나나
시스 코

# Webex WFO API 참조 설명서

## 클래식 WFM 사용한 배포의 경우

최초 게시일: 2020년 7월 10일

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** **23**

권한 부여 23

인증 요청 23

JSON 요청 24

인증 응답 사용 24

세션 삭제 24

텍스트 파일 작업 24

**API 사용자 만들기** **25**

**충실도 및 적합성 API** **27**

프로토콜 및 URI 27

요청 필드 27

응답 필드 28

JSON 파일 예 29

**상담원 API** **31**

프로토콜 및 URI 31

요청 필드 31

응답 필드 32

JSON 파일 예제 33

풀 디테일 응답 33

기본 세부 응답 34
필터링 가능한 응답 34
**서비스 대기열 API별 예약된 상담원 37**
프로토콜 및 URI 37
요청 필드 37
응답 필드 38
IEX SmartSync 가져오기 MU 파일 형식 열기 38
JSON 파일 예 40
보고서 필터 구성 40
데이터 탐색기에서 매개 변수 구성 41
API 요청에 대한 JSON 구성 44
범위 필터 구성 44
날짜 범위 44
상대 날짜 45
**API 권한 부여 47**
GET 프로토콜/URI 47
요청 필드 47
JSON 파일 예제 47
요청 47
응답 48
POST 프로토콜 및 URI 49
요청 필드 49

JSON 파일 예제 49
요청 49
응답 50
**서비스 대기열 또는 기술 매핑 API별 사용 가능한 상담원 53**
프로토콜 및 URI 53
요청 필드 53
응답 필드 54
POST JSON 파일 예 54
JSON 요청 54
응답 JSON 54
GET JSON 파일 예 55
**대량으로 연락처 가져오기 57**
프로토콜 및 URI 57
벌크 연락처 가져오기 API 57
실시간 대량 연결 가져오기 API(메타데이터) 57
지원되는 형식 58
요청 및 응답 필드 58
CSV 파일 예 64
전체 예제 65
간단한 예 65
JSON 파일 예제 65
전체 예제 65
간단한 예 66

ZIP 형식 66

참고 66

벌크 연락처 가져오기에 데이터 서버 사용 67

**벌크 조직 가져오기 API 69**

프로토콜 및 URI API 그룹 69

요청 및 응답 필드API 그룹화 70

프로토콜 및 URI API Teams 70

Teams API 요청 및 응답 필드 71

프로토콜 및 URI API 사용자 71

요청 및 응답 필드에 API 사용자 72

CSV 파일 예 75

**벌크 보고서 데이터 내보내기 API 77**

벌크 보고서 데이터 내보내기 API 가져오기 77

GET 벌크 보고서 데이터 내보내기 API 프로토콜 및 URI 77

GET 벌크 보고서 데이터 내보내기 API 요청 필드 77

GET 대량 보고서 데이터 내보내기API JSON 파일 예 78

POST 벌크 보고서 데이터 내보내기 API 78

프로토콜 및 URI 79

POST 요청 필드 79

JSON 파일 예 80

응답 필드 80

동기식 응답 81

비동기 응답 81

파일 예 81
JSON 요청 82
보고서 필터 구성 83
데이터 탐색기에서 매개 변수 구성 83
API 요청에 대한 JSON 구성 86
범위 필터 구성 86
날짜 범위 86
상대 날짜 87
**범주 및 문구 API 89**
범주 및 문구 삭제 API 89
DELETE 프로토콜 및 URI 89
GET 카테고리 및 문구 API 90
GET 프로토콜 및 URI 90
GET 응답 필드 90
POST 범주 및 문구 API 91
POST 프로토콜 및 URI 91
POST 응답 필드 92
PUT 범주 및 문구 API 92
PUT 프로토콜 및 URI 92
PUT 응답 필드 92
GET/POST/PUT JSON 파일 예 93
**연락처 장치 API 95**
접촉 장치 API 프로토콜 및 URI 95

매개 변수 95
연락처 장치 API JSON 파일 예 95
응답 파일 예 95
**접촉 장치 벌크 API 97**
Contact Device Bulk API Protocol 및 URI 97
연락처 장치 벌크 API JSON 파일 예 97
응답 파일 예 97
**연락처 API 101**
프로토콜 및 URI 101
요청 필드 101
조합 검색 수행 108
메타데이터 키를 사용하여 검색 수행 108
특정 값을 가진 메타데이터 키를 사용하여 검색 수행 108
무음 이벤트 검색 수행하기 109
JSON 파일 예 110
JSON 파일 예 searchStats 매개 변수 = true 111
**연락처 기본 검색 API 113**
프로토콜 및 URI 113
요청 필드 113
응답 필드 114
JSON 파일 예 115
**연락처 모니터링 API 117**
프로토콜 및 URI 117

응답 필드 117
JSON 응답 예 118
**평가 양식 API 119**
프로토콜 및 URI 119
응답 필드 119
JSON 파일 예 121
**평가 양식 ID API 125**
프로토콜 및 URI 125
응답 필드 125
JSON 파일 예 127
**예외 유형 API 131**
GET 예외 유형 API 131
GET 예외 유형 API 프로토콜 및 URI 131
GET 예외 유형 API 요청 필드 131
GET 예외 유형 API JSON 파일 예 131
POST 타사 예외 요청 API 132
POST 타사 예외 요청 API 프로토콜 및 URI 132
POST 타사 예외 요청 API 요청 필드 132
POST 타사 예외 요청 API JSON 파일 예 134
**내보내기 API 135**
프로토콜 및 URI 135
요청 필드 135
응답 필드 135

CSV 파일 출력 예 138

**일반 텍스트 가져오기 API 139**

프로토콜 및 URI 139

JSON 요청 필드 139

JSON 파일 예 140

**여러 파일이 있는 일반 텍스트 가져오기 API 143**

프로토콜 및 URI 143

요청 필드 143

지원되는 형식 144

배치 CSV 파일 예 145

ZIP 파일 예 145

JSON 파일 예 146

JSON 본문 146

콘텐츠 147

**GIS API 149**

프로토콜 및 URI 149

예 149

에이전트 파일 150

서비스 파일 156

열 157

**API 가져오기 161**

GET 가져오기 프로토콜 및 URI 161

GET 가져오기 요청 필드 161

GET 가져오기 응답 필드 161
GET 가져오기 JSON 파일 예 162
POST 가져오기 프로토콜 및 URI 164
POST 응답 필드 가져오기 164
POST 가져오기 JSON 파일 예 165
JSON 형식 165
POST 성공 응답 형식 166
**가져오기 기본 설정 API 167**
가져오기 기본 설정 API 만들기 167
가져오기 기본 설정 프로토콜 및 URI 만들기 167
가져오기 기본 설정 요청 필드 만들기 167
가져오기 기본 설정 JSON 파일 만들기 예 168
가져오기 기본 설정 시스템 응답 생성 168
가져오기 기본 설정 API 삭제 168
Import Preference Protocol 및 URI 삭제 168
가져오기 기본 설정 시스템 응답 삭제 168
가져오기 기본 설정 API 169
가져오기 기본 설정 프로토콜 및 URI 169
기본 설정 응답 필드 가져오기 169
JSON 파일 예 169
시스템 응답 171
ID API 기준 기본 설정 가져오기 171
ID 프로토콜 및 URI별 기본 설정 가져오기 171

ID 응답 필드별 기본 설정 가져오기 171
ID로 기본 설정 가져오기 JSON 파일 예 172
시스템 응답 172
가져오기 기본 설정 API 업데이트 172
가져오기 기본 설정 프로토콜 및 URI 업데이트 173
가져오기 기본 설정 응답 필드 업데이트 173
가져오기 기본 설정 JSON 파일 업데이트 예 173
가져오기 기본 설정 시스템 응답 업데이트 174
**포함/제외 목록 API 175**
GET 포함/제외 목록 API 175
프로토콜 및 URI API 포함/제외 목록 가져오기 175
GET 포함/제외 목록 API 요청 필드 175
GET 서비스 API 응답 필드 177
GET Service API JSON 파일 예 178
PUT 포함/제외 목록 API 178
PUT 포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI 179
PUT 포함/제외 목록 API 요청 필드 179
PUT 포함/제외 목록 API 응답 필드 180
PUT 포함/제외 목록 API JSON 파일 예 181
POST 포함/제외 목록 API 182
POST 포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI 182
POST 포함/제외 목록 API 요청 필드 182
POST 포함/제외 목록 API 응답 필드 184

POST 포함/제외 목록 API JSON 파일 예 185
포함/제외 목록 API 삭제 185
포함/제외 목록 삭제 API 프로토콜 및 URI 185
포함/제외 목록 삭제 시스템 응답 185
**상호 작용 요약 읽음 API 186**
프로토콜 및 URI 186
응답 예시 186
**채용 API 187**
프로토콜 및 URI 187
요청 필드 187
응답 필드 187
JSON 파일 예제 189
요청 189
응답 189
**조직 구조 API 191**
사용자 API에 역할 할당 191
사용자에게 역할 할당 프로토콜 및 URI API 191
사용자에게 역할 할당 API 요청 필드 191
사용자에게 역할 할당 API JSON 파일 예 191
공통 그룹 API 192
공통 그룹 API 프로토콜 및 URI 192
공통 그룹 API 요청 필드 192
조직 구조 일반 API(드릴다운 정보) 192

Common API Protocol 및 URI 193
공통 API 요청 필드 193
공통 API 응답 필드 193
일반 API JSON 파일 예 194
그룹 API 195
그룹 API 프로토콜 및 URI 195
그룹 API 요청 필드 - 모든 그룹 196
그룹 API 응답 필드 196
그룹 API JSON 파일 예 197
ID별 그룹화(Teams 사용) 198
ID(Teams 포함) 프로토콜 및 URI별 그룹화 198
ID별 그룹화(Teams 포함) 요청 필드 198
ID별 그룹화(팀 포함) 응답 필드 198
ID별 그룹화(Teams 포함) JSON 파일 예제 199
그룹 개인 API 200
Group-Person API Protocol 및 URI 200
그룹 개인 API 요청 필드 200
그룹-개인 API 응답 필드 200
Group-Person API JSON 파일 예 201
그룹(범위 포함) API 201
그룹(범위 포함) API 프로토콜 및 URI 201
그룹(범위 포함) API 요청 필드 201
그룹(범위 포함) API 응답 필드 202

그룹(범위 포함) API JSON 파일 예 202
사용 권한 API 202
사용 권한 API 프로토콜 및 URI 202
권한 API 응답 필드 203
권한 API JSON 파일 예 203
사람 API 203
사용자 API 프로토콜 및 URI 204
사용자 API 요청 필드 204
사용자 API JSON 파일 예 205
ID별 사용자 API 206
ID별 사용자 API 프로토콜 및 URI 206
ID별 사용자 API 요청 필드(PUT 메서드) 206
ID별 사용자 API 응답 필드 209
ID별 사용자 API JSON 파일 예 210
사용자의 시간대 API 211
사용자의 시간대 API 프로토콜 및 URI 211
사용자의 시간대 API 응답 필드 211
사용자의 시간대 API JSON 파일 예 212
역할 API 212
프로토콜 및 URI API 역할 212
역할 API 요청 필드 212
역할 API 응답 필드 213
역할 API JSON 파일 예 213

팀 API 214
팀 API 프로토콜 및 URI 214
팀 API 요청 필드 215
팀 API JSON 파일 예제 215
ID별 팀(상담원 포함) 215
ID(상담원 포함) 프로토콜 및 URI별 팀 215
ID별 팀(상담원 포함) 요청 필드 216
ID별 팀(상담원 포함) 응답 필드 216
ID별 팀(상담원 포함) JSON 파일 예 217
팀(범위 포함) 219
팀(범위 포함) 프로토콜 및 URI 219
팀(범위 포함) 요청 필드 219
팀(범위 포함) 응답 필드 219
팀(범위 포함) JSON 파일 예제 219
테넌트 API 220
테넌트 API 프로토콜 및 URI 220
테넌트 API 요청 필드 220
테넌트 API 응답 필드 221
테넌트 API JSON 파일 예 221
**실시간 에이전트 상태 API 223**
프로토콜 및 URI API 실시간 에이전트 상태 223
매개 변수 223
fromTime 매개 변수 고려 사항 224

실시간 에이전트 상태 API 요청 필드 224
실시간 에이전트 상태 API 응답 필드 225
실시간 에이전트 상태 API JSON 파일 예제 225
요청 파일 예 225
응답 파일 예 225
**실시간 데이터 캡처 API 227**
프로토콜 및 URI API 실시간 데이터 캡처 227
실시간 데이터 캡처 API 요청 필드 227
실시간 데이터 캡처 API 응답 필드 228
실시간 데이터 캡처 API JSON 파일 예 229
세션 삭제 229
시스템 응답 229
**녹음 제어 API 231**
프로토콜 및 URI API 녹음 제어 231
URI 요청 매개 변수 232
쿼리 매개 변수 232
녹음은 인증, API 프로토콜 및 URI 제어 235
녹음 제어 API에 로그인 236
녹음 제어 API에서 로그아웃 237
녹음 제어 API 요청 명령 237
명령줄에서 녹음 컨트롤 사용 241
**간소화된 녹음 컨트롤 API 243**
프로토콜 및 URI 243

**상담원 및 날짜 API별 일정 세부 정보 249**

프로토콜 및 URI 249

매개 변수 249

요청 필드 249

상담원 및 날짜 API 응답 필드별 일정 세부 정보 250

상담원 및 날짜별 일정 세부 정보 API JSON 파일 예 251

요청 파일 예 251

응답 파일 예 251

**시간 범위 API 일정 253**

프로토콜 및 URI 253

요청 매개 변수 253

요청 필드 254

응답 필드 254

활동 개체 254

응답 예시 255

**서비스 API 257**

GET 서비스 API 257

GET 서비스 API 프로토콜 및 URI 257

GET 서비스 API 요청 필드 257

GET 서비스 API 응답 필드 258

GET Service API JSON 파일 예 259

POST 서비스 API 260

POST 서비스 API 프로토콜 및 URI 260

POST 서비스 API 요청 필드 261
일 필드 264
기술 매핑 필드 265
DN 필드 265
가상 서비스 필드 265
주문 필드 예약 265
휴가 주문 필드 266
다중 직무 그룹 필드 266
POST 서비스 API 응답 필드 267
POST 서비스 API 요청 JSON 파일 예 269
POST 서비스 API 응답 JSON 파일 예 274
**서비스 대기열 ID API 281**
서비스 ID API 가져오기 281
GET 서비스 ID API 프로토콜 및 URI 281
GET 서비스 ID API 요청 필드 281
GET 서비스 ID API 응답 필드 282
GET 서비스 ID API 응답 JSON 파일 예 284
PUT 서비스 ID API 289
PUT 서비스 ID API 프로토콜 및 URI 290
매개 변수 290
PUT 서비스 ID API 요청 필드 290
PUT 서비스 ID API 서비스 JSON 파일 예 293
서비스 대기열 ID API 삭제 299

프로토콜 및 URI API 서비스 ID 삭제 299
서비스 ID API 요청 필드 삭제 299
**상담원 API별 근무 시간 301**
상담사 API 프로토콜 및 URI별 근무 301
상담원 API 요청별 근무 필드 301
상담원 API 응답별 근무 필드 302
에이전트별 교대 근무 API JSON 입력 및 출력 필드 303
입력 필드 303
출력 필드 304
자정 간 교대 근무를 하는 상담원의 활동 출력 305
상담원별 교대 근무 API JSON 파일 예 305
**단일 연락처 내보내기 API 309**
프로토콜 및 URI 309
응답 예시 310
**기술 매핑 API 311**
GET 기술 매핑 API 311
GET 기술 매핑 API 프로토콜 및 URI 311
GET 기술 매핑 API 요청 필드 311
GET 기술 매핑 API JSON 파일 예 311
POST 기술 매핑 API 312
PROCOTOL/URI API POST 기술 매핑 312
POST 기술 매핑 API JSON 파일 예 312
요청 형식 312

응답 형식 313

**기술 매핑 ID API 315**

GET 기술 매핑 ID API 315

GET 기술 매핑 ID API 프로토콜 및 URI 315

GET 기술 매핑 ID API 기술 매핑 ID JSON 315

PUT 기술 매핑 ID API 316

PUT 기술 매핑 ID API 프로토콜 및 URI 316

PUT 기술 매핑 ID API 기술 매핑 ID JSON 예 317

DELETE 기술 매핑 ID API 318

DELETE 기술 매핑 ID API 프로토콜 및 URI 318

**음성 히트 API 319**

프로토콜 및 URI API 음성 히트 319

음성 히트 API 응답 필드 319

음성 히트 API JSON 파일 예 320

**측량 구성 API 323**

설문조사 구성 API 프로토콜 및 URI 323

설문 조사 구성 API 응답 필드 323

설문조사 구성 API JSON 파일 예 325

**설문조사 ID API 329**

설문조사 ID API 프로토콜 및 URI 329

설문 조사 ID API 응답 필드 329

설문조사 ID API JSON 파일 예 331

**텍스트 히트 API 333**

프로토콜 및 URI API 텍스트 히트 333

텍스트 히트 API 응답 필드 333

텍스트 히트 API JSON 파일 예 334

**성적 증명서 내보내기 API 337**

API 프로토콜 및 URI 성적 증명서 내보내기 337

기록 내보내기 API 요청 필드 337

CURL 파일 API 성적 증명서 내보내기 예 337

**사용자 API 339**

사용자 API 프로토콜 및 URI 339

사용자 API 요청 필드 339

JSON API GET 사용자 예 339

**위트 API 341**

WHIT API 프로토콜 및 URI 341

프로토콜 업로드 341

가져오기 프로토콜 341

WHIT API 요청 필드 342

# 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 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.

# 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.*

# 충실도 및 적합성 API

이 API 사용하여 WFM 충실도 및 적합성 통계를 요청합니다.

참고: 충실도 계산은 테넌트 표준 시간대의 자정부터 자정까지입니다.

## 프로토콜과 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/scheduling/adherence/agent |
| 방법 | GET |
| 권한 | 일정 편집<br><br>로그인한 사용자는 자신의 충실도를 확인할 수 있습니다. |
| 컨텐츠 유형 | 멀티파트/양식 데이터 |

## 요청 필드

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| agentId입니다 | N | 문자열 | API을 사용하여 데이터를 가져오려는 특정 상담원이 있는 경우 personID를 요청의 선택적 매개 변수로 사용할 수 있습니다. |
| 날짜 | Y | 날짜 | 세부 상담원 충실도 데이터를 YYYY-MM-DD 형식으로 요청하는 날짜입니다. |
| 페이지 크기 | N | 번호 | 반환할 결과 수입니다. 기본값 = 25 최대 = 200 |
| 페이지 번호 | N | 번호 | 결과의 페이지 번호입니다. 기본값 = 1 |

# 응답 필드

| 이름 | 설명 |
|---|---|
| agentId | 상담원 ID입니다. |
| acd에이전트 ID<br>있습니다. | ACD 상담원 식별자입니다. 공급자가 ACD 간의 상담원을 일치시킬 수<br><br>그리고 그들의 기록. |
| scheduledSeconds(예약된 시간) | 상담원이 선택한 날짜에 근무하도록 예약된 총 시간(초)입니다. |
| scheduledInServiceSeconds<br><br>시간(초)입니다 | 상담원이 서비스 중이고 사용 가능한 상태로 예약된 총<br><br>현재 날짜의 통화를 처리하기 위해 |
| actualInServiceSeconds | 상담원이 서비스에 들어간 시간(초)입니다. |
| notInAdherenceSeconds | 상담원이 충실하지 않은 시간(초)입니다. 일정 |
| 충실도 | 충실도 비율, 소수점 이하 한 자리로 반올림된 |
| 일정적합도 | 일치 백분율, 소수점 이하 한 자리로 반올림된 |
| 세부 정보 | 상담원의 충실도와 관련된 세부 정보입니다. |
| scheduledActivityType | 예약된 활동 유형 ID입니다. |
| scheduledActityStartTime | 예약된 활동 시작 시간(UTC 형식) |
| inAdherenceSeconds | 상담원이 충실한 시간(초)입니다. |
| outOfAdherenceSeconds | 상담원이 충실도를 벗어난 시간(초)입니다. |
| 실제 | 상담원의 실제 충실도 상태에 대한 세부 정보입니다.<br><br>알림: 현재 날짜의 경우 향후 예약된 활동에 대한 빈 배열이 표시됩니다. |
| actualAgentState | 상담원의 실제 활동 상태입니다. |
| actualAgentStateStartTime | 상담원의 실제 시작 시간(UTC 형식) |
| actualReasonCode<br><br>수 있습니다. | 실제 상담원 활동 사유 코드입니다. NULL일 |

# JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답 파일의 예제입니다.

```
[
  {
        "agentId": 문자열,
        "acdAgentId": string,
        "scheduledSeconds":number,
        "scheduledInServiceSeconds":number,
        "actualInServiceSeconds":number,
        "notInAdherenceSeconds":number,
        "scheduleAdherence":number,
        "scheduleConformity":number, "details":
        [
            {
                "scheduledActivityType":string,
                "scheduledActityStartTime":utc,
                "inAdherenceSeconds":number,
                "outOfAdherenceSeconds":숫자
                "actuals":
                [
                    {
                        "actualAgentState":문자열,
                        "actualAgentStateStartTime":utc,
                        "actualReasonCode":숫자,
                        "inAdherenceSeconds":숫자,
                        "outOfAdherenceSeconds":번호
                    },
                    ...
                ]
            },
    },
    ...
]
```

# 에이전트 API

상담원 API 사용하여 상담원에 대한 요약 데이터를 검색할 수 있습니다.

참고: 이 API 예약할 수 있는 상담원만 반환합니다.

## 프로토콜과 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/scheduling/agent |
| 방법 | GET |
| 권한 | 메시징 요청 업데이트 |
| 컨텐츠 유형 | multipart/form-data |

## 요청 필드

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 활성 에이전트 및 활성 사용자 | N | 부울 | True로 설정하면 활성 상담원이기도 한 활성 사용자만 반환됩니다. |
| 활성 에이전트 | N | 부울 | True로 설정하면 활성 상담원만 반환됩니다. |
| acdId | N | 문자열 | 설정된 경우 이 ACD ID와 연결된 상담원을 반환합니다. |
| agentAssignedException | N | 부울 | True로 설정하고 fullDetail도 True로 설정하면 상담원에게 할당된 모든 예외의 ID를 반환합니다. fullDetail이 False로 설정되면 데이터가 반환되지 않습니다. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| fullDetail | N | 부울 | True로 설정하면 모든 에이전트 데이터가 반환됩니다. False로 설정하면 ID, 이름, 성 및 직원 번호가 반환됩니다. |

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 필터링 | N | 부울 | True로 설정하면 필터링 가능한 상담원 정보(상담원 ID, 이름, 성, 직원 번호, 기술 매핑 ID, 서비스 대기열 ID 및 다중 기술 그룹 ID)를 반환합니다. |

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

참고: activeAgentAndActiveUser, activeAgent 및 acdId 매개 변수는 함께 사용할 수 없습니다. 모든 변형은 보기 규칙을 적용합니다. 발신자에게 보이는 상담원만 반환됩니다.

## 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

참고: 역할에 따라 테이블에서 볼 수 있는 필드가 결정됩니다. 예를 들어 EmployeeNumber 필드는 관리자 역할이 있는 사용자만 볼 수 있습니다.

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| ACD ID | 상담원과 연결된 ACD ID입니다. |
| 활성화 | 참/거짓. 상담원이 활성 상태인지를 나타냅니다. |
| AgentID | 상담원의 ID입니다. 이 필드는 상담원 API 별 교대 |
| 근무에도사용됩니다. 직원 번호 상담원의 직원 번호입니다(관리자만 해당). | |
| 회사시작일 | 상담원이 회사에 입사한 날짜(YYYY-MM-DD 형식)<br>이 필드는 관리자만 볼 수 있습니다. |
| 부서 시작 날짜 | 상담원이 부서에 입사한 날짜(YYYY-MM-DD 형식)<br>(관리자만 해당)를 누릅니다. |
| 종료 날짜 | 상담원의 부서 종료 날짜(YYYY-MM-DD 형식)<br>(관리자만 해당)를 누릅니다. 이 필드는 NULL일 수 있습니다. |
| FirstName | 상담사의 이름입니다. |
| LastName | 상담사의 성입니다. |

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 메인팀 | 상담원의 주 팀입니다. 상담원에게 팀이 없는 경우 이 필드는 |
| NULL이 될 수 있습니다. 다중 직무 그룹 ID | 상담원이 연결된 다중 직무 그룹의 ID입니다. |
| 읽기 전용 | 참/거짓. 상담사가 읽기 전용인지를 나타냅니다(감독자, 관리자만). |
| 서비스 | 상담원이 지원하는 서비스의 ID 목록입니다. |
| 설정 | 상담사 ID로 상담사의 설정에 액세스할 수 있는 |
| 링크입니다. 기술 매핑 | 에이전트가 지원하는 기술 매핑의 ID 목록입니다. 팀 |
| | 상담원이 지원하는 팀의 ID 목록입니다. |

# JSON 파일 예제

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

## 풀 디테일 응답

```
[
        {
            "acdId":문자열, "활성":부울,
            "agentId":number,
            "employeeNumber":문자열,
            "companyStartDate":d ate,
            "departmentStartDate":d ate, "종료
            날짜":d ate, "firstName":문자열,
            "lastName":문자열,
            "mainTeam":{"teamId":number, "name":string},
            "serviceQueueId": number, "workConditionProfileId":
            number, "multiSkillGroupId": number,
```

```
                "readOnly":부울, "서비스":[숫자, ...],
                "설정":
                {
                "$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[숫자, ...],
                "팀":[숫자, ...],
        },
        ...
]
```

## 기본 세부 응답

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":문자열,
                "lastName":문자열,
                "employeeNumber":문자열
        },
        ...
]
```

## 필터링 가능한 응답

```
[
        {
                "agentId":number,
                "firstName":문자열,
                "lastName":문자열,
                "employeeNumber":문자열,
                "팀":[숫자, ...],
                "skillMappings":[숫자, ...],
```

```
        "services":[number, ...],
        "multiSkillGroupId":번호
    },
    ...
]
```

# 서비스 대기열 별 예약된 상담원API

서비스 대기열별 예약 상담원 API 서비스 대기열 집합에 대해 FTE(Full Time Equivalents)로 예약된 상담원 수를 간격별로 반환합니다. 상담원이 둘 이상의 서비스 대기열에서 파트타임으로 일할 수 있는 다중 기술 그룹의 경우 FTE는 소수입니다. 예를 들어, 상담원이 두 서비스 그룹에서 절반 근무하는 경우 상담원이 전체 간격 동안 근무하도록 예약되어 있으면 0.5 FTE로 나열됩니다.

> 참고: 데이터를 반환하려면 서비스 대기열의 "이 서비스 대기열에 대한 예측 또는 일정 생성 안 함" 확인란이 선택 취소되어 있어야 하며 서비스 대기열이 기본 보기에 있어야 합니다 제출하는 사용자의.

## 프로토콜과 URI

| URI | /api/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue |
|---|---|
| 방법 | POST |
| 권한 | 일정 계획 |
| 컨텐츠 유형 | multipart/form-data |

> 참고: 반환되는 데이터는 인증된 사용자의 구성된 보기에 따라 제한됩니다. 사용자는 자신에게 표시되지 않는 서비스 대기열에 대한 데이터를 검색할 수 없습니다.

## 요청 필드

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| Interval(간격) | Y | 15분 또는 30분 간격. |
| 서비스 대기열 ID | N | 직원 정보를 검색하는 서비스 대기열 ID입니다. 기본값 = 보기 권한이 있는 모든 서비스 대기열 |

| 이름 | 요청? | 설명 |
| --- | --- | --- |
| 날짜 범위 | Y | 요청의 날짜 범위입니다. 과거, 현재 또는 미래 날짜를 요청할 수 있습니다. 데이터는 각 날짜의 테넌트 표준 시간대에서 자정부터 자정까지 반환됩니다. |

## 응답 필드

출력은 서비스 대기열, 날짜별 배열로 구성됩니다. 15분 간격이 요청되는지 또는 30분 간격이 요청되는지에 따라 각 날짜에 대해 48 또는 96 간격이 반환됩니다.

| 이름 | 요청? | 설명 |
| --- | --- | --- |
| 서비스 대기열 ID | Y | 서비스 대기열의 ID입니다. |
| 서비스 대기열 이름 | Y | 서비스 대기열의 이름입니다. |
| 서비스 대기열 유형 ID | Y | 서비스 대기열 유형의 ID입니다. |
| 서비스 대기열 유형 이름 | Y | 서비스 대기열 유형의 이름입니다. |
| 간격 시작 시간 | Y | 해당 간격의 시작 시간에 대한 UNIX 타임스탬프입니다. |
| 상담원 예약됨 | Y | FTE에서 소수점 이하 한 자리까지 예약된 상담원 수입니다. 상담원 수는 상담원이 예약된 간격에 따라 달라집니다.<br><br>**예:** 상담원이 30분 간격에서 15분 동안 예약된 경우 상담원은 0.5명의 상담원으로 계산됩니다. |

## IEX SmartSync 가져오기 MU 파일 형식 열기

다음은 샘플 SmartSync MU(서비스 큐인 관리 장치) 가져오기 파일 형식입니다. 이 예제의 내용은 다음과 같습니다.

- CT = 연결 유형(예: 인바운드, 아웃바운드, 전자 메일 또는 채팅)
- 미결 = 예약된 상담원

```
<?xml version="1.0"?>
<열립니다>
        <뮤를 엽니다>
```

```
        <muID>28</muID입니다>
        <ctID>27</ctID>
        <날짜>
            <일>17</일><월>5</월><년>2005</년>
        </날짜>
        <openValue time="08:00">12.00</openValue>
        <openValue time="08:15">12.00</openValue>
        <openValue time="08:30">12.00</openValue>
        <openValue time="08:45">12.00</openValue>
        <openValue time="09:00">12.00</openValue>
        <openValue time="09:15">12.00</openValue>
        <openValue time="09:30">12.00</openValue>
        <openValue time="09:45">12.00</openValue>
    </muOpens>
    <뮤를 엽니다>
        <muID>28</muID입니다>
        <ctID>28</ctID>
        <날짜>
            <일>17</일><월>5</월><년>2005</년>
        </날짜>
        <openValue time="08:00">54.00</openValue>
        <openValue time="08:15">52.00</openValue>
        <openValue time="08:30">55.00</openValue>
        <openValue time="08:45">57.00</openValue>
        <openValue time="09:00">59.00</openValue>
        <openValue time="09:15">59.00</openValue>
        <openValue time="09:30">62.00</openValue>
        <openValue time="09:45">60.00</openValue>
    </muOpens>
</열기>
```

# JSON 파일 예

## JSON 요청

다음은 형식이 지정된 JSON 요청의 예입니다.


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


## 응답 JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "음성",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "날짜": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "시간":
                        1468908900000,
                        "numberOfAgents": 5.0
                }]
        }]
}]
```


# 보고서 필터 구성

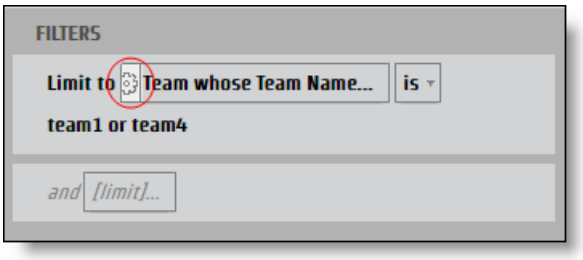
벌크 보고서 데이터 내보내기 API의 기능 중 하나는 API 호출할 때 보고서의 필터를 변경하는 기능입니다. POST 요청의 텍스트를 편집하여 필터를 구성할 수 있습니다. API 사용하여 필터를 변경하려면 먼저 데이터 탐색기에서 보고서를 약간 변경해야 합니다.

