI	/API/rest/scheduling/realTime/activity/detail
Method	POST
権限（Permissions）	WFM を管理する

パラメータ

フィールド	Req?	タイプ	Description
fromTime	Y	番号（Number）	リアルタイム 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)。 注記 fromTime パラメータは包括的です。fromTime パラメータの詳細については、以下を参照してください。

fromTime パラメータの考慮事項。

フィールド	Req?	タイプ	Description
トゥタイム	Y	番号（Number）	リアルタイム エージェント状態データの終了時刻。形式 = エポック時間 (ミリ秒単位)。 注記 toTime パラメータは含まれません。

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に開始した状態を離れ、その間の別の状態に入る場合、そのうちの 1 つが fromTime パラメータより前に発生したとしても、リアルタイムエージェント状態 API は応答に両方の状態を含めます。

例

2018 年 1 月 24 日の 1:30 ～ 2:30 PM の、1 つのエージェントのリアルタイムエージェント状態データを、エポック時間 (ミリ秒単位)としてフォーマットして要求します。

その日、エージェントは次のことを行いました。

- 1:15 に HOLD 状態に入りました PM
- 1:45 に TALK 状態に変更されました PM

この状況では、HOLD 状態がリクエストの fromTime パラメータ (1:30)より前に開始されているにもかかわらず、応答には HOLD 状態と TALK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	Req?	タイプ	Description
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を取得するエージェントの ID (カンマで区切る)。 注 エージェント ID を指定しない場合は、ビュー内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

Name	説明
agentId	エージェントの ID。
社員 ID	エージェントの従業員 ID。 Null にすることができます。realTimeActivities
	エージェントのリアルタイム状態に関する
詳細。agentState	エージェントのリアルタイムの状態: ■ ログアウト ■ 準備完了待ち ■ 話す ■ 連絡後の作業 ■ 所有 ■ 準備完了ではない、忙しい
reasonCode	エージェントの状態の理由コード。 Null にすることもできます。
タイムスタンプ	エージェントのエージェント状態が変更された時刻。 形式はミリ秒単位のエポック時間です。

リアルタイムエージェント状態 API JSON ファイルの例

リクエストファイルの例

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

応答ファイルの例

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

列、

```
                    「リアルタイムアクティ
                    ビティ」: [
                        {
                            "agentState": 文字列、
                            "reasonCode": 文字列、
                            "timestamp": 数値、
                        },
                        ...
                    ]
            },
            ...
    ]
```

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 によってエージェントの遵守と適合を計算するために使用されます。 GIS API を使用した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 GIS APIを参照してください。

各エージェントの状態変更を個別の 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 つのリクエストにまとめることもできます。 一般に、1 回のリクエストで複数のエージェント状態の変更を送信すると、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存続期間中:
    a. ACD 固有の統合方法を使用して、エージェントの状態の変化を監視します。
    b. エージェントの状態の変更をデータ サーバに送信します。
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 プロトコルと URI

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<値>
Method	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	Req?	タイプ	Description
ユーザ ID	Y	String	ユーザのログイン ID。

名前	Req?	タイプ	Description
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。

リアルタイムデータキャプチャ API レスポンスフィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
Acd エージェント ID	エージェントの ACD 識別子。 これは、Webex WFO (アプリケーション管理 > ユーザ > エージェント) 内のエージェントの ACD ID です。
gisStateIdentifier	エージェント状態の識別子。 ■ 1 — ログアウト。 エージェントは ACD からログアウトしました。 多くの ACD では、状態の変化の理由を示す数値の理由コードがこの状態に付随することがあります。 ■ 2 — 準備ができていません。 エージェントは ACD からの連絡を受け付けていません。 多くの ACD では、状態の変化の理由を示す数値の理由コードがこの状態に付随することがあります。 ■ 3 — 準備完了。 エージェントは、ACD からの連絡を受け入れる準備ができています。 ■ 4 — 話す。 エージェントは連絡中です。 ■ 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後の作業に従事しており、終了すると「準備未了」状態になります。 ■ 6 — 仕事の準備完了。 エージェントはコンタクト後の作業に従事しており、終了すると準備完了状態になります。 ■ 10 — ホールド。 エージェントが連絡先を保留にしました。 注記 ACD に接触後の作業状態があるが、作業準備完了と作業未完了

	を区別しない場合は、 状態を使用できます。
タイムスタンプ	エージェントの状態変化が発生した時刻（エポック以降のミリ秒単位）。 タイムスタンプは、ミリ秒単位のエポック時間で表された 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。 Null または空白にすることができます。 有効な値は 1 ～ 65535、またはテキスト文字列です。

リアルタイムデータキャプチャ API JSON ファイルの例

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、"timestamp":数値、"reasonCode":
        数値
    }, ...
]
```

セッションの破棄

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

ログアウト

- HTTPS DELETE リクエストの発行先:

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

システム応答

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

録音コントロール API

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

> 注 録画コントロール認証 API を使用すると、ユーザはサードパーティのアプリケーションを録画コントロールに統合できます。 この API を使用する場合、記録コントロールの宛先 Webex WFO Web サービスではなく、データ サーバです。
>
> 録画コントロール認証 API の使用については、「録画コントロールへのログイン - 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インテグレーションには、Cisco Webex Contact Center および UJET が含まれます。
- ユーザ定義のメタデータを通話に添付 - タイムスタンプ パラメーターをサポートします。 タイムスタンプは、通話のアクティブな CCR を見つけるために使用されます。
- 録画の区分け (分割) - タイムスタンプパラメーターはサポートされていません。
- 電話へのログインとログアウト (エージェントの録音のみ、ゲートウェイの録音ではサポートされていません)— タイムスタンプ パラメータはサポートされていません。
- 画面録画を開始および停止 - タイムスタンプ パラメーターをサポートしていません。

> 例 以下は、タイムスタンプを含む本文の例です。
>
> {"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "タイムスタンプ":1681316746000}
>
> ここで、1681316746000 は「エポック」からのミリ秒数です。
>
> GMT: 2023年4月12日水曜日、4:25:46 PM

記録コントロール API プロトコルと URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

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

URI リクエストパラメータ

<コマンド>の部分には、発行する録画制御コマンドを指定します。

利用できるコマンドは以下の通りです。

クエリパラメータ

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

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

フィールド	Req?	タイプ	Description

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

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

記録制御認証 API プロトコルと URI

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

内容タイプ	アプリケーション/JSON

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

録画コントロールへのログイン API

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

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

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

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

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

3. メインページから次のコマンドを選択できます:

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

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

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

重要 **[セグメント化して保存]** コマンドは連絡先を分割し、連絡先を 2 つ作成します。 **セグメント化して削除** コマンドは、前のセグメントを直ちに削除し、新しい連絡先を作成します。セグメント化された通話の削除された部分はごみ箱に送信されません。

録画コントロールからのログアウト API

セッションがタイムアウトするか、**[ログアウト]** を選択するまで、記録コントロールを使い続けることができます。
ログアウトの方法はログインと同じです。

録音コントロール API リクエストコマンド

リクエストの本文は JSON オブジェクトです。
一部のコマンドには、必須またはオプションの追加パラメータがあります。
これらはリクエストの本文で指定されます。 追加のパラメータが必要ない場合は、空の JSON オブジェクトを送信する必要があります ({}).

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

	バイスの関連付けを削除します。
	リクエストボディでサポートされているパラメータ: extension (文字列) – 拡張子

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

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

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

録画がすでに一時停止されている場合、このコマンドは無視されます。

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

- 別の画面のみの録画がすでに開始されている場合は、

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

```
{ "ani" : "1234" }
```

このコマンドは、要求に対する応答として 2 つの属性を返します。

- callActive (boolean) – の場合 True

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

コマンドラインからの記録コントロールの使用

コマンド ラインを使用して、記録コントロールのコマンドを送信できます。

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

次の表では、コマンドと関連するコマンドライン形式を一覧表示しています。

これらのコマンドでは大文字と小文字は区別されません。

指示	フォーマット
メタデータ	現在の連絡先に関連付けられる定義済みメタデータキーの値を設定します。 キーを空にすることはできません。 キーの文字列値がシステムで事前に定義されたメタデータキーと一致しない場合、それは無視されます。 値は任意です。 (文字列中の 2 番目のパイプ文字はまだ存在している必要があります。) 空白のままにすると、キーの値を空白の文字列または数値 0 に設定するものとみなされます。

値の形式は、設定しているキーの形式と一致する必要があります。

形式には、文字列、数字、および日付が含まれます。

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

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

簡素化された録音コントロール API

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

プロトコルと URI

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

GET の例

例

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

上記の例では

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

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

POST 例

> 例
> http://<Data サーバ IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>

上記の例では

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

シンプルな録画コントロールのセットアップ

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

   > 例 http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Poster などのツールを使用して、システムが正常に稼働していることを確認します。

   以下を使用して GET リクエストを行います。

   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"
            }
    ]
}
```

