나나
시스 코

Webex WFO API 참조 설명서

새 WFM 배포의 경우

최초 게시일: 2021년 7월 20일

마지막 업데이트: January 17, 2025

미주 지역 본사

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

이 설명서의 제품 관련 사양 및 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. 이 설명서의 모든 설명, 정보 및 권장 사항이 정확하다고 판단되더라도 어떠한 명시적이거나 묵시적인 보증도 하지 않습니다. 제품의 활용 분야나 용도에 대한 책임은 온전히 사용자 본인에게 있습니다. 동봉한 제품에 대한 소프트웨어 라이센스 및 제한된 보증은 제품과 함께 제공된 정보 패킷의 내용을 따르며 여기에 인용된 내용은 참조입니다. 소프트웨어 라이센스 또는 제한된 보증을 찾을 수 없는 경우 CISCO 담당자에게 문의하여 복사본을 요청하십시오.

Cisco의 TCP 헤더 압축은 UNIX 운영 체제의 UCB 공개 도메인 버전의 일부로서 University of California, Berkeley(UCB)에서 개발된 프로그램을 적용하여 구현합니다. All rights reserved. Copyright Ⓒ 1981, Regents of the University of California.

여기에 언급된 기타 모든 보증에도 불구하고 이러한 공급자의 모든 문서 및 소프트웨어는 모든 결함이 포함된 "있는 그대로" 제공됩니다. CISCO 및 위에서 언급한 공급자는 상품성, 특정 목적에의 적합성 및 비침해에 대한 보증을 포함하되 이에 제한되지 않으며 거래 과정, 사용 또는 거래 관행으로부터 발생되는 모든 명시적이거나 묵시적인 보증을 부인합니다.

CISCO 또는 그 공급자는 이 설명서의 사용 또는 사용할 수 없음으로 인한 모든 파생적, 부수적, 직접, 간접, 특별, 징벌적 또는 기타 모든 손해(영업 이익 손실, 영업 중단, 영업 정보 손실 또는 그 밖의 금전적 손실로 인한 손해를 포함하되 이에 제한되지 않음)에 대하여 어떠한 경우에도 책임을 지지 않으며, 이는 CISCO 또는 그 공급자가 그와 같은 손해의 가능성을 사전에 알고 있던 경우에도 마찬가지입니다.

이 문서에서 사용된 모든 인터넷 프로토콜(IP) 주소와 전화 번호는 실제 주소와 전화 번호가 아닙니다. 이 문서에 포함된 예, 명령 디스플레이 출력, 네트워크 토폴로지 다이어그램 및 기타 그림은 설명을 위한 목적으로만 표시됩니다. 실제 IP 주소나 전화 번호가 사용되었다면 이는 의도하지 않은 우연의 일치입니다.

모든 인쇄된 사본 및 이 문서의 중복된 소프트 복사본은 제어 대상이 아닌 것으로 간주됩니다. 최신 버전에 대한 현재 온라인 버전을 참조하십시오.

Cisco는 전 세계에 200개가 넘는 지사를 운영하고 있습니다. 주소와 전화 번호는 Cisco 웹 사이트(www.cisco.com/go/offices)를 참조하십시오.

Cisco 및 Cisco 로고는 미국과 기타 국가에서 Cisco 및 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다. Cisco 등록 상표를 목록을 보려면 다음 URL로 이동하십시오. www.cisco.com/go/trademarks. 언급된 타사 상표는 해당 소유권자의 재산입니다. 파트너라는 용어의 사용이 Cisco와 다른 업체 사이의 제휴 관계를 의미하는 것은 아닙니다. (1721R)

© 2021년, 2022년, 2023년, 2024년, 2025년 Cisco Systems, Inc. 판권 소유.

목차

목차 3

시작하기 17

권한 부여 17

인증 요청 17

JSON 요청 18

인증 응답 사용 18

세션 삭제 18

텍스트 파일 작업 18

클래식 Webex WFO에 대한 API 사용자 만들기 19

WFM API 액세스 21

페이지 위치 21

절차 21

API WFM 기록 데이터 23

API 권한 부여 25

GET 프로토콜/URI 25

요청 필드 25

JSON 파일 예제 25

요청 25

응답 26

POST 프로토콜 및 URI 27

요청 필드 27
JSON 파일 예제 27
요청 27
응답 28
대량으로 연락처 가져오기 31
프로토콜 및 URI 31
벌크 연락처 가져오기 API 31
실시간 대량 연결 가져오기 API(메타데이터) 31
지원되는 형식 32
요청 및 응답 필드 32
CSV 파일 예 38
전체 예제 39
간단한 예 39
JSON 파일 예제 39
전체 예제 39
간단한 예 40
ZIP 형식 40
참고 40
벌크 연락처 가져오기에 데이터 서버 사용 41
벌크 조직 가져오기 API 43
프로토콜 및 URI API 그룹 43
요청 및 응답 필드API 그룹화 44

프로토콜 및 URI API Teams 44
Teams API 요청 및 응답 필드 45
프로토콜 및 URI API 사용자 45
요청 및 응답 필드에 API 사용자 46
CSV 파일 예 49
벌크 보고서 데이터 내보내기 API 51
벌크 보고서 데이터 내보내기 API 가져오기 51
GET 벌크 보고서 데이터 내보내기 API 프로토콜 및 URI 51
GET 벌크 보고서 데이터 내보내기 API 요청 필드 51
GET 대량 보고서 데이터 내보내기API JSON 파일 예 52
POST 벌크 보고서 데이터 내보내기 API 52
프로토콜 및 URI 53
POST 요청 필드 53
JSON 파일 예 54
응답 필드 54
동기식 응답 55
비동기 응답 55
파일 예 55
JSON 요청 56
보고서 필터 구성 57
데이터 탐색기에서 매개 변수 구성 57
API 요청에 대한 JSON 구성 60
범위 필터 구성 60

날짜 범위 60
상대 날짜 61
범주 및 문구 API 63
범주 및 문구 삭제 API 63
DELETE 프로토콜 및 URI 63
GET 카테고리 및 문구 API 64
GET 프로토콜 및 URI 64
GET 응답 필드 64
POST 범주 및 문구 API 65
POST 프로토콜 및 URI 65
POST 응답 필드 66
PUT 범주 및 문구 API 66
PUT 프로토콜 및 URI 66
PUT 응답 필드 66
GET/POST/PUT JSON 파일 예 67
연락처 장치 API 69
접촉 장치 API 프로토콜 및 URI 69
매개 변수 69
연락처 장치 API JSON 파일 예 69
응답 파일 예 69
접촉 장치 벌크 API 71
Contact Device Bulk API Protocol 및 URI 71
연락처 장치 벌크 API JSON 파일 예 71

응답 파일 예 71

연락처 API 75

프로토콜 및 URI 75

요청 필드 75

조합 검색 수행 82

메타데이터 키를 사용하여 검색 수행 82

특정 값을 가진 메타데이터 키를 사용하여 검색 수행 82

무음 이벤트 검색 수행하기 83

JSON 파일 예 84

JSON 파일 예 searchStats 매개 변수 = true 85

연락처 기본 검색 API 87

프로토콜 및 URI 87

요청 필드 87

응답 필드 88

JSON 파일 예 89

연락처 모니터링 API 91

프로토콜 및 URI 91

응답 필드 91

JSON 응답 예 92

평가 양식 API 93

프로토콜 및 URI 93

응답 필드 93

JSON 파일 예 95

평가 양식 ID API **99**

프로토콜 및 URI 99

응답 필드 99

JSON 파일 예 101

내보내기 API **105**

프로토콜 및 URI 105

요청 필드 105

응답 필드 105

CSV 파일 출력 예 108

일반 텍스트 가져오기 API **109**

프로토콜 및 URI 109

JSON 요청 필드 109

JSON 파일 예 110

여러 파일이 있는 일반 텍스트 가져오기 API **113**

프로토콜 및 URI 113

요청 필드 113

지원되는 형식 114

배치 CSV 파일 예 115

ZIP 파일 예 115

JSON 파일 예 116

JSON 본문 116

콘텐츠 117

API 가져오기 **119**

GET 가져오기 프로토콜 및 URI 119
GET 가져오기 요청 필드 119
GET 가져오기 응답 필드 119
GET 가져오기 JSON 파일 예 120
POST 가져오기 프로토콜 및 URI 122
POST 응답 필드 가져오기 122
POST 가져오기 JSON 파일 예 123
JSON 형식 123
POST 성공 응답 형식 124
가져오기 기본 설정 API 125
가져오기 기본 설정 API 만들기 125
가져오기 기본 설정 프로토콜 및 URI 만들기 125
가져오기 기본 설정 요청 필드 만들기 125
가져오기 기본 설정 JSON 파일 만들기 예 126
가져오기 기본 설정 시스템 응답 생성 126
가져오기 기본 설정 API 삭제 126
Import Preference Protocol 및 URI 삭제 126
가져오기 기본 설정 시스템 응답 삭제 126
가져오기 기본 설정 API 127
가져오기 기본 설정 프로토콜 및 URI 127
기본 설정 응답 필드 가져오기 127
JSON 파일 예 127
시스템 응답 129

ID API 기준 기본 설정 가져오기 129
ID 프로토콜 및 URI별 기본 설정 가져오기 129
ID 응답 필드별 기본 설정 가져오기 129
ID로 기본 설정 가져오기 JSON 파일 예 130
시스템 응답 130
가져오기 기본 설정 API 업데이트 130
가져오기 기본 설정 프로토콜 및 URI 업데이트 131
가져오기 기본 설정 응답 필드 업데이트 131
가져오기 기본 설정 JSON 파일 업데이트 예 131
가져오기 기본 설정 시스템 응답 업데이트 132
포함/제외 목록 API 133
GET 포함/제외 목록 API 133
프로토콜 및 URI API 포함/제외 목록 가져오기 133
GET 포함/제외 목록 API 요청 필드 133
GET 서비스 API 응답 필드 135
GET Service API JSON 파일 예 136
PUT 포함/제외 목록 API 136
PUT 포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI 137
PUT 포함/제외 목록 API 요청 필드 137
PUT 포함/제외 목록 API 응답 필드 138
PUT 포함/제외 목록 API JSON 파일 예 139
POST 포함/제외 목록 API 140
POST 포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI 140

POST 포함/제외 목록 API 요청 필드 140
POST 포함/제외 목록 API 응답 필드 142
POST 포함/제외 목록 API JSON 파일 예 143
포함/제외 목록 API 삭제 143
포함/제외 목록 삭제 API 프로토콜 및 URI 143
포함/제외 목록 삭제 시스템 응답 143
상호 작용 요약 읽음 API 144
프로토콜 및 URI 144
응답 예시 144
채용 API 145
프로토콜 및 URI 145
요청 필드 145
응답 필드 145
JSON 파일 예제 147
요청 147
응답 147
조직 구조 API 149
사용자 API에 역할 할당 149
사용자에게 역할 할당 프로토콜 및 URI API 149
사용자에게 역할 할당 API 요청 필드 149
사용자에게 역할 할당 API JSON 파일 예 149
공통 그룹 API 150
공통 그룹 API 프로토콜 및 URI 150

공통 그룹 API 요청 필드 150
조직 구조 일반 API(드릴다운 정보) 150
Common API Protocol 및 URI 151
공통 API 요청 필드 151
공통 API 응답 필드 151
일반 API JSON 파일 예 152
그룹 API 153
그룹 API 프로토콜 및 URI 153
그룹 API 요청 필드 - 모든 그룹 154
그룹 API 응답 필드 154
그룹 API JSON 파일 예 155
ID별 그룹화(Teams 사용) 156
ID(Teams 포함) 프로토콜 및 URI별 그룹화 156
ID별 그룹화(Teams 포함) 요청 필드 156
ID별 그룹화(팀 포함) 응답 필드 156
ID별 그룹화(Teams 포함) JSON 파일 예제 157
그룹 개인 API 158
Group-Person API Protocol 및 URI 158
그룹 개인 API 요청 필드 158
그룹-개인 API 응답 필드 158
Group-Person API JSON 파일 예 159
그룹(범위 포함) API 159
그룹(범위 포함) API 프로토콜 및 URI 159

그룹(범위 포함) API 요청 필드 159
그룹(범위 포함) API 응답 필드 160
그룹(범위 포함) API JSON 파일 예 160
사용 권한 API 160
사용 권한 API 프로토콜 및 URI 160
권한 API 응답 필드 161
권한 API JSON 파일 예 161
사람 API 161
사용자 API 프로토콜 및 URI 162
사용자 API 요청 필드 162
사용자 API JSON 파일 예 163
ID별 사용자 API 164
ID별 사용자 API 프로토콜 및 URI 164
ID별 사용자 API 요청 필드(PUT 메서드) 164
ID별 사용자 API 응답 필드 167
ID별 사용자 API JSON 파일 예 168
사용자의 시간대 API 169
사용자의 시간대 API 프로토콜 및 URI 169
사용자의 시간대 API 응답 필드 169
사용자의 시간대 API JSON 파일 예 170
역할 API 170
프로토콜 및 URI API 역할 170
역할 API 요청 필드 170

역할 API 응답 필드 171
역할 API JSON 파일 예 171
팀 API 172
팀 API 프로토콜 및 URI 172
팀 API 요청 필드 173
팀 API JSON 파일 예제 173
ID별 팀(상담원 포함) 173
ID(상담원 포함) 프로토콜 및 URI별 팀 173
ID별 팀(상담원 포함) 요청 필드 174
ID별 팀(상담원 포함) 응답 필드 174
ID별 팀(상담원 포함) JSON 파일 예 175
팀(범위 포함) 177
팀(범위 포함) 프로토콜 및 URI 177
팀(범위 포함) 요청 필드 177
팀(범위 포함) 응답 필드 177
팀(범위 포함) JSON 파일 예제 177
테넌트 API 178
테넌트 API 프로토콜 및 URI 178
테넌트 API 요청 필드 178
테넌트 API 응답 필드 179
테넌트 API JSON 파일 예 179
녹음 제어 API 181
프로토콜 및 URI API 녹음 제어 181

URI 요청 매개 변수 182
쿼리 매개 변수 182
녹음은 인증, API 프로토콜 및 URI 제어 185
녹음 제어 API에 로그인 186
녹음 제어 API에서 로그아웃 187
녹음 제어 API 요청 명령 187
명령줄에서 녹음 컨트롤 사용 191
간소화된 녹음 컨트롤 API 193
프로토콜 및 URI 193
단일 연락처 내보내기 API 199
프로토콜 및 URI 199
응답 예시 200
음성 히트 API 201
프로토콜 및 URI API 음성 히트 201
음성 히트 API 응답 필드 201
음성 히트 API JSON 파일 예 202
측량 구성 API 205
설문조사 구성 API 프로토콜 및 URI 205
설문 조사 구성 API 응답 필드 205
설문조사 구성 API JSON 파일 예 207
설문조사 ID API 211
설문조사 ID API 프로토콜 및 URI 211
설문 조사 ID API 응답 필드 211

설문조사 ID API JSON 파일 예 213

텍스트 히트 API 215

프로토콜 및 URI API 텍스트 히트 215

텍스트 히트 API 응답 필드 215

텍스트 히트 API JSON 파일 예 216

성적 증명서 내보내기 API 219

API 프로토콜 및 URI 성적 증명서 내보내기 219

기록 내보내기 API 요청 필드 219

CURL 파일 API 성적 증명서 내보내기 예 219

시작하기

Webex WFO에는 다양한 방식으로 애플리케이션과 상호 작용할 수 있는 RESTful API가 포함되어 있습니다. 이 섹션에서는 Webex WFO API를 사용하는 방법에 대해 설명합니다. 다른 API로 이동하기 전에 권한 부여 프로세스를 숙지하십시오.

권한 부여

권한 부여 절차는 Webex WFO에 로그인하는 것과 비슷합니다. 따라서 API 요청을 하기 전에 완료해야 합니다. Webex WFO 및 해당 API의 권한 있는 사용자로 자신을 인증하려면 형식이 지정된 자격 증명을 권한 부여 API 엔드포인트(/api/rest/authorize)에 POST 요청으로 보내야 합니다. 자세한 내용은 권한 부여 API 를 참조하십시오 .

> 참고: 2시간 동안 비활성 상태이면 세션이 시간 초과됩니다.

이 요청에 대한 자격 증명을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 Classic Webex WFO 에 대한 API 사용자 만들기를 참조하세요.

인증 요청

다음 표와 JSON 예제에서는 POST 요청에 포함해야 하는 내용과 형식을 지정하는 방법을 보여 줍니다.

이름	요청?	Type(유형)	설명
로캘	N	문자열	사용자의 국가 현지화 코드입니다.
사용자 ID	Y	문자열	테넌트 사용자의 ID입니다.
암호	Y	문자열	사용자의 암호입니다.
language	Y	문자열	사용자의 언어. 기본값 = en
테넌트Id	N	문자열	사용자가 속한 테넌트의 ID입니다. 사용자가 둘 이상의 테넌트에 대해 동일한 로그인 자격 증명(사용자 ID 및 암호)을 가지고 있는 경우 테넌트 ID를 포함합니다.

JSON 요청

```
{
        "locale": 문자열, "userId":
        문자열, "password":
        문자열, "언어": 문자열,
        "tenantId": 정수
}
```

인증 응답 사용

자격 증명이 수락되면 세션 ID가 포함된 응답을 받게 됩니다. 세션 ID는 모든 후속 API 호출에서 헤더로 포함되어야 합니다. WFO Webex 이 방법을 통해 로그인되어 있으며 API를 사용할 수 있는 권한이 있는지 확인합니다.

> 참고: Postman과 같은 일부 API 개발 도구는 세션 ID를 저장하고 개입 없이 후속 요청에서 다시 전달합니다. 다른 API 도구를 사용하려면 머리글을 설정해야 합니다.
> 수동으로.

이 세션 ID는 다음 키-값 쌍과 같이 "cookie"를 키로 사용하고 세션 ID를 "hazelcast.sessionId=" 뒤에 추가하여 키-값 쌍으로 형식을 지정해야 합니다.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<API 권한 부여 응답에 표시되는 세션 ID입니다>"

세션 삭제

애플리케이션 종료 시 HTTPS 세션을 삭제해야 합니다(로그아웃).

로그아웃

- HTTPS DELETE 요청을 발행하여 다음을 수행합니다.

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

텍스트 파일 작업

Webex WFO API 사용하여 텍스트 데이터를 가져올 때 텍스트는 UTF-8 인코딩되어야 합니다. 이렇게 하면 ASCII 인코딩에서 사용할 수 없는 특수 문자를 포함할 수 있습니다.

클래식 Webex WFO에 대한 API 사용자 만들기

타사 통합을 위해 Webex WFO API를 사용하려는 경우 API 사용자 계정을 만드는 것이 좋습니다. API 사용자를 시스템 관리자와 동일하게 구성하지만, 이 사용자의 목적은 타사 애플리케이션에서 Webex WFO를 사용하여 인증할 수 있도록 하는 것입니다.

> 참고: 이 사용자를 만들려면 기본 시스템 관리자 역할 또는 이와 동등한 권한을 가진 역할이 있어야 합니다. 이 역할에는 하나의 시스템 관리자 라이센스가 사용됩니다.

Webex WFO를 사용하여 사용자를 인증 및 인증하는 방법에 대한 자세한 내용은 API 인증을

참조하십시오. 문제가 발생하면 기술 지원 부서에 도움을 요청하십시오.

API 사용자 계정 만들기

1. WFO Webex 시작하고 시스템 관리자로 로그인합니다.

   > 참고: 제품에 처음 로그인하는 경우, 추가 관리 계정을 생성하십시오.

2. 애플리케이션 관리(Application Management) > 전역 > 사용자 구성(Global User Configuration > Users)으로 이동합니다.
3. **[새 사용자** 만들기] 옵션을 선택하고 [사용자 정보] 섹션에서 다음 필드를 입력합니다.
   - 이름 및 **성** - 사용자의 목적을 식별하는 이름과 성을 입력합니다. 예를 들어, 이름으로 API **를, 성을 사용하여 사용자를** 입력합니다.
   - **사용자 이름**—유효한 전자 메일 주소를 입력합니다. 로그인하는 데 사용할 사용자의 Webex WFO 사용자 이름입니다.
4. 암호 **필드에 테넌트의 암호 복잡성 요구 사항을** 충족하는 암호를 입력합니다.
5. **역할** 필드에서 사용자를 기본 시스템 관리자 역할에 할당합니다.
6. **팀** 필드를 기본 팀으로 설정합니다. 이 값을 원하는 대체 팀으로 설정할 수 있습니다.
7. 이 계정의 범위를 지정해야 하는 연결된 그룹 및 팀을 선택합니다. 개별 팀, 그룹 이름 또는 테넌트 이름을 그룹으로 선택할 수 있습니다. 테넌트 이름을 선택하면 해당 그룹 내의 모든 팀이 강조 표시됩니다.

11. WFM 보기 필드에서 EnterpriseView **를 기본 보기로 할당합니다** . 이렇게 하면 사용자가 모든 사용자를 볼 수 있습니다.
12. 사용자 인터페이스의 오른쪽 상단 모서리에 있는 저장을 **클릭합니다** .

관련 항목

Webex WFO API 참조 안내서를 봅니다.

WFM API에 액세스

Webex WFO New WFM는 대화형 웹 사이트를 사용하여 모든 고객 환경에서 사용할 수 있는 API를 문서화합니다. 이 항목에서는 WFM API에 액세스하는 방법에 대한 절차를 자세히 설명합니다. 여기에는 필요한 권한을 사용하도록 설정하고, 인증 토큰을 가져오고, 세션에 권한을 부여하고, 세션을 종료하는 방법이 포함됩니다.

> 참고: 사용자 토큰당 WFM API의 속도 제한은 분당 500개 호출 및 시간당 10,000개 호출입니다. 이 속도 제한은 WFM 기록 API에는 적용되지 않습니다.

조직 환경에 대한 URL은 [customerURL]이 조직에 고유한 아래 템플릿을 따릅니다.

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

페이지 위치

- WFM > 권한
- 사용자 설정 > 개인용 액세스 토큰

절차

New WFM API에 대한 액세스 사용

1. 역할 **목록에서**권한을 활성화할 역할을 선택합니다.
2. **기능** 탭을 선택합니다.
3. Open Calabrio WFM **>** API 액세스 **에서**다음 권한 중 하나 이상을 사용하도록 설정합니다.
    - 예측 읽기
    - 조직 읽기
    - 읽기 요청
    - 일정 읽기
    - 예측 쓰기
    - 쓰기 조직
    - 쓰기 요청

- 쓰기 일정

4. **Open Calabrio WFM** > **Web**에서 **개인용 액세스 토큰** 권한을 사용하도록 설정합니다.

토큰 생성

액세스 토큰 생성은 일회성 작업입니다. 토큰을 만든 후 나중에 사용할 수 있도록 액세스하기 쉬운 위치에 저장합니다. 토큰을 분실한 경우 새 토큰을 다시 생성할 수 있습니다.

1. User Settings(사용자 설정 **)>** Personal access tokens(**개인 액세스 토큰)로** 이동합니다.
2. [애플리케이션 **이름]** 텍스트 필드에 고유한 이름을 입력합니다.
3. 토큰 **생성을 클릭합니다**.
4. 토큰을 복사합니다.

> 참고: 토큰을 만드는 사용자가 만료된 종료 날짜가 있거나 사용자가 삭제된 경우 토큰이 작동하지 않습니다.

권한을 부여

1. Webex WFO WFM API에 대한 조직의 URL로 이동합니다.
2. Authorize(권한 부여 **)를 클릭합니다**. 사용 가능한 권한 부여 창이 나타납니다.
3. 이전 절차에서 복사한 토큰을 [값 **]** 텍스트 필드에 붙여 넣습니다.
4. Authorize(권한 부여 **)를 클릭합니다**.
5. 창을 닫으려면 닫기 **를 클릭합니다** . 이제 사용 가능한 WFM API에 대한 쿼리 및 명령을 실행할 수 있습니다.

승인된 세션 종료

1. Authorize(권한 부여 **)를 클릭합니다**.
2. 로그아웃 **을 클릭합니다**.

기록 데이터WFM API

Webex WFO는 모든 현재 및 새 WFM 버전(TWFM 및 새 WFM)에 대한 기록 데이터 API를 지원합니다. 사용자는 이러한 기록 데이터 API를 사용하여 통합 고객지원센터 플랫폼에서 외부 WFM 기록 데이터를 가져올 수 있습니다. 이러한 통합을 통해 예측하고 상담원 성과 후속 조치를 설정하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

> 중요 기록 데이터 API와 통합할 때 적절한 지원을 받으려면 Webex WFO 전문 서비스에 문의하여 다음을 지원하는 관리형 서비스 계획을 설정하세요.
> 조직에서 Webex WFO 통합을 개발 및 배포합니다.

조직 환경에 대한 URL은 [customerURL]이 조직에 고유한 아래 템플릿을 따릅니다.

기록 데이터 API의 URL은 아래에 설명된 형식을 따릅니다.

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

기록 데이터 API 설명서의 URL은 아래에 설명된 형식을 따릅니다.

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

권한을 부여

1. 조직의 URL로 이동하여 기록 데이터에 대한 WFO WFM API Webex 찾습니다.
2. Authorize(권한 부여 **)를 클릭합니다**. 사용 가능한 권한 부여 창이 나타납니다.
3. Webex WFO 담당자로부터 받은 테넌트 키를 붙여넣습니다.
4. Authorize(권한 부여 **)를 클릭합니다**.
5. 창을 닫으려면 닫기 **를 클릭합니다** . 이제 Webex WFO 담당자가 제공한 데이터 원본 키를 사용하여 사용 가능한 API를 실행할 수 있습니다.

