Webex WFO API 참조 가이드

클래식 WFM을 사용한 배포의 경우

최초 게시일: 2020년 7월 10일

마지막 업데이트: October 03, 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 전화번호는 Cisco 웹사이트(www.cisco.com/go/offices)에 나와 있습니다.

Cisco 및 Cisco 로고는 미국과 기타 국가에서 Cisco 및 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다. Cisco 상표 목록을 보려면 다음 URL을 방문하십시오. 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 매핑별 사용 가능한 상담원 API 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 연락처 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
그룹 API 프로토콜 및 URI 69
그룹 API 요청 및 응답 필드 70
팀 API 프로토콜 및 URI 70
팀 API 요청 및 응답 필드 71
사람 API 프로토콜 및 URI 71
사용자 API 요청 및 응답 필드 72
CSV 파일 예 75
카테고리 및 문구 API 77
카테고리 및 문구 삭제 API 77
DELETE 프로토콜 및 URI 77
GET 카테고리 및 문구 API 78
GET 프로토콜 및 URI 78
GET 응답 필드 78
POST 카테고리 및 문구 API 79
POST 프로토콜 및 URI 79
POST 응답 필드 80
PUT 카테고리 및 문구 API 80
PUT 프로토콜 및 URI 80
PUT 응답 필드 80

GET/POST/PUT JSON 파일 예 81

연결 장치 API 83

연결 장치 API 프로토콜 및 URI 83

매개 변수 83

연락처 장치 API JSON 파일 예 83

응답 파일 예 83

연결 장치 벌크 API 85

접촉 장치 벌크 API 프로토콜 및 URI 85

연락처 장치 BULK API JSON 파일 예 85

응답 파일 예 85

연락처 API 89

프로토콜 및 URI 89

요청 필드 89

조합 검색 수행 96

메타데이터 키를 사용하여 검색 수행 96

특정 값을 가진 메타데이터 키를 사용하여 검색 수행 96

무음 이벤트 검색 수행하기 97

JSON 파일 예 98

JSON 파일 예 searchStats 매개 변수 = true 99

연락처 기본 검색 API 101

프로토콜 및 URI 101

요청 필드 101

응답 필드 102

JSON 파일 예 103

연락처 모니터링 API 105

프로토콜 및 URI 105

응답 필드 105

JSON 응답 예 106

사용자 정의 메타데이터 검색 API 107

프로토콜 및 URI 107

요청 필드 107

응답 필드 108

JSON 응답 예 108

평가 양식 API 111

프로토콜 및 URI 111

응답 필드 111

JSON 파일 예 113

평가 양식 ID API 117

프로토콜 및 URI 117

응답 필드 117

JSON 파일 예 119

예외 유형 API 123

GET 예외 유형 API 123

GET 예외 유형 API 프로토콜 및 URI 123

GET 예외 유형 API 요청 필드 123

GET 예외 유형 API JSON 파일 예 123

POST 제3자 예외 요청 API 124
POST 타사 예외 요청, API 프로토콜 및 URI 124
POST 타사 예외 요청 API 요청 필드 124
POST 타사 예외 요청 API JSON 파일 예 126
내보내기 API 127
프로토콜 및 URI 127
요청 필드 127
응답 필드 127
CSV 파일 출력 예 130
일반 텍스트 가져오기 API 131
프로토콜 및 URI 131
JSON 요청 필드 131
JSON 파일 예 132
여러 파일로 일반 텍스트 가져오기 API 135
프로토콜 및 URI 135
요청 필드 135
지원되는 형식 136
배치 CSV 파일 예 137
ZIP 파일 예 137
JSON 파일 예 138
JSON 본문 138
콘텐츠 139
GIS API 141

프로토콜 및 URI 141
예 141
에이전트 파일 142
서비스 파일 148
열 149
수입 API 153
GET 가져오기 프로토콜 및 URI 153
GET 가져오기 요청 필드 153
GET 가져오기 응답 필드 153
GET 가져오기 JSON 파일 예 154
POST 가져오기 프로토콜 및 URI 156
POST 응답 필드 가져오기 156
POST JSON 파일 가져오기 예 157
JSON 형식 157
POST 성공 응답 형식 158
가져오기 기본 설정 API 159
가져오기 기본 설정 만들기 API 159
가져오기 기본 설정 프로토콜 만들기 및 URI 159
가져오기 기본 설정 요청 필드 만들기 159
가져오기 기본 설정 JSON 파일 만들기 예 160
가져오기 기본 설정 시스템 응답 생성 160
가져오기 기본 설정 삭제 API 160
Import Preference Protocol 및 URI 삭제 160

가져오기 기본 설정 시스템 응답 삭제 160
가져오기 기본 설정 API 161
Import Preferences Protocol 및 URI 161
기본 설정 응답 필드 가져오기 161
JSON 파일 예 161
시스템 응답 163
ID API별 기본 설정 가져오기 163
ID 프로토콜 및 URI별 기본 설정 가져오기 163
ID 응답 필드별 기본 설정 가져오기 163
ID JSON 파일로 기본 설정 가져오기 예 164
시스템 응답 164
가져오기 기본 설정 업데이트 API 164
가져오기 기본 설정 프로토콜 및 URI 업데이트 165
가져오기 기본 설정 응답 필드 업데이트 165
가져오기 기본 설정 JSON 파일 업데이트 예 165
가져오기 기본 설정 시스템 응답 업데이트 166
포함/제외 목록 API 167
GET 포함/제외 목록 API 167
GET 포함/제외 목록: API 프로토콜 및 URI 167
GET 포함/제외 목록 API 요청 필드 167
GET 서비스 API 응답 필드 169
GET 서비스 API JSON 파일 예 170
PUT 포함/제외 목록 API 170

PUT 포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI 171
PUT 포함/제외 목록 API 요청 필드 171
PUT 포함/제외 목록 API 응답 필드 172
PUT 포함/제외 목록 API JSON 파일 예 173
POST 포함/제외 목록 API 174
POST 포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI 174
POST 포함/제외 목록 API 요청 필드 174
POST 포함/제외 목록 API 응답 필드 176
POST 포함/제외 목록 API JSON 파일 예 177
포함/제외 목록 API 삭제 177
포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI 삭제 177
포함/제외 목록 삭제 시스템 응답 177
채용 정보 API 178
프로토콜 및 URI 178
요청 필드 178
응답 필드 178
JSON 파일 예제 180
요청 180
응답 180
조직 구조 API 183
사용자에게 역할 할당 API 183
사용자에게 역할 할당 API 프로토콜 및 URI 183
사용자에게 역할 할당 API 요청 필드 183

사용자에게 역할 할당 API JSON 파일 예 183
공통 그룹 API 184
공통 그룹 API 프로토콜 및 URI 184
공통 그룹 API 요청 필드 184
조직 구조 공통 API(드릴다운 정보) 184
공통 API 프로토콜 및 URI 185
공통 API 요청 필드 185
공통 API 응답 필드 185
일반적인 API JSON 파일 예 186
그룹 API 187
그룹 API 프로토콜 및 URI 187
그룹 API 요청 필드 - 모든 그룹 188
그룹 API 응답 필드 188
그룹 API JSON 파일 예 189
ID별 그룹화(Teams 사용) 190
ID(Teams 포함) 프로토콜 및 URI로 그룹화 190
ID 기준 그룹화(Teams 사용) 요청 필드 190
ID 기준 그룹화(Teams 사용) 응답 필드 190
ID로 그룹화(Teams 포함) JSON 파일 예제 191
그룹 개인 API 192
그룹-개인 API 프로토콜 및 URI 192
그룹-사용자 API 요청 필드 192
그룹-개인 API 응답 필드 192

Group-Person API JSON 파일 예 193
그룹(범위 포함) API 193
그룹(범위 포함) API 프로토콜 및 URI 193
그룹(범위 포함) API 요청 필드 193
그룹(범위 포함) API 응답 필드 194
그룹(범위 포함) API JSON 파일 예 194
권한 API 194
권한 API 프로토콜 및 URI 194
권한 API 응답 필드 195
권한 API JSON 파일 예 195
사람 API 195
사용자 API 프로토콜 및 URI 196
사용자 API 요청 필드 196
사람 API JSON 파일 예 197
사람 분류 ID API 198
ID API 프로토콜 및 URI 사용자별 198
ID API 요청 필드별 사용자(PUT 메서드) 198
ID API 응답별 사용자 필드 201
Person by ID API JSON 파일 예 202
사용자의 시간대 API 203
사용자의 시간대 API 프로토콜 및 URI 203
사용자의 시간대 API 응답 필드 203
사용자의 시간대 API JSON 파일 예 204

역할 API 204
역할 API 프로토콜 및 URI 204
역할 API 요청 필드 204
역할 API 응답 필드 205
역할 API JSON 파일 예 205
팀 API 206
팀 API 프로토콜 및 URI 206
팀 API 요청 필드 207
팀 API JSON 파일 예 207
ID별 팀(상담원 포함) 207
ID(상담원 포함) 프로토콜 및 URI별 팀 207
ID별 팀(상담원 포함) 요청 필드 208
ID별 팀(상담원 포함) 응답 필드 208
ID별 팀(상담원 포함) JSON 파일 예 209
팀(범위 포함) 211
팀(범위 포함) 프로토콜 및 URI 211
팀(범위 포함) 요청 필드 211
팀(범위 포함) 응답 필드 211
팀(범위 포함) JSON 파일 예제 211
테넌트 API 212
테넌트 API 프로토콜 및 URI 212
테넌트 API 요청 필드 212
테넌트 API 응답 필드 213

테넌트 API JSON 파일 예 213

실시간 에이전트 상태 API 215

실시간 에이전트 상태 API 프로토콜 및 URI 215

매개 변수 215

fromTime 매개 변수 고려 사항 216

실시간 에이전트 상태 API 요청 필드 216

실시간 에이전트 상태 API 응답 필드 217

실시간 에이전트 상태 API JSON 파일 예제 217

요청 파일 예 217

응답 파일 예 217

실시간 데이터 캡처 API 219

실시간 데이터 캡처 API 프로토콜 및 URI 219

실시간 데이터 캡처 API 요청 필드 219

실시간 데이터 캡처 API 응답 필드 220

실시간 데이터 캡처 API JSON 파일 예 221

세션 삭제 221

시스템 응답 221

녹음 컨트롤 API 223

녹음 제어: API 프로토콜 및 URI 223

URI 요청 매개 변수 224

쿼리 매개 변수 224

녹음 제어 인증 API 프로토콜 및 URI 227

녹음 컨트롤에 로그인 API 228

녹음 컨트롤에서 로그아웃 API 229

녹음 제어 API 요청 명령 229

명령줄에서 녹음 컨트롤 사용 233

단순화된 녹음 컨트롤 API 235

프로토콜 및 URI 235

상담원 및 날짜별 일정 세부 정보 API 241

프로토콜 및 URI 241

매개 변수 241

요청 필드 241

상담원 및 날짜별 일정 세부 정보 API 응답 필드 242

상담원 및 날짜별 일정 세부 정보 API JSON 파일 예 243

요청 파일 예 243

응답 파일 예 243

시간 범위 일정 API 245

프로토콜 및 URI 245

요청 매개 변수 245

요청 필드 246

응답 필드 246

활동 개체 246

응답 예시 247

서비스 API 249

GET 서비스 API 249

GET 서비스 API 프로토콜 및 URI 249

GET 서비스 API 요청 필드 249
GET 서비스 API 응답 필드 250
GET 서비스 API JSON 파일 예 251
POST 서비스 API 252
POST 서비스 API 프로토콜 및 URI 252
POST 서비스 API 요청 필드 253
일 필드 256
기술 매핑 필드 257
DN 필드 257
가상 서비스 필드 257
주문 필드 예약 257
휴가 주문 필드 258
다중 직무 그룹 필드 258
POST 서비스 API 응답 필드 259
POST 서비스 API 요청 JSON 파일 예시 261
POST 서비스 API 응답 JSON 파일 예 266
서비스 대기열 ID API 273
GET 서비스 ID API 273
GET 서비스 ID API 프로토콜 및 URI 273
GET 서비스 ID API 요청 필드 273
GET 서비스 ID API 응답 필드 274
GET 서비스 ID API 응답 JSON 파일 예 276
PUT 서비스 ID API 281

PUT 서비스 ID API 프로토콜 및 URI 282
매개 변수 282
PUT 서비스 ID API 요청 필드 282
PUT 서비스 ID API 서비스 JSON 파일 예시 285
서비스 대기열 ID API 삭제 291
서비스 ID API 프로토콜 및 URI 삭제 291
서비스 ID API 요청 필드 삭제 291
상담원별 근무 API 293
상담원별 근무 API 프로토콜 및 URI 293
상담원별 근무 API 요청 필드 293
상담원별 근무 API 응답 필드 294
상담원별 교대 근무 API JSON 입력 및 출력 필드 295
입력 필드 295
출력 필드 296
자정 간 교대 근무를 하는 상담원의 활동 출력 297
상담원별 교대 근무 API JSON 파일 예 297
단일 연락처 내보내기 API 301
프로토콜 및 URI 301
응답 예시 302
기술 매핑 API 303
GET 스킬 매핑 API 303
GET 기술 매핑 API 프로토콜 및 URI 303
GET 기술 매핑 API 요청 필드 303

GET 기술 매핑 API JSON 파일 예 303
POST 스킬 매핑 API 304
POST 스킬 매핑 API 프로코톨/URI 304
POST 스킬 매핑 API JSON 파일 예시 304
요청 형식 304
응답 형식 305
기술 매핑 ID API 307
GET 스킬 매핑 ID API 307
GET 기술 매핑 ID API 프로토콜 및 URI 307
GET 스킬 매핑 ID API 스킬 매핑 ID JSON 307
PUT 스킬 매핑 ID API 308
PUT 스킬 매핑 ID API 프로토콜 및 URI 308
PUT 스킬 매핑 ID API 스킬 매핑 ID JSON 예시 309
스킬 매핑 삭제 ID API 310
DELETE 기술 매핑 ID API 프로토콜 및 URI 310
음성 히트 API 311
음성 히트 API 프로토콜 및 URI 311
음성 히트 API 응답 필드 311
음성 히트 API JSON 파일 예 312
설문 조사 구성 API 315
설문 조사 구성 API 프로토콜 및 URI 315
설문 조사 구성 API 응답 필드 315
설문조사 구성 API JSON 파일 예 317

설문 조사 ID API **321**

설문조사 ID API 프로토콜 및 URI 321

설문 조사 ID API 응답 필드 321

설문조사 ID API JSON 파일 예시 323

텍스트 조회수 API **325**

텍스트 히트 API 프로토콜 및 URI 325

텍스트 히트 API 응답 필드 325

텍스트 히트 API JSON 파일 예 326

성적 증명서 내보내기 API **329**

성적 증명서 내보내기 API 프로토콜 및 URI 329

기록 내보내기 API 요청 필드 329

성적 증명서 내보내기 API CURL 파일 예 329

사용자 API **331**

사용자 API 프로토콜 및 URI 331

사용자 API 요청 필드 331

GET 사용자 API JSON 예 331

위트 API **333**

WHIT API 프로토콜 및 URI 333

프로토콜 업로드 333

가져오기 프로토콜 333

WHIT API 요청 필드 334

시작하기

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

권한 부여

권한 부여 프로세스는 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 POST 요청으로 API 권한 부여 엔드포인트(/API/rest/authorize)에 보내야 합니다. 자세한 정보는 API 인증을 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 ID이 포함된 응답을 받게 됩니다. 세션 ID은 모든 후속 API 호출에서 헤더로 포함되어야 합니다. 이것이 Webex WFO가 로그인되어 있고 API를 사용할 수 있는 권한이 있는지 확인하는 방법입니다.