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

コマンドの説明

以下のリストは、利用可能なコマンドの詳細を示しています。

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

指示	説明

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

"value": "テストデータ"

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

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

エージェントと日付別のスケジュール詳細 API

エージェントおよび日付別のスケジュール詳細 API
は、すべてのエージェント、または日付範囲にわたる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、スコープ内にあり、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。

> 注 要求されたエージェント ID が要求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。

プロトコルと URI

URI	~/スケジュール/スケジュール/アクティビティ/詳細/
Method	GET および POST
権限（Permissions）	スケジュールを計画する

パラメータ

フィールド	Req?	タイプ	Description
日付から	Y	String	アクティビティデータの開始日。 形式は YYYY-MM-DD です。
現在まで	Y	String	アクティビティデータの終了日。 形式は YYYY-MM-DD です。

> 注 日付範囲は、1 回の API 呼び出しで 31 日間に制限されます。
> さらに日付が必要な場合は、必要なすべての日付に対して API を複数回呼び出すことができます。

リクエストフィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description

agentIds	Y	番号（Number）	アクティビティデータをリクエストするエージェントの ID (カンマで区切る)。

フィールド	必須ですか?	タイプ（Type）	説明
			注 エージェント ID を指定しない場合は、ビュー内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>
{
    "agentIds":[<agent ID>、<agent ID>、<agent ID>]
     }
```

エージェントと日付別のスケジュール詳細 API 応答フィールド

Name	説明
agentId	エージェント固有の ID。
社員 ID	エージェントの従業員 ID。
エージェントタイムゾーン	エージェントのコンタクト センターが存在するタイム ゾーン。 注 これはエージェントの表示タイムゾーンであり、現地時間です。 注記 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。 深夜にまたがるアクティビティは、1 日の終わりに切り捨てられません。 代わりに、WFM は、テナント タイム ゾーンで選択された日に何らかの部分を持つ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が届きます。

日付別アクティビティ	指定された日付におけるエージェントのアクティビティのリスト。

Name	説明
日付	エージェントの活動の日付。
予定されているアクティビティ	エージェントの予定アクティビティの詳細リスト（各予定アクティビティは記載されています。
アクティビティタイプ	アクティビティの種類。
アクティビティタイプラベル	アクティビティ タイプのラベル。
アクティビティ詳細名	特定のアクティビティの名前。
サービスキュー ID	サービス キューの識別子。
開始時間	アクティビティの開始時間。 フォーマット=UNIX 時間
終了時刻	アクティビティの終了時間。 フォーマット=UNIX 時間
paid	これが有料アクティビティである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別のスケジュール詳細 API JSON ファイルの例

リクエストファイルの例

{
「エージェント ID」: [012345,012346,012347,...]
}

応答ファイルの例

[
{
「エージェント ID」: 1、「従
業員 ID」:「EMP123」
"agentTimeZone": "アメリカ/シカゴ" "activitiesByDate": [

```
                    {
                        「日付」:「2016-07-22」
                        「スケジュールされたアクティビティ」: [
                            {
                                "activityType": "ランチ", "activityTypeLabel": "
                                ランチ", "activityDetailName": "スペシャルラン
                                チ", "serviceQueueId": 6,
                                "開始時間": "287579823492000",
                                "終了時間": "45832573458000",
                                「支払済み」 : true
                                "アクティビティメタデータ": "PRM - 1024"

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

Timespan のスケジュール API

期間のスケジュール API は、指定されたエージェント ID の指定された期間のスケジュール
アクティビティを取得します。
送信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。 この API
により、発信者は単一のエージェントの場合は 60 日間、複数のエージェントの場合は最大 9
日間のスケジュール データを取得できます。

プロトコルと URI

URI	~/スケジュール/for/timespan/
Method	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。 の場合スケジュールの表示権限のみを持つユーザは、自分のスケジュールのみを取得できます。

リクエストパラメータ

名前	Req?	タイプ	Description
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。 期間は 「fromTimestamp」から「toTimestamp」までの期間は、9 日を超えることはできません。 複数の agentId が指定されています。 単一のエージェント ID が 指定された場合、「fromTimestamp」から 「toTimestamp」は 60 日を超えることはできません。
タイムスタンプ	Y	[詳細形式（Long）]	エポックミリ秒単位でタイムスタンプを設定します。 期間は 「fromTimestamp」から「toTimestamp」までの期間は、9 日を超えることはできません。 複数の agentId が指定されています。

単一のエージェント ID が

指定された場合、「fromTimestamp」から
「toTimestamp」は 60 日を超えることはできません。

リクエストフィールド

名前	Req?	タイプ	Description
agentIds	Y	Long の配列	送信ユーザのビュー内にあるエージェントの ID。 ID の数は 1,000 を超えることはできません。

次に例を示します。

```
{
    「エージェント ID」: [20, 32, 44]
}
```

応答フィールド

名前	Req?	タイプ	Description
agentId	Y	integer	エージェント ID。
employeeID	Y	string	従業員 ID。 このフィールドは null または空にすることができます。
エージェントタイムゾーン	Y	string	エージェントの表示タイムゾーン (Java タイムゾーン ID、例: "America/Chicago")。
活動	Y	配列	アクティビティ オブジェクトの配列。 このフィールドは空でも構いません。

アクティビティオブジェクト

名前	Req?	タイプ	Description
アクティビティタイプ	Y	string	アクティビティの種類 (ローカライズされていません)。
アクティビティタイプラベル	Y	string	アクティビティ タイプ ラベル (ローカライズ済み)。
アクティビティ詳細名	Y	string	アクティビティの詳細名。アクティビティの種類が次のいずれかに該当しない限り、この値は null または空になります。

- アクティビティタイプがサービス中、クローズドサービス、またはサービス残業の場合のサービスキュー名です。

Name	必須ですか?	タイプ（Type）	説明
			列。 ▪ アクティビティ タイプがマルチスキル グループのサービス中、クローズ サービス、または残業の場合、マルチスキル グループ名になります。 ▪ アクティビティ タイプが休憩、昼食、例外、またはプロジェクトのいずれかである場合は、そのアクティビティの名前になります。
startTime	Y	long	アクティビティの開始タイムスタンプ（エポックミリ秒単位）。
終了時刻	Y	long	アクティビティの終了タイムスタンプ（エポックミリ秒単位）。
色	Y	string	カラー HTML コード。
サービスキュー ID	N	long	サービス キュー ID。 アクティビティ タイプがサービス キューのサービス中、クローズ サービス、または残業でない場合は、この値は null になります。
マルチスキルグループ ID	N	long	マルチスキルグループ ID。 アクティビティ タイプがサービス中、クローズ サービス、またはマルチスキル グループの残業でない場合は、この値は null になります。

応答例

[

{

「エージェント ID」: 1、

「従業員 ID」:「EMP123」

"agentTimeZone": "アメリカ/シカゴ"、"アクティビティ":

[

{

"activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "サービス中", "activityDetailName": "SimSG1",

"startTime": 1535378400000、
"endTime":1535382900000、
"color": "#7399BD"、
"サービスキュー ID": 218
},
{
"activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "ランチ",
"activityDetailName": "スペシャルランチ", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"カラー": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "サービス中",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"色": "#6666FF",
"マルチスキルグループ ID": 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 は次の 2 つの方法を使用します。

- GET サービス: サービスのリストを取得できます。
- POST サービス: サービス キューを作成できます。

> 注記 サービス API は、エージェントのログイン名 (電子メール 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。

GET サービス API

GET Service を使用すると、ビュー内のサービスのリストを取得できます。

GET サービス API プロトコルと URI

URI	/API/rest/v2/スケジューリング/サービス
Method	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 リクエスト フィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description
メインビューのみ	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します)。
ビュー	N	Boolean	true の場合、割り当てられたビューとともにサービ