승인된 세션 종료

1. Authorize(권한 부여 **)를 클릭합니다**.
2. 로그아웃 **을 클릭합니다**.

권한 부여 API

[권한 부여] API 사용하면 Webex WFO에 로그인하고 권한이 부여된 사용자와 관련된 정보를 수신할 수 있습니다.

> 참고: 2시간 동안 비활성 상태이면 세션이 시간 초과됩니다.

GET 프로토콜/URI

URI	/api/rest/권한 부여
방법	GET

요청 필드

이름	요청?	Type(유형)	설명
로캘	N	문자열	사용자의 국가 현지화 코드입니다.
사용자 ID	Y	문자열	테넌트 사용자의 ID입니다.
암호	Y	문자열	사용자의 암호입니다.
language	Y	문자열	사용자의 언어. 기본값 = en
테넌트Id	N	문자열	사용자가 속한 테넌트의 ID입니다. 사용자가 둘 이상의 테넌트에 대해 동일한 로그인 자격 증명(사용자 ID 및 암호)을 가지고 있는 경우 테넌트 ID를 포함합니다.

JSON 파일 예제

요청

다음은 형식이 지정된 JSON 요청의 예입니다.

```
{
        "locale": 문자열,
```

"userId": 문자열,

"password": 문자열,

"언어": 문자열, "tenantId":

정수

}

응답

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"id":2,

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

"firstName":"bill",

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

"teamName":"기본 팀", "groupId":2,

"groupName":"기본 그룹",

"lang":"en",

"country":"", "sessionTimeout":"60",

"timezoneString":"America\/Chicago",

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

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

"userIq":false,

"활성화 날짜": 0, "권한":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/권한 부여
방법	POST

요청 필드

이름	요청?	Type(유형)	설명
로캘	N	문자열	사용자의 국가 현지화 코드입니다.
사용자 ID	Y	문자열	테넌트 사용자의 ID입니다.
암호	Y	문자열	사용자의 암호입니다.
language	Y	문자열	사용자의 언어. 기본값 = en
테넌트Id	N	문자열	사용자가 속한 테넌트의 ID입니다. 사용자가 둘 이상의 테넌트에 대해 동일한 로그인 자격 증명(사용자 ID 및 암호)을 가지고 있는 경우 테넌트 ID를 포함합니다.

JSON 파일 예제

요청

다음은 형식이 지정된 JSON 요청의 예입니다.

```
{
        "locale": 문자열,
```

"userId": 문자열,

```
        "password":     문자열,

        "language":     문자열,

        "tenantId": 정수

}
```

응답

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.


```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"기본 팀", "groupId":2,
        "groupName":"기본 그룹",
        "lang":"en",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "deactivated":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "활성화 날짜": 0, "권한":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",  "AdministerPasswordPolicy",
```

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

대량으로 연락처 가져오기

타사는 벌크 연락처 가져오기 API를 사용하여 여러 부분으로 구성된 HTTPS 요청에서 메타데이터와 녹음을 병합하고 삽입합니다.

두 가지 대량 가져오기 API가 있습니다.

- 벌크 연락처 가져오기 API—타사에서 사용. 여러 부분으로 구성된 HTTPS 요청에 메타데이터와 녹음을 모두 삽입할 수 있음

  > 참고: 벌크 연락처 가져오기 API 사용하여 데이터 서버를 통해 연락처를 벌크로 가져올 수도 있습니다. 벌크 연락처 가져오기 에 데이터 서버 사용을 참조하십시오.

- 실시간 연결 API—WFO 스마트 데스크톱 녹음 클라이언트에서 사용Webex. 메타데이터를 먼저 삽입한 다음 메타데이터 삽입의 응답에 따라 나중에 별도로 녹음을 업로드합니다. 이렇게 하면 클라이언트가 녹음 업로드를 지연시킬 수 있으며 통화가 진행되는 동안 연락처를 삽입할 수 있습니다. 하지만 이렇게 하면 클라이언트가 ID를 추적하여 올바른 연결에 대한 녹음을 업로드해야 합니다.

프로토콜과 URI

벌크 연락처 가져오기 API

URI	/api/업로드/연락처
방법	POST
권한	테넌트 관리
컨텐츠 유형	multipart/form-data

실시간 대량 연락처 가져오기 API (메타데이터)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

방법	POST
권한	연락처 캡처, 음성 녹음/화면 녹화
컨텐츠 유형	애플리케이션/JSON

지원되는 형식

멀티파트 요청에는 다음 형식을 포함할 수 있습니다.

유형	설명
CSV	메타데이터를 할당하는 데 사용되는 쉼표로 구분된 파일입니다.
JSON	메타데이터 형식은 실시간 API과 동일하지만 대량 가져오기에 사용할 수 있습니다.
웨이브	오디오 녹음 형식입니다.
증권 시세 표시기	결합된 오디오 및 비디오 녹음 형식입니다.
웹마	오디오 전용(WebM 컨테이너) 형식입니다.
웹mv	비디오 전용(WebM 컨테이너) 형식입니다.
증권 시세 표시기	오디오 형식입니다.
WMV (영문)	결합된 오디오 및 비디오 녹음 형식(또는 동일한 연락처의 오디오와 쌍을 이루는 경우에만 비디오).
OPUS	오디오 형식입니다.

요청 및 응답 필드

CSV 및 JSON 파일에는 다음 표에 정의된 필드가 포함되어 있습니다. 모든 필드가 두 파일 유형 모두에서 사용되는 것은 아닙니다. 필드가 적용되는 파일이 설명에 표시됩니다.

이름	요청?	설명
에이전트 ID	Y	CSV 및 JSON에서 사용됩니다. 세 가지 형식 중 하나로 된 상담사 ID입니다. 처리 수치

이름	요청	설명
		내용 구문 분석에 따라 사용되는 형식입니다. ▪ 사용자 ID. WfoPerson.id의 고유 식별자입니다. 이 번호는 [사용자 내보내기] 스프레드시트([가져오기] 및 [내보내기] > [사용자 ID] 열에 > [애플리케이션 관리 > 전역 > 사용자]> 사용됩니다. 그것은 아닙니다 Webex WFO 사용자 프로파일의 ID와 동일합니다. ▪ AD 로그인. 도메인\사용자 이름("\" 필요) ▪ 이메일 주소. 전자 메일 주소("@" 필요). CSV를 사용하여 연락처를 업로드할 때 에이전트 ID가 필요합니다. JSON을 사용하여 요청하는 경우 에이전트 ID는 선택 사항입니다. 후자의 경우 에이전트 ID는 업로드를 시작한 인증된 사용자의 ID로 설정됩니다. 최대 문자 수 = 254 기본값 = 없음
AssocCallId (영어)	N	CSV 및 JSON에서 사용됩니다. 연락처를 서로 연결하는 ID입니다. 예를 들어 한 상담원에서 다른 상담원으로 전송된 통화는 각각 동일한 ID를 갖습니다. 최대 문자 수 = 52 기본값 = NULL
Audio.Location	N	CSV 및 JSON에서 사용됩니다. Audio 하위 개체에서. 멀티파트 요청에서 녹음의 키(파일) 이름입니다. 지원되는 모든 녹음 형식(오디오/화면/결합)이 될 수 있습니다. 연락처당 하나의 오디오 파일만 허용됩니다. 키 이름에는 녹음의 미디어 유형과 일치하는 유효한 확장명이 있어야 합니다. 확장자는 파일을 오디오 또는 화면 녹화 또는 둘 다로 식별합니다. 최대 문자 수 = 128 기본값 = 없음

이름	요청?	설명
Audio.StartTimeMs	N	CSV 및 JSON에서 사용됩니다. Audio 하위 개체에서. 오디오 녹음의 1970-01-01(UNIX 시간) 이후 GMT 시작 시간(밀리초)입니다. 이는 연결이 시작될 때의 오디오 오프셋을 결정하는 데 사용됩니다. 최대 문자 수 = long 기본값 = ContactStartTimeMs
수신 주소	N	CSV에서 사용됩니다. 수신 전화 번호입니다. 최대 문자 수 = 64 기본값 = 빈 문자열
수신자	N	JSON에서 사용됩니다. 수신 전화 번호입니다. 최대 문자 수 = 64, 기본값 = NULL
통화 ID	N	CSV 및 JSON에서 사용됩니다. 연락처를 식별하는 ID입니다. 최대 문자 수 = 128 기본값 = NULL
통화	N	JSON에서 사용됩니다. 발신 전화 번호입니다. 최대 문자 수 = 64, 기본값 = NULL
CallingAddress	N	CSV에서 사용됩니다. 발신 전화 번호입니다. 최대 문자 수 = 64

이름	요청	설명
		기본값 = 빈 문자열
클라이언트 시간대	N	CSV 및 JSON에서 사용됩니다. UTC 형식의 표준 시간대입니다. Windows 시간도 지원됩니다. 데스크톱 녹음 클라이언트가 Olson 시간에 매핑된 Windows 시간을 보냅니다. 최대 문자 수 = 255 기본값 = Webex WFO에 정의된 고객의 표준 시간대 예 –06:00
ContactStartTimeMs	N	CSV 및 JSON에서 사용됩니다. 1970-01-01(UNIX 시간) 이후의 시작 시간(GMT, 밀리초)입니다. 이 필드의 값은 필수이므로 이 값이 누락된 경우 API는 현재 업로드 시간을 사용합니다. 이로 인해 타임스탬프가 동일한 연락처가 많아 사용자 경험에 좋지 않을 수 있습니다. 중요 Excel을 사용하여 연락처를 가져오는 경우 시작 시간 열의 서식을 밀리초를 표시합니다(자세한 내용은 Excel 사용자 설명서 참조). 그렇지 않으면 Excel에서 밀리초를 잘라내어 잘못된 시간이 발생하고 녹음을 올바르게 가져올 수 없습니다. 최대 문자 수 = long 기본값 = 현재 업로드 시간 예 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
방향	N	CSV 및 JSON에서 사용됩니다. 인바운드 또는 아웃바운드 통화의 방향입니다. 1 = 아웃바운드 0 = 인바운드

이름	요청?	설명
		최대 문자 수 = 1, 기본값 = NULL
회선	N	CSV 및 JSON에서 사용됩니다. 상담원의 회선/내선 번호입니다. 최대 문자 수 = 64, 기본값 = NULL
metadata.<custom 메타데이터 필드 이름>	N	CSV에서 사용됩니다. 채울 사용자 지정 메타데이터 필드입니다. 필드가 없으면 필드가 만들어집니다. "metadata"로 시작하는 모든 열은 사용자 정의 메타데이터 필드로 처리됩니다. 예 "accountNumber"를 설정하려면 "metadata.accountNumber"라는 열을 만듭니다. 최대 문자 수 필드 이름 = 39 사용자 지정 메타데이터 값의 최대 문자 수 = 2056
커스텀 메타데이터	N	JSON에서 사용됩니다. 채울 사용자 지정 메타데이터 필드입니다. 필드가 없으면 필드가 만들어집니다. 개체에는 이름/값 쌍 형식의 데이터가 포함됩니다. **EXAMPLE** "accountNumber":"123456" 최대 문자 수 필드 이름 = 39 사용자 지정 메타데이터 값의 최대 문자 수 = 2056
녹음1	Y	CSV에서 사용됩니다. 멀티파트 요청에서 녹음의 키(파일) 이름입니다. 지원되는 모든 녹음 형식(오디오/화면/결합)이 될 수 있습니다. 연락처당 하나의 오디오 파일만 허용됩니다. 키 이름에는 녹음의 미디어 유형과 일치하는 유효한 확장명이 있어야 합니다. 내선 번호

이름	요청	설명
		파일을 오디오 녹음이나 화면 녹화 또는 둘 다로 식별합니다. 최대 문자 수 = 128 기본값 = 없음
녹음2	N	CSV에서 사용됩니다. 멀티파트 요청에서 녹음의 키(파일) 이름입니다. 지원되는 모든 녹음 형식(오디오/화면/결합)이 될 수 있습니다. 연락처당 하나의 오디오 파일만 허용됩니다. 키 이름에는 녹음의 미디어 유형과 일치하는 유효한 확장명이 있어야 합니다. 확장자는 파일을 오디오 또는 화면 녹화 또는 둘 다로 식별합니다. 최대 문자 수 = 128 기본값 = 없음
녹음3	N	CSV에서 사용됩니다. 멀티파트 요청에서 녹음의 키(파일) 이름입니다. 지원되는 모든 녹음 형식(오디오/화면/결합)이 될 수 있습니다. 연락처당 하나의 오디오 파일만 허용됩니다. 키 이름에는 녹음의 미디어 유형과 일치하는 유효한 확장명이 있어야 합니다. 확장자는 파일을 오디오 또는 화면 녹화 또는 둘 다로 식별합니다. 참고: 오디오 파일이 있어야 하며, 그렇지 않으면 가져오기가 실패합니다. 최대 문자 수 = 128 기본값 = 없음
Recording2Offset	N	CSV에서 사용됩니다. Recording1에서 Recording2의 오프셋입니다. 예: 화면 파일(WEBM)의 오프셋이 5000이고 5초 후에 시작되는 오디오 파일(WAV) (5000 = 5초). 최대 문자 수 = Long

이름	요청	설명
		기본값 = 0
Screen.Location	N	CSV 및 JSON에서 사용됩니다. Screen 하위 개체에서. 멀티파트 요청에서 녹음의 키(파일) 이름입니다. 지원되는 모든 녹음 형식(오디오/화면/결합)이 될 수 있습니다. 연락처당 하나의 오디오 파일만 허용됩니다. 키 이름에는 녹음의 미디어 유형과 일치하는 유효한 확장명이 있어야 합니다. 확장자는 파일을 오디오 또는 화면 녹화 또는 둘 다로 식별합니다. 최대 문자 수 = 128 기본값 = 없음
Screen.StartTimeMs	N	CSV 및 JSON에서 사용됩니다. Screen 하위 개체에서. 화면 녹화의 1970-01-01(UNIX 시간) 이후 GMT 시작 시간(밀리초)입니다. 이것은 연결이 시작될 때의 화면 오프셋을 파악하는 데 사용됩니다. 최대 문자 수 = long 기본값 = ContactStartTimeMs

CSV 파일 예

CSV 멀티파트 업로드 요청의 일부로 업로드할 수 있습니다. 형식에 관한 몇 가지 규칙은 다음과 같습니다.

- 열의 수는 가변적입니다. 예를 들어 항상 고객의 표준 시간대를 사용하려는 경우 CSV 표준 시간대 열을 포함할 필요가 없습니다.
- CSV 포함되는 열의 순서는 임의 개수입니다.
- 각 행의 열 수는 머리글 열 수와 일치해야 합니다.
- 값에 쉼표가 있으면 따옴표로 묶어야 합니다.
- 특정 연락처에 대한 값을 알 수 없지만 헤더는 있는 경우 해당 열에 빈 문자열을 사용합니다.

> 참고: 성공적인 응답은 각 연결 및 녹음에 대한 상태를 추가하므로 JSON 형식으로 지정됩니다.

전체 예제

이 예제에서는 CSV 파일에 대해 가능한 모든 필드를 사용하는 파일을 보여 줍니다.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,아메리카/시카고,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,아메리카/시카고,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

간단한 예

이 예제에서는 CSV 파일에 필요한 필드만 표시합니다.

```
에이전트 ID,ContactStartTimeMs,녹음1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

JSON 파일 예제

연락처 정보는 CSV 형식 대신 JSON 형식으로 Webex WFO로 가져올 수 있습니다.

전체 예제

다음은 서식이 지정된 JSON 파일의 예입니다.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"중부 표준시",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "방향":1,
    "오디오":[
        {
            "위치":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "화면":[
            "위치":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "사용자 정의 메타데이터":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
            "부서":"영업"
        }
}
```

간단한 예

이 예제에서는 JSON 파일에 필요한 필드만 보여 줍니다.

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

ZIP 형식

ZIP 형식은 멀티파트 요청 내에서 개별 파일인 것처럼 처리되는 파일 모음이라는 점에서 CSV 또는 JSON과 다르게 처리됩니다.

- 파일 이름은 CSV/JSON에서 참조해야 하는 키입니다.
- ZIP 파일의 모든 폴더 구조는 평면화되고 무시됩니다.

예를 들어 멀티파트 요청은 다음과 같습니다.

```
배치.zip
    batch.csv(call1 및 call2에 대한 2개 행 포함)
    call1.wav
    콜2.wav
```

이 다중 파트 요청은 모든 파일이 ZIP에 있는 것처럼 처리되거나 다중 파트 요청에 모든 파일이 개별적으로 있는 것처럼 처리됩니다.

참고

- 파일의 순서는 중요하지 않습니다.
- 녹음 파일 이름은 포함되어 있지만 해당 녹음이 포함되지 않은 연락처에 대한 업로드는 삽입되지 않습니다.

- CSV 또는 JSON에서 참조되지 않은 녹음이 포함된 업로드는 해당 녹음을 무시합니다.

중요한 테넌트 관리자 액세스 권한, 대량 연락처 가져오기에 사용할 데이터 서버에 대한 액세스 권한이 있어야 하며, 역할에 대해 대량 가져오기 권한이 선택되어 있어야 합니다.

대량 연락을 위한 데이터 서버 사용 수입

대량 연락처 가져오기 API를 사용하면 데이터 서버를 통해 대량으로 연락처를 업로드할 수 있습니다. 대량 연락처 가져오기 API를 사용하려면 다음이 필요합니다.

- Webex 대량 가져오기 권한이 활성화된 WFO 관리자 역할입니다.
- 데이터 서버에 대한 읽기/쓰기 액세스.

데이터 서버를 통해 대량으로 연락처를 업로드하려면:

전제 조건 데이터 서버를 사용하여 대량 가져오기로 파일을 성공적으로 업로드하려면 데이터 서버가 Webex WFO 내에서 구성되어야 합니다. 이는 이미 어떤 용도로든 사용되고 있는 데이터 서버일 수 있습니다.
다른 목적이나 새로운 데이터 서버. 대량 가져오기를 위해 새 데이터 서버를 구성하는 경우 "데이터 서버 구성" 항목을 참조하세요. *API WFO 사용자 가이드*.

1. Webex WFO에 이미 구성된 데이터 서버를 사용하려면 다음으로 이동하세요. **데이터 서버 구성** 페이지(애플리케이션 관리 > 시스템 구성 > 데이터 서버 구성)로 가서 해당 데이터 서버를 선택하세요.
2. 에서 **지역 데이터 서버 ACD 동기화 설정** 섹션에서 다음을 확인하세요. **캡처 활성화** 선택되었으며 **일반(기본값)** ACD가 할당되었습니다.
3. 딸깍 하는 소리 **구하다** .
4. 필수 필드와 추가하려는 선택 필드가 모두 포함된 CSV(JSON 아님) 파일을 만듭니다.
5. 파일 앞에 CONTACT라는 단어를 붙입니다. 단어는 대소문자를 구분하므로 대문자로 입력해야 합니다.

예
CSV 파일의 이름은 ExampleContacts.csv입니다. 다음과 같이 CONTACT 접두사로 이름을 바꿔야 합니다.

연락처.예제연락처.csv

6. CSV 파일과 관련된 모든 미디어 파일을 데이터 서버의 GIS <tenant> 폴더에 넣습니다. 이 폴더는 데이터 서버 구성 페이지의 지역 데이터 서버 GIS 파일 위치 필드에서 정의된 위치에 있습니다.

   예 C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data 서버\gis\<테넌트>

대량 조직 가져오기 #디앤트르_비페jjhhbz

대량 조직 가져오기 API는 타사에서 자사 콜센터의 조직 구조(그룹, 팀, 사람)를 Webex WFO에 업로드하는 데 사용됩니다.

API는 그룹, 팀, 사람만 삽입하고 업데이트합니다. 삭제되지 않으므로 조직 구조의 하위 집합을 가져와도 안전합니다. API는 변경되는 필드만 수정하므로 가져오기가 반복 가능합니다. 같은 파일을 여러 번 가져와도 안전합니다.

가져오기는 다음과 같이 그룹, 팀 및 개인을 처리합니다.

> 중요한 그룹 또는 팀에 대한 대량 조직 가져오기를 위해 CSV 파일을 업로드하는 경우 열 머리글은 아래 표의 해당 요청 및 응답 필드와 일치해야 합니다.
> 정확히. 각 항목에 필요하지 않더라도 열을 재정렬하거나 생략할 수 없습니다.

그룹 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/업로드/그룹
방법	POST
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

여러 때. 그룹은 groupName 열로 식별됩니다. groupName의 값이 기존 그룹과 일치하면 해당 그룹이 사용됩니다. groupName이 new인 경우, 해당 이름으로 그룹이 생성되고 활성화됩니다.

그룹 API 요청 및 응답 전지

이름	필요?	설명
id	Y	ACD의 그룹 ID입니다. 그룹 데이터를 내보내고 결과 CSV 파일에서 이를 확인하여 ID 번호를 식별할 수 있습니다. 메모 그룹이 새로운 그룹인 경우 ID를 0(영)으로 설정해야 하며, 그렇지 않으면 가져오기가 실패합니다.
이름	Y	그룹의 이름. 최대 문자 수 = 60 기본값 = 없음
활성화 날짜	Y	그룹이 활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식)입니다. 기본값 = 현재 날짜
비활성화된 날짜	Y	그룹이 비활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식)입니다.

팀 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/업로드/팀
방법	POST
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

팀. 팀은 teamName 열로 식별됩니다. teamName의 값이 기존 팀과 일치하면 해당 팀이 사용됩니다. 이 팀이 속한 그룹이 변경된 경우 해당 관계가 업데이트됩니다. teamName이 new인 경우, 지정된 그룹 아래에 해당 이름의 팀이 생성되고 활성화됩니다.

팀 API 요청 및 응답 전지

이름	필요?	설명
id	Y	ACD에 있는 팀 ID입니다. 팀 데이터를 내보내고 결과 CSV 파일에서 이를 확인하여 ID 번호를 식별할 수 있습니다. 메모 팀이 새로운 팀인 경우 ID를 0(영)으로 설정해야 하며, 그렇지 않으면 가져오기가 실패합니다.
이름	Y	팀의 이름입니다. 최대 문자 수 = 60
활성화 날짜	Y	그룹이 활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식)입니다. 기본값 = 현재 날짜
비활성화된 날짜	Y	그룹이 비활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식)입니다.
부모그룹ID	Y	팀이 속한 그룹의 이름입니다.
생산성편집	Y	Capture 서비스에서 생산성 통계를 컴파일할 때 팀의 통계를 포함할지 여부를 나타냅니다(True/False). 기본값 = true

인원 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/upload/persons
방법	POST
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

명. 개인은 이메일, adLogin 또는 acdId를 통해 식별됩니다. 이러한 값 중 하나라도 기존 사람과 일치하면 해당 사람이 사용됩니다. 해당 사람의 팀 멤버십, 이름, 시간대, 지역 또는 활동 상태가 변경된 경우 해당 정보가 그에 따라 업데이트됩니다. 일치하는 사람이 발견되면 API는 세 식별자 중

하나를 결코 비우지 않습니다.

값이 이미 존재하는 경우. 예를 들어, 이메일 주소에서 일치하는 항목이 발견되었지만 가져온 CSV 파일에 해당 사용자의 ACD ID가 없고 데이터베이스에 이미 있는 경우 기존 값은 덮어쓰지 않습니다. 세 가지 개인 식별자가 모두 새 것이면 새 개인이 생성되고 기본 에이전트 역할이 부여됩니다.

사람 API 요청 및 응답 전지

이름	필요?	설명
사람 ID	Y	Webex WFO에 있는 사람의 ID입니다. 개인 데이터를 내보내고 결과 CSV 파일에서 이를 확인하여 ID 번호를 식별할 수 있습니다. 새로운 사람인 경우 0(영)을 사용하세요.
email	Y	사용자의 이메일 주소. 최대 문자 수 = 254 기본값 = 없음
firstName	Y	사용자의 이름. 최대 문자 수 = 50 기본값 = 없음
lastName	Y	사용자의 성. 최대 문자 수 = 50 기본값 = 없음
시간대	N	에이전트의 시간대입니다. 기본값 = 고객의 시간대 시간대 이름의 전체 목록을 보려면 다음을 참조하세요. 수입 및 사용자 내보내기 . 예 미국/시카고
광고 로그인	N	사용자의 Active Directory 로그인 이름입니다. 최대 문자 수 = 50 기본값 = 없음

이름	요청	설명
멤버그룹	N	사용자가 속한 팀입니다.
활성화됨	N	사용자가 활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식)입니다. 기본값 = 현재 날짜
비활성화됨	N	사용자가 비활성화된 날짜 형식 월/일/년. 메모 사용자를 가져올 때 비활성화된 사용자를 활성화하려면 이 날짜를 2999년 12월 31일로 설정합니다.
장소	N	사용자가 사용하는 언어. 기본값 = en
역할	N	사용자에게 할당된 역할. 여러 역할은 다음과 같이 구분됩니다. 세미콜론.
범위 그룹	N	사용자 범위 내의 그룹. 여러 그룹이 있습니다 세미콜론으로 구분합니다.
스코프팀	N	사용자 범위 내의 팀. 여러 팀이 있습니다 세미콜론으로 구분합니다.
스케줄링 활성화	N	사용자가 True 또는 False 형식으로 예약될 수 있는지 여부를 나타냅니다. (WFM만 해당). 기본값 = false
조회수	N	WFM에서 사용자에게 할당된 뷰(WFM에만 해당). 기본값 = 없음
메인뷰	N	WFM(WFM에만 해당)의 사용자 기본 보기입니다. 기본값 = 없음
회사 시작일	N	사용자가 회사에서 근무를 시작한 날짜 형식 MM/DD/YYYY (WFM만 해당). 기본값 = 없음

이름	필요?	설명
회사 종료일	N	사용자가 회사를 떠난 날짜(MM/DD/YYYY 형식, WFM만 해당). 기본값 = 없음
부서시작일	N	사용자가 부서에서 시작한 날짜(MM/DD/YYYY 형식, WFM만 해당). 기본값 = 없음
직원 ID	N	사용자의 직원 ID(WFM만 해당). 기본값 = 없음
계급	N	콜센터 내 사용자 순위(WFM만 해당). 기본값 = 없음
qm뷰	N	QM에서 사용자에게 할당된 뷰(QM에만 해당). 기본값 = 없음
조정 전용	N	이 옵션을 선택하면 상담원이 게이트웨이 녹음을 사용하고 모든 상담원의 통화에는 통화 후 조정이 필요합니다(QM에만 해당). 기본값 = 없음
범위 세입자	N	TRUE로 설정하면 사용자는 모든 그룹, 팀 및 사용자에 대한 범위를 갖습니다. FALSE로 설정하면 사용자 범위는 범위 팀 및 범위 그룹 필드에서 구성된 대로 적용됩니다(참/거짓). 기본값 = 없음
acdId	Y	ACD 내의 사용자 ID입니다. 기본값 = 없음 참고 이 필드는 "이 사용자에 대한 스케줄링 사용" 확인란을 선택한 경우 필수입니다.
acdServerId	Y	사용자의 데이터 소스인 ACD의 ID입니다.

