I HET IS
CISCO

Referentiehandleiding Webex WFO API

Voor implementaties met nieuwe WFM

Voor het eerst gepubliceerd op 20 juli 2021
Laatst bijgewerkt op 17 januari 2025

Hoofdkantoor Amerika
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 V.S.
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE BETREFFENDE DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER KENNISGEVING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE UITEENZETTINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING WORDEN GEACHT ACCURAAT TE ZIJN MAAR WORDEN GEPRESENTEERD ZONDER ENIGE VORM VAN GARANTIE, EXPLICIET OF IMPLICIET. GEBRUIKERS DRAGEN DE VOLLEDIGE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR HET TOEPASSEN VAN WELKE PRODUCTEN DAN OOK. DE SOFTWARELICENTIE EN BEPERKTE GARANTIE VOOR HET BIJGAANDE PRODUCT WORDEN UITEENGEZET IN HET INFORMATIEPAKKET DAT BIJ HET PRODUCT WORDT GELEVERD EN ZIJN VIA DEZE VERWIJZING OPGENOMEN IN DIT DOCUMENT. ALS U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET AANTREFT, NEEMT U CONTACT OP MET UW CISCO-VERTEGENWOORDIGER VOOR EEN KOPIE.

De implementatie door Cisco van TCP-headercompressie is een aanpassing van een programma ontwikkeld door de Universiteit van Californië, Berkeley (UCB) als onderdeel van UCB's openbaar-domeinversie van het besturingssysteem UNIX. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NIETTEGENSTAANDE ENIGE ANDERE GELDENDE GARANTIE WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS GELEVERD 'ZOALS ZE ZIJN' MET ALLE EVENTUELE GEBREKEN. CISCO EN DE HIERBOVEN GENOEMDE LEVERANCIERS WIJZEN ALLE IMPLICIETE DAN WEL EXPLICIETE GARANTIES AF, MET INBEGRIP VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN HET NIET VORMEN VAN EEN INBREUK OP DE RECHTEN VAN DERDEN, OF GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN HANDELS- OF GEBRUIKSCONVENTIE OF HANDELSPRAKTIJK.

IN GEEN GEVAL ZIJN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INDIRECTE, SPECIALE, INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE VAN WELKE AARD DAN OOK, INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERLIES VAN INKOMSTEN OF VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS, VOORTVLOEIEND UIT HET GEBRUIK VAN DEZE HANDLEIDING OF UIT HET ONVERMOGEN DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS INDIEN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE.

IP-adressen (Internet Protocol-adressen) en telefoonnummers die worden gebruikt, worden verondersteld geen werkelijke adressen en telefoonnummers te zijn. Voorbeelden, weergegeven opdrachten, diagrammen met netwerktopologie en afbeeldingen die zijn opgenomen in het document worden alleen gebruikt voor illustratieve doeleinden. Elke overeenkomst tussen de gebruikte IP-adressen of telefoonnummers en werkelijke adressen of telefoonnummers berust op toeval.

Alle afgedrukte exemplaren en duplicaten van de kopieën van dit document worden als onbeheerd beschouwd. Zie de huidige online versie voor de nieuwste versie.

Cisco heeft wereldwijd meer dan 200 kantoren. Adressen en telefoonnummers worden weergegeven op de website van Cisco op www.cisco.com/go/offices.

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Cisco en/of van zijn dochterondernemingen in de V.S. en andere landen. Ga voor een lijst met Cisco-handelsmerken naar: # www.cisco.com/go/trademarks. Hier genoemde handelsmerken van derden zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen samenwerkingsverband tussen Cisco en een andere onderneming. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