			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、スキルグループとともにサービスを返します

フィールド	Req?	タイプ	Description
			マッピング。 デフォルトは false です。
連絡先タイプ	N	整数	指定されている場合、サービス キュータイプに指定された連絡先タイプがある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。 注記 パラメータが指定されているが値が 0 または 1 でない場合は 400 エラーを返します。
タイプ	N	整数	指定されている場合、そのサービス キュータイプを持つサービスが返されます。 注記 パラメータが指定されているが値が整数でない場合は 400 エラーを返します。 タイプが既存のサービス キュータイプでない場合は空のリストを返します。
予測許可	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」のチェックが外れた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。 ▪ 他のパラメータがない場合 ▪ ビューとスキルのマッピングが必要 ▪ ビュー、スキル マッピング、およびタイプまたは連絡先タイプのいずれかが必要です。 デフォルトは false (すべてのサービスを返します)。

GET サービス API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明

ID	サービス キュー ID。 注記 サービスキュー ID は、エージェントのスケジュール

フィールド	説明
	サービスキュー API。
番号（Number）	ACD サービス キュー ID。
Name	サービス キューの名前。
Priority	サービス キューの優先度。 有効な値は 0 ～ 999 です。 ゼロが最高の優先度です。 デフォルトは 0 です。
仮想	仮想サービス キュー インジケーター。 デフォルトは false です。
色	サービス キューの 16 進コード。 デフォルトは #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR) です。
予測を許可しない false です。	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
MSAQ false です。	マルチスキルエージェントのキューイングを有効にします。 デフォルトは
タイプ（Type）	サービス キューの種類。 デフォルトは 0 (音声) です。
タイプ説明	サービス キュー タイプ名。
連絡先タイプ	サービス キューの連絡先タイプ。 0 = インタラクティブ
(デフォルト)。 1 = 非インタラクティブ。 ビュー ID	ビュー ID の配列。
スキルマッピング ID	スキル マッピング ID の配列。

GET サービス API JSON ファイルの例


```
[
        {
                "id": 123,
                「番号」: 456、「名
                前」:「営業」、「優先
                度」: 1、「仮想」: false、
                「色」:「#7399BD」、
                "notAllowForecast" : false、"msaq" :
                false、
```

「タイプ」: 0、
「typeDesc」:「音声」、
「contactType」: 1、
"shrinkageScenarioId": null、
"viewIds" :[
{
"id": 23
},
{
"id": 45
}
],
「スキルマッピング ID」:[
{
"id": 11
},
{
"id": 12
}
]
}
]

POST サービス API

POST サービスを使用すると、ユーザのビューに新しいサービス キューを作成できます。
新しく追加されたサービス キューは、ユーザの現在のビューすべてに追加されます。
ユーザにビューが割り当てられていない場合、この操作を実行できません。

POST サービス API プロトコルと URI

URI	/API/rest/v2/スケジューリング/サービス

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

POST サービス API リクエストフィールド

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	Req?	タイプ	Description
number	Y	番号（Number）	ACD 内のサービス キューを識別します。個性的。 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。 個性的。空ではありません。 最大文字数 = 50
acd サービス ID	Y	String	ACD サービス キューの ID。空ではありません。 最大文字数 = 50
優先順位	Y	番号（Number）	サービス キューの優先度。 有効な値は 0 ～ 999 です。ゼロが最高の優先度です。デフォルトは 0. 個性的。 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。デフォルトは #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ COLOR) です。 空ではありません。 GET ~/config/color の colorCode フィールドにマップする必要があります。 最大文字数 = 50
予測を許可しない	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。
ムサク	N	Boolean	マルチスキルエージェントのキューイングを有効にします。 デフォルトは false です。

タイプ	Y	番号（Number）	サービス キューの種類。 デフォルトは 0 (音声) です。 既存のサービス キュータイプ。
閉店時間再配布タイプ		番号（Number）	閉店時間再分配型。 ■ 0 = なし ■ 1 = 比例

フィ	Req?	タイ	Description
			■ 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な連絡先タイプのサービス キュータイプの場合は必須で、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。 デフォルトは 0 です。closedRedistType が 1 または 2 の場合、値が必要です。closedRedistType が 1 でも 2 でもない場合には、handlingThreshold は使用されません。
トークタイム		番号（Number）	平均接触時間（秒）。 負の値は指定できません。
勤務時間		番号（Number）	平均作業時間（秒）。 負の値は指定できません。
サービスレベル目標パーセント		番号（Number）	対話型問い合わせタイプのサービス キューの 0 〜 100 のパーセンテージ。 サービス キューの連絡先タイプが非対話型の場合、このフィールドは無視されます。 非対話型コンタクト タイプを持つサービス キューは 100 にハードコードされています。
サービスレベル目標秒数		番号（Number）	インタラクティブの連絡先タイプでは正である必要があります。 タイプが非対話型の連絡先タイプを持つサービス キュー タイプの場合は無視されます (null にハードコードされます)。

生産性パーセント	N	番号（Number）	生産性のパーセンテージ。 デフォルトは 0 です。
週あたりの fteHour	N	番号（Number）	週あたり FTE 時間。 デフォルトは 0 です。
週あたりの休憩時間	N	番号（Number）	1 週間あたりの休憩時間。 デフォルトは 0 です。
予測人員調整係数		番号（Number）	エージェント数の予測調整係数。 デフォルトは 1.00 です。 範囲は 0.00–10.00 です。

フィールド	Req?	タイプ	Description
日	Y	配列（Array）	日付情報の配列。 開始日と終了日が設定されたアクティブな平日が少なくとも 1 つ必要です。 見る 日数フィールド フィールドの定義については JSON 出力には日数が含まれます。
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。 利用できない場合は、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。 見る スキルマッピングフィールド の定義については スキル マッピングの JSON 出力に含まれるフィールド。
割り当てられた DNS	Y	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 の関係は更新されません。 見る DN フィールド フィールドの定義については 割り当てられた DNS の JSON 出力が含まれます。
バーチャル		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。 利用できない場合は、サービス キューとソース サービス サービス キューの関係は更新されません。 見る 仮想サービス分野 の定義については 仮想サービスに対して JSON 出力に含まれるフィールド。

スケジューリング注文パラメータ	Y	配列（Array）	スケジュール注文情報の配列。 利用できない場合は、サービスキューのスケジュール優先順位の関係は更新されません。

フィ	Req?	タイ	Description
			見る スケジュール注文フィールド 定義については JSON 出力にスケジュール注文パラメータ用に含まれるフィールド。
休暇注文パラメータ	Y	配列（Array）	休暇注文情報の配列。利用できない場合は、サービスキューの休暇優先度関係は更新されません。 見る 休暇注文フィールド 定義については 休暇注文パラメータ用として JSON 出力に含まれるフィールド。
マルチスキルグループ	Y	配列（Array）	マルチスキルグループの配列。利用できない場合は、マルチスキルグループ サービスキューの関係は更新されません。 見る マルチスキルグループ分野 定義については マルチスキル グループの JSON 出力に含まれるフィールド。
agentIds	N	数値配列	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 から始まる)

日数フィールド

曜日フィールドには、日曜日、月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日のタグの次のフィールドが含まれます。

フィールド	Req?	タイプ	Description
開ける		時刻	形式: HH:MM。 Open と close の両方に値があるか、両方が null である必要があります。 Active が false

			の場合は無視されます。
近い		時刻	形式: HH:MM。 Open と close の両方に値があるか、両方が null である必要があります。 Active が false の場合は無視されます。
active	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	Req?	タイプ	Description
id	Y	番号（Number）	スキル マッピング ID。
優先順位	Y	番号（Number）	有効な優先度は 0 ～ 999 で、0 が最高です。 デフォルトの優先度は 1 です。

DN フィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description
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 が終了する時刻。 開始後にする必要があります。
日	Y	配列（Array）	選択された曜日の配列（月曜日のタグ、 火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日、 ブール値付き）。 少なくとも 1 セット必要です。

仮想サービス分野

フィールド	Req?	タイプ	Description
id	Y	番号（Number）	サービス キュー ID。 このサービスキューには 同じサービス キュー タイプ。
時間ギャップ	N	番号（Number）	WFM 9.3(1) 以降は無視されます。
比率	N	番号（Number）	WFM 9.3(1) 以降は無視されます。