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

이 세션 ID은 다음 키-값 쌍에서 볼 수 있듯이 "cookie"를 키로 사용하고 세션 ID이 "hazelcast.sessionId=" 뒤에 추가된 키-값 쌍으로 형식이 지정되어야 합니다.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<권한 부여 API 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,를 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 통합에 Webex WFO API를 사용하려는 경우 Cisco API 사용자 계정을 만드는 것이 좋습니다. API 사용자를 시스템 관리자와 동일하게 구성하지만, 이 사용자의 목적은 타사 애플리케이션이 Webex WFO로 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 인증하고 인증하는 방법에 대한 자세한 내용은 API 권한

부여를 참조하세요. 문제가 발생하면 기술 지원 부서에 도움을 요청하십시오.

API 사용자 계정 만들기

1. Webex WFO를 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 API **을 이름으로,** 사용자를 **성으로 입력합니다** .
   - **사용자 이름**—유효한 전자 메일 주소를 입력합니다. 로그인에 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 가이드*를 봅니다.

충실도 및 적합성 API

이 API를 사용하여 WFM 준수 및 적합성 통계를 요청합니다.

참고: 충실도 계산은 테넌트 표준 시간대의 자정부터 자정까지입니다.

프로토콜 및 URI

URI	/API/rest/scheduling/adherence/agent
방법	GET
권한	일정 편집 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 ID.
acd에이전트 ID	ACD 상담원 식별자입니다. 공급자가 상담원을 ACD 그리고 그들의 기록.
scheduledSeconds(예약된 시간)	상담원이 선택한 날짜에 근무하도록 예약된 총 시간(초)입니다.
scheduledInServiceSeconds 시간(초)입니다	상담원이 서비스 중이고 사용 가능한 상태로 예약된 총 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. 알림: 현재 날짜의 경우 향후 예약된 활동에 대한 빈 배열이 표시됩니다.
actualAgentState	상담원의 실제 활동 상태입니다.
actualAgentStateStartTime	상담원의 실제 시작 시간(UTC 형식)
actualReasonCode 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
                    },
                    ...
                ]
            },
    },
    ...
]
```

상담원 API

상담원 API를 사용하여 상담원에 대한 요약 데이터를 검색할 수 있습니다.

참고: 이 API은 예약이 활성화된 상담원만 반환합니다.

프로토콜 및 URI

URI	/API/휴식/스케줄링/상담원
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	설정하면 이 #과 연결된 상담원이 반환됩니다ACD ID.
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 ID이 반환됩니다.

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 API별 교대 근무에도
사용됩니다 . 직원 번호	상담원의 직원 번호입니다(관리자만 해당).
회사시작일	상담원이 회사에 입사한 날짜(YYYY-MM-DD 형식) 이 필드는 관리자만 볼 수 있습니다.
부서 시작 날짜	상담원이 부서에 입사한 날짜(YYYY-MM-DD 형식) (관리자만 해당)를 누릅니다.
종료 날짜	상담원의 부서 종료 날짜(YYYY-MM-DD 형식) (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	상담원 ID별 상담원 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 API별 예약된 상담원

서비스 대기열별 예약 상담원 API은 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 예약되면 0.5 FTE로 나열됩니다.

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

프로토콜 및 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.
예약된 상담원	Y	FTE에서 소수점 이하 한 자리까지 예약된 상담원 수입니다. 상담원 수는 상담원이 예약된 간격에 따라 달라집니다. **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

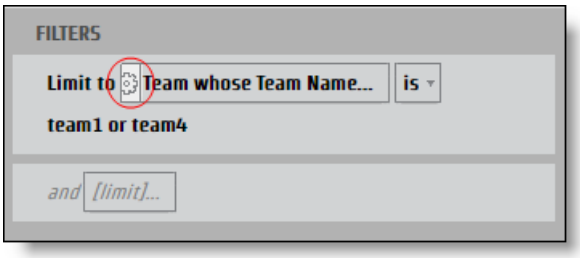
벌크 보고서 데이터 내보내기 API의 기능 중 하나는 API를 호출할 때 보고서의 필터를 변경하는 기능입니다. POST 요청의 텍스트를 편집하여 필터를 구성할 수 있습니다. API를 사용하여 필터를 변경하려면 먼저 데이터 탐색기에서 보고서를 약간 변경해야 합니다.

데이터 탐색기에서 매개 변수 구성

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

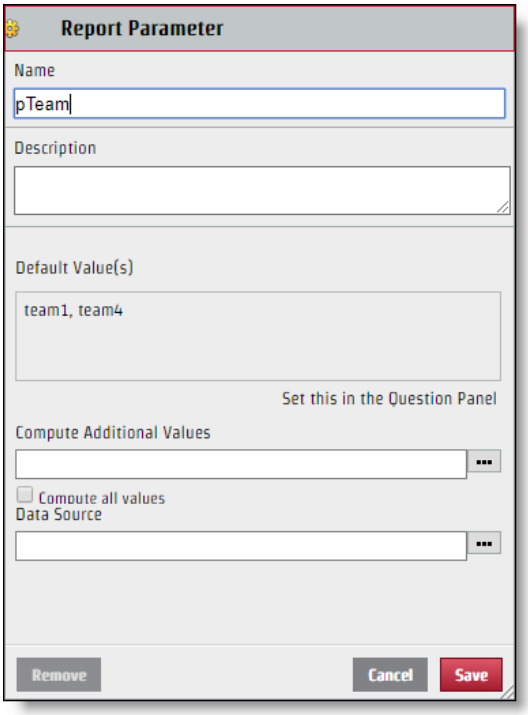
매개 변수 구성

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.

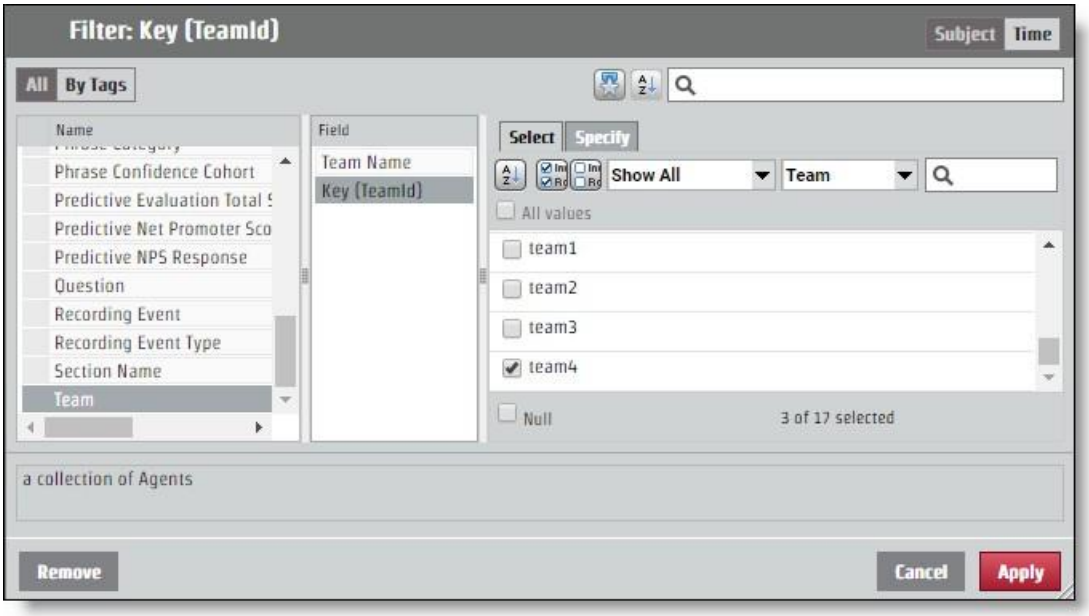


5. 저장을 **클릭합니다**.

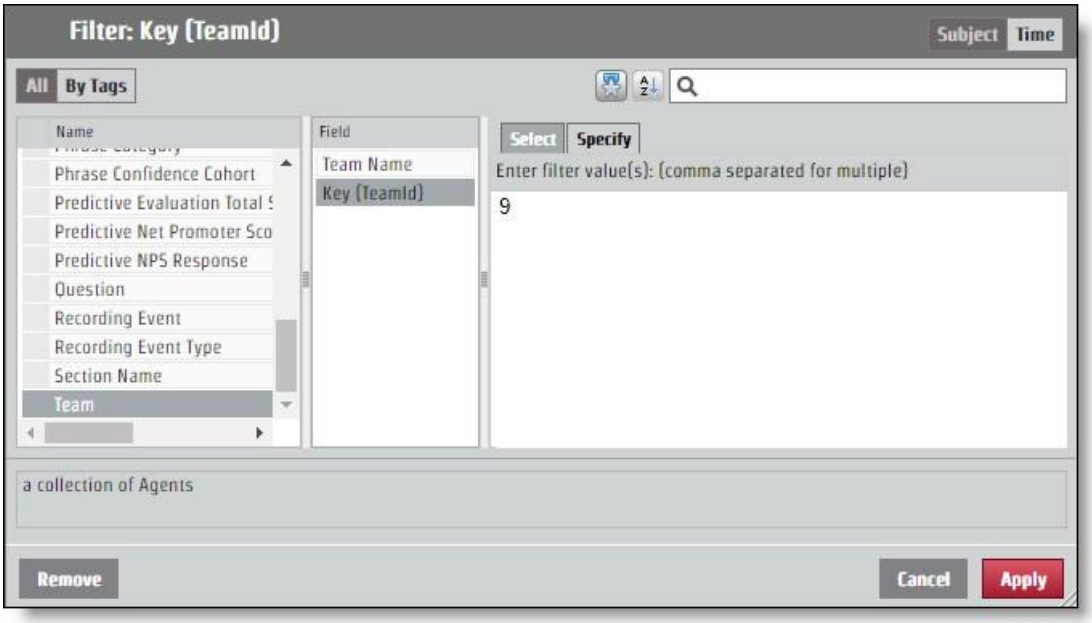
필터가 구성되면 API 요청을 통해 편집할 수 있습니다. 생성한 파라미터 이름이 JSON 키 값 페어의 키 이름으로 사용되더라도 필터 대화 상자의 선택 섹션에 표시되는 값이 반드시 JSON 파일에 사용해야 하는 값은 아닙니다. JSON 파일을 올바르게 수정하려면 값의 특정 이름을 식별해야 합니다.

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 **Tab을** 엽니다. 특정 값이 필터 값 CSV 창에 나타납니다.



API 요청에 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 Specify** Tab가 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.

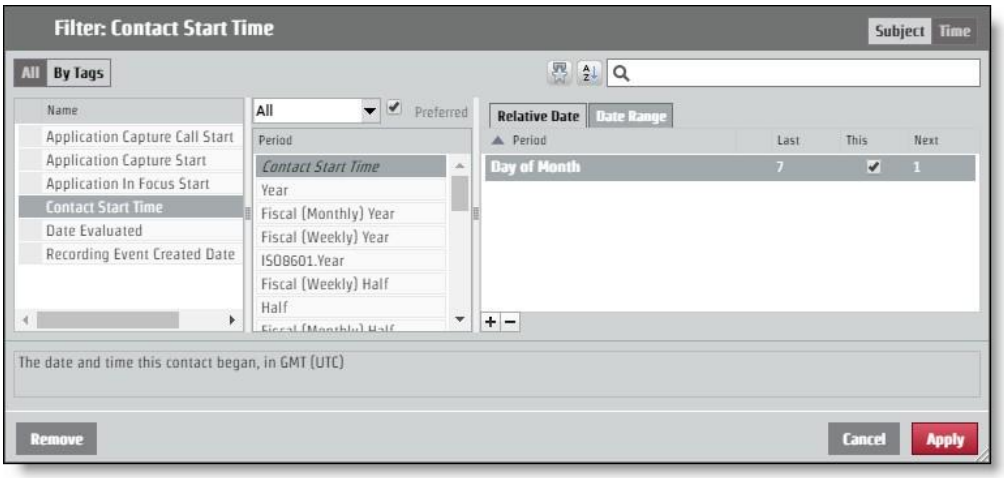
2017년 6월 15일의 시간 범위를 구성하는 요청의 경우 encodedParamValues는 다음 예제와 같아야 합니다. 이 예제에서 매개 변수 이름은 "pDate"입니다.

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

API 권한 부여

API 인증을 사용하면 Webex WFO에 로그인하고 인증된 사용자와 관련된 정보를 수신할 수 있습니다.

> 참고: 2시간 동안 비활성 상태이면 세션이 시간 초과됩니다.

GET 프로토콜/URI

URI	/API/휴식/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/휴식/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 매핑별 사용 가능한 상담원 API

서비스 대기열 또는 직무 매핑별 사용 가능한 상담원 API은 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 API는 인증된 사용자에게 표시되고 발신자 범위 내에 있는 상담원에 대한 데이터만 반환합니다.

프로토콜 및 URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/availableAgents
방법	POST, 가져 오기
POST 매개 변수	없음
GET 매개 변수	agentId yyyy-MM-dd 형식의 날짜
권한	일정 계획

요청 필드

서비스 대기열 ID 또는 기술 매핑 ID를 요청해야 합니다. 한 가지 유형의 ID 제공하는 경우 다른 유형은 공백이 될 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 일반적으로 상담원이 다중 기술 그룹에서 작업하도록 예약되지 않은 경우 단일 서비스 대기열 ID입니다.
skillMappingIds	상담원이 현재 할당된 직무 매핑 ID 및 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 매핑별 사용 가능한 상담원 API | 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 메타데이터 및 녹음을 병합하고 Insert합니다.

두 가지 대량 가져오기 API가 있습니다.

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

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

- 실시간 연락처 API—Webex WFO 스마트 데스크톱 녹음 클라이언트에서 사용됩니다. 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.

프로토콜 및 URI

벌크 연락처 가져오기 API

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

실시간 대량 연결 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 API와 동일하지만 벌크 가져오기에 사용할 수 있습니다.
웨이브	오디오 녹음 형식입니다.
WebM	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. 상담원 ID은 다음 세 가지 형식 중 하나입니다. 처리 수치

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

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

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

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

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

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

CSV 파일 예

CSV는 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 CSV에 표준 시간대 열을 포함할 필요가 없습니다.
- CSV에 포함된 열의 순서는 임의로 지정할 수 있습니다.
- 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 API를 사용하여 데이터 서버를 통해 벌크로 연락처를 업로드할 수

있습니다. 벌크 연락처 가져오기 API를 사용하려면 다음이 필요합니다.

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

데이터 서버를 통해 연결을 벌크로 업로드하려면

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

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

본보기
CSV 파일 이름은 ExampleContacts.CSV입니다. 다음과 같이 CONTACT 접두사를 사용하여 이름을 바꿔야 합니다.

접촉. ExampleContacts.CSV

6. CSV 파일 및 모든 관련 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 API 가져오기는 타사에서 컨택 센터의 조직 구조(그룹, 팀 및 사람)를 Webex WFO에 업로드하는 데 사용합니다.

API는 그룹, 팀 및 사용자만 삽입하고 업데이트합니다. 삭제되지 않으므로 조직 구조의 하위 집합을 가져와도 안전합니다. API은 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 머리글은 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	벌크 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 보면 ID 번호를 식별할 수 있습니다. 참고: 그룹이 새 그룹인 경우 ID를 0(영)으로 설정해야 하며 그렇지 않으면 가져오기가 실패합니다.
이름	Y	그룹의 이름입니다. 최대 문자 수 = 60 기본값 = 없음
활성화 날짜	Y	그룹이 활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식) 기본값 = 현재 날짜
비활성화 날짜	Y	그룹이 비활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식)

팀 API 프로토콜 및 URI

URI	/API/업로드/팀
방법	POST
권한	벌크 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.

팀 API 요청 및 응답 필드

이름	요청?	설명
id	Y	ACD에서 팀의 ID입니다. 팀 데이터를 내보내고 결과 ID 파일에서 보고 CSV 번호를 식별할 수 있습니다. 참고: 팀이 새 팀인 경우 ID을 0으로 설정해야 합니다. 그렇지 않으면 가져오기가 실패합니다.
이름	Y	팀의 이름입니다. 최대 문자 수 = 60
활성화 날짜	Y	그룹이 활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식) 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. 기본값 = true

사용자 API 프로토콜 및 URI

URI	/API/업로드/사람
방법	POST
권한	벌크 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

사람. 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 API은 세 식별자 중 하나를 지우지 않습니다

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

사용자 API 요청 및 응답 필드

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

이름	요청	설명
구성원 그룹	N	사용자가 속해 있는 팀입니다.
활성화	N	사용자가 활성화된 날짜(MM/DD/YYYY 형식)입니다. 기본값 = 현재 날짜
비활성화	N	사용자가 비활성화된 날짜(형식)입니다. MM/DD/YYYY. 참고: 사용자를 가져올 때 비활성화된 사용자를 활성화하려면 이 날짜를 2999년 12월 31일로 설정합니다.
로캘	N	사용자가 사용하는 언어입니다. 기본값 = en
역할	N	사용자에게 할당된 역할입니다. 여러 역할은 다음과 같이 구분됩니다. 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 (WFM만 해당). 기본값 = false
레이아웃	N	사용자에게 할당된 보기(WFM(WFM에만 해당) 기본값 = 없음
메인뷰	N	WFM의 사용자 기본 보기(WFM에만 해당) 기본값 = 없음
회사시작일	N	사용자가 회사에 입사한 날짜(형식) MM/DD/YYYY(WFM에만 해당) 기본값 = 없음

이름	요청?	설명
companyEndDate (회사종료 날짜)	N	사용자가 퇴사한 날짜(MM/DD/YYYY 형식)(WFM만 해당)입니다. 기본값 = 없음
부서시작 날짜	N	사용자가 부서를 시작한 날짜(MM/DD/YYYY 형식)(WFM만)입니다. 기본값 = 없음
직원 ID	N	사용자의 직원 ID(WFM만) 기본값 = 없음
줄	N	컨택 센터 내 사용자의 순위입니다(WFM만). 기본값 = 없음
qm보기	N	QM에서 사용자에게 할당된 보기(QM에만 해당). 기본값 = 없음
isReconcileOnly	N	선택하면 상담원이 게이트웨이 녹음을 사용하고 모든 상담원의 통화에 통화 후 조정이 필요합니다(QM만). 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. 기본값 = 없음
acdId	Y	ACD 내에서 사용자의 ID입니다. 기본값 = 없음 참고: "이 사용자에 대해 예약 사용" 확인란을 선택한 경우 이 필드가 필요합니다.
acd서버 ID	Y	사용자에 대한 데이터 원본인 ACD의 ID입니다.

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

그룹 CSV 예