이름	요청	설명
		기본값 = 없음 참고 이 필드는 "이 사용자에 대한 스케줄링 사용" 확인란을 선택한 경우 필수입니다.

그룹 CSV 예시

```
id, 이름, 활성화 날짜, 비활성화 날짜
0,판매,2018년 1월 4일,2019년 1월 1일
0, 금융, 01/04/2018,0180182019
```

팀 CSV 예시

```
id, 이름, 활성화 날짜, 비활성화 날짜, parentGroupId, 생산성 컴파일
0, 자동차 판매, 2018년 1월 4일, 2019년 1월 1일, 판매, 참
0, 부품 판매, 2018년 1월 4일, 2019년 1월 1일, 판매, 거짓
```

CSV 파일 예제

대량 보고서 데이터 내보내기 API

대량 보고서 데이터 내보내기 API를 사용하면 데이터 탐색기에서 보고서의 데이터를 검색할 수 있습니다. 요청한 데이터가 너무 커서 즉시 반환할 수 없는 경우, 데이터가 준비되면 데이터를 검색할 수 있는 요청 ID가 제공됩니다.
데이터 탐색기에서 보고서의 필터를 구성한 후 API 호출에서 보고서 매개변수를 조정할 수 있습니다.

> 참고 각 내보내기 요청에서 최대 1,000개의 레코드를 내보낼 수 있습니다. 1,000개가 넘는 레코드를 내보내야 하는 경우, 제한이 더 높은 여러 개의 내보내기를 만듭니다.

대량 보고서 데이터 내보내기 API

대량 보고서 데이터 내보내기 API에 대한 GET 메서드를 사용하면 이전 요청의 상태를 확인하거나 요청 ID를 사용하여 비동기 요청에서 데이터를 검색할 수 있습니다.

> 참고 요청된 데이터가 너무 크거나 신속하게 반환될 수 없는 경우 GET 또는 POST 작업에 대한 응답에 요청 ID가 포함됩니다.

대량 보고서 데이터 내보내기 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
방법	GET
허가	보고서 작성
컨텐츠 유형	텍스트/CSV
매개 변수	요청 ID

GET 대량 보고서 데이터 내보내기 API 요청 필드

이름	필수	설명

요청 ID	Y	POST 작업이 수행되었을 때 반환된 요청 ID

GET 대량 보고서 데이터 내보내기 API JSON 파일 예

다음은 형식화된 JSON 요청의 예입니다.


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "action":
    "EXPORT_CSV", "state": {
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
    "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
            },
            "paramValues": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
            },
            "페이지 사양": [
            {
            "오프셋": 0,
            "제한": 100
    },
            {
            "오프셋": 0,
            "제한": 100
            }
    ]
}
```


POST 대량 보고서 데이터 내보내기 API

대량 보고서 데이터 내보내기 API에 대한 POST 메서드는 데이터 탐색기에서 보고서의 데이터를 반환합니다. 요청된 데이터가 빠르게 반환될 만큼 작은 경우, 응답 본문에 CSV 형식의 보고서 데이터가 포함됩니다. 요청한 데이터가 너무 크거나 신속하게 반환할 수 없는 경우, 응답 본문에 요청 ID가 포함되며, 이를 사용하여 나중에 데이터를 검색할 수 있습니다.

> 중요 이 API는 더 이상 사용되지 않습니다. 이 서비스는 이미 Cisco를 사용하고 있는 기존 고객에게만 제공됩니다. API를 사용하려면 Cisco 지원팀에 문의하세요.

프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/내보내기
방법	POST
허가	보고서 작성
컨텐츠 유형	문자/CSV
매개 변수	보고서 ID

POST 요청 필드

이름	설명
스키마 이름	API의 일부에 대한 스키마 이름입니다. 이것들은 다음에서 복사되어야 합니다. JSON 파일 예시.
동작	API가 완료해야 할 작업입니다. 이 경우에는 "CSV 내보내기"입니다.
Q이름	정규화된 이름입니다. 이 정보는 데이터 탐색기에서 보고서를 열고 브라우저 콘솔을 열면 확인할 수 있습니다. 콘솔에서 **RENDER_REACT_REPORT** 문자열을 검색하여 QName을 찾으세요.
인코딩된 매개변수 값	기본 보고서에서 변경할 값입니다. 관리자는 여기에 입력된 매개변수는 먼저 Data Explorer의 보고서에서 구성해야 합니다. 보고서 필터 구성 을 참조하세요.
오프셋	표의 가장 위, 가장 왼쪽 셀부터 API가 데이터 반환을 시작해야 하는 셀까지의 거리입니다. 본문 요청에서 오프셋의 첫 번째 인스턴스는 행을 나타내고, 두 번째 인스턴스는 열을 나타냅니다.
제한	API가 반환해야 하는 가장 많은 셀 수입니다. 본문 요청에서 limit의 첫 번째 인스턴스는 행을 나타내고, 두 번째 인스턴스는 열을 나타냅니다.

JSON 파일 예제


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "action":
    "EXPORT_CSV", "state": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
        "RP1_22_0_8o448kr6ll3sbkgvvfkj7"
    },
    "paramValues":
        { "스키마이름":
    "com.stytch.rest.api.v4.data.parameters.EncodedParameterValuesData",
        "encodedParamValues": "[{'name':'팀','value':{'isAll':'false','values': [122.0],'containsNull':'false'}}]",
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
    },
    "페이지 사양": [
        {
            "오프셋": 0,
            "제한": 100
        },
        {
            "오프셋": 0,
            "제한": 100
        }
    ]
```


응답 필드

이 API에 대한 반응은 두 가지가 있을 수 있습니다. 데이터를 빠르게 반환할 수 있는 경우 동기 응답에는 요청된 데이터가 CSV 형식으로 포함됩니다. 요청한 데이터를 신속하게 반환할 수 없는 경우 응답에는 요청 ID와 요청 상태가 포함된 JSON 응답이 포함됩니다. 이러한 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

동기식 응답

필드	설명
컨텐츠 유형	콘텐츠의 형식. CSV 형식만 사용할 수 있습니다.
콘텐츠 범위	사용 가능한 총 행 수와 총 열 수 사용 가능.
본문	CSV 형식의 보고서 데이터입니다.

비동기 응답

필드	설명
요청 ID	콘텐츠의 형식입니다. CSV 형식만 사용할 수 있습니다.
상태	요청의 현재 상태입니다. 참고 : 즉시 처리할 수 없는 메시지는 메시지 대기열로 이동하여 데이터베이스에 작업으로 저장되므로 추적할 수 있습니다. 상태 필드에는 호출 시 작업 상태가 표시됩니다. 다음 상태 중 하나가 표시됩니다. ▪ 대기 중 - 요청이 메시지 대기열 및 데이터베이스에 성공적으로 캡처되었습니다. ▪ 처리 중—대기 중인 메시지가 처리 중이지만 최종 상태 중 하나에 도달하지 않았습니다. ▪ 실패 - 요청을 완료할 수 없습니다. ▪ 취소됨 - 요청이 중지되었습니다. ▪ 만료됨 - 작업이 처리되기 전에 허용된 시간이 부족했습니다. ▪ 블랙리스트—통화 수가 한도를 초과했으며 이 통화는 반환되지 않습니다.

파일 예제

다음은 형식이 지정된 요청의 예입니다.

JSON 요청


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "작업": "EXPORT_CSV",
    "상태": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
        "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "param값": {
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
    },
    "페이지 사양": [
        {
            "오프셋": 0,
            "제한": 100
        },
        {
            "오프셋": 0,
            "제한": 100
        }
    ]
}
```

보고서 필터 구성

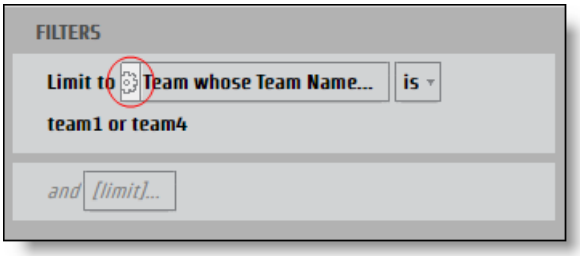
대량 보고서 데이터 내보내기 API의 기능 중 하나는 API를 호출할 때 보고서의 필터를 변경하는 기능입니다. POST 요청의 텍스트를 편집하여 필터를 구성할 수 있습니다. API를 사용하여 필터를 변경하려면 먼저 데이터 탐색기에서 보고서를 몇 가지 변경해야 합니다.

Data Explorer에서 매개 변수 구성

API 호출을 통해 업데이트할 수 있도록 필터를 설정하려면 Data Explorer에서 필터의 매개 변수를 편집해야 합니다.

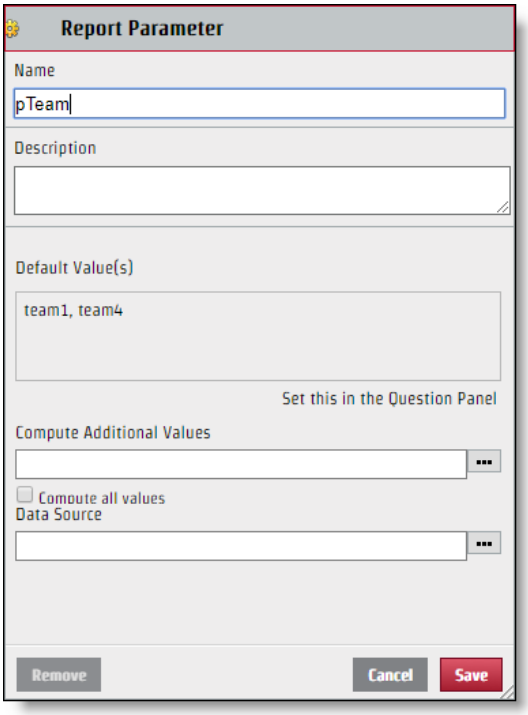
매개 변수를 구성합니다

1. Data Explorer의 보고서 목록에서 내보내려는 보고서를 엽니다.
2. 편집을 **클릭하여** 질문 패널을 엽니다.
3. Question Panel(질문 패널)의 Filters(필터) 섹션에서 업데이트하려는 필터 옆에 있는 Parameter(매개변수) 아이콘을 클릭합니다. 매개변수 아이콘은 기어의 일부처럼 보이며 필터 필드의 왼쪽에 있습니다. 다음 이미지는 빨간색 원으로 표시된 매개 변수 아이콘을 보여줍니다.



보고서 매개 변수(Report Parameter **)** 대화 상자가 열립니다.

4. JSON 키로 사용할 수 있는 매개 변수의 이름 **필드에 이름을** 입력합니다.

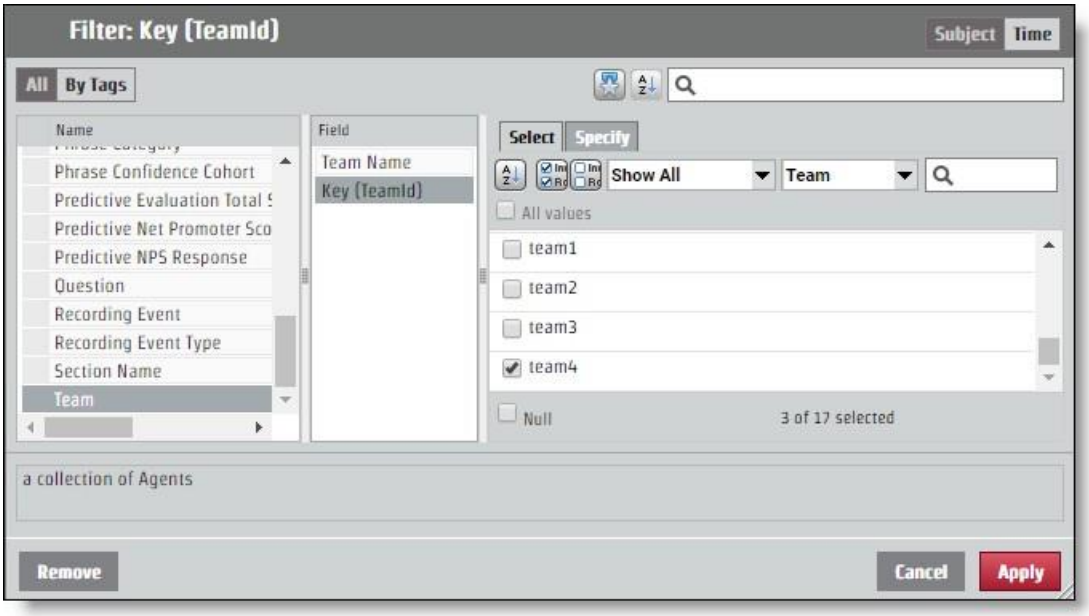


5. 저장을 **클릭합니다**.

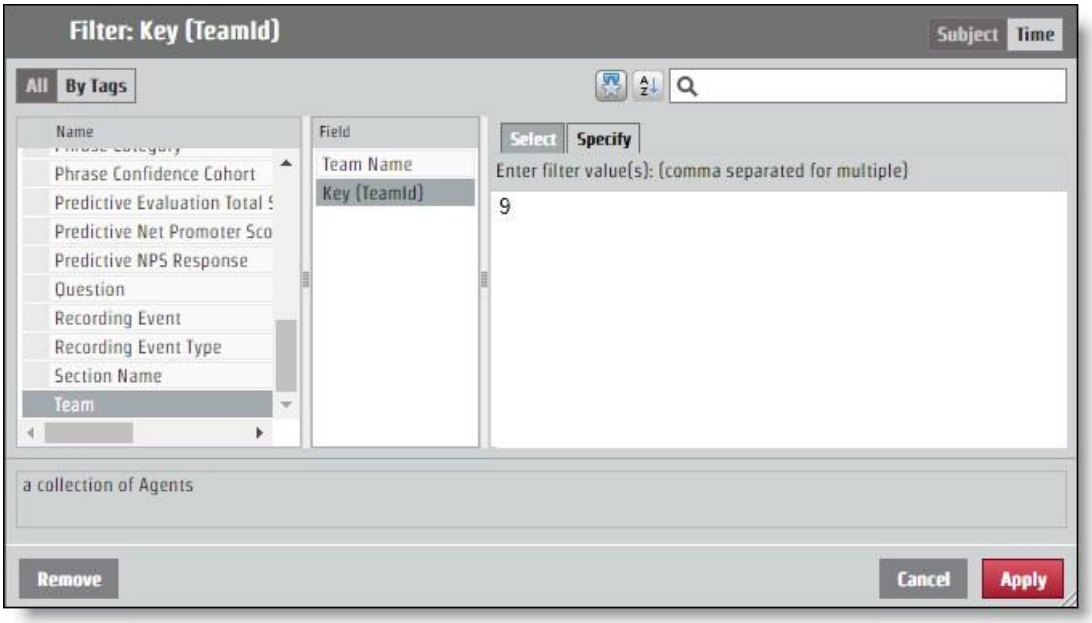
필터가 구성되면 API 요청을 통해 편집할 수 있습니다. 만든 매개 변수 이름은 JSON 키 값 쌍의 키 이름으로 사용되지만 필터 대화 상자의 선택 섹션에 표시되는 값이 반드시 JSON 파일에 사용해야 하는 값인 것은 아닙니다. JSON 파일을 올바르게 수정하려면 값의 특정 이름을 식별해야 합니다.

특정 값 식별

1. **질문 패널에서 식별할 값이 있는 필터** 필드를 클릭하여 필터 대화 상자를 엽니다.
2. 식별하려는 값 옆에 있는 확인란만 선택합니다.



3. **지정** 탭을 엽니다. 특정 값이 필터 값 CSV 창에 나타납니다.



APIRequest 에 대한 JSON 구성

매개 변수의 이름을 지정하고 값을 식별하여 결정한 키 값 쌍을 JSON 요청에 추가해야 합니다. 필터 변경은 encodedParamValues **필드를 통해** 이루어집니다.

보고서에서 모든 팀에 대한 정보를 반환하지만 특정 값이 "9"인 팀의 정보만 원하는 경우 encodedParamValues JSON은 다음 예제와 같습니다. 이 예제에서 매개 변수의 이름은 "pTeam"이므로 JSON 파일의 키입니다.

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

범위 필터 구성

특정 시간 범위의 정보를 반환하도록 매개 변수를 구성하는 프로세스는 다른 필터에 대한 encodedParamValues 필드를 편집하는 것과 동일하게 작동합니다. 년, 월, 분기와 같은 몇 가지 특정 기간이 있습니다. 특정 기간에는 다른 필터 값처럼 작동하는 지정 **탭이 있습니다** . 범위에 대한 옵션도 있습니다: 상대 날짜 및 날짜 범위. 각 시작 시간 옵션에는 JSON 파일에 다른 값이 필요합니다.

날짜 범위

날짜 범위 옵션은 정확한 날짜를 사용하여 범위를 결정합니다. API는 UNIX Epoch 시간을 사용하므로 범위의 매개변수로 사용하려는 모든 날짜 및 시간을 변환해야 합니다.

> 모범 사례 : 끝 범위를 지정하지 않은 보고서는 범위 시작 시간에서 모든 정보를 가져옵니다. 되풀이 보고서의 경우 이 기능을 사용하고 마지막 시간을 할애할 수 있습니다 UNIX Epoch 시간으로 형식이 지정되고 해당 번호를 새 범위의 시작으로 사용하는 보고서의 항목입니다. 이러한 방식으로 필요한 모든 정보를 얻을 수 있으며 시간을 UNIX Epoch 시간으로 변환할 필요가 없습니다.

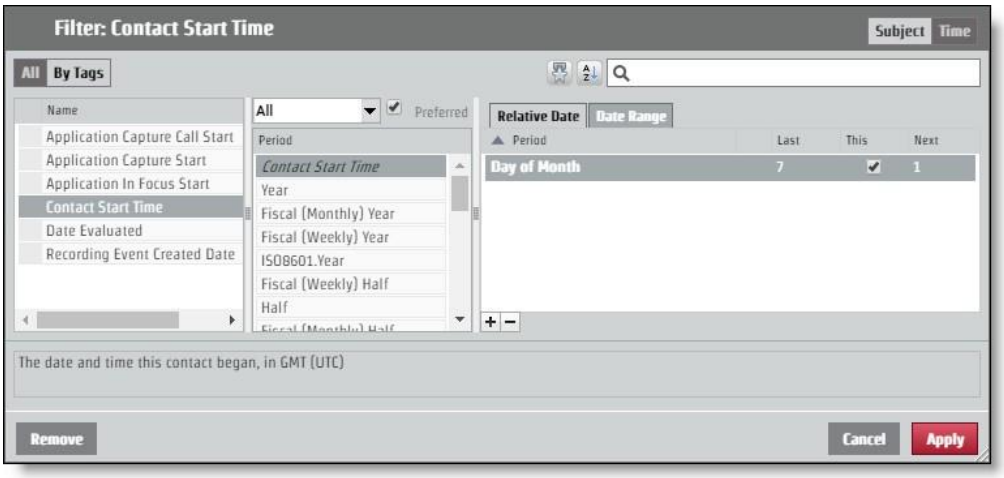
2017년 6월 15일의 시간 범위를 구성하는 요청의 경우 encodedParamValues는 다음 예제와 같아야 합니다. 이 예제에서 매개 변수 이름은 "pDate"입니다.

```
...
"encodedParamValues": "[{\"name\":\"pDate\",\"value\":
    {\"containsNull\":\"false\",\"values\":
    [{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"범위
    시작\":0,\"rangeEnd\":1}]}}]",
```

...

상대 날짜

[상대적 날짜] 옵션은 특정 날짜가 없는 범위를 만듭니다. 여기에는 현재 날짜에 상대적인 기간이 포함됩니다. 필터 대화 상자에서 시간 기간을 선택하고 현재 시간 기간 이전, 현재 시간 기간 및 미래 시간 기간 중 일부를 원하는지 여부를 결정할 수 있습니다. 다음 예제에서 시간 범위는 지난 7일, 오늘 및 내일로 설정됩니다.



API 요청을 통해 이 레이아웃을 요청하려면 encodedParamValues가 다음 예제와 같아야 합니다. 이 예제에서 매개 변수 이름은 "pContactStartTime"입니다.

```
...
"encodedParamValues": "[{\"이름\":\"pContactStartTime\",\"값\":
    {\"containsNull\":\"false\",\"value\":
    [{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStar t\":-
    7,\"rangeEnd\":-1},
    {\"기간 유형\":\"DayOfMonthPeriod\",\"참조 시간\":\"NL\",\"rangeStart\": 0,\"rangeEnd\":0},
    {\"기간 유형\":\"DayOfMonthPeriod\",\"참조 시간\":\"NL\",\"rangeStart\": 1,\"rangeEnd\":1}]}}]",
...
```

범주와 문구 API

이 API 사용하여 범주 및 구 목록으로 작업할 수 있습니다.

이러한 메서드는 범주 및 문구 API 사용됩니다.

- Get—범주 및 구 정보를 검색합니다.
- 게시—범주 및 문구를 만듭니다.
- Put - 범주 및 문구 정보를 업데이트합니다.
- 삭제 - 범주 및 구 정보를 삭제합니다

카테고리 및 문구를 삭제합니다API

이 메서드는 범주 및 구 정보를 삭제합니다.

DELETE 프로토콜 및 URI

URI: 카테고 리 문구	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
방법	DELETE
권한	관리 데스크톱 분석 관리 오디오 분석 관리 LVSCR 분석 관리 텍스트 분석 테넌트 관리
컨텐츠 유형	multipart/form-data

본보기

카테고리 삭제: /api/rest/cas/phraselist?id=13

이름	설명

문구 삭제: /api/rest/cas/phrase?id=7

시스템은 다음과 같이 응답합니다.

{"삭제됨":1}

카테고리 및 문구를 가져옵니다API

이 메서드는 범주 및 구 정보를 검색합니다.

GET 프로토콜 및 URI

URI:	
카테고리	/api/rest/cas/phraselist
문구	/api/rest/cas/phrase
방법	GET
권한	관리 데스크톱 분석 관리 오디오 분석 관리 LVSCR 분석 관리 텍스트 분석 테넌트 관리
컨텐츠 유형	multipart/form-data

GET 응답 필드

이름	설명
카테고리	분석 범주에 대한 세부 정보입니다.
id	범주 ID입니다.
설명	범주에 대한 설명입니다.
언어 ID	언어를 지정하는 문자열입니다. 예: 미국 영어 = en-us

이름	설명
구문	분석 문구에 대한 세부 정보입니다.
구	검색할 구입니다.
윗주	검색할 구의 음성 철자입니다.
소리좋아요	대상 구처럼 들리는 구의 대체 버전입니다.
자신	히트가 정확할 확률을 나타내는 신뢰도 값입니다.
id	문구의 ID 번호입니다.
categoryId	문구의 범주 ID 번호입니다.
상태	상담원의 연결 상태입니다.

POST 범주 및 문구 API

이 메서드는 범주 및 구 정보를 만듭니다.

POST 프로토콜 및 URI

URI: 카테고리 문구	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
방법	POST
권한	관리 데스크톱 분석 관리 오디오 분석 관리자 Lvcsr 분석 관리 텍스트 분석 테넌트 관리
컨텐츠 유형	multipart/form-data

POST 응답 필드

이름	설명
범주	분석 범주에 대한 세부 정보입니다.
설명	범주에 대한 설명입니다.
언어 ID	언어를 지정하는 문자열입니다. 예: 미국 영어 = en-us

PUT 범주 및 구문API

이 메서드는 범주 및 구 정보를 업데이트합니다.

PUT 프로토콜 및 URI

URI: 카테고리 문구	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
방법	PUT
권한	관리 데스크톱 분석 관리 오디오 분석 관리 LVSCR 분석 관리 텍스트 분석 테넌트 관리
컨텐츠 유형	multipart/form-data

PUT 응답 필드

이름	설명
카테고리	분석 범주에 대한 세부 정보입니다.

이름	설명
id	범주 ID입니다.
설명	범주에 대한 설명입니다.
언어 ID	언어를 지정하는 문자열입니다. 예: 미국 영어 = en-us
구문	분석 문구에 대한 세부 정보입니다.
구	검색할 구입니다.
윗주	검색할 구의 음성 철자입니다.
소리좋아요	대상 구처럼 들리는 구의 대체 버전입니다.
자신	히트가 정확할 확률을 나타내는 신뢰도 값입니다.
id	문구의 ID 번호입니다.
categoryId	문구의 범주 ID 번호입니다.
상태	상담원의 연결 상태입니다.

GET/POST/PUT JSON 파일 예

다음은 범주 및 구를 검색, 만들기 및 업데이트하기 위한 형식화된 JSON 응답 파일의 예입니다.