スケジュール注文フィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description
基準	Y	String	検討される基準は サービスのエージェントのスケジュール設定 。これは ID であり、

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	Req?	タイプ	Description
			空き時間、最小利用可能時間、週最大時間、週最小時間、会社開始日、部門開始日、ランク
優先順位	Y	番号（Number）	基準に割り当てられる優先順位です。 個性的。
昇順	Y	Boolean	昇順/降順です。 降順がデフォルトです - 値は false です。

休暇注文フィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description
基準	Y	String	これは休暇の優先順位を決定する基準となります。 これは ID であり、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、rank、min_fte_hours のいずれかです。
優先順位	Y	番号（Number）	基準に割り当てられる優先順位です。 個性的。
昇順	Y	Boolean	昇順/降順です。 降順がデフォルトです - 値は false です。

マルチスキルグループ分野

フィールド	Req?	タイプ	Description
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。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）	有効な優先度は 0 ～ 999 で、0 が最高です。 デフォルトの優先度は 1 です。

POST サービス API 応答フィールド

Name	説明
id	サービス キュー ID。 個性的。 Null ではありません。 最大桁数 = 22
number 最大桁数 = 22	ACD 内のサービス 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。 個性的。 空ではありません。 最大文字数 =
acdServerId	ACD サーバ ID。 Null ではありません。 最大桁数 = 22
優先順位	サービス キューの優先度。 有効な値は 0 〜 999 です。 0 が最高の優先度です。 デフォルトは 0。一意です。 Null ではありません。 最大桁数 = 22
バーチャル デフォルトは false です。 Null ではありません。	これが仮想サービス キューであるかどうかを示します。
色	サービス キューの HTML カラー コード。 デフォルトは「#7399BD」(ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) です。 空ではありません。 GET ~/config/color の colorCode フィールドにマップする必要があります。 最大文字数 = 50
予測を許可しない デフォルトは false です。	True の場合、予測またはスケジュールは生成されません。
ムサク デフォルトは false です。	マルチスキル エージェントのキューイングを有効にします。
タイプ	サービス キューの種類。 デフォルトは 0 (音声) です。 既存のサービス キュー タイプ。
タイプ説明	
ありません。closedHoursRedistributionType	サービスキュータイプ名。空では 閉店時間再分配型。 0 = なし 1 = 比例 2 = 偶数

	デフォルトは 0 です。WFM 9.2 (1).で追加されました タイプが非インタラクティブな連絡先タイプのサービス
	キュー タイプの場合、値は必須であり、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	処理しきい値。 0～4320 分。 デフォルトは 0。WFM 9.2(1).

Name	説明
	closedRedistType が 1 または 2
	の場合、値は必須です。それ以外の場合、このフィールドは使用されません。
トークタイム	平均接触時間（秒）。 負の値は指定できません。
勤務時間	平均作業時間（秒）。
負の値は指定できません。serviceLevelObjectivePercent	サービス
レベル目標のパーセンテージ。 0～100 の接触タイプ	
	相互の作用。 タイプが非対話型の連絡先タイプのサービス
	キュー タイプの場合は無視されます (100%
	にハードコードされます)。
サービスレベル目標秒数	サービス レベル目標の秒数。
接触タイプが陽性である必要があります	
	相互の作用。 タイプが非対話型の連絡先タイプのサービス
	キュー タイプの場合は無視されます (null
	にハードコードされます)。
生産性パーセント	生産性のパーセンテージ。 デフォルトは 0 です。
週あたりの fteHour	週あたり FTE 時間。 デフォルトは 0 です。
週あたりの休憩時間	1 週間あたりの休憩時間。 デフォルトは 0 です。
予測精度レベル	予測精度レベル。
予測人員調整係数	エージェント数の予測調整係数。 デフォルトは 1.00 です。
	範囲は 0.00–10.00 です。
[日(days)]	日情報の配列。
	開始と終了が設定されたアクティブな平日が少なくとも 1
	つ必要です。 参照
スキルマッピング	スキル マッピング情報の配列。
	利用できない場合は、サービス キューとスキル

	マッピングの関係は更新されません。
割り当てられた DNS	DN 情報の配列。 利用できない場合は、サービス キューと DN の関係は更新されません。
仮想サービス	仮想サービス情報の配列。 利用できない場合は、サービス キューとソース サービス サービス
	キューの関係は更新されません。
スケジューリング注文パラメータ	スケジュール注文情報の配列。 利用できない場合はサービス

Name	説明
	キューのスケジュール優先順位関係は更新されません。vac
ationOrderParameters	休暇注文情報の配列。 利用できない場合はサービス キュー休暇優先度関係は更新されません。
マルチスキルグループ	マルチスキル グループ情報の配列。 利用できない場合はサービス 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。
agentIds	WFM 9.3 (1). に追加されました エージェント ID の配列。 このサービス キューをメイン サービス キューとしてマップしているエージェントがない場合は、この番号の配列は使用できません。 2016.10 以降クラウドのみに追加されました。

POST サービス API リクエスト JSON ファイルの例

{

"acdServerId": 2,

「番号: 456」、

「名前: 営業」、

「優先度」: 1、「色」:

「#7399BD」、

"notAllowForecase": 偽、"msaq":

偽、

「タイプ」: 0,

"closedHoursRedistributionType": 0,

「処理しきい値」: 0,

"通話時間": 60,

"勤務時間": 10,

"サービスレベルオブジェクトパーセント": 80,

"サービスレベルオブジェクト秒数": 20,

"生産性パーセント": 0,

"fteHourPerWeek": 0,

"週あたりの休憩時間": 0,

「予測人員調整係数」: 1.00,

「日数」: {
"日曜日" :
{
"オープン": "00:00",
"close": "23:59", "active":
true
},
"月曜日" :
{
「開く」:「00:00」、
「close」:「23:59」、
「active」: true
},
"火曜日" :
{
「開く」:「00:00」、
「close」:「23:59」、
「active」: true
},
"水曜日" :
{
「開く」:「00:00」、
「close」:「23:59」、
「active」: true
},
"木曜日" :
{
「開く」:「00:00」、
「close」:「23:59」、
「active」: true
},
"金曜日" :

```
                {
                        「開く」:「00:00」、
                        「close」:「23:59」、
                        「active」: true
                },
                "土曜日" :
                {
                        「開く」:「00:00」、
                        「close」:「23:59」、
                        「active」: true
                }
        },
        "skillMappings": [
                {
                        "id": 22,
                        「優先度」: 1
                }
        ],
        「割り当てられ
        た DNS」: [
                {
                        "id": 32,
                        「開始」:「00:00」
                        "終了": "10:15",
                        "days" : // 少なくとも 1 つのセットが必要です
                        {
                                「日曜日」: 偽、「月
                                曜日」: 真、「火曜
                                日」: 真、「水曜日」:
                                真、「木曜日」: 真、
```

「金曜日」: true、「土曜日」:
false
}
}
],
「仮想サービス」: [
{
"id": 22,
"時間間隔" : 0,
「比率」: 0
}
],
「スケジューリングオーダーパラ
メータ」: [
{
「基準」: 利用可能な最大時間、「優先度」: 1、
「昇順」 : 偽

},
{
「基準」: 利用可能な最小時間、「優先度」: 2、

「昇順」 : 偽
{
},
「基準」: 週あたりの最大時間、「優先度」:
3、
「昇順」 : 偽

{
},
「基準」: 週あたりの最小時間、

「優先度」: 4、「昇順」:
false
},
{
「基準」: ランク、
「優先度」: 5、「昇
順」: false
},
{
「基準」: company_start_date、「優先度」: 6、
「昇順」 : 偽
},
{
「基準」: 部門開始日、「優先度」: 7、
「昇順」 : 偽
},
],
「休暇注文パラメータ」: [
{
「基準」: company_start_date、「優先度」: 1、
「昇順」 : 偽
},
{
「基準」: 部門開始日、「優先度」: 2、
「昇順」 : 偽
},
{

"基準" : min_fte_hours、
"優先度" : 3,
"上昇" : 間違い
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": true
}