# 데이터 탐색기에서 매개 변수 구성

API 호출을 통해 업데이트할 수 있도록 필터를 설정하려면 데이터 탐색기에서 필터의 매개 변수를 편집해야 합니다.

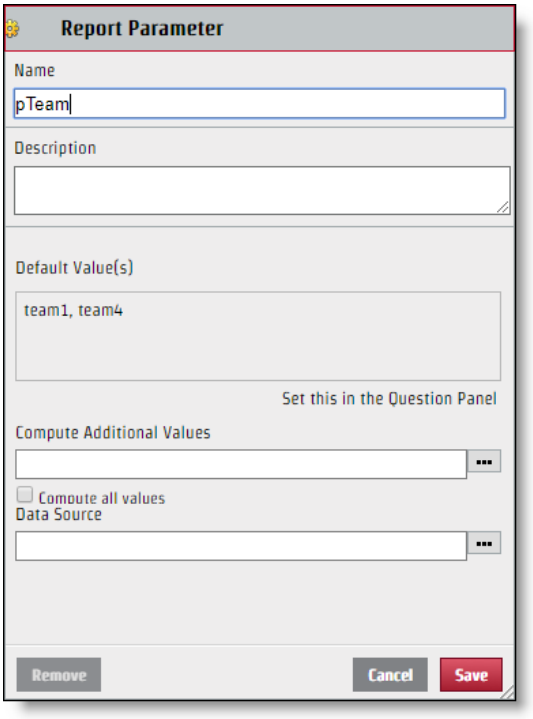
## 매개 변수 구성

1. 데이터 탐색기의 보고서 목록에서 내보낼 보고서를 엽니다.
2. Edit(편집 **)를 클릭하여** Question Panel(질문 패널)을 엽니다.
3. [질문 패널]의 [필터] 섹션에서 업데이트할 필터 옆에 있는 [매개 변수] 아이콘을 클릭합니다. 매개변수 아이콘은 기어의 일부처럼 보이며 필터 필드의 왼쪽에 있습니다. 다음 그림은 빨간색으로 원으로 표시된 매개 변수 아이콘을 보여줍니다.




보고서 매개 변수  대화 상자가 열립니다.

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

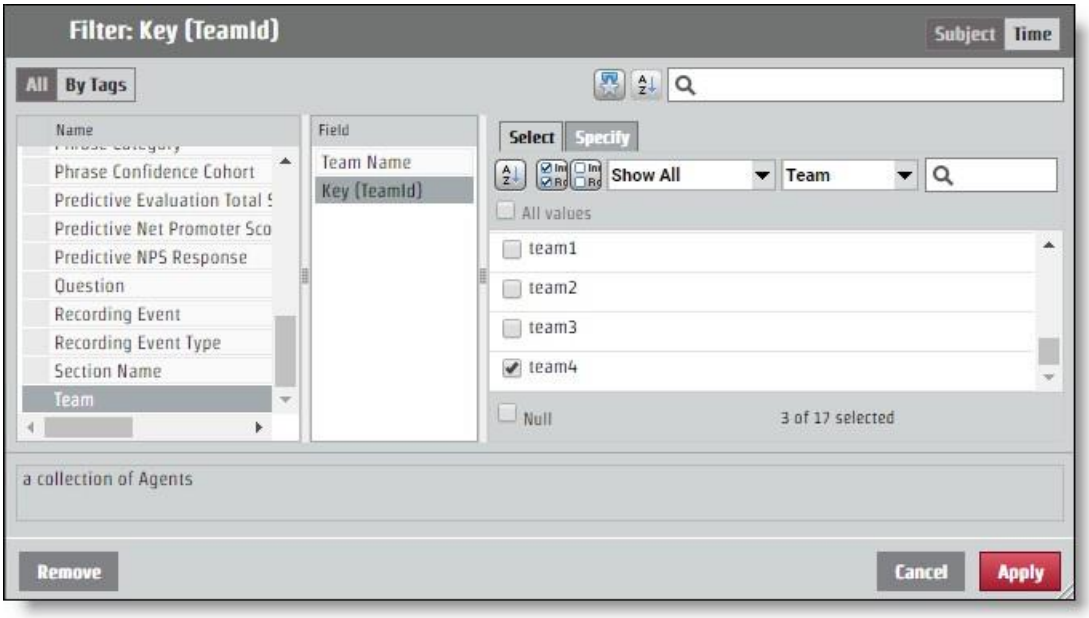



5. 저장을 **클릭합니다**.

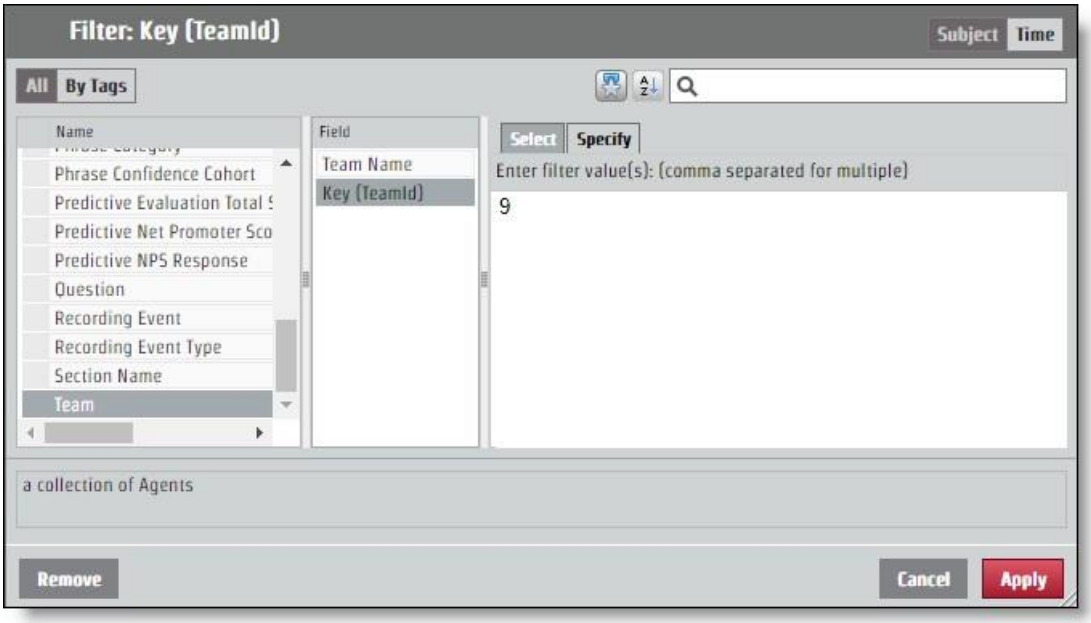
필터가 구성되면 API 요청을 통해 편집할 수 있습니다. 생성한 파라미터 이름이 JSON 키 값 페어의 키 이름으로 사용되더라도 필터 대화 상자의 선택 섹션에 표시되는 값이 반드시 JSON 파일에 사용해야 하는 값은 아닙니다. JSON 파일을 올바르게 수정하려면 값의 특정 이름을 식별해야 합니다.

## 특정 값 식별

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




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



## API Request에 대한 JSON 구성

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

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

...

"encodedParamValues": "[{\"이름\":\"pTeam\",\"값\":

{\"isAll\":\"거짓\",\"값\":[9.0],\"containsNull\":\"거짓\"}}]",

...

## 범위 필터 구성

특정 시간 범위의 정보를 반환하도록 매개 변수를 구성하는 프로세스는 다른 필터에 대한 encodedParamValues 필드를 편집하는 프로세스와 동일하게 작동합니다. 년, 월, 분기와 같은 몇 가지 특정 기간이 있습니다. 특정 기간에는 **다른 필터 값처럼 작동하는 지정** 탭이 있습니다. 범위에 대한 옵션(상대적 날짜 및 날짜 범위)도 있습니다. 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 매개 변수로 사용할 날짜와 시간을 변환해야 합니다.

> 모범 사례 종료 범위를 지정하지 않는 보고서는 범위 시작 시간에서 모든 정보를 앞으로 가져옵니다. 반복 보고서의 경우 이 기능을 사용하여 마지막 시간을 사용할 수 있습니다 항목이 UNIX Epoch 시간으로 형식화되며 해당 번호를 새 범위의 시작으로 사용합니다. 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": "[{\"이름\":\"pDate\",\"값\":

{\"containsNull\":\"false\",\"값\":

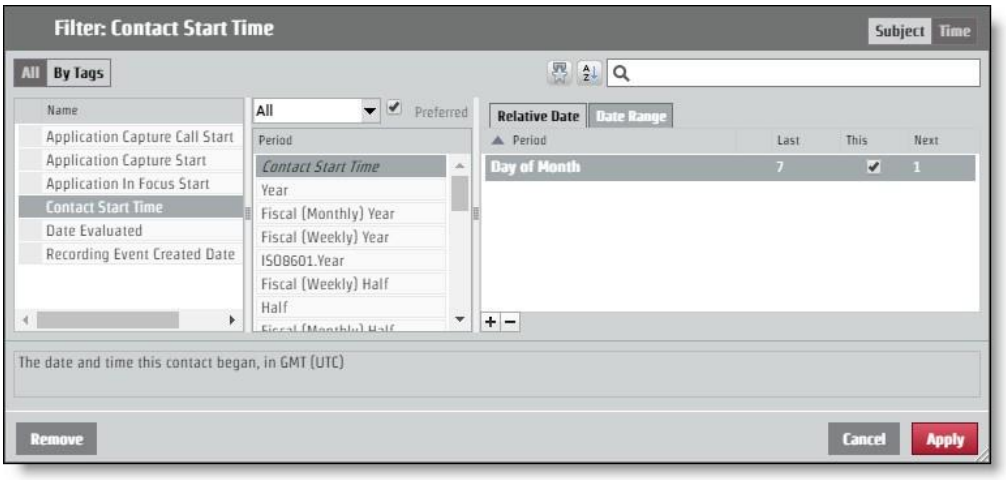
[{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"범위

```
    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}]}}]",

...

# 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":[]
    }
```

# 서비스 대기열 또는 기술 매핑 API별 사용 가능한 상담원

서비스 대기열 또는 직무 매핑별 사용 가능한 상담원 API 현재 서비스 대기열에서 근무하도록 예약되어 있고 활동 유형이 in_service, 초과 근무 또는 close_service인 모든 상담원에 대해 현재 예약된 활동 세부 정보를 반환합니다. 예약되지 않은 상담원뿐만 아니라 쿼리 시 예외(휴식, 점심 시간, 할당된 예외 등)에 있는 상담원은 데이터를 반환하지 않습니다.

이 API 인증된 사용자에게 표시되고 발신자 범위 내에 있는 상담원에 대한 데이터만 반환합니다.

## 프로토콜과 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/scheduling/schedule/availableAgents |
| 방법 | 게시, 가져오기 |
| POST 매개 변수 | 없음 |
| GET 매개 변수 | agentId<br>yyyy-MM-dd 형식의 날짜 |
| 권한 | 일정 계획 |

## 요청 필드

서비스 대기열 ID 또는 기술 매핑 ID를 요청해야 합니다. 한 가지 유형의 ID를 제공하는 경우 다른 유형은 비워 둘 수 있습니다.

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| serviceQueueIds | N | 활성 상담원 정보를 검색하는 서비스 대기열 ID입니다. |

| | | |
|---|---|---|
| skillMappingIds | N | 활성 상담원 정보를 검색하는 직무 매핑 ID입니다. |

# 응답 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| agentId | 현재 서비스 대기열을 지원하도록 예약된 상담원의 ID입니다. |
| agentTimeZone (상담원 시간대) | 상담원의 시간대입니다. |
| scheduledActivity (예약된 활동) | 상담원의 예약된 활동입니다. |
| 활동 유형 | 상담원이 예약된 활동 유형입니다. |
| activityTypeLabel | UI에서 예약된 활동에 적용되는 레이블입니다. |
| activityDetailName (활동 세부 이름) | 예약된 활동의 세부 이름입니다. |
| serviceQueueIds | 상담원이 현재 근무하도록 예약된 서비스 대기열 ID<br>일반적으로 이 ID는 상담원이 다중 기술 그룹으로 작업하도록 예약되지 않은 경우 단일 서비스 대기열 ID입니다. |
| skillMappingIds | 상담원이 현재 할당된 직무 매핑 ID 및<br>근무 일정이 예약되었습니다. |
| 시작 시간 | UNIX 형식으로 표시된 예약된 활동의 시작 시간입니다. |
| 종료 시간 | UNIX 형식으로 표시된 예약된 활동의 종료 시간입니다. |

# POST JSON 파일 예

## JSON 요청

```
{
        "serviceQueueIds": [숫자, 숫자, 숫자...] "skillMappingIds": [숫자,
        숫자, 숫자...]
}
```

## 응답 JSON

```
[
```

**서비스 대기열 또는 직무 매핑 API별 사용 가능한 상담원 | 응답 필드**

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

"agentTimeZone": "아메리카/시카고" "scheduledActivity":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "서비스 중",

"activityDetailName": "지원", "serviceQueueIds":

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

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

"종료 시간": "45832573458000",

}

}, ...

]

## GET JSON 파일 예

[

{

"날짜": "2020-01-05",

"dateLabel": "1월 5일 일요일",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

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

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"날짜": "2020-01-06",

"dateLabel": "1월 6일 월요일", "timeRangeLabel":

"오전 8:00-오후 4:30", "firstActivityStartTime":

1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
"시작 시간": 1578319200000,
"종료 시간": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "오전 8:00",
"endTimeLabel": "오전 9:00", "전체": false,
"activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "서비스 중",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "하이퍼링크": null,
"하이퍼링크 이름": null, "색상":
"#7399BD",
},]... "inShiftDate": 참
]...

# 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.<br><br>세 가지 형식 중 하나로 된 상담사 ID입니다. 처리 수치 |

| 이름 | 요청 | 설명 |
| --- | --- | --- |
| | | 내용 구문 분석에 따라 사용되는 형식입니다.<br>▪ 사용자 ID. WfoPerson.id의 고유 식별자입니다. 이 번호는 [사용자 내보내기] 스프레드시트([가져오기] 및 [내보내기] > [사용자 ID] 열에 > [애플리케이션 관리 > 전역 > 사용자]> 사용됩니다. 그것은 아닙니다<br>Webex WFO 사용자 프로파일의 ID와 동일합니다.<br>▪ AD 로그인. 도메인\사용자 이름("\" 필요)<br>▪ 이메일 주소. 전자 메일 주소("@" 필요).<br>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.<br>최대 문자 수 = 254<br>기본값 = 없음 |
| AssocCallId (영어) | N | CSV 및 JSON에서 사용됩니다.<br>연락처를 서로 연결하는 ID입니다. 예를 들어 한 상담원에서 다른 상담원으로 전송된 통화는 각각 동일한 ID를 갖습니다.<br>최대 문자 수 = 52 기본값<br>= NULL |
| Audio.Location | N | CSV 및 JSON에서 사용됩니다.<br>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.<br>최대 문자 수 = 128<br>기본값 = 없음 |

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| Audio.StartTimeMs | N | CSV 및 JSON에서 사용됩니다.<br><br>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.<br><br>최대 문자 수 = long<br>기본값 = ContactStartTimeMs |
| 수신 주소 | N | CSV에서 사용됩니다.<br><br>수신 전화 번호입니다.<br><br>최대 문자 수 = 64 기본값<br>= 빈 문자열 |
| 수신자 | N | JSON에서 사용됩니다.<br><br>수신 전화 번호입니다.<br><br>최대 문자 수 = 64,<br>기본값 = NULL |
| 통화 ID | N | CSV 및 JSON에서 사용됩니다.<br><br>연락처를 식별하는 ID입니다.<br><br>최대 문자 수 = 128<br>기본값 = NULL |
| 통화 | N | JSON에서 사용됩니다.<br><br>발신 전화 번호입니다.<br><br>최대 문자 수 = 64,<br>기본값 = NULL |
| CallingAddress | N | CSV에서 사용됩니다.<br><br>발신 전화 번호입니다.<br><br>최대 문자 수 = 64 |

| 이름 | 요청 | 설명 |
| --- | --- | --- |
| | | 기본값 = 빈 문자열 |
| 클라이언트 시간대 | N | CSV 및 JSON에서 사용됩니다.<br><br>UTC 형식의 표준 시간대입니다. Windows 시간도 지원됩니다. 데스크톱 녹음 클라이언트가 Olson 시간에 매핑된 Windows 시간을 보냅니다.<br><br>최대 문자 수 = 255<br>기본값 = Webex WFO에 정의된 고객의 표준 시간대<br><br>예 –06:00 |
| ContactStartTimeMs | N | CSV 및 JSON에서 사용됩니다.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>최대 문자 수 = long 기본값<br>= 현재 업로드 시간<br><br>예 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT |
| 방향 | N | CSV 및 JSON에서 사용됩니다.<br><br>인바운드 또는 아웃바운드 통화의<br><br>방향입니다. 1 = 아웃바운드<br>0 = 인바운드 |

| 이름 | 요청? | 설명 |
| --- | --- | --- |
| | | 최대 문자 수 = 1,<br>기본값 = NULL |
| 회선 | N | CSV 및 JSON에서 사용됩니다.<br>상담원의 회선/내선 번호입니다.<br>최대 문자 수 = 64,<br>기본값 = NULL |
| metadata.<custom 메타데이터 필드 이름> | N | CSV에서 사용됩니다.<br>채울 사용자 지정 메타데이터 필드입니다. 필드가 없으면 필드가 만들어집니다. "metadata"로 시작하는 모든 열은 사용자 정의 메타데이터 필드로 처리됩니다.<br>예 "accountNumber"를 설정하려면 "metadata.accountNumber"라는 열을 만듭니다.<br>최대 문자 수 필드 이름 = 39<br>사용자 지정 메타데이터 값의 최대 문자 수 = 2056 |
| 커스텀 메타데이터 | N | JSON에서 사용됩니다.<br>채울 사용자 지정 메타데이터 필드입니다. 필드가 없으면 필드가 만들어집니다. 개체에는 이름/값 쌍 형식의 데이터가 포함됩니다.<br>**EXAMPLE** "accountNumber":"123456"<br>최대 문자 수 필드 이름 = 39<br>사용자 지정 메타데이터 값의 최대 문자 수 = 2056 |
| 녹음1 | Y | CSV에서 사용됩니다.<br>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.<br>최대 문자 수 = 128 기본값<br>= 없음 |
| 녹음2 | N | CSV에서 사용됩니다.<br>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.<br>최대 문자 수 = 128 기본값<br>= 없음 |
| 녹음3 | N | CSV에서 사용됩니다.<br>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.<br>참고: 오디오 파일이 있어야 하며, 그렇지 않으면 가져오기가 실패합니다.<br>최대 문자 수 = 128<br>기본값 = 없음 |
| Recording2Offset | N | CSV에서 사용됩니다.<br>Recording1에서 Recording2의 오프셋입니다.<br>예: 화면 파일(WEBM)의 오프셋이 5000이고 5초 후에 시작되는 오디오 파일(WAV)<br>(5000 = 5초).<br>최대 문자 수 = Long |

| 이름 | 요청 | 설명 |
|---|---|---|
| | | 기본값 = 0 |
| Screen.Location | N | CSV 및 JSON에서 사용됩니다.<br><br>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.<br><br>최대 문자 수 = 128 기본값<br>= 없음 |
| Screen.StartTimeMs | N | CSV 및 JSON에서 사용됩니다.<br><br>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.<br><br>최대 문자 수 = long<br>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.

```
batch.zip
    batch.csv(call1 및 call2에 대해 2개 행 포함)
    call1.wav
    call2.wav
```

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

### 참고

- 파일 순서는 중요하지 않습니다.
- 녹음 파일 이름은 포함하지만 해당 녹음은 포함하지 않는 연결에 대한 업로드는 삽입되지 않습니다.

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

중요 테넌트 관리자 액세스 권한, 벌크 연락처 가져오기에 사용할 데이터 서버에 대한 액세스 권한, 역할에 대해 벌크 가져오기 권한이 선택되어 있어야 합니다.

# 벌크 연락처 가져오기에 데이터 서버 사용

벌크 연락처 가져오기 API 사용하여 데이터 서버를 통해 벌크로 연락처를 업로드할 수

있습니다. 벌크 연락처 가져오기 API 사용하려면 다음이 필요합니다.

- Webex크 가져오기 권한이 활성화된 WFO 관리자 역할
- 데이터 서버에 대한 읽기/쓰기 권한.

## 데이터 서버를 통해 연결을 벌크로 업로드하려면

전제 조건 벌크 가져오기에서 데이터 서버를 사용하여 파일을 업로드하려면 WFO 내에 데이터 서버를 구성해야 Webex. 이미 사용 중인 데이터 서버일 수 있습니다.
다른 목적 또는 새로운 데이터 서버. 벌크 가져오기를 위해 새 데이터 서버를 구성하는 경우 WFO 사용 *설명서*Webex "데이터 서버 구성" 항목을 참조하십시오.

1. Webex WFO에 이미 구성되어 있는 데이터 서버를 사용하려면 데이터 서버 구성 **페이지(애플리케이션 관리 > 시스템 구성 > 데이터 서버 구성)로** 이동하여 해당 데이터 서버를 선택합니다.
2. **지역별 데이터 서버 ACD 동기화 설정** 섹션에서 캡처 **활성화가 선택되어 있고** 일반(기본값 **) ACD 할당되어 있는지 확인합니다**.
3. 저장을 **클릭합니다**.
4. 모든 필수 필드와 추가하려는 선택적 필드가 포함된 CSV(JSON 아님) 파일을 생성합니다.
5. 파일 앞에 CONTACT라는 단어를 붙입니다. 이 단어는 대/소문자를 구분하며 대문자로 입력해야 합니다.

   본보기
   CSV 파일의 이름은 ExampleContacts.csv입니다. 다음과 같이 CONTACT 접두사를 사용하여 이름을 바꿔야 합니다.

   접촉. ExampleContacts.csv

6. CSV 파일 및 연관된 모든 미디어 파일을 데이터 서버의 GIS <테넌트> 폴더에 배치합니다. 이 폴더는 데이터 서버 구성 페이지의 지역 데이터 서버 GIS 파일 위치 필드에 정의된 위치에 있습니다.

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

# 벌크 조직 가져오기 API

벌크 조직 가져오기 API는 제3자가 컨택 센터의 조직 구조(그룹, 팀 및 사람)를 Webex WFO에 업로드하는 데 사용합니다.

이 API 그룹, 팀 및 사용자만 삽입하고 업데이트합니다. 삭제되지 않으므로 조직 구조의 하위 집합을 가져와도 안전합니다. API에서 변경되는 필드만 수정하므로 가져오기를 반복할 수 있습니다. 동일한 파일을 여러 번 가져와도 안전합니다.

가져오기에서는 그룹, 팀 및 사용자를 다음과 같이 처리합니다.

> 중요 그룹 또는 팀에 대한 벌크 조직 가져오기에 대한 CSV 파일을 업로드하는 경우 열 헤더는 아래 표의 해당 요청 및 응답 필드와 일치해야 합니다
> 정확하게. 각 개별 항목에 대해 열이 필요하지 않은 경우에도 열을 다시 정렬하거나 생략할 수 없습니다.