```
{
        "카테고리": [{
                "id": 숫자, "category": 문자열,
                "description": 문자열,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "문구": [{
```

"phrase": 문자열, "phonetic":

문자열, "soundslike": 문자열,

"confidence": 숫자, "id": 숫자,

"categoryId": 숫자, "state":

숫자
},
...
],
"신뢰도": 숫자
}

접촉 장치 API

연락처 장치 API 사용하여 장치 목록을 검색합니다.

연락처 장치 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
방법	GET
권한	QM 관리

매개 변수

필드	요청?	Type(유형)	설명
includeUnconfiguredDevices	N	부울	true로 설정하면 구성되지 않은 장치가 포함됩니다. 기본값 = false 허용되는 값입니다. ▪ true ▪ 거짓
항목별 페이지	N	번호	페이지당 나타나는 항목 수입니다.
sortColumn(정렬 열)	N	텍스트	개인 ID
sortDirection	N		옵션 ▪ 오름차순 ▪ 내림차순

연락처 장치 API JSON 파일 예

응답 파일 예

```
[{
```

"아이디": 1,
"이름": "123456789",
"contactDeviceTypeId": 0,
"recordingTypeId": 1, "구성됨": true,
"personId": null, "telephonyGroupId":
2,
"recordingGroupId": 2,
"signalingGroupId": 3,
"loggedInPersonId": null,
"virtualDevice": null,
"isRecordingTones": 거짓, "isStereo":
거짓, "monitoringServerId": null,
"contactDeviceLines": [{
"아이디": 49,
"contactDeviceId": 1,
"extension": "8013", "partition": "경로
파티션"
}
]
}

접촉 장치 벌크 API

연락처 장치 벌크 API 사용하여 장치를 벌크로 추가합니다.

Contact Device Bulk API Protocol 및 URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
방법	POST
권한	QM 관리

자세한 내용은 연락처 장치 API 를 참조하십시오 .

연락처 장치 벌크 API JSON 파일 예

응답 파일 예


```
{
    "추가": [
        {
            "구성됨": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "확장": "7003", "id": 424032, "파티션": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "파티션": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "아이디": 239,
            "isRecordingTones": 거짓,
            "isStereo": 거짓,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "이름": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "구성됨": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "파티션": ""},
```

```
                {"contactDeviceId": 238, "확장": "7104", "id": 412458, "파티션": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "아이디": 238,
            "isRecordingTones": 거짓,
            "isStereo": 거짓,
            "loggedInPersonId": 29,
            "monitoringServerId": null,
            "이름": "SEPWIN7X64004",
            "개인 ID": 29,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        }
    ],
    "삭제": [
        {
            "구성됨": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "id": 424040, "파티션": ""},
                {"contactDeviceId": 108, "확장": "8104", "id": 424041, "파티션": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "아이디": 108,
            "isRecordingTones": 거짓,
            "isStereo": 거짓,
            "loggedInPersonId": 30,
            "monitoringServerId": null,
            "이름": "SEPWIN8X64004",
            "personId": 30,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "구성됨": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "id": 424037, "파티션": ""},
                {"contactDeviceId": 99, "확장": "8103", "id": 424036, "파티션": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "아이디": 99,
            "isRecordingTones": 거짓,
            "isStereo": 거짓,
            "loggedInPersonId": 22,
            "monitoringServerId": null,
            "이름": "SEPWIN8X64003",
```

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "업데이트": [
            {
                "구성됨": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "확장": "9504",
"id": 412466, "파티션": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "아이디": 88,
                "isRecordingTones": 거짓,
                "isStereo": 거짓,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "이름": "CSFWIN10X64004",
                "개인 ID": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "구성됨": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "확장": "9503",
"아이디":      1, "파티션": ""}],
41251
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "아이디": 86,
                "isRecordingTones": 거짓,
                "isStereo": 거짓,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "이름": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

연락하다 API

연락처 API 통해 사용자가 특정 연락처를 검색한 다음 WFO Webex 연결하여 Media Player에서 재생할 수 있습니다.

프로토콜과 URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
방법	GET
권한	연락처 검색
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개 변수	ID = 기존 연락처의 식별자. 이 리소스는 URI 특정 연락처 ID를 찾습니다. {id}가 없으면 응답은 빈 목록 대신 오류 코드를 반환합니다. beginTime = < 연결의 시작 타임스탬프>

요청 필드

> 참고 beginTime 매개 변수를 사용하는 경우 URI 쿼리에도 endTime 매개 변수를 사용해야 합니다.

매개변수	설명
상담사	사용자의 ID입니다. 허용되는 값은 정수 ID입니다. 매개 변수("agent")는 대/소문자를 구분하며 모두 소문자여야 합니다. 사용자가 대문자 A가 있는 매개 변수를 사용하면 모든 상담원이 반환됩니다. 선택적
애니	통화에 대한 ANI(자동 번호 식별)입니다. 즉, ANI는 발신자의 번호를

식별합니다. 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 있는 문자열입니다.

매개변수	설명
	이 매개 변수는 단일 쿼리에 0번 이상 나타날 수 있습니다. 예: `contact?ani=1234&ani=4567` 매개 변수에 여러 값을 입력하면 쿼리는 이러한 값을 OR과 결합합니다(즉, 이전 예에서는 ani=1234 OR ani=4567인 연결을 검색함). 선택적.
assocCallId (아소크CallId)	고객을 기반으로 연결을 연결하는 관련 연결 ID입니다. 경험. 선택적.
시작 날짜	지정된 날짜 또는 그 이후에 시작되는 레코드만 반환합니다. 형식: `YYYY-MM-DD`. 범위를 지정하지 않고 beginDate를 지정하지 않으면 기본값은 오늘 60일 전입니다.
시작 시간	beginDate와 함께 사용되어 지정된 날짜 및 시간 또는 그 이후에 시작되는 레코드를 반환합니다. 형식: `HH:MM`입니다.
통화 ID	타사 통합의 연락처 ID입니다. 허용되는 값은 문자열입니다. 선택적.
can평가 가능 다음과 같습니다.	사용자가 이 연결을 평가할 수 있는지 여부를 나타냅니다. 허용되는 값은 참. 사용자가 WFO에 로그인했을 때 이 연결을 평가할 수 있으면 [참]Webex 연결을 반환합니다. 선택적. 이 매개 변수를 포함하지 않으면 쿼리가 연락처를 필터링하지 않습니다. VALUE: 로그인된 사용자가 연결을 평가할 수 있는 경우 True입니다.
dateEvaluatedEnd	평가된 필터링된 연결 범위의 종료 날짜입니다. 형식: `YYYY-MM-DD`.
날짜 평가 시작	평가된 필터링된 연결 범위의 시작 날짜입니다. 형식: `YYYY-MM-DD`.
증권 시세 표시기	통화에 대한 전화 건 번호 식별 서버(DNIS)입니다. 즉, 착신 번호입니다. 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 있는 문자열입니다.

매개변수	설명
	이 매개 변수는 단일 쿼리에 0번 이상 나타날 수 있습니다. 언제

매개변수	설명
	매개 변수에 여러 값을 입력하면 쿼리는 이러한 값을 OR과
	결합합니다. 선택적.
종료 날짜	지정된 날짜 이전에 시작된 레코드만 반환합니다. 형식: `YYYY-MM-DD`. 범위를 지정하지 않고 endDate를 지정하지 않으면 기본값은 오늘입니다.
종료 시간 사용됩니다.	지정된 날짜 이전에 시작되는 레코드를 반환하기 위해 endDate와 함께 형식: `HH:MM:SS`입니다.
몰아내다	지정된 값에 대한 URI(Uniform Resource Identifier)를 반환합니다. URI 클릭하면 지정된 값과 관련된 데이터를 볼 수 있습니다. 선택적. 값: ▪ event - 이벤트 데이터를 가리키는 URI 반환합니다. ▪ metadata - 메타데이터를 가리키는 URI 반환합니다. ▪ metadata.key1 - 메타데이터 객체 내에서 key1 특성을
	가리키는 URI 반환합니다.
넓히다	URI 대신 지정된 값과 연결된 모든 데이터를 반환합니다. 선택적. 값: ▪ event—URI뿐만 아니라 모든 이벤트 데이터를 포함하도록 모든 이벤트를 확장합니다. ▪ metadata—URI 메타데이터를 제외한 모든 메타데이터를 확장합니다. ▪ metadata.key1 - 메타데이터 객체 내에서만 key1 속성을
	확장합니다.
firstName	상담사의 이름입니다. 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드 개수가 있는 문자열입니다. 선택적.
그룹	그룹의 ID입니다. 허용되는 값은 정수 ID입니다. 선택적. has녹음
	녹음과 관련된 연락처만 반환합니다. 선택적. 값: ▪ true ▪ 거짓

매개변수	설명

매개변수	설명
	이 매개 변수를 포함하지 않으면 쿼리는 녹음을 기준으로 연결을 필터링하지 않습니다.
시간	연결 평가가 인사(HR)로 표시되었는지 여부를 나타냅니다. 선택적. 값: ▪ true ▪ 거짓 ▪ 1(true) ▪ 0(false)
진행 중	연결 평가가 진행 중인지 여부를 나타냅니다. 선택적. 값: ▪ true ▪ 거짓 ▪ 1(true) ▪ 0(false)
lastName	상담사의 성입니다. 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드 개수가 있는 문자열입니다. 이 매개변수는 단일 쿼리에 0번 이상 나타날 수 있습니다. 언제 매개변수에 여러 값을 제공하는 경우 쿼리는 OR을 사용하여 이러한 값을 결합합니다. 선택 과목.
한계	전체 결과를 늘리고 더 큰 결과 세트를 얻는 데 사용할 수 있는 URL 매개변수입니다. 선택 과목. 중요 이 매개변수를 사용하면 성능에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. 시스코에서는 100개 이하를 권장합니다.
선	통화를 녹음하는 상담원의 관점에서 본 통화의 확장자입니다. 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 포함된 문자열입니다. 이 매개변수는 단일 쿼리에 0번 이상 나타날 수 있습니다. 매개변수에 여러 값을 제공하는 경우 쿼리는 이러한 값을

매개변수	설명
	결합합니다.

매개변수	설명
	OR로 값을 비교합니다. 선택 과목.
메타데이터	메타데이터 필드. 선택 과목. 가치: ▪ <키>~<연산자>~<값> 여기서 <키>는 모니터링 및 녹화 관리자에서 구성된 메타데이터 필드의 이름이며 구성된 메타데이터 이름과 정확히 일치해야 합니다. <연산자>는 다음 중 하나입니다. ▪ 동등하다 ▪ 시작으로 ▪ 끝으로 ▪ 포함 <value>에는 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 포함된 문자열이 포함될 수 있습니다. 이 매개변수는 단일 쿼리에 0번 이상 나타날 수 있습니다. 매개변수에 여러 값을 제공하면 쿼리는 OR을 사용하여 이러한 값을 결합합니다. 값을 지정하지 않으면 쿼리는 지정된 키에 대한
	메타데이터가 있는 모든 연락처를 반환합니다.
승인이 필요합니다	접촉 평가에 승인이 필요한지 여부. 선택 과목. 가치: ▪ true ▪ 거짓 ▪ 1 (참) ▪ 0 (거짓)
숫자	연락처에 사용된 번호(ANI 또는 DNIS). 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 포함된 문자열입니다. 이 매개변수는 단일 쿼리에 0번 이상 나타날 수 있습니다. 언제 매개변수에 여러 값을 제공하는 경우 쿼리는 이러한 값을 OR로
	결합합니다. 선택 과목.

매개변수	설명
phoneNumber	연락처에 사용된 번호(ANI, DNIS 또는 Line). 수락된 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 포함된 문자열입니다. 이 매개변수는 단일 쿼리에 0번 또는 한 번 나타날 수 있습니다. 선택 과목.
범위	결과를 페이지별로 탐색할 수 있는 헤더 매개변수입니다. 여기서, "items=<1-200>". 선택 과목. 모범 사례 범위 매개변수는 제한 쿼리 매개변수와 함께 사용할 수 있으며 이를 통해 전체 결과.
득점했다	접촉이 점수로 기록되었는지 여부. 선택 과목. 가치: ▪ true ▪ 거짓 ▪ 1 (참) ▪ 0 (거짓)
검색통계	"count"로 일치하는 사용 가능한 레코드의 총 수를 반환합니다. 허용되는 값은 다음과 같습니다. ▪ true ▪ 거짓 선택 사항.
침묵 지속 시간	기록된 기간(밀리초)이 있는 연락처만 반환합니다. 무음은 지정된 값과 같거나 큽니다. **EXAMPLE** silenceDuration=5000은 기록된 침묵의 인스턴스가 하나 이상 동일하거나 그 이상인 연락처를 반환합니다. 5초 이상. 선택 과목.
침묵이벤트	침묵 이벤트 수가 같거나 같은 연락처만 반환합니다.

매개변수	설명
	지정된 값보다 큽니다. 예 silenceEvents=5는 5개 이상의 무음 이벤트가 발생한 연락처를 반환합니다. 선택 과목
태그됨	연락처가 태그되었는지 여부. 허용되는 부울 값은 다음과 같습니다. ▪ true ▪ 거짓 ▪ 1 (참) ▪ 0 (거짓) 선택 사항.
토크오버지속시간	녹음된 통화의 지속 시간(밀리초)이 포함된 연락처만 반환합니다. 이벤트 수가 지정된 값보다 크거나 같습니다. **EXAMPLE** talkOverDuration=5000은 녹음된 토크오버 이벤트가 하나 이상 있는 연락처를 반환합니다. 5초 이상. 선택 과목.
토크오버이벤트	토크오버 이벤트 수가 같거나 같은 연락처만 반환합니다. 지정된 값보다 큽니다. 예 talkOverEvents=5는 5개 이상의 토크오버 이벤트가 발생한 연락처를 반환합니다. 선택 과목.
팀	팀의 ID. 허용되는 값은 정수 ID입니다. 선택 과목.
훈련	접촉 평가가 교육을 위해 표시되었는지 여부. 선택 과목. 가치: ▪ true

매개변수	설명
	▪ 거짓 ▪ 1 (참) ▪ 0 (거짓)
유형	접촉의 유형. 유형 매개변수는 업로드 상태에 따라 연락처를 필터링합니다. 선택 과목. 가치: ▪ 품질 ▪ 보관소 이 매개변수를 포함하지 않으면 쿼리는 업로드 상태를 필터링하지 않습니다. 참고 보관 사용자 역할은 보관 유형을 지정하는 경우에만 글로벌 범위를 갖습니다.

조합 검색 수행

다음 요청은 2018년 1월 1일(GMT) 이후에 기록된 모든 연락처 목록을 품질 관리를 위해 반환합니다.

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

메타데이터 키를 사용하여 검색 수행

다음 요청은 전화번호라는 메타데이터가 있는 모든 연락처 목록을 반환합니다.

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

다음은 customerNo라는 메타데이터가 있는 모든 연락처 목록을 반환합니다.

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

특정 값을 갖는 메타데이터 키를 사용하여 검색 수행

다음 요청은 메타데이터 값이 555-1234인 모든 연락처 목록을 반환합니다.

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

침묵을 찾아서 이벤트

다음 요청은 10초 이상의 무음 이벤트가 두 개 이상 포함된 연락처 목록을 반환합니다.

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

JSON 파일 예

{
"hr" : 거짓, "dnis" :
"2111",
"callDuration" : 15000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"이름" : "form1",
"$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
},
"팀" : {
"이름" : "team1",
"$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"품질 이유" : {
"text" : "오늘의 첫 번째 호출", "reasonId" :
1,
"키" : "rec_reason_what_first"
},
"대리인" : {
"lastName" : "Bunkowske",
"username" : "bunkowm",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName" :
"마크",
"표시 ID" : "0.1"
},
"평가" : { "상태 ID" :
1,
"점수": 90,
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
},

"training" : 거짓, "id" : 1,

"시작 시간" : 1239308710000,

"tz" : "미국/시카고",

"recordingUrl": /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded": 참,

"아카이브WF" : {

"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"

},

"그룹" : {

"이름" : "group1",

"$ref": "/api/rest/recording/group/1"

},

"평가자" : { "성" : "Sillars",

"username" : "sillarj",

"$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName" :

"Jay",

"디스플레이 Id" : "0.2"

},

"screenUploaded": 참, "메타

데이터": {

"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" },

"품질WF" : {

"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/266"

}

}

JSON 파일 예 searchStats 매개 변수 = true

{

"avgCallDuration": "7300",

"avgScore": null,

"카운트": "689"

}

연락처 기본 검색 API

연락처 기본 검색 API 진행 중인 통화 또는 가장 최근에 완료된 통화에 대한 세부 정보를 반환합니다. 반환되는 정보는 검색 매개 변수와 일치하는 가장 최근 연락처로 구성됩니다. 가장 최근 연결이 현재 진행 중일 수 있습니다.

프로토콜과 URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
방법	GET
권한	연락처 검색
컨텐츠 유형	multipart/form-data

요청 필드

이름	요청?	Type(유형)	설명
애니	N	문자열	연락처의 발신 번호입니다.
증권 시세 표시기	N	문자열	연락처의 전화 건 번호입니다. 상담원의 전화 번호입니다.
firstName	N	문자열	상담원의 이름입니다.
lastName	N	문자열	상담원의 성입니다.
줄	N	문자열	통화에 대한 내선 번호입니다(관점에서)의 통화)를 표시합니다. 이 허용되는 값은 별표(*)가 있는 문자열이거나 물음표(?) 와일드카드.

이름	요청?	Type(유형)	설명
			이 매개 변수는 단일 쿼리에 0번 이상 나타날 수 있습니다. 매개 변수 값을 여러 개 제공하면 쿼리는 이러한 값을 OR과 결합합니다. 선택적.
사용자 이름	N	문자열	Person 테이블의 상담원 전자 메일 주소

응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
id	연결의 CCR 데이터베이스 ID입니다.
assocCallId (아소크CallId)	연결의 관련 연결 ID입니다.
통화 기간	통화 기간입니다.
recordingUrl	연결 재생 링크의 URL입니다.
iscomplete(완료)	완료된 통화인지 아니면 진행 중인 통화인지를 나타냅니다. true = 통화 완료 False = 통화 진행 중
시작 시간	통화가 시작된 타임스탬프(GMT)입니다.
상담사	세부 상담원 정보입니다.
$ref	사용자 리소스에 대한 URL 참조
displayId(표시 ID)	상담원의 표시 ID입니다.
lastName	상담원의 성입니다
firstName	상담원의 이름입니다.
username	상담원의 전자 메일 주소입니다.

제공된 상담원이 전화를 받은 적이 없거나 해당 범위에 없는 경우처럼 지정된 매개 변수를 충족하는 연결이 없는 경우 시스템에서 404 찾을 수 없음 응답을 반환합니다. 상담원과 연결되지 않은 연결(예: 게이트웨이에서 녹음된 연결)의 경우 "상담원" 특성은 null이 됩니다.

JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.


```
{
    "아이디" : 2,
    "assocCallId" : "00001007771411573215",
    "recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact = 2", "isComplete": 거짓,
    "시작 시간" : 1481520391000, "상담원" : {
            "$ref" : "\/api\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId" :
            "알단테",
            "lastName" : "덴테",
            "이름" : "알",
            "사용자 이름" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

연결 모니터링 API

연락처 모니터링 API 사용하면 관리자가 이 API 호출한 시간부터 최근 15분 사이에 생성된 총 연락처 수를 볼 수 있습니다.

모든 연락처가 데이터베이스에서 캡처되고 이 API와 함께 표시됩니다. 그러나 이 API 함께 표시되는 연결 수는 연락처 테이블에 표시된 연결 수와 다를 수 있습니다. 예를 들어 전역 설정 설정 방법에 따라 통화 길이 매개 변수에 따라 사용자 인터페이스에 표시되는 연결 수가 결정됩니다. 사용자 인터페이스에 표시되는 접점 수가 이 API에 표시된 총 연락처 수보다 작거나 같습니다.

> 참고: 이 API 조정될 때까지 루트 녹음을 계산하지 않습니다.

프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
방법	가져오기
권한	테넌트 권한 관리
컨텐츠 유형	애플리케이션/JSON

응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명

연락처	상담원과 고객 간의 통화입니다.

필드	설명
합계	지난 15분 간격에 만들어진 연결 수입니다. totalWithAudio
	지난 15분 동안 생성된 연결 수 오디오 녹음이 업로드되었습니다.
totalWithVideo	지난 15분 동안 생성된 연결 수 화면 녹화가 업로드되어 있습니다.

JSON 응답 예제

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

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

평가 양식 API

이 API 사용하여 평가 양식 정보를 요청할 QM.

프로토콜과 URI

URL	/api/rest/recording/evalform
방법	GET
컨텐츠 유형	multipart/form-data

응답 필드

이름	설명
id	평가 양식 ID입니다.
name	평가 양식 이름입니다.
설명	평가 양식에 대한 설명입니다.
창조자	평가 양식 작성자
만든	평가 양식이 만들어진 시간(UNIX Epoch 밀리초) 수동 가중치 평가
질문에 수동 가중치가 적용되는지 여부를 나타냅니다.	형.
생성TZ	평가 양식이 만들어진 표준 시간대입니다.
업데이트	업데이터 표시기.
업데이트	평가 양식이 마지막으로 업데이트된 시간의 시간 표시기(UNIX Epoch 형식)

이름	설명
updatedTz	평가 양식이 업데이트된 표준 시간대입니다.
상태	평가 양식의 상태입니다.
defaultForm (기본 양식)	평가 양식에 기본 답변 값이 표시되는지 여부를 나타냅니다.
승인필수	평가 양식 변경 사항을 승인해야 하는지 여부를 나타냅니다.
대역폭 범위	평가 양식 밴드 범위에 대한 세부 정보입니다.
밴드	평가 양식 밴드 번호입니다.
시작되다	평가 양식 밴드의 시작 부분입니다.
최종	평가 양식 밴드의 끝입니다.
스코어 유형	평가 양식 점수에 대한 세부 정보입니다.
id	점수 ID.
name	점수 유형의 이름입니다. 예제 백분율
섹션	평가 양식 섹션에 대한 세부 정보입니다.
id	평가 양식 섹션 ID입니다.
name	평가 양식 섹션 이름입니다.
order	평가 양식에 섹션이 표시되는 순서입니다.
무게	평가 양식 섹션 가중치 요소입니다.
startColor (스타트 컬러)	평가 양식 섹션의 시작 색입니다.
endColor	평가 양식 섹션의 끝 색입니다.
질문	평가 양식 질문에 대한 세부 정보입니다.
id	질문 ID입니다.
문자 메시지	질문의 텍스트입니다.

이름	설명
order	섹션에서 질문이 나타나는 순서입니다.
무게	질문에 가중치가 적용되었습니다.
설명	질문에 대한 설명입니다.
옵션	질문 옵션에 대한 세부 정보입니다.
id	옵션 ID
형	질문의 유형입니다. 예제 KPI 및 첨가제
레이블	질문의 레이블이 표시되는지 여부를 나타냅니다.
isDefault입니다.	이 질문이 기본 질문인지를 나타냅니다.
kpi우선 순위	KPI 점수를 결정하기 위한 우선 순위 질문인지 여부를 나타냅니다.
order	질문이 나타나는 순서입니다.
포인트	질문의 포인트 수입니다.

JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답 파일의 예제입니다.

```
[
        {
                "id": 숫자, "이름": 문자열,

                "description": 문자열,

                "creator": 문자열,

                "created": epoch 밀리초,

                "manualWeighting": 부울, "createdTz":

                "America\/Chicago", "updater": "2",
                "업데이트됨": 1489634636917,
```

"updatedTz": "아메리카\/시카고", "상태": 0,

"defaultForm": 거짓,

"approvalRequired": 참,

"bandRanges": [{

"밴드": 1,

"시작": 0,

"끝": 40

}, {

"밴드": 2,

"시작": 40,

"끝": 60

}, {

"밴드": 3,

"시작": 60,

"끝": 100

}

],

"점수 유형": {

"아이디": 1,

"name": "백분율"

},

"섹션": [{

"아이디": 1,

"이름": "섹션1", "주문": 0,

"무게": 1.0, "startColor":

"#ffffff", "endColor":

"#000000", "질문": [{

"아이디": 1,

"text": "서비스는 어땠어",

"주문": 0,

"무게": 0.5,

"설명": "",

"옵션": [{

"아이디": 1,

"유형": "KPI",

"label": "Y", "isDefault":

true, "kpiPriority": 0,

"주문": 0,

"포인트": 100

}, {

"아이디": 2,

"유형": "첨가제",

"label": "N", "isDefault": 거짓,

"kpiPriority": 0,

"주문": 1,

"포인트": 0

}, {

"아이디": 3,

"유형": "해당 없음",

"label": "해당 없음VA",

"isDefault": 거짓, "kpiPriority": 0,

"주문": 2,

} "포인트": 0

]

},

....

]

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

평가 양식 ID API

이 API 사용하여 특정 QM 평가 양식에 대한 정보를 요청합니다.