POST サービス API 応答 JSON ファイルの例

{
"id": 6788,
「番号」: 456,
「acdServerId」: 2、
「名前」:「営業」、
「優先度」: 1、「仮
想」: true、「色」:
「#7399BD」、
"notAllowForecast" : false、
"msaq" : false、
「タイプ」: 0,
"closedHoursRedistributionType": 0,
「処理しきい値」: 0,
「通話時間」: 60,
「勤務時間」: 10,
"サービスレベル目標パーセント" : 80,
"サービスレベルオブジェクト秒数" : 20,
"生産性パーセント" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
「予測精度レベル」: 0,
「予測人員調整係数」: 1.00,

```
「日数」: {
    "日曜日" :
    {
        「開く」:「00:00」、
        「close」:「23:59」、
        「active」: true
    },
    "月曜日" :
    {
        「開く」:「00:00」、
        「close」:「23:59」、
        「active」: true
    },
    "火曜日" :
    {
        「開く」:「00:00」、
        「close」:「23:59」、
        「active」: true
    },
    "水曜日" :
    {
        「開く」:「00:00」、
        「close」:「23:59」、
        「active」: true
    }、"木曜日" :
    {
        「開く」:「00:00」、
        「close」:「23:59」、
        「active」: true
    }、"金曜日" :
    {
        「開く」:「00:00」、
```

```
                「close」:「23:59」、
                「active」: true
        },
        "土曜日" :
        {
                「開く」:「00:00」、
                「close」:「23:59」、
                「active」: true
        }
},
"skillMappings": [
        {
                "id": 22,
                「名前」:「スキル名」、
                「優先度」:1
        }
],
  「割り当てられた DNS」:
[
        {
                "id": 32,
                「開始」:「00:00」
                「終了」:「10:15」
                "name": "名前", "number":
                12,
                "days" : // 少なくとも 1 つのセットが必要です
                {
                        「日曜日」: 偽、「月
                        曜日」: 真、「火曜
                        日」: 真、「水曜日」:
                        真、
```

「木曜日」: true、「金曜
日」: true、「土曜日」:
false
}
}
],
「仮想サービス」: [
{
"id": 22,
"name": "名前", "number":
12,
"時間間隔" : 0,
「比率」: 0
}
],
「スケジューリングオーダーパラ
メータ」: [
{
「基準」: 利用可能な最大時間、「優先度」: 1、
「昇順」 : 偽
},
{
「基準」: 利用可能な最小時間、「優先度」: 2、
「昇順」 : 偽
},
{
「基準」: 週あたりの最大時間、「優先度」:
3、
「昇順」 : 偽

},
{
「基準」: 週あたりの最小時間、「優先度」: 4、
「昇順」 : 偽
},
{
「基準」: ランク、
「優先度」: 5、「昇
順」: false
},
{
「基準」: company_start_date、「優先度」: 6、
「昇順」 : 偽
},
{
「基準」: 部門開始日、「優先度」: 7、
「昇順」 : 偽
},
],
「休暇注文パラメータ」: [
{
「基準」: company_start_date、「優先度」: 1、
「昇順」 : 偽
},
{
「基準」: department_st「優先度」: 2,

「昇順」：偽
},
{
「基準」: min_fte_hours、「優先度」: 3、
「昇順」：偽。
}
],
"マルチスキルグループ
": [
{
"id": 345,
「名前」:「多言語」、「優先
度」: 1
},
{
"id": 341,
「名前」：「バイリンガ
ル」、「優先度」：「2」
}
],
"agents": [
35,24,3
]
}

サービスキュー ID API

サービス キュー ID API を使用すると、サービス キューを識別、更新、または削除できます。

- GET サービス キュー ID API - この API を使用して、サービス キューに関する情報を取得します。
- PUT サービス キュー ID API - この API を使用してサービス キューを更新します。
- 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、この API を使用します。

> 注記
> サービス API はエージェントのログイン名 (電子メール 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

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

GET サービス ID API プロトコルと URI

URL	/API/rest/v2/スケジューリング/サービス/{サービスキュー ID}
Method	GET
権限（Permissions）	WFM の管理、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	Req?	タイプ	Description
サービス ID	Y	String	取得するサービス キューの ID。

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。 個性的。 Null ではありません。
number ではありません。	ACD 内のサービス キューを識別します。 個性的。 Null
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。 個性的。 空ではありません。
優先順位	サービス キューの優先度。 有効な値は 0 〜 999 です。 0 が最高の優先度です。 デフォルトは 0。一意です。 Null ではありません。
バーチャル です。 Null ではありません。	仮想サービス キューである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。 デフォルトは「#7399BD」(ActivityColor.IN_SERVICE_COL OR) 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
予測を許可しない デフォルトは false です。	True の場合、予測またはスケジュールは生成されません。
ムサク デフォルトは false です。	マルチスキルエージェントのキューイングを有効にします。
タイプ	サービス キューの種類。 デフォルトは 0 (音声) です。 既存のサービス キュー タイプ。
タイプ説明	サービス キュー タイプ名。空ではありません。
収縮シナリオ ID	縮小シナリオ ID。
閉店時間再配布タイプ	閉店時間再分配型。 0 = なし、1 = 比例、2 = 平。 デフォルトは 0 です。WFM 9.2 (1). で追加されました。タイプが非インタラクティブな連絡先タ イプのサービス キュー
	タイプの場合は必須で、それ以外の場合は使用されません。 タイプが非対話型の連絡先タイプを持つサービス キュー

	タイプの場合は必須で、それ以外の場合は使用されません。
処理しきい値 必須の場合	0〜4320 分。 デフォルトは 0 です。WFM 9.2 (1).で追加されました closedRedistType は 1 または 2 です。それ以外の場合は使用されません。
トークタイム	平均接触時間（秒）。 負の値は指定できません。

フィールド	説明
勤務時間	平均作業時間（秒）。
負の値は指定できません。serviceLevelObjectivePercent タイプがサービス用の場合は無視されます	インタラクティブな連絡タイプの場合は 0〜100。 非対話型のコンタクト タイプを持つキュー タイプ (100%
サービスレベル目標秒数 タイプが次の場合は無視されます	にハードコードされます)。 インタラクティブの連絡先タイプでは正である必要があります。 連絡先タイプが非対話型のサービス キュー タイプ (null
生産性パーセント	にハードコードされます)。 デフォルトは 0 です。
週あたりの fte 時間	デフォルトは 0 です。
週あたりの休憩時間	
は 0 です。forecastPrecisionLevel	デフォルト
予測人員調整係数	エージェント数の予測調整係数。 デフォルトは 1.00 です。 範囲は 0.00–10.00 です。
[日(days)]	日付情報の配列。 開始と終了が設定されたアクティブな平日が少なくとも 1 つ必要です。
スキルマッピング	スキル マッピング情報の配列。
割り当てられた DNS	利用できない場合は、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。 利用できない場合は、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。 利用できない場合は、サービス キューとソース サービス サービス

	キューの関係は更新されません。
スケジューリングオーダーパラメータ	スケジュール注文情報の配列。 利用できない場合はサービスキューのスケジュール優先順位関係は更新されません。
休暇注文パラメータ	休暇注文情報の配列。 利用できない場合はサービスキュー休暇優先度関係は更新されません。

フィールド	説明
マルチスキルグループ	マルチスキル グループ情報の配列。 利用できない場合はサービス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。 このサービス キューをメインサービス キューとしてマップしているエージェントがない場合は、この番号の配列は使用できません。 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

度」: 1、「仮想」: true、

「色」:「#7399BD」、

"notAllowForecast" : false、

"msaq" : false、

「タイプ」: 0,

"closedRedistType": 0,

「処理しきい値」: 0,

「通話時間」: 60,

「勤務時間」: 10,

"サービスレベル目標パーセント" : 80,

"サービスレベルオブジェクト秒数" : 20,

"生産性パーセント" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

「予測精度レベル」: 0,

「予測人員調整係数」: 1.00、「日数」: {

"日曜日" :
{
「開く」:「00:00」、
「close」:「23:59」、
「active」: true
},
"月曜日" :
{
「開く」:「00:00」、
「close」:「23:59」、
「active」: true
},
"火曜日" :
{
「開く」:「00:00」、
「close」:「23:59」、
「active」: true
},
"水曜日" :
{
「開く」:「00:00」、
「close」:「23:59」、
「active」: true
},
"木曜日" :
{
「開く」:「00:00」、
「close」:「23:59」、
「active」: true
},
"金曜日" :
{