## 그룹 API 프로토콜 및 URI

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

**그룹**. 그룹은 groupName 열로 식별됩니다. groupName의 값이 기존 그룹과 일치하면 해당 그룹이 사용됩니다. groupName이 new인 경우 해당 이름으로 그룹이 만들어지고 활성화됩니다.

# 그룹 API 요청 및 응답 필드

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| id | Y | ACD에서 그룹의 ID입니다. 그룹 데이터를 내보내고 결과 CSV 파일에서 확인하여 ID 번호를 식별할 수 있습니다.<br><br>참고: 그룹이 새 그룹인 경우 ID를 0(영)으로 설정해야 하며 그렇지 않으면 가져오기가 실패합니다. |
| 이름 | Y | 그룹의 이름입니다.<br><br>최대 문자 수 = 60 기본값<br>= 없음 |
| 활성화 날짜 | Y | 그룹이 활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식)<br>기본값 = 현재 날짜 |
| 비활성화 날짜 | Y | 그룹이 비활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식) |

# 프로토콜API 팀을 구성하고 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/upload/teams |
| 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 변경되면 해당 관계가 업데이트됩니다. teamName이 new인 경우 지정된 그룹 아래에 해당 이름으로 팀이 만들어지고 활성화됩니다.

# Teams API 요청 및 응답 필드

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| id | Y | ACD의 팀 ID입니다. 팀 데이터를 내보내고 결과 CSV 파일에서 확인하여 ID 번호를 식별할 수 있습니다.<br><br>참고: 팀이 새 팀인 경우 ID를 0으로 설정해야 하며, 그렇지 않으면 가져오기가 실패합니다. |
| 이름 | Y | 팀의 이름입니다.<br><br>최대 문자 수 = 60 |
| 활성화 날짜 | Y | 그룹이 활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식)<br><br>기본값 = 현재 날짜 |
| 비활성화 날짜 | Y | 그룹이 비활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식) |
| 부모 그룹 ID | Y | 팀이 속한 그룹의 이름입니다. |
| 생산성컴파일 | Y | 캡처 서비스에서 생산성 통계(True/False)를 컴파일할 때 팀의 통계를 포함할지 여부를 나타냅니다.<br><br>기본값 = true |

# 의정서API 사람과 URI

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

**사람들**. 사람은 이메일, adLogin 또는 acdId로 식별됩니다. 이러한 값 중 하나라도 기존 사용자와 일치하면 해당 사용자가 사용됩니다. 사용자의 팀 멤버십, 이름, 표준 시간대, 로캘 또는 활성 상태가 변경된 경우 그에 따라 업데이트됩니다. 일치하는 사람이 발견되면 API 세 식별자 중 하나를 비우지 않습니다

값이 이미 있는 경우. 예를 들어 이메일 주소에서 일치 항목이 발견되었지만 가져온 CSV 파일에 사용자의 ACD ID가 포함되어 있지 않지만 데이터베이스에 이미 있는 경우 기존 값을 덮어쓰지 않습니다. 세 개의 사용자 ID가 모두 새 사용자인 경우 새 사용자가 만들어지고 기본 상담원 역할이 지정됩니다.

# 요청 및 응답 필드에 API 사용자

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| 개인 ID | Y | Webex WFO의 개인 ID입니다. 사용자 데이터를 내보내고 결과 CSV 파일에서 확인하여 ID 번호를 식별할 수 있습니다. 새 사람인 경우 0을 사용합니다. |
| email | Y | 사용자의 전자 메일 주소입니다.<br><br>최대 문자 수 = 254<br>기본값 = 없음 |
| firstName | Y | 사용자의 이름입니다.<br><br>최대 문자 수 = 50 기본값<br>= 없음 |
| lastName | Y | 사용자의 성입니다.<br><br>최대 문자 수 = 50 기본값<br>= 없음 |
| 표준 시간대 | N | 상담원의 시간대입니다.<br><br>기본값 = 고객의 시간대<br><br>표준 시간대 이름의 전체 목록은 가져오기 및 사용자 내보내기.<br><br>예: 아메리카/시카고 |
| 애드로그인 | N | 사용자의 Active Directory 로그인 이름입니다.<br><br>최대 문자 수 = 50 기본값<br>= 없음 |

| 이름 | 요청 | 설명 |
|---|---|---|
| 구성원 그룹 | N | 사용자가 속해 있는 팀입니다. |
| 활성화 | N | 사용자가 활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식)입니다.<br><br>기본값 = 현재 날짜 |
| 비활성화 | N | 사용자가 비활성화된 날짜(형식)입니다.<br>MM/DD/YYYY.<br><br>참고: 사용자를 가져올 때 비활성화된 사용자를 활성화하려면 이 날짜를 2999년 12월 31일로 설정합니다. |
| 로캘 | N | 사용자가 사용하는 언어입니다.<br><br>기본값 = en |
| 역할 | N | 사용자에게 할당된 역할입니다. 여러 역할은 다음과 같이 구분됩니다.<br>세미콜론. |
| 범위 그룹 | N | 사용자 범위 내에 있는 그룹입니다. 여러 그룹은 세미콜론으로 구분합니다. |
| 범위팀 | N | 사용자 범위 내에 있는 팀입니다. 여러 팀이 있습니다 세미콜론으로 구분합니다. |
| enableScheduling | N | 사용자를 참 또는 거짓 형식으로 예약할 수 있는지 여부를 나타냅니다<br>(WFM만 해당).<br><br>기본값 = false |
| 레이아웃 | N | WFM에서 사용자에게 할당된 보기(WFM에만 해당)<br><br>기본값 = 없음 |
| 메인뷰 | N | WFM의 사용자 기본 보기(WFM에만 해당)<br><br>기본값 = 없음 |
| 회사시작일 | N | 사용자가 회사에 입사한 날짜(형식)<br>MM/DD/YYYY(WFM만 해당)<br><br>기본값 = 없음 |

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| companyEndDate (회사종료 날짜) | N | 사용자가 퇴사한 날짜(MM/DD/YYYY 형식)(WFM만 해당)입니다.<br>기본값 = 없음 |
| 부서시작 날짜 | N | 사용자가 부서를 시작한 날짜(MM/DD/YYYY 형식)(WFM만)입니다.<br>기본값 = 없음 |
| 직원 ID | N | 사용자의 직원 ID(WFM만)<br>기본값 = 없음 |
| 줄 | N | 컨택 센터 내의 사용자 순위입니다(WFM만).<br>기본값 = 없음 |
| qm보기 | N | QM에서 사용자에게 할당된 보기(QM에만 해당)<br>기본값 = 없음 |
| isReconcileOnly | N | 선택하면 상담원이 게이트웨이 녹음을 사용하고 모든 상담원의 통화에 통화 후 조정이 필요합니다(QM만).<br>기본값 = 없음 |
| 범위테넌트 | N | TRUE로 설정하면 사용자가 모든 그룹, 팀 및 사용자에 대한 범위를 갖습니다. FALSE로 설정하면 사용자의 범위가 팀 범위 및 범위 그룹 필드(True/False)에 구성된 대로 됩니다.<br>기본값 = 없음 |
| acdId | Y | ACD 내의 사용자 ID입니다.<br>기본값 = 없음<br>참고: "이 사용자에 대해 예약 사용" 확인란을 선택한 경우 이 필드가 필요합니다. |
| acd서버 ID | Y | 사용자의 데이터 원본이 되는 ACD의 ID입니다. |

| 이름 | 요청 | 설명 |
| --- | --- | --- |
| | | 기본값 = 없음<br><br>참고: "이 사용자에 대해 예약 사용" 확인란을 선택한 경우 이 필드가 필요합니다. |

그룹 CSV 예

```
1 id,이름,activatedDate,deactivatedDate
2 0,판매,01/04/2018,01/01/2019
3 0,금융,01/04/2018,0180182019
```

Teams CSV 예제

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0, 자동차 판매, 01/04/2018,01/01/2019, 판매, 참
3 0,부품 판매, 01/04/2018,01/01/2019,판매, 거짓
```

# CSV 파일 예제

# 벌크 보고서 데이터 내보내기 API

대량 보고서 데이터 내보내기 API 사용하면 데이터 탐색기의 보고서에서 데이터를 검색할 수 있습니다. 요청한 데이터가 너무 커서 즉시 반환할 수 없는 경우 데이터가 준비되면 데이터를 검색할 수 있는 요청 ID를 제공합니다.
데이터 탐색기의 보고서에서 필터를 구성한 후 API 호출에서 보고서 매개 변수를 조정할 수 있습니다.

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

## GET 벌크 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 반환할 수 없는 경우 GET 또는 POST 작업에 대한 응답에 요청 ID가 포함됩니다.

### GET 벌크 보고서 데이터 내보내기 API 프로토콜URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId} |
| 방법 | GET |
| 허가 | 보고서작성 |
| 컨텐츠 유형 | 텍스트/CSV |
| 매개 변수 | requestId(요청 ID) |

### GET 벌크 보고서 데이터 내보내기 API 요청 필드

| 이름 | 필수 | 설명 |
|---|---|---|
| 요청 ID | Y | POST 작업이 수행될 때 반환된 요청 ID입니다 |

## GET 벌크 보고서 데이터 내보내기API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 요청의 예입니다.


```
{
    "스키마 이름": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "작업": "EXPORT_CSV",
    "상태": {
    "스키마 이름": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
    "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
            },
            "매개 변수 값": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "인코딩된 매개변수 값": "[]"
            },
            "페이지 사양": [
            {
            "오프셋": 0,
            "제한": 100
    },
            {
            "오프셋": 0,
            "제한": 100
            }
    ]
}
```


# POST 벌크 보고서 데이터 내보내기 API

대량 보고서 데이터 내보내기 API에 대한 POST 메서드는 데이터 탐색기의 보고서에서 데이터를 반환합니다. 요청된 데이터가 신속하게 반환될 수 있을 만큼 작은 경우 응답 본문에 CSV 형식의 보고서 데이터가 포함됩니다. 요청된 데이터가 너무 크거나 신속하게 반환할 수 없는 경우 응답 본문에는 나중에 데이터를 검색하는 데 사용할 수 있는 요청 ID가 포함됩니다.

중요 이 API 더 이상 사용되지 않습니다. 이미 사용 중인 기존 Cisco 고객만 사용할 수 있습니다.

이 API 사용하려면 Cisco 지원에 문의하십시오.

## 프로토콜과 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export |
| 방법 | POST |
| 허가 | 보고서작성 |
| 컨텐츠 유형 | 텍스트/CSV |
| 매개 변수 | 보고서 ID |

## POST 요청 필드

| 이름 | 설명 |
|---|---|
| 스키마 이름 | API 일부에 대한 스키마 이름입니다. 다음에서 복사해야 합니다. JSON 파일 예제. |
| 동작 | API 완료해야 하는 작업입니다. 이 경우 "Export_CSV"입니다. |
| 큐나메 | 정규화된 이름입니다. 이 정보는 데이터 탐색기에서 보고서를 연 다음 브라우저 콘솔을 열어 찾을 수 있습니다. 콘솔에서 문자열 **RENDER_REACT_REPORT** 검색하여 QName을 찾습니다. |
| 인코딩된 매개 변수 값 | 기본 보고서에서 변경할 값입니다. 관리자는 여기에 입력한 매개 변수는 먼저 데이터 탐색기의 보고서에서 구성해야 합니다. 보고서 필터 구성을 참조하십시오. |
| 오프셋 | 테이블에서 맨 왼쪽에 있는 맨 위 셀에서 API 데이터 반환을 시작해야 하는 셀까지의 거리입니다.<br>본문 요청에서 offset의 첫 번째 인스턴스는 행을 나타내고 두 번째 인스턴스는 열을 나타냅니다. |
| 제한 | API 반환해야 하는 최대 셀 수입니다.<br>본문 요청에서 limit의 첫 번째 인스턴스는 행을 나타내고 두 번째 인스턴스는 열을 나타냅니다. |

## JSON 파일 예


```
{
    "스키마 이름": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "작업": "EXPORT_CSV",
    "상태": {
        "스키마 이름": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
        "RP1_22_0_8o448kr6ll3sbkgvvfkj7"
    },
    "paramValues": { "스키마
        이름":
    "com.stytch.rest.api.v4.data.parameters.EncodedParameterValuesData",
        "encodedParamValues": "[{'이름':'팀','값':{'isAll':'거짓','값': [122.0],'containsNull':'거짓'}}]",
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
    },
    "페이지 사양": [
        {
            "오프셋": 0,
            "제한": 100
        },
        {
            "오프셋": 0,
            "제한": 100
        }
    ]
```


## 응답 필드

이 API 대한 두 가지 가능한 응답이 있습니다. 데이터를 신속하게 반환할 수 있는 경우 동기 응답에는 요청된 데이터가 CSV 형식으로 포함됩니다. 요청된 데이터를 신속하게 반환할 수 없는 경우 응답에는 요청 ID 및 요청 상태가 포함된 JSON 응답이 포함됩니다. 이러한 출력에는 다음 테이블에 정의된 필드가 포함됩니다.

## 동기식 응답

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 컨텐츠 유형 | 콘텐츠의 형식입니다. CSV 형식만 사용할 수 있습니다. |
| 콘텐츠 범위 | 사용 가능한 총 행 수 및 총 열 수<br>이용할 수 있는. |
| 본문 | CSV 형식의 보고서 데이터입니다. |

## 비동기 응답

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 요청 ID | 콘텐츠의 형식입니다. CSV 형식만 사용할 수 있습니다. |
| 상태 | 요청의 현재 상태입니다.<br><br>알림: 처리할 수 없는 메시지는 바로 메시지 큐에 들어가 데이터베이스에 작업으로 저장되므로 추적할 수 있습니다. 상태 필드에는 통화 당시의 작업 상태가 표시됩니다.<br><br>다음 상태 중 하나가 표시됩니다.<br><br>■ 대기 중—요청이 Message Queue 및 데이터베이스에 성공적으로 캡처되었습니다.<br>■ 처리 중—대기 중인 메시지가 처리 중이지만 최종 상태 중 하나에 도달하지 않았습니다.<br>■ 실패—요청을 완료할 수 없습니다.<br>■ 취소됨—요청이 중지되었습니다.<br>■ 만료됨 - 작업이 처리되기 전에 허용된 시간이 만료되었습니다.<br>■ 블랙리스트 - 통화 수가 한도를 초과했으며 이 통화는 반환되지 않습니다. |

## 파일 예

다음은 형식화된 요청의 예입니다.

JSON 요청


```
{
        "스키마 이름": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
        "작업": "EXPORT_CSV",
        "상태": {
            "스키마 이름": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
            "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
            },
        "매개 변수 값": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "인코딩된 매개변수 값": "[]"
        },
        "페이지 사양": [
            {
                "오프셋": 0,
                "제한": 100
            },
            {
                "오프셋": 0,
                "제한": 100
            }
        ]
    }
```

# 보고서 필터 구성

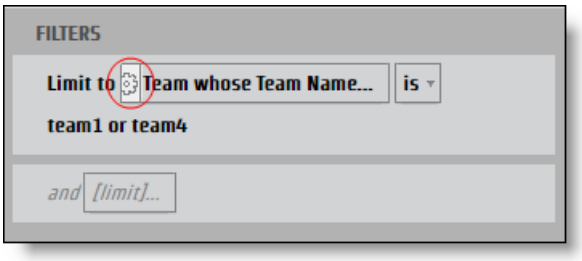
벌크 보고서 데이터 내보내기 API의 기능 중 하나는 API 호출할 때 보고서의 필터를 변경하는 기능입니다. POST 요청의 텍스트를 편집하여 필터를 구성할 수 있습니다. API 사용하여 필터를 변경하려면 먼저 데이터 탐색기에서 보고서를 약간 변경해야 합니다.

## 데이터 탐색기에서 매개 변수 구성

API 호출을 통해 업데이트할 수 있도록 필터를 설정하려면 데이터 탐색기에서 필터의 매개 변수를 편집해야 합니다.

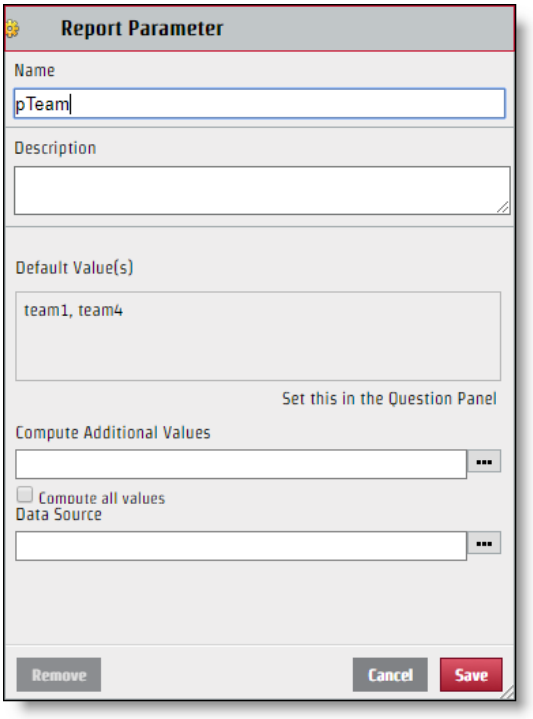
### 매개 변수 구성

1. 데이터 탐색기의 보고서 목록에서 내보낼 보고서를 엽니다.
2. Edit(편집 **)를 클릭하여** Question Panel(질문 패널)을 엽니다.
3. [질문 패널]의 [필터] 섹션에서 업데이트할 필터 옆에 있는 [매개 변수] 아이콘을 클릭합니다. 매개변수 아이콘은 기어의 일부처럼 보이며 필터 필드의 왼쪽에 있습니다. 다음 그림은 빨간색으로 원으로 표시된 매개 변수 아이콘을 보여줍니다.




보고서 매개 변수  대화 상자가 열립니다.

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

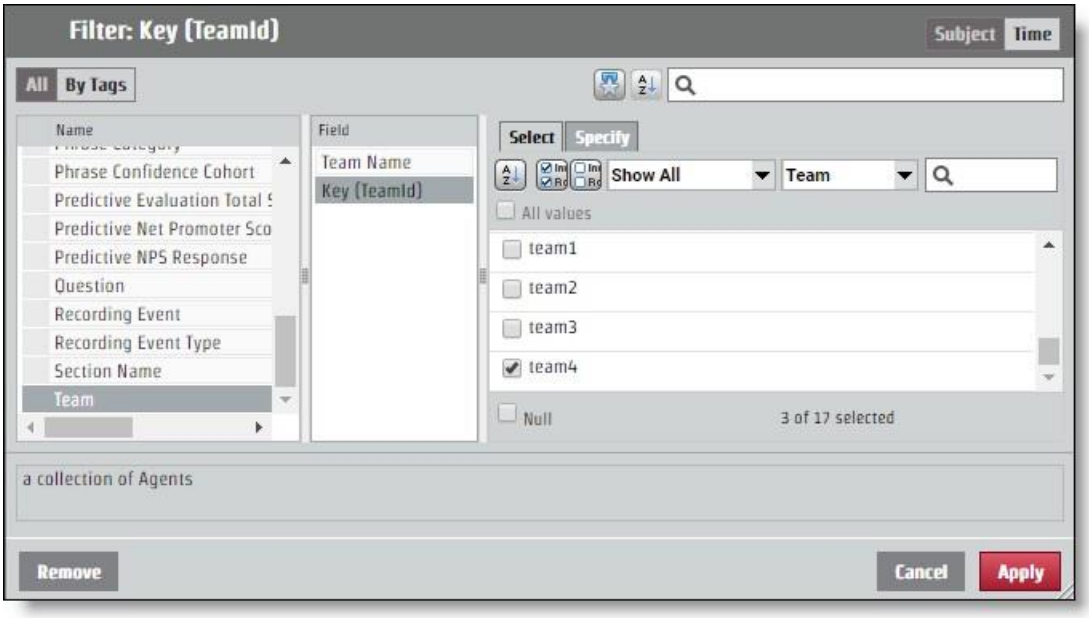



5. 저장을 **클릭합니다**.

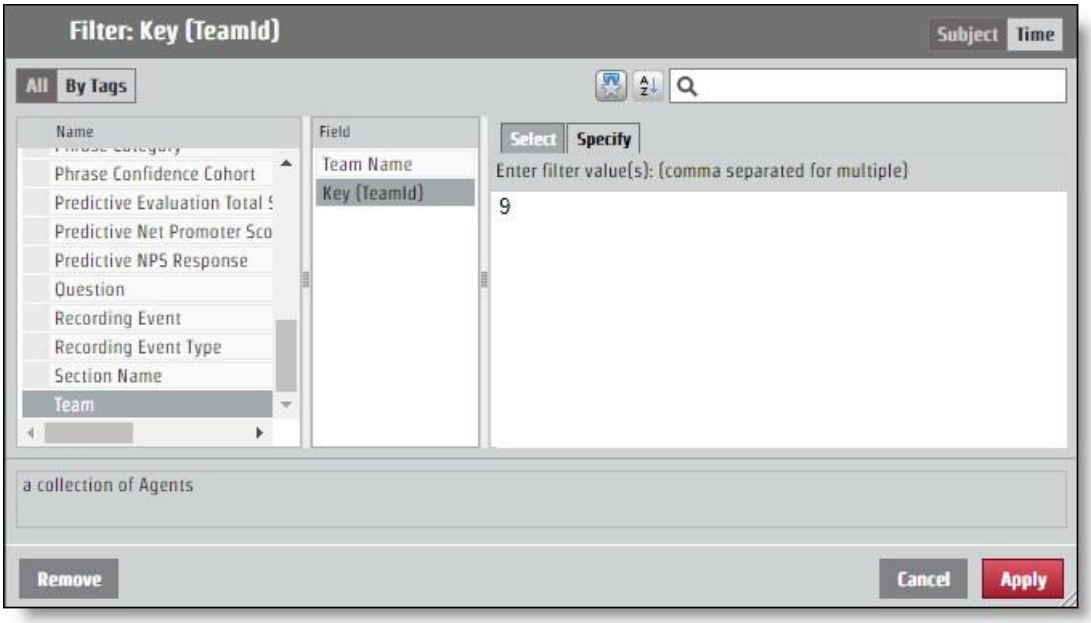
필터가 구성되면 API 요청을 통해 편집할 수 있습니다. 생성한 파라미터 이름이 JSON 키 값 페어의 키 이름으로 사용되더라도 필터 대화 상자의 선택 섹션에 표시되는 값이 반드시 JSON 파일에 사용해야 하는 값은 아닙니다. JSON 파일을 올바르게 수정하려면 값의 특정 이름을 식별해야 합니다.

## 특정 값 식별

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




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



## API Request에 대한 JSON 구성

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

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

...

"encodedParamValues": "[{\"이름\":\"pTeam\",\"값\":

{\"isAll\":\"거짓\",\"값\":[9.0],\"containsNull\":\"거짓\"}}]",

...

## 범위 필터 구성

특정 시간 범위의 정보를 반환하도록 매개 변수를 구성하는 프로세스는 다른 필터에 대한 encodedParamValues 필드를 편집하는 프로세스와 동일하게 작동합니다. 년, 월, 분기와 같은 몇 가지 특정 기간이 있습니다. 특정 기간에는 **다른 필터 값처럼 작동하는 지정** 탭이 있습니다. 범위에 대한 옵션(상대적 날짜 및 날짜 범위)도 있습니다. 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 매개 변수로 사용할 날짜와 시간을 변환해야 합니다.

> 모범 사례 종료 범위를 지정하지 않는 보고서는 범위 시작 시간에서 모든 정보를 앞으로 가져옵니다. 반복 보고서의 경우 이 기능을 사용하여 마지막 시간을 사용할 수 있습니다 항목이 UNIX Epoch 시간으로 형식화되며 해당 번호를 새 범위의 시작으로 사용합니다. 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": "[{\"이름\":\"pDate\",\"값\":

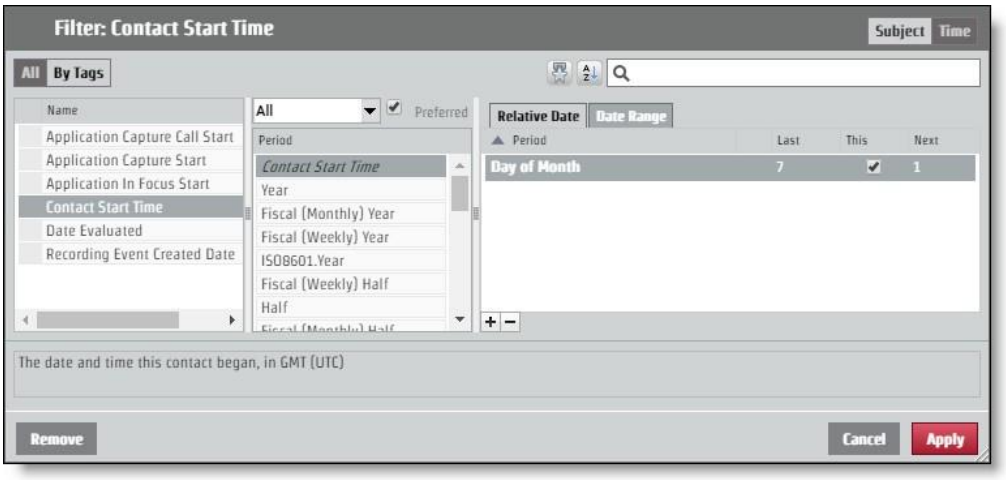
{\"containsNull\":\"false\",\"values\":

[{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"range Start\":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: | |
|---|---|
| 카테고리 | /api/rest/cas/phraselist |
| 문구 | /api/rest/cas/phrase |
| 방법 | DELETE |
| 권한 | 관리 데스크톱 분석<br>관리 오디오 분석 관리<br>LVSCR 분석 관리<br>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 문구 | /api/rest/cas/phraselist<br>/api/rest/cas/phrase |
| 방법 | GET |
| 권한 | 관리 데스크톱 분석<br>관리 오디오 분석 관리<br>LVSCR 분석 관리<br>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.<br>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 | /api/rest/cas/phraselist |
| 리 문구 | /api/rest/cas/phrase |
| 방법 | POST |
| 권한 | 관리 데스크톱 분석<br>관리 오디오 분석<br>관리자 Lvcsr 분석 관리<br>텍스트 분석 테넌트<br>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.<br>예: 미국 영어 = en-us |

# PUT 범주 및 구문API

이 메서드는 범주 및 구 정보를 업데이트합니다.

## PUT 프로토콜 및 URI

| | |
|---|---|
| URI: | |
| 카테고리 | /api/rest/cas/phraselist |
| 문구 | /api/rest/cas/phrase |
| 방법 | PUT |
| 권한 | 관리 데스크톱 분석<br>관리 오디오 분석 관리<br>LVSCR 분석 관리<br>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.<br><br>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<br>허용되는 값입니다.<br>▪ true<br>▪ 거짓 |
| 항목별 페이지 | N | 번호 | 페이지당 나타나는 항목 수입니다. |
| sortColumn(정렬 열) | N | 텍스트 | 개인 ID |
| sortDirection | N | | 옵션<br>▪ 오름차순<br>▪ 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.<br><br>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.<br><br>예: `contact?ani=1234&ani=4567`<br><br>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<br>다음과 같습니다. | 사용자가 이 연결을 평가할 수 있는지 여부를 나타냅니다. 허용되는 값은<br><br>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.<br><br>형식: `YYYY-MM-DD`. |
| 날짜 평가 시작 | 평가된 필터링된 연결 범위의 시작 날짜입니다.<br><br>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<br>사용됩니다. | 지정된 날짜 이전에 시작되는 레코드를 반환하기 위해 endDate와 함께<br>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:<br>■ event - 이벤트 데이터를 가리키는 URI 반환합니다.<br>■ metadata - 메타데이터를 가리키는 URI 반환합니다.<br>■ metadata.key1 - 메타데이터 객체 내에서 key1 특성을 가리키는 URI 반환합니다. |
| 넓히다 | URI 대신 지정된 값과 연결된 모든 데이터를 반환합니다. 선택적. 값:<br>■ event—URI뿐만 아니라 모든 이벤트 데이터를 포함하도록 모든 이벤트를 확장합니다.<br>■ metadata—URI 메타데이터를 제외한 모든 메타데이터를 확장합니다.<br>■ 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:<br>■ true<br>■ 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.<br>선택적. 값:<br>▪ true<br>▪ 거짓<br>▪ 1(true)<br>▪ 0(false) |
| 진행 중 | 연결 평가가 진행 중인지 여부를 나타냅니다. 선택적. 값:<br>▪ true<br>▪ 거짓<br>▪ 1(true)<br>▪ 0(false) |
| lastName | 상담사의 성입니다. 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드 개수가 있는 문자열입니다.<br>이 매개 변수는 단일 쿼리에 0번 이상 나타날 수 있습니다. 언제 매개 변수에 여러 값을 입력하면 쿼리는 이러한 값을 OR과 결합합니다. 선택적. |
| 한계 | 전체 결과를 늘리고 더 큰 결과 집합을 가져오는 데 사용할 수 있는 URL 매개 변수입니다. 선택적.<br>중요 이 매개 변수를 사용하면 성능이 저하될 수 있습니다. Cisco에서는 100개 이하를 권장합니다. |
| 줄 | 통화를 녹음하는 상담원의 관점에서, 통화의 내선 번호입니다. 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 있는 문자열입니다.<br>이 매개 변수는 단일 쿼리에 0번 이상 나타날 수 있습니다. 매개 변수에 대해 여러 값을 제공하면 쿼리는 이러한 값을 결합합니다 |

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 값이 OR인 값 선택적. |
| 메타데이터 | 메타데이터 필드입니다. 선택적. 값:<br>■ <키>~<연산자>~<값><br>여기서<key>는 모니터링 및 녹음 관리자에 구성된 메타데이터 필드의 이름이며, 구성된 메타데이터 이름과 정확히 일치해야 합니다.<br><연산자>는 다음 중 하나입니다.<br>■ 같음<br>■ 함께 시작<br>■ ends와 함께<br>■ 포함<br><값>에는 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 있는 문자열이 포함될 수 있습니다.<br>이 매개 변수는 단일 쿼리에 0번 이상 나타날 수 있습니다. 매개 변수 값을 여러 개 제공하면 쿼리는 이러한 값을 OR과 결합합니다. 값을 지정하지 않으면 쿼리는 지정된 키에 대한 |
| | 메타데이터가 있는 모든 연락처를 반환합니다. |
| needsApproval(승인이 필요함) | 연결 평가에 승인이 필요한지 여부를 나타냅니다. 선택적. 값:<br>■ true<br>■ 거짓<br>■ 1(true)<br>■ 0(false) |
| 수 | 연결에 사용된 모든 번호(ANI 또는 DNIS). 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 있는 문자열입니다.<br>이 매개 변수는 단일 쿼리에 0번 이상 나타날 수 있습니다. 언제 매개 변수에 여러 값을 입력하면 쿼리는 이러한 값을 OR과 |
| | 결합합니다. 선택적. |

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| phoneNumber | 연결에 사용된 모든 번호(ANI, DNIS 또는 회선)입니다. 수락 된 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 있는 문자열입니다. 이 매개 변수는 단일 쿼리에 0번 또는 1번 |
| 범위 | 나타날 수 있습니다. 선택적.<br>결과를 페이징할 수 있는 헤더 매개 변수입니다. 여기서, "items=<1-200>". 선택적.<br>모범 사례 range 매개 변수는 limit 쿼리 매개 변수와 함께 사용할 수 있으며, 이렇게 하면 전체 결과. |
| 득점 | 연결에 점수가 매겨졌는지 여부를 나타냅니다. 선택적. 값:<br>▪ true<br>▪ 거짓<br>▪ 1(true)<br>▪ 0(false) |
| search통계 | "count"와 일치하는 사용 가능한 총 레코드 수를 반환합니다. 여기서 허용되는 값은 다음과 같습니다.<br>▪ true<br>▪ false:<br>선택적인 것입니다. |
| silenceDuration | 녹음 기간(밀리초)이 있는 연결만 반환 silence가 지정된 값보다 크거나 같은 경우<br>예: silenceDuration=5000은 녹음된 무음 인스턴스가 하나 이상 있는 연결을 반환합니다. 5 초 이상.<br>선택적. |
| silence이벤트 | 무음 이벤트 수가 또는 인 연락처만 반환 |

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 지정된 값보다 큽니다.<br><br>예: silenceEvents=5는 5개 이상의 무음 이벤트가 있는 연락처를 반환합니다.<br><br>선택적 |
| 태그<br>같습니다. | 연결에 태그가 지정되었는지 여부입니다. 허용되는 부울 값은 다음과<br><br>■ true<br>■ 거짓<br>■ 1(true)<br>■ 0(거짓)<br><br>선택 사항. |
| talkOverDuration | 녹음된 대화의 지속 시간(밀리초)이 있는 연결만 반환<br>Over 이벤트는 지정된 값보다 크거나 같습니다.<br><br>예: talkOverDuration=5000은 또는 같은 녹음된 대화 이벤트가 하나 이상 있는 연결을 반환합니다.<br>5초 이상.<br><br>선택적. |
| talkOver이벤트 | 대화 이벤트 수가 또는 인 연락처만 반환합니다.<br>지정된 값보다 큽니다.<br><br>**EXAMPLE** talkOverEvents=5는 5개 이상의 대화 이벤트가 있는 연결을 반환합니다.<br><br>선택적. |
| 팀 | 팀의 ID입니다. 허용되는 값은 정수 ID입니다. 선택적. |
| 훈련 | 연결 평가가 교육용으로 표시되었는지 여부를 나타냅니다.<br>선택적. 값:<br><br>■ true |

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | ▪ 거짓<br>▪ 1(true)<br>▪ 0(false) |
| 형 | 연결 유형입니다. Type 매개 변수는 업로드 상태에 따라 연락처를 필터링합니다. 선택적. 값:<br>▪ 질<br>▪ 보관<br>이 매개 변수를 포함하지 않으면 쿼리가 업로드 상태를 필터링하지 않습니다.<br>참고: 보관 사용자 역할은 보관 유형을 지정할 때만 전역 범위를 갖습니다. |

## 조합 검색 수행

다음 요청은 품질을 위해 2018년 1월 1일(GMT) 이후에 기록된 모든 연결 목록을 반환합니다.

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

## 메타데이터 키를 사용하여 검색 수행

다음 요청은 phone이라는 메타데이터가 있는 모든 연락처 목록을 반환합니다.

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

다음은 customerNo라는 메타데이터가 있는 모든 연결 목록을 반환합니다.

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

## 특정 값을 가진 메타데이터 키를 사용하여 검색 수행

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

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

## 무음 이벤트 검색 수행하기

다음 요청은 10초 이상의 두 개 이상의 무음 이벤트를 포함하는 목록 연락처를 반환합니다.

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

# JSON 파일 예