프로토콜과 URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
방법	GET
컨텐츠 유형	multipart/form-data

응답 필드

이름	설명
id	평가 양식 ID입니다.
name	평가 양식 이름입니다.
설명	평가 양식에 대한 설명입니다.
창조자	평가 양식 작성자
만든	평가 양식이 만들어진 시간(UNIX Epoch 밀리초) 수동 가중치 평가
질문에 수동 가중치가 적용되는지 여부를 나타냅니다.	형.
생성TZ	평가 양식이 만들어진 표준 시간대입니다.
업데이트	업데이터 표시기.
업데이트	평가 양식이 마지막으로 업데이트된 시간의 시간 표시기(UNIX Epoch 형식)

이름	설명
updatedTz	평가 양식이 업데이트된 표준 시간대입니다.
상태	평가 양식의 상태입니다.
defaultForm (기본 양식)	평가 양식에 기본 답변 값이 표시되는지 여부를 나타냅니다.
승인필수	평가 양식 변경 사항을 승인해야 하는지 여부를 나타냅니다.
대역폭 범위	평가 양식 밴드 범위에 대한 세부 정보입니다.
밴드	평가 양식 밴드 번호입니다.
시작되다	평가 양식 밴드의 시작 부분입니다.
최종	평가 양식 밴드의 끝입니다.
스코어 유형	평가 양식 점수에 대한 세부 정보입니다.
id	점수 ID.
name	점수 유형의 이름입니다. 예제 백분율
섹션	평가 양식 섹션에 대한 세부 정보입니다.
id	평가 양식 섹션 ID입니다.
name	평가 양식 섹션 이름입니다.
order	평가 양식에 섹션이 표시되는 순서입니다.
무게	평가 양식 섹션 가중치 요소입니다.
startColor (스타트 컬러)	평가 양식 섹션의 시작 색입니다.
endColor	평가 양식 섹션의 끝 색입니다.
질문	평가 양식 질문에 대한 세부 정보입니다.
id	질문 ID입니다.
문자 메시지	질문의 텍스트입니다.

이름	설명
order	섹션에서 질문이 나타나는 순서입니다.
무게	질문에 가중치가 적용되었습니다.
설명	질문에 대한 설명입니다.
옵션	질문 옵션에 대한 세부 정보입니다.
id	옵션 ID
형	질문의 유형입니다. 예제 KPI 및 첨가제
레이블	질문의 레이블이 표시되는지 여부를 나타냅니다.
isDefault입니다.	이 질문이 기본 질문인지를 나타냅니다.
kpi우선 순위	KPI 점수를 결정하기 위한 우선 순위 질문인지 여부를 나타냅니다.
order	질문이 나타나는 순서입니다.
포인트	질문의 포인트 수입니다.

JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답 파일의 예제입니다.


```
[
        {
                "id": 숫자, "이름": 문자열,
                "description": 문자열,
                "creator": 문자열,
                "created": epoch 밀리초,
                "manualWeighting": 부울, "createdTz":
                "America\/Chicago", "updater": "2",
                "업데이트됨": 1489634636917,
```

"updatedTz": "아메리카\/시카고", "상태": 0,

"defaultForm": 거짓,

"approvalRequired": 참,

"bandRanges": [{

"밴드": 1,

"시작": 0,

"끝": 40

}, {

"밴드": 2,

"시작": 40,

"끝": 60

}, {

"밴드": 3,

"시작": 60,

"끝": 100

}

],

"점수 유형": {

"아이디": 1,

"name": "백분율"

},

"섹션": [{

"아이디": 1,

"이름": "섹션1", "주문": 0,

"무게": 1.0, "startColor":

"#ffffff", "endColor":

"#000000", "질문": [{

"아이디": 1,

"text": "서비스는 어땠어",

"주문": 0,

"무게": 0.5,

"설명": "",

"옵션": [{

"아이디": 1,

"유형": "KPI",

"label": "Y", "isDefault":

true, "kpiPriority": 0,

"주문": 0,

"포인트": 100

}, {

"아이디": 2,

"유형": "첨가제",

"label": "N", "isDefault": 거짓,

"kpiPriority": 0,

"주문": 1,

"포인트": 0

}, {

"아이디": 3,

"유형": "해당 없음",

"label": "해당 없음VA",

"isDefault": 거짓, "kpiPriority": 0,

"주문": 2,

} "포인트": 0

]

},

....

]

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

수출 API

이 API 내보내기를 수행하기 위해 REST와 유사한 끝점을 노출합니다. 이를 통해 백엔드 모델에서 CSV 형식으로 데이터를 검색할 수 있습니다.

프로토콜과 URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType에 있습니다> 여기서 <importType>은 미리 정의된 가져오기 유형 중 하나입니다. 예제 importTypes의 예로는 사용자, 그룹 및 팀이 있습니다 .
방법	GET
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

요청 필드

필드	요청?	Type(유형)	설명
acdId	N	문자열	설정된 경우 이 ACD ID와 연결된 상담원을 반환합니다.
기본 정보	N	부울	True로 설정하면 ID, 이름, 성, 직원 번호 등 기본 상담원 정보만 반환됩니다.

기본적으로(즉, 매개 변수가 설정되지 않은 경우) 활성화 상태에 관계없이 모든 에이전트가 반환됩니다.

참고: 모든 변형은 보기 규칙을 적용합니다. 발신자에게 보이는 상담원만 반환됩니다.

응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

사용자에 대한 필드는 아래 표에 정의되어 있습니다.

필드	설명
사용자 ID	Webex WFO의 사용자 ID입니다.
이메일	사용자의 전자 메일 주소입니다.
이름	사용자의 이름입니다.
성	사용자의 성입니다.
시간대 표시	사용자의 표시 표준 시간대입니다.
로그인	사용자의 로그인 ID입니다.
직원 ID	사용자의 직원 ID입니다.
팀	사용자에게 할당된
팀입니다. 조정만 가능	
활성화됨	사용자가 활성화된 날짜입니다.
비활성화	사용자가 비활성화된 날짜입니다.
로캘	사용자가 사용하는 언어입니다.
역할	사용자에게 할당된 역할입니다.
전체 범위	TRUE로 설정하면 사용자가 모든 그룹, 팀 및 사용자에 대한 범위를 갖습니다. FALSE로 설정하면 사용자의 범위가 팀 범위 지정 및 범위 그룹 필드에 구성된 대로 됩니다.
범위 그룹	사용자 범위 내에 있는 그룹입니다.
범위 지정 팀	사용자 범위 내에 있는 팀입니다.
QM 조회수	QM에서 사용자에게 할당된 보기입니다.
ACD ID	ACD 내의 사용자 ID입니다.
ACD 서버 ID	사용자의 데이터 원본이 되는 ACD의 ID입니다. 예약
활성화 참/거짓.	사용자를 예약할 수 있는지 여부를 나타냅니다.

필드	설명
보기	WFM에서 사용자에게 할당된 보기입니다.
메인 View	WFM에서 사용자의 기본 보기입니다.
기술 매핑	이 사용자에게 할당된 기술 매핑입니다.
회사 시작 날짜	사용자가 회사에 입사한 날짜입니다. 부서
시작 날짜	사용자가 부서에서 일을 시작한
날짜입니다. 줄	컨택 센터 내의 사용자 순위입니다.
회사 종료 날짜	사용자가 퇴사한 날짜입니다.
근무 조건 프로파일	이 사용자에게 할당된 작업 조건
프로파일입니다. Schedule Release 프로필	이 사용자에게 할당된 일정
릴리스 프로파일입니다. 스케줄링 표준 시간대	상담원의 일정을 관리하는 데 사용되는 표준 시간대입니다.
최대 인력 그룹	사용자에게 할당된 최대 인원 그룹입니다.

그룹에 대한 필드는 아래 표에 정의되어 있습니다.

필드	설명
그룹 ID	ACD에서 그룹의 ID입니다.
이름	그룹의 이름입니다.
활성화 날짜	그룹이 활성화된 날짜입니다.
비활성화된 날짜	그룹이 비활성화된 날짜입니다.

팀에 대한 필드는 아래 표에 정의되어 있습니다.

필드	설명
팀 ID	ACD의 팀 ID입니다.
이름	그룹의 이름입니다.

필드	설명
활성화 날짜	그룹이 활성화된 날짜입니다.
비활성화된 날짜	그룹이 비활성화된 날짜입니다.
부모 그룹 ID	팀이 속해 있는 그룹입니다.
생산성 컴파일	(거짓/참) 다음과 같은 경우 팀의 통계가 포함되는지 여부를 나타냅니다. 캡처 서비스는 생산성 통계를 컴파일합니다.

파일 출력 CSV본보기

다음은 요청된 데이터를 포함하는 내보낸 CSV 파일의 예입니다. CSV 파일의 헤더는 사용자가 선택한 로캘에 맞게 지역화됩니다.

팀 ID, 이름, 활성화 날짜, 비활성화 날짜 3, 내보내기 팀

1,8/17/2016,12/31/2999

5, 수출 팀 2,8/17/206,12/31/2999

일반 텍스트 가져오기 API

일반 텍스트 가져오기 API에서는 텍스트 기반 소스에서 데이터를 가져오는 기능을 제공합니다.

프로토콜과 URI

URI	/api/rest/cas/importtext
방법	게시, 넣기
권한	관리자 테넌트
컨텐츠 유형	JSON

JSON 요청 필드

JSON 파일에는 다음 표에 정의된 필드가 포함되어 있습니다.

> 참고: 요청의 열은 순서에 관계없이 나열할 수 있습니다. 사용하도록 선택한 각 열에 대해 열 머리글이 필요합니다.

필드	하위 필드	요청?	설명
레코드	수화기	N	수신자를 지정하는 문자열 목록입니다. 파이프로 구분됩니다.
레코드	발송인	N	보낸 사람을 지정하는 문자열입니다. 이메일 주소가 아니어도 됩니다.
레코드		Y	가져올 각 연락처에 대해 하나씩 레코드 배열입니다.
레코드	id	N	연결과 연결된 소스의 식별자입니다. CCR ID가 아닙니다. 다음과 같은 경우 연락처를 가져올 수 없습니다. 이전 연락처에 ID가 이미 사용되었습니다.
레코드	메타데이터	N	연결과 관련된 모든 메타데이터입니다. 이름은 정의된 메타데이터 필드와 일치해야 합니다.

필드	하위 필드	요청?	설명
텍스트 유형		Y	텍스트의 출처를 식별합니다. 값은 다음 중 하나여야 합니다. ▪ email ▪ 잡담 ▪ 웹 사이트 ▪ 다른
레코드	시간	Y	연결과 관련된 시작 시간을 지정합니다. 형식은 UNIX 에포크 시간(밀리초)입니다.
레코드	text	Y	대화가 포함된 연결의 본문입니다.
평가 양식	ID 이름	N	연결이 품질로 표시된 것으로 확인된 경우 연결에 할당된 평가 양식입니다. ID 또는 이름을 제공할 수 있습니다. ID가 입력되지 않으면 API 이름으로 평가 양식을 조회합니다.
레코드	사용자 이름	Y	연락처와 연결된 사용자의 로그인입니다.
레코드	제목	N	연결과 관련된 제목입니다.
레코드	참조	N	일반적으로 스레드 토론을 추적하기 위해 이메일에 사용됩니다. 파이프로 구분됩니다.

JSON 파일 예


```
{
        "textType": "이메일|채팅|트위터|웹사이트|기타", "evalForm": {
                "아이디": 5,
                "name": "evalForm의 이름입니다. 업로드는 이름 또는 ID로만 작동합니다.
하나의 evalForm만 할당할 수 있습니다."
        },
        "기록": [
                {
```

"시간": 1439993633000,

"username": "상담사의 사용자 이름입니다. 이 연결이 귀속된 상담원을 식별하는 데 사용됩니다.",

"sender": "이메일 또는 문자 메시지를 보낸 사람으로, 일반적으로 이메일 주소입니다. 그래도 어떤 문자열도 필요합니다.",

"수신기": [

"수신기 1",

"수신기 2"

],

"text": "이것은 텍스트의 본문과 히트를 검색할 부분입니다.",

"subject": "이메일이나 문자의 제목입니다" "metadata": {

"필드1" : "값1", "필드2" :

"값2"

},

"참조": [

"참고 1",

"참고 2"

],

"id" : "텍스트의 식별자입니다. 다음에만 관련됩니다. 이메일"

}

]

}

여러 파일로 일반 텍스트 가져오기API

여러 파일로 일반 텍스트 가져오기 API에서는 텍스트 기반 소스에서 연락처 및 내용이 별도의 파일에 있는 데이터를 가져올 수 있는 기능을 제공합니다. 이 API 독립적으로 또는 데이터 서버 서비스에서 사용할 수 있습니다.

> 참고 Webex WFO API 사용하여 텍스트 데이터를 가져올 때 텍스트는 UTF-8 인코딩되어야 합니다. 이렇게 하면 ASCII 인코딩에서 사용할 수 없는 특수 문자를 포함할 수 있습니다.

프로토콜과 URI

URI	/api/업로드/textcontacts/
방법	POST
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

요청 필드

CSV 및 JSON 파일에는 다음 표에 정의된 필드가 포함되어 있습니다.

> 참고: 데이터 서버를 사용하여 파일을 업로드하는 경우 CSV 또는 JSON 파일의 이름은 TEXTCONTACT여야 합니다.

필드	요청?	Type(유형)	설명
평가 양식	N	문자열	평가 양식 이름입니다. 연결이 품질로 표시된 경우 연결에 할당된 평가 양식입니다.
파일	Y	문자열	대화가 포함된 텍스트 파일의 이름입니다.

id	N	문자열	연결과 연결된 소스의 식별자입니다. CCR ID가 아닙니다. 연락처가 아닙니다.

필드	요청?	Type(유형)	설명
			이전 연락처에 대해 ID가 이미 사용된 경우 가져옵니다.
메타데이터	N	문자열	연결과 관련된 메타데이터입니다. 메타데이터 이름은 정의된 메타데이터 필드와 일치해야 합니다.
수화기	N	문자열	받는 사람 목록 각 수신자는 파이프 기호(|)로 구분됩니다.
참조	N	문자열	스레드된 토론을 추적하기 위해 이메일에 사용되는 텍스트입니다. 파이프(파일이 CSV 형식인 경우) 또는 JSON 배열(파일이 JSON 형식인 경우)로 구분됩니다.
발송인	N	문자열	보낸 사람 이름입니다. 이 주소는 전자 메일 주소일 수 있지만 반드시 그럴 필요는 없습니다.
제목	N	문자열	연결과 관련된 제목입니다.
텍스트 유형	Y	문자열	텍스트의 출처입니다. 유효한 값: ▪ 잡담 ▪ email ▪ 페이스북 ▪ 다른 ▪ 웹 사이트
시간	Y	시간	연결에 연결된 시작 시간입니다. 형식 = Unix 에포크 시간(밀리초)
사용자 이름	Y	문자열	연락처에 연결된 사용자의 로그인입니다.

지원되는 형식

멀티파트 업로드는 하나 이상의 연결 데이터 파일과 하나 이상의 콘텐츠 파일로 구성됩니다.

파일	지원되는 형식
연락처 데이터 - 포함	CSV, JSON

파일	지원되는 형식
연락처 정보	
내용—문의의 텍스트 부분을 포함합니다.	증권 시세 표시기

위의 모든 형식의 파일이 포함된 ZIP 파일을 업로드할 수도 있습니다. 압축을 풀면 파일의 내용이 표준 멀티파트 요청에 포함된 것처럼 처리됩니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오.

> 중요 CSV 및 JSON 파일은 연락처 데이터에만 사용할 수 있으며, ZIP 파일은 멀티파트 업로드를 위해 파일을 압축하는 데만 사용할 수 있습니다. 콘텐츠 파일은 CSV, JSON 또는 ZIP 파일을 사용할 수 없습니다.
> 형식.

배치 CSV 파일 예

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, id email,

email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, 내 계정,

accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent

1@cisco.com|agent2@cisco.com,내 계정 해지, accNum=676,ref1,2 채팅,

chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, 청구 질문,

accNum=900,,

ZIP 파일 예

ZIP 파일은 멀티파트 요청 내에서 개별 파일인 것처럼 처리되는 파일 모음이라는 점에서 CSV 또는 JSON 파일과 다르게 ZIP을 처리합니다. ZIP 파일을 사용할 때 다음 사항에 주의하십시오.

- ZIP 파일의 이름은 CSV/JSON에서 참조해야 하는 키입니다.
- ZIP 파일의 모든 폴더 구조는 평면화되고 무시됩니다.

예를 들어 멀티파트 요청은 다음과 같습니다.

textcontacts.zip

textcontacts.csv(email1 및 chat1에 대해 2개 행 포함) email1.txt

chat1.txt

이 멀티파트 요청은 파일이 모두 ZIP에 있거나 멀티파트 요청에 모두 개별적으로 있는 것처럼 처리됩니다.

JSON 파일 예

JSON 본문

[
{
"textType": "이메일", "시간":
1439993633000,
"사용자 이름": "john.smith@acme.com",
"보낸 사람": "내 보낸 사람",
"파일 이름": "email1.txt",
"subject": "이메일이나 문자의 제목입니다.",
},
{
"텍스트 유형": "채팅",
"평가 형식": {
"아이디": 5,
"name": "evalForm의 이름입니다. 업로드는 다음에서만 작동합니다. name 또는 ID만. 하나의 evalForm만 할당할 수 있습니다."
},
"시간": 1439993633000,
"사용자 이름": "john.smith@acme.com",
"보낸 사람": "내 보낸 사람",
"파일 이름": "chat1.txt",
"subject": "이메일 또는 문자의 제목입니다." "수신자": [
"수신기 1",

"수신기 2"

],

"메타 데이터": {

"필드1" : "값1", "필드2" :

"값2"

},

"참조": [

"참고 1",

"참고 2"

],

}

]

콘텐츠

email1.txt

전자 메일 본문입니다.

가져 오기 API

이 API 가져오기를 수행하기 위해 REST와 유사한 끝점을 노출합니다. 이를 통해 백 엔드 개체 모델(즉, 백 엔드 모델 필드 및 해당 필드에 할당할 수 있는 형식)에 대한 정보를 검색하고 CSV 파일에서 해당 백 엔드 모델로 데이터를 가져올 수 있습니다.

GET 가져오기 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/fileimport/{가져오기 유형} 여기서 importType은 미리 정의된 가져오기 유형 중 하나입니다.사용자 예제 사용자, 그룹 및 팀.
방법	GET
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

GET 가져오기 요청 필드

필드	요청?	Type(유형)	설명
acdId	N	문자열	설정된 경우 이 ACD ID와 연결된 상담원을 반환합니다.
기본 정보	N	부울	True로 설정하면 기본 상담원 정보(ID, 이름, 성, 직원 번호)만 반환됩니다.

기본적으로(즉, 매개 변수가 설정되지 않은 상태) 활성화 상태에 관계없이 모든 상담원이 반환됩니다.

참고: 모든 변형은 보기 규칙을 적용합니다. 발신자에게 보이는 상담원만 반환됩니다.

GET 가져오기 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
필드	백엔드 모델의 필드 목록입니다.
key	백 엔드의 필드를 식별하는 데이터베이스 키입니다.
레이블	사용자 인터페이스에 사용된 필드 레이블입니다.
필수	필드가 필요한지 여부를 지정합니다.
다중값	필드에 여러 값을 허용할 수 있는지 여부를 지정합니다.
형식	필드에 사용할 수 있는 데이터 형식 목록입니다. 형식의 예로는 텍스트, 날짜, 부울 데이터 등이 있습니다.
코드	데이터 형식에 대한 코드입니다.
설명	데이터 형식에 대한 설명입니다.
형식	데이터 형식의 예입니다.

GET 가져오기 JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
{
        "필드": [
                {
                        "키": "아이디",
                        "label": "팀 ID", "필수": true, "다중값":
                        false, "유형": [
                        {
                                "코드": "정수", "설명": "숫자", "형식":
                                "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "키": "이름",
                "label": "이름", "필수": true,
                "다중값": false, "types": [
                {
                    "code": "텍스트", "설명": "텍스트",
                    "format": "예제 텍스트"
                }
        ]
},
{
            "key": "activatedDate", "label":
            "활성화 날짜", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "코드": "MM/DD/YYYY", "설명": "미국
                    날짜", "형식": "07/04/2016"
                },
                {
                    "코드": "DD/MM/YYYY", "설명": "유럽
                    날짜", "형식": "2016년 4월 7일"
                }
            ]
},
```

```
{
        "key": "생산성 컴파일", "label": "생산성
        컴파일", "필수": true,
        "다중값": false, "types": [
            {
                "코드": "참거짓", "설명": "참/거짓",
                "형식": "참"
                }
            ]
            }
        ]
}
```


POST 가져오기 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/fileimport/{가져오기 유형} 여기서 importType은 미리 정의된 가져오기 유형 중 하나입니다. 예제 사용자, 그룹 및 팀.
방법	POST
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

POST 응답 필드 가져오기

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
테넌트Id	다중값 필드의 테넌트 ID입니다.

필드	설명
매핑	다중값 필드에 대한 매핑 개체 배열에 대해 설명합니다.
열	매핑CSV 데이터를 검색하는 열입니다.
밭	데이터가 매핑될 백 엔드 모델의 필드입니다.
데이터 유형	백 엔드에 대해 데이터에 추가 변환이 필요한지 여부를 지정하는 CSV 열의 데이터 유형입니다.

POST 가져오기 JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

JSON 형식

```
{
        "tenantId":1,
        "매핑":[
            {
                "column":"팀 ID",
                "field":"id", "dataType": "정수"

            },
            {
                "column":"이름",
                "field":"name", "dataType":
                "텍스트"
            },
            {
                "column":"활성화된 날짜",
                "field":"활성화된 날짜", "dataType":
            },   "MM/DD/YYYY"
            {
```

```
                "column":"생산성 컴파일",
                "field":"productivityCompilation", "dataType":
                "TrueFalse"
            }
        ]
}
```

POST 성공 응답 형식

```
{
    "상태": "성공",
    "responseText": "파일을 성공적으로 가져왔습니다."
}
```

가져오기 기본 설정 API

가져오기 기본 설정은 CSV 파일 가져오기 프로세스의 일부로 사용되는 사용자 정의 데이터입니다. 이 데이터를 사용하면 CSV 파일 가져오기에 대해 미리 정의된 기본 설정을 유지할 수 있으므로 파일을 가져오는 작업이 줄어듭니다.

이 섹션에서는 다음 가져오기 기본 설정 API에 대해 설명합니다.

가져오기 기본 설정 만들기API

[기본 설정 만들기] API 사용하여 새 가져오기 기본 설정을 만들 수 있습니다.

가져오기 기본 설정 프로토콜을 만들고URI

URI	/api/rest/import기본 설정
방법	POST
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

가져오기 기본 설정 요청 필드 만들기

필드	설명
name	새 가져오기 기본 설정의 이름입니다.
형	가져오기 기본 설정 유형입니다.
매핑을	가져오기 기본 설정에 대한 필드 매핑 목록입니다.
밭	지정된 가져오기 기본 설정에 대한 필드입니다.
열	필드의 열 제목입니다.
데이터 유형	필드에 있는 데이터의 유형입니다.

가져오기 기본 설정 JSON 파일 만들기 예

다음은 형식이 지정된 JSON 요청의 예입니다.

```
{
        "name": "내 기본 설정", "type":
        "persons", "mapping": [
            {
                "필드": "personId", "열":
                "personId", "데이터 유형":
                "텍스트"
            }
        ]
}
```

가져오기 기본 설정 시스템 응답 생성

가져오기 기본 설정 삭제에 성공하면 시스템에서 200 OK 상태로 응답합니다.

가져오기 기본 설정을 삭제합니다API

[기본 설정 삭제] API 사용하여 기존 가져오기 기본 설정을 삭제할 수 있습니다.

Import Preference Protocol을 삭제하고 URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} 여기서 id는 삭제할 가져오기 기본 설정의 ID입니다.
방법	DELETE
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

가져오기 기본 설정 시스템 응답 삭제

가져오기 기본 설정 삭제에 성공하면 시스템에서 200 OK 상태로 응답합니다.

가져오기 기본 설정 API

[기본 설정 가져오기] API에서는 현재 테넌트에 대한 모든 가져오기 기본 설정을 검색합니다.

Import Preferences Protocol과 URI

URI	/api/rest/import기본 설정
방법	GET
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

기본 설정 응답 필드 가져오기

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
선호	가져오기 기본 설정 목록입니다.
사람들	사용자 가져오기 기본 설정 목록입니다.
id	가져오기 기본 설정 ID입니다.
name	가져오기 기본 설정 이름입니다.
형	가져오기 기본 설정 유형입니다.
매핑을	가져오기 기본 설정에 대한 필드 매핑 목록입니다.
밭	지정된 가져오기 기본 설정에 대한 필드입니다.
열	필드의 열 제목입니다.
데이터 유형	필드에 있는 데이터의 유형입니다.

JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
{
        "기본 설정": [
```

{

"사람": [
{
"아이디": 1,
"name": "내 사용자 매핑", "유형":
"사람", "매핑": [
{
"field": "personId",
"column": "사용자 ID",
"dataType": "정수"
},
{
"field": "이메일",
"column": "이메일", "dataType":
"텍스트"
}
]
},
{
"아이디": 2,
"name": "내 빈 매핑", "type":
"persons",
"매핑": []
}
]
},
{
"그룹": [
{
"아이디": 3,

"name": "내 그룹 매핑", "type":

"persons",

```
                    "매핑": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

시스템 응답

가져오기 기본 설정 삭제에 성공하면 시스템에서 200 OK 상태로 응답합니다.

ID 로 기본 설정 가져오기API

[ID별 가져오기 기본 설정] API에서는 가져오기 기본 설정을 ID별로 검색하여 사용자가 볼 수 있습니다.

ID 프로토콜별 기본 설정 가져오기 와 URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
방법	GET
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개 변수	Id = 보려는 가져오기 기본 설정의 ID입니다.

ID 응답 필드별 기본 설정 가져오기

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
id	가져오기 기본 설정 ID입니다.
name	가져오기 기본 설정 이름입니다.
형	가져오기 기본 설정 유형입니다.
매핑을	가져오기 기본 설정에 대한 필드 매핑 목록입니다.

필드	설명
밭	지정된 가져오기 기본 설정에 대한 필드입니다.
열	필드의 열 제목입니다.
데이터 유형	필드에 있는 데이터의 유형입니다.

ID로 기본 설정 가져오기 JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
{
        "아이디": 1,
        "name": "내 사용자 매핑", "유형":
        "사람", "매핑": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "사용자 ID",
                "dataType": "정수"
            },
            {
                "field": "이메일",
                "column": "이메일",
                "dataType": "텍스트"
            }
        ]
}
```

시스템 응답

가져오기 기본 설정 삭제에 성공하면 시스템에서 200 OK 상태로 응답합니다.