Inhoud

Inhoud 3

Aan de slag 17

Machtiging 17

Autorisatieaanvraag 17

JSON-verzoek 18

De autorisatiereactie gebruiken 18

De sessie vernietigen 18

Tekstbestanden 18

Een API maken voor Classic Webex WFO 19

Toegang tot WFM API's 21

Paginalocaties 21

Procedures 21

Historische gegevens WFM API's 23

API autoriseren 25

GET-protocol/URI 25

Velden van verzoek 25

Voorbeelden van JSON-bestanden 25

Verzoek 25

Antwoord 26

POST-protocol en URI 27

Velden van verzoek 27

Voorbeelden van JSON-bestanden 27

Verzoek 27

Antwoord 28

Contactpersonen in bulk importeren 31

Protocol en URI 31

Bulktaak voor contacten importeren API 31

Real-time bulkcontacten importeren API (metagegevens) 31

Ondersteunde indelingen 32

Velden voor verzoeken en antwoorden 32

CSV voorbeelden van bestanden 38

Volledig voorbeeld 39

Kort voorbeeld 39

Voorbeelden van JSON-bestanden 39

Volledig voorbeeld 39

Kort voorbeeld 40

ZIP-indeling 40

Opmerkingen 40

De gegevensserver gebruiken voor het bulksgewijs importeren van contacten 41

Bulktaak voor importeren van API 43

Groepen API protocol en URI 43

Velden API groepen en antwoordvelden 44

Teams API Protocol en URI 44

Velden API teams en antwoorden 45

Protocol API personen en URI 45

Velden verzoek en antwoord API personen 46

voorbeelden van bestanden in CSV 49

API Gegevens voor bulkrapport exporteren 51

Gegevens exporteren voor bulkrapport ophalen API 51

Gegevens exporteren voor bulkrapport API protocol en URI 51

Velden van bulkrapportgegevens exporteren API aanvraag ophalen 51

Voorbeeld van Bulkrapportgegevens exporteren API JSON-bestand 52

Gegevens exporteren post-bulkrapport API 52

Protocol en URI 53

Velden van POST Request 53

Voorbeeld van JSON-bestand 54

Velden Antwoord 54

Synchroon reageren 55

Asynchronous Response 55

Voorbeeld van bestand 55

JSON-verzoek 56

Een rapportfilter configureren 57

De parameter in Gegevensverkenner configureren 57

JSON configureren voor de API-aanvraag 60

Bereikfilters configureren 60

Datumbereik 60

Relatieve datum 61

Categorieën en API 63

Categorieën en zinnen verwijderen API 63

DELETE-protocol en URI's 63

Get-categorieën en zinnen API 64
GET-protocol en URI's 64
Velden van GET-antwoord 64
Categorie en zinnen API 65
POST-protocol en URI's 65
Velden post-antwoord 66
PUT-categorieën en zinnen API 66
PUT-protocol en URI's 66
Velden voor PUT-antwoord 66
Voorbeeld VAN JSON-BESTAND IN GET/POST/PUT 67
API 69
Contact Device API Protocol en URI 69
Parameters 69
Voorbeelden van JSON-bestanden API 69
Voorbeeld antwoordbestand 69
Bulktaak contact-apparaat API 71
Bulkprotocol API contactapparaat en URI 71
Voorbeelden van BULK-API JSON-bestanden 71
Voorbeeld antwoordbestand 71
API contactpersoon 75
Protocol en URI 75
Velden van verzoek 75
Een combinatiezoekopdracht uitvoeren 82
Een zoekopdracht uitvoeren met een metagegevenssleutel 82

Een zoekopdracht uitvoeren met een metagegevenssleutel met een specifieke waarde 82