```
{
   "HR" : 거짓,
   "DNIS" : "2111",
   "통화 기간": 15000,
   "애니" : "1581",
   "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "평가 형식" :
   {
      "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"
   },
   "에이전트" : {
      "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.<br>true = 통화 완료<br>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<br>오디오 녹음이 업로드되었습니다. |
| totalWithVideo | 지난 15분 동안 생성된 연결 수<br>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.<br>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.<br> 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.<br> 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.<br>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.<br>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.<br>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
                ]
            },
            ....
    ]
```

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

# 예외 유형 API

예외 API를 사용하면 상담원이 병가를 부를 때 IVR 또는 기타 타사 인터페이스를 사용하여 일정을 조정할 수 있으며 관리자 권한이 있는 사용자가 예외 유형 목록을 검색할 수 있습니다.

## GET 예외 유형 API

GET 예외 유형 API 타사 예외 요청 API에서 사용하는 예외 유형 목록을 반환합니다.

### GET 예외 유형 API 프로토콜 및 URI

GET 예외 유형 ID는 다음과 API.

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/scheduling/genericException |
| 방법 | GET |
| 권한 | WFM 관리<br>범위 내의 상담원으로 제한됨 |
| 컨텐츠 유형 | multipart/form-data |

### GET 예외 유형 API 요청 필드

GET 예외 유형 ID API에는 다음 필드가 포함됩니다.

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| id | Y | integer | 예외 유형의 ID입니다. |
| 이름 | Y | 문자열 | 예외의 예약 날짜입니다. |
| 예외 ID | Y | integer | 예외 유형 ID입니다. id **필드(위)는** 시스템을 사용하여 예외를 지정합니다. |

### GET 예외 유형 API JSON 파일 예

다음은 예외 유형 ID를 검색하기 위한 GET genericException JSON 응답의 예입니다.

[{

id: 2, [*상담원이 예외 요청을* 제출할 때 선택하는 예외 유형의 ID]

name : "휴가 유형", [*예외 유형* 이름]

exceptionId: 1 [*이 예외 유형의 "기본 예외"(이 예외 유형에 사용되는 기본 워크플로 예외)*로 설정된 예외의 ID입니다.]

}, {

아이디: 4,

이름 : "예외 유형", 예외 ID : 2

}

]

# POST 타사 예외 요청 API

POST 예외 유형 API 사용하면 발신자가 상담원 대신 예외 요청을 제출할 수 있습니다.

## POST 타사 예외 요청 API 프로토콜 및 URI

POST 타사 예외 요청 API:

| URI | /api/rest/scheduling/changeRequest/exception |
|---|---|
| 방법 | POST |
| 권한 | WFM 관리<br>범위 내의 상담원으로 제한됨 |
| 컨텐츠 유형 | multipart/form-data |

타사 예외 요청 API 사용하여 수행한 요청은 Webex WFO의 상담원이 수행한 요청과 동일합니다. 즉, 상담원 요청 워크플로가 요청에 적용됩니다.

## POST 타사 예외 요청 API 요청 필드

POST 타사 예외 요청 API에는 다음 필드가 포함됩니다.

예외 유형 API | POST 타사 예외 요청 API

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| agentId입니다 | Y | integer | 예외를 요청하는 상담원의 ID입니다. 필드가 를 대신하여 요청을 만드는 경우 필요합니다. 대리인. 그렇지 않으면 특성이 무시되고 ID는 현재 인증된 사용자로부터 파생됩니다. |
| 일반 예외 | Y | integer | 예외 유형 ID입니다. |
| startTimeEpoch | Y | Long | entireDay가 true 또는 false인 경우 필수입니다. 이것은 Epoch 이후 이벤트 시작 시간(밀리초) 날짜. entireDay가 true이면 이 특성은 다음에 사용됩니다. 예외 날짜를 결정합니다.<br><br>참고 전체 Day가 true인 경우 자정의 epoch 값이어야 합니다 상담원의 표시 표준 시간대에서 요청한 날짜입니다. |
| endTimeEpoch | Y | Long | entireDay가 false인 경우에만 필요하고, 그렇지 않으면 특성이 무시됩니다. Epoch 날짜 이후 이벤트가 종료된 시간(밀리초)입니다. |
| 하루 종일 | Y | 불리안 | 예외를 하루 종일로 할지 여부를 지정합니다. 유효한 값은 TRUE 또는 FALSE이며 따옴표는 없습니다. |
| 주석 | N | 문자열 | 사용자가 요청과 함께 보내는 주석입니다.<br><br>메모<br>API는 요청에 다음 주석을 추가합니다.<br><br>이 요청은 다음에 의해 요청되었습니다. 상담원 대신 <*인증된 사용자*> <*상담원 이름*>.<br><br>이 주석은 요청을 보내는 IVR 자체 주석을 제공하지 않는 경우에만 |

표시됩니다.

## POST 타사 예외 요청 API JSON 파일 예

다음은 하루 종일 POST 요청에 대한 JSON 파일의 예입니다.

```
{
        "agentId" : 16,
        "일반 예외": 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: 2월 1일 수요일 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch": null, "entireDay":
        true, "comment": ""
}
```

다음은 부분 일 POST 요청에 대한 JSON 파일의 예입니다.

```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException": 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: 2월 1일 수요일 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: 2월 1일 수요일 2017 09:15:00 GMT
        "전체" : 거짓, "코멘트" : ""
}
```

# 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><br>여기서 <importType>은 미리 정의된 가져오기 유형 중 하나입니다.<br>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<br>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<br>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.<br>■ email<br>■ 잡담<br>■ 웹 사이트<br>■ 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<br>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:<br>▪ 잡담<br>▪ email<br>▪ 페이스북<br>▪ 다른<br>▪ 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.

# GIS API

GIS API는 지정된 간격으로 기록 데이터를 Webex WFO 데이터베이스로 가져오는 데

사용됩니다. Webex WFO는 이 데이터를 사용하여 보고서와 통계를 생성합니다.

GIS API는 두 개의 ACD 가져오기 파일을 Webex WFO로 보냅니다.

- 에이전트 파일
- 서비스 파일

GIS API 대한 자세한 내용은 WFO 데이터 가져오기 참조 가이드를 *참고하세요*Webex

참고: 실시간 에이전트 상태 정보를 가져오려면 실시간 데이터 캡처API 를 참조하십시오 .

## 프로토콜과 URI

| URI | /api/rest/scheduling/agentState내역/폴링 |
|---|---|
| 매개 변수 | acdServerId - ACD 서버의 ID |
| 방법 | POST |
| 권한 | 서비스<br>사용자<br>벌크<br>가져오기 |
| 컨텐츠 유형 | multipart/form-data |

## 예

헤더, 열, 열 설명을 포함하여 에이전트 및 서비스 파일에 대한 자세한 내용은
*WFO 데이터 가져오기 참조 가이드를 Webex.*

참고: AgentProductivity.AGENT 및 ServiceHistorical.SERVICE 파일 이름은 정확히 일치해야 합니다.

## 에이전트 파일 데이터 설명

에이전트 파일 이름의 형식은 다음과 같습니다.

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

다음은 에이전트 파일의 예입니다.

파일 이름: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> 상담원 날짜 예 : 2019-04-25 간격: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

위의 예에서,

- <상담원 날짜: 2019-04-25 간격: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> -는 파일입니다. AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> 형식의 헤더입니다 .
- <acdAgentId, acdServiceId입니다> .....<totalUnproratedInSessionSeconds> — 는 필수 및 선택적 열입니다.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — 데이터의 각 행이 파일 내의 데이터 항목 하나에 대응하는 데이터라인입니다.

다음은 GIS 에이전트 파일의 필수 및 선택 열입니다.

| 열 | 데이터 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| **필수 상담원 열** | | |
| acd에이전트 ID | 문자열 | ACD 있는 상담원의 ID입니다. |
| acd서비스 ID | 포지티브 롱 | ACD 있는 서비스 대기열의 ID입니다. 영숫자일 수 있습니다. |
| contacts처리됨 | 음수가 아닌 더블 | 기간 중에 상담원이 처리한 서비스 대기열의 연결 수입니다.<br><br>채팅의 경우 여기에 다음이 포함된 채팅이 포함됩니다. |

| 열 | 데이터 | 설명 |
| --- | --- | --- |
| | | 삭제되고 해결된 채팅이 있습니다. |
| totalTalkSeconds | 음수가 아닌<br>더블 | 기간 중에 상담원이 처리한 서비스 대기열에 대한 연결의 총 통화 시간입니다. 연락처의 통화 시간은 이전 기간부터 시작할 수 있습니다. 전체 통화 시간이 계산됩니다. |
| totalHoldSeconds | 음수가 아닌<br>더블 | 기간 동안 상담원이 처리한 서비스 대기열에 대한 연결의 총 보류 시간입니다. 연결의 보류 시간은 이전 기간부터 시작할 수 있습니다. 전체 보류 시간이 계산됩니다.<br>이 열은 채팅에는 적용되지 않습니다. 이 열에 영(0)을 입력합니다. |
| totalAfterContactWork<br>초 | 음수가 아님<br>배 | 연결 후 총 작업 시간<br>기간 중에 상담원이 처리한 서비스 대기열의 연결 수입니다. 연락처의 연결 후 시간은 이전 기간부터 시작할 수 있습니다. 전체 연락 후 시간이 계산됩니다. |
| totalPeriodHandleTime<br><br>초 | 음수가 아님<br><br>배 | 상담원이 처리하는 데 보낸 총 시간입니다<br>기간 범위 내에서 발생한 서비스 대기열에 대한 연결(통화, 보류, 작업)입니다.<br>이 메트릭(A)은 기간 경계를 초과하는 시간을 포함하지 않는다는 점에서 totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds(B)의 합계와 구별됩니다. |

| 열 | 데이터 | 설명 |
| --- | --- | --- |
| | | 예: 09:29에 상담원이 통화에 응답하고 는 연결 후 작업 없이 9:33에 종료되며, ACD에서 09:30–10:00 시간대에 통화를 처리하는 것으로 간주하는 경우 통화는 B(09:29–09:33)에 4분, A(09:30–09:33)에는 3분만 소요됩니다. |
| totalUnproratedReadyWaitingSeconds | 음수가 아닌 더블 | 이 ACD 모든 서비스 대기열에서 해당 기간 동안 상담원의 총 준비됨/대기 시간입니다.<br><br>채팅과 같은 비대화형 서비스 대기열은 상담원이 채팅에 응답하는 동안 상담원이 최대 채팅 수를 처리하지 않는 경우에 한해 준비 됨 상태일 수 있습니다. |
| totalUnproratedNotReady<br>통화 중초 | 음수가 아님 배 | 총 준비 안 됨/사용 중 시간입니다. 이 ACD의 모든 서비스 대기열에서 해당 기간 동안의 상담원(상담원이 연결을 처리하거나 다른 서비스 대기열에서 준비/대기 중으로 보고된 시간은 계산하지 않음) |
| totalUnproratedInSession<br>초 | 음수가 아님 배 | 총 세션 시간(로그인 시간) 기간 동안 이 ACD 있는 모든 서비스 대기열에서 해당 상담원에 대한 보고서입니다. |
| **선택적 상담원 열** | | |
| 기간시작 | 타임 스탬프 | 간격 기간의 시작을 나타내는 타임스탬프입니다.<br><br>포함된 경우 이 필드는 동일한 시점을 참조해야 합니다( |

| 열 | 데이터 | 설명 |
|---|---|---|
| | | 필연적으로 동일한 시간대로<br>표현됨)을 파일 이름 및 파일 헤더의<br>기간 시작 시간으로 표시합니다.<br>일치하지 않으면 오류가 발생합니다. |
| contactsTransferredOut | 음수가 아닌<br>더블 | 기간 중에 상담원이 전송한 연결<br>수입니다. 기본값<br>= 0. |
| 연락처TransferredIn | 음수가 아닌<br>더블 | 기간 중에 상담원에게 전송된 연결<br>수입니다.<br><br>이 필드는 나중에 사용하도록<br>예약되어 있습니다. 현재 이 값은<br>무시됩니다. |
| contactsExternalIn | 음수가 아닌<br>더블 | 기간 동안 해당 상담원에 대한 외부<br>인바운드 연결 수입니다. 기본값 = 0.<br><br>이 열은 채팅에는 적용되지 않습니다.<br>이 열에 영(0)을 입력합니다. |
| contactsExternalOut | 음수가 아닌<br>더블 | 기간 중에 상담원으로부터의 외부 발신<br>연결 수입니다. 기본값 = 0.<br><br>이 열은 채팅에는 적용되지 않습니다.<br>이 열에 영(0)을 입력합니다. |
| totalReservedSeconds | 음수가 아닌<br>더블 | 기간 중 상담원의 서비스 대기열에 대한<br>총 연결 예약 시간입니다. 0이 아닌 경우<br>예약 시간은 준비/대기 시간으로<br>계산되지 않습니다. 기본값 = 0.<br><br>이 열은 채팅에는 적용되지 않습니다.<br>이 열에 영(0)을 입력합니다. |

| 열 | 데이터 | 설명 |
| --- | --- | --- |
| totalProratedReadyWaiting 초(초) | 음수가 아닌 더블 | 상담원과 서비스 대기열에 대해 비례 배분된 준비/대기 시간의 총계입니다.<br><br>이 ACD 모든 서비스 대기열의 합계를 계산할 때 필수 필드 totalUnproratedReadyWaitingSeconds와 같아야 합니다.<br><br>비례 배분된 값이 생략되거나 0으로 설정된 경우 데이터 서버는 해당 기간 동안 상담원이 상담원 서비스 대기열 생산성 데이터를 보유하고 있는 이 ACD의 서비스 대기열 간에 비례 할당되지 않은 값을 균등하게 나눕니다.<br><br>비례 배분된 값을 지정하고 비례 배분되지 않은 값에 합하면 비례 배분된 값이 상담원-서비스 대기열 조합에 사용됩니다.<br><br>비례 배분된 값이 지정되고 비례 배분되지 않은 값에 합이 되지 않는 경우, 데이터 서버는 각 상담원 서비스 대기열 항목에 대해 비례 배분된 값을 지정된 비례 배분된 값으로 가중치를 부여한 다음 해당 기간 동안 상담원이 상담원 서비스 대기열 데이터를 보유한 이 ACD의 모든 서비스 대기열에 대해 지정된 비례 배분 값의 합계로 나눈 값으로 비례 배분되지 않은 값을 계산합니다.<br><br>이것은 한 서비스 대기열에 대해 상담원에게 준비/대기 시간을 할당하고 다른 서비스 대기열에 대해 준비 안 됨/통화 중 시간을 할당하는 ACD에 가장 유용합니다. 비례 배분되지 않고 |

| 열 | 데이터 | 설명 |
| --- | --- | --- |
| 비례 배분되지 않는 | 것이 | 중요합니다. |

| 열 | 데이터 | 설명 |
| --- | --- | --- |
| | | 준비됨/사용 중 시간에는 상담원이 준비/대기 중이거나 다른 서비스 대기열에 대해 다른 시간이 누적된 시간은 포함되지 않습니다.<br><br>상담원이 통화를 처리 중일 때 서비스 대기열에 대한 준비 안 됨/사용 중 시간 또는 다른 서비스 대기열에서의 준비/대기 시간을 보고하는 ACD의 경우, 중복 시간을 모두 제거하고 상담원이 모든 서비스 대기열에서 동시에 준비 안 됨/사용 중일 때만 준비 안 됨 시간/사용 중 시간을 보고하는 것이 중요합니다. 이 유형의 ACD 경우 비례 할당되지 않은 총 준비/대기 시간은 각 서비스 대기열의 준비/대기 시간의 합계이고 비례 할당되지 않은 총 준비 안 됨/사용 중 시간은 총 세션(로그인) 시간에서 총 서비스(통화, 보류, 작업 후, 준비/대기 및 예약) 시간을 뺀 값으로 계산됩니다.<br><br>채팅과 같은 비대화형 서비스 대기열은 상담원이 채팅에 응답하는 동안 상담원이 최대 채팅 수를 처리하지 않는 경우에 한해 준비 됨 상태일 수 있습니다. |
| totalProratedNotReady<br>통화 중 시간(초) | 음수가 아닌 더블 | 상담원과 서비스 대기열에 대해 비례 배분된 총 준비 안 됨/통화 중 시간입니다.<br><br>이 ACD 모든 서비스 대기열의 합계를 계산하면 필수 필드 totalUnproratedNotReadyBusySeconds와 같습니다. |

이 값에 대한 자세한 설명은 totalProratedReadyWaitingSeconds 필드에 대한 설명을 참조하십시오.

| 열 | 데이터 설명 |
| --- | --- |

| 열 | 데이터 | 설명 |
| --- | --- | --- |
| 연락처응답됨 | 음수가 아닌 더블 | 기간 중에 상담원이 응답한 서비스 대기열의 연결 수입니다.<br><br>이 필드와 필수 필드인 contactsHandled의 차이는 구현자에 달려 있습니다. contactsHandled 필드는 평균 처리 시간 계산과 같은 작업에 사용되고 contactsAnswered는 average speed of answer 계산에 사용됩니다. 일부 ACD는 두 필드를 구분합니다. 예를 들어, 일부 ACD에서 처리된 연결은 보고 간격 동안 종료되는 연결인 반면 응답된 연결은 보고 간격 동안 응답한 연결입니다.<br><br>이 필드는 나중에 사용하도록 예약되어 있습니다. 현재 이 값은 무시됩니다. |
| totalAnswerDelaySeconds | 음수가 아닌 더블 | 기간 중에 상담원이 응답한 연결에 대한 서비스 대기열의 연결 응답에 소요된 총 지연입니다.<br><br>이 필드는 나중에 사용하도록 예약되어 있습니다. 현재 이 값은 무시됩니다. |

## 서비스 파일

서비스 파일 이름의 형식은 다음과 같습니다.

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

다음은 서비스 파일의 예입니다.

파일 이름: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

서비스 날짜 예 : 2019-04-25 간격: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

위의 예에서,

- <서비스 날짜: 2019-04-25 간격: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> -는 파일입니다.

  AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> 형식의 헤더입니다.

- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> -는 필수이고 선택적 열입니다.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — 데이터의 각 줄이 파일 내의 데이터 항목 하나에 해당하는 데이터 줄입니다.

## 열

다음은 GIS 서비스 파일의 필수 및 선택 열입니다.

| 열 | 데이터 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| **필수 서비스 열** | | |
| acd서비스 ID | 포지티브 롱 | ACD 있는 서비스 대기열의 ID입니다. 영숫자일 수 있습니다. |
| 연락처제공됨 | 음수가 아닌 더블 | 기간 중에 상담원에게 제공된 서비스 대기열의 연결 수입니다. |
| contacts처리됨 | 음수가 아닌 더블 | 기간 동안 상담원이 처리한 서비스 대기열의 연결 수입니다. |
| 연락처응답됨 | 음수가 아닌 더블 | 기간 중에 상담원이 응답한 서비스 대기열의 연결 수입니다.<br>이 필드와 필수 필드인 contactsHandled의 차이는 구현자에 달려 있습니다.<br>contactsHandled 필드는 다음과 같은 작업에 사용됩니다.<br>예측 연결 수 및 컴퓨팅 |

| 열 | 데이터 | 설명 |
|---|---|---|
| | | 평균 처리 시간, contactsAnswered는<br>average speed of answer 계산에 사용됩니다.<br>일부 ACD는 이 둘을 구분합니다<br>필드; 예를 들어, 일부 ACD에서 처리된<br>연락은 보고 중에 종료되는 연결입니다.<br>간격 - 응답된 연결이 연결인 경우<br>보고 간격 동안 응답됩니다. |
| 연락처취소됨 | 음수가 아님<br>배 | 서비스 대기열에 대한 연결 수입니다<br>기간 동안 취소되었습니다. |
| totalTalkSeconds | 음수가 아님<br>배 | 서비스에 대한 연결의 총 통화 시간입니다<br>기간 중에 상담원이 처리한 대기열입니다. |
| totalHoldSeconds | 음수가 아님<br>배 | 서비스에 대한 연결의 총 보류 시간입니다<br>기간 중에 상담원이 처리한 대기열입니다.<br><br>이 열은 채팅에는 적용되지 않습니다. 영(0)<br>입력<br>에 대한 설명입니다. |
| totalAfterContactWorkSeconds | 음수가 아님<br>배 | 에 대한 연결에서 연결 후 작업 시간 합계<br>통화 도중 상담원이 처리한 서비스 대기열<br>마침표. |
| totalAnswerDelaySeconds | 음수가 아님<br>배 | 에 대한 연결 응답의 총 지연 시간입니다.<br>통화 도중 응답한 상담원에 대한 연결 서비스<br>마침표.<br><br>이 열은 채팅에는 적용되지 않습니다. 영(0)<br>입력<br>에 대한 설명입니다. |
| 서비스 수준 백분율 | 음수가 아님<br>더블 ≤100 | 에 대한 연결 응답의 총 지연 시간입니다.<br>기간 중에 상담원이 응답한 연결에 대한<br>서비스입니다. |
| **선택적 서비스 열** | | |
| 기간시작 | 타임 스탬프 | 간격의 시작을 나타내는 타임스탬프입니다 |

| 열 | 데이터 유형 | 설명 |
| --- | --- | --- |
| | | 마침표.<br><br>포함된 경우 이 필드는 파일 이름 및 파일 헤더의 기간 시작 시간과 동일한 시점(반드시 동일한 표준 시간대로 표시되지는 않음)을 참조해야 합니다. 일치하지 않으면 오류가 발생합니다. |
| contacts차단됨 | 음수가 아닌 더블 | 기간 중에 서비스 대기열에 대해 차단된 연결 수입니다. 기본값 = 0. |
| serviceLevelSeconds | 포지티브 더블 (Positive Double | 기간 중 서비스 대기열에 대한 서비스 수준 임계값(초)입니다.<br><br>이 필드는 나중에 사용하도록 예약되어 있습니다. 현재 이 값은 무시됩니다. |
| contactsInQueue | 음수가 아닌 더블 | 해당 간격 동안 대기열에 있는 최대 연결 수입니다. 비대화형 큐에만 사용됩니다. 대화형 큐의 경우 이 값은 이 열에 입력된 값에 관계없이 항상 0입니다. |

# 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}<br>여기서 importType은 미리 정의된 가져오기 유형 중 하나입니다.사용자<br>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}<br>여기서 importType은 미리 정의된 가져오기 유형 중 하나입니다.<br>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}<br>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": "대그룹 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}<br>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<br><br>/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<br>2 = 제외 |
| inclusionExclusionPatternType | N | integer | 포함/제외 목록의 패턴 유형"<br>1 = ANI(발신 번호)<br>2 = DNIS(수신 번호)<br>3 = 내선 번호<br>4 = 전화 번호<br>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.<br>? = 한 자릿수<br>예제 612822???? 612 영역의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다. 822 교환으로 코드를 작성하십시오.<br>* = 자릿수 제한 없음<br>실시예 612*는 612 영역 내의 모든 숫자를 포함하거나 제외한다 코드.<br>+ = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에만 유효)<br>**EXAMPLE** +44는 영국의 연락처를 포함하거나 제외합니다.<br>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:<br><br>1 = 인바운드<br>2 = 아웃바운드<br>3 = 둘 중 하나 |

## GET 서비스 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| inclusionExclusionListId (포함제외 목록 ID)포함/제외 목록 | |
| ID입니다. inclusionExclusionType | 포함/제외 유형:<br><br>1 = 포함<br>2 = 제외 포함ExclusionPatternType |
| | 포함/제외 목록의 패턴 유형"<br><br>1 = ANI(발신 번호)<br>2 = DNIS(수신 번호)<br>3 = 내선 번호<br>4 = 전화 번호<br>5 = 모두 |
| 무늬 | 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.<br><br>? = 한 자릿수<br><br>예제 612822????는 822 교환과 함께 612 지역 번호의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다. |

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| | * = 자릿수 제한 없음<br><br>예제 612*는 612 지역 번호의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다.<br>+ = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에만 유효)<br><br>**EXAMPLE** +44는 영국의 연락처를 포함하거나 제외합니다.<br><br>중요 : 더하기(+) 기호를 사용하여 국제 전화 코드를 포함하는 포함 또는 제외 목록을 내보내는 경우 기호, Excel은 숫자를 수학 표현식으로 취급합니다. 이 목록을 사용하려면 내보낸 . 파일을 텍스트로 CSV(.TXT) Excel에서 파일을 열고 이 열을 텍스트 형식의 열로 정의합니다. |
| 포함제외통화 방향 | 통화 방향 ID:<br><br>1 = 인바운드<br>2 = 아웃바운드<br>3 = 둘 중 하나 |

## GET Service API JSON 파일 예

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <number>, "inclusionExclusionType" :
    <number>, "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 | QM 관리 |
| 컨텐츠 유형 | 애플리케이션/JSON |

## PUT 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:<br><br>1 = 포함<br>2 = 제외 |
| inclusionExclusionPatternType | N | integer | 포함/제외 목록의 패턴 유형:<br><br>1 = ANI(발신 번호)<br>2 = DNIS(수신 번호)<br>3 = 내선 번호<br>4 = 전화 번호<br>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.<br><br>? = 한 자릿수<br><br>예제 612822???? 612 영역의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다. 822 교환으로 코드를 작성하십시오.<br><br>* = 자릿수 제한 없음 |

| 필드 | 요청 | Type | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | 실시예 612*는 612 영역 내의 모든 숫자를 포함하거나 제외한다 코드.<br>+ = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에만 유효)<br>**EXAMPLE** +44는 영국의 연락처를 포함하거나 제외합니다.<br>중요: 포함 또는 제외 목록을 내보내는 경우 더하기(+) 기호가 있는 국제 전화 코드를 포함하면 Excel에서 이 숫자를 수학 식으로 취급합니다. 이 목록을 사용하려면 내보낸 . 파일을 텍스트로 CSV(.TXT) Excel에서 파일을 열고 이 열을 텍스트 형식의 열로 정의합니다. |
| 포함제외통화 방향 | N | integer | 통화 방향 ID:<br>1 = 인바운드<br>2 = 아웃바운드<br>3 = 둘 중 하나 |

## PUT 포함/제외 목록 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| inclusionExclusionListId (포함제외 목록 ID) | 포함/제외 목록 |
| ID입니다. inclusionExclusionType | 포함/제외 유형:<br>1 = 포함<br>2 = 제외 |
| inclusionExclusionPatternType | 포함/제외 목록의 패턴 유형" |

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| | 1 = ANI(발신 번호)<br>2 = DNIS(수신 번호)<br>3 = 내선 번호<br>4 = 전화 번호<br>5 = 모두 |
| 무늬 | 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.<br><br>? = 한 자릿수<br><br>예제 612822????는 822 교환과 함께 612 지역 번호의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다.<br>* = 자릿수 제한 없음<br><br>예제 612*는 612 지역 번호의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다.<br>+ = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에만 유효)<br><br>**EXAMPLE** +44는 영국의 연락처를 포함하거나 제외합니다.<br><br>중요 : 더하기(+) 기호를 사용하여 국제 전화 코드를 포함하는 포함 또는 제외 목록을 내보내는 경우 기호, Excel은 숫자를 수학 표현식으로 취급합니다. 이 목록을 사용하려면 내보낸 . 파일을 텍스트로 CSV(.TXT) Excel에서 파일을 열고 이 열을 텍스트 형식의 열로 정의합니다. |
| 포함제외통화 방향 | 통화 방향 ID:<br><br>1 = 인바운드<br>2 = 아웃바운드<br>3 = 둘 중 하나 |

## PUT 포함/제외 목록 API JSON 파일 예

{

| 필드 | 요청 | Type | 설명 |
| --- | --- | --- | --- |

"inclusionExclusionListId" : <number>, "inclusionExclusionType" :

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

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

}

# 포함/제외 목록을  게시합니다API

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/inclusion제외<br>/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id> |
| 방법 | POST |
| 권한 | QM 관리 |
| 컨텐츠 유형 | 애플리케이션/JSON |

## POST 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:<br>1 = 포함<br>2 = 제외 |
| inclusionExclusionPatternType | N | integer | 포함/제외 목록의 패턴 유형"<br>1 = ANI(발신 번호)<br>2 = DNIS(수신 번호) |

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | 3 = 내선 번호<br>4 = 전화 번호<br>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.<br>? = 한 자릿수<br>예제 612822???? 612 영역의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다. 822 교환으로 코드를 작성하십시오.<br>* = 자릿수 제한 없음<br>실시예 612*는 612 영역 내의 모든 숫자를 포함하거나 제외한다 코드.<br>+ = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에만 유효)<br>**EXAMPLE** +44는 영국의 연락처를 포함하거나 제외합니다.<br>중요: 포함 또는 제외 목록을 내보내는 경우 더하기(+) 기호가 있는 국제 전화 코드를 포함하면 Excel에서 이 숫자를 수학 식으로 취급합니다. 이 목록을 사용하려면 내보낸 . 파일을 텍스트로 CSV(.TXT) Excel에서 파일을 열고 이 열을 텍스트 형식의 열로 정의합니다. |
| 포함제외통화 방향 | N | integer | 통화 방향 ID: |

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | 1 = 인바운드<br>2 = 아웃바운드<br>3 = 둘 중 하나 |

## POST 포함/제외 목록 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| inclusionExclusionListId (포함제외 목록 ID) | 포함/제외 목록 ID입니다. |
| inclusionExclusionType | 포함/제외 유형:<br><br>1 = 포함<br>2 = 제외 포함 |
| ExclusionPatternType | 포함/제외 목록의 패턴 유형:<br><br>1 = ANI(발신 번호)<br>2 = DNIS(수신 번호)<br>3 = 내선 번호<br>4 = 전화 번호<br>5 = 모두 |
| 무늬 | 포함/제외 목록에 있는 번호의 패턴입니다. 이를 통해 포함하거나 제외할 번호 범위를 지정할 수 있습니다. [패턴] 필드에는 두 개의 와일드카드 문자가 허용됩니다.<br><br>? = 한 자릿수<br><br>예제 612822????는 822 교환과 함께 612 지역 번호의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다.<br>* = 자릿수 제한 없음<br><br>예제 612*는 612 지역 번호의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다. |
| 포함제외통화 방향 | 통화 방향 ID:<br><br>1 = 인바운드 |

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| | 2 = 아웃바운드<br>3 = 둘 중 하나 |

### POST 포함/제외 목록 API JSON 파일 예

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

## 포함/제외 목록을  삭제합니다API

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

### 프로토콜 API 포함/제외 목록 삭제하고 URI

| | |
| --- | --- |
| URI | /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id> |
| 방법 | POST |
| 권한 | QM 관리 |
| 컨텐츠 유형 | 애플리케이션/JSON |

### 포함/제외 목록 삭제 시스템 응답

가져오기 기본 설정 삭제에 성공하면 시스템에서 200 OK 상태로 응답합니다.

# 상호 작용 요약을 읽었습니다 API

상호 작용 요약 읽기 API 사용하여 상호 작용 요약을 내보낼 수 있습니다.

## 프로토콜과 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger> |
| 방법 | GET |
| 권한 | View 음성을 텍스트로 변환 분석 |
| 매개 변수 | ClientAppId = API 호출한 애플리케이션을 나타내는 문자열입니다. 앱이 API 호출하도록 승인되면 할당됩니다.<br>ccrID = 요약이 연결된 CCR의 ID입니다. |