```
ID,이름,활성화된 날짜,비활성화된 날짜
0,판매,01/04/2018,01/01/2019
0,금융,01/04/2018,0180182019
```

팀 CSV 예

```
ID,이름,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR 매상, 01/04/2018,01/01/2019,매상,참
0,부품 판매, 01/04/2018,01/01/2019,판매, 거짓
```

CSV 파일 예

카테고리 및 문구 API

이 API을 사용하여 범주 및 구 목록으로 작업할 수

있습니다. 이러한 메서드는 범주 및 구 API에 사용됩니다.

- Get—범주 및 구 정보를 검색합니다.
- POST - 범주 및 문구 만들기
- PUT—범주 및 구 정보를 업데이트합니다.
- 삭제 - 범주 및 구 정보를 삭제합니다

카테고리 및 문구 삭제 API

이 메서드는 범주 및 구 정보를 삭제합니다.

DELETE 프로토콜 및 URI

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

본보기

카테고리 삭제: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

이름	설명

문구 삭제: /API/rest/cas/phrase?ID=7

시스템은 다음과 같이 응답합니다.

{"삭제됨":1}

카테고리 및 문구 가져오기 API

이 메서드는 범주 및 구 정보를 검색합니다.

GET 프로토콜 및 URI

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

GET 응답 필드

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

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

POST 카테고리 및 문구 API

이 메서드는 범주 및 구 정보를 만듭니다.

POST 프로토콜 및 URI

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

POST 응답 필드

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

PUT 카테고리 및 문구 API

이 메서드는 범주 및 구 정보를 업데이트합니다.

PUT 프로토콜 및 URI

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

PUT 응답 필드

이름	설명
카테고리	분석 범주에 대한 세부 정보입니다.

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

GET/POST/PUT JSON 파일 예

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

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

"phrase": 문자열, "phonetic":

문자열, "soundslike": 문자열,

"confidence": 숫자, "ID":

숫자, "categoryId": 숫자,

"상태": 숫자
},
...
],
"신뢰도": 숫자
}

연결 장치 API

연락처 장치 API을 사용하여 장치 목록을 검색합니다.

연결 장치 API 프로토콜 및 URI

URI	/API/휴식/녹음/contactDevice
방법	GET
권한	관리 QM

매개 변수

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

연결 장치 API JSON 파일 예

응답 파일 예

```
[{
```

"ID": 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": [{
"ID": 49,
"contactDeviceId": 1,
"extension": "8013", "partition": "경로
파티션"
}
]
}

연결 장치 벌크 API

장치를 벌크로 추가하려면 연락처 장치 벌크 API를 사용합니다.

접촉 장치 벌크 API 프로토콜 및 URI

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

자세한 정보는 연결 장치 API 를 참조하십시오 .

연락처 장치 BULK API JSON 파일 예

응답 파일 예


```
{
    "추가": [
        {
            "구성됨": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "확장": "7003", "ID": 424032, "파티션": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "확장": "7103", "ID": 424033, "파티션": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 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, "확장": "7004", "ID": 412459, "파티션": ""},
```

```
                {"contactDeviceId": 238, "확장": "7104", "ID": 412458, "파티션": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 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, "확장": "8004", "ID": 424040, "파티션": ""},
                {"contactDeviceId": 108, "확장": "8104", "ID": 424041, "파티션": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 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, "확장": "8003", "ID": 424037, "파티션": ""},
                {"contactDeviceId": 99, "확장": "8103", "ID": 424036, "파티션": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 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,
                "ID": 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", "ID": 41251    1, "파티션": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": 거짓,
                "isStereo": 거짓,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "이름": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

연락처 API

연락처 API을 사용하여 특정 연락처를 검색한 다음 Webex WFO에 연결하여 Media Player에서 재생할 수 있습니다.

프로토콜 및 URI

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

요청 필드

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

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

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

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

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

매개변수	설명
	▪ 거짓

매개변수	설명
	이 매개 변수를 포함하지 않으면 쿼리는 녹음을 기준으로 연결을 필터링하지 않습니다.
인사	연결 평가가 인사(HR)로 표시되었는지 여부를 나타냅니다. 선택적. 값: ▪ true ▪ 거짓 ▪ 1(true) ▪ 0(false)
진행 중	연결 평가가 진행 중인지 여부를 나타냅니다. 선택적. 값: ▪ true ▪ 거짓 ▪ 1(true) ▪ 0(false)
lastName	상담사의 성입니다. 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드 개수가 있는 문자열입니다. 이 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. 중요 이 매개 변수를 사용하면 성능이 저하될 수 있습니다. Cisco 100개 이하를 권장합니다.
줄	통화를 녹음하는 상담원의 관점에서, 통화의 내선 번호입니다. 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 있는 문자열입니다. 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: ▪ <키>~<연산자>~<값> 여기서<key>는 모니터링 및 녹음 관리자에 구성된 메타데이터 필드의 이름이며, 구성된 메타데이터 이름과 정확히 일치해야 합니다. <연산자>는 다음 중 하나입니다. ▪ 같음 ▪ 함께 시작 ▪ ends와 함께 ▪ 포함 <값>에는 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 있는 문자열이 포함될 수 있습니다. 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: ▪ true ▪ 거짓 ▪ 1(true) ▪ 0(false)
수	연결에 사용된 모든 번호(ANI 또는 DNIS). 허용되는 값은 별표(*) 또는 물음표(?) 와일드카드가 있는 문자열입니다. 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 나타날 수 있습니다. 선택적.
레인지	결과를 페이징할 수 있는 헤더 매개 변수입니다. 여기서, "items=<1-200>". 선택적. 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: ▪ true ▪ 거짓 ▪ 1(true) ▪ 0(false)
search통계	"count"와 일치하는 사용 가능한 총 레코드 수를 반환합니다. 여기서 허용되는 값은 다음과 같습니다. ▪ true ▪ false: 선택적인 것입니다.
silenceDuration	녹음 기간(밀리초)이 있는 연결만 반환 silence가 지정된 값보다 크거나 같은 경우 예: silenceDuration=5000은 녹음된 무음 인스턴스가 하나 이상 있는 연결을 반환합니다. 5 초 이상. 선택적.
silence이벤트	무음 이벤트 수가 또는 인 연락처만 반환

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

매개변수	설명
	▪ 거짓 ▪ 1(true) ▪ 0(false)
형	연결 유형입니다. Type 매개 변수는 업로드 상태에 따라 연락처를 필터링합니다. 선택적. 값: ▪ 질 ▪ 보관 이 매개 변수를 포함하지 않으면 쿼리가 업로드 상태를 필터링하지 않습니다. 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/" }, "qualityWF" : {

"$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 API는 진행 중이거나 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.

프로토콜 및 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)	연결된 연결 ID입니다.
통화 기간	통화 기간입니다.
recordingUrl	연결 재생 링크의 URL입니다.
iscomplete(완료)	완료된 통화인지 아니면 진행 중인 통화인지를 나타냅니다. true = 통화 완료 False = 통화 진행 중
시작 시간	통화가 시작된 타임스탬프(GMT)입니다.
상담사	세부 상담원 정보입니다.
$ref	사용자 리소스에 대한 URL 참조
displayId(표시 ID)	상담원의 ID를 표시합니다.
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.


```
{
    "ID" : 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"
    }
}
```

연락처 모니터링 API

연락처 모니터링 API을 사용하면 관리자가 이 API라고 부른 시간부터 최근 15분 내에 생성된 총 연락처 수를 볼 수 있습니다.