Zoeken naar stiltegebeurtenissen 83

Voorbeeld van JSON-bestand 84

Voorbeeld van JSON-bestand searchStats parameter = waar 85

Contact Basiszoekopdracht API 87

Protocol en URI 87

Velden van verzoek 87

Velden Antwoord 88

Voorbeeld van JSON-bestand 89

API Contact Monitoring 91

Protocol en URI 91

Velden Antwoord 91

Voorbeeld van JSON-reactie 92

API Evaluatieformulier 93

Protocol en URI 93

Velden Antwoord 93

Voorbeeld van JSON-bestand 95

API Evaluatieformulier-id 99

Protocol en URI 99

Velden Antwoord 99

Voorbeeld van JSON-bestand 101

API exporteren 105

Protocol en URI 105

Velden van verzoek 105

Velden Antwoord 105

Voorbeeld van CSV bestandsuitvoer 108

Algemene API voor het importeren van tekst 109

Protocol en URI 109

Velden van JSON-aanvraag 109

Voorbeeld van JSON-bestand 110

Algemene tekstimport met meerdere bestanden API 113

Protocol en URI 113

Velden van verzoek 113

Ondersteunde indelingen 114

Voorbeeld van batch- CSV-bestand 115

Voorbeeld van ZIP-bestand 115

Voorbeeld van JSON-bestand 116

JSON-berichttekst 116

Inhoud 117

API importeren 119

GET-importprotocol en -URI 119

Velden van IMPORTaanvraag OPHALEN 119

Velden importreacties van GET 119

Voorbeeld VAN JSON-bestand importeren 120

POST-importprotocol en -URI 122

Velden van POST-antwoorden importeren 122

Voorbeeld van JSON-bestand voor importeren na 123

JSON-indeling 123

Indeling post-geslaagde reactie 124

Voorkeurs-API's importeren 125

Importvoorkeuren maken API 125

Voorkeursprotocol import maken en URI 125

Velden voor een aanvraag importvoorkeuren maken 125

Voorbeeld van JSON-bestand voor importvoorkeur maken 126

Systeemreactie bij importvoorkeuren maken 126

Importvoorkeuren verwijderen API 126

Protocol en URI importvoorkeuren verwijderen 126

Systeemreactie bij importvoorkeuren verwijderen 126

Voorkeuren importeren API 127

Protocol en URI importeren 127

Velden in voorkeurenantwoord importeren 127

Voorbeeld van JSON-bestand 127

Systeemreactie 129

Voorkeuren importeren per id API 129

Voorkeuren importeren op id-protocol en URI 129

Velden voorkeuren importeren op antwoordid 129

Voorbeeld van voorkeuren importeren op JSON-bestand id 130

Systeemreactie 130

Voorkeur import bijwerken API 130

Voorkeursprotocol en -URI voor importeren bijwerken 131

Velden voor Reactie importvoorkeuren bijwerken 131

Voorbeeld van JSON-bestand met gewenste import bijwerken 131

Systeemreactie importvoorkeuren bijwerken ____ 132

API Opname-/uitsluitingslijst ____ 133

OPNAME/uitsluitingslijst ophalen API ____ 133

Protocol en URI voor opname/uitsluitingslijst API GET ____ 133

Velden voor opname/uitsluitingslijst ophalen API de velden van Aanvraag ____ 133

Velden service API ____ 135

Voorbeeld van Service API JSON-bestand ophalen ____ 136

PUT-/lijst met uitsluitingen API ____ 136

PUT-inclusief/API-lijst met URI ____ 137

VELDEN van PUT-inclusief/uitgesloten lijst API velden van aanvraag ____ 137

Velden PUT-inclusief/API-antwoordlijst ____ 138

PUT-lijst met opnemen/uitsluiten API voorbeeld van JSON-bestand ____ 139

API opname/uitsluitingslijst na opname/uitsluiting ____ 140

Protocol en URI post-opname/uitsluitingslijst API ____ 140

Velden voor POST-opname/uitsluitingslijst API Aanvraag ____ 140

Velden post-opname/uitsluitingslijst API antwoord ____ 142

voorbeeld van POST-opname-/uitsluitingslijst API voorbeeld van JSON-bestand ____ 143

Lijst met opgenomen/uitgesloten verwijderen API ____ 143

Protocol en URI lijst met lijst met verwijderen en API uitsluiting ____ 143

Lijst met antwoordlijst van het systeemantwoord verwijderen ____ 143

Interactieoverzicht gelezen API ____ 144

Protocol en URI ____ 144

Voorbeeld van antwoord ____ 144

Taken API ____ 145

Protocol en URI 145

Velden van het verzoek 145

Velden Antwoord 145

Voorbeelden van JSON-bestanden 147

Verzoek 147

Antwoord 147

Organisatorische structuur-API's 149

Rollen aan een persoon toewijzen API 149

Rollen aan iemand toewijzen API protocol en URI 149

Rollen aan iemand toewijzen API velden van Verzoek 149

Rollen toewijzen aan een persoon API voorbeeld van JSON-bestand 149

Gemeenschappelijke API 150

Gemeenschappelijke API protocol en URI 150

Velden van algemene API aanvraag 150

Gemeenschappelijke API organisatorische structuur (drilldowninformatie) 150

Gemeenschappelijke API en URI 151

Velden in API algemene verzoeken 151

Algemene velden API antwoord 151

Voorbeeld API JSON-bestand 152

Groep API 153

Groepsprotocol en API URI 153

Velden API groepsaanvraag— Alle groepen 154

Velden API groepsantwoord 154

Voorbeeld van JSON-bestand API groep 155

Groeperen op id (met teams) 156
Groeperen op id (met teams) protocol en URI 156
Verzoekvelden groeperen op id (met teams) 156
Antwoordvelden groeperen op id (met teams) 156
Voorbeeld van JSON-bestand op id (met teams) 157
API groep-persoon 158
Protocol API groepspersoon en URI 158
Velden van API aanvraag groep-persoon 158
Velden API groeps-persoon 158
Voorbeeld van JSON-bestand API groep 159
Groep (met bereik) API 159
Groeperen (met bereik) API Protocol en URI 159
Velden van groep (met bereik) API Aanvraag 159
Velden voor groep (met bereik) API 160
Voorbeeld van JSON-bestand groep (met bereik) API voorbeeld van JSON-bestand 160
Machtigingen API 160
Machtigingen API protocol en URI 160
Velden machtigingen API Antwoord 161
Voorbeeld van machtigingen API JSON-bestand 161
API persoon 161
Protocol API persoon en URI 162
Velden API aanvraag 162
Voorbeeld API JSON-bestand 163
Persoon op id API 164

Persoon op id API Protocol en URI 164
Persoon per id API velden van verzoek (PUT-methode) 164
Velden Persoon op id API antwoordvelden 167
Voorbeeld van persoon op id API voorbeeld van JSON-bestand 168
Tijdzone van persoon API 169
Protocol tijdzone API persoon en URI 169
De velden Tijdzone van persoon API antwoord 169
Voorbeeld van tijdzone van persoon API JSON-bestand 170
Rollen API 170
Rollen API Protocol en URI 170
Velden van rollen API aanvraag 170
Rollen API velden Antwoord 171
Voorbeeld van rollen API JSON-bestand 171
API 172
Protocol en URI team API 172
Velden van API teamaanvraag 173
Voorbeeld API JSON-bestand 173
Teams per id (met agenten) 173
Teams op id (met agenten) protocol en URI 173
Verzoekvelden per id (met agenten) 174
Antwoordvelden Teams per id (met agenten) 174
Voorbeeld van JSON-bestand op id (met agenten) 175
Team (met bereik) 177
Protocol en URI team (met bereik) 177

Velden van verzoek team (met bereik) 177
Velden Reactie team (met bereik) 177
Voorbeeld JSON-bestand team (met bereik) 177
API 178
Tenantprotocol API en URI 178
Velden in API van een aanvraag voor tenants 178
Velden API antwoord 179
Voorbeeld van JSON-bestand API tenant 179
Opnameknoppen API 181
Opnameknoppen API Protocol en URI 181
parameters voor URI aanvraag 182
Queryparameters 182
Verificatie API Protocol en URI 185
Aanmelden bij de API 186
Afmelden bij de opnameknoppen API 187
Opnameknoppen API opdrachten op te vragen 187
Opnameknoppen via de opdrachtregel gebruiken 191
Vereenvoudigde opnameknoppen API 193
Protocol en URI 193
Export naar één API 199
Protocol en URI 199
Voorbeeldantwoord 200
Spreekhits API 201
Spreekhits API Protocol en URI 201