가져오기 기본 설정 업데이트API

[기본 설정 업데이트] API에서는 기존 가져오기 기본 설정을 편집할 수 있습니다.

가져오기 기본 설정 프로토콜을 업데이트하고 URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} 여기서 id는 편집할 가져오기 기본 설정의 ID입니다.
방법	PUT
권한	대량 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

가져오기 기본 설정 응답 필드 업데이트

필드	설명
name	가져오기 기본 설정의 이름입니다.
형	가져오기 기본 설정 유형입니다.
매핑을	가져오기 기본 설정에 대한 필드 매핑 목록입니다.
밭	지정된 가져오기 기본 설정에 대한 필드입니다.
열	필드의 열 제목입니다.
데이터 유형	필드에 있는 데이터의 유형입니다.

가져오기 기본 설정 JSON 파일 업데이트 예

다음은 형식이 지정된 JSON 요청의 예입니다.

```
{
        "name": "업데이트된 이름", "type":
        "persons", "mapping": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "개인 ID", "dataType":
                "텍스트"
            }
        ]
```

```
}
```

가져오기 기본 설정 시스템 응답 업데이트

가져오기 기본 설정 삭제에 성공하면 시스템에서 200 OK 상태로 응답합니다.

포함/제외 목록 API

포함/제외 목록 API 사용하여 녹음하거나 녹음하지 않을 내선 번호, 전화 번호 또는 연락처 길 찾기 목록을 생성, 정의, 업데이트 또는 삭제할 수 있습니다. 이 API에서는 다음 네 가지 방법을 사용합니다.

- GET InclusionExclusion: 하나 또는 모든 포함/제외 목록을 검색할 수 있습니다.
- PUT InclusionExclusion: 포함/제외 목록의 정보를 업데이트할 수 있습니다.
- POST InclusionExclusion: 포함/제외 목록을 만들 수 있습니다.
- 포함 제외 삭제: 포함/제외 목록을 삭제할 수 있습니다.

포함/제외 목록 가져오기API

GET 포함/제외 목록을 사용하면 하나 또는 모든 포함/제외 목록을 검색할 수 있습니다.

GET 포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/recording/inclusion제외 /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
방법	GET
권한	QM 관리
컨텐츠 유형	애플리케이션/JSON
매개 변수	<id> = 포함/제외 목록 ID

GET 포함/제외 목록 API 요청 필드

필드	요청?	Type(유형)	설명
inclusionExclusionListId (포함제외 목록 ID)	Y	integer	포함/제외 목록 ID입니다.

포함제외 유형	Y	integer	포함/제외 유형:

필드	요청?	Type(유형)	설명
			1 = 포함 2 = 제외
inclusionExclusionPatternType	N	integer	포함/제외 목록의 패턴 유형" 1 = ANI(발신 번호) 2 = DNIS(수신 번호) 3 = 내선 번호 4 = 전화 번호 5 = 모두
무늬	N	문자열	포함/제외 목록에 있는 번호의 패턴입니다. 이를 통해 포함하거나 제외할 번호 범위를 지정할 수 있습니다. 패턴 필드에는 두 개의 와일드카드 문자와 더하기(+) 기호를 사용할 수 있습니다. ? = 한 자릿수 예제 612822???? 612 영역의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다. 822 교환으로 코드를 작성하십시오. * = 자릿수 제한 없음 실시예 612*는 612 영역 내의 모든 숫자를 포함하거나 제외한다 코드. + = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에만 유효) **EXAMPLE** +44는 영국의 연락처를 포함하거나 제외합니다. 중요: 포함 또는 제외 목록을 내보내는 경우 더하기(+) 기호가 있는 국제 전화 코드를 포함합니다. Excel은 숫자를 수학 숫자로 취급합니다.

필드	요청?	유형	설명
			식. 이 목록을 사용하려면 내보낸 . 파일을 텍스트로 CSV(.TXT) Excel에서 파일을 열고 이 열을 텍스트 형식의 열로 정의합니다.
포함제외통화 방향	N	integer	통화 방향 ID: 1 = 인바운드 2 = 아웃바운드 3 = 둘 중 하나

GET 서비스 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
포함 제외 목록 ID	포함/제외 목록 ID.
inclusionExclusionType	포함/제외 유형: 1 = 포함 2 = 제외 포함 제외 패턴 유형
	포함/제외 목록의 패턴 유형 1 = ANI(발신번호) 2 = DNIS(호출된 번호) 3 = 확장 4 = 전화번호 5 = 아무거나
무늬	포함/제외 목록의 숫자 패턴입니다. 이를 통해 포함하거나 제외할 숫자 범위를 지정할 수 있습니다. 패턴 필드에는 와일드카드 문자 두 개와 더하기(+) 기호가 허용됩니다. ? = 한 자리 숫자 예시 612822????는 822 교환국에 속한 612 지역 코드의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다.

필드	설명
	* = 숫자의 개수 예시 612*는 612 지역 코드의 모든 숫자를 포함하거나 제외합니다. + = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에서만 유효) 예시 +44에는 영국의 연락처가 포함되거나 제외됩니다. 중요 더하기(+) 기호가 포함된 국제 전화 코드가 포함된 포함 또는 제외 목록을 내보내는 경우 기호를 사용하면 Excel에서 해당 숫자를 수학적 표현식으로 처리합니다. 이러한 목록을 사용하려면 내보낸 .CSV 파일을 텍스트(.TXT)로 변환하고 Excel에서 파일을 열고 이를 텍스트로 포맷된 열로 정의합니다.
포함 제외 호출 방향	통화 방향에 대한 ID: 1 = 인바운드 2 = 아웃바운드 3 = 둘 중 하나

GET 서비스 API JSON 파일 예제

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <숫자>, "inclusionExclusionType" :
    <숫자>, "inclusionExclusionPatternType" : <숫자>, "pattern" :
    <문자열>, "inclusionExclusionCallDirection" : <숫자>,
}
```

PUT 포함/제외 목록 API

PUT 포함/제외 목록을 사용하면 기존 포함/제외 목록을 업데이트할 수 있습니다.

PUT 포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
방법	PUT
권한	QM를 관리하세요
컨텐츠 유형	애플리케이션/JSON

PUT 포함/제외 목록 API 요청 필드

필드	필요?	Type(유형)	설명
포함 제외 목록 ID	Y	integer	포함/제외 목록 ID.
포함 제외 유형	Y	integer	포함/제외 유형: 1 = 포함 2 = 제외
포함 제외 패턴 유형	N	integer	포함/제외 목록의 패턴 유형: 1 = ANI(발신번호) 2 = DNIS(호출된 번호) 3 = 확장 4 = 전화번호 5 = 아무거나
무늬	N	문자열	포함/제외 목록의 숫자 패턴입니다. 이를 통해 포함하거나 제외할 숫자 범위를 지정할 수 있습니다. 패턴 필드에는 와일드카드 문자 두 개와 더하기(+) 기호가 허용됩니다. ? = 한 자리 숫자 예 612822????는 612 영역의 모든 숫자를 포함하거나 제외합니다. 822 교환 코드를 사용합니다. * = 숫자의 개수

필드	요청	Type	설명
			예 612*는 612 영역의 모든 숫자를 포함하거나 제외합니다. 암호. + = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에서만 유효) 예시 +44에는 영국의 연락처가 포함되거나 제외됩니다. 중요 포함 또는 제외 목록을 내보내는 경우 플러스(+) 기호가 있는 국제전화번호를 포함하는 경우 Excel에서는 해당 숫자를 수학적 표현식으로 처리합니다. 이러한 목록을 사용하려면 내보낸 .CSV 파일을 텍스트(.TXT)로 변환하고 Excel에서 파일을 열고 이를 텍스트로 포맷된 열로 정의합니다.
포함 제외 호출 방향	N	integer	통화 방향에 대한 ID: 1 = 인바운드 2 = 아웃바운드 3 = 둘 중 하나

PUT 포함/제외 목록 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
포함 제외 목록 ID	포함/제외 목록 ID.
inclusionExclusionType	포함/제외 유형: 1 = 포함 2 = 제외
포함 제외 패턴 유형	포함/제외 목록의 패턴 유형

필드	설명
	1 = ANI(발신번호) 2 = DNIS(호출된 번호) 3 = 확장 4 = 전화번호 5 = 아무거나
무늬	포함/제외 목록의 숫자 패턴입니다. 이를 통해 포함하거나 제외할 숫자 범위를 지정할 수 있습니다. 패턴 필드에는 와일드카드 문자 두 개와 더하기(+) 기호가 허용됩니다. ? = 한 자리 숫자 예시 612822????는 822 교환국에 속한 612 지역 코드의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다. * = 숫자의 개수 예시 612*는 612 지역 코드의 모든 숫자를 포함하거나 제외합니다. + = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에서만 유효) 예시 +44에는 영국의 연락처가 포함되거나 제외됩니다. 중요 더하기(+) 기호가 포함된 국제 전화 코드가 포함된 포함 또는 제외 목록을 내보내는 경우 기호를 사용하면 Excel에서 해당 숫자를 수학적 표현식으로 처리합니다. 이러한 목록을 사용하려면 내보낸 .CSV 파일을 텍스트(.TXT)로 변환하고 Excel에서 파일을 열고 이를 텍스트로 포맷된 열로 정의합니다.
포함 제외 호출 방향	통화 방향에 대한 ID: 1 = 인바운드 2 = 아웃바운드 3 = 둘 중 하나

PUT 포함/제외 목록 API JSON 파일 예제

{

"inclusionExclusionListId" : <숫자>, "inclusionExclusionType" :

<숫자>, "inclusionExclusionPatternType" : <숫자>, "pattern" :

<문자열>, "inclusionExclusionCallDirection" : <숫자>,

}

POST 포함/제외 목록 #디앤트르_비페jjhhgz

POST 포함/제외 목록을 사용하면 녹음에 포함하거나 녹음에서 제외할 연락처 목록을 만들 수 있습니다.

POST 포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
방법	POST
권한	QM를 관리하세요
컨텐츠 유형	애플리케이션/JSON

POST 포함/제외 목록 API 요청 필드

필드	필요?	Type(유형)	설명
포함 제외 목록 ID	Y	integer	포함/제외 목록 ID.
포함 제외 유형	Y	integer	포함/제외 유형: 1 = 포함 2 = 제외
포함 제외 패턴 유형	N	integer	포함/제외 목록의 패턴 유형 1 = ANI(발신번호) 2 = DNIS(호출된 번호)

필드	필요?	Type(유형)	설명
			3 = 확장 4 = 전화번호 5 = 아무거나
무늬	N	문자열	포함/제외 목록의 숫자 패턴입니다. 이를 통해 포함하거나 제외할 숫자 범위를 지정할 수 있습니다. 패턴 필드에는 와일드카드 문자 두 개와 더하기(+) 기호가 허용됩니다. ? = 한 자리 숫자 예 612822????는 612 영역의 모든 숫자를 포함하거나 제외합니다. 822 교환 코드를 사용합니다. * = 숫자의 개수 예 612*는 612 영역의 모든 숫자를 포함하거나 제외합니다. 암호. + = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에서만 유효) 예시 +44에는 영국의 연락처가 포함되거나 제외됩니다. 중요 포함 또는 제외 목록을 내보내는 경우 플러스(+) 기호가 있는 국제전화번호를 입력하면 Excel에서는 해당 숫자를 수학적 표현식으로 처리합니다. 이러한 목록을 사용하려면 내보낸 .CSV 파일을 텍스트(.TXT)로 변환하고 Excel에서 파일을 열고 이를 텍스트로 포맷된 열로 정의합니다.
포함 제외 호출 방향	N	integer	통화 방향에 대한 ID:

필드	필요?	Type(유형)	설명
			1 = 인바운드 2 = 아웃바운드 3 = 둘 중 하나

POST 포함/제외 목록 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
포함 제외 목록 ID	포함/제외 목록 ID.
inclusionExclusionType	포함/제외 유형: 1 = 포함 2 = 제외 포함 제외 패턴 유형
	포함/제외 목록의 패턴 유형: 1 = ANI(발신번호) 2 = DNIS(호출된 번호) 3 = 확장 4 = 전화번호 5 = 아무거나
무늬	포함/제외 목록의 숫자 패턴입니다. 이를 통해 포함하거나 제외할 숫자 범위를 지정할 수 있습니다. 패턴 필드는 두 개의 와일드카드 문자를 허용합니다. ? = 한 자리 숫자 예시 612822????는 822 교환국에 속한 612 지역 코드의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다. * = 숫자의 개수 예시 612*는 612 지역 코드의 모든 숫자를 포함하거나 제외합니다.
포함 제외 호출 방향	통화 방향에 대한 ID: 1 = 인바운드

필드	설명
	2 = 아웃바운드 3 = 둘 중 하나

POST 포함/제외 목록 API JSON 파일 예

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <숫자>, "inclusionExclusionType" :
    <숫자>, "inclusionExclusionPatternType" : <숫자>, "pattern" :
    <문자열>, "inclusionExclusionCallDirection" : <숫자>,
}
```

포함/제외 목록 삭제 API

포함/제외 목록 삭제를 사용하면 포함/제외 목록을 삭제할 수 있습니다.

삭제 포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
방법	POST
권한	QM를 관리하세요
컨텐츠 유형	애플리케이션/JSON

포함/제외 목록 시스템 응답 삭제

시스템은 가져오기 환경 설정 삭제가 성공하면 200 OK 상태로 응답합니다.

상호작용 요약 읽기 API

상호작용 요약 읽기 API를 사용하여 상호작용 요약을 내보냅니다.

프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary?ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
방법	GET
권한	음성-텍스트 분석 보기
매개 변수	ClientAppId = API를 호출한 애플리케이션을 나타내는 문자열입니다. 앱이 승인되면 API를 호출하도록 할당됩니다. ccrID = 요약과 연관된 CCR의 ID입니다.


```
{
    "상태": "성공",
    "요약": "잭은 데이터가 너무 빨리 소진되어 이동통신사에 전화해 데이터 요금제를 업그레이드하는 것에 대해 문의했습니다. 고객 서비스 담당자는 잭의 이름, 계좌번호, 생년월일, 전화번호를 확인하여 잭의 신원을 확인했습니다. 그러자 그 요원은 잭의 계정을 조회해보니 그가 많은 양의 데이터를 사용하고 있는 것을 보았습니다. 담당자는 $75에 60GB를 제공한다고 했지만 잭은 더 필요하다고 말했습니다. 그러자 해당 상담원은 $90에 대해 북미 지역 내 무제한 통화가 포함된 120GB 요금제를 제안했습니다. 잭은 해외 통화도 포함되는지 물었고, 상담원은 나라마다 요금이 다르다고 말했습니다. 잭은 120GB 요금제로 업그레이드하기로 결정했고 상담원은 변경 사항을 확인했습니다. 잭은 만족했고 고객 만족도 설문 조사를 완료하기 전에 상담원에게 감사를 표했습니다.",
    "이유": "성공"
```


응답 예

채용정보 API

이 API는 마지막 "X"개의 녹음 조정 작업에 대한 간단한 쿼리를 통해 진행 중인 작업 상태와 과거 조정 작업 세부 정보에 대한 세부 정보를 제공합니다.

프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/reconciliation/jobs
방법	GET
권한	세입자 관리
컨텐츠 유형	해당 없음

요청 필드

이름	설명	참고
한계	반환할 작업 수	기본값 = 1
테넌트Id	테넌트 ID 조정 작업에 대한 쿼리	이 필드는 시스템 관리자 계정에만 적용됩니다. 테넌트 관리자 사용자의 경우 필드는 기본적으로 사용자의 테넌트 ID로 설정됩니다.

응답 필드

필드	Type(유형)	설명
id	숫자	작업 ID
테넌트Id	숫자	직무에 대한 세입자 ID입니다.
작업 시작일	시대	작업 시작 날짜.
작업 종료일	시대	작업 종료 날짜.

필드	Type(유형)	설명
작업 상태	문자열	직업 상태. 가능한 값: ▪ 예정됨 ▪ 대기 중 ▪ 진행 중 ▪ 중단됨 ▪ 완성된
최소연락날짜	시대	검색할 최소 연락 날짜입니다.
최대연락날짜	시대	검색할 최대 연락 날짜입니다.
녹음처리됨	숫자	처리된 녹음 수.
녹음 처리	숫자	처리할 녹음 수.
cdrMatches	숫자	일치하는 CDR의 수.
rootResultingInCcr	숫자	연락처 생성으로 이어진 루트 녹음 수입니다.
ccrs생성됨	숫자	생성된 CCR의 수.
확장 테이블 일치	숫자	이 조정 작업에서 연락처와 일치하는 것으로 발견된 장치 수입니다.
acdMatches	숫자	ACD 일치 항목 수.
평균 성공	숫자(밀리초)	성공적으로 조정된 각 루트 기록의 평균 완료 시간입니다.
성공 횟수	숫자	성공적으로 처리된 루트 녹음의 수입니다.
성공총시간	숫자(밀리초)	일치하는 연락처가 있는 모든 루트 녹음을 처리하는 데 걸린 총 시간입니다.
예약된 작업입니다	참/거짓	작업이 일정에 따라 트리거되었습니다.
업데이트 날짜	시대	작업에 대한 가장 최근 업데이트의 타임스탬프입니다.

필드	Type(유형)	설명
프로듀서 호스트 이름	문자열	작업을 생성한 컴퓨터의 호스트 이름입니다.
소비자 호스트 이름	문자열	작업을 사용한 컴퓨터의 호스트 이름입니다.
연락처 조정 기간	숫자(초)	연락처를 조정하는 데 걸리는 시간입니다.
실시간 이벤트 지속 시간	숫자(초)	실시간 이벤트의 지속 시간.
비실시간이벤트기간	숫자(초)	비실시간 이벤트의 지속 시간.
워크플로 기간	숫자(초)	워크플로의 기간.
실시간 이벤트 수	숫자	작업별로 처리된 실시간 이벤트 수.
비실시간 이벤트 수	숫자	작업에서 처리된 비실시간 이벤트 수입니다.
속성	문자열의 키-값 맵	작업에 제공된 부동산의 지도.

JSON 파일 예시

요구

다음은 형식화된 JSON 요청의 예입니다.

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

응답

다음은 형식화된 JSON 응답의 예입니다.

```
[
    {
        "아이디": 10250,
        "테넌트 ID": 1,
```

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "완료",
            "최소연락날짜": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "녹음 처리됨": 0,
            "녹음 처리": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "확장 테이블 일치": 0,
            "acdMatches": 0,
            "평균 성공": 0,
            "성공 횟수": 0,
            "성공 총 시간": 0,
            "isScheduledJob": 거짓,
            "업데이트된 날짜": 1628177990310,
            "생산자 호스트 이름": " rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
            "소비자 호스트 이름": " rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
            "연락처 조정 기간": 0,
            "실시간이벤트기간": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "워크플로 지속 시간": 0,
            "실시간 이벤트 수": 0,
            "비실시간 이벤트 수": 0,
            "속성": {}
        }
]
```

조직 구조 API

조직 구조 API는 테넌트에 대한 기본 정보를 검색하거나 생성하는 데 사용됩니다.

사람에게 역할 할당 API

API 사람에게 역할 할당을 통해 사람의 역할을 검색하거나 업데이트할 수 있습니다.

사람에게 역할 할당 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/org/common/<그룹>
방법	POST
권한	ViewOrg UpdateOrg
컨텐츠 유형	multipart/form-data

사람에게 역할 할당 API 요청 필드

이름	필요?	설명
이름	Y	그룹 이름
부모그룹ID	Y	상위 그룹의 고유 ID입니다.
팀	N	팀과 연관된 팀 ID 목록입니다.

사람에게 역할 할당 API JSON 파일 예

다음은 형식화된 JSON 응답의 예입니다.

```
[
        {
```

"아이디":4,

"이름": "테넌트 관리자",

```
            "여러 때":,
            { "아이디
            ":2,
            "이름": "테넌트 CCS 1",
        },
        ...
]
```

공통그룹 API

이 API는 지정된 데이터로 새로운 그룹을 만듭니다.

공통 그룹 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/org/common/group>
방법	POST
권한	ViewOrg UpdateOrg
컨텐츠 유형	JSON

공통 그룹 API 요청 필드

이름	필요?	설명
이름	Y	그룹 이름
부모그룹ID	Y	상위 그룹의 고유 ID입니다.
팀	N	팀과 연관된 팀 ID 목록입니다.

조직 구조 공통 API (드릴다운 정보)

이 API는 사용자 범위에 대해 각 그룹, 각 그룹의 모든 팀, 각 팀의 모든 에이전트에 대한 정보가 포함된 JSON 배열을 반환합니다.

공통 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<권한>
방법	GET
권한	ViewOrg UpdateOrg
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개변수	권한

일반적인 API 요청 필드

이름	필요?	설명
허가	Y	그룹 및 팀 권한 정보를 나열할 권한 이름입니다.

일반적인 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

이름	설명
그룹 ID	배열 내 팀의 그룹 ID입니다.
name	그룹의 이름.
디스플레이아이디	그룹의 표시 ID입니다.
부모그룹ID	지정된 그룹의 부모 그룹의 ID입니다.
parentGroupName	지정된 그룹의 부모 그룹 이름입니다.
	팀 정보.
사람 ID	지정된 팀에 속한 사용자의 개인 ID입니다.
firstName	지정된 팀의 사용자 이름입니다.
lastName	지정된 팀에 있는 사용자의 성입니다.

이름	설명
테넌트Id	지정된 팀에 있는 사용자의 테넌트 ID입니다.
email	지정된 팀에 있는 사용자의 이메일 주소입니다.
기술 ID	지정된 팀에 있는 사용자의 스킬 ID입니다.

일반적인 API JSON 파일 예

다음은 형식화된 JSON 응답의 예입니다.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"테넌트 1

                그룹 1", "displayId":3,

                "parentGroupId":2,

                "parentGroupName":"테넌트 1", "팀":

                        [
                                {

                                "groupId":4, "name":"테넌트 1

                                팀 1" "displayId":4,

                                "parentGroupId":3,

                                "parentGroupName": "테넌트 1 그룹 1",

                                "에이전트":

                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "lastName":"dente", "groupId":4,
                                                "테넌트 ID":2,
```

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

그룹 API

API를 사용하면 사용자가 액세스할 수 있는 모든 그룹을 검색하거나 새 그룹을 만들 수 있습니다.

그룹 API 프로토콜 및 URI

사용자가 액세스할 수 있는 모든 그룹을 나열하거나 생성하려면 다음을 수행합니다.

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<권한>
방법	GET POST
권한	ViewOrg UpdateOrg
컨텐츠 유형	multipart/form-data

특정 그룹을 나열하거나 생성하려면:

URI	/api/rest/org/group/<id>
방법	GET POST
권한	ViewOrg UpdateOrg
컨텐츠 유형	multipart/form-data
퍼미터	사용자가 액세스할 수 있는 그룹 ID입니다.

그룹 API 요청 필드–모든 그룹

사용자가 액세스할 수 있는 새로운 그룹을 만듭니다.

이름	필요?	설명
id	Y	표시할 그룹의 그룹 ID입니다.
이름	Y	그룹의 이름.
활성화됨	Y	활성화 시간(에포크 밀리초)입니다.
비활성화됨	N	비활성화 시간은 에포크 밀리초 단위입니다.
부모 그룹 ID	Y	그룹의 상위 그룹 이름입니다.

그룹 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

이름	설명
id	표시할 그룹의 그룹 ID입니다.
name	그룹의 이름.

그룹 API JSON 파일 예

다음은 형식화된 JSON 응답의 예입니다.

```
[
        {
                "아이디":4,
                "이름": "Acme Rockets",
        },
        {

                "아이디":5,
        },      "name":"연관된 위젯",
        ...
]
```

단일 그룹에 대한 세부 정보:

```
[
    {
        {
                "아이디":4,
                "name":"Acme Rockets", "활성화됨",
                1395205200000, "비활성화됨",
        }       32503615200000
        ...
    }
]
```

ID로 그룹화(팀 포함)

ID 기준 그룹화(팀 포함) API 사용하여 지정된 그룹(팀 포함)에 대한 정보를 나열하거나, 지정된 그룹을 업데이트하거나, 팀을 삭제할 수 있습니다.

ID별 그룹화(Teams 포함) 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id입니다>
방법	GET 사후 삭제
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개변수	그룹 ID

ID별 그룹화(Teams 포함) 요청 필드

POST 메서드는 지정된 그룹 레코드를 업데이트합니다.

이름	요청?	설명
이름	Y	업데이트할 그룹의 이름입니다.
부모 그룹 ID	Y	새 그룹의 부모 그룹 이름입니다.

ID별 그룹화(팀 포함) 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

이름	설명
id	표시할 그룹 ID입니다.
name	표시할 그룹의 이름입니다.
활성화	그룹 활성화 이후 시간(epoch 밀리초)입니다.

이름	설명
비활성화	그룹 비활성화 이후 시간(epoch 밀리초)입니다.
부모 그룹 ID	그룹의 부모 그룹 이름입니다.
팀	그룹 내 팀에 대한 세부 정보입니다.
name	팀 이름입니다.
그룹 ID	팀의 그룹 ID입니다.