모든 연결이 데이터베이스에서 캡처되고 이 API과 함께 표시됩니다. 그러나 이 API과 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 표시된 연락처 수가 이 API에 표시된 총 연락처 수보다 작거나 같습니다.

> 참고: 이 API는 조정될 때까지 루트 녹음을 계산하지 않습니다.

프로토콜 및 URI

URI	/API/휴식/모니터링/연락처/라이트
방법	가져오기
권한	테넌트 권한 관리
컨텐츠 유형	애플리케이션/JSON

응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명

연락처	상담원과 고객 간의 통화입니다.

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

JSON 응답 예제

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

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

사용자 정의 메타데이터 검색 API

사용자 정의 메타데이터 검색 API을 사용하여 특정 사용자 정의 메타데이터 값을 가진 모든 연결을 찾습니다.

> 참고 표준 메타데이터 값에 대한 연락처를 검색하거나 이 API에서 지원하지 않는 추가 매개 변수가 있는 연락처를 검색하려면 연락처 API 을사용합니다.

프로토콜 및 URI

URI	API/휴식/녹음/메타데이터/연락처
방법	가져오기
권한	연락처 보기

요청 필드

이름	필수 여부	Type(유형)	설명
메타데이터 키	Y	문자열	에 사용되는 메타데이터 키 검색.
메타데이터 값	Y	문자열	사용자가 사용할 메타데이터 값입니다 검색 중입니다.
한계	N	번호	최대 연락처 수입니다 반환할 ID입니다. 기본값은 다음과 같습니다 1,000. 최대값은 다음과 같습니다.

			100,000.
오프셋	N	번호	연락처 ID를 검색할 값입니다 오프셋보다 작습니다. 이 필드는 페이지 매김에 사용됩니다. 반환된 연락처 ID는

이름	필수 여부	유형	설명
			내림차순. 자세한 내용은 응답 필드를 참조하십시오 .

응답 필드

필드	설명
페이지 매김	페이지 매김을 위한 JSON입니다. 이 필드에는 다음 하위 항목이 포함됩니다. 필드: ▪ 다음: 다음 데이터 배치를 가져오기 위해 호출할 API 더 많은 것이 있습니다. 더 이상 데이터가 없는 경우 이 문자열은 비어 있습니다. ▪ total: 검색한 메타데이터 키/값 쌍과 일치하는 연락처 ID의 수입니다.
데이터	연락처 ID의 JSON 목록입니다.

JSON 응답 예제

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

사용자 정의 메타데이터 검색 API | 응답 필드


```
{
    "페이지 매김": { "다음":
"recording/metadata/contact?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "합계": 200
    },
    "데이터": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

평가 양식 API

이 API을 사용하여 QM 평가 양식 정보를 요청합니다.

프로토콜 및 URI

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

응답 필드

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

이름	설명
updatedTz	평가 양식이 업데이트된 표준 시간대입니다.
상태	평가 양식의 상태입니다.
defaultForm (기본 양식)	평가 양식에 기본 답변 값이 표시되는지 여부를 나타냅니다.
승인필수	평가 양식 변경 사항을 승인해야 하는지 여부를 나타냅니다.
대역폭 범위	평가 양식 밴드 범위에 대한 세부 정보입니다.
밴드	평가 양식 밴드 번호입니다.
시작되다	평가 양식 밴드의 시작 부분입니다.
끝	평가 양식 밴드의 끝입니다.
스코어 유형	평가 양식 점수에 대한 세부 정보입니다.
id	점수 ID.
name	점수 유형의 이름입니다. 예제 백분율
섹션	평가 양식 섹션에 대한 세부 정보입니다.
id	평가 양식 섹션 ID.
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 ID.
문자 메시지	질문의 텍스트입니다.

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

JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답 파일의 예제입니다.


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

                "description": 문자열, "creator":

                문자열,

                "created": epoch 밀리초,

                "manualWeighting": 부울, "createdTz":

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

"updatedTz": "아메리카\/시카고", "상태": 0,

"defaultForm": 거짓,

"approvalRequired": 참,

"bandRanges": [{

"밴드": 1,

"시작": 0,

"끝": 40

}, {

"밴드": 2,

"시작": 40,

"끝": 60

}, {

"밴드": 3,

"시작": 60,

"끝": 100

}

],

"점수 유형": {

"ID": 1,

"name": "백분율"

},

"섹션": [{

"ID": 1,

"이름": "섹션1", "주문": 0,

"무게": 1.0, "startColor": "#ffffff",

"endColor": "#000000", "질문": [{

"ID": 1,

"text": "서비스는 어땠어",

"주문": 0,

"무게": 0.5,

"설명": "",

"옵션": [{

"ID": 1,

"유형": "KPI",

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

true, "kpiPriority": 0,

"주문": 0,

"포인트": 100

}, {

"ID": 2,

"유형": "첨가제",

"label": "N", "isDefault": 거짓,

"kpiPriority": 0,

"주문": 1,

"포인트": 0

}, {

"ID": 3,

"유형": "해당 없음",

"label": "해당 없음VA",

"isDefault": 거짓, "kpiPriority": 0,

"주문": 2,

"포인트": 0

}

]

},

....

]

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

평가 양식 ID API

이 API을 사용하여 특정 QM 평가 양식에 대한 정보를 요청합니다.

프로토콜 및 URI

URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
방법	GET
컨텐츠 유형	multipart/form-data

응답 필드

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

이름	설명
updatedTz	평가 양식이 업데이트된 표준 시간대입니다.
상태	평가 양식의 상태입니다.
defaultForm (기본 양식)	평가 양식에 기본 답변 값이 표시되는지 여부를 나타냅니다.
승인필수	평가 양식 변경 사항을 승인해야 하는지 여부를 나타냅니다.
대역폭 범위	평가 양식 밴드 범위에 대한 세부 정보입니다.
밴드	평가 양식 밴드 번호입니다.
시작되다	평가 양식 밴드의 시작 부분입니다.
끝	평가 양식 밴드의 끝입니다.
스코어 유형	평가 양식 점수에 대한 세부 정보입니다.
id	점수 ID.
name	점수 유형의 이름입니다. 예제 백분율
섹션	평가 양식 섹션에 대한 세부 정보입니다.
id	평가 양식 섹션 ID.
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 ID.
문자 메시지	질문의 텍스트입니다.

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

JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답 파일의 예제입니다.


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

                "description": 문자열, "creator":

                문자열,

                "created": epoch 밀리초,

                "manualWeighting": 부울, "createdTz":

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

"updatedTz": "아메리카\/시카고", "상태": 0,

"defaultForm": 거짓,

"approvalRequired": 참,

"bandRanges": [{

"밴드": 1,

"시작": 0,

"끝": 40

}, {

"밴드": 2,

"시작": 40,

"끝": 60

}, {

"밴드": 3,

"시작": 60,

"끝": 100

}

],

"점수 유형": {

"ID": 1,

"name": "백분율"

},

"섹션": [{

"ID": 1,

"이름": "섹션1", "주문": 0,

"무게": 1.0, "startColor": "#ffffff",

"endColor": "#000000", "질문": [{

"ID": 1,

"text": "서비스는 어땠어",

"주문": 0,

"무게": 0.5,

"설명": "",

"옵션": [{

"ID": 1,

"유형": "KPI",

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

true, "kpiPriority": 0,

"주문": 0,

"포인트": 100

}, {

"ID": 2,

"유형": "첨가제",

"label": "N", "isDefault": 거짓,

"kpiPriority": 0,

"주문": 1,

"포인트": 0

}, {

"ID": 3,

"유형": "해당 없음",

"label": "해당 없음VA",

"isDefault": 거짓, "kpiPriority": 0,

"주문": 2,

"포인트": 0

}

]

},

....

]

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

예외 유형 API

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

GET 예외 유형 API

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

GET 예외 유형 API 프로토콜 및 URI

GET 예외 유형 ID API:

URI	/API/rest/scheduling/genericException
방법	GET
권한	관리 WFM 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	ID 예외 유형입니다.
이름	Y	문자열	예외의 예약 날짜입니다.
예외 ID	Y	integer	예외 유형 ID. **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 [*ID 이 예외 유형의 "기본 예외"로 설정된 예외(이 예외 유형에 사용되는 기본 워크플로 예외)*]

}, {

ID: 4,

이름 : "예외 유형", 예외 ID : 2

}

]

POST 제3자 예외 요청 API

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

POST 타사 예외 요청: API 프로토콜 및 URI

POST 제3자 예외 요청 API:

URI	/API/rest/scheduling/changeRequest/exception
방법	POST
권한	관리 WFM 범위 내의 상담원으로 제한됨
컨텐츠 유형	multipart/form-data

제3자 예외 요청 API를 사용하여 수행한 요청은 Webex WFO의 상담원이 수행한 요청과 동일합니다. 에이전트 요청 워크플로가 요청에 적용됩니다.

POST 타사 예외 요청 API 요청 필드

POST 타사 예외 요청 API에는 다음 필드가 포함됩니다.

 예외 유형 API | POST 제3자 예외 요청 API

이름	요청?	Type(유형)	설명
agentId입니다	Y	integer	예외를 요청하는 상담원의 ID입니다. 필드가를 대신하여 요청을 만드는 경우 필요합니다. 대리인. 그렇지 않으면 특성이 무시되고 ID는 현재 인증된 사용자로부터 파생됩니다.
일반 예외	Y	integer	예외 유형 ID.
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. 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. 메모 API는 다음 주석을 요청에 추가합니다. 이 요청은 다음에 의해 요청되었습니다. 상담원 대신 <*인증된 사용자*> <*상담원 이름*>. 이 주석은 요청이 전송된 IVR에서 자체 주석을 제공하지 않는

경우에만 표시됩니다.

POST 타사 예외 요청 API JSON 파일 예제

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" : ""
}

내보내기 API

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

프로토콜 및 URI

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

요청 필드

필드	요청?	Type(유형)	설명
acdId	N	문자열	설정하면 이 #과 연결된 상담원이 반환됩니다ACD ID.
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	사용자의 ID(Webex WFO)입니다.
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 내에서 사용자의 ID입니다.
ACD 서버 ID	사용자의 데이터 원본인 ACD의 ID입니다. 예약
활성화 참/거짓.	사용자를 예약할 수 있는지 여부를 나타냅니다.

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

그룹에 대한 필드는 아래 표에 정의되어 있습니다.

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

팀에 대한 필드는 아래 표에 정의되어 있습니다.

필드	설명
팀 ID	ACD에서 팀의 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.

CSV 파일 출력 예

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 API는 텍스트 기반 소스에서 데이터를 가져오는 기능을 제공합니다.

프로토콜 및 URI

URI	/API/rest/cas/importtext
방법	POST, PUT
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. 이것은 CCR ID이 아닙니다. 다음과 같은 경우 연락처를 가져올 수 없습니다. ID은(는) 이전 연락처에 이미 사용되었습니다.

레코드	메타데이터	N	연결과 관련된 모든 메타데이터입니다. 이름은 정의된 메타데이터 필드와 일치해야 합니다.

필드	하위 필드	요청?	설명
텍스트 유형		Y	텍스트의 출처를 식별합니다. 값은 다음 중 하나여야 합니다. ▪ email ▪ 잡담 ▪ 웹 사이트 ▪ 다른
레코드	시간	Y	연결과 관련된 시작 시간을 지정합니다. 형식은 UNIX 에포크 시간(밀리초)입니다.
레코드	text	Y	대화가 포함된 연결의 본문입니다.
평가 양식	ID 이름	N	연결이 품질로 표시된 것으로 확인된 경우 연결에 할당된 평가 양식입니다. ID 또는 이름을 입력할 수 있습니다. ID가 입력되지 않은 경우 API는 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|Twitter|웹사이트|기타", "평가 형식": {
                "ID": 5,
                "name": "evalForm의 이름입니다. 업로드는 이름만 사용하거나 ID으로만
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 가져오기 API

여러 파일로 일반 텍스트 가져오기 API는 개별 파일의 연락처 및 내용이 있는 텍스트 기반 소스에서 데이터를 가져오는 기능을 제공합니다. 이 API 독립적으로 또는 데이터 서버 서비스에서 사용할 수 있습니다.

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

프로토콜 및 URI

URI	/API/업로드/textcontacts/
방법	POST
권한	벌크 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. 이것은 CCR ID이 아닙니다. 연락처가 아닙니다.

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

지원되는 형식

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

파일	지원되는 형식
연락처 데이터 - 포함	CSV, JSON

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

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

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

배치 CSV 파일 예

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

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

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

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

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

accNum=900,,

ZIP 파일 예

ZIP 파일은 멀티파트 요청 내에서 개별 파일인 것처럼 처리되는 파일 모음이라는 점에서 CSV 또는 JSON 파일과는 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": {
"ID": 5,
"name": "evalForm의 이름입니다. 업로드는 다음에서만 작동합니다.
이름 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 과거 데이터를 Webex WFO 데이터베이스로 가져오는 데

사용됩니다. Webex WFO은 이 데이터를 사용하여 보고서와 통계를 생성합니다.

GIS API는 두 개의 ACD 가져오기 파일을 Webex WFO로 보냅니다.

- 에이전트 파일
- 서비스 파일

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

메모 실시간 에이전트 상태 정보를 가져오려면 실시간 데이터 캡처 API 를 참조하십시오 .

프로토콜 및 URI

URI	/API/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
매개 변수	acdServerId - ACD 서버의 ID
방법	POST
권한	서비스 사용자 벌크 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

예

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

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	ACD에 있는 상담원의 ID입니다.
acd서비스 ID	포지티브 롱	ACD에 있는 서비스 대기열의 ID입니다. 영숫자일 수 있습니다.
contacts처리됨	음수가 아닌 더블	기간 중에 상담원이 처리한 서비스 대기열의 연결 수입니다. 채팅의 경우 여기에 다음이 포함된 채팅이 포함됩니다.

열	데이터	설명
		삭제되고 해결된 채팅이 있습니다.
totalTalkSeconds	음수가 아닌 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 더블	기간 동안 상담원이 처리한 서비스 대기열에 대한 연결의 총 보류 시간입니다. 연결의 보류 시간은 이전 기간부터 시작할 수 있습니다. 전체 보류 시간이 계산됩니다. 이 열은 채팅에는 적용되지 않습니다. 이 열에 영(0)을 입력합니다.
totalAfterContactWork 초	음수가 아님 배	연결 후 총 작업 시간 기간 중에 상담원이 처리한 서비스 대기열의 연결 수입니다. 연락처의 연결 후 시간은 이전 기간부터 시작할 수 있습니다. 전체 연락 후 시간이 계산됩니다.
totalPeriodHandleTime 초	음수가 아님 배	상담원이 처리하는 데 보낸 총 시간입니다 기간 범위 내에서 발생한 서비스 대기열에 대한 연결(통화, 보류, 작업)입니다. 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 은 연결 후 작업 없이 9:33에 종료되며, ACD가 09:30–10:00 시간대 동안 통화가 처리된 것으로 간주하면 통화는 B(09:29–09:33)에 4분, A(09:30–09:33)에는 3분만 소요됩니다.
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	음수가 아닌 더블	이 ACD의 모든 서비스 대기열에서 해당 기간 동안 상담원에 대한 총 준비/대기 시간입니다. 채팅과 같은 비대화형 서비스 대기열은 상담원이 채팅에 응답하는 동안 상담원이 최대 채팅 수를 처리하지 않는 경우에 한해 준비 됨 상태일 수 있습니다.
totalUnproratedNotReady 통화 중초	음수가 아님 배	총 준비 안 됨/사용 중 시간입니다. 이 ACD의 모든 서비스 대기열에서 해당 기간 동안의 상담원(상담원이 연결을 처리하는 시간 또는 다른 서비스 대기열에서 준비/대기 중으로 보고된 시간은 계산하지 않음)
totalUnproratedInSession 초	음수가 아님 배	총 세션 시간(로그인 시간) 이 ACD의 모든 서비스 대기열에서 해당 기간 동안 상담원에 대한 보고서입니다.
선택적 상담원 열		
기간시작	타임 스탬프	간격 기간의 시작을 나타내는 타임스탬프입니다. 포함된 경우 이 필드는 동일한 시점을 참조해야 합니다(

열	데이터	설명
		필연적으로 동일한 시간대로 표현됨)을 파일 이름 및 파일 헤더의 기간 시작 시간으로 표시합니다. 일치하지 않으면 오류가 발생합니다.
contactsTransferredOut	음수가 아닌 더블	기간 중에 상담원이 전송한 연결 수입니다. 기본값 = 0.
연락처TransferredIn	음수가 아닌 더블	기간 중에 상담원에게 전송된 연결 수입니다. 이 필드는 나중에 사용하도록 예약되어 있습니다. 현재 이 값은 무시됩니다.
contactsExternalIn	음수가 아닌 더블	기간 동안 해당 상담원에 대한 외부 인바운드 연결 수입니다. 기본값 = 0. 이 열은 채팅에는 적용되지 않습니다. 이 열에 영(0)을 입력합니다.
contactsExternalOut	음수가 아닌 더블	기간 중에 상담원으로부터의 외부 발신 연결 수입니다. 기본값 = 0. 이 열은 채팅에는 적용되지 않습니다. 이 열에 영(0)을 입력합니다.
totalReservedSeconds	음수가 아닌 더블	기간 중 상담원의 서비스 대기열에 대한 총 연결 예약 시간입니다. 0이 아닌 경우 예약 시간은 준비/대기 시간으로 계산되지 않습니다. 기본값 = 0. 이 열은 채팅에는 적용되지 않습니다. 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. 이 ACD의 모든 서비스 대기열에서 합계를 계산할 때 필수 필드 totalUnproratedReadyWaitingSeconds와 같아야 합니다. 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 배분되지 않은 값을 균등하게 나눕니다. 비례 배분된 값을 지정하고 비례 배분되지 않은 값에 합하면 비례 배분된 값이 상담원-서비스 대기열 조합에 사용됩니다. 비례 배분된 값이 지정되고 비례 할당되지 않은 값에 합산되지 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 데이터가 있는 이 ACD의 모든 서비스 대기열에 대해 지정된 비례 배분된 값의 합계로 나눈 값으로 비례 배분된 값을 다시 계산합니다. 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	중요합니	다.

열	데이터	설명
		준비됨/사용 중 시간에는 상담원이 준비/대기 중이거나 다른 서비스 대기열에 대해 다른 시간이 누적된 시간은 포함되지 않습니다. 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 ACD에서 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 서비스 시간(통화, 보류, 작업 후, 준비/대기 및 예약)을 뺀 총 세션(로그인) 시간을 뺀 값으로 계산됩니다. 채팅과 같은 비대화형 서비스 대기열은 상담원이 채팅에 응답하는 동안 상담원이 최대 채팅 수를 처리하지 않는 경우에 한해 준비 됨 상태일 수 있습니다.
totalProratedNotReady 통화 중 시간(초)	음수가 아닌 더블	상담원과 서비스 대기열에 대해 비례 배분된 총 준비 안 됨/통화 중 시간입니다. 이 ACD의 모든 서비스 대기열에서 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. 이 필드와 필수 필드인 contactsHandled의 차이는 구현자에 달려 있습니다. contactsHandled 필드는 평균 처리 시간 계산과 같은 작업에 사용되며 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. 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. 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	ACD에 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. 이 필드와 필수 필드인 contactsHandled의 차이는 구현자에 달려 있습니다. contactsHandled 필드는 다음과 같은 작업에 사용됩니다. 예측 연결 수 및 컴퓨팅

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

열	데이터 유형	설명
		마침표. 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. 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.

수입 API

이 API는 가져오기를 수행하기 위해 REST와 유사한 엔드포인트를 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/{importType} 여기서 importType은 미리 정의된 가져오기 유형 중 하나입니다.사용자 예제 사용자, 그룹 및 팀.
방법	GET
권한	벌크 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

GET 가져오기 요청 필드

필드	요청?	Type(유형)	설명
acdId	N	문자열	설정하면 이 #과 연결된 상담원이 반환됩니다ACD ID.
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": "ID",
                "label": "팀 ID", "필수": true, "다중값":
                false, "유형": [
                {
                        "코드": "정수", "설명": "숫자",
                        "형식": "1, 2, 3"
                }
        ]
    },
```