```
{
    "상태": "성공",
    "summary": "Jack이 이동통신사에 전화를 걸어 데이터를 너무 빨리 훑어보니 데이터 요금제 업그레이드에 대해 문의했습니다. 고객 서비스 담당자는 Jack의 이름, 계좌 번호, 생년월일, 전화번호를 확인하여 Jack의 신원을 확인했습니다. 그런 다음 상담원은 Jack의 계정을 조회하여 그가 많은 데이터를 사용하고 있음을 확인했습니다. 에이전트는 $75에 대한 60GB 요금제를 언급했지만 Jack은 더 필요하다고 말했습니다. 그런 다음 상담원은 북미 내 무제한 통화가 포함된 $90에 대해 120GB 요금제를 제공했습니다. Jack은 해외 전화가 포함되는지 물었고 상담원은 국가마다 요금이 다르다고 말했습니다. Jack은 120GB 요금제로 업그레이드하기로 결정했고 에이전트는 변경 사항을 확인했습니다. Jack은 만족스러워하며 고객 만족도 설문조사를 완료하기 전에 상담원에게 감사를 표했습니다.",
    "이유": "성공"
```

## 응답 예시

# 채용 정보 API

이 API 마지막 "X" 기록 조정 작업에 대한 간단한 쿼리를 용이하게 하여 진행 중인 작업 상태 및 기록 조정 작업 세부 정보에 대한 세부 정보를 제공합니다.

## 프로토콜과 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/reconciliation/jobs |
| 방법 | GET |
| 권한 | 테넌트 관리 |
| 컨텐츠 유형 | 해당 없음 |

## 요청 필드

| 이름 | 설명 | 참고 |
|---|---|---|
| 한계 | 반환할 작업 수입니다 | 기본값 = 1 |
| 테넌트Id | 테넌트 ID입니다. 조정 작업에 대한 쿼리 | 이 필드는 시스템 관리자 계정에만 적용됩니다. 테넌트 관리자 사용자의 경우 필드는 기본적으로 사용자의 테넌트 ID로 지정됩니다. |

## 응답 필드

| 필드 | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|
| id | 숫자 | 작업 ID입니다. |
| 테넌트Id | 숫자 | 작업의 테넌트 ID입니다. |
| 작업 시작 날짜 | 시대 | 작업 시작 날짜입니다. |
| 작업 종료 날짜 | 시대 | 작업 종료 날짜입니다. |

| 필드 | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|
| 작업 상태 | 문자열 | 작업 상태입니다. 가능한 값:<br>■ 예약<br>■ IN_QUEUE<br>■ IN_PROGRESS<br>■ 중단<br>■ 완료 |
| minContactDate (최소 연락 날짜) | 시대 | 검색할 최소 연락처 날짜입니다. |
| maxContactDate | 시대 | 검색할 최대 연락처 날짜입니다. |
| 녹음처리됨 | 숫자 | 처리된 녹음 수입니다. |
| recordingsToProcess | 숫자 | 처리할 녹음 수입니다. |
| cdr일치 | 숫자 | 일치하는 CDR 수입니다. |
| rootResultingInCcr | 숫자 | 연결 생성의 원인이 된 루트 녹음 수입니다. |
| ccrs작성됨 | 숫자 | 작성된 CCR 수입니다. |
| extensionTableMatches | 숫자 | 이 조정 작업에서 연락처와 일치하는 것으로 확인된 장치 수입니다. |
| acd일치 | 숫자 | ACD 일치 항목 수입니다. |
| 평균 성공 | 숫자(밀리초) | 성공적으로 조정된 각 루트 기록의 평균 완료 시간입니다. |
| 성공 횟수 | 숫자 | 성공적으로 처리된 루트 녹음 수입니다. |
| successTotalTime (성공 총 시간) | 숫자(밀리초) | 일치하는 연결이 있는 것으로 확인된 모든 루트 녹음을 처리하는 데 걸린 총 시간입니다. |
| isScheduledJob (예약됨) | 참/거짓 | 작업이 일정에 의해 트리거되었습니다. |
| 업데이트 날짜 | 시대 | 작업에 대한 가장 최근 업데이트의 타임스탬프입니다. |

| 필드 | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|
| 프로듀서호스트 이름 | 문자열 | 작업을 작성한 컴퓨터의 호스트 이름입니다. |
| consumerHostName (소비자호스트 이름) | 문자열 | 작업을 사용한 컴퓨터의 호스트 이름입니다. |
| contactReconciliationDuration | 숫자(초) | 연결을 조정하는 데 걸린 시간입니다. |
| realtimeEventDuration | 숫자(초) | 실시간 이벤트의 기간입니다. |
| nonRealtimeEventDuration | 숫자(초) | 실시간이 아닌 이벤트의 기간입니다. |
| workflowDuration | 숫자(초) | 워크플로 기간입니다. |
| numberOfRealtimeEvents | 숫자 | 작업에서 처리한 실시간 이벤트 수입니다. |
| numberOfNonRealtimeEvents | 숫자 | 작업에서 처리한 비실시간 이벤트 수입니다. |
| 속성 | 문자열의 키-값 맵 | 작업에 제공된 속성의 맵입니다. |

# JSON 파일 예제

## 요청

다음은 형식이 지정된 JSON 요청의 예입니다.

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

## 응답

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

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

```
            "작업 시작 날짜": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "완료",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "recordingsProcessed": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "평균 성공": 0,
            "successCount": 0,
            "successTotalTime": 0,
            "isScheduledJob": 거짓,
            "업데이트 날짜": 1628177990310,
            "프로듀서호스트 이름": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "contactReconciliationDuration": 0,
            "realtimeEventDuration": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "workflowDuration": 0,
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "속성": {}
        }
    ]
```

# 조직 구조 API

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

## 사용자에게  역할 할당API

사용자에게 역할 할당 API 사용하여 사용자의 역할을 검색하거나 업데이트할 수 있습니다.

### 프로토콜 API 사용자에게 역할을 할당합니다URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/org/common/<group에 있습니다> |
| 방법 | POST |
| 권한 | ViewOrg<br>업데이트<br>Org |
| 컨텐츠 유형 | multipart/form-data |

### 사용자에게 역할 할당 API 요청 필드

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| 이름 | Y | 그룹 이름 |
| 부모 그룹 ID | Y | 부모 그룹의 고유 ID입니다. |
| 팀 | N | 팀과 연결된 팀 ID 목록입니다. |

### 사용자에게 역할 할당 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
[
        {
```

"id":4,
"name":"tenantAdmin",

"그룹":,
{ "아이디
":2,
"name":"테넌트 CCS 1",
},
...
]

# 공통 그룹 API

이렇게 API 지정된 데이터를 사용하여 새 그룹을 만듭니다.

## 공통 그룹 API 프로토콜 및 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/org/common/group에 있습니다> |
| 방법 | POST |
| 권한 | ViewOrg<br>업데이트<br>Org |
| 컨텐츠 유형 | JSON |

## 공통 그룹 API 요청 필드

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| 이름 | Y | 그룹 이름 |
| 부모 그룹 ID | Y | 부모 그룹의 고유 ID입니다. |
| 팀 | N | 팀과 연결된 팀 ID 목록입니다. |

# 조직 구조 일반 API(드릴다운 정보)

이 API 사용자 범위의 각 그룹, 각 그룹의 모든 팀 및 각 팀의 모든 상담원에 대한 정보가 포함된 JSON 배열을 반환합니다.

## 공통 API 프로토콜 및 URI

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

## 공통 API 요청 필드

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| 허가 | Y | 그룹 및 팀 권한 정보를 나열할 권한 이름입니다. |

## 공통 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

| 이름 | 설명 |
|---|---|
| 그룹 ID | 배열에 있는 팀의 그룹 ID입니다. |
| name | 그룹의 이름입니다. |
| displayId(표시 ID) | 그룹의 표시 ID입니다. |
| 부모 그룹 ID | 지정된 그룹의 부모 그룹 ID입니다. 부모 |
| 그룹 이름 | 지정된 그룹의 부모 그룹 이름입니다. 팀 |
| | 팀 정보. |
| 개인 ID | 지정된 팀에 있는 사용자의 개인 ID입니다. |
| firstName | 지정된 팀에 있는 사용자의 이름입니다. |
| lastName | 지정된 팀에 있는 사용자의 성입니다. |

| 이름 | 설명 |
| --- | --- |
| 테넌트Id | 지정된 팀에 있는 사용자의 테넌트 ID입니다. |
| email | 지정된 팀에 속한 사용자의 전자 메일 주소입니다. |
| 기술 ID | 지정된 팀에 속한 사용자의 기술 ID입니다. |

## 일반 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 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", "상담원":

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

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


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


# 그룹 API

이 API 사용하여 사용자가 액세스할 수 있는 모든 그룹을 검색하거나 새 그룹을 만듭니다.

## 그룹 API 프로토콜 및 URI

사용자가 액세스할 수 있는 모든 그룹을 나열하거나 만드는 경우

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

특정 그룹을 나열하거나 만드는 경우:

| URI | /api/rest/org/group/<id입니다> |
|---|---|
| 방법 | GET<br>POST |
| 권한 | ViewOrg<br>업데이트<br>Org |
| 컨텐츠 유형 | multipart/form-data |
| 퍼라미터 | 사용자가 액세스할 수 있는 그룹 ID입니다. |

## 그룹 API 요청 필드 - 모든 그룹

사용자가 액세스할 수 있는 새 그룹을 만듭니다.

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| id | Y | 표시할 그룹의 그룹 ID입니다. |
| 이름 | Y | 그룹의 이름입니다. |
| 활성화 | Y | 활성화 시간(epoch 밀리초)입니다. |
| 비활성화 | N | 비활성화 시간(epoch 밀리초)입니다. |
| 부모 그룹 ID | Y | 그룹의 부모 그룹 이름입니다. |

## 그룹 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

| 이름 | 설명 |
| --- | --- |
| id | 표시할 그룹의 그룹 ID입니다. |
| name | 그룹의 이름입니다. |

## 그룹 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
[
        {
                "id":4,
                "name":"Acme Rockets",
        },
        {
                "아이디":5,
                "name":"연결된 위젯",
        },
        ...
]
```

단일 그룹에 대한 세부 정보:

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

# ID별 그룹화(Teams 사용 )

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<br>사후<br>삭제 |
| 권한 | ViewOrg<br>업데이트<br>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<br>풋<br>포스<br>트 |
| 권한 | ViewOrg<br>업데이트<br>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<br>POST |
| 권한 | ViewOrg<br>업데이트<br>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<br>업데이트<br>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<br>업데이트<br>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.<br><br>True = 사용자의 기본 보기<br><br>False = 사용자의 기본<br><br>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<br>PUT |
| 권한 | ViewOrg<br>업데이트<br>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.<br>▪ Unified CCE 사용하는 시스템의 경우 requirted이며 주변 장치 ID입니다.<br>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<br>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 =<br><br>하루 종일 예외<br><br>False = 하루 종일 예외 미만 |
| 지불 | N | 예외의 유급 여부를 나타냅니다.<br><br>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.<br>True = 사용자의 기본 보기<br>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<br>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<br>업데이트<br>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<br>업데이트<br>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 |

**조직 구조 API | ID별 팀(상담원 포함)**

넣기

삭제

---

| | |
|---|---|
| 권한 | ViewOrg |
| | 업데이트<br>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.<br>True = 상담원이 ACD와 동기화됨 False =<br>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":"Tenant 1 Team 1",
            "activated":1388556000000,
            "deactivated":3250361200000,
            "parentGroupId":21, "agents":
            [
                {
                "personId":2,
                "tenantId":4,
                "acdId":24, "firstName":"al",
```

"lastName":"dente",
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
{
"personId":5,
"tenantId":4,
"acdId":24, "firstName":"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<br>POST |
| 권한 | ViewOrg<br>업데이트<br>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<br>POST |
| 권한 | ViewOrg<br>업데이트<br>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,
        },
]
```

# 실시간 에이전트 상태 API

실시간 에이전트 상태 API 특정 시간 범위 내에 있는 특정 에이전트 목록의 실시간 에이전트 상태에 대한 데이터를 제공합니다. 이 데이터를 사용하여 상담원이 ACD에서 로그인 및 로그아웃한 정확한 시간을 확인할 수 있습니다.

실시간 에이전트 상태 API 데이터를 반환하려면 요청하는 에이전트가 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 실시간 데이터 보유
- 당신의(요청하는 사용자의) 보기에 있어야 합니다.

실시간 에이전트 상태 API는 이러한 두 조건을 충족하지 않는 사용자에 대한 데이터를 반환하지 않습니다.

참고: 최대 31일의 시간 범위에 대한 데이터를 요청할 수 있습니다.

## 실시간 에이전트 상태 API 프로토콜 및 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/scheduling/realTime/activity/detail |
| 방법 | POST |
| 권한 | WFM 관리 |

### 매개 변수

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 보낸 시간: | Y | 번호 | 실시간 에이전트 상태에 대한 데이터의 시작 시간입니다. 형식 = 에포크 시간(밀리초)<br><br>참고: fromTime 매개 변수는 포함됩니다. fromTime 매개 변수에 대한 자세한 내용은 fromTime 매개 변수 고려 사항 |

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| toTime | Y | 번호 | 실시간 에이전트 상태에 대한 데이터의 종료 시간입니다. 형식 = 에포크 시간(밀리초)<br><br>참고 toTime 매개 변수는 포함되지 않습니다. |

### fromTime 매개 변수 고려 사항

에이전트가 선택한 매개 변수보다 먼저 시작되는 상태를 떠나 매개 변수 사이에 다른 상태를 입력하는 경우 실시간 에이전트 상태 API는 두 상태 중 하나가 fromTime 매개 변수보다 먼저 발생하더라도 응답에 두 상태를 모두 포함합니다.

본보기

2018년 1월 24일 오후 1시 30분부터 2시 30분까지 한 상담원에 대한 실시간 상담원 상태 데이터(밀리초 단위의 epoch 시간 형식)를 요청합니다.

그날 에이전트는 다음을 수행했습니다.

- 오후 1시 15분에 HOLD 상태로 들어갔습니다.
- 오후 1시 45분에 TALK 상태로 변경됨

이 경우 요청에 대한 fromTime 매개 변수(1:30) 이전에 HOLD 상태가 시작되더라도 응답에 HOLD 상태와 TALK 상태가 모두 포함됩니다.

## 실시간 에이전트 상태 API 요청 필드

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| agentIds | Y | 번호 | (선택 사항) 실시간 상담원 상태 데이터를 표시할 상담원 ID입니다(쉼표로 구분).<br><br>참고: 에이전트 ID를 지정하지 않으면 보기에 있는 모든 에이전트에 대한 실시간 데이터가 반환됩니다. |

# 실시간 에이전트 상태 API 응답 필드

| 이름 | 설명 |
|---|---|
| agentId | 상담원의 ID입니다. |
| 직원 ID | 상담원의 직원 ID입니다. null일 수 있습니다. |
| 실시간 활동 | 상담원의 실시간 상태에 대한 세부 |
| 정보입니다. agentState | 상담원의 실시간 상태입니다.<br>■ LOGGED_OUT<br>■ READY_WAITING<br>■ 말하다<br>■ WORK_AFTER_CONTACT<br>■ 들다<br>■ NOT_READY_BUSY |
| reasonCode (이유코드) | 상담원 상태에 대한 이유 코드입니다. null일 수 있습니다. |
| 타임 스탬프 | 상담원의 상담원 상태가 변경된 시간입니다. 형식은 밀리초 단위의 epoch 시간입니다. |

# 실시간 에이전트 상태 API JSON 파일 예제

## 요청 파일 예

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

## 응답 파일 예

```
[
        {
            "agentId": 숫자, "employeeID":
```

```
                "realTimeActivities": [
                    {
                        "agentState":       문자열,
                        "reasonCode":       문자열,
                    },      "타임스탬프": 숫자,
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

# 실시간 데이터 캡처 API

WFM 실시간 데이터 캡처 API 사용하면 모든 ACD 대해 Webex WFO에 실시간 에이전트 상태 정보를 알릴 수 있습니다. 이 실시간 데이터는 Webex WFO에서 상담원 충실도와 적합성을 계산하는 데 사용됩니다. GIS API 사용하는 에이전트 상태 데이터에 대한 자세한 내용은 WFO 데이터 가져오기 참조 가이드 및 GIS API Webex 참조하세요.

각 상담원 상태 변경을 별도의 API 요청으로 제출하거나 여러 상담원 상태 변경을 단일 요청으로 묶을 수 있습니다. 일반적으로 여러 에이전트 상태 변경 사항을 단일 요청으로 보내면 성능이 향상됩니다.

1. 애플리케이션 시작 시 애플리케이션 서버와의 HTTPS 세션을 설정합니다.
2. 응용 프로그램의 수명 동안 :
    a. ACD별 통합 방법을 사용하여 에이전트 상태 변경을 모니터링합니다.
    b. 에이전트 상태 변경 내용을 데이터 서버에 제출합니다.
3. 애플리케이션 종료 시 HTTPS 세션을 삭제합니다.