「開く」:「00:00」、
「close」:「23:59」、
「active」: true
},
"土曜日" :
{
「開く」:「00:00」、
「close」:「23:59」、
「active」: true
}
},
"skillMappings": [
{
"名前": "5000.SimSG1"、
"ID" : 22、
「優先度」: 1
}
],
「割り当てられた DNS」: [
{
"id": 32,
「名前」:「SGdn」、「番号」: 1、
「開始」:「00:00」
「終了」:「10:15」
"days" : // 少なくとも 1 つのセットが必要です
{
「日曜日」: 偽、
「月曜日」: 真、
「火曜日」: 真、

「水曜日」: true、「木
曜日」: true、「金曜
日」: true、「土曜
日」: false
}
}
],
「仮想サービス」: [
{
"id": 22,
"名前": "SimSG1", "番号": 1,
"時間間隔" : 0,
「比率」: 0
}
],
「スケジューリングオーダーパラ
メータ」: [
{
「基準」: 利用可能な最大時間、「優先度」: 1、
「昇順」 : 偽
},
{
「基準」: 利用可能な最小時間、「優先度」: 2、
「昇順」 : 偽
},
{
「基準」: 週あたりの最大時間、「優先度」:
3、

「昇順」：偽
},
{
「基準」: 週あたりの最小時間、「優先度」: 4、
「昇順」：偽
},
{
「基準」: ランク、
「優先度」: 5、「昇
順」: false
},
{
「基準」: company_start_date、「優先度」: 6、
「昇順」：偽
},
{
「基準」: 部門開始日、「優先度」: 7、
「昇順」：偽
},
],
「休暇注文パラメータ」: [
{
「基準」: company_start_date、「優先度」: 1、
「昇順」：偽
},
{
「基準」: 部門開始日、

「優先度」: 2、「昇順」:
false
},
{
「基準」: min_fte_hours、「優先度」: 3、
「昇順」 : 偽。
}
],
"マルチスキルグループ
": [
{
"id": 345,
「名前」:「多言語」、「優先
度」: 1
},
{
"id": 341,
「名前」 : 「バイリンガル」、
「優先度」 : 「2」
}
],
"agents": [
35,24,3
]
}

PUT サービス ID API

サービス キューを更新するには、PUT サービス ID API を使用します。

PUT サービス ID API プロトコルと URI

URI	/API/rest/v2/スケジューリング/サービス/{サービスキュー ID}
Method	PUT
パラメータ	以下を参照してください
権限（Permissions）	WFM を管理する

パラメータ

フィールド	必須ですか?	タイプ（Type）	説明
サービス ID	Y	文字列	更新するサービス キューの ID。

PUT サービス ID API リクエストフィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description
number	N	文字列(22)	ACD 内のサービス キューを識別します。フィールドは PUT では無視されます。 個性的。 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。 個性的。 ない 空の。
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 キューの優先度。 有効な値は 0～ 999. 0 が最高の優先度です。 デフォルトは 0 です。 個性的。 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。 デフォルトは「#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

			フィールドにマップする必要があります ~/config/color です。
予測を許可しない	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。

フィールド	Req?	タイプ	Description
ムサク	N	Boolean	マルチスキルエージェントのキューイングを有効にします。 デフォルトは 間違い。
タイプ	Y	番号（Number）	サービス キューの種類。 デフォルトは 0 (音声) です。 既存のサービス キュー タイプ。
閉店時間再配布タイプ		番号（Number）	閉店時間再分配型。 0 = なし、1 = 比例、1 = 均等。 デフォルトは 0 です。 WFM 9.2 (1). に追加されました タイプが コンタクトタイプが 非対話型なので使用されません。
収縮シナリオ 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。 WFM 9.2 (1). closedRedistType の場合は必須 1 または 2 の場合、それ以外は使用されません。
トークタイム		番号（Number）	平均接触時間（秒）。 できません ネガティブ。
勤務時間		番号（Number）	平均作業時間（秒）。 できません ネガティブ。
サービスレベル目標パーセント		番号（Number）	インタラクティブな連絡タイプの場合は 0 ～ 100。 無視された タイプが連絡先付きサービスキュータイプの場合 非インタラクティブタイプ（ハードコードされます） 100%まで。
サービスレベル目標秒数		番号（Number）	接触タイプが陽性である必要があります 相互の作用。 タイプがサービス用の場合は無視されます コンタクトタイプが非キュータイプ

			インタラクティブ (null にハードコードされます)。
生産性パーセント	N	番号（Number）	デフォルトは 0 です。
週あたりの fteHour	N	番号（Number）	デフォルトは 0 です。

フィールド	Req?	タイプ	Description
週あたりの休憩時間		番号（Number）	デフォルトは 0 です。
バーチャル		Boolean	仮想サービスです。
予測人員調整係数		番号（Number）	予測調整係数の数 エージェント。 デフォルトは 1.00 です。 範囲は 0.00～10.00
日	Y	配列（Array）	日情報の配列。 少なくとも 1 つ必要です 営業日と休業日を設定して活動的な平日
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。 そうでない場合は 利用可能であれば、サービスキューをスキルに マッピング関係は更新されません。
割り当てられた DNS	N	配列（Array）	DN 情報の配列。 入手できない場合は サービスキューと DN の関係は 更新されます。
仮想サービス	N	配列（Array）	仮想サービス情報の配列。 そうでない場合は 利用可能であれば、サービスキューをソースに サービスサービスキューの関係は 更新されます。
スケジューリング注文パラメータ	N	配列（Array）	スケジュール注文情報の配列。 そうでない場合は 利用可能であればサービスキューのスケジュール 優先順位関係は更新されません。
休暇注文パラメータ	N	配列（Array）	休暇注文情報の配列。 そうでない場合は 利用可能であれば、サービスキューの休暇 優先順位関係は更新されません。
マルチスキルグループ	N	配列（Array）	マルチスキル グループ情報の配列。 そうでない場合は 利用可能であれば、サービスキューをマ

	ルチスキルに グループ関係は更新されません。 もし 指定されたマルチスキルグループ ID は このサービスキューが存在しないか含まれていない場合は、 マルチスキル グループ エントリの場合のみ、何もする必要はありません。 その他の有効なものは引き続き更新されます。

フィールド	必須ですか?	タイプ（Type）	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ている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). に追加されました
agentIds	N	番号（Number） 配列	エージェント ID の配列。 このサービス キューをメイン サービス キューとしてマップしているエージェントがない場合は、この番号の配列は使用できません。 2016.10 以降クラウドのみに追加されました。

PUT サービス ID API サービス JSON ファイルの例


```
{
        "acdServerId": 2,
        「番号」: 456、「名
        前」:「営業」、「優先
        度」: 1、「色」:
        「#7399BD」、
        "notAllowForecast" : false、
        "msaq" : false、
        「タイプ」: 0、
        「shrinkageScenarioId」: null、
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        「処理しきい値」: 0,
        「通話時間」: 60,
        「勤務時間」: 10,
        "サービスレベル目標パーセント" : 80,
        "サービスレベルオブジェクト秒数" : 20,
        "生産性パーセント" : 0,
```

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

「予測人員調整係数」: 1.00,

```
「日数」: {
    "日曜日" :
    {
        「開く」:「00:00」、
        「close」:「23:59」、
        「active」: true
    },
    "月曜日" :
    {
        「開く」:「00:00」、
        「close」:「23:59」、
        「active」: true
    },
    "火曜日" :
    {
        「開く」:「00:00」、
        「close」:「23:59」、
        「active」: true
    },
    "水曜日" :
    {
        「開く」:「00:00」、
        「close」:「23:59」、
        「active」: true
    },
    "木曜日" :
    {
        「開く」:「00:00」、
        「close」:「23:59」、
        「active」: true
    },
    "金曜日" :
```

```
        {
                「開く」:「00:00」、
                「閉じる」 : 「23:59」
        「アクティブ」 : 真
        },
        "土曜日" :
        {
                「開く」:「00:00」、
                「close」:「23:59」、
                「active」: true
        }
},
"skillMappings": [
        {
                "id": 22,
                「優先度」: 1
        }
],
「割り当てられ
た DNS」: [
        {
                "id": 32,
                「開始」:「00:00」
                「終了」:「10:15」
                "days" : // 少なくとも 1 つのセットが必要です
                {
                        「日曜日」: 偽、「月
                        曜日」: 真、「火曜
                        日」: 真、「水曜日」:
                        真、「木曜日」: 真、
```