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

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


POST 가져오기 프로토콜 및 URI

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

POST 응답 필드 가져오기

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
테넌트Id	다중값 필드에 대한 테넌트 ID입니다.

필드	설명
매핑	다중값 필드에 대한 매핑 개체 배열에 대해 설명합니다.
열	CSV 매핑할 데이터가 검색되는 열입니다.
밭	데이터가 매핑될 백 엔드 모델의 필드입니다.
데이터 유형	CSV 열의 데이터 유형으로, 백 엔드에 대해 데이터에 추가 변환이 필요한지 여부를 지정합니다.

POST JSON 파일 가져오기 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 대한 사전 정의된 기본 설정을 유지할 수 있으므로 파일을 가져오는 작업이 줄어듭니다.

이 섹션에서는 다음 가져오기 기본 설정 API에 대해 설명합니다.

가져오기 기본 설정 만들기 API

기본 설정 만들기 API를 사용하여 새 가져오기 기본 설정을 만들 수 있습니다.

가져오기 기본 설정 프로토콜 만들기 및 URI

URI	/API/rest/import기본 설정
방법	POST
권한	벌크 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 설정 삭제 API

기본 설정 삭제 API를 사용하여 기존 가져오기 기본 설정을 삭제할 수 있습니다.

가져오기 기본 설정 프로토콜 삭제 및 URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} ID은 삭제할 가져오기 기본 설정의 ID입니다.
방법	DELETE
권한	벌크 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

가져오기 기본 설정 API은 현재 테넌트에 대한 모든 가져오기 기본 설정을 검색합니다.

Import Preferences Protocol 및 URI

URI	/API/rest/import기본 설정
방법	GET
권한	벌크 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 ID.
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": [
{
"ID": 1,
"name": "내 사용자 매핑", "유형":
"사람", "매핑": [
{
"field": "personId",
"column": "사람 ID",
"dataType": "정수"
},
{
"field": "이메일",
"column": "이메일", "dataType":
"텍스트"
}
]
},
{
"ID": 2,
"name": "내 빈 매핑", "type":
"persons",
"매핑": []
}
]
},
{
"그룹": [
{
"ID": 3,
"name": "내 그룹 매핑", "type": "persons",

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

시스템 응답

가져오기 기본 설정 삭제에 성공하면 시스템에서 200 OK 상태로 응답합니다.

ID API별 기본 설정 가져오기

[ID API별 가져오기 기본 설정]은 ID별로 가져오기 기본 설정을 검색하여 사용자가 볼 수 있도록 합니다.

ID 프로토콜 및 URI로 기본 설정 가져오기

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
방법	GET
권한	벌크 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개 변수	ID = 보려는 가져오기 기본 설정의 ID.

ID 응답 필드별 기본 설정 가져오기

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
id	가져오기 기본 설정 ID.
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.

ID JSON 파일로 기본 설정 가져오기 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.


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


시스템 응답

가져오기 기본 설정 삭제에 성공하면 시스템에서 200 OK 상태로 응답합니다.

가져오기 기본 설정 업데이트 API

기본 설정 업데이트 API를 사용하여 기존 가져오기 기본 설정을 편집할 수 있습니다.

가져오기 기본 설정 프로토콜 및 URI 업데이트

URI	/API/rest/importpreference/{ID} ID는 편집할 가져오기 기본 설정의 ID입니다.
방법	PUT
권한	벌크 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":
                "Person 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 API을 사용하여 녹음하거나 녹음하지 않을 내선 번호, 전화 번호 또는 연락처 길 찾기 목록을 생성, 정의, 업데이트 또는 삭제할 수 있습니다. 이 API는 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.

GET 포함/제외 목록 API

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

GET 포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI

URI	/API/rest/recording/inclusion제외 /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
방법	GET
권한	관리 QM
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 ID.

포함제외 유형	Y	integer	포함/제외 유형:

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

필드	요청?	유형	설명
			식. 이러한 목록을 사용하려면 내보낸 .CSV 파일을 텍스트(.TXT)로 변환하고, Excel에서 파일을 열고, 이 파일을 텍스트 형식의 열로 정의합니다.

포함제외통화 방향	N	integer	#통화 방향 ID:
			1 = 인바운드
			2 = 아웃바운드
			3 = 둘 중 하나

GET 서비스 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
inclusionExclusionListId (포함제외 목록 ID)	포함/제외
목록 ID. 포함제외 유형	포함/제외 유형: 1 = 포함 2 = 제외 포함ExclusionPatternType
	포함/제외 목록의 패턴 유형" 1 = ANI(발신 번호) 2 = DNIS(수신 번호) 3 = 내선 번호 4 = 전화 번호 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. ? = 한 자릿수 예제 612822????는 822 교환과 함께 612 지역 번호의

모든 번호를 포함하거나 제외합니다.

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

GET 서비스 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	관리 QM
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 ID.
포함제외 유형	Y	integer	포함/제외 유형: 1 = 포함 2 = 제외
inclusionExclusionPatternType	N	integer	포함/제외 목록의 패턴 유형: 1 = ANI(발신 번호) 2 = DNIS(수신 번호) 3 = 내선 번호 4 = 전화 번호 5 = 모두
무늬	N	문자열	포함/제외 목록에 있는 번호의 패턴입니다. 이를 통해 포함하거나 제외할 번호 범위를 지정할 수 있습니다. 패턴 필드에는 두 개의 와일드카드 문자와 더하기(+) 기호를 사용할 수 있습니다. ? = 한 자릿수 예제 612822???? 612 영역의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다. 822 교환으로 코드를 작성하십시오. * = 자릿수 제한 없음

필드	요청	Type	설명
			실시예 612*는 612 영역 내의 모든 숫자를 포함하거나 제외한다 코드. + = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에만 유효) **EXAMPLE** +44는 영국의 연락처를 포함하거나 제외합니다. 중요: 포함 또는 제외 목록을 내보내는 경우 더하기(+) 기호가 있는 국제 전화 코드를 포함하면 Excel에서 이 숫자를 수학 식으로 취급합니다. 이러한 목록을 사용하려면 내보낸 .CSV 파일을 텍스트(.TXT)로 변환하고, Excel에서 파일을 열고, 이 파일을 텍스트 형식의 열로 정의합니다.
포함제외통화 방향	N	integer	ID 호출의 방향을 확인합니다. 1 = 인바운드 2 = 아웃바운드 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 ID. 포함제외 유형	포함/제외 유형: 1 = 포함 2 = 제외
inclusionExclusionPatternType	포함/제외 목록의 패턴 유형"

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

PUT 포함/제외 목록 API JSON 파일 예

포함/제외 목록 API | PUT 포함/제외 목록 API

{

필드	요청	Type	설명

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

POST 포함/제외 목록 API

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 /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
방법	POST
권한	관리 QM
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 ID.
포함제외 유형	Y	integer	포함/제외 유형: 1 = 포함 2 = 제외
inclusionExclusionPatternType	N	integer	포함/제외 목록의 패턴 유형" 1 = ANI(발신 번호) 2 = DNIS(수신 번호)

필드	요청?	Type(유형)	설명
			3 = 내선 번호 4 = 전화 번호 5 = 모두
무늬	N	문자열	포함/제외 목록에 있는 번호의 패턴입니다. 이를 통해 포함하거나 제외할 번호 범위를 지정할 수 있습니다. 패턴 필드에는 두 개의 와일드카드 문자와 더하기(+) 기호를 사용할 수 있습니다. ? = 한 자릿수 예제 612822???? 612 영역의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다. 822 교환으로 코드를 작성하십시오. * = 자릿수 제한 없음 실시예 612*는 612 영역 내의 모든 숫자를 포함하거나 제외한다 코드. + = 국가 코드 표시기(문자열 시작 부분에만 유효) **EXAMPLE** +44는 영국의 연락처를 포함하거나 제외합니다. 중요: 포함 또는 제외 목록을 내보내는 경우 더하기(+) 기호가 있는 국제 전화 코드를 포함하면 Excel에서 이 숫자를 수학 식으로 취급합니다. 이러한 목록을 사용하려면 내보낸 .CSV 파일을 텍스트(.TXT)로 변환하고, Excel에서 파일을 열고, 이 파일을 텍스트 형식의 열로 정의합니다.
포함제외통화 방향	N	integer	ID 호출의 방향을 확인합니다.