## 실시간 데이터 캡처 API 프로토콜 및 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<값> |
| 방법 | POST |
| 권한 | WFM 앱 관리 콘텐츠 |
| 유형 | multipart/form-data |

## 실시간 데이터 캡처 API 요청 필드

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| 사용자 ID | Y | 문자열 | 사용자의 로그인 ID입니다. |

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 암호 | Y | 문자열 | 사용자의 암호입니다. |
| 로캘 | Y | 문자열 | 사용자의 언어. |

# 실시간 데이터 캡처 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| acd에이전트 ID | 상담원의 ACD 식별자입니다. 이 ID는 Webex WFO(Application Management > Users > Agents)에서 상담원의 ACD ID입니다. |
| gisState식별자 | 에이전트 상태의 식별자입니다.<br>■ 1—로그아웃. 상담원이 ACD에서 로그아웃했습니다. 많은 ACD에서 상태 변경 사유를 나타내기 위해 이 상태와 함께 숫자 사유 코드를 사용할 수 있습니다.<br>■ 2—준비 안 됨. 상담원이 ACD의 연결을 받지 않고 있습니다. 많은 ACD에서 상태 변경 사유를 나타내기 위해 이 상태와 함께 숫자 사유 코드를 사용할 수 있습니다.<br>■ 3—준비됨. 상담원이 ACD의 연결을 수락할 준비가 되었습니다.<br>■ 4—말하기. 상담원이 연결 중입니다.<br>■ 5—작업이 준비되지 않았습니다. 상담원이 연결 후 작업에 참여하고 있으며 완료 시 준비 안 됨 상태가 됩니다.<br>■ 6—작업 준비됨. 상담원이 연결 후 작업에 참여하고 있으며 완료 시 준비됨 상태가 됩니다.<br>■ 10 - 보류. 상담원이 연결을 보류했습니다.<br>메모 ACD가 연결 후 작업 상태이지만 작업 준비 안 됨과 작업 준비됨을 구분하지 않으면 state를 사용할 수 있습니다. |
| 타임 스탬프 | 에이전트 상태가 변경된 시간이며 Epoch 이후 밀리초 단위로 표시됩니다. 타임스탬프는 밀리초 단위의 epoch 시간으로 표현된 UTC로 전송되어야 합니다. |

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| reasonCode (이유코드) | 선택적 사유 코드입니다. null이거나 비어 있을 수 있습니다.<br>유효한 값은 1 - 65535 또는 텍스트 문자열입니다. |

# 실시간 데이터 캡처 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
[
    {
        "acdAgentId":문자열,
        "gisStateIdentifier":문자열,
        "타임스탬프":숫자, "reasonCode":번호
    }, ...
]
```

# 세션 삭제

애플리케이션 종료 시 HTTPS 세션을 삭제해야 합니다(로그아웃).

## 로그아웃

- HTTPS DELETE 요청을 발행하여 다음을 수행합니다.

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

# 시스템 응답

가져오기 기본 설정 삭제에 성공하면 시스템에서 200 OK 상태로 응답합니다.

# 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.<br><br>참고: **acdId 매개 변수를 사용하는** 경우 acdServerId 매개 변수가 필요합니다.<br><br>참고: **실제 Cisco에서 생성 및 저장한**acdServerId **를 사용하는 경우 acdId** 및 **acdServerId** 가 사용자를 식별하는 데 사용됩니다.<br><br>**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.<br><br>■ Unified CCE 사용하는 시스템의 경우 이 ID는 필수 항목이며 주변 장치 ID입니다. |

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| acd서버 유형 | N | 문자열 | 구성된 ACD 유형입니다.<br><br>**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.<br>활성 통화 또는 이전에 완료한 통화입니다. 만약에 active_call_only 플래그가 true **, 메타데이터 또는 태그로**설정되어 있습니다.<br>명령은 현재 통화가 진행 중인 경우에만 적용됩니다.<br>진행 중인 통화가 없으면 명령이 무시됩니다.<br>기본값=False |
| ccrId | N | 문자열 | 통화 연결 레코드의 고유 ID입니다. 통화 완료 후 메타데이터를 추가할 수 있습니다.<br><br>본보기<br>POST 요청:<br>/api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580<br>콘텐츠: JSON<br>요청 본문:<br>{ "메타 데이터":<br>[ {"이름":"티켓 ID 키", "값" :<br>"ABC123"},<br>{"이름":"계정 ID 키",<br>"값" : "321XYZ"}]<br>} |

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

| 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.<br><br>사용자 식별자는 다음 세 가지 형식 중 하나입니다. 처리는 내용 구문 분석에 따라 사용되는 형식을 결정합니다.<br><br>■ 개인 ID - #의 고유 식별자WfoPerson.id<br>■ AD 로그인—도메인\사용자 이름("\"가 필요).<br>■ 전자 메일 주소—전자 메일 주소('@' 필요).<br><br>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.<br><br>예제 personId를 사용하는 경우 요청은 다음과 같습니다.<br>api/rest/녹음 제어/사용자/<br><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:<br>내선 번호(문자열) – 로그인할 전화기의 내선 번호<br>요청 본문 예:<br>{ "확장" : "1234" } |
| 로그아웃 | | | X | 지정된 내선 번호를 사용하여 장치에서 사용자를 로그아웃합니다. 호텔링을 위해 사용자와 장치의 연결을 제거합니다.<br>요청 본문에서 지원되는 매개 변수:<br>extension(문자열) – |

| 명령 | 게이트웨이 녹음 | 스마트 데스크톱 녹음 | 신호 처리 서버 녹음 | 설명 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 로그아웃할 전화<br>요청 본문 예:<br>{ "확장" : "1234" } |
| 메타데이터 | X | X | X | 활성 통화에 메타데이터를 첨부합니다.<br>활성 통화가 없고 active_call_ only가 false이면 이전 통화에 메타데이터가 첨부됩니다. 요청 본문에서 지원되는 매개 변수:<br>메타데이터(개체 배열)<br>■ name(string) – 메타데이터 키<br>■ value(string) – 메타데이터 값<br>요청 본문 예:<br>{<br>"메타데이터" : [ {"이름" : "사용자 정의 데이터 키", "값" : "내 사용자 정의 데이터"} ]<br>} |
| 일시 중지 | X | X | X | 화면 녹화 및 오디오 녹음 일시 중지 활성 통화에 대한<br>알림: 게이트웨이 녹음을 사용하는 경우 일시 중지 이벤트가 삽입됩니다 조정 프로세스 중에 오디오 녹음으로.<br>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.<br><br>녹음이 일시 중지되지 않은 경우 이 명령은 무시됩니다. |
| 세그먼트 | | X | X | 활성 통화에 대한 새 세그먼트 연결을 시작합니다.<br><br>요청 본문에서 지원되는 매개 변수:<br><br>**delete(문자열)** -<br>이전 세그먼트<br><br>▪ 값 = 참 또는 거짓<br>▪ 기본값은 false(세그먼트 저장)입니다.<br>▪ true인 경우 통화의 이전 세그먼트가 즉시 삭제됩니다.<br>▪ false인 경우 상호 작용 워크플로 종료가 일반 호출처럼 이전 세그먼트에서 처리됩니다.<br><br>요청 본문 예:<br><br>{ "삭제" : "참" } |
| Start_Screen | | X | X | 화면 전용 녹화를 시작합니다.<br><br>▪ 일반 통화 녹음이 진행 중인 경우 별도의 화면 전용 녹음이 생성됩니다.<br>▪ 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<br>화면 전용 녹화가 진행 중입니다.<br>명령이 무시됩니다. |
| 태그 | X | X | X | 활성 통화의 이유를<br>태그. 활성 통화가 없는 경우<br>active_call_only 거짓이면 변경됩니다.<br>이전 통화의 이유입니다. |
| call_status | | | X | CTI 신호 처리 서비스에서 통화를<br>인식하는지 여부를 나타내는 응답을<br>반환합니다<br>사용자를 위해. 에 대한 현재 통화인 경우<br>사용자의 통화 연결 레코드 녹음이 있습니다.<br>데이터베이스, 해당 통화 연락처의 ID<br>record도 반환됩니다.<br><br>요청에서 지원되는 매개 변수<br>몸:<br><br>▪ ani(문자열) – 활성 통화<br>information은 다음과 같은<br>경우에만 true를 반환합니다.<br>현재 통화의 ANI가 일치합니다.<br><br>▪ dnis(문자열) – 활성 통화<br>information은 다음과 같은<br>경우에만 true를 반환합니다.<br>현재 통화의 DNIS가 일치합니다.<br><br>요청 본문 예:<br><br>{ "애니" : "1234" }<br><br>이 명령은 요청에 대한 응답으로 두<br>개의 특성을 반환합니다.<br><br>▪ callActive(부울) – CTI 신호 |

처리 서비스가

| 명령 | 게이트웨이 | 스마트 데스크톱 | 신호 처리 서버 노으 | 설명 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 사용자를 위한 통화입니다.<br>▪ contactId(정수) – 통화의 Webex WFO 연락처에 대한 Webex WFO 연락처 ID가 있는 경우 반환합니다.<br>응답 속성 예:<br>{ "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.<br>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.<br>값의 형식은 설정하는 키의 형식과 일치해야 합니다. 형식에는 문자열, 숫자 및 날짜가 포함됩니다.<br>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.<br><br>참고: 게이트웨이 녹음을 사용하는 경우 조정 프로세스 중에 일시 중지 이벤트가 오디오 녹음에 삽입됩니다.<br><br>이 명령은 화면 전용 녹화를 일시 중지하는 데 사용할 수 있습니다.<br><br>dcc -c 일시 중지 |
| 보류해제 | 이전에 일시 중지된 미디어 캡처를 다시 시작합니다.<br><br>dcc -c 보류해제 |
| 세그먼트 시작 | 활성 통화에 대한 새 세그먼트 연결을 시작합니다.<br><br>dcc -c 세그먼트 |
| 세그먼트 중지 | 활성 통화에 대한 새 세그먼트 연결을 중지합니다.<br><br>dcc -c 세그먼트\|<ani>\|<dnis>\|<associated>\|<delete><br><br>예제 세그먼트 및 삭제의 경우: dcc -c 세그먼트\|\|\|\|참 |
| 태그 | TAG 명령, 사용자 이름 및 타임스탬프를 사용하여 감사 메시지 보내기<br><br>.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:<br>/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<에이전트의 ACD ID>&acdServerId=<에이전트의 ACD 서버 ID><br>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.<br><br>활성 통화가 없고 active_call_only false이면 이전 통화에 메타데이터가 첨부됩니다. 요청 본문에서 지원되는 매개 변수:<br><br>메타데이터(개체 배열)<br><br>▪ name(string) – 메타데이터 키<br>▪ value(string) – 메타데이터 값<br><br>예제 POST 요청 본문:<br><br>{<br>"acdServerId": "43",<br>"acdId": "16663",<br>"메타데이터": [{<br>"메타 데이터 키":<br><br>"텍스트 1", |

```
"value": "테스트 데이터"
```

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

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

# 상담원 및 날짜 별로 세부 정보를 예약합니다API

상담원 및 날짜별 일정 세부 정보 API에서는 모든 상담원에 대한 세부 일정 정보 또는 날짜 범위에 걸쳐 지정된 상담원 목록을 검색합니다. 이 API 사용자의 범위 내에 있으며 인증된 사용자에게 보이는 상담사에 대한 데이터만 반환합니다.

> 참고 요청된 에이전트 ID가 요청하는 사용자의 보기에 없는 경우 API 빈 JSON 배열을 반환합니다.

## 프로토콜과 URI

| | |
|---|---|
| URI | ~ / 스케줄링 / 스케줄 / 활동 / 세부 사항 / |
| 방법 | GET 및 POST |
| 권한 | 일정 계획 |

### 매개 변수

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 보낸 날짜 | Y | 문자열 | 활동 데이터의 시작 날짜입니다. 형식 YYYY-MM-DD. |
| toDate | Y | 문자열 | 활동 데이터의 종료 날짜입니다. 형식 YYYY-MM-DD. |

> 참고: 날짜 범위는 한 API 통화에서 31일로 제한됩니다. 추가 날짜가 필요한 경우 필요한 모든 날짜에 API 여러 번 호출할 수 있습니다.

## 요청 필드

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| agentIds | Y | 번호 | 활동 데이터를 요청하는 상담원의 ID(쉼표로 구분)입니다. |

| 필드 | 요청? | 유형 | 설명 |
| --- | --- | --- | --- |
| | | | 참고: 상담원 ID를 지정하지 않으면 보기에 있는 모든 상담원에 대한 데이터가 반환됩니다. |

예:

```
POST ~/scheduling/schedule/activity/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<상담원 ID>, <상담원 ID>, <상담원 ID>]
     }
```

# 상담원 및 날짜 API 응답 필드별 일정 세부 정보

| 이름 | 설명 |
| --- | --- |
| agentId | 상담원의 고유 ID입니다. |
| 직원 ID | 상담원의 직원 ID입니다. |
| agentTimeZone (상담원 시간대) | 상담원의 고객지원센터가 있는 시간대입니다.<br>참고: 에이전트의 표시 표준 시간대이며 로컬 시간입니다.<br>메모<br>데이터는 테넌트 표준 시간대에 지정된 날짜를 기준으로 반환됩니다. 자정에 걸친 활동은 하루가 끝날 때 잘리지 않습니다. 대신, WFM 는 테넌트 표준 시간대에서 선택한 날짜에 일부가 포함된 모든 활동에 대한 전체 활동을 반환합니다.<br>예를 들어, 10월 9일에 활동을 제출하여 10월 10일까지 계속하면 전체 활동에 대한 결과를 받게 됩니다. |
| 활동ByDate | 지정한 날짜의 상담원 활동 목록입니다. |

| 이름 | 설명 |
| --- | --- |
| 날짜 | 상담원의 활동 날짜입니다. |
| 예약된 활동 | 상담원의 예약된 활동에 대한 세부 목록(예약된 각 활동은 listed)를 참조하십시오. |
| 활동 유형 | 활동의 유형입니다. |
| activityTypeLabel | 활동 유형의 레이블입니다. |
| activityDetailName (활동 세부 이름) | 특정 활동의 이름입니다. |
| serviceQueueId (서비스 대기열 ID) | 서비스 대기열의 식별자입니다. |
| 시작 시간 | 활동 시작 시간입니다. Format=UNIX 시간 |
| 종료 시간 | 활동 종료 시간입니다. Format=UNIX 시간 |
| 지불 | 유료 활동인지 여부를 나타냅니다(참 또는 거짓). |
| activityMetadata | 활동에 대한 메타데이터 필드를 정의합니다. |

# 상담원 및 날짜별 일정 세부 정보 API JSON 파일 예

## 요청 파일 예

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

## 응답 파일 예

```
[
        {
                "에이전트 ID": 1, "직원 ID":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "아메리카/시카고" "activitiesByDate": [
```

```
                                {
                                        "날짜": "2016-07-22",
                                        "scheduledActivities": [
                                                {
                                                        "activityType": "점심", "activityTypeLabel":
                                                        "점심", "activityDetailName": "스페셜 점심",
                                                        "serviceQueueId": 6,
                                                        "시작 시간": "287579823492000",
                                                        "종료 시간": "45832573458000",
                                                        "paid": 참
                                                        "activityMetadata": "PRM - 1024"
                                                },
                                                ...
                                        ]
                                },
                                ...
                        ]
                },
                ...
    ]
```

# Timespan 일정API

Schedule for Timespan API는 지정된 상담원 ID에 대해 지정된 시간 범위의 일정 활동을 가져옵니다. 제출하는 사용자의 보기에 있는 상담원에 대한 일정만 반환됩니다. 이 API 통해 발신자는 단일 상담원에 대해 60일, 여러 상담원에 대해 최대 9일간의 일정 데이터를 검색할 수 있습니다.

## 프로토콜과 URI

| | |
|---|---|
| URI | ~/일정/for/timespan/ |
| 방법 | POST |
| 권한 | 일정 편집 또는 일정 보기 권한이 필요합니다. 의 경우<br>일정 보기 권한만 있는 사용자는 자신의 일정만 검색할 수 있습니다. |

## 요청 매개 변수

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| fromTimestamp | Y | Long | Epoch 밀리초 단위의 타임스탬프부터. 지속 시간<br>다음과 같은 경우 "fromTimestamp"에서 "toTimestamp"로 9일을 초과할 수 없습니다.<br>여러 agentId가 지정되었습니다. 단일 agentId가<br>지정된 경우 "fromTimestamp"에서<br>"toTimestamp"는 60일을 초과할 수 없습니다. |
| to타임스탬프 | Y | Long | Epoch 밀리초 단위로 타임스탬프를 지정합니다. 지속 시간<br>다음과 같은 경우 "fromTimestamp"에서 "toTimestamp"로 9일을 초과할 수 없습니다.<br>여러 agentId가 지정되었습니다. 단일 agentId가<br>지정된 경우 "fromTimestamp"에서<br>"toTimestamp"는 60일을 초과할 수 없습니다. |

# 요청 필드

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| agentIds | Y | Longs의 배열 | 제출하는 사용자의 보기에 있는 상담원의 ID입니다. ID 수는 1,000개를 초과할 수 없습니다. |

예:

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

# 응답 필드

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| agentId입니다 | Y | 정수 | 상담원 ID입니다. |
| employeeID | Y | 문자열 | 직원 ID입니다. 이 필드는 null이거나 비어 있을 수 있습니다. |
| agentTimeZone (상담원 시간대) | Y | 문자열 | 상담원의 표시 표준 시간대(Java 표준 시간대 ID, 예: "America/Chicago"). |
| 활동 | Y | 배열 | 활동 개체의 배열입니다. 이 필드는 비워둘 수 있습니다. |

# 활동 개체

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 활동 유형 | Y | 문자열 | 활동 유형(지역화되지 않음)입니다. |
| activityTypeLabel | Y | 문자열 | 활동 유형 레이블(지역화됨)입니다. |
| activityDetailName (활동 세부 이름) | Y | 문자열 | 활동 세부 정보 이름입니다. 활동 유형이 다음 중 하나가 아니면 null이거나 비어 있습니다.<br>▪ 활동 유형이 서비스 중, 닫힌 서비스 또는 서비스에 대한 초과 근무인 경우 서비스 대기열 |

| 이름 | 요청? | 유형 | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | 큐.<br>■ 활동 유형이 다중기술 그룹에 대해 서비스 중, 닫힌 서비스 또는 초과 근무인 경우 다중기술 그룹 이름입니다.<br>■ 휴식 시간, 점심 식사, 예외 또는 프로젝트 이름(활동 유형이 이러한 활동 중 하나인 경우)입니다. |
| 시작 시간 | Y | 오래 | 활동의 시작 타임스탬프(epoch 밀리초)입니다. |
| 종료 시간 | Y | 오래 | 활동의 종료 타임스탬프(epoch 밀리초)입니다. |
| 색 | Y | 문자열 | 컬러 HTML 코드입니다. |
| serviceQueueId (서비스 대기열 ID) | N | 오래 | 서비스 대기열 ID입니다. 활동 유형이 서비스 중이 아니거나, 서비스 종료되었거나, 서비스 대기열에 대한 초과 근무가 아니면 null입니다. |
| multiSkillGroupId (다중 직무 그룹 ID) | N | 오래 | 다중 기술 그룹 ID입니다. 활동 유형이 다중 기술 그룹에 대해 서비스 중이 아니거나, 서비스 종료되었거나, 초과 근무가 아니면 null입니다. |

# 응답 예시


```
[
    {
        "에이전트 ID": 1, "직원 ID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "아메리카/시카고",
        "활동":
            [
            {
             "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel":
             "서비스 중", "activityDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "color":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "점심", "activityTypeLabel": "점심",
"activityDetailName": "스페셜 런치", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"색상": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "서비스 중",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"색상": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

# 서비스 API

서비스 API 사용하여 서비스 대기열을 만들고 사용자 보기에서 서비스를 식별합니다. 이 API 두 가지 방법을 사용합니다.

- GET 서비스: 서비스 목록을 검색할 수 있습니다.
- POST 서비스: 서비스 대기열을 만들 수 있습니다.

> 참고: 서비스 API는 상담원의 로그인 이름(전자 메일 주소)을 반환하지 않습니다. 상담원 및 기타 로그인 이름은 사용자 API 참조하십시오.

## GET 서비스 API

GET Service를 사용하면 보기에서 서비스 목록을 검색할 수 있습니다.

### GET 서비스 API 프로토콜과 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/v2/scheduling/service |
| 방법 | GET |
| 권한 | 일정 계획 |
| 컨텐츠 유형 | multipart/form-data |

### GET 서비스 API 요청 필드

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 메인뷰만 | N | 부울 | true인 경우 호출자의 기본 보기에 있는 서비스만 반환합니다. 기본값은 false입니다(모든 서비스 반환). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 보기 | N | 부울 | true인 경우 할당된 보기와 함께 서비스를 반환합니다. 기본값은 false입니다. |
| skillMappings | N | 부울 | true인 경우 직무 그룹과 함께 서비스를 반환합니다. |

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | 매핑을. 기본값은 false입니다. |
| contactType(연락처 유형) | N | integer | 제공된 경우 서비스 대기열 유형에 지정된 연결 유형이 있는 서비스를 반환합니다. 0 = 대화형. 1 = 비대화형.<br><br>참고: 매개 변수가 제공되었지만 값이 0 또는 1이 아닌 경우 400 오류를 반환합니다. |
| 형 | N | integer | 제공된 경우 해당 서비스 대기열 유형의 서비스를 반환합니다.<br><br>참고: 매개 변수가 제공되었지만 값이 정수가 아닌 경우 400 오류를 반환합니다. type이 기존 서비스 큐 유형이 아닌 경우 빈 목록을 반환합니다. |
| forcast허용됨 | N | 부울 | true인 경우 "이 서비스 대기열에 대한 예측 또는 일정 생성 안 함"을 선택하지 않은 서비스만 반환합니다.<br><br>다음 상황 중 하나에서 True로 설정할 수 있습니다.<br>■ 다른 매개 변수 없음<br>■ 보기 및 기술 매핑이 필요한 경우<br>■ 보기, 기술 매핑 및 필수 유형 또는 연결 유형 포함.<br><br>기본값은 false입니다(모든 서비스 반환). |

## GET 서비스 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| ID | 서비스 대기열 ID입니다.<br><br>참고: 서비스 대기열 ID는 예약된 상담원이 사용합니다. |

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| | 서비스 대기열 API별 |
| 번호 | ACD 서비스 대기열 ID입니다. |
| 이름 | 서비스 대기열의 이름입니다. |
| 우선 순위 | 서비스 대기열 우선 순위입니다. 유효한 값은 0-999입니다.<br>0이 가장 높은 우선 순위입니다. 기본값은 0입니다. |
| 사실상의 | 가상 서비스 대기열 표시기입니다. 기본값은 false입니다. |
| 컬러 | 서비스 대기열의 Hex 코드입니다. 기본값은<br>#7399BD(ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR)입니다. |
| NotAllowForecast | true인 경우 예측 또는 일정을 생성하지 않습니다. 기본값은 false입니다. |
| 증권 시세 표시기 | 다중 기술 에이전트 대기를 사용하도록 설정합니다. 기본값은 false입니다. |
| 유형 | 서비스 대기열 유형입니다. 기본값은 0(음성)입니다. |
| 유형Desc | 서비스 대기열 유형 이름입니다. |
| 연락처 유형 | 서비스 대기열 연결 유형입니다. 0 = 대화형(기본값) 1 = 비대화형. |
| 보기 ID | 보기 ID의 배열입니다. |
| skillMappingIds | 기술 매핑 ID의 배열입니다. |

## GET Service API JSON 파일 예


```
[
        {
            "아이디" : 123,
            "number" : 456, "name" :
            "영업", "priority" : 1,
            "virtual" : false, "color" :
            "#7399BD",
            "notAllowForecast": 거짓, "msaq":
            거짓,
```

"type" : 0, "typeDesc" :
"음성", "contactType" : 1,
"shrinkageScenarioId": null,
"viewIds" :[
{
"아이디" : 23
},
{
"아이디" : 45
}
],
"skillMappingIds":[
{
"아이디" : 11
},
{
"아이디" : 12
}
]
}
]

# 포스트 서비스 API

POST 서비스를 사용하면 사용자 보기에 새 서비스 대기열을 만들 수 있습니다. 새로 추가된 서비스 대기열이 사용자의 모든 현재 보기에 추가됩니다. 사용자에게 할당된 보기가 없으면 이 작업을 수행할 수 없습니다.

## POST 서비스 API 프로토콜 및 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/v2/scheduling/service |

| 방법 | POST |
|---|---|
| 권한 | 메시징 관리, WFM 관리 |

## POST 서비스 API 요청 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 수 | Y | 번호 | ACD에서 서비스 대기열을 식별합니다. 독특한. null이 아닙니다. 최대 자릿수 = 22 |
| 이름 | Y | 문자열 | 서비스 대기열의 이름입니다. 독특한. 비어 있지 않습니다. 최대 문자 수 = 50 |
| acd서비스 ID | Y | 문자열 | ACD 서비스 대기열의 ID입니다. 비어 있지 않습니다. 최대 문자 수 = 50 |
| 우선권 | Y | 번호 | 서비스 대기열 우선 순위입니다. 유효한 값은 0 - 999입니다. 0이 가장 높은 우선 순위입니다. 기본값은 다음과 같습니다. 0. 독특한. null이 아닙니다. 최대 자릿수 = 22 |
| 색 | N | 문자열 | 서비스 대기열의 Hex 코드입니다. 기본값은 #7399BD(ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR)입니다. 비어 있지 않습니다. GET ~/config/color의 colorCode 필드에 매핑해야 합니다. 최대 문자 수 = 50 |
| notAllowForecast | N | 부울 | true인 경우 예측 또는 일정을 생성하지 않습니다. 기본값은 false입니다. |
| 증권 시세 표시기 | N | 부울 | 다중 기술 에이전트 대기를 사용하도록 설정합니다. 기본값은 false입니다. |
| 형 | Y | 번호 | 서비스 대기열 유형입니다. 기본값은 0(음성)입니다. 기존 서비스 대기열 유형입니다. |
| closedHoursRedistributionType (닫힌 시간 재배포 유형) | | 번호 | 휴업시간 재배포 유형입니다. |

- 0 = 없음
- 1 = 비례

---

| 필드 | 요청 | Type | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | ▪ 2 = 짝수<br><br>기본값은 0입니다.<br><br>유형이 비대화형의 연결 유형을 사용하는 서비스 대기열 유형인 경우 필수이며, 그렇지 않으면 사용되지 않습니다. |
| 처리 임계값 | | 번호 | 처리 임계값입니다. 0-4320분. 기본값은 0입니다. closedRedistType이 1 또는 2인 경우 값이 필요합니다. closedRedistType이 1 또는 2가 아닌 경우 handlingThreshold가 사용되지 않습니다. |
| 통화 시간 | | 번호 | 평균 연락 시간(초)입니다. 음수일 수 없습니다. |
| 근무 시간 | | 번호 | 평균 작업 시간(초)입니다. 음수일 수 없습니다. |
| 서비스 수준 목표 백분율 | | 번호 | 대화형 연결 유형의 서비스 대기열에 대한 백분율(0-100)입니다. 서비스 대기열에 비대화형 연결 유형이 있으면 이 필드가 무시됩니다. 비대화형 연결 유형의 서비스 대기열은 100으로 하드 코딩됩니다. |
| serviceLevelObjectiveSeconds | | 번호 | 대화형의 연결 유형에 대해 양수여야 합니다. 연결 유형이 비대화형인 서비스 대기열 유형에 대한 유형이면 무시됩니다(null로 하드 코딩됨). |
| 생산성백분율 | N | 번호 | 생산성 비율. 기본값은 0입니다. |
| fteHourPer주 | N | 번호 | 주당 FTE시간. 기본값은 0입니다. |
| breakHoursPerWeek | N | 번호 | 주당 휴식 시간. 기본값은 0입니다. |
| forecastStaffingAdjustmentFactor | | 번호 | 상담원 수에 대한 예측 조정 계수입니다. 기본값은 1.00입니다. 범위는 0.00–10.00입니다. |

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 일 | Y | 배열 | 요일 정보 배열입니다. 영업 및 마감 설정이 있는 활성 요일이 하나 이상 있어야 합니다.<br><br>필드 정의는 일 필드를 참조하십시오<br>JSON 출력에 며칠 동안 포함됩니다. |
| skillMappings | Y | 배열 | 기술 매핑 정보 배열입니다. 사용할 수 없는 경우에는 서비스 대기열과 기술 간의 매핑 관계가 업데이트되지 않습니다.<br><br>정의는 Skill Mapping Fields 를 참조하십시오 .<br>기술 매핑을 위해 JSON 출력에 포함된 필드입니다. |
| 할당된 Dns | Y | 배열 | DN 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우에는 서비스 대기열과 DN 간의 관계가 업데이트되지 않습니다.<br><br>필드의 정의는 DN 필드를 참조하십시오<br>JSON 출력에 할당된 DN에 대해 포함됩니다. |
| 사실상의 | | 부울 | 참이면 가상 서비스 대기열임을 나타냅니다. |
| 가상 서비스 | Y | 배열 | 가상 서비스 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우 서비스 큐와 소스 서비스 서비스 큐 간의 관계가 업데이트되지 않습니다.<br><br>정의는 가상 서비스 필드를 참조하십시오 .<br>JSON 출력이 가상 서비스에 대해 포함하는 필드입니다. |
| 일정 지정OrderParameters | Y | 배열 | 예약 주문 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우에는 서비스 대기열 예약 우선 순위 관계가 업데이트되지 않습니다. |

| 필드 | 요청 | Type | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | 정의는 일정 지정 순서 필드를 참조하십시오 .<br>JSON 출력이 주문 매개 변수를 예약하기 위해 포함하는 필드입니다. |
| vacationOrderParameters (휴가OrderParameters) | Y | 배열 | 휴가 주문 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우에는 서비스 대기열 휴가 우선 순위 관계가 업데이트되지 않습니다.<br><br>정의는 휴가 주문 필드를 참조하십시오<br>휴가 주문 매개 변수에 대해 JSON 출력에 포함된 필드의. |
| 다중 직무 그룹 | Y | 배열 | 다중 기술 그룹의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우에는 다중 기술 그룹 서비스 대기열 관계가 업데이트되지 않습니다.<br><br>정의는 다중 직무 그룹 필드를 참조하십시오<br>다중 기술 그룹에 대해 JSON 출력에 포함된 필드입니다. |
| agentIds | N | 숫자 배열 | 주 서비스 대기열이 이 서비스 대기열인 상담원 ID 배열(클라우드에서만 추가됨 - 2016.10부터 시작) |

## 일 필드

요일 필드에는 일요일, 월요일, 화요일, 수요일, 목요일, 금요일 및 토요일 태그에 대한 필드가 포함됩니다.