ID별 그룹화(Teams 포함) JSON 파일 예제

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.


```
[
        {
                "id":3,
                "name":"테넌트 1 그룹 1",
                "활성화됨":1388556000000,
                "비활성화됨":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "팀": [
                        {
                                "name":"테넌트 1 팀 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"테넌트 1 팀 2"
                                "groupId":5
                        }

                          ...
                ]
        },
```

...

]

그룹-사람 API

[그룹-사용자] API 사용하여 사용자를 확인하고 그룹에 다시 할당하고 추가할 수 있습니다.

Group-Person API Protocol 및 URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
방법	GET 풋 포스 트
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개변수	groupId - 사용자가 속한 그룹의 ID

그룹 개인 API 요청 필드

사용자를 그룹에 재할당하고 재할당 후 해당 그룹의 모든 사용자를 반환합니다.

이름	요청?	설명
개인 ID	Y	그룹에 있는 사용자의 개인 ID입니다.

그룹 개인 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

이름	설명
firstName	그룹에 있는 사용자의 이름입니다.
lastName	그룹에 있는 사용자의 성입니다.

개인 ID	그룹에 있는 사용자의 개인 ID입니다.

Group-Person API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

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

        },
        {       "firstName":"최대",
                "lastName":"스타우트", "personId":3,

        },
        ...
]
```

그룹(범위 포함) API

그룹(범위 포함) API 사용하여 그룹을 보고 만들 수 있습니다.

그룹(범위 포함) API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<권한>
방법	GET POST
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개변수	Permission - 그룹 범위의 이름입니다.

그룹(범위 포함) API 요청 필드

POST 메서드는 지정된 부모 그룹에 그룹을 만듭니다. **조직 구조 API | 그룹(범위 포함) API**

이름	요청?	설명
이름	Y	그룹의 이름입니다.
부모 그룹 ID	Y	부모 그룹의 ID입니다.

그룹(범위 포함) API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

이름	설명
name	그룹의 이름입니다.
id	그룹의 ID입니다.

그룹(범위 포함) API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
[
    {
            "name":"테넌트 1 그룹 1", "groupId":1,

    },
    {
            "name":"테넌트 1 그룹 2", "groupId":2,

    }
    ...
]
```

권한 API

권한 API 사용하여 그룹에 대해 사용 가능한 모든 권한을 검색합니다.

사용 권한API 프로토콜 및 URI

사용자가 액세스할 수 있는 모든 그룹을 나열하거나 만드는 경우

URI	/api/rest/org/권한/
방법	GET
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data

권한 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

이름	설명
id	특정 권한의 ID입니다.
name	사용 권한의 이름입니다.

권한 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

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

사람 API

사용자는 API WFO 내에서 새 사용자(사용자)Webex 표시하거나 만듭니다.

사용자 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/org/common/person
방법	POST
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data

사용자 API 요청 필드

POST 메서드는 새 사용자/에이전트를 만듭니다. 새 사용자에게는 역할이 필요하지 않습니다. 기본 상담원 역할은 기본값으로 설정됩니다. groupId는 필수가 아닙니다. 기본 팀은 기본값으로 설정되며, 사용자 세부 정보 데이터는 사용자의 일정을 관리하는 경우에만 필요합니다. 보기는 필요하지 않습니다. 기본 보기가 사용됩니다.

이름	요청?	설명
firstName	Y	새 사용자의 이름입니다.
lastName	Y	새 사용자의 성입니다.
email	Y	새 사용자의 전자 메일 주소입니다.
표준 시간대	Y	새 사용자의 표준 시간대입니다.
acdId	Y	새로운 사람의 ACD.
enableForScheduled됨	Y	사용자 편집/만들기 페이지에 표시된 확인란을 따릅니다. 상담원 세부 정보 대신 WFM에서 새 사용자를 예약할지 여부를 결정하는 데 사용됩니다.
agentDetail (상담원 세부 정보)		새 사용자에 대한 세부 정보를 제공합니다.
skillMappings	N	사용자의 기술 매핑을 나열합니다.
예외	N	사용자의 예외 사항을 나열합니다.
레이아웃	N	사용자의 보기 설정을 정의합니다.
보기 ID	N	사용자의 보기 ID입니다.

메인뷰	N	지정된 보기 ID가 사용자의 기본 보기 ID인지 여부를 나타냅니다.

이름	요청?	설명
		보기. True = 사용자의 기본 보기 False = 사용자의 기본 보기가 아님
근무 교대 근무	N	사용자의 교대 근무 설정입니다.
작업 시프트 ID	N	사용자의 교대 근무 ID입니다.
shiftWeekStart (시프트 위크 스타트)	N	사용자의 교대 근무가 시작되는 날짜입니다.

사용자 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.


```
{
    "firstName": "알",
    "lastName": "덴테",
    "이메일": "al.dente@domain.com",
    "비밀번호": "123456789",
    "시간대": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "예외": [ 1,
            2
        ],
        "보기": [
            {
```

"viewId": 1,

```
                    "mainView": 참
                }
            ],
        "근무 교대": [
            {
                "workShiftId": 1,
                "shiftWeekStart": "2014-08-01"
            }
        ]
}
```

ID 로 보는 사람API

ID별 사용자 API을 사용하면 특정 사용자에 대한 세부 정보를 보거나 업데이트할 수 있습니다. 특정 사용자를 삭제하는 데 사용할 수도 있습니다.

ID별 사용자 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId에 있습니다>
방법	GET PUT
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개변수	개인 ID

ID별 사용자 API 요청 필드(PUT 메서드)

PUT 메서드는 지정된 사용자의 세부 정보를 만듭니다.

중요 PUT 메서드를 사용하여 만든 사용자가 ACD 포함된 경우 다음에 ACD 동기화될 때 Webex WFO는 중복된 사용자 프로필을 만듭니다. 당신은 사용해야 할 것입니다 사용자 병합 기능을 사용하여 이러한 개인 프로필을 병합합니다.

이름	요청?	설명
id	Y	사용자의 사용자 ID입니다.
acdId	Y	사용자 ACD ID입니다.
acd서버 ID	Y	ACD의 서버 ID(문자열)입니다. ID가 될 수 있습니다. Webex WFO의 [ACD 구성] 페이지에서 구성합니다. 또는 다음 중 하나입니다. ▪ Unified CCE 사용하는 시스템의 경우 requirted이며 주변 장치 ID입니다. Avaya CM/CMS를 사용하는 시스템의 경우 필수이며 CMS ACD ID입니다.
firstName	Y	사용자의 이름입니다.
lastName	Y	사용자의 성입니다.
email	Y	사용자의 전자 메일 주소입니다.
displayId(표시 ID)	Y	WFO에 표시된 Webex 사용자 이름입니다.
활성화	Y	사용자가 활성화된 날짜입니다.
비활성화	N	사용자가 비활성화된 날짜
그룹 ID	Y	사용자 그룹의 ID입니다.
표준 시간대	Y	사용자 컨택 센터의 시간대입니다.
enabledForScheduling	N	[참]으로 설정된 경우 Webex WFO는 [상담원] 대신 이 필드를 사용합니다 사용자를 예약할지 여부를 결정하는 세부 정보입니다.
agentDetails(상담원 세부 정보)	N	사용자에 대한 세부 정보 목록입니다.
활동적인	N	사용자의 활성 여부를 나타냅니다.
회사시작일	N	사용자가 회사에서 근무를 시작한 날짜입니다.

이름	요청?	설명
부서시작 날짜	N	사용자가 부서에서 작업을 시작한 날짜입니다.
종료 날짜	N	사용자가 해당 회사에서 근무한 마지막 날짜입니다.
agentRank	N	부서에서의 사용자 순위입니다.
skillMappings	N	사용자의 기술 매핑을 나열합니다.
id	N	기술 매핑 ID입니다.
이름	N	기술 매핑 이름입니다.
근무 교대 근무	N	사용자의 교대 근무 설정입니다.
작업 시프트 ID	N	사용자의 교대 근무 ID입니다.
workShiftName (작업 교대 이름)	N	사용자의 근무 시간 이름입니다.
shiftWeekStart (시프트 위크 스타트)	N	사용자의 교대 근무가 시작되는 날짜입니다.
예외	N	사용자의 예외 사항을 나열합니다.
id	N	사용자 예외의 ID입니다.
이름	N	사용자 예외의 이름입니다.
날짜	N	사용자의 예외 날짜입니다.
시작하다	N	사용자 예외의 시작 날짜입니다.
end	N	사용자 예외의 종료 날짜입니다.
지속 시간시간	N	사용자 예외에 대한 시간입니다.
하루 종일	N	예외가 하루 종일인지 여부를 나타냅니다. True = 하루 종일 예외 False = 하루 종일 예외 미만
지불	N	예외의 유급 여부를 나타냅니다. True = 유급 예외

이름	요청?	설명
		False = 무급 예외
레이아웃	N	사용자의 보기 설정을 정의합니다.
보기 ID	N	사용자의 보기 ID입니다.
이름	N	사용자의 보기 이름입니다.
메인뷰	N	지정된 보기 ID가 사용자의 기본 보기인지 여부를 나타냅니다. True = 사용자의 기본 보기 False = 사용자의 기본 보기가 아님

ID별 사용자 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
firstName	사용자의 이름입니다.
lastName	사용자의 성입니다.
email	사용자의 전자 메일 주소입니다.
표준 시간대	사용자 컨택 센터의 시간대입니다.
acdId	사용자 ACD ID입니다.
그룹 ID	사용자의 groupID
enabledForScheduling 사용하여	[참]으로 설정된 경우 WFO Webex [상담원 세부 정보] 대신 이 필드를 사용자를 예약할지 여부를 결정합니다.
상담원 세부 정보	사용자에 대한 세부 정보를 나열합니다.
skillMappings	사용자의 기술 매핑을 나열합니다.
예외	사용자의 예외 사항을 나열합니다.
레이아웃	사용자의 보기 설정을 정의합니다.

필드	설명
보기 ID	사용자의 뷰 ID를 정의합니다.
메인뷰	지정된 보기 ID가 사용자의 기본 보기인지 여부를 설정합니다.
근무 교대 근무	사용자의 교대 근무 설정을 정의합니다.
작업 시프트 ID	사용자의 근무 시간을 정의합니다.
shiftWeekStart (시프트 위크 스타트)	사용자의 교대 근무 주 날짜를 설정합니다.

ID별 사용자 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.


```
{
    "firstName": "알",
    "lastName": "덴테",
    "이메일": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "시간대": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling": 참,
    "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "예외": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "보기": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": 참
```

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


사용자의 시간대 API

사용자의 표준 시간대 API에는 지정된 사용자의 구성된 표준 시간대가 나열됩니다.

사용자의 시간대 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
방법	GET
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개변수	개인 ID

사용자의 시간대 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
id	사용자의 시간대 ID입니다.
name	사용자의 표준 시간대 이름입니다.

사용자의 시간대 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
[
    {
        "id":"GMT-6:00",
        "name":"중부 표준 시간대"
    }
```

역할 API

역할 API 사용하여 테넌트의 모든 역할을 읽을 수 있습니다.

프로토콜API 역할URI

URI	/api/rest/org/role/by/테넌트
방법	GET
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개변수	테넌트Id

역할 API 요청 필드

POST 메서드는 테넌트에 대해 지정된 역할을 만듭니다.

이름	요청?	설명
이름	Y	새 테넌트 역할의 이름입니다.
테넌트Id	Y	새 역할과 연결된 테넌트 역할 ID입니다.
권한을	Y	새 역할에 할당된 권한입니다.
id	Y	새 역할의 권한 ID입니다.
이름	Y	새 역할에 대한 권한의 이름입니다.

역할 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

다음 필드는 테넌트에 대한 모든 역할을 검색할 때 반환됩니다.

필드	설명
ID	테넌트 역할 ID입니다.
이름	테넌트 역할 ID와 연결된 이름입니다.

다음 필드는 테넌트에 대한 특정 역할을 검색할 때 반환됩니다.

필드	설명
ID	테넌트 역할 ID입니다.
이름	테넌트 역할 ID와 연결된 이름입니다.
권한	역할에 할당된 권한입니다.
ID	역할의 권한 ID입니다.
이름	역할에 대한 권한의 이름입니다.

역할API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다. 모든 테넌트

역할 나열:

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

"아이디":19

"name":"상담원"

}

]

특정 역할에 대한 권한 나열:

[

{

"id":21

"name":"TenantAdmin"

"tenantId":39 "권한":

[{

"id":4 "이름":"UpdateOrg"

}

{

"id":3

"이름":"ViewOrg"

}

}

}

]

팀 API

팀 API에서는 새 팀을 만들고 그룹에 할당할 수 있습니다.

팀 API 프로토콜과 URI

URI	/api/rest/org/common/team
방법	POST

권한	ViewOrg
	업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data

팀 API 요청 필드

이름	요청?	설명
이름	Y	새 팀의 이름입니다.
부모 그룹 ID	Y	새 팀이 할당된 그룹의 ID입니다.
사용자	N	새 팀에 할당된 사용자의 ID입니다.

팀 API JSON 파일 예제

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
[
    {
        "name":"팀 1",
        "parentTeamId":1,
        "사용자":1,2,3,4,5
    }
]
```

ID별 팀(상담원 포함)

ID 기준 팀(상담원 포함)은 API 팀 내의 상담원 목록을 생성하거나 팀 정보를 업데이트합니다.

ID(상담원 포함) 프로토콜별 팀 및 URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId에 있습니다>
방법	GET

넣기

삭제

권한	ViewOrg
	업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개변수	팀I

ID별 팀(상담원 포함) 요청 필드

이름	요청?	설명
이름	Y	추가할 팀의 이름입니다.
부모 그룹 ID	Y	새 팀의 부모 그룹 이름입니다.

ID별 팀(상담원 포함) 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
ID	테넌트 팀 ID입니다.
이름	테넌트 팀 이름입니다.
활성화됨	팀 활성화 시간(epoch 밀리초)입니다.
비활성화	팀 비활성화 시간(epoch 밀리초)입니다. 부모
그룹 ID	팀이 속한 그룹의 테넌트 ID 상담원 팀의
상담원에 대한 세부 정보입니다.	
개인 ID	상담원의 ID입니다.
테넌트 ID	테넌트의 ID입니다.
ACD ID	테넌트 ACD ID입니다.
이름	상담원의 이름입니다.
성	상담원의 성입니다.

필드	설명
이메일	상담원의 전자 메일 주소입니다.
표시 ID	상담원에 대한 테넌트의 표시 ID입니다.
그룹 ID	상담원의 그룹 ID입니다.
활성화됨	에이전트 활성화 시간(epoch 밀리초)입니다.
비활성화	에이전트 비활성화 시간(epoch 밀리초)입니다.
동기화되었습니까?	상담원이 ACD에서 동기화되는지 여부를 정의합니다. True = 상담원이 ACD와 동기화됨 False = 상담원이 ACD에서 동기화되지 않았습니다.
표준 시간대	팀이 위치한 표준 시간대입니다.
AD 로그인	Active Directory 로그인 이름입니다.

ID별 팀(상담원 포함) JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.


```
[
        {
                "아이디":8,
                "name":"테넌트 1 팀 1",
                "활성화됨":1388556000000,
                "비활성화됨":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "상담원":
                [
                        {
                        "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":"최대",
"lastName":"스타우트",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...
]
},
...
]

팀(범위 포함)

팀(범위 포함) API 사용하여 범위 내에 있는 팀의 배열을 나열하거나 지정된 그룹에 팀을 만들 수 있습니다.

팀(범위 포함) 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission에 있습니다>
방법	GET POST
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개변수	허가

팀(범위 포함) 요청 필드

이름	요청?	설명
이름	Y	만들 팀의 이름입니다.
부모 그룹 ID	Y	새 팀이 속할 부모 그룹입니다.

팀(범위 포함) 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

이름	설명
name	만들 팀의 이름입니다.
그룹 ID	새 팀이 속할 부모 그룹입니다.

팀(범위 포함) JSON 파일 예제

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
  [
                    {
```

"name":"테넌트 1 팀 1", "groupId":2,
},
{
"name":"테넌트 1 팀 2", "groupId":2,
},
]

테넌트 API

테넌트 API 범위에 있는 모든 테넌트의 목록을 표시하거나 테넌트를 만듭니다.

테넌트 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/org/테넌트
방법	GET POST
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data

테넌트 API 요청 필드

GET 메서드는 그룹에 매핑된 지정된 사용자의 모든 역할을 읽습니다. 결과는 역할 배열이며 각 역할에는 그룹 배열이 있습니다.

이름	요청?	설명
이름	Y	테넌트의 이름입니다.
활성화	Y	활성화 시간(epoch 밀리초)입니다.
비활성화	N	비활성화 시간(epoch 밀리초)입니다.

테넌트 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

이름	설명
이름	테넌트의 이름입니다.
활성화됨	활성화 시간(epoch 밀리초)입니다.
비활성화	비활성화 시간(epoch 밀리초)입니다.

테넌트 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.


```
[
        {
                "name":"테넌트 1", "활성화됨":1395032400000,

                "비활성화됨":32503615200000,

        },
        {
                "name":"테넌트 2", "활성화됨":1395035860000,

                "비활성화됨":3350369990000,

        },
]
```

녹음 제어 API

녹음 제어 API는 서버 수준 및 Webex WFO 애플리케이션 사용자 인터페이스 내에 있습니다. 이것은 사용자가 Webex WFO와 인터페이스하는 외부 애플리케이션을 만들 수 있는 수단을 제공합니다.

참고: 녹음 제어 인증 API 사용하면 타사 응용 프로그램을 녹음 제어에 통합할 수 있습니다. 이 API 사용할 때 녹음 제어의 대상

는 Webex WFO 웹 서비스가 아니라 데이터 서버입니다.

녹음 제어 인증 API 사용에 대한 자세한 내용은 녹음 제어 API 로그인 을 참조하십시오.

PI는 다음을 수행합니다.

- 녹음 및 보관을 위한 태그 지정 통화 - timestamp 매개 변수를 지원합니다. 타임스탬프는 통화의 활성 CCR을 찾는 데 사용됩니다.
- 녹음 일시 중지 및 재개 - 타임스탬프 매개 변수를 지원합니다. Pause and resume 명령을 지원하지 않는 통합에는 Cisco Webex Contact Center 및 UJET가 포함됩니다.
- 사용자 정의 메타데이터를 통화에 첨부합니다 - 타임스탬프 매개 변수를 지원합니다. 타임스탬프는 통화의 활성 CCR을 찾는 데 사용됩니다.
- 세그먼트(분할) 녹음—타임스탬프 매개 변수를 지원하지 않습니다.
- 전화기에 로그온 및 로그오프(상담원 녹음만 해당, 게이트웨이 녹음은 지원되지 않음) - 타임스탬프 매개 변수를 지원하지 않습니다.
- 화면 녹화 시작 및 중지 - 타임스탬프 매개 변수를 지원하지 않습니다.

예제 다음은 타임스탬프를 포함한 본문의 예입니다.

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

여기서 1681316746000는 "Epoch" 이후의 시간(밀리초)입니다. GMT:

4월 12일 수요일, 2023 4:25:46 PM

녹음 제어API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<명령을 실행합니다>

방법	POST
권한	녹음 제어
컨텐츠 유형	애플리케이션/JSON

URI 요청 매개 변수

URL의 <command> 부분은 사용자가 실행하는 녹음 제어 명령을 지정합니다. 사용 가능한 명령은 다음과 같습니다.

쿼리 매개 변수

필드	요청?	Type(유형)	설명
acdId	N	문자열	ACD의 상담원 ID로, 문자열입니다. 참고: **acdId 매개 변수를 사용하는** 경우 acdServerId 매개 변수가 필요합니다. 참고: **실제 Cisco에서 생성 및 저장한**acdServerId **를 사용하는 경우 acdId** 및 **acdServerId** 가 사용자를 식별하는 데 사용됩니다. **참고: acdId**, **acdServerId** 및 **acdServerType** 필드는 요청 본문의 메타데이터 개체 내에 포함되어야 합니다. 다른 문서화된 필드는 URL을 통해 전달해야 합니다.
acd서버 ID	N	문자열	ACD의 서버 ID(문자열)입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. Webex WFO의 [구성 ACD] 페이지에서 구성된 ID 또는 다음 중 하나입니다. ▪ Unified CCE 사용하는 시스템의 경우 이 ID는 필수 항목이며 주변 장치 ID입니다.

필드	요청?	Type(유형)	설명
acd서버 유형	N	문자열	구성된 ACD 유형입니다. **참고: acdServerId가 Cisco에서 생성 및 저장한 값이 아닌 경우 acdServerType 이 필요합니다 .**
active_call_only	N	부울	기본값은 false입니다. 메타데이터 및 태그 명령은 다음에 적용할 수 있습니다. 활성 통화 또는 이전에 완료한 통화입니다. 만약에 active_call_only 플래그가 true **, 메타데이터 또는 태그로**설정되어 있습니다. 명령은 현재 통화가 진행 중인 경우에만 적용됩니다. 진행 중인 통화가 없으면 명령이 무시됩니다. 기본값=False
ccrId	N	문자열	통화 연결 레코드의 고유 ID입니다. 통화 완료 후 메타데이터를 추가할 수 있습니다. 본보기 POST 요청: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 콘텐츠: JSON 요청 본문: { "메타 데이터": [{"이름":"티켓 ID 키", "값" : "ABC123"}, {"이름":"계정 ID 키", "값" : "321XYZ"}] }

필드	요청?	Type(유형)	설명

장치 이름	N		"사용자 이름" 필드를 무시할 수 있습니다. 사용자 이름을 모른 채 녹음 제어 요청 발행
			특정 사용자(deviceName이 있는 경우) 전화기의 이름
			"장치 연결"에서 사용자와 관련된
			WFO의 Webex 페이지. 이렇게 하면 다음과 같은 추가 방법이 제공됩니다.
			다음과 같은 경우 녹음 제어 요청을 사용자 전화 통화에 연결합니다.
			장치 이름만 알고 있어야 합니다. POST로 사용할 수 있습니다.
			메서드.
			
			본보기
			POST 요청:
			/api/rest/recordingcontrols/pause 요청
			본문:
			{
			"deviceName": "SEP000CH0724412"
			}
			
			응답:
			{
			"description": "Evelyn Bryant에 대해
			명령 일시 중지가 성공적으로
			전송되었습니다.", "personId": 123,
			"타임스탬프": 1624657998751
			}

필드	요청?	Type(유형)	설명
개인 ID	N	문자열	녹음 제어 API 명령을 적용할 사용자를 지정합니다. personId 매개 변수를 제공하지 않으면 Webex WFO는 명령을 실행하는 인증된 사용자를 사용합니다. 사용자 식별자를 제공하는 경우 이는 인증된 사용자의 범위 내에 있는 사람에 대한 것이어야 합니다. 사용자 식별자는 다음 세 가지 형식 중 하나입니다. 처리는 내용 구문 분석에 따라 사용되는 형식을 결정합니다. ▪ 개인 ID - #의 고유 식별자WfoPerson.id ▪ AD 로그인—도메인\사용자 이름("\"가 필요). ▪ 전자 메일 주소—전자 메일 주소('@' 필요). 참고: 백슬래시("\")는 매개 변수로만 추가할 수 있습니다. <personId에 포함할 수 없습니다> Windows 로그인 값을 사용할 때 매개 변수화(<?personId=domain\username>)되지 않은 경우. 예제 personId를 사용하는 경우 요청은 다음과 같습니다. api/rest/녹음 제어/사용자/ <personId>/<명령을 입력합니다>

녹음은 인증 제어 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<메타데이터>
방법	POST
권한	녹음 제어
컨텐츠 유형	애플리케이션/JSON

> 참고: 메타데이터 구문에 대한 자세한 내용은 녹음 컨트롤 API 요청 명령을 참조하십시오 .

녹음 제어 장치에 로그인API

현재 녹음 제어 API는 Cisco 또는 녹음 제어를 사용하도록 구성된 기타 장치를 지원합니다. 다음 절차에 따라 녹음 컨트롤 API 사용을 시작합니다.

1. 장치에서 녹음 제어 서비스를 시작합니다. 서버가 로그인 페이지를 반환합니다.

   > 참고: Cisco 전화기는 XML 사용하여 모든 서비스를 표시합니다.

2. 로그인 자격 증명을 입력합니다. Webex WFO는 자격 증명을 데이터 서버의 Tomcat 서블릿에 전달하여 사용자 장치를 대신하여 애플리케이션 서버에 /api/rest/authorize POST 요청을 보냅니다.

   데이터 서버는 애플리케이션 서버 로부터 200 - 성공 응답을 수신한 후 세션 쿠키를 저장하고 장치를 주 녹음 제어 페이지로 보냅니다.

3. 기본 페이지에서 다음 명령을 선택할 수 있습니다.

   - 로그아웃
   - 일시 중지
   - 보류해제
   - 세그먼트 & 저장
   - 세그먼트 & 삭제
   - 메타데이터
   - 태그
   - 화면 시작
   - 화면 중지
   - 통화 상태

   선택하면 요청이 다시 데이터 서버를 통해 애플리케이션 서버로 전달됩니다. 데이터 서버는 사용자가 로그인할 때 저장되는 세션 쿠키를 추가합니다.

   > 참고: 일시 중지 및 재개 명령에 대한 타임스탬프 매개 변수가 지원됩니다.

> 중요 **세그먼트 및 저장** 명령은 연락처를 분할하여 두 개의 연락처를 만듭니다.
>
> [세그먼트 및 삭제 **] 명령은** 이전 세그먼트를 즉시 삭제하고 새 연락처를 작성합니다. 분할된 통화의 삭제된 부분은 휴지통으로 보내지 않습니다.