Velden Spreekhits API antwoord ____ 201

Voorbeeld van spreekhits API JSON-bestand ____ 202

Survey-configuratie API ____ 205

Survey Configuration API Protocol en URI ____ 205

Velden in API Enquêteconfiguratie ____ 205

Voorbeeld van Survey-configuratie API JSON-bestand ____ 207

Survey ID-API ____ 211

Survey ID API Protocol en URI ____ 211

Velden van Enquête-ID API antwoord ____ 211

Voorbeeld van Enquête-ID API JSON-bestand ____ 213

Teksthits API ____ 215

Text Hits API Protocol en URI ____ 215

Teksthits API velden Antwoord ____ 215

Voorbeeld van teksthits API JSON-bestand ____ 216

Transcript-export API ____ 219

Transcript Export API Protocol en URI ____ 219

Velden in API voor het exporteren van transcripts ____ 219

Voorbeeld van transcript-export API -bestand ____ 219

Aan de slag

Webex WFO bevat RESTful API's waarmee u op verschillende manieren met de toepassing kunt communiceren. In dit gedeelte wordt uitgelegd hoe u Webex WFO-API's gebruikt. Maak kennis met het autorisatieproces voordat u verder gaat met andere API's.

Machtiging

Het autorisatieproces is vergelijkbaar met het aanmelden bij Webex WFO. U moet eerst voltooien voordat u API aanvragen kunt indienen. Als u uzelf wilt verifiëren als een geautoriseerde gebruiker van Webex WFO en de API's daarvan, moet u uw opgemaakte referenties als een POST-verzoek naar het eindpunt API autoriseren (/api/rest/authorize). Zie Autoriseren API voor meer informatie.

LET OP: er treedt een time-out op na twee uur van inactiviteit.

Meer informatie over het maken van aanmeldingsgegevens voor deze aanvraag vindt u in Een API gebruiker maken voor Classic Webex WFO.

Autorisatieaanvraag

De volgende tabel en het JSON-voorbeeld laten zien wat uw POST-verzoek moet bevatten en hoe het moet worden opgemaakt.

Naam	Req?	Type	Beschrijving
oord	N	Tekenreeks	De landlokalisatiecode van de gebruiker.
gebruikersnaam	Y	Tekenreeks	De id van de gebruiker van de tenant.
password	Y	Tekenreeks	Wachtwoord van de gebruiker.
taal	Y	Tekenreeks	Taal van de gebruiker. Standaard = en
tenantId	N	Tekenreeks	De id van de tenant waartoe de gebruiker behoort. Neem de tenant-id op als de gebruiker dezelfde aanmeldingsgegevens (gebruikers-id en wachtwoord) voor meerdere tenants heeft.

JSON-aanvraag

```
{
        "locale": string, "userId":
        string, "password": string,
        "language": string,
        "tenantId": integer
}
```

De autorisatiereactie gebruiken

Zodra de aanmeldingsgegevens worden geaccepteerd, ontvangt u een antwoord met een sessie-ID. De sessie-id moet als koptekst worden opgenomen in alle volgende API gesprekken. Zo controleert Webex WFO of u bent aangemeld en geautoriseerd bent om de API's te gebruiken.

> **OPMERKING:** Sommige API ontwikkelingshulpmiddelen zoals Postman zullen de sessie-id opslaan en vervolgens weer doorgeven zonder tussenkomst. Overige API hulpprogramma's moet u de koptekst instellen
> manueel.

Deze sessie-id moet worden opgemaakt in een sleutelwaardepaar met 'cookie' als de sleutel en de sessie-id toegevoegd na "hazelcast.sessionId=" zoals in het volgende sleutel-waardepaar.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<De sessie-id zoals deze verschijnt in de API-respons van toestaan>"

De sessie vernietigen

Wanneer de toepassing is afgesloten, moet u de HTTPS-sessie vernietigen (afmelden).

Afmelden

- Een HTTPS-VERWIJDERINGsverzoek indienen om:

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

Tekstbestanden

Wanneer u tekstgegevens importeert met een Webex WFO-API, moet de tekst UTF-8-gecodeerd zijn. Hierdoor kunnen speciale tekens worden opgenomen die niet beschikbaar zijn voor ASCII-codering.

Een API maken voor Classic Webex WFO

Als u van plan bent om Webex WFO-API's te gebruiken voor integraties van derden, raadt Cisco u aan een gebruikersaccount API aan te maken. U configureert een API gebruiker hetzelfde als een systeembeheerder, maar het doel van deze gebruiker is om toepassingen van derden in staat te stellen om zich te verifiëren met Webex WFO.

> **OPMERKING:** als u deze gebruiker wilt maken, moet u de standaardrol systeembeheerder hebben of een rol met overeenkomstige bevoegdheden. Voor deze rol is één systeembeheerderlicentie nodig.