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

POST 포함/제외 목록 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
inclusionExclusionListId (포함제외 목록 ID)	포함/제외
목록 ID. 포함제외 유형	포함/제외 유형: 1 = 포함 2 = 제외 포함ExclusionPatternType
	포함/제외 목록의 패턴 유형: 1 = ANI(발신 번호) 2 = DNIS(수신 번호) 3 = 내선 번호 4 = 전화 번호 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. ? = 한 자릿수 예제 612822????는 822 교환과 함께 612 지역 번호의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다. * = 자릿수 제한 없음 예제 612*는 612 지역 번호의 모든 번호를 포함하거나 제외합니다.
포함제외통화 방향	ID 호출의 방향을 확인합니다. 1 = 인바운드

필드	설명
	2 = 아웃바운드 3 = 둘 중 하나

POST 포함/제외 목록 API JSON 파일 예

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

포함/제외 목록 API 삭제

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

포함/제외 목록 API 프로토콜 및 URI 삭제

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
방법	POST
권한	관리 QM
컨텐츠 유형	애플리케이션/JSON

포함/제외 목록 삭제 시스템 응답

가져오기 기본 설정 삭제에 성공하면 시스템에서 200 OK 상태로 응답합니다.

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.

프로토콜 및 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 ID에서 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 ID.
테넌트Id	숫자	작업에 대한 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: ▪ 예약 ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ 중단 ▪ 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.

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

응답

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
[
    {
        "ID": 10250,
        "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 할당 API

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

사용자에게 역할 할당 API 프로토콜 및 URI

URI	/API/rest/org/common/<group입니다>
방법	POST
권한	ViewOrg 업데이트 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":,
            { "ID":2,
            "name":"테넌트 CCS 1",

        },
        ...
]
```

공통 그룹 API

이 API는 지정된 데이터로 새 그룹을 만듭니다.

공통 그룹 API 프로토콜 및 URI

URI	/API/rest/org/common/group에 있습니다>
방법	POST
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	JSON

일반 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 공통 API(드릴다운 정보)

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

공통 API 프로토콜 및 URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission입니다>
방법	GET
권한	ViewOrg 업데이트 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 ID을 표시합니다.
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 사용자 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 있는 사용자의 기술 ID입니다.

일반적인 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/<permission입니다>
방법	GET POST
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data

특정 그룹을 나열하거나 만드는 경우:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
방법	GET POST
권한	ViewOrg 업데이트 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	그룹 ID 받는 사람 표시합니다.
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	그룹 ID - 표시할 그룹에 해당합니다.
name	그룹의 이름입니다.

그룹 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME 로켓",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"연결된 위젯",
        },
        ...
]
```

단일 그룹에 대한 세부 정보:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME 로켓",
                "활성화됨",1395205200000,
        }       "비활성화됨",32503615200000
        ...
    }
]
```

ID별 그룹화(Teams 사용)

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

ID(Teams 포함) 프로토콜 및 URI로 그룹화

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

ID 기준 그룹화(Teams 사용) 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.

ID 기준 그룹화(Teams 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 개인 API

그룹-사용자 API을 사용하여 사용자를 보고 재할당하고 그룹에 추가할 수 있습니다.

그룹-개인 API 프로토콜 및 URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
방법	GET PUT POST
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개변수	groupId - 사용자가 속한 그룹의 ID

그룹 개인 API 요청 필드

사용자를 그룹에 재할당하고 재할당 후 해당 그룹의 모든 사용자를 반환합니다.

이름	요청?	설명
개인 ID	Y	그룹에 있는 사용자의 사용자 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 사용자 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) API을 사용하여 그룹을 보고 만들 수 있습니다.

그룹(범위 포함) API 프로토콜 및 URI

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

그룹(범위 포함) API 요청 필드

조직 구조 API | **그룹 개요 API**

POST /v1/groups 새 그룹을 생성합니다. 부모 그룹에 그룹을 만듭니다.

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	ID 그룹의.

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 API을 사용하여 그룹에 대해 사용 가능한 모든 권한을 검색합니다.

권한: API 프로토콜 및 URI

사용자가 액세스할 수 있는 모든 그룹을 나열하거나 만드는 경우

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

권한 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

이름	설명
id	ID입니다.
name	사용 권한의 이름입니다.

권한 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

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

사람 API

사용자 API는 Webex WFO 내에 새 사용자(사용자)를 표시하거나 만듭니다.

사용자 API 프로토콜 및 URI

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

사용자 API 요청 필드

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

이름	요청?	설명
firstName	Y	새 사용자의 이름입니다.
lastName	Y	새 사용자의 성입니다.
email	Y	새 사용자의 전자 메일 주소입니다.
표준 시간대	Y	새 사용자의 표준 시간대입니다.
acdId	Y	새 사람의 ACD입니다.
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	사용자 보기 ID.

메인뷰	N	ID 지정한 보기가 사용자의 기본 보기인지 여부를 나타냅니다.

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

사람 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"
        }
    ]
}
```

사람 분류 ID API

ID API. 기준 사용자를 사용하면 특정 사용자에 대한 세부 정보를 보거나 업데이트할 수 있습니다. 특정 사용자를 삭제하는 데 사용할 수도 있습니다.

ID API 프로토콜 및 URI별 사용자

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

Person by ID API 요청 필드(PUT 메서드)

PUT 메서드는 지정된 사용자의 세부 정보를 만듭니다.

중요 PUT 메서드를 사용하여 만든 사용자가 ACD에 포함된 경우 다음에 ACD가 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	사용자의 ACD 중 ID입니다.
acd서버 ID	Y	ACD의 서버 ID, 문자열입니다. #일 수 있습니다ID Webex WFO의 ACD 구성 페이지에 구성되어 있습니다. 또는 다음 중 하나입니다. ▪ Unified CCE을 사용하는 시스템의 경우 requirted이며 주변 장치 ID입니다. Avaya CM/CMS,를 사용하는 시스템의 경우 다음과 같습니다. 필수이며 CMS #입니다ACD ID.
firstName	Y	사용자의 이름입니다.
lastName	Y	사용자의 성입니다.
email	Y	사용자의 전자 메일 주소입니다.
displayId(표시 ID)	Y	Webex WFO로 표시된 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	참으로 설정하면 Webex WFO은 상담원 대신 이 필드를 사용합니다 사용자를 예약할지 여부를 결정하는 세부 정보입니다.
agentDetails(상담원 세부 정보)	N	사용자에 대한 세부 정보 목록입니다.
활동적인	N	사용자의 활성 여부를 나타냅니다.
회사시작일	N	사용자가 회사에서 근무를 시작한 날짜입니다.

이름	요청?	설명
부서시작 날짜	N	사용자가 부서에서 작업을 시작한 날짜입니다.
종료 날짜	N	사용자가 해당 회사에서 근무한 마지막 날짜입니다.
agentRank	N	부서에서의 사용자 순위입니다.
skillMappings	N	사용자의 기술 매핑을 나열합니다.
id	N	기술 매핑 ID.
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.
끝	N	사용자 예외의 종료 날짜입니다.
지속 시간시간	N	사용자 예외에 대한 시간입니다.
하루 종일	N	예외가 하루 종일인지 여부를 나타냅니다. True = 하루 종일 예외 False = 하루 종일 예외 미만
지불	N	예외의 유급 여부를 나타냅니다. True = 유급 예외

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

ID API 응답별 사용자 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[s ACD ID.
그룹 ID	사용자의 groupID
enabledForScheduling	참으로 설정하면 Webex WFO은 상담원 세부 정보 대신 이 필드를 사용하여 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	사용자 보기 ID을 정의합니다.
메인뷰	ID 지정된 보기가 사용자의 기본 보기인지 여부를 설정합니다.
근무 교대 근무	사용자의 교대 근무 설정을 정의합니다.
작업 시프트 ID	사용자의 근무 시간 ID을 정의합니다.
shiftWeekStart (시프트 위크 스타트)	사용자의 교대 근무 주 날짜를 설정합니다.

Person by ID 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 시간대 API는 지정된 사용자의 구성된 시간대를 나열합니다.

사용자의 시간대 API 프로토콜 및 URI

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

사용자의 시간대 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

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

사용자의 시간대 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

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

역할 API

역할 API을 사용하여 테넌트의 모든 역할을 읽을 수 있습니다.

역할 API 프로토콜 및 URI

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

역할 API 요청 필드

POST 메서드는 테넌트에 대해 지정된 역할을 만듭니다.

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

다음 필드는 테넌트에 대한 특정 역할을 검색할 때 반환됩니다.

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

역할 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다. 모든

테넌트 역할 나열:


```
[
    {
            "ID":20 "이름":"감독자"
    },
    {
            "ID":21
            "name":"TenantAdmin"
    },
    {
```

"ID":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 API을 사용하여 새 팀을 만들고 그룹에 할당할 수 있습니다.

팀 API 프로토콜 및 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 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

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

ID별 팀(상담원 포함)

ID(상담원 포함) API별 팀은 팀 내의 상담원 목록을 생성하거나 팀 정보를 업데이트합니다.

ID(상담원 포함) 프로토콜 및 URI별 팀

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId입니다>
방법	GET

PUT

삭제

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

ID별 팀(상담원 포함) 요청 필드

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

ID별 팀(상담원 포함) 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
ID	테넌트 팀 ID.
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.	
사람 ID	상담원의 ID입니다.
테넌트 ID	테넌트의 ID입니다.
ACD ID	ID 테넌트의 ACD.
이름	상담원의 이름입니다.
성	상담원의 성입니다.

필드	설명
이메일	상담원의 전자 메일 주소입니다.
디스플레이 ID	상담원에 대한 테넌트 표시 ID입니다.
그룹 ID	상담원에 대한 그룹 ID입니다.
활성화됨	에이전트 활성화 시간(epoch 밀리초)입니다.
비활성화	에이전트 비활성화 시간(epoch 밀리초)입니다.
동기화되었습니까?	상담원이 ACD에서 동기화되는지 여부를 정의합니다. True = 상담원이 ACD와 동기화되었습니다. False = 상담원이 ACD와 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.


```
[
        {
                "ID":8,
                "name":"테넌트 1 팀 1",
                "활성화됨":1388556000000,
                "비활성화됨":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "상담원":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

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

]
},
...
]

팀(범위 포함)

팀(범위 포함) API을 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/<permission입니다>
방법	GET POST
권한	ViewOrg 업데이트 Org
컨텐츠 유형	multipart/form-data
매개변수	허가

팀(범위 포함) 요청 필드

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

팀(범위 포함) 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

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

팀(범위 포함) JSON 파일 예제

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.

```
  [
                    {
```

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

테넌트 API

테넌트 API는 범위에 있는 모든 테넌트의 목록을 표시하거나 테넌트를 만듭니다.

테넌트 API 프로토콜 및 URI

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

테넌트 API 요청 필드

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

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

테넌트 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

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

테넌트 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답의 예입니다.


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

                "비활성화됨":32503615200000,

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

                "비활성화됨":3350369990000,

        },
]
```

실시간 에이전트 상태 API

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

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

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

실시간 에이전트 상태 API은 이 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/휴식/스케줄링/실시간/활동/세부 정보
방법	POST
권한	관리 WFM

매개 변수

필드	요청?	Type(유형)	설명
보낸 시간:	Y	번호	실시간 에이전트 상태에 대한 데이터의 시작 시간입니다. 형식 = 에포크 시간(밀리초) 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) 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 1:30–2:30 PM에서 한 상담원에 대한 실시간 상담원 상태 데이터(밀리초 단위의 epoch 시간 형식)를 요청합니다.

그날 에이전트는 다음을 수행했습니다.

- 1:15에 HOLD 상태에 들어갔습니다 PM
- 1:45에 TALK 상태로 변경됨 PM

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). 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. ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ 말하다 ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ 들다 ▪ 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 API는 ACD에 대한 실시간 에이전트 상태 정보를 Webex WFO에게 알리는 데 사용할 수 있습니다. 이 실시간 데이터는 Webex WFO에서 상담원 충실도와 적합성을 계산하는 데 사용됩니다. GIS API의 에이전트 상태 데이터에 대한 자세한 내용은 Webex WFO 데이터 가져오기 참조 가이드 *및* GIS API를 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=<value>
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	사용자 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. Webex WFO(애플리케이션 관리 > 사용자 > 상담원)에서 상담원의 ACD ID입니다.
gisState식별자	에이전트 상태의 식별자입니다. ▪ 1—로그아웃. 상담원이 ACD에서 로그아웃했습니다. 많은 ACD에서 상태 변경 사유를 나타내기 위해 이 상태와 함께 숫자 사유 코드를 사용할 수 있습니다. ▪ 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. ▪ 3—준비됨. 상담원이 ACD의 연결을 수락할 준비가 되었습니다. ▪ 4—말하기. 상담원이 연결 중입니다. ▪ 5—작업이 준비되지 않았습니다. 상담원이 연결 후 작업에 참여하고 있으며 완료 시 준비 안 됨 상태가 됩니다. ▪ 6—작업 준비됨. 상담원이 연결 후 작업에 참여하고 있으며 완료 시 준비됨 상태가 됩니다. ▪ 10 - 보류. 상담원이 연결을 보류했습니다. 메모 ACD에 연결 후 작업 상태가 있지만 작업 준비 안 됨과 작업 준비됨이 구분되지 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. 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 컨트롤 API

녹음 컨트롤 API은 서버 수준 및 Webex WFO 애플리케이션 사용자 인터페이스 내에 있습니다. 또한 사용자가 Webex WFO와 인터페이스하는 외부 애플리케이션을 만들 수 있습니다.