녹음 제어 에서 로그아웃합니다API

세션 시간이 초과되거나 로그아웃을 선택할 **때까지 녹음 제어를 계속 사용할 수 있습니다**. 로그아웃하는 절차는 로그인하는 절차와 동일합니다.

녹음 제어 API 요청 명령

요청 본문은 JSON 개체입니다. 일부 명령에는 필수 또는 선택적 추가 매개 변수가 있습니다. 요청 본문에 지정됩니다. 추가 매개 변수가 필요하지 않은 경우 빈 JSON 개체({})를 보내야 합니다.

명령	게이트웨이 녹음	스마트 데스크톱 녹음	신호 처리 서버 녹음	설명
로그인			X	지정된 내선 번호를 사용하여 사용자를 장치에 로그인합니다. 호텔링을 위해 사용자와 장치를 연결합니다. 요청 본문에서 지원되는 매개 변수: 내선 번호(문자열) – 로그인할 전화기의 내선 번호 요청 본문 예: { "확장" : "1234" }
로그아웃			X	지정된 내선 번호를 사용하여 장치에서 사용자를 로그아웃합니다. 호텔링을 위해 사용자와 장치의 연결을 제거합니다. 요청 본문에서 지원되는 매개 변수: extension(문자열) –

명령	게이트웨이 녹음	스마트 데스크톱 녹음	신호 처리 서버 녹음	설명
				로그아웃할 전화 요청 본문 예: { "확장" : "1234" }

메타데이터	X	X	X	활성 통화에 메타데이터를 첨부합니다.
				
				활성 통화가 없고 active_call_ only가 false이면 이전 통화에 메타데이터가 첨부됩니다. 요청 본문에서 지원되는 매개 변수:
				
				메타데이터(개체 배열)
				
				▪ name(string) – 메타데이터 키
				▪ value(string) – 메타데이터 값
				
				요청 본문 예:
				
				{
				"메타데이터" : [{"이름" : "사용자 정의 데이터 키", "값" : "내 사용자 정의 데이터"}]
				}

일시 중지	X	X	X	화면 녹화 및 오디오 녹음 일시 중지 활성 통화에 대한 알림: 게이트웨이 녹음을 사용하는 경우 일시 중지 이벤트가 삽입됩니다 조정 프로세스 중에 오디오 녹음으로. 녹음이 이미 일시 중지된 경우 이 명령은 무시됩니다.

명령	게이트웨이 녹음	스마트 데스크톱 녹음	신호 처리 서버 녹음	설명
보류해제	X	X	X	활성 통화의 화면 녹화 및 오디오 녹음을 모두 다시 시작합니다. 녹음이 일시 중지되지 않은 경우 이 명령은 무시됩니다.
세그먼트		X	X	활성 통화에 대한 새 세그먼트 연결을 시작합니다. 요청 본문에서 지원되는 매개 변수: **delete(문자열)** - 이전 세그먼트 ▪ 값 = 참 또는 거짓 ▪ 기본값은 false(세그먼트 저장)입니다. ▪ true인 경우 통화의 이전 세그먼트가 즉시 삭제됩니다. ▪ false인 경우 상호 작용 워크플로 종료가 일반 호출처럼 이전 세그먼트에서 처리됩니다. 요청 본문 예: { "삭제" : "참" }
Start_Screen		X	X	화면 전용 녹화를 시작합니다. ▪ 일반 통화 녹음이 진행 중인 경우 별도의 화면 전용 녹음이 생성됩니다. ▪ 다른 화면 전용 녹화가 이미 시작된 경우 이 명령은 무시됩니다.

명령	게이트웨이 녹음	스마트 데스크톱 녹음	신호 처리 서버 녹음	설명
Stop_Screen		X	X	화면 전용 녹화를 종료합니다. 그렇지 않은 경우 화면 전용 녹화가 진행 중입니다. 명령이 무시됩니다.
태그	X	X	X	활성 통화의 이유를 태그. 활성 통화가 없는 경우 active_call_only 거짓이면 변경됩니다. 이전 통화의 이유입니다.
call_status			X	CTI 신호 처리 서비스에서 통화를 인식하는지 여부를 나타내는 응답을 반환합니다 사용자를 위해. 에 대한 현재 통화인 경우 사용자의 통화 연결 레코드 녹음이 있습니다. 데이터베이스, 해당 통화 연락처의 ID record도 반환됩니다. 요청에서 지원되는 매개 변수 몸: ▪ ani(문자열) – 활성 통화 information은 다음과 같은 경우에만 true를 반환합니다. 현재 통화의 ANI가 일치합니다. ▪ dnis(문자열) – 활성 통화 information은 다음과 같은 경우에만 true를 반환합니다. 현재 통화의 DNIS가 일치합니다. 요청 본문 예: { "애니" : "1234" } 이 명령은 요청에 대한 응답으로 두 개의 특성을 반환합니다. ▪ callActive(부울) – CTI 신호

처리 서비스가

명령	게이트웨이	스마트 데스크톱	신호 처리 서버 노드	설명
				사용자를 위한 통화입니다. ▪ contactId(정수) – 통화의 Webex WFO 연락처에 대한 Webex WFO 연락처 ID가 있는 경우 반환합니다. 응답 속성 예: { "통화 활성" : 참, "연락처 ID" : 56789 }

명령줄 에서 녹음 컨트롤 사용

명령줄을 사용하여 녹음 제어 명령을 보낼 수 있습니다.

> 참고: 명령줄을 사용하도록 선택한 경우 명령 및 값은 구성된 명령 및 값과 일치해야 합니다. 일치하지 않으면 명령이 적용되지 않습니다.

다음 표에는 명령과 관련 명령줄 형식이 나와 있습니다. 이러한 명령은 대/소문자를 구분하지 않습니다.

명령	형식
메타데이터	현재 연락처와 연결할 정의된 메타데이터 키의 값을 설정합니다. 키는 비워 둘 수 없습니다. 키의 문자열 값이 시스템의 미리 정의된 메타데이터 키와 일치하지 않으면 무시됩니다. 값은 선택 사항입니다. (문자열의 두 번째 파이프 문자는 여전히 존재해야 합니다.) 비워 두면 키 값을 빈 문자열 또는 숫자 값 0으로 설정하려는 것으로 간주됩니다. 값의 형식은 설정하는 키의 형식과 일치해야 합니다. 형식에는 문자열, 숫자 및 날짜가 포함됩니다. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
일시 중지	데스크톱 데이터, 오디오 및 화면 캡처를 일시적으로 일시 중지합니다.

명령	형식
	이 명령이 실행되면 활성 캡처되는 미디어가 모두 일시 중지됩니다. 서비스가 캡처 파일에 데이터 쓰기를 중지합니다. 데스크톱 분석 데이터의 경우 데이터를 계속 쓰지만 키를 누르는 이벤트로 인해 특정 키가 캡처 파일에 별표로 기록되도록 눌러집니다. 참고: 게이트웨이 녹음을 사용하는 경우 조정 프로세스 중에 일시 중지 이벤트가 오디오 녹음에 삽입됩니다. 이 명령은 화면 전용 녹화를 일시 중지하는 데 사용할 수 있습니다. dcc -c 일시 중지
보류해제	이전에 일시 중지된 미디어 캡처를 다시 시작합니다. dcc -c 보류해제
세그먼트 시작	활성 통화에 대한 새 세그먼트 연결을 시작합니다. dcc -c 세그먼트
세그먼트 중지	활성 통화에 대한 새 세그먼트 연결을 중지합니다. dcc -c 세그먼트|<ani>|<dnis>|<associated>|<delete> 예제 세그먼트 및 삭제의 경우: dcc -c 세그먼트||||참
태그	TAG 명령, 사용자 이름 및 타임스탬프를 사용하여 감사 메시지 보내기 .dcc -c 태그

간소화된 녹음 제어 API

간소화된 녹음 제어가 설정되면 Webex WFO는 데이터 서버의 인증을 사용하여 녹음 제어 API 요청을 처리합니다. 따라서 사용자는 녹음 제어 명령을 실행할 때 사용자 이름과 암호를 지정할 필요가 없습니다. 요청은 GET 또는 POST 메서드를 사용하여 Webex WFO 데이터 서버의 URL로 보내집니다.

프로토콜과 URI

URI	가져오기: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<에이전트의 ACD ID>&acdServerId=<에이전트의 ACD 서버 ID> POST : / api / rest / recordingcontrols / <command>
방법	GET 및 POST
권한	녹음 제어
컨텐츠 유형	애플리케이션/JSON

GET 예제

본보기

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

위의 예에서,

- <데이터 서버 IP> - 데이터 서버의 IP 주소를 입력합니다.
- <command> - pause, resume 또는 tag와 같은 명령을 입력합니다. 명령의 전체 목록은 아래 표에 자세히 설명되어 있습니다.

- <상담원 ACD ID> - 상담원의 ACD ID를 입력합니다.

- <에이전트의 ACD 서버 ID> - 에이전트 ACD의 서버 ID를 입력합니다. ACD Server ID는 애플리케이션 관리 > ACD 구성에서 찾을 수 있습니다.

POST 예제

> 본보기
>
> http://<Data 서버 IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>

위의 예에서,

- <데이터 서버 IP> - 데이터 서버의 IP 주소를 입력합니다.
- <command> - pause, resume 또는 tag와 같은 명령을 입력합니다. 명령의 전체 목록은 아래 표에 자세히 설명되어 있습니다.

간소화된 녹음 컨트롤 설정

1. Webex WFO 데이터 서버 웹 서비스를 사용할 수 없는 경우 다시 시작하고 시작 유형을 **자동**.
2. tomcat 서버가 성공적으로 시작되고 wars를 배포했는지 확인하십시오. C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs 에서 최신 catalina.*.log 파일을 찾습니다.
3. URL의 서버 포트를 8080으로 설정합니다.

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

4. Poster와 같은 도구를 사용하여 시스템이 올바르게 실행되는지 확인합니다.

   다음을 사용하여 GET 요청을 수행합니다.

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

   콘텐츠 유형: text/html; 문자 집합 = UTF-8

다음을 사용하여 메타데이터를 테스트하기 위한 POST 요청을 수행합니다.

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
```

```
        "메타데이터": [{

                "이름":
```

```
            "텍스트1",
            "value": "테스트 데이터"
            }
    ]
}
```

이 테스트에서 시스템이 작동하지 않는 것으로 나타나면 localhost_access_log.*.txt에 대한 최신 localhost_access_log 확인하십시오. 이 로그는 이 서버에 대한 요청이 이루어졌는지 여부를 나타냅니다. 그렇지 않으면 요청이 포트 8080에서 이 서버로 전송되지 않고 있으며 보낸 사람에게 문제가 있음을 나타냅니다.

명령 설명

다음 목록에서는 사용 가능한 명령에 대해 자세히 설명합니다.

> 참고: 각 명령은 GET 및 POST 메서드를 사용할 수 있습니다. GET에 대한 GET 예제를 참조하세요 . POST는 명령에 따라 달라질 수 있습니다. 아래의 각 명령에 대한 설명에서 POST 예제를 참조하십시오.

명령	설명

메타데이터	활성 통화에 메타데이터를 첨부합니다.
	
	활성 통화가 없고 active_call_only false이면 이전 통화에 메타데이터가 첨부됩니다. 요청 본문에서 지원되는 매개 변수:
	
	메타데이터(개체 배열)
	
	▪ name(string) – 메타데이터 키
	▪ value(string) – 메타데이터 값
	
	예제 POST 요청 본문:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"메타데이터": [{
	"메타 데이터 키":
	"텍스트 1",

"value": "테스트 데이터"

명령	설명
	}] }
일시 중지	활성 통화의 화면 녹화 및 오디오 녹음을 일시 중지합니다. 참고: 게이트웨이 녹음을 사용하는 경우 조정 프로세스 중에 일시 중지 이벤트가 오디오 녹음에 삽입됩니다. 녹음이 이미 일시 중지된 경우 이 명령은 무시됩니다. POST 예제: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
보류해제	활성 통화의 화면 녹화 및 오디오 녹음을 모두 다시 시작합니다. 녹음이 일시 중지되지 않은 경우 이 명령은 무시됩니다. POST 예제: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
세그먼트	활성 통화에 대한 새 세그먼트 연결을 시작합니다. POST 예제: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	화면 전용 녹화를 시작합니다. ▪ 일반 통화 녹음이 진행 중인 경우 별도의 화면 전용 녹음이 생성됩니다. ▪ 다른 화면 전용 녹화가 이미 시작된 경우 이 명령은 무시됩니다. POST 예제: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	화면 전용 녹화를 종료합니다. 화면 전용 녹화가 진행 중이 아닌 경우

명령	설명
	이 명령은 무시됩니다. POST 예제: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
태그	활성 통화의 이유를 태그가 지정됨으로 설정합니다. 활성 통화가 없고 active_call_only가 false이면 이전 통화의 이유가 변경됩니다. POST 예제: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

단일 연락처 내보내기 API

단일 연락처 내보내기 API Webex WFO에서 연락처를 다운로드할 수 있습니다.

프로토콜과 URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
방법	게시, 가져오기
권한	녹음 내보내기
컨텐츠 유형	애플리케이션/json
매개 변수	<id> = 내보내려는 연락처의 연락처 ID입니다. <id>가 없으면 다음과 같은 오류 메시지가 나타납니다. <형식> = 연락처를 내보낼 미디어 형식입니다. 오디오/비디오 형식: ▪ 증권 시세 표시기 ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 오디오 전용 형식: ▪ 웨이브 ▪ 오푸스

단일 연락처 다운로드

1. URL에 POST 요청을 제출합니다. WFO Webex 연락처를 다운로드할 수 있도록 준비할 때까지 잠시 기다립니다.
2. 동일한 매개 변수를 가진 GET 요청을 동일한 엔드포인트에 제출합니다.

파일이 존재하지 않거나 만료되었을 수 있음을 자세히 설명하는 아래와 같은 오류 메시지가 나타날 수 있습니다. 그렇다면 조금 더 기다렸다가 다시 시도하세요.

{

"errorMessage": "다음 파일이 없거나 만료되었을 수 있습니다 : c309.wav",

"요청 ID": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"

}

응답 예시

다음은 POST 응답의 예입니다.

{

"인코딩": "true"

}

음성 히트 API

이 API 사용하여 Analytics 음성 히트 목록을 요청합니다.

음성 히트 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/cas/contact
방법	GET
매개 변수	CCR ID
권한	오디오 분석 보기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

음성 히트 API 응답 필드

이름	설명
날짜	UNIX epoch 밀리초 단위로 분석이 수행된 날짜입니다.
안타	음성 히트에 관한 세부 정보입니다.
구	연설 문구.
멈추다	음성 히트의 중지 지점입니다.
감사	음성 감사 번호입니다.
자신	신뢰도 음성 히트 확률입니다.
시작하다	음성 히트의 시작점입니다.
채널	음성 히트의 채널 번호입니다.

이름	설명
범주	음성 히트의 범주입니다.
길	음성 히트 경로입니다.
firstName	상담원의 이름입니다.
lastName	상담원의 성입니다.
contactId(연락처 ID)	통화의 ID 번호입니다.
팀	상담원의 팀 이름입니다.
displayId(표시 ID)	에이전트의 표시 ID입니다.
그룹	상담원의 그룹 이름입니다.

음성 히트 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답 파일의 예제입니다.

```
{
                    "date": epoch 밀리초, "hits": [{
                              "phrase": 문자열, "중지":
                              숫자, "감사": 숫자, "신뢰도":
                              숫자, "시작": 숫자, "채널":
                              숫자, "범주": 문자열
                    },
                    ...
          ],
          "경로": "", "firstName":
          문자열, "lastName":
          문자열,
```

"contactId": 숫자, "팀":

문자열, "displayId":

문자열, "그룹": 문자열

}

설문 조사 구성 API

이 API 사용하여 QM 측량 구성 정보를 요청합니다.

설문조사 구성 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/recording/survey
방법	GET
권한	QM 설문조사 관리 설문조사 보고서 QM 설문조사 결과 보기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

설문 조사 구성 API 응답 필드

이름	설명
id	설문조사 ID입니다.
name	설문 조사 이름입니다.
설명	설문 조사에 대한 설명입니다.
창조자	설문조사 작성자.
만든	설문 조사가 생성된 시간(UNIX Epoch 밀리초)입니다.
총 포인트	설문 조사의 총 점수(소수점 이하 한 자리)입니다.
공급자설문 조사 ID	공급자에 대한 설문 조사 ID입니다.

이름	설명
설문 조사 제공자 연결 ID	설문 조사 제공자의 연결 ID입니다.
상태FK	설문 조사 상태에 대한 필드 키입니다.
메타 데이터 필드 키	메타데이터의 필드 키입니다.
lastModified(마지막 수정)	설문 조사를 마지막으로 수정한 날짜입니다.
속성	측량 부동산에 대한 세부 정보.
질문	설문조사 질문에 대한 세부 정보입니다.
id	질문 ID 번호입니다.
설문 조사 ID	설문조사 ID 번호.
레이블	물음표.
설명	질문 설명.
공급자QuestionId	제공자의 질문 ID입니다.
형	질문 유형입니다.
무게	질문에 가중치가 부여되었습니다.
isKPI	질문에 대한 핵심 성능 지표입니다.
lastModified(마지막 수정)	질문을 마지막으로 수정한 날짜입니다.
답변	질문의 답변을 뒷받침하는 자세한 정보.
id	Answer ID 번호입니다.
질문 ID	질문 ID입니다.
레이블	물음표.
설명	질문 설명.
공급자QuestionId	제공자의 질문 ID입니다.
형	질문 유형입니다.

이름	설명
무게	질문에 가중치가 부여되었습니다.
값	답변의 가치.
lastModified(마지막 수정)	답변 값이 마지막으로 수정된 시간(UNIC epoch 시간)입니다.

설문조사 구성 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답 파일의 예제입니다.


```
[
        {
                "id": 숫자, "이름": 문자열,
                "description": 문자열, "creator":
                문자열, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": 문자열,
                "surveyProviderConnectionId": 숫자, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": 문자열,
                "lastModified": 문자열, "속성": {},
                "질문": [{
                        "id": 숫자, "surveyId": 숫자,
                        "label": 문자열, "설명": 문자열,
                        "providerQuestionId": 문자열, "type":
                        문자열,
                        "weight": 10진수,
                        "isKPI": 부울,
```

```
                    "lastModified": epoch,
                    "답변": [{
                        "id": 숫자, "questionId": 숫자,
                        "label": 문자열, "설명":
                        문자열,
                        "providerAnswerId": 문자열, "유형":
                        문자열,
                        "weight": deimal, "value":
                        문자열, "lastModified":
                        epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "id": 숫자, // id "name": 문자열, //
            이름
            "description": 문자열, // 설명 "creator": 문자열,
            "생성됨": epoch,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": string, // 공급자 ID
            "surveyProviderConnectionId": number, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": 문자열, "lastModified": 문자열,
```

"속성": {},

"질문": [{

"id": 숫자, "surveyId": 숫자,

"label": 문자열, "설명": 문자열,

"providerQuestionId": 문자열, "type":

문자열,

"weight": 10진수, "isKPI":

부울, "lastModified": epoch,

"answers": [{

"id": 숫자, "questionId":

숫자,

설문조사 ID API

이 API 사용하여 특정 QM 설문조사에 대한 정보를 요청할 수 있습니다.

설문조사 ID API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
방법	GET
매개변수	<id> = 설문 조사 ID.
권한	QM 설문조사 관리 설문조사 보고서 QM 설문조사 결과 보기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

설문 조사 ID API 응답 필드

이름	설명
id	설문조사 ID입니다.
name	설문 조사 이름입니다.
설명	설문 조사에 대한 설명입니다.
창조자	설문조사 작성자.
만든	설문 조사가 생성된 시간(UNIX Epoch 밀리초)입니다.
총 포인트	설문 조사의 총 점수(소수점 이하 한 자리)입니다.

이름	설명
공급자설문 조사 ID	공급자에 대한 설문 조사 ID입니다.
설문 조사 제공자 연결 ID	설문 조사 제공자의 연결 ID입니다.
상태FK 키입니다.	설문 조사 상태에 대한 필드
메타 데이터 필드 키	메타데이터의 필드 키입니다.
lastModified(마지막 수정)	설문 조사를 마지막으로 수정한 날짜입니다.
속성	측량 부동산에 대한 세부 정보.
질문	설문조사 질문에 대한 세부 정보입니다.
id	질문 ID 번호입니다.
설문 조사 ID	설문조사 ID 번호.
레이블	물음표.
설명	질문 설명.
공급자QuestionId	제공자의 질문 ID입니다.
형	질문 유형입니다.
무게	질문에 가중치가 부여되었습니다.
isKPI	질문에 대한 핵심 성능 지표입니다.
lastModified(마지막 수정)	질문을 마지막으로 수정한 날짜입니다.
답변	질문의 답변을 뒷받침하는 자세한 정보.
id	Answer ID 번호입니다.
질문 ID	질문 ID입니다.
레이블	물음표.
설명	질문 설명.
공급자QuestionId	제공자의 질문 ID입니다.

이름	설명
형	질문 유형입니다.
무게	질문에 가중치가 부여되었습니다.
값	답변의 가치.
lastModified(마지막 수정)	답변 값이 마지막으로 수정된 시간(UNIC epoch 시간)입니다.

설문조사 ID API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답 파일의 예제입니다.


```
[
        {
                "id": 숫자, "이름": 문자열,

                "description": 문자열, "creator":

                문자열, "created": epoch,

                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": 문자열,

                "surveyProviderConnectionId": 숫자, "statusFK": 2,

                "metaDataFieldKey": 문자열,

                "lastModified": 문자열, "속성": {},

                "질문": [{
                        "id": 숫자, "surveyId": 숫자,

                        "label": 문자열, "설명": 문자열,

                        "providerQuestionId": 문자열, "type":

                        문자열,

                        "weight": 10진수,
```

```
                    "isKPI": 부울,
                    "lastModified": epoch,
                    "답변": [{
                        "id": 숫자, "questionId": 숫자,
                        "label": 문자열, "설명":
                        문자열,
                        "providerAnswerId": 문자열, "유형":
                        문자열,
                        "weight": deimal, "value":
                        문자열, "lastModified":
                        epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

텍스트 히트 API

이 API 사용하여 Analytics 텍스트 히트 목록을 요청합니다.

텍스트 히트 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/cas/textview
방법	GET
매개 변수	증권 시세 표시기
권한	오디오 분석 보기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

텍스트 히트 API 응답 필드

이름	설명
날짜	UNIX epoch 밀리초 단위로 분석이 수행된 날짜입니다.
lastName	상담원의 성입니다.
수화기	전자 메일 메시지가 수신된 사람입니다.
이메일본문	전자 메일 메시지의 텍스트입니다.
제목	전자 메일 메시지의 제목줄입니다.
그룹 ID	상담원 그룹의 ID 번호
팀	상담원 팀의 이름입니다.
ccrId	통화 완료 레코드 ID입니다.

이름	설명
안타	텍스트 분석 히트에 대한 세부 정보입니다.
위치	메시지 내에서 히트의 위치입니다.
길이	히트 길이입니다.
구	히트의 문구입니다.
범주	히트의 범주입니다.
agentName(상담원 이름)	상담원의 전체 이름입니다.
팀 ID	상담원의 팀 ID 번호입니다.
개인 ID	메시지를 처리하는 사람의 개인 ID입니다.
그룹	상담원의 그룹 이름입니다.

텍스트 히트 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답 파일의 예제입니다.

```
{
        "date": epoch 밀리초, "lastName":
        문자열, "수신자": [문자열],
        "emailBody": 문자열, "subject": null,
        "팀": 문자열, "ccrId":
        숫자, "히트": [{
                "position": 숫자, "length": 숫자,
                "phrase": 문자열, "category":
                문자열
            },
            ...
```

],

"firstName": 문자열, "보낸

사람": 문자열,

"agentname": 문자열,

"teamId": 숫자, "personId":

숫자, "그룹": 문자열

}

성적 증명서 내보내기 API

기록 내보내기 API 사용하면 통화의 통화 완료 레코드 ID를 사용하여 단일 통화의 기록을 검색할 수 있습니다. 벌크 연결 내보내기 ZIP 파일에 있는 모든 통화는 메타데이터의 통화 완료 레코드 ID를 포함합니다. 반복 벌크 내보내기 또는 임시 벌크 내보내기를 설정하려면 WFO 사용 설명서 *Webex* "벌크 연락처 내보내기 파일 만들기"를 참조하십시오.

결과를 검색하려면 Speech to Text Analytics 관리 권한이 있는 구성된 사용자에게 hazelcast.sessionId 키와 인증된 사용자에 해당하는 값이 있는 쿠키가 필요합니다. 세션 ID는 권한 부여 API 대해 GET 메서드를 사용하여 검색할 수 있습니다.

성적 증명서 내보내기 API 프로토콜 및 URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
방법	PUT
권한	Speech to Text Analytics 관리
컨텐츠 유형	애플리케이션/json

기록 내보내기 API 요청 필드

이름	요청?	설명
증권 시세 표시기	Y	통화 완료 레코드 ID입니다.
isRootRecording입니다.	Y	녹음이 원래 녹음인지 아니면 상담원과 연결된 조정된 녹음인지를 나타냅니다. 상담원과 관련된 녹음의 경우 이 필드는 항상 거짓입니다.

CURL 파일 API 성적 증명서 내보내기 예

다음은 형식화된 CURL 요청의 예입니다.

```
curl 'https://<ip-address>/api/rest/cas/speechtextview' -X PUT -H '쿠키:
    hazelcast.sessionId=HZE86954DF92F6472AB6298EBFB0CAE3E6' -H '콘텐츠 유형: application/json;
    charset=UTF-8' -H '수락: */*' --data-binary
‘{
    "ccrid":882488,
    "isRootRecording":"거짓"
}’
```