Raadpleeg API autoriseren voor meer informatie over het autoriseren en verifiëren van een gebruiker

met Webex WFO. Neem contact op met de technische ondersteuning als u problemen ondervindt.

Een gebruikersaccount voor API aanmaken

1. Start Webex WFO en meld u aan als systeembeheerder.

   > **OPMERKING:** als u zich voor het eerst aanmeldt bij het product, maakt u een extra beheerdersaccount.

2. Ga naar Toepassingsbeheer > Algemene > gebruikersconfiguratie > gebruikers.
3. Selecteer de **optie Een nieuwe gebruiker** maken en vul de volgende velden in het gedeelte Gebruikersgegevens in.

   - **Voornaam** en **achternaam**: geef een voor- en achternaam op die het doel van de gebruiker aangeven. Voer **bijvoorbeeld API** als de voornaam en **Gebruiker** als achternaam in.
   - **Gebruikersnaam**: voer een geldig e-mailadres in. Dit is de Webex WFO-gebruikersnaam van de gebruiker die bij het aanmelden wordt gebruikt.

4. Geef een wachtwoord op dat voldoet aan de wachtwoordcomplexiteit van uw tenant in het **veld Wachtwoord** .
5. Wijs in het **veld Rollen** de gebruiker toe aan de standaardrol van systeembeheerder.
6. Stel het **veld Team** in op Standaardteam. U kunt deze waarde instellen op een alternatief team.
7. Selecteer de gekoppelde groepen en teams waarop het account moet worden weergegeven. U kunt afzonderlijke teams, een groepsnaam of een tenantnaam als groep selecteren. Als u een tenantnaam selecteert, worden alle teams binnen die groep weergegeven.

11. Wijs **in het veld WFM weergaven EnterpriseView** toe als hoofdweergave. Dan kan de gebruiker alle gebruikers zien.
12. Klik op **Opslaan** in de rechterbovenhoek van de gebruikersinterface.

Verwante onderwerpen

Bekijk de *naslaghandleiding* Webex WFO API.

Toegang tot WFM API's

Webex WFO New WFM maakt gebruik van een interactieve website om API's te documenteren die voor alle klantenomgevingen beschikbaar zijn. In dit onderwerp worden de procedures beschreven voor het openen van WFM-API's. Hier ziet u hoe u vereiste machtigingen inschakelt, een verificatieken opkrijgt, een sessie autoriseert en een sessie beëindigt.

> **OPMERKING:** De frequentielimiet voor WFM API's per gebruikerken is 500 gesprekken per minuut en 10.000 gesprekken per uur. Deze frequentielimiet is niet van toepassing op WFM historische API's.

De URL naar de omgeving van uw organisatie volgt op de onderstaande sjabloon waarin [customerurL] uniek is voor uw organisatie.

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

Paginalocaties

- WFM > bevoegdheden
- Gebruikersinstellingen > Persoonlijke toegangstokens

Procedures

Toegang tot nieuwe WFM-API's inschakelen

1. Selecteer onder de lijst **met rollen** de rol waarvoor u machtigingen wilt inschakelen.
2. Selecteer de tab **Functies** .
3. Schakel bij **Calabrio WFM** openen> **API in** een of meer van de volgende machtigingen in.
    - Prognose lezen
    - Organisatie lezen
    - Aanvraag lezen
    - Planning lezen
    - Prognose schrijven
    - Organisatie schrijven
    - Aanvraag schrijven

- Planning schrijven

4. Schakel bij **Open Calabrio WFM** > **Web** de **Persoonlijke toegangstokens** in.

Een token genereren

Het genereren van een toegangstoken is een eenmalige actie. Nadat u een token hebt gemaakt, slaat u het voor toekomstig gebruik op op een gemakkelijk te openen locatie. Als u uw token verliest, kunt u een nieuwe versie genereren.

1. Navigeer naar **Gebruikersinstellingen** > **Persoonlijke toegangstokens**.
2. Voer in het **tekstveld Naam van toepassing** een unieke naam in.
3. Klik op **Token** genereren.
4. Kopieer het token.

OPMERKING: Het token werkt niet als de gebruiker die het token maakt, een einddatum heeft die is verstreken of als de gebruiker wordt verwijderd.

Machtigen

1. Navigeer naar de URL van uw organisatie voor Webex WFO WFM-API's.
2. Klik op **Autoriseren**. Het venster Beschikbare autorisaties verschijnt.
3. Plak de token die u bij de vorige procedure hebt gekopieerd in het **tekstveld Waarde** .
4. Klik op **Autoriseren**.
5. Klik op **Sluiten** om het venster te sluiten. U kunt nu query's en opdrachten uitvoeren voor de WFM beschikbare API's.

Uw geautoriseerde sessie beëindigen

1. Klik op **Autoriseren**.
2. Klik op **afmelden**.

Historische gegevens WFM API's

Webex WFO ondersteunt historische gegevens-API's voor alle huidige en nieuwe versies van WFM (TWFM en Nieuwe WFM). Met deze historische gegevens-API's kunnen gebruikers externe WFM historische gegevens uit geïntegreerde contactcentrumplatforms importeren. Met deze integraties kunt u prognose instellen, follow-ups voor agentprestaties en meer.