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 열다 | | 시간 | 형식: HH:MM. open과 close는 모두 값을 갖거나 둘 다 null이어야 합니다. active가 false이면 무시됩니다. |
| 닫다 | | 시간 | 형식: HH:MM. open과 close는 모두 값을 갖거나 둘 다 null이어야 합니다. active가 false이면 무시됩니다. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 활동적인 | Y | 부울 | 날짜가 활성 상태인지 여부를 나타냅니다. |

| 기술 매핑 필드 | 요청 | Type | 설명 |
|---|---|---|---|

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| id | Y | 번호 | 기술 매핑 ID입니다. |
| 우선권 | Y | 번호 | 유효한 우선 순위는 0-999이며 0이 가장 높습니다.<br>기본값은 우선 순위 1입니다. |

## DN 필드

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| id | Y | 번호 | DN ID입니다. |
| 시작하다 | Y | 시간 | DN이 시작되는 시간입니다. |
| end | Y | 시간 | DN이 종료되는 시간입니다. 시작 후여야 합니다. |
| 일 | Y | 배열 | 선택한 요일의 배열(월요일 태그, 화요일, 수요일, 목요일, 금요일, 토요일, with boolean value)를 사용합니다. 하나 이상의 세트가 있어야 합니다. |

## 가상 서비스 필드

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| id | Y | 번호 | 서비스 대기열 ID입니다. 이 서비스 대기열에는 동일한 서비스 대기열 유형입니다. |
| 시간갭 | N | 번호 | WFM 9.3(1)부터 무시됩니다. |
| 비율 | N | 번호 | WFM 9.3(1)부터 무시됩니다. |

## 주문 필드 예약

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 기준 | Y | 문자열 | 동안 고려되는 기준입니다.<br>서비스를 위해 상담원 일정 관리. 이것은 ID이고 지역화된 문자열이 아닌 경우 - 다음 중 하나: maximum_hours_ |

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | 사용 가능, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, 순위 |
| 우선권 | Y | 번호 | 기준에 할당된 우선 순위입니다. 독특한. |
| 오름차순 | Y | 부울 | 오름차순/내림차순입니다. 내림차순은 기본값이며 값은 false입니다. |

## 휴가 주문 필드

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 기준 | Y | 문자열 | 휴가 우선 순위에 대해 고려되는 기준입니다. 이 문자열은 지역화된 문자열이 아닌 ID입니다(company_start_date, department_start_date, rank, min_fte_hours 중 하나). |
| 우선권 | Y | 번호 | 기준에 할당된 우선 순위입니다. 독특한. |
| 오름차순 | Y | 부울 | 오름차순/내림차순입니다. 내림차순은 기본값이며 값은 false입니다. |

## 다중 직무 그룹 필드

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| id | Y | 번호 | 다중 기술 그룹 ID입니다. |
| 이름 | | 문자열 | 다중 기술 그룹 이름 POST 및 PUT에서는 사용되지 않습니다. GET 응답에만 포함됩니다. 비어 있지 않습니다. |
| 우선권 | Y | 번호 | 유효한 우선 순위는 0-999이며 0이 가장 높습니다. 기본값은 우선 순위 1입니다. |

## POST 서비스 API 응답 필드

| 이름 | 설명 |
|---|---|
| id | 서비스 대기열 ID입니다. 독특한. null이 아닙니다. 최대 자릿수 = 22 |
| 수<br>22 | ACD에서 서비스 대기열을 식별합니다. null이 아닙니다. 최대 자릿수 = |
| name<br>= 50 | 서비스 대기열의 이름입니다. 독특한. 비어 있지 않습니다. 최대 문자 수 |
| acd서버 ID | ACD 서버 ID입니다. null이 아닙니다. 최대 자릿수 = 22 |
| 우선권 | 서비스 대기열 우선 순위입니다. 유효한 값은 0-999입니다.<br>0이 가장 높은 우선 순위입니다. 기본값은 0입니다. 독특한.<br>null이 아닙니다. 최대 자릿수 = 22 |
| 사실상의<br>null이 아닙니다. | 가상 서비스 대기열인지 여부를 표시합니다. 기본값은 false입니다. |
| 색 | 서비스 대기열의 HTML 색상 코드입니다. 기본값은<br>"#7399BD"(ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR)입니다. 비어<br>있지 않습니다. GET ~/config/color의 colorCode 필드에<br>매핑해야 합니다. 최대 문자 수 = 50 |
| notAllowForecast | true인 경우 예측 또는 일정을 생성하지 않습니다. 기본값은 false입니다. |
| 증권 시세 표시기<br>false입니다. | 다중 기술 에이전트 대기를 사용하도록 설정합니다. 기본값은 |
| 형 | 서비스 대기열 유형입니다. 기본값은 0(음성)입니다. 기존<br>서비스 대기열 유형입니다. |
| 유형설명 | 서비스 대기열 유형 이름입니다. |
| 비어 있지 않습니다. closedHoursRedistributionType (닫힌 시간 재배포<br>유형) | 휴업시간 재배포 유형입니다.<br><br>0 = 없음<br>1 = 비례<br>2 = 짝수<br><br>기본값은 0입니다. WFM 9.2 (1)에 추가되었습니다. |

| | |
|---|---|
| | type이 서비스 대기열 유형이고 연결 유형이 Non-Interactive이며 그렇지 않으면 사용되지 않는 경우 값이 필요합니다. |
| 처리 임계값 | Threashold 취급. 0-4320분. 기본값은 0입니다. WFM에 추가됨 9.2(1). |

| 이름 | 설명 |
| --- | --- |
| | closedRedistType이 1 또는 2이면 값이 필요하고, 그렇지 않으면 이 필드가 사용되지 않습니다. |
| 통화 시간 | 평균 연락 시간(초)입니다. 음수일 수 없습니다. |
| 근무 시간 | 평균 작업 시간(초)입니다. 음수일 수 없습니다. 서비스 |
| 수준 목표 백분율 | 서비스 수준 목표 백분율입니다. 연결 유형에 대해 0–100 대화형. 연결 유형이 비대화형인 서비스 대기열 유형에 대한 유형이면 무시됩니다(100%로 하드 코딩됨). |
| serviceLevelObjectiveSeconds | 서비스 수준 목표 시간(초)입니다. 연결 유형에 대해 양수여야 합니다. 대화형. type이 연결 유형이 비대화형인 서비스 대기열 유형에 대한 것이라면 무시됩니다(null로 하드 코딩됨). |
| 생산성백분율 | 생산성 비율. 기본값은 0입니다. |
| fteHourPer주 | 주당 FTE시간. 기본값은 0입니다. |
| breakHoursPerWeek | 주당 휴식 시간. 기본값은 0입니다. |
| forecastPrecisionLevel (예측 정밀도 수준) | 예측 정밀도 수준입니다. |
| forecastStaffingAdjustmentFactor | 상담원 수에 대한 예측 조정 계수입니다. 기본값은 1.00입니다. 범위는 0.00–10.00입니다. |
| 일 | 요일 정보 배열입니다. 개장 및 폐장이 설정된 활성 요일이 최소 1일 있어야 합니다. 언급하다 |
| skillMappings | 기술 매핑 정보 배열입니다. 사용할 수 없는 경우에는 서비스 대기열과 기술 간의 매핑 관계가 업데이트되지 않습니다. |
| 할당된 Dns | DN 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우에는 서비스 대기열과 DN 간의 관계가 업데이트되지 않습니다. |
| 가상 서비스 | 가상 서비스 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우 서비스 큐와 소스 서비스 서비스 큐 간의 관계가 업데이트되지 않습니다. |

| | |
|---|---|
| 일정 지정OrderParameters | 예약 주문 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우 서비스 |

| 이름 | 설명 |
| --- | --- |
| | 대기열 예약 우선 순위 관계는 업데이트되지 않습니다. |
| vacationOrderParameters (휴가OrderParameters) 없는 경우 서비스 | 휴가 주문 정보의 배열입니다. 사용할 수<br>대기열 휴가 우선 순위 관계는 업데이트되지 않습니다. |
| 다중 직무 그룹 | 다중 기술 그룹 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우 서비스 대기열과 다중 기술 그룹의 관계는 업데이트되지 않습니다. 9.3 (1) WFM 추가되었습니다. |
| agentIds | 상담원 ID로 구성된 배열입니다. 이 서비스 대기열을 기본 서비스 대기열로 매핑한 상담원이 없으면 이 번호 배열을 사용할 수 없습니다. 2016.10부터 클라우드에만 추가되었습니다. |

## POST 서비스 API 요청 JSON 파일 예


{

"acdServerId": 2,

"번호: 456, "이름:

"판매",

"우선 순위": 1, "색상":

"#7399BD",

"notAllowForecase": 거짓, "msaq":

거짓,

"유형": 0,

"closedHoursRedistributionType": 0,

"처리 임계값": 0,

"통화 시간": 60,

"근무 시간": 10,

"serviceLevelObjectivePercent": 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,

"생산성퍼센트": 0,

"fteHourPerWeek": 0,

"breakHoursPerWeek": 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,

```
"일": {
        "일요일":
        {
                "열기": "00:00",
                "close": "23:59", "active" :
                true
        },
        "월요일" :
        {
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "화요일" :
        {
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "수요일" :
        {
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "목요일" :
        {
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
```

"금요일" :

```
        {
            "열기" : "00:00",
            "close" : "23:59", "active" :
            true
        },
        "토요일" :
        {
            "열기" : "00:00",
            "close" : "23:59", "active" :
            true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
            "아이디" : 22,
            "우선 순위" : 1
        }
],
"할당된 Dns": [
        {
            "아이디": 32,
            "시작": "00:00",
            "끝": "10:15",
            "days" : // 적어도 하나의 세트가 있어야 합니다.
            {
                "Sunday" : 거짓,
                "Monday" : 참,
                "Tuesday" : 참,
                "Wednesday" : 참,
```

"Thursday" : 참,

"Friday" : 참, "Saturday" : 거짓

}

}

],

"가상 서비스" : [

{

"아이디" : 22,

"시간 갭": 0,

"비율" : 0

}

],

"schedulingOrderParameters" : [

{

"기준" : maximum_hours_available, "우선순위" : 1,

"오름차순" : 거짓

},

{

"기준" : minimum_hours_available, "우선순위" : 2,

"오름차순" : 거짓

},

{

"기준" : maximum_hours_per_week,

"우선순위" : 3,

"오름차순" : 거짓

},

{

"기준" : minimum_hours_per_week,

```
                "우선 순위": 4, "오름차순":
                거짓
        },
                {
                "기준" : 순위,
                "우선순위" : 5,
                "오름차순" : 거짓
        },
                {
                "기준" : company_start_date, "우선순위" : 6,
                "오름차순" : 거짓
        },
                {
                "기준" : department_start_date, "우선순위" : 7,
                "오름차순" : 거짓
        },
],
"vacationOrderParameters": [
        {
                "기준" : company_start_date, "우선순위" : 1,
                "오름차순" : 거짓
        },
                {
                "기준" : department_start_date, "우선순위" : 2,
                "오름차순" : 거짓
        },
                {
```

"기준" : min_fte_hours, "우선순위" : 3,

"오름차순" : 거짓

}

],

"agentIds": [65],

"virtual": 참

}

## POST 서비스 API 응답 JSON 파일 예

{

"아이디" : 6788,

"번호": 456,

"acdServerId": 2,

"name" : "Sales",

"priority" : 1, "virtual" :

true, "color" : "#7399BD",

"notAllowForecast": 거짓, "msaq":

거짓,

"유형" : 0,

"closedHoursRedistributionType": 0,

"처리 임계값" : 0,

"통화 시간": 60,

"근무 시간": 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"생산성퍼센트" : 0,

"fteHourPerWeek": 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"예측 인력 조정 계수" : 1.00,

```
"일" : {
    "일요일" :
    {
        "열기" : "00:00",
        "close" : "23:59", "active" :
        true
    },
    "월요일" :
    {
        "열기" : "00:00",
        "close" : "23:59", "active" :
        true
    },
    "화요일" :
    {
        "열기" : "00:00",
        "close" : "23:59", "active" :
        true
    },
    "수요일" :
    {
        "열기" : "00:00",
        "close" : "23:59", "active" :
        true
    }, "목요일" :
    {
        "열기" : "00:00",
        "close" : "23:59", "active" :
        true
    }, "금요일" :
    {
```

"열기" : "00:00",

```
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "토요일" :
        {
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "아이디" : 22,
                "name" : "스킬 이름",
                "priority" : 1
        }
],
"할당된 Dns": [
        {
                "아이디": 32,
                "시작": "00:00",
                "끝": "10:15",
                "name" : "이름", "number":
                12,
                "days" : // 적어도 하나의 세트가 있어야 합니다.
                {
                        "Sunday" : 거짓,
                        "Monday" : 참,
                        "Tuesday" : 참,
```

"Wednesday" : 참,

```
                    "Thursday" : 참, "Friday" :
                    참, "Saturday" : 거짓
                }
            }
        ],
        "가상 서비스" : [
            {
                "아이디" : 22,
                "name" : "이름", "number":
                12,
                "시간 갭": 0,
                "비율" : 0
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "기준" : maximum_hours_available, "우선순위" : 1,
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준" : minimum_hours_available, "우선순위" : 2,
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준" : maximum_hours_per_week,
                "우선순위" : 3,
                "오름차순" : 거짓
```

```
        },
        {
            "기준" : minimum_hours_per_week, "우선순위" : 4,
            "오름차순" : 거짓
        },
        {
            "기준" : 순위,
            "우선순위" : 5,
            "오름차순" : 거짓
        },
        {
            "기준" : company_start_date, "우선순위" : 6,
            "오름차순" : 거짓
        },
        {
            "기준" : department_start_date, "우선순위" : 7,
            "오름차순" : 거짓
        },
],
"vacationOrderParameters": [
        {
            "기준" : company_start_date, "우선순위" : 1,
            "오름차순" : 거짓
        },
        {
            "기준" : department_st "우선순위" : 2,
```

```
                        "오름차순" : 거짓
                },
                {
                        "기준" : min_fte_hours, "우선순위" : 3,
                        "오름차순" : 거짓.
                }
        ],
        "다중 직무 그룹": [
                {
                        "아이디" : 345,
                        "name" : "다국어", "priority" : 1
                },
                {
                        "아이디" : 341,
                        "name" : "이중 언어",
                        "priority" : 2
                }
        ],
        "agents": [
                                                35,24,3
        ]
}
```

# 서비스 대기열 ID  API

서비스 대기열 ID API 사용하여 서비스 대기열을 식별, 업데이트 또는 삭제할 수 있습니다.

- 서비스 대기열 ID API 가져오기 - 이 API 사용하여 서비스 대기열에 대한 정보를 가져옵니다.
- PUT 서비스 대기열 ID API - 이 API 사용하여 서비스 대기열을 업데이트합니다.
- 서비스 대기열 ID API 삭제 - 이 API 사용하여 서비스 대기열을 삭제합니다.

> 메모
> 서비스 API는 상담원의 로그인 이름(이메일 주소)을 반환하지 않습니다. 에이전트 및 기타 로그인 이름은 사용자 API /api/rest/scheduling/user를 참조하십시오.

## 서비스 ID 를 가져옵니다API

이 API 사용하여 사용자 보기에서 지정된 서비스 대기열 세부 정보를 가져옵니다.

### GET 서비스 ID API 프로토콜URI

| | |
|---|---|
| URL | /api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId} |
| 방법 | GET |
| 권한 | WFM 관리, 일정 계획, 일정 편집 |

### GET 서비스 ID API 요청 필드

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 서비스 ID | Y | 문자열 | 검색할 서비스 대기열의 ID입니다. |

## GET 서비스 ID API 응답 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| id | 서비스 대기열 ID입니다. 독특한. null이 아닙니다. |
| 수 | ACD에서 서비스 대기열을 식별합니다. 독특한. null이 아닙니다. |
| acd서버 ID | ACD 서버 ID입니다. 필수. null이 아닙니다. |
| name | 서비스 대기열의 이름입니다. 독특한. 비어 있지 않습니다. |
| 우선권 | 서비스 대기열 우선 순위입니다. 유효한 값은 0-999입니다. 0이 가장 높은 우선 순위입니다. 기본값은 0입니다. 독특한. null이 아닙니다. |
| 사실상의 아닙니다. | 가 가상 서비스 대기열인지를 표시합니다. 기본값은 false입니다. null이 |
| 색 | 서비스 대기열의 HTML 색상 코드입니다. 기본값은 "#7399BD"(ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR)입니다. 비어 있지 않습니다. GET ~/config/color의 colorCode 필드에 매핑해야 합니다. |
| notAllowForecast | true인 경우 예측 또는 일정을 생성하지 않습니다. 기본값은 false입니다. |
| 증권 시세 표시기 | 다중 기술 에이전트 대기를 활성화합니다. 기본값은 false입니다. |
| 형 | 서비스 대기열 유형입니다. 기본값은 0(음성)입니다. 기존 서비스 대기열 유형입니다. |
| 유형설명 | 서비스 대기열 유형 이름입니다. 비어 있지 않습니다. |
| shrinkageScenarioId | 축소 시나리오 ID입니다. |
| closedHoursRedistributionType (닫힌 시간 재배포 유형) | 휴업시간 재배포 유형입니다. 0 = 없음, 1 = 비례, 2 = 조차. 기본값은 0입니다. WFM 9.2 (1)에 추가되었습니다. 연결 유형이 비대화형인 서비스 대기열 유형이면 필요하며 그렇지 않으면 사용되지 않습니다. type이 연결 유형이 비대화형인 서비스 대기열 유형이고 그렇지 않으면 사용되지 않는 경우 필요합니다. |
| 처리 임계값 | 0-4320분. 기본값은 0입니다. 9.2 (1) WFM 추가되었습니다. 다음과 같은 |

| | |
|---|---|
| 경우 필수 항목입니다. | closedRedistType은 1 또는 2이며 사용되지 않습니다. |
| 통화 시간 | 평균 연락 시간(초)입니다. 음수일 수 없습니다. |

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 근무 시간 | 평균 작업 시간(초)입니다. 음수일 수 없습니다. 서비스 수준 |
| 목표 백분율 | 0–100(대화형의 연결 유형). type이 서비스용이면 무시됩니다. 연결 유형이 비대화형인 대기열 유형(100%로 하드 코딩됨) |
| serviceLevelObjectiveSeconds 무시됩니다. | 대화형의 연결 유형에 대해 양수여야 합니다. type이 for인 경우<br>연결 유형이 비대화형인 서비스 대기열 유형(null로 하드 코딩됨) |
| 생산성백분율 | 기본값은 0입니다. |
| fteHourPer주 | 기본값은 0입니다. |
| breakHoursPerWeek | 기본값은 |
| 0입니다. forecastPrecisionLevel (예측 정밀도<br>수준) | |
| forecastStaffingAdjustmentFactor | 상담원 수에 대한 예측 조정 계수입니다. 기본값은 1.00입니다. 범위는 0.00–10.00입니다. |
| 일 | 요일 정보 배열입니다. 시작 및 닫기가 설정된 활성 요일이 하나 이상 있어야 합니다. |
| skillMappings | 기술 매핑 정보 배열입니다. 사용할 수 없는 경우에는 |
| 할당된 Dns | 서비스 대기열과 기술 간의 매핑 관계가 업데이트되지 않습니다.<br>DN 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우에는 서비스 대기열과 DN 간의 관계가 업데이트되지 않습니다. |
| 가상 서비스 | 가상 서비스 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우 서비스 큐와 소스 서비스 서비스 큐 간의 관계가 업데이트되지 |
| 일정 지정OrderParameters | 않습니다.<br>예약 주문 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우 서비스 대기열 예약 우선 순위 관계는 업데이트되지 않습니다. |
| vacationOrderParameters (휴가OrderParameters) | 휴가 주문 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우 |

대기열 휴가 우선 순위 관계는 업데이트되지 않습니다.

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 다중 직무 그룹 | 다중 기술 그룹 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우 서비스 대기열과 다중 기술 그룹의 관계는 업데이트되지 않습니다. |
| | WFM 9.3 (1)에 추가되었습니다. |
| agentIds | 상담원 ID로 구성된 배열입니다. 이 서비스 대기열을 기본 서비스 대기열로 매핑한 상담원이 없으면 이 번호 배열을 사용할 수 없습니다. 2016.10부터 클라우드에만 추가되었습니다. |

## GET 서비스 ID API 응답 JSON 파일 예


{

"아이디" : 6788,

"number" : 456, "name" :

"영업", "priority" : 1,

"virtual" : true, "color" :

"#7399BD",

"notAllowForecast": 거짓, "msaq":

거짓,

"유형" : 0,

"closedRedistType" : 0,

"핸들링쓰레쉬" : 0,

"통화 시간": 60,

"근무 시간": 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"생산성퍼센트" : 0,

"fteHourPerWeek": 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "일" : {

```
"일요일" :
{
        "열기" : "00:00",
        "close" : "23:59", "active" :
        true
},
"월요일" :
{
        "열기" : "00:00",
        "close" : "23:59", "active" :
        true
},
"화요일" :
{
        "열기" : "00:00",
        "close" : "23:59", "active" :
        true
},
"수요일" :
{
        "열기" : "00:00",
        "close" : "23:59", "active" :
        true
},
"목요일" :
{
        "열기" : "00:00",
        "close" : "23:59", "active" :
        true
},
"금요일" :
```

```
{
```

```
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            },
            "토요일" :
            {
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "이름": "5000.SimSG1",
                "아이디" : 22,
                "우선 순위" : 1
            }
        ],
        "할당된 Dns": [
            {
                "아이디": 32,
                "이름": "SGdn", "숫자": 1,
                "시작": "00:00",
                "끝": "10:15",
                "days" : // 적어도 하나의 세트가 있어야 합니다.
                {
                    "Sunday" : 거짓,
                    "Monday" : 참,
                    "Tuesday" : 참,
```

```
                "Wednesday" : 참,
                "Thursday" : 참,
                "Friday" : 참,
                "Saturday" : 거짓
            }
        }
    ],
    "가상 서비스" : [
        {
            "아이디" : 22,
            "이름": "SimSG1", "숫자": 1,
            "시간 갭": 0,
            "비율" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "기준" : maximum_hours_available, "우선순위" : 1,
            "오름차순" : 거짓
        },
        {
            "기준" : minimum_hours_available, "우선순위" : 2,
            "오름차순" : 거짓
        },
        {
            "기준" : maximum_hours_per_week,
            "우선순위" : 3,
```

```
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준" : minimum_hours_per_week, "우선순위" : 4,
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준" : 순위,
                "우선순위" : 5,
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준" : company_start_date, "우선순위" : 6,
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준" : department_start_date, "우선순위" : 7,
                "오름차순" : 거짓
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "기준" : company_start_date, "우선순위" : 1,
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준": department_start_date,
```

```
                "priority" : 2, "ascending" :
                거짓
            },
            {
                "기준" : min_fte_hours, "우선순위" : 3,
                "오름차순" : 거짓.
            }
        ],
        "다중 직무 그룹": [
            {
                "아이디" : 345,
                "name" : "다국어", "priority" : 1
            },
            {
                "아이디" : 341,
                "name" : "이중 언어", "priority" :
                2
            }
            ],
        "agents": [
                                    35,24,3
        ]
}
```


# PUT 서비스 ID 입니다API

PUT 서비스 ID API 사용하여 서비스 대기열을 업데이트합니다.