참고: 녹음 제어 인증 API을 사용하면 타사 응용 프로그램을 녹음 제어에 통합할 수 있습니다. 이 API를 사용하는 경우 녹음 제어의 대상이

는 Webex WFO 웹 서비스가 아닌 데이터 서버입니다.

녹음 컨트롤 인증 API 사용에 대한 자세한 내용은 녹음 컨트롤 API 에 로그인을 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 제어: API 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	ACD에 있는 상담원의 ID(문자열) 참고: **acdId 매개 변수를 사용하는** 경우 acdServerId 매개 변수가 필요합니다. 참고: **실제 Cisco에서 생성 및 저장한**acdServerId **를 사용하는 경우 acdId** 및 **acdServerId** 가 사용자를 식별하는 데 사용됩니다. **참고: acdId**, **acdServerId** 및 **acdServerType** 필드는 요청 본문의 메타데이터 개체 내에 포함되어야 합니다. 다른 문서화된 필드는 URL을 통해 전달해야 합니다.
acd서버 ID	N	문자열	서버의 ACD에 대한 ID(문자열)입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ID Webex WFO의 ACD 구성 페이지에서 구성되거나 다음 중 하나가 구성됩니다. ▪ Unified CCE을 사용하는 시스템의 경우 이 이름은 필수 항목이며 주변 장치 ID입니다.

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

필드	요청?	Type(유형)	설명

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

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

녹음은 인증을 API 프로토콜 및 URI 제어합니다.

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 컨트롤에 로그인 API

현재 녹음 컨트롤 API은 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 XML를 사용하여 모든 서비스를 표시합니다.

2. 로그인 자격 증명을 입력합니다. Webex WFO 데이터 서버의 Tomcat 서블릿에 자격 증명을 전달하고, 데이터 서버는 사용자 장치 대신 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
   - 이력서
   - 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 컨트롤에서 로그아웃 API

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

녹음 제어 API 요청 명령

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

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

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

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

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

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

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

- callActive(부울) –

명령	게이트웨이	스마트 데스크톱	신호 처리 서버 노드	설명
				CTI 신호 처리 서비스가 사용자의 통화를 인식합니다. ▪ contactId(정수) – 통화의 Webex WFO 연락처에 대한 Webex WFO 연락처 ID(있는 경우)를 반환합니다. 응답 속성 예: { "통화 활성" : 참, "연락처 ID" : 56789 }

명령줄에서 녹음 컨트롤 사용

명령줄을 사용하여 녹음 제어 명령을 보낼 수 있습니다.

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

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

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

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

간소화된 녹음 컨트롤 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 전송됩니다.

프로토콜 및 URI

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

GET 예제

본보기

http://<Data 서버 IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<상담원의 ACD 서버 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.

- <상담원의 ACD ID> - 상담원의 ACD ID를 입력합니다.

- <상담원의 ACD 서버 ID> - 상담원의 ACD 중 ID 서버를 입력합니다. ACD 서버 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 웹 서비스를 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.

   GET# http://192.0.2.0:8080/api/rest/system/tenant

   콘텐츠 유형: text/html; 문자 집합 = UTF-8

다음을 사용하여 POST 요청을 만들어 메타데이터를 테스트합니다.

POST 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 . POST 명령에 따라 달라질 수 있습니다. 아래 각 명령에 대한 설명에서 POST 예제를 참조하십시오.

명령	설명

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

"value": "테스트 데이터"

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

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

상담원 및 날짜별 일정 세부 정보 API

상담원 및 날짜별 일정 세부 정보 API는 모든 상담원에 대한 세부 일정 정보 또는 날짜 범위에서 지정된 상담원 목록을 검색합니다. 이 API는 사용자 범위 내에 있고 인증된 사용자에게 보이는 상담원에 대한 데이터만 반환합니다.

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

프로토콜 및 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 하나의 API 통화에서 31일로 제한됩니다. 추가 날짜가 필요한 경우 필요한 모든 날짜에 대해 API를 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 날짜별 일정 세부 정보 API 응답 필드

이름	설명
agentId	에이전트의 고유 ID입니다.
직원 ID	상담원의 직원 ID입니다.
agentTimeZone (상담원 시간대)	상담원의 고객지원센터가 있는 시간대입니다. 참고: 에이전트의 표시 표준 시간대이며 로컬 시간입니다. 메모 데이터는 테넌트 표준 시간대에 지정된 날짜를 기준으로 반환됩니다. 자정에 걸친 활동은 하루가 끝날 때 잘리지 않습니다. 대신 WFM는 테넌트 표준 시간대에서 선택한 날짜에 일부가 있는 모든 활동에 대한 전체 활동을 반환합니다. 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 예제

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

API 시간 범위 일정

Schedule for Timespan API는 지정된 상담원 ID에 대해 지정된 시간 범위의 일정 활동을 가져옵니다. 제출하는 사용자의 보기에 있는 상담원에 대한 일정만 반환됩니다. 이 API를 사용하면 발신자가 단일 상담원에 대해 60일 분량의 일정 데이터를 검색하거나 여러 상담원에 대해 최대 9일간의 일정 데이터를 검색할 수 있습니다.

프로토콜 및 URI

URI	~/일정/for/timespan/
방법	POST
권한	일정 편집 또는 일정 보기 권한이 필요합니다. 의 경우 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 다음과 같은 경우 "fromTimestamp"에서 "toTimestamp"로 9일을 초과할 수 없습니다. 여러 agentId가 지정되었습니다. 단일 agentId가 지정된 경우 "fromTimestamp"에서 "toTimestamp"는 60일을 초과할 수 없습니다.
to타임스탬프	Y	Long	Epoch 밀리초 단위로 타임스탬프를 지정합니다. 지속 시간 다음과 같은 경우 "fromTimestamp"에서 "toTimestamp"로 9일을 초과할 수 없습니다. 여러 agentId가 지정되었습니다. 단일 agentId가 지정된 경우 "fromTimestamp"에서 "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. ▪ 활동 유형이 서비스 중, 닫힌 서비스 또는 서비스에 대한 초과 근무인 경우 서비스 대기열

이름	요청?	유형	설명
			큐. ▪ 활동 유형이 다중기술 그룹에 대해 서비스 중, 닫힌 서비스 또는 초과 근무인 경우 다중기술 그룹 이름입니다. ▪ 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 ID. 활동 유형이 서비스 중이 아니거나, 서비스 종료되었거나, 서비스 대기열에 대한 초과 근무가 아니면 null입니다.
multiSkillGroupId (다중 직무 그룹 ID)	N	오래	다중 기술 그룹 ID. 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 API을 사용하여 서비스 대기열을 만들고 사용자 보기에서 서비스를 식별합니다. 이 API는 다음 두 가지 방법을 사용합니다.

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

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

GET 서비스 API

GET Service를 사용하면 보기에서 서비스 목록을 검색할 수 있습니다.

GET 서비스 API 프로토콜 및 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. 참고: 매개 변수가 제공되었지만 값이 0 또는 1이 아닌 경우 400 오류를 반환합니다.
형	N	integer	제공된 경우 해당 서비스 대기열 유형의 서비스를 반환합니다. 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. 다음 상황 중 하나에서 True로 설정할 수 있습니다. ▪ 다른 매개 변수 없음 ▪ 보기 및 기술 매핑이 필요한 경우 ▪ 보기, 기술 매핑 및 필수 유형 또는 연결 유형 포함. 기본값은 false입니다(모든 서비스 반환).

GET 서비스 API 응답 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

필드	설명
ID	서비스 대기열 ID. 참고: 서비스 대기열 ID은 예약된 상담원이 사용합니다.

필드	설명
	서비스 대기열 API별
번호	ACD 서비스 대기열 ID.
이름	서비스 대기열의 이름입니다.
우선 순위	서비스 대기열 우선 순위입니다. 유효한 값은 0-999입니다. 0이 가장 높은 우선 순위입니다. 기본값은 0입니다.
사실상의	가상 서비스 대기열 표시기입니다. 기본값은 false입니다.
컬러	서비스 대기열의 Hex 코드입니다. 기본값은 #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 서비스 API JSON 파일 예


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

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

POST 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, 관리 WFM

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 기본값은 0입니다. 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. type이 연결 유형이 비대화형인 서비스 대기열 유형에 대한 것이라면 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. 필드 정의는 일 필드를 참조하십시오 JSON 출력에 며칠 동안 포함됩니다.
skillMappings	Y	배열	기술 매핑 정보 배열입니다. 사용할 수 없는 경우에는 서비스 대기열과 기술 간의 매핑 관계가 업데이트되지 않습니다. 정의는 Skill Mapping Fields 를 참조하십시오 . 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. 필드의 정의는 DN 필드를 참조하십시오 JSON 출력에 할당된 DNS에 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. 정의는 가상 서비스 필드를 참조하십시오 . 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 . 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. 정의는 휴가 주문 필드를 참조하십시오 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. 정의는 다중 직무 그룹 필드를 참조하십시오 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

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

DN 필드

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

	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)	휴가 주문 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우 서비스 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.
	WFM 9.3 (1).에 추가됨
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 예시

{

"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" : [
            {
                "ID" : 22,
                "우선 순위" : 1
            }
        ],
        "할당된 Dns": [
            {
                "ID": 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" : [
{
"ID" : 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,
"우선 순위" : 3,
"오름차순" : 거짓
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": 참
}

POST 서비스 API 응답 JSON 파일 예

{
"ID" : 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" : [
{
"ID" : 22,
"name" : "스킬 이름",
"priority" : 1
}
],
"assignedDns":
[
{
"ID": 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" : [

{

"ID" : 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": [
{
"ID" : 345,
"name" : "다국어", "priority" : 1
},
{
"ID" : 341,
"name" : "이중 언어",
"priority" : 2
}
],
"agents": [
35,24,3
]
}

서비스 대기열 ID API

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

- GET 서비스 대기열 ID API - 이 API를 사용하여 서비스 대기열에 대한 정보를 가져옵니다.
- PUT 서비스 대기열 ID API - 이 API 사용하여 서비스 대기열을 업데이트합니다.
- 서비스 대기열 ID API 삭제 - 서비스 대기열을 삭제하려면 이 API을 사용합니다.

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

GET 서비스 ID API

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

GET 서비스 ID API 프로토콜 및 URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
방법	GET
권한	관리 WFM, 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 ID. 독특한. null이 아닙니다.
수	ACD에서 서비스 대기열을 식별합니다. 독특한. null이 아닙니다.
acd서버 ID	ACD 서버 ID. 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	가 가상 서비스 대기열인지를 표시합니다. 기본값은 false입니다. null이 아닙니다.
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 ID.
closedHoursRedistributionType (닫힌 시간 재배포 유형)	휴업시간 재배포 유형입니다. 0 = 없음, 1 = 비례, 2 = 조차. 기본값은 0입니다. 유형이 비대화형의 연결 유형이 사용되지 않는 서비스 대기열 유형인 경우 WFM 9.2 (1). 필수에 추가되었습니다. type이 연결 유형이 비대화형인 서비스 대기열 유형이고 그렇지 않으면 사용되지 않는 경우 필요합니다.
처리 임계값	0-4320분. 기본값은 0입니다. WFM 9.2 (1).에 추가됨 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 연결 유형이 비대화형인 서비스 대기열 유형(null로 하드 코딩됨)
생산성백분율	기본값은 0입니다.
fteHourPer주	기본값은 0입니다.
breakHoursPerWeek	기본값은
0입니다. forecastPrecisionLevel (예측 정밀도 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 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 대기열 예약 우선 순위 관계는 업데이트되지 않습니다.
vacationOrderParameters (휴가OrderParameters)	휴가 주문 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우