「金曜日」: true、「土曜日」:
false
}
}
],
"仮想": true、"仮想サー
ビス": [
{
"id": 8,
「番号」: 5020,
"acdServerId": 2、"name":
"SimSG1"、"priority": 0、
"virtual": false、"color":
"#7399BD"、
"notAllowForecast": 偽、"msaq": 真、
"type": 0, "typeDesc": "音
声", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null、"viewIds": []、
"skillMappingIds": []
}
],
「スケジューリングオーダーパラ
メータ」: [
{
「基準」: 利用可能な最大時間、「優先度」: 1、
「昇順」 : 偽

```
        },
        {
            「基準」: 利用可能な最小時間、「優先度」: 2、
            「昇順」: false
        },
        {
            「基準」: 週あたりの最大時間、「優先度」:
            3、
            「昇順」 : 偽
        },
        {
            「基準」: 週あたりの最小時間、「優先度」: 4、
            「昇順」 : 偽
        },
        {
            「基準」: ランク、
            「優先度」: 5、「昇
            順」: false
        },
        {
            「基準」: company_start_date、「優先度」: 6、
            「昇順」 : 偽
        },
        {
            「基準」: 部門開始日、「優先度」: 7、
            「昇順」 : 偽
        },
    ],
```

「休暇注文パラメータ」: [
{
「基準」: company_start_date、「優先度」: 1、
「昇順」 : 偽
},
{
「基準」: 部門開始日、「優先度」: 2、
「昇順」 : 偽
},
{
「基準」: min_fte_hours、「優先度」: 3、
「昇順」 : 偽。
}
],
"マルチスキルグループ
": [
{
"id": 345,
「優先度」: 1
},
{
"id": 341,
「優先度」: 2
}
],
「エージェント
ID」: [
35,24,3

]

}

サービスキュー ID API を削除します

サービス キューを削除するには、DELETE サービス ID API を使用します。

この API では、サービス キューがまだワークフロー
ルール条件によって参照されている場合、そのサービス キューの削除は許可されません
(これはコードで強制されます)。

サービス ID API プロトコルと URI を削除します

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{サービスキュー ID}
Method	DELETE
パラメータ	サービスキュー
権限（Permissions）	WFM の管理、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	Req?	タイプ	Description
サービス ID	Y	String	削除するサービス キューの ID。

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。

エージェントによるシフト API プロトコルと URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/activity/detail/by/agent/{エージェント ID}
Method	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

> 注記
> エージェントが勤務予定のない日の情報をリクエストした場合、システムはリクエストされた日を空の配列とともに返します。 **予定されているアクティビティ**。

エージェント別シフト API リクエストフィールド

名前	Req?	タイプ	Description
エージェント ID（Agent ID）	Y	番号（Number）	スケジュール情報を取得する WFM エージェント ID。 デフォルト = なし。 使用 エージェント API エージェント ID を取得します。
日付から	Y	日付	取得するエージェント スケジュール情報の開始日。 デフォルト = なし。 形式: YYYY-MM-DD。
現在まで	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。 デフォルト = なし。

Name	必須ですか?	タイプ（Type）	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

Name	説明
エージェント ID	WFM エージェント ID。 デフォルト = なし。
社員 ID	エージェントの従業員 ID。
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。 デフォルト = なし。 例 -06:00 注記 これはエージェントの表示タイムゾーンであり、エージェントの現地時間です。 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。深夜にまたがるアクティビティは、1 日の終わりに切り捨てられません。 代わりに、WFM は、テナント タイムゾーンで選択された日に何らかの部分がある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が届きます。
アクティビティタイプ	エージェントアクティビティの種類: ■ 割り当て ■ 利用可能 ■ 壊す ■ 閉鎖されたサービス ■ 閉鎖されたサービスメッセージ ■ 例外

エージェント別シフト **API** | エージェント別シフト **API JSON**

- 稼働中

Name	説明
	■ サービス中メッセージ ■ ランチ ■ 利用不可 ■ 時間とともに ■ 残業メッセージ ■ プロジ ェクトのデフ 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。 デフォルト = なし。
アクティビティ開始時間	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間	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 なし。	アクティビティが有料かどうかを示します。 デフォルト =
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	Req?	Description
エージェント ID（Agent ID）	Y	スケジュール情報を取得する WFM エージェント ID。 デフォルト = なし。 使用 エージェント API エージェント ID を取得します。
日付から	Y	取得するエージェント スケジュール情報の開始日。 デフォルト = なし。 形式: YYYY-MM-DD。
現在まで	Y	エージェントスケジュール情報の終了日

名前	Req?	Description
		取得されました。 デフォルト = なし。 形式: YYYY-MM-DD。

出力フィールド

名前	Req?	Description
エージェント ID（Agent ID）	Y	WFM エージェント ID。 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。 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種類: ▪ 割り当て ▪ 利用可能 ▪ 壊す ▪ 閉鎖されたサービス ▪ 閉鎖されたサービスメッセージ ▪ 例外 ▪ 稼働中 ▪ サービス中メッセージ ▪ ランチ ▪ 利用不可 ▪ 時間とともに ▪ 残業メッセージ ▪ 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。 デフォルト = なし。

名前	Req?	Description
アクティビティ開始時間	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間	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	アクティビティが有料かどうかを示します。 デフォルト = なし。

深夜シフト勤務のエージェントのアクティビティ出力

この API の入力日付範囲は、エージェントのシフト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される場合、アクティビティ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始まり、それを超える場合、エージェントのアクティビティは出力に含まれます。

例

報告日付の範囲は 7 月 2 日から 7 月 4 日までです。

- エージェントに 7 月 1 日に始まり 7 月 2 日にアクティビティが行われる深夜をまたぐシフトがある場合、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。
- エージェントの深夜をまたぐシフトが 7 月 4 日に始まり、7 月 5 日にアクティビティが行われる場合、選択した日付範囲外で行われるにもかかわらず、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 ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00"、
        "activitiesByDate": [
        {
                「日付」:「2016-07-15」
                「スケジュールされたアクティビティ」: [
                        {
```

"activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "利用できません", "activityDetailName": null,

「開始時間」: 1468558800000,
"終了時間": 1468602000000,
「支払済み」：偽
},
{
"activityType": "ランチ",
"activityTypeLabel": "ランチ",
"activityDetailName": "ランチ",
"startTime": 1468602000000,
"終了時間": 1468603800000,
「支払済み」：偽
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"終了時間": 1468604700000,
「支払済み」：偽
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"終了時間": 1468605600000,
「支払済み」：偽
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "サービス中",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                    「開始時間」: 1468605600000,
                    "終了時間": 1468634400000,
                    「支払済み」 : true
                },
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "利用できません",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468634400000,
                    "終了時間": 1468645200000,
                    「支払済み」 : 偽
                }
                ]
            },
            {
                「日付」:「2016-07-16」
                「スケジュールされたアクティビティ」: [
                    {
                        "activityType": "not_available",
                        "activityTypeLabel": "利用できません",
                        "activityDetailName": null, "startTime":
                        1468645200000,
                        "終了時間": 1468731600000,
                        「支払済み」 : 偽
                    }
                ]
            }
        ]
    }
```

単一の連絡先のエクスポート API

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

プロトコルと URI

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

単一の連絡先をダウンロードする

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

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

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

回答例

以下は POST 応答の例です。

{
"encoding": "true"
}

スキルマッピング API

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識別できます。

- 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 - この API を使用してスキル マッピングを作成します。

> 注記
> スキル マッピング API は、エージェントのログイン名 (電子メール 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。

スキルマッピングを取得 API

GET スキル マッピング API を使用して、スコープ 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。

スキルマッピング API プロトコルと URI を取得

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
Method	GET
権限（Permissions）	スケジュールの編集、メッセージの管理、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	Req?	タイプ	Description
メインビューのみ	N	Boolean	デフォルトは false (すべてのスキル マッピングを返します)。 True の場合、発信者のメインビューにあるスキル マッピングのみが返されます。

GET スキル マッピング API JSON ファイルの例

```
[
```

```
{
```

"ID":

数値、"name"

: 文字列

}

...