BELANGRIJK Voor de juiste ondersteuning bij de integratie met de historische gegevens-API's, neemt u contact op met Webex WFO Professional Services om een beheerd serviceplan op te stellen ter ondersteuning van uw
Organisatie met de ontwikkeling en implementatie van uw Webex WFO integratie.

De URL naar de omgeving van uw organisatie volgt op de onderstaande sjabloon waarin [customerurL] uniek is voor uw organisatie.

DE URL's voor historische gegevens-API's volgen de indeling hieronder.

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

De URL's voor historische gegevens API documentatie volgen de indeling die hieronder wordt beschreven.

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

Machtigen

1. Navigeer naar de URL van uw organisatie voor Webex WFO-WFM API voor historische gegevens.
2. Klik op **Autoriseren**. Het venster Beschikbare autorisaties verschijnt.
3. Plak de tenantsleutel die u hebt ontvangen van de Webex WFO-contactpersoon.
4. Klik op **Autoriseren**.
5. Klik op **Sluiten** om het venster te sluiten. U kunt nu de beschikbare API's uitvoeren met de gegevensbronsleutel die u van uw Webex WFO-contactpersoon krijgt.

Uw geautoriseerde sessie beëindigen

1. Klik op **Autoriseren**.
2. Klik op **afmelden**.

Toestaan API

Met de API Toestaan kunnen gebruikers toestemming krijgen om zich aan te melden bij Webex WFO en informatie te ontvangen die samenhangt met een geautoriseerde gebruiker.

LET OP: er treedt een time-out op na twee uur van inactiviteit.

GET-protocol /URI

URI	/api/rest/authorize
Methode	GET

Velden van verzoek

Naam	Req?	Type	Beschrijving
oord	N	Tekenreeks	De landlokalisatiecode van de gebruiker.
gebruikersnaam	Y	Tekenreeks	De id van de gebruiker van de tenant.
password	Y	Tekenreeks	Wachtwoord van de gebruiker.
taal	Y	Tekenreeks	Taal van de gebruiker. Standaard = en
tenantId	N	Tekenreeks	De id van de tenant waartoe de gebruiker behoort. Neem de tenant-id op als de gebruiker dezelfde aanmeldingsgegevens (gebruikers-id en wachtwoord) voor meerdere tenants heeft.

Voorbeelden van JSON-bestanden

Verzoek

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-verzoek in de indeling.

```
{
        "landinstelling": string,
```

```
        "userId": string,
        "password": string,
        "language": string,
        "tenantId": geheel getal
}
```

Antwoord

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.


```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamNaam":"Standaardteam",
        "groupId":2,
        "groupName":"Standaardgroep",
        "lang":"en",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "deactivated":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
        "user TenantCompliance":onwaar,
        "activatedDate": 0,
        "machtigingen":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
```

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

POST-protocol en URI

URI	/api/rest/authorize
Methode	POST

Velden van verzoek

Naam	Req?	Type	Beschrijving
oord	N	Tekenreeks	De landlokalisatiecode van de gebruiker.
gebruikersnaam	Y	Tekenreeks	De id van de gebruiker van de tenant.
password	Y	Tekenreeks	Wachtwoord van de gebruiker.
taal	Y	Tekenreeks	Taal van de gebruiker. Standaard = en
tenantId	N	Tekenreeks	De id van de tenant waartoe de gebruiker behoort. Neem de tenant-id op als de gebruiker dezelfde aanmeldingsgegevens (gebruikers-id en wachtwoord) voor meerdere tenants heeft.

Voorbeelden van JSON-bestanden

Verzoek

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-verzoek in de indeling.

```
{
            "locale": string,
            "userId": string,
```

```
        "password":     string,
        "language":     string,
        "tenantId": geheel getal
}
```

Antwoord

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.

```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamNaam":"Standaardteam",
        "groupId":2,
        "groupName":"Standaardgroep",
        "lang":"en",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "deactivated":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
        "user TenantCompliance":onwaar,
        "activatedDate": 0,
        "machtigingen":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
                "AdministerPasswordPolicy",
```

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

Contactpersonen in bulk importeren

Derden gebruiken de Bulk contact import-API's om metagegevens en opnamen samen te voegen en in te voegen in een HTTPS-verzoek dat meerdere delen bevat.

Er zijn twee Bulkimport-API's:

- Bulk contact importeren API: wordt door derden gebruikt; hiermee kunnen zowel metagegevens als opnamen worden toegevoegd in een HTTPS-verzoek dat meerdere onderdelen bevat.

  > **OPMERKING:** U kunt ook de API Bulkcontacten importeren gebruiken om contacten via de gegevensserver in bulk te importeren. Zie De gegevensserver gebruiken voor het importeren van bulksgewijs contacten.

- Real-time contact API— Wordt gebruikt door Webex WFO Smart Desktop-opnameclient; hiermee voegt eerst metagegevens in en wordt de opname vervolgens afzonderlijk geüpload, op basis van de respons van het invoegen van metagegevens. Hierdoor kan de client het uploaden van opnamen vertragen en kunnen contacten worden ingevoegd terwijl het gesprek nog wordt uitgevoerd. Hierdoor wordt de client echter gedwongen om id's te volgen om de opnamen te uploaden voor het juiste contact.