서비스

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 추가됨
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


```
{
        "ID" : 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",
                "ID" : 22,
                "우선 순위" : 1
            }
        ],
        "할당된 Dns": [
            {
                "ID": 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" : [

{

"ID" : 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": [
{
"ID" : 345,
"name" : "다국어", "priority" : 1
},
{
"ID" : 341,
"name" : "이중 언어", "priority" :
2
}
],
"agents": [
35,24,3
]
}

PUT 서비스 ID API

PUT 서비스 ID API를 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	관리 WFM

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 PUT에서 무시되었습니다. 독특한. 사용되지 않음. null이 아닙니다.
이름	Y	문자열(50)	서비스 대기열의 이름입니다. 독특한. 안 비우다.
acd서버 ID	Y	번호 (22)	ACD 서버 ID. null이 아닙니다.
우선권	Y	번호 (22)	서비스 대기열 우선 순위입니다. 유효한 값은 0–입니다. 999. 0이 가장 높은 우선 순위입니다. 기본값은 0입니다. 독특한. null이 아닙니다.
색	N	문자열(50)	서비스 대기열의 HTML 색상 코드입니다. 기본값은 "#7399BD"(ActivityColor.IN_)입니다. SERVICE_COLOR). (선택 사항) 비어 있지 않습니다. GET의 colorCode 필드에 매핑해야 합니다.

			~/config/color입니다.
notAllowForecast	N	부울	true인 경우 예측 또는 일정을 생성하지 않습니다. 기본값은 false입니다.

필드	요청?	Type(유형)	설명
증권 시세 표시기	N	부울	다중 기술 에이전트 대기를 활성화합니다. 기본값은 다음과 같습니다. 거짓.
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, 2 = 짝수. 기본값은 0입니다. #에 추가됨 WFM 9.2 (1). type이 다음과 같은 경우 필수 항목입니다. 연결 유형이 서비스 대기열 유형의 경우 비대화형, 그렇지 않으면 사용되지 않습니다.
shrinkageScenarioId	N	번호	축소 시나리오 ID
처리 임계값	Y	번호	0-4320분. 기본값은 0입니다. 추가됨 WFM 9.2 (1). closedRedistType인 경우 필요 1 또는 2는 사용되지 않습니다.
통화 시간		번호	평균 연락 시간(초)입니다. 될 수 없습니다 마이너스.
근무 시간		번호	평균 작업 시간(초)입니다. 될 수 없습니다 마이너스.
서비스 수준 목표 백분율		번호	0–100(대화형의 연결 유형). 무시 유형이 연결이 있는 서비스 대기열 유형인 경우 유형 Non-Interactive(하드 코딩 100%)로.
serviceLevelObjectiveSeconds		번호	연결 유형에 대해 양수여야 합니다. 대화형. type이 서비스용이면 무시됩니다. 연결 유형이 비인 대기열 유형 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 에이전트. 기본값은 1.00입니다. 범위는 0.00–10.00입니다.
일	Y	배열	요일 정보 배열입니다. 최소 1개 이상이어야 합니다. 열기 및 닫기가 설정된 활성 요일
skillMappings	N	배열	기술 매핑 정보 배열입니다. 그렇지 않은 경우 사용 가능한 다음 직무에 대한 서비스 대기열 매핑 관계는 업데이트되지 않습니다.
할당된 Dns	N	배열	DN 정보의 배열입니다. 사용할 수 없는 경우 서비스 대기열과 DN 간의 관계가 업데이트됩니다.
가상 서비스	N	배열	가상 서비스 정보의 배열입니다. 그렇지 않은 경우 그런 다음 소스에 대한 서비스 대기열을 사용할 수 있습니다. 서비스 서비스 대기열 관계가 그렇지 않음 업데이트됩니다.
일정 지정OrderParameters	N	배열	예약 주문 정보의 배열입니다. 그렇지 않은 경우 사용 가능한 경우 서비스 대기열 예약 우선 순위 관계는 업데이트되지 않습니다.
vacationOrderParameters (휴가OrderParameters)	N	배열	휴가 주문 정보의 배열입니다. 그렇지 않은 경우 사용 가능한 다음 서비스 대기열 휴가 우선 순위 관계는 업데이트되지 않습니다.
다중 직무 그룹	N	배열	다중 기술 그룹 정보의 배열입니다. 그렇지 않은 경우 사용할 수 있는 경우 다중 기술을 수행할 수 있는 서비스 대기열 그룹 관계는 업데이트되지 않습니다. 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 않는 경우 서비스 대기열과 연결된 기존 다중 기술 그룹의 우선 순위는 변경되지 않습니다. WFM 9.3 (1).에 추가됨
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 예시


```
{
        "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" : [
        {
                "ID" : 22,
                "우선 순위" : 1
        }
],
"할당된 Dns": [
        {
                "ID": 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" : [
{
"ID": 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": [
{
"ID" : 345,
"우선 순위" : 1
},
{
"ID" : 341,
"우선 순위" : 2
}
],
"agentIds": [
35,24,3
]

}

서비스 대기열 ID API 삭제

서비스 대기열을 삭제하려면 DELETE 서비스 ID API을 사용합니다.

이 API은 워크플로 규칙 조건(코드에서 적용됨)에 의해 여전히 참조되는 경우 서비스 큐를 삭제할 수 없습니다.

서비스 ID API 프로토콜 및 URI 삭제

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

서비스 ID API 요청 필드 삭제

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

상담원별 근무 API

#상담원별 교대 근무 API를 사용하면 상담원에 대한 자세한 일정 정보를 검색할 수 있습니다.

상담원 API 프로토콜 및 URI별 근무

URI	/API/휴식/스케줄링/일정/활동/세부 정보/by/상담원/{agentId}
방법	GET
권한	일정 계획
컨텐츠 유형	multipart/form-data

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

상담원별 근무 API 요청 필드

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

toDate	Y	날짜	검색할 상담원 일정 정보의 종료 날짜입니다. 기본값 = 없음.

이름	요청?	유형	설명
			형식: YYYY-MM-DD.

상담원별 교대 근무 API 응답 필드

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

이름	설명
	▪ in_service_msg ▪ 점심 ▪ not_available ▪ 시간외 근무 ▪ overtime_msg ▪ 프로젝 트 기본값 = 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.

상담원별 교대 근무 API JSON 입력 및 출력 필드

JSON 출력에는 다음 표에 정의된 필드가 포함됩니다.

입력 필드

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

이름	요청?	설명
		검색. 기본값 = 없음. 형식: YYYY-MM-DD.

출력 필드

이름	요청?	설명
상담사 ID	Y	WFM ID 요원. 기본값 = 없음.
상담원 표준 시간대	Y	상담원의 UTC 시간대 ID입니다. 기본값 = 없음. 본보기 -06:00
활동 유형	Y	에이전트 활동 유형: ▪ 숙제 ▪ 사용할 수 있음 ▪ 휴식 ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ 예외 ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ 점심 ▪ not_available ▪ 시간외 근무 ▪ overtime_msg ▪ 프로젝트 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 API을 사용하면 Webex WFO에서 연락처를 다운로드할 수 있습니다.

프로토콜 및 URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
방법	POST, 가져 오기
권한	녹음 내보내기
컨텐츠 유형	애플리케이션/json
매개 변수	<ID> = 내보내려는 연락처의 연락처 ID입니다. <ID>가 없으면 "요청한 연락처가 없습니다!" 라는 오류 메시지가 표시됩니다. <형식> = 연락처를 내보낼 미디어 형식입니다. 오디오/비디오 형식: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 오디오 전용 형식: ▪ 웨이브 ▪ 오푸스

단일 연락처 다운로드

1. URL에 POST 요청을 제출합니다. Webex WFO에서 다운로드할 연결을 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 API을 사용하여 기술 매핑을 만들고 식별할 수 있습니다.

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

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

GET 스킬 매핑 API

GET 기술 매핑 API을 사용하여 범위 지정 규칙에 따라 호출자에게 표시되는 모든 기술 매핑 목록을 검색합니다.

GET 기술 매핑 API 프로토콜 및 URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
방법	GET
권한	일정 편집, 메시징 관리, 관리 WFM

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

}

...

]

POST 스킬 매핑 API

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

POST 스킬 매핑 API 프로코톨/URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
권한	관리 WFM
방법	POST
매개 변수	없음

POST 스킬 매핑 API JSON 파일 예시

요청 형식

{

"name" : 문자열,

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

[

{ ...

]

},

"ID" : 숫자

 스킬 매핑 API | POST 스킬 매핑 API

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

[

{

"ID" : 번호, "우선 순위" :

번호

},

...

]

}

응답 형식

{

"ID" : 숫자, "이름" :

문자열, "상담원" :

[

{

"ID" : 숫자, "숫자" : 문자열,

"lastName" : 문자열,

"firstName" : 문자열

},

...

]

"서비스": [

{

"ID" : 숫자, "숫자" :

숫자, "이름" : 문자열,

"우선순위" : 숫자

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

기술 매핑 ID API

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

- GET 스킬 매핑 ID - 이 API 사용하여 스킬 매핑에 대한 정보를 얻을 수 있습니다.
- PUT 스킬 매핑 ID - 이 API 사용하여 스킬 매핑을 업데이트합니다.
- 스킬 매핑 ID 삭제 - 이 API를 사용하여 스킬 매핑을 삭제합니다.

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

GET 스킬 매핑 ID API

GET Skill Mapping ID API을 사용하여 skillMapping ID에 지정된 skillMapping 세부 정보를 검색합니다. 이 API은 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 스킬 매핑 ID API 스킬 매핑 ID JSON

{

"ID" : 숫자, "name" :

문자열,

"에이전

트" : [

{

```
                "ID" : 숫자, "숫자" :
                문자열, "lastName" :
                문자열,
                "firstName" :
                문자열
            },
            ...
        ]
        "서비스":
        [
            {
                "ID" : 숫자, "숫자" :
                숫자, "이름" :
                문자열,
                "우선순위" : 숫자
            },
            ...
        ]
}
```

PUT 스킬 매핑 ID API

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

PUT 스킬 매핑 ID API 프로토콜 및 URI

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

방법	PUT
권한	관리 WFM
매개 변수	없음

PUT 스킬 매핑 ID API 스킬 매핑 ID JSON 예시

```
{
        "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, "우선 순위" :
                번호
                "number": 5020, //optional "name":
                "SimSG1", //optional
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

스킬 매핑 삭제 ID API

기술 매핑 ID API 삭제를 사용하여 기술 매핑 ID를 제공하여 기술 매핑 세부 정보를 제거합니다. 이 API는 "관리자" 역할이 있는 사용자만 액세스할 수 있습니다.

DELETE 기술 매핑 ID API 프로토콜 및 URI

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

음성 조회수 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)	ID 번호입니다.
팀	상담원의 팀 이름입니다.
displayId(표시 ID)	에이전트 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 API를 사용하여 QM 설문조사 구성 정보를 요청합니다.

설문조사 구성 API 프로토콜 및 URI

URI	/API/휴식/녹음/설문조사
방법	GET
권한	QM 설문조사 관리 설문조사 결과 보기 QM 설문조사 보고서
컨텐츠 유형	multipart/form-data

설문 조사 구성 API 응답 필드

이름	설명
id	설문 조사 ID.
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	제공자에 대한 설문 조사 ID.

이름	설명
설문 조사 제공자 연결 ID	설문조사 제공자에 대한 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 ID.
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	ID 번호에 응답합니다.
질문 ID	질문 ID.
레이블	물음표.
설명	질문 설명.
공급자QuestionId	제공자의 질문 ID.
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, // 공급자의 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,

설문 조사 ID API

이 API를 사용하여 특정 QM 설문조사에 대한 정보를 요청합니다.

설문조사 ID API 프로토콜 및 URI

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

설문 조사 ID API 응답 필드

이름	설명
id	설문 조사 ID.
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	제공자에 대한 설문조사 ID입니다.
설문 조사 제공자 연결 ID	설문조사 제공자에 대한 연결
ID입니다. 상태FK 키입니다.	설문 조사 상태에 대한 필드
메타 데이터 필드 키	메타데이터의 필드 키입니다.
lastModified(마지막 수정)	설문 조사를 마지막으로 수정한 날짜입니다.
속성	측량 부동산에 대한 세부 정보.
질문	설문조사 질문에 대한 세부 정보입니다.
id	질문 ID 번호입니다.
설문 조사 ID	설문조사 ID 번호입니다.
레이블	물음표.
설명	질문 설명.
공급자QuestionId	제공자의 질문 ID.
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	ID 번호에 응답합니다.
질문 ID	질문 ID.
레이블	물음표.
설명	질문 설명.
공급자QuestionId	제공자의 질문 ID.

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 예시

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 조회수 API

이 API를 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 번호입니다.
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	사용자 ID - 메시지를 처리하는 사람을 나타냅니다.
그룹	상담원의 그룹 이름입니다.

텍스트 히트 API JSON 파일 예

다음은 형식이 지정된 JSON 응답 파일의 예제입니다.


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

],

"firstName": 문자열, "보낸

사람": 문자열,

"agentname": 문자열,

"teamId": 숫자, "personId":

숫자, "그룹": 문자열

}

성적 증명서 내보내기 API

기록 내보내기 API를 사용하면 해당 통화의 통화 완료 레코드 ID를 사용하여 단일 통화의 기록을 검색할 수 있습니다. 벌크 연결 내보내기 ZIP 파일에 있는 모든 통화는 메타데이터에 통화 완료 레코드 ID를 포함합니다. 되풀이 벌크 내보내기 또는 임시 벌크 내보내기를 설정하려면 Webex WFO 사용 설명서의 *"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 ID은 권한 부여 API에 대한 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

대화 내용 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.

성적 증명서 내보내기 API CURL 파일 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 API

사용자 API을 사용하여 사용자 목록을 요청합니다.

사용자 API 프로토콜 및 URI

URI	/API/휴식/스케줄링/사용자
방법	GET

사용자 API 요청 필드

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

GET 사용자 API JSON 예

```
[
        {
                "활성": 부울, "firstName": 문자열,

                "lastName": 문자열,

                "ID": 번호, // 사용자 식별자
        }
        ...
]
```

위트 API

WFM 기록 가져오기 템플릿(WHIT) API를 사용하면 CSV 파일의 기록 데이터를 GIS(일반 인터페이스 서비스) API에서 예상하는 형식의 *_ServiceHistorical.SERVICE 파일 세트로 변환할 수 있습니다. 자체 데이터 서버를 호스팅하는 테넌트는 WHIT API를 실행하여 GIS 파일을 생성하고 클라우드에 업로드할 수 있습니다.

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

> **메모**
> 클라우드에서 Cisco에 의해 호스팅되는 데이터 서버를 사용하는 테넌트는 데이터 서버에 액세스할 수 없으므로 WHIT API는 이러한 테넌트에서 작동하지 않습니다.

WHIT API 프로토콜 및 URI

프로토콜 업로드

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

URI	/API/upload/historicalData
매개 변수	acdServerId - #의 ID ACD 서버 시간대 - "UTC" 또는 "TENANT"(기본값은 테넌트)
방법	POST
권한	서비스 사용자 벌크 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

가져오기 프로토콜

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

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
매개 변수	acdServerId - #의 ID ACD 서버 시간대 - "UTC" 또는 "TENANT"(기본값은 테넌트)
방법	POST
권한	서비스 사용자 벌크 가져오기
컨텐츠 유형	multipart/form-data

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. 이 열을 지정하지 않으면 0이 사용됩니다.
아사	N	번호	이 날짜의 이 기간 동안 average speed of answer(ASA)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. 본보기 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. 본보기 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. ▪ YYYY-MM-DD ▪ YYYY/MM/DD ▪ MM/DD/YYYY(MM/DD/YYYY와 DD/MM/YYYY의 차이를 구분할 수 없기 때문에 WHIT 도구가 아닌 API를 통해 가져오는 경우에만 지원됨) ▪ DD/MM/YYYY(MM/DD/YYYY와 DD/MM/YYYY의 차이를 구분할 수 없기 때문에 WHIT 도구가 아닌 API를 통해 가져오는 경우에만 지원됨)
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.