]

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、skillMapping 概要データを含むスキル
マッピングを作成します。 この API
にアクセスできるのは、「管理者」ロールを持つユーザのみです。 新しく追加された skillMapping は、ユーザの現在のビューすべてに追加されます。

POST スキルマッピング API プロトコル/URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
権限（Permissions）	WFM を管理する
Method	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、skillMapping/agent 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、サービスマッピングは更新されません。

[

{

「ID」: 数値、「優先度」:

数値

},

...

]

}

応答形式

{

"ID": 数値、"名前": 文

字列、"エージェント

":

[

{

"ID" : 数値、"number" : 文字

列、"lastName" : 文字列、

"firstName" : 文字列

},

...

]

「サービ

ス」: [

{

"ID": 数値、"number":

数値、"name": 文字列、

"priority": 数値

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

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、または削除できます。

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

> 注記
> スキル マッピング API は、エージェントのログイン名 (電子メール 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 ID API を取得

GET Skill Mapping ID API を使用して、skillMapping ID が指定された skillMapping
の詳細を取得します。 この API
にアクセスできるのは、管理者またはスーパーバイザーの役割を持つユーザのみです。

スキルマッピング ID API プロトコルと URI を取得する

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Method	GET
権限（Permissions）	スケジュールを表示、管理 WFM
パラメータ	None

スキル マッピングの取得 ID API スキル マッピング ID JSON

{

"ID" : 数値、"名前" : 文字

列、

「エージ

ェント」

: [

{

```
                "ID" :
                数値、"number" :
                文字列、"lastName
                " :
                文字列、"firstName
                " : 文字列
            },
            ...
        ]
        「サービ
        ス」: [
            {
                "ID" :
                数値、"number" :
                数値、"name" :
                文字列、"priority" :
                数値
            },
            ...
        ]
}
```

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サマリーまたはエージェントを指定することにより、スキル マッピングの詳細を更新します。 この API にアクセスできるのは、「管理者」ロールを持つユーザのみです。

PUT スキル マッピング ID API プロトコルと URI

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

Method	PUT
権限（Permissions）	WFM を管理する
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 の例

```
{
        "name": 文字列、
        "agents://オプションのタグ。利用できない場合は、skillMapping/agent
    マッピングは更新されません。
        [
            {
                "ID" : 数値 "数値" : 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、サービスマッピングは更新されません。
        [
            {
                「ID」: 数値、「優先度」:
                数値
                "number": 5020, //任意 "name":
                "SimSG1", //任意
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

スキルマッピングを削除 ID API

スキル マッピングの削除 ID API を使用して、スキル マッピング ID を指定してスキル マッピングの詳細を削除します。 この API にアクセスできるのは、「管理者」ロールを持つユーザのみです。

ID API プロトコルと URI のスキル マッピングを削除します

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Method	DELETE
権限（Permissions）	WFM を管理する
パラメータ	None

スピーチヒット API

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

音声ヒット API プロトコルと URI

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

スピーチヒット API 応答フィールド

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

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

音声ヒット API JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
{
                    "date": エポックミリ秒、"hits": [{
                              "phrase": 文字列、"stop": 数
                              値、"audit": 数値、
                              "confidence": 数値、"start":
                              数値、"channel": 数値、
                              "category": 文字列
                    },
                    ...
          ],
          "path": "", "firstName": 文
          字列, "lastName": 文字列,
```

"contactid": 数値、"team":

文字列、"displayId": 文字

列、"group": 文字列

}

調査構成 API

この API を使用して、QM 調査構成情報を要求します。

調査構成 API プロトコルと URI

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

アンケート設定 API 回答フィールド

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

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

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

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

アンケート設定 API JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。


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

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

"properties": {},

"questions": [{

"ID": 数値、"surveyId": 数値、

"label": 文字列、"description":

文字列、

"providerQuestionId": 文字列、"type": 文

字列、

"weight": 小数点、"isKPI":

ブール値、"lastModified":

エポック、"answers": [{

"ID": 数値, "questionId":

数値,

アンケート ID API

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

ID API プロトコルと URI を調査します

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

アンケート ID API 回答フィールド

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

totalPoints	調査の合計得点数 (小数点以下第 1 位) です。

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

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

アンケート ID API JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。


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

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

テキストヒット API

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

テキストヒット API プロトコルと URI

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

テキストヒット API 応答フィールド

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

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

テキストヒット API JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。


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

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

トランスクリプトのエクスポート API

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

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

トランスクリプトエクスポート API プロトコルと URI

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

トランスクリプトエクスポート API リクエストフィールド

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

トランスクリプトエクスポート API CURL ファイルの例

以下は、書式設定された CURL リクエストの例です。

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

ユーザ API

ユーザ API を使用して、ユーザのリストを要求します。

ユーザ API プロトコルと URI

URI	/API/rest/スケジューリング/ユーザ
Method	GET

ユーザ API リクエストフィールド

フィールド	Req?	タイプ	Description
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": 数値、// ユーザの識別子

        }
        ...
]
```

ホワイト API

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 で想定される形式の *_ServiceHistorical.SERVICE ファイル セットに変換できます。 独自のデータサーバをホストするテナントは、WHIT API を実行して GIS ファイルを生成し、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*。

> 注記
> WHIT API は、クラウドで Cisco によってホストされているデータサーバを使用するテナントでは機能しません。これらのテナントにはデータサーバへのアクセス権がないためです。

WHIT API プロトコルと URI

アップロードプロトコル

この API を使用すると、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/historyalData
パラメータ	acdServerId - ACD の ID サーバのタイムゾーン - 「UTC」または「TENANT」（デフォルトはテナント）
Method	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

輸入プロトコル

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/ファイルインポート/履歴データ
パラメータ	acdServerId - ACD の ID サーバのタイムゾーン - 「UTC」または「TENANT」（デフォルトはテナント）
Method	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

WHIT API リクエストフィールド

以下は、WHIT インポート API のデフォルトの列です。

フィールド	Req?	タイプ	Description
放棄された通話	N	番号（Number）	この日付のこの期間中に放棄された通話の合計数。 この列が指定されていない場合は、0 (ゼロ) が使用されます。
ASA	N	番号（Number）	この日付のこの期間における average speed of answer (ASA) の秒数。
平均 ACW 時間	Y	番号（Number）	この期間中に処理されたすべての通話の平均後処理 (ACW) 時間 (秒)。これには、この期間中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が含まれます。 例 この期間中に 1 件の通話のみを受信し、ACW 状態が 45

			分間続いた場合、平均通話時間は 45/1 分=45 分=2700 秒になります。
平均通話時間	Y	番号（Number）	すべての通話の平均会話時間（秒）

フィールド	必須ですか?	タイプ（Type）	説明
			この期間中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通話。 例 この期間中に 1 件の通話のみを受け、その通話時間が 45 分だった場合、平均通話時間は 45/1 分=45 分=2700 秒となります。
連絡先キュー	N	番号（Number）	キュー内の連絡先の最大数。 非対話型キューにのみ適用されます。
date	Y	日付	次のいずれかの形式の日付: ▪ 年-月-日 ▪ 年/月/日 ▪ MM/DD/YYYY (MM/DD/YYYY と DD/MM/YYYY の違いが分からないため、WHIT ツールではなく API 経由でインポートする場合にのみサポートされます) ▪ DD/MM/YYYY (MM/DD/YYYY と DD/MM/YYYY の違いが分からないため、WHIT ツールではなく API 経由でインポートする場合にのみサポートされます)
処理された通話	Y	番号（Number）	この日付のこの期間中に処理された通話の合計数。
占有率	N	番号（Number）	この日付のこの期間におけるサービスの占有率（0 から 100 までの整数）。
期間	Y	String	一日の時間帯。 形式: HH:MM。

エージェント数	N	番号（Number）	この期間中にサービス中のエージェントの数

フィールド	Req?	タイプ	Description
			この日付。
受信通話	Y	番号（Number）	この日付のこの期間中に受信した通話の合計数。
サービスレベル	N	番号（Number）	この日付のこの期間におけるサービスのサービス レベル パーセント (整数、0 および 100)。
サービス名	Y	String	サービス キューの名前。
サービス番号	Y	番号（Number）	サービスキューの ACD ID。
転送された通話	N	番号（Number）	この日付のこの期間中に転送された通話の合計数。