Protocol en URI

Bulksgewijs contacten importeren API

URI	/api/upload/contacts
Methode	POST
Machtigingen	Tenant beheren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Real-time bulkcontacten importeren API (metagegevens)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

Methode	POST
Machtigingen	Contacten vastleggen, scherm Spraak opnemen/opnemen
Inhoudstype	toepassing/JSON

Ondersteunde indelingen

De volgende indelingen kunnen worden opgenomen in een aanvraag voor meerdere delen.

Type	Beschrijving
CSV toe te wijzen.	Een door komma's gescheiden bestanden die worden gebruikt om metagegevens
JSON	Dezelfde metagegevensindeling als de real-time API, maar kan worden gebruikt voor bulksgewijs importeren.
WAV	Een indeling voor audio-opnamen.
WEBM	Een gecombineerde indeling voor audio- en video-opname.
WEBMA	Een indeling met alleen audio (WebM-container).
WEBMV	Een indeling alleen voor video (WebM-container).
SPX	Een audioindeling.
WMV	Een gecombineerde indeling voor audio en video-opname (of video alleen als deze is gekoppeld aan audio in hetzelfde contact).
OPUS	Een audioindeling.

Velden voor verzoeken en antwoorden

De CSV- en JSON-bestanden bevatten velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd. Niet alle velden worden in beide typen bestanden gebruikt. Het bestand waarop het veld van toepassing is, wordt aangegeven in de beschrijving.

Naam	Req?	Beschrijving
AgentId	Y	Wordt gebruikt in CSV en JSON. De agent-id in een van drie indelingen. Cijfers verwerken uit

Naam	Req?	Beschrijvin
		Deze indeling wordt gebruikt op basis van het parseren van de inhoud. ▪ Persoon-id. Een unieke id van WfoPerson.id. Dit aantal wordt ook gebruikt in de spreadsheet Gebruikersexport (kolom Toepassingsbeheer > Algemeen > Gebruikers > Importeren en exporteren > Exporteren > Gebruikers-id). Het is niet de zelfde als de id in de Webex WFO-gebruikersprofiel. ▪ AD-aanmelding. Een domein\gebruikersnaam (vereist "\"). ▪ E-mailadres. Een e-mailadres (vereist "@"). Wanneer u een CSV gebruikt om contacten te uploaden, is de agent-id vereist. Als u JSON gebruikt om de aanvraag te maken, is de agent-id optioneel. In het laatste geval wordt de agent-id ingesteld op de id van de geverifieerde gebruiker die de upload start. Max tekens = 254 standaard = geen
AssocCallId	N	Wordt gebruikt in CSV en JSON. Een id die contacten samen bundelt. Een doorverbonden oproep van de ene agent naar een andere heeft bijvoorbeeld dezelfde id. Max tekens = 52 standaard = NULL
Audio.locatie	N	Wordt gebruikt in CSV en JSON. In het subobject Audio. De sleutelnaam (bestand) van de opname in de aanvraag met meerdere delen. Dit kan een willekeurige ondersteunde opnameindeling zijn (audio/scherm/gecombineerd). Er is slechts één geluidsbestand per contact toegestaan. De sleutelnaam moet een geldig toestelnummer hebben dat overeenkomt met het mediatype van de opname. De extensie duidt het bestand aan als een audio- of schermopname, of beide. Max tekens = 128 standaard = Geen

Naam	Req?	Beschrijving
Audio.StartTijdMs	N	Wordt gebruikt in CSV en JSON. In het subobject Audio. De begintijd in milliseconden GMT vanaf 1970-01-01 (UNIX-tijd) van de geluidsopname. Dit wordt gebruikt om de audio offset te bepalen wanneer het contact start. Max. tekens = lang Standaard = ContactStartTimeMs
Gekozen adres	N	Wordt gebruikt in CSV. Het gekozen telefoonnummer. Max tekens = 64 standaard = lege tekenreeks
Genaamd	N	Gebruikt in JSON. Het gekozen telefoonnummer. Max tekens = 64 standaard = NULL
OproepId	N	Wordt gebruikt in CSV en JSON. Een id waarmee een contact wordt geïdentificeerd. Max tekens = 128 standaard = NULL
Bellen	N	Gebruikt in JSON. Het telefoonnummer dat binnenkomende is. Max tekens = 64 standaard = NULL
BellenAdres	N	Wordt gebruikt in CSV. Het telefoonnummer dat binnenkomende is. Max. tekens = 64