## PUT 서비스 ID API 프로토콜 및 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId} |
| 방법 | PUT |
| 매개 변수 | 아래를 참조하십시오 |
| 권한 | WFM 관리 |

### 매개 변수

| 필드 | 요청? | 유형 | 설명 |
|---|---|---|---|
| 서비스 ID | Y | 문자열 | 업데이트할 서비스 대기열의 ID입니다. |

## PUT 서비스 ID API 요청 필드

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 수 | N | 문자열(22) | ACD에서 서비스 대기열을 식별합니다. 필드가<br>PUT에서 무시됩니다. 독특한. 사용되지 않음. null이 아닙니다. |
| 이름 | Y | 문자열(50) | 서비스 대기열의 이름입니다. 독특한. 안<br>비우다. |
| acd서버 ID | Y | 번호<br>(22) | ACD 서버 ID입니다. null이 아닙니다. |
| 우선권 | Y | 번호<br>(22) | 서비스 대기열 우선 순위입니다. 유효한 값은 0–입니다.<br>999. 0이 가장 높은 우선 순위입니다. 기본값은 0입니다.<br>독특한. null이 아닙니다. |
| 색 | N | 문자열(50) | 서비스 대기열의 HTML 색상 코드입니다.<br>기본값은 "#7399BD"(ActivityColor.IN_)입니다.<br>SERVICE_COLOR). (선택 사항) 비어 있지 않습니다.<br>GET의 colorCode 필드에 매핑해야 합니다. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | ~/config/color입니다. |
| notAllowForecast | N | 부울 | true인 경우 예측 또는 일정을 생성하지 않습니다.<br>기본값은 false입니다. |

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 증권 시세 표시기 | N | 부울 | 다중 기술 에이전트 대기를 활성화합니다. 기본값은 다음과 같습니다.<br>거짓. |
| 형 | Y | 번호 | 서비스 대기열 유형입니다. 기본값은 0(음성)입니다.<br>기존 서비스 대기열 유형입니다. |
| closedHoursRedistributionType (닫힌 시간 재배포 유형) | | 번호 | 휴업시간 재배포 유형입니다. 0 = 없음, 1<br>= 비례, 2 = 짝수. 기본값은 0입니다.<br>WFM 9.2 (1)에 추가되었습니다. type이 다음과 같은 경우 필수 항목입니다.<br>연결 유형이 서비스 대기열 유형의 경우<br>비대화형, 그렇지 않으면 사용되지 않습니다. |
| shrinkageScenarioId | N | 번호 | 축소 시나리오 ID |
| 처리 임계값 | Y | 번호 | 0-4320분. 기본값은 0입니다. 추가됨<br>9.2 (1) WFM. closedRedistType인 경우 필요<br>1 또는 2는 사용되지 않습니다. |
| 통화 시간 | | 번호 | 평균 연락 시간(초)입니다. 될 수 없습니다<br>마이너스. |
| 근무 시간 | | 번호 | 평균 작업 시간(초)입니다. 될 수 없습니다<br>마이너스. |
| 서비스 수준 목표 백분율 | | 번호 | 0–100(대화형의 연결 유형). 무시<br>유형이 연결이 있는 서비스 대기열 유형인 경우<br>유형 Non-Interactive(하드 코딩<br>100%)로. |
| serviceLevelObjectiveSeconds | | 번호 | 연결 유형에 대해 양수여야 합니다.<br>대화형. type이 서비스용이면 무시됩니다.<br>연결 유형이 비인 대기열 유형<br>대화형(null로 하드 코딩됨) |
| 생산성백분율 | N | 번호 | 기본값은 0입니다. |
| fteHourPer주 | N | 번호 | 기본값은 0입니다. |

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| breakHoursPerWeek | | 번호 | 기본값은 0입니다. |
| 사실상의 | | 부울 | 가상 서비스입니다. |
| forecastStaffingAdjustmentFactor | | 번호 | 개수에 대한 예측 조정 계수<br>에이전트. 기본값은 1.00입니다. 범위는 0.00–10.00입니다. |
| 일 | Y | 배열 | 요일 정보 배열입니다. 최소 1개 이상이어야 합니다.<br>열기 및 닫기가 설정된 활성 요일 |
| skillMappings | N | 배열 | 기술 매핑 정보 배열입니다. 그렇지 않은 경우<br>사용 가능한 다음 직무에 대한 서비스 대기열<br>매핑 관계는 업데이트되지 않습니다. |
| 할당된 Dns | N | 배열 | DN 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우<br>서비스 대기열과 DN 간의 관계가<br>업데이트됩니다. |
| 가상 서비스 | N | 배열 | 가상 서비스 정보의 배열입니다. 그렇지 않은 경우<br>그런 다음 소스에 대한 서비스 대기열을 사용할 수 있습니다.<br>서비스 서비스 대기열 관계가 그렇지 않음<br>업데이트됩니다. |
| 일정 지정OrderParameters | N | 배열 | 예약 주문 정보의 배열입니다. 그렇지 않은 경우<br>사용 가능한 경우 서비스 대기열 예약<br>우선 순위 관계는 업데이트되지 않습니다. |
| vacationOrderParameters (휴가OrderParameters) | N | 배열 | 휴가 주문 정보의 배열입니다. 그렇지 않은 경우<br>사용 가능한 다음 서비스 대기열 휴가<br>우선 순위 관계는 업데이트되지 않습니다. |
| 다중 직무 그룹 | N | 배열 | 다중 기술 그룹 정보의 배열입니다. 그렇지 않은 경우<br>사용할 수 있는 경우 다중 기술을 수행할 수 있는 서비스 대기열<br>그룹 관계는 업데이트되지 않습니다.<br>만약에 |

지정된 다중 기술 그룹 ID 또는
이 서비스 대기열이 존재하거나 포함하지 않습니다.
는 다중 기술 그룹 항목에 대한 noop입니다.
다른 유효한 항목은 계속 업데이트됩니다.

---

| 필드 | 요청? | 유형 | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | 다중 기술 그룹 정보가 PUT에 포함되지 않은 경우 서비스 대기열과 연결된 기존 다중 기술 그룹의 우선 순위는 변경되지 않습니다. 9.3 (1) WFM 추가되었습니다. |
| agentIds | N | 번호 배열 | 상담원 ID로 구성된 배열입니다. 이 서비스 대기열을 기본 서비스 대기열로 매핑한 상담원이 없으면 이 번호 배열을 사용할 수 없습니다. 2016.10부터 클라우드에만 추가되었습니다. |

## PUT 서비스 ID API 서비스 JSON 파일 예

```
{
        "acdServerId": 2,
        "번호" : 456, "이름" :
        "영업", "우선순위" : 1,
        "색상" : "#7399BD",
        "notAllowForecast": 거짓, "msaq":
        거짓,
        "유형": 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "처리 임계값" : 0,
        "통화 시간": 60,
        "근무 시간": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "생산성퍼센트" : 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
```

"breakHoursPerWeek" : 0,

"예측 인력 조정 계수" : 1.00,

```
"일" : {
        "일요일" :
        {
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "월요일" :
        {
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "화요일" :
        {
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "수요일" :
        {
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "목요일" :
        {
                "열기" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
```

"금요일" :

```
        {
            "열기" : "00:00",
            "닫기" : "23:59",
        "활성" : true
        },
        "토요일" :
        {
            "열기" : "00:00",
            "close" : "23:59", "active" :
            true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
            "아이디" : 22,
            "우선 순위" : 1
        }
],
"할당된 Dns": [
        {
            "아이디": 32,
            "시작": "00:00",
            "끝": "10:15",
            "days" : // 적어도 하나의 세트가 있어야 합니다.
            {
                "Sunday" : 거짓,
                "Monday" : 참,
                "Tuesday" : 참,
                "Wednesday" : 참,
```

"Thursday" : 참,

"Friday" : 참, "Saturday" : 거짓

}

}

],

"가상": 참, "가상

서비스" : [

{

"아이디": 8,

"번호": 5020,

"acdServerId": 2, "이름":

"SimSG1", "우선 순위": 0,

"가상": 거짓, "색상":

"#7399BD",

"notAllowForecast": 거짓, "msaq": 참,

"유형": 0, "typeDesc":

"음성", "연락처 유형": 0,

"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],

"skillMappingIds": []

}

],

"schedulingOrderParameters" : [

{

"기준" : maximum_hours_available, "우선순위" : 1,

"오름차순" : 거짓

```
            },
            {
                "기준" : minimum_hours_available, "우선순위" : 2,
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준" : maximum_hours_per_week,
                "우선순위" : 3,
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준" : minimum_hours_per_week, "우선순위" : 4,
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준" : 순위,
                "우선순위" : 5,
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준" : company_start_date, "우선순위" : 6,
                "오름차순" : 거짓
            },
            {
                "기준" : department_start_date, "우선순위" : 7,
                "오름차순" : 거짓
            },
        ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "기준" : company_start_date, "우선순위" : 1,
                "오름차순" : 거짓
        },
        {
                "기준" : department_start_date, "우선순위" : 2,
                "오름차순" : 거짓
        },
        {
                "기준" : min_fte_hours, "우선순위" : 3,
                "오름차순" : 거짓.
        }
],
"다중 직무 그룹": [
        {
                "아이디" : 345,
                        "우선 순위" : 1
        },
        {
                "아이디" : 341,
                        "우선 순위" : 2
        }
],
"agentIds": [
                                35,24,3
]
```

}

# 서비스 대기열 ID 를 삭제합니다API

서비스 대기열을 삭제하려면 DELETE 서비스 ID API 사용합니다.

이 API에서는 워크플로 규칙 조건(코드에 적용됨)에서 계속 참조되는 경우 서비스 큐를 삭제할 수 없습니다.

## 프로토콜API 서비스 ID 삭제(DELETE Service ID AND URI

| | |
|---|---|
| URL | /api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId} |
| 방법 | DELETE |
| 매개 변수 | 서비스 대기열 |
| 권한 | WFM 관리, 일정 계획, 일정 편집 |

## 서비스 ID API 요청 필드 삭제

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 서비스 ID | Y | 문자열 | 삭제할 서비스 대기열의 ID입니다. |

# 상담원 별 교대 근무API

상담원별 근무 API 사용하여 상담원에 대한 자세한 일정 정보를 검색할 수 있습니다.

## 상담사 API 프로토콜별 교대 근무 및 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/scheduling/schedule/activity/detail/by/agent/{agentId} |
| 방법 | GET |
| 권한 | 일정 계획 |
| 컨텐츠 유형 | multipart/form-data |

> 메모
> 상담원이 근무하도록 예약되지 않은 날짜에 대한 정보를 요청하는 경우 시스템은 scheduledActivities **에 대한**빈 배열과 함께 요청된 날짜를 반환합니다.

## 상담원 API 요청 별 근무 필드

| 이름 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 상담사 ID | Y | 번호 | 일정 정보를 검색할 WFM 상담원 ID입니다. 기본값 = 없음.<br><br>상담원 API 을 사용하여 상담원 ID를 검색합니다. |
| 보낸 날짜 | Y | 날짜 | 검색할 상담원 일정 정보의 시작 날짜입니다. 기본값 = 없음.<br><br>형식: YYYY-MM-DD. |
| toDate | Y | 날짜 | 검색할 상담원 일정 정보의 종료 날짜입니다. 기본값 = 없음. |

| 이름 | 요청? | 유형 | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | 형식: YYYY-MM-DD. |

# 상담원 API 응답 별 근무 필드

| 이름 | 설명 |
|---|---|
| 상담사 ID | WFM 상담원 ID입니다. 기본값 = 없음. |
| 직원 ID | 상담원의 직원 ID입니다. |
| 상담원 표준 시간대 | 상담원의 UTC 표준 시간대 ID입니다. 기본값 = 없음.<br><br>예 -06:00<br><br>메모<br>이는 상담원의 표시 시간대이며 상담원의 현지 시간입니다.<br><br>데이터는 테넌트 표준 시간대에 지정된 날짜를 기준으로 반환됩니다. 자정에 걸친 활동은 하루가 끝날 때 잘리지 않습니다. 대신, WFM 는 테넌트 표준 시간대에서 선택한 날짜에 일부가 포함된 모든 활동에 대한 전체 활동을 반환합니다.<br><br>예를 들어, 10월 9일에 활동을 제출하여 10월 10일까지 계속하면 전체 활동에 대한 결과를 받게 됩니다. |
| 활동 유형 | 에이전트 활동 유형:<br><br>■ 숙제<br>■ 사용할 수 있음<br>■ 휴식<br>■ closed_service<br>■ closed_service_msg<br>■ 예외<br>■ in_service |

| 이름 | 설명 |
|---|---|
| | ■ in_service_msg<br>■ 점심<br>■ not_available<br>■ 시간외 근무<br>■ overtime_msg<br>■ 프로젝<br>트 기본값 =<br>없음. |
| 활동 세부 정보 이름 | 활동의 이름입니다. 기본값 = 없음. |
| 활동 시작 시간 | 해당 간격의 시작 시간에 대한 UNIX 타임스탬프입니다. |
| 기본값 = 없음. 활동 종료 시간 | 해당 간격의 종료 시간에 대한 UNIX 타임스탬프입니다. |
| 기본값 = 없음. 지불 | 활동에 대한 급여 지급 여부를 나타냅니다. 기본값 = 없음. |
| activityMetadata | 활동에 대한 메타데이터 필드를 정의합니다. |

# 에이전트별 교대 근무 JSON 입력 및 출력 필드 API

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

## 입력 필드

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| 상담사 ID | Y | 일정 정보를 검색할 WFM 상담원 ID입니다. 기본값 = 없음.<br>상담원 API 을 사용하여 상담원 ID를 검색합니다. |
| 보낸 날짜 | Y | 검색할 상담원 일정 정보의 시작 날짜입니다. 기본값 = 없음.<br>형식: YYYY-MM-DD. |
| toDate | Y | 상담원 일정 정보의 종료 날짜는 |

| 이름 | 요청? | 설명 |
| --- | --- | --- |
| | | 검색. 기본값 = 없음.<br><br>형식: YYYY-MM-DD. |

## 출력 필드

| 이름 | 요청? | 설명 |
| --- | --- | --- |
| 상담사 ID | Y | WFM 상담원 ID입니다. 기본값 = 없음. |
| 상담원 표준 시간대 | Y | 상담원의 UTC 표준 시간대 ID입니다. 기본값 = 없음.<br><br>본보기<br>-06:00 |
| 활동 유형 | Y | 에이전트 활동 유형:<br><br>■ 숙제<br>■ 사용할 수 있음<br>■ 휴식<br>■ closed_service<br>■ closed_service_msg<br>■ 예외<br>■ in_service<br>■ in_service_msg<br>■ 점심<br>■ not_available<br>■ 시간외 근무<br>■ overtime_msg<br>■ 프로젝트<br><br>기본값 = 없음. |
| 활동 세부 정보 이름 | Y | 활동의 이름입니다. 기본값 = 없음. |

| 이름 | 요청? | 설명 |
|---|---|---|
| 활동 시작 시간 | Y | 해당 간격의 시작 시간에 대한 UNIX 타임스탬프입니다. 기본값 = 없음. |
| 활동 종료 시간 | Y | 해당 간격의 종료 시간에 대한 UNIX 타임스탬프입니다. 기본값 = 없음. |
| 지불 | Y | 활동에 대한 급여 지급 여부를 나타냅니다. 기본값 = 없음. |

## 자정 간 교대 근무를 하는 상담원의 활동 출력

이 API의 날짜 범위는 상담원의 변경 날짜를 기준으로 합니다. 날짜 범위가 시작되기 전에 상담원 근무가 시작되면 활동은 출력에 포함되지 않습니다. 그러나 상담원의 근무가 날짜 범위 내에서 시작되어 날짜 범위를 초과하면 상담원의 활동이 출력에 포함됩니다.

> 본보기
>
> 보고 날짜 범위는 7월 2일부터 7월 4일까지입니다.
>
> - 상담원이 7월 1일에 시작하여 7월 2일에 활동을 하는 자정 간 근무를 하는 경우 해당 상담원의 7월 2일 활동은 반환되지 않습니다.
> - 상담원이 7월 4일에 시작하여 7월 5일에 활동을 하는 자정 간 근무를 하는 경우, 선택한 날짜 범위를 벗어나더라도 7월 5일 활동이 반환됩니다.

# 상담원별 교대 근무 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "날짜": "2016-07-15",
                "scheduledActivities": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "사용할 수 없음", "activityDetailName": null,
```

"시작 시간": 1468558800000,

"종료 시간": 1468602000000,

"paid": 거짓

},

{

"activityType": "점심", "activityTypeLabel":

"점심", "activityDetailName": "점심",

"startTime": 1468602000000,

"종료 시간": 1468603800000,

"paid": 거짓

},

{

"activityType": "break", "activityTypeLabel":

"Break", "activityDetailName": "Break2",

"startTime": 1468603800000,

"종료 시간": 1468604700000,

"paid": 거짓

},

{

"activityType": "break", "activityTypeLabel":

"Break", "activityDetailName": "Break1",

"startTime": 1468604700000,

"종료 시간": 1468605600000,

"paid": 거짓

},

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "서비스 중",

"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "시작 시간": 1468605600000,
                "종료 시간": 1468634400000,
                "paid": 참
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "사용할 수 없음",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "종료 시간": 1468645200000,
                "paid": 거짓
            }
            ]
        },
        {
            "날짜": "2016-07-16",
            "scheduledActivities": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "사용할 수 없음",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "종료 시간": 1468731600000,
                    "paid": 거짓
                }
            ]
        }
    ]
}
```

# 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.<br><br><형식> = 연락처를 내보낼 미디어 형식입니다. 오디오/비디오 형식:<br><br>■ 증권 시세 표시기<br>■ WEBM_VP8<br>■ WEBM_VP9<br><br>오디오 전용 형식:<br><br>■ 웨이브<br>■ 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"

}

# 기술 매핑 API

기술 매핑 API 사용하여 기술 매핑을 만들고 식별할 수 있습니다.

- 기술 매핑 API 가져오기 - 이 API 사용하여 기술 매핑 목록을 가져옵니다.
- POST 기술 매핑 API - 이 API 사용하여 기술 매핑을 만듭니다.

> **메모**
> 기술 매핑 API는 에이전트의 로그인 이름(이메일 주소)을 반환하지 않습니다. 에이전트 및 기타 로그인 이름은 사용자 API /api/rest/scheduling/user를 참조하십시오.

# GET 기술 매핑 API

GET 기술 매핑 API 사용하여 범위 지정 규칙에 따라 호출자에게 표시되는 모든 기술 매핑 목록을 검색할 수 있습니다.

## GET 기술 매핑 API 프로토콜 및 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/scheduling/skillMapping |
| 방법 | GET |
| 권한 | 일정 편집, 메시징 관리, WFM 관리 |

## GET 기술 매핑 API 요청 필드

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| 메인뷰만 | N | 부울 | 기본값은 false입니다(모든 기술 매핑 반환). true인 경우 호출자의 기본 보기에 있는 기술 매핑만 반환합니다. |

## GET 기술 매핑 API JSON 파일 예

[

{

"id" : 숫자,

"name" :

문자열

# 기술 매핑 API

...

]

## POST 기술 매핑 API

POST 기술 매핑 API 사용하여 기술 매핑 요약 데이터로 기술 매핑을 만듭니다. 이 API "관리자" 역할이 있는 사용자만 액세스할 수 있습니다. 새로 추가된 skillMapping은 사용자의 모든 현재 보기에 추가됩니다.

### POST 스킬 매핑API  Procotol/URI

| URI | /api/rest/scheduling/skillMapping |
|---|---|
| 권한 | WFM 관리 |
| 방법 | POST |
| 매개 변수 | 없음 |

### POST 기술 매핑 API JSON 파일 예

#### 요청 형식

{

"name" : 문자열,

"agents" : //선택적 태그(사용할 수 없는 경우) skillMapping/agent mapping이 업데이트되지 않습니다.

[

{ ...

]

},

"id" : 숫자

"services" ://Optional 태그, 사용할 수 없는 경우 서비스 매핑이 업데이트되지 않습니다.

[

{

"id" : 번호, "우선순위" : 번호

},

...

]

}

## 응답 형식

{

"id" : 번호, "name" :

문자열, "agents" :

[

{

"id" : 숫자, "숫자" : 문자열,

"lastName" : 문자열,

"firstName" : 문자열

},

...

]

"서비스": [

{

"id" : 숫자, "number" :

숫자, "name" : 문자열,

"priority" : 숫자

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

# 기술 매핑 ID API

기술 매핑 ID API 사용하여 기술 매핑을 식별, 업데이트 또는 삭제할 수 있습니다.

- 기술 매핑 ID 가져오기 - 이 API 사용하여 기술 매핑에 대한 정보를 가져옵니다.
- PUT 기술 매핑 ID - 이 API 사용하여 기술 매핑을 업데이트합니다.
- 기술 매핑 ID 삭제 - 이 API 사용하여 기술 매핑을 삭제합니다.

> **메모**
> 기술 매핑 API는 에이전트의 로그인 이름(이메일 주소)을 반환하지 않습니다. 에이전트 및 기타 로그인 이름은 사용자 API /api/rest/scheduling/user를 참조하십시오.

## GET 기술 매핑 ID API

GET Skill Mapping ID API 사용하여 skillMapping ID가 지정된 skillMapping 세부 정보를 검색합니다. 이 API 관리자 또는 슈퍼바이저 역할이 있는 사용자만 액세스할 수 있습니다.

### GET 기술 매핑 ID API 프로토콜 및 URI

| URI | /api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId} |
|---|---|
| 방법 | GET |
| 권한 | 일정 보기, 관리 WFM |
| 매개 변수 | 없음 |

### GET 기술 매핑 ID API 기술 매핑 ID JSON

{

"id" : 숫자, "name" :

문자열,

"에이전

트" : [

{

```
                    "id" : 숫자, "숫자" :
                    문자열, "lastName" :
                    문자열,
                    "firstName" :
                    문자열
                },
                ...
        ]
        "서비스":
        [
                {
                    "id" : 숫자,
                    "number" : 숫자,
                    "name" : 문자열,
                    "priority" : 숫자
                },
                ...
        ]
}
```

# PUT 기술 매핑 ID  API

PUT 기술 매핑 ID API 사용하여 기술 매핑 ID 및 요약 또는 이와 연결된 상담원을 제공하여 기술 매핑 세부 정보를 업데이트할 수 있습니다. 이 API "관리자" 역할이 있는 사용자만 액세스할 수 있습니다.

## PUT 기술 매핑 ID API 프로토콜 및 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId} |

| | |
|---|---|
| 방법 | PUT |
| 권한 | WFM 관리 |
| 매개 변수 | 없음 |

## PUT 기술 매핑 ID API 기술 매핑 ID JSON 예

```
{
        "name" : 문자열,
        "agents" ://Optional 태그(사용할 수 없는 경우) skillMapping/agent mapping은
    업데이트되지 않습니다.
        [
            {
                "id" : 숫자 "number" : 문자열
                "lastName" : string //선택 사항
                "firstName" : 문자열 //선택 사항
                "acdIdName" : 문자열 //선택 사항
                "name" : 문자열 //선택 사항 "_name" :
                문자열 //선택 사항 "_id" : 문자열
            },
            ...     //선택 사항
        ]
        "services" ://Optional 태그, 사용할 수 없는 경우 서비스 매핑이 업데이트되지 않습니다.
        [
            {
                "id" : 번호, "우선순위" : 번호
                "number": 5020, //optional "name":
                "SimSG1", //optional
            },
```

```
                ...
            ]
}
```

# 기술 매핑 ID 를 삭제합니다API

DELETE 기술 매핑 ID API 사용하여 기술 매핑 ID를 제공함으로써 기술 매핑 세부 정보를 제거합니다. 이 API "관리자" 역할이 있는 사용자만 액세스할 수 있습니다.

## DELETE 기술 매핑 ID API 프로토콜 및 URI

| URI | /api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId} |
|---|---|
| 방법 | DELETE |
| 권한 | WFM 관리 |
| 매개 변수 | 없음 |

# 음성 히트 수 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<br>설문조사 보고서 QM<br>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<br>설문조사 보고서 QM<br>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<br>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

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"
}’
```

# 사용자

사용자 API 사용하여 사용자 목록을 요청합니다.

## 사용자 API 프로토콜 및 URI

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/스케줄링/사용자 |
| 방법 | GET |

## 사용자 API 요청 필드

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| acdId | N | 문자열 | 일치하는 acdId를 사용하여 에이전트에 연결된 사용자를 반환합니다. |

## JSON API GET 사용자 예

```
[
        {
            "활성": 부울, "firstName": 문자열,
            "lastName": 문자열,
            "id": 숫자, // 사용자의 식별자
        }
        ...
]
```

# 위트 API

WFM 내역 가져오기 템플릿(WHIT) API 사용하면 내역 데이터를 CSV 파일에서 GIS(Generic Interface Services) API에 필요한 형식의 *_ServiceHistorical.SERVICE 파일 세트로 변환할 수 있습니다. 자체 데이터 서버를 호스팅하는 테넌트는 WHIT API 실행하여 GIS 파일을 생성하고 클라우드에 업로드할 수 있습니다.

WHIT API 대한 자세한 내용은 Webex WFO Data Import Reference Guide를 참조하십시오 .

> **메모**
> 클라우드에서 Cisco가 호스팅하는 데이터 서버를 사용하는 테넌트는 데이터 서버에 액세스할 수 없으므로 WHIT API 이러한 테넌트에서는 작동하지 않습니다.

# WHIT API 프로토콜 및 URI

## 프로토콜 업로드

이 API 기본 필드 매핑을 사용하여 WHIT 파일을 업로드할 수 있습니다.

| URI | /api/upload/historicalData |
|---|---|
| 매개 변수 | acdServerId - ACD의 ID<br>서버 시간대 - "UTC" 또는 "TENANT"(기본값은 테넌트) |
| 방법 | POST |
| 권한 | 서비스<br>사용자<br>벌크<br>가져오기 |
| 컨텐츠 유형 | multipart/form-data |

## 가져오기 프로토콜

이 API 사용하면 필드 매핑을 사용하여 JSON 파일을 가져올 수 있습니다.

| | |
|---|---|
| URL | /api/rest/fileimport/historicalData |
| 매개 변수 | acdServerId - ACD의 ID<br>서버 시간대 - "UTC" 또는 "TENANT"(기본값은 테넌트) |
| 방법 | POST |
| 권한 | 서비스<br>사용자<br>벌크<br>가져오기 |
| 컨텐츠 유형 | multipart/form-data |

위트 API

## WHIT API 요청 필드

다음은 WHIT 가져오기 API의 기본 열입니다.

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| abandoned통화 | N | 번호 | 이 날짜에 이 기간 동안 취소된 총 통화 수입니다.<br>이 열을 지정하지 않으면 0이 사용됩니다. |
| 아사 | N | 번호 | 이 날짜의 이 기간 동안 평균 응답 속도(ASA)값(초)입니다. |
| 평균 ACWTime | Y | 번호 | 이 기간에 처리된 통화에 소요된 모든 시간과 다른 기간에 소요된 시간을 포함하여 이 기간 동안 처리된 모든 통화의 평균 ACW(통화 후 작업) 시간(초)입니다.<br>본보기<br>이 기간 동안 전화를 한 번만 받았고 45분 동안 ACW 상태에 있었다면 평균 통화 시간은 45/1분 = 45분 = 2700초입니다 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 평균 통화 시간 | | Y | 번호 | 모든 통화의 평균 대화 시간(초) |

| 필드 | 요청? | 유형 | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | 이 기간에 처리된 통화에 소요된 모든 시간과 다른 기간에 소요된 시간을 포함하여 이 기간 동안 처리된 것입니다.<br><br>본보기<br>이 기간 동안 통화를 한 번만 수신한 경우 통화 길이가 45분이므로 평균 통화 시간은 45/1분 = 45분 = 2700초입니다 |
| contactsInQueue | N | 번호 | 대기열에 있는 최대 연락처 수입니다. 비대화형 대기열에만 적용할 수 있습니다. |
| 날짜 | Y | 날짜 | 다음 형식 중 하나로 된 날짜입니다.<br>▪ YYYY-MM-DD<br>▪ YYYY/DD/MM<br>▪ MM/DD/YYYY(MM/DD/YYYY와 DD/MM/YYYY의 차이를 구분할 수 없기 때문에 API 통해 가져오는 경우에만 지원되며 WHIT 도구는 지원되지 않음)<br>▪ DD/MM/YYYY(MM/DD/YYYY와 DD/MM/YYYY의 차이를 구분할 수 없기 때문에 API 통해 가져오는 경우에만 지원되며 WHIT 도구는 지원되지 않음) |
| handledCalls(처리된 통화) | Y | 번호 | 이 날짜에 이 기간 동안 처리된 총 통화 수입니다. |
| 점유 비율 | N | 번호 | 이 날짜의 이 기간 동안 서비스에 대한 점유 비율(0에서 100 사이의 정수)입니다. |
| 마침표 | Y | 문자열 | 하루의 기간. 형식: HH:MM. |
| qtyOfAgents | N | 번호 | 이 기간 동안 서비스 중인 상담원 수 |

| 필드 | 요청? | Type(유형) | 설명 |
|---|---|---|---|
| | | | 이 날짜. |
| 수신된 통화 | Y | 번호 | 이 날짜에 이 기간 동안 수신된 총 통화 수입니다. |
| 서비스 수준 | N | 번호 | 이 날짜의 이 기간 동안 서비스에 대한 서비스 수준 백분율(정수, 0 및 100) |
| 서비스 이름 | Y | 문자열 | 서비스 대기열의 이름입니다. |
| 서비스 번호 | Y | 번호 | 서비스 대기열의 ACD ID입니다. |
| transferred통화 | N | 번호 | 이 날짜에 이 기간 동안 전송된 총 통화 수입니다. |