Naam	Req?	Beschrijvin
		Standaard = Lege tekenreeks
Tijdzone client	N	Wordt gebruikt in CSV en JSON. De tijdzone in UTC-notatie. Windows Time wordt ook ondersteund. De Desktop Recording-client verzendt Windows Time, die is toegewezen aan De Olson-tijd. Max. tekens = 255 Standaard = tijdzone van klant zoals gedefinieerd in Webex WFO **VOORBEELD** –06:00
Begintijd Contact	N	Wordt gebruikt in CSV en JSON. De begintijd in milliseconden GMT vanaf 1970-01-01 (UNIX-tijd). Er is een waarde in dit veld vereist. Als deze waarde ontbreekt, gebruikt de API de huidige uploadtijd. Houd er rekening mee dat dit waarschijnlijk een slechte gebruikerservaring tot gevolg heeft, met veel contacten met hetzelfde tijdstempel. **BELANGRIJK** Als u contactpersonen importeert met Excel, moet u de kolom Starttijd opmaken in Milliseconden weergeven (raadpleeg de Excel-gebruikersdocumentatie voor meer informatie). Anders worden er milliseconden in Excel weergegeven. Dit resulteert in een valse tijd en voorkomt dat opnamen correct worden geïmporteerd. Max. tekens = lang standaard = huidige uploadtijd **VOORBEELD** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Richting	N	Wordt gebruikt in CSV en JSON. De richting van de oproep, inkomend of uitgaand. 1 = uitgaand 0 = inkomend

Naam	Req?	Beschrijving
		Max tekens = 1 standaard = NULL
Lijn	N	Wordt gebruikt in CSV en JSON. De lijn/het toestelnummer van de agent. Max tekens = 64 standaard = NULL
metagegevens.<custommetagegevens veldnaam>	N	Wordt gebruikt in CSV. De aangepaste metagegevensvelden die moeten worden ingevuld. Het veld wordt gemaakt als het nog niet bestaat. Alle kolommen die beginnen met 'metagegevens', worden verwerkt als een aangepast veld met metagegevens. **VOORBEELD** om "accountNumber" in te stellen, maakt u een kolom met de naam "metadata.accountNumber". Max. tekens veldnaam = 39 Max. tekens voor aangepaste metagegevenswaarde = 2056
AangepastMetadata	N	Gebruikt in JSON. De aangepaste metagegevensvelden die moeten worden ingevuld. Het veld wordt gemaakt als het nog niet bestaat. Het object bevat gegevens in de vorm van naam/waarde-paren. **VOORBEELD** "accountNumber":"123456" Max. tekens veldnaam = 39 Max. tekens voor aangepaste metagegevenswaarde = 2056
Opname1	Y	Wordt gebruikt in CSV. De sleutelnaam (bestand) van de opname in de aanvraag met meerdere delen. Dit kan een willekeurige ondersteunde opnameindeling zijn (audio/scherm/gecombineerd). Er is slechts één geluidsbestand per contact toegestaan. De sleutelnaam moet een geldig toestelnummer hebben dat overeenkomt met het mediatype van de opname. Het toestelnummer

Naam	Req?	Beschrijvin
		geeft het bestand aan als een audio- of schermopname, of beide. Max tekens = 128 standaard = Geen
Opname2	N	Wordt gebruikt in CSV. De sleutelnaam (bestand) van de opname in de aanvraag met meerdere delen. Dit kan een willekeurige ondersteunde opnameindeling zijn (audio/scherm/gecombineerd). Er is slechts één geluidsbestand per contact toegestaan. De sleutelnaam moet een geldig toestelnummer hebben dat overeenkomt met het mediatype van de opname. De extensie duidt het bestand aan als een audio- of schermopname, of beide. Max tekens = 128 standaard = Geen
Opname3	N	Wordt gebruikt in CSV. De sleutelnaam (bestand) van de opname in de aanvraag met meerdere delen. Dit kan een willekeurige ondersteunde opnameindeling zijn (audio/scherm/gecombineerd). Er is slechts één geluidsbestand per contact toegestaan. De sleutelnaam moet een geldig toestelnummer hebben dat overeenkomt met het mediatype van de opname. De extensie duidt het bestand aan als een audio- of schermopname, of beide. **OPMERKING:** er moet een geluidsbestand zijn, anders mislukt het importeren. Max tekens = 128 standaard = Geen
Opname2Ontset	N	Wordt gebruikt in CSV. De verschuiving van Opname2 van Opname1. **VOORBEELD** Een geluidsbestand (WAV) dat vijf seconden na het schermbestand (WEBM) start, heeft een verschuiving van 5000 (5000 = 5 seconden).

Max. tekens = Lang

Naam	Req?	Beschrijvin
		Standaardwaarde = 0
scherm.locatie	N	Wordt gebruikt in CSV en JSON. In het subobject Scherm. De sleutelnaam (bestand) van de opname in de aanvraag met meerdere delen. Dit kan een willekeurige ondersteunde opnameindeling zijn (audio/scherm/gecombineerd). Er is slechts één geluidsbestand per contact toegestaan. De sleutelnaam moet een geldig toestelnummer hebben dat overeenkomt met het mediatype van de opname. De extensie duidt het bestand aan als een audio- of schermopname, of beide. Max tekens = 128 standaard = Geen
Screen.StartTimeMs	N	Wordt gebruikt in CSV en JSON. In het subobject Scherm. De begintijd in milliseconden GMT vanaf het nummer 1970-01-01 (UNIX-tijd) van de schermopname. Dit wordt gebruikt om de scherm offset te achterhalen vanaf het moment dat het contact begint. Max. tekens = lang Standaard = ContactStartTimeMs

voorbeelden van bestanden in CSV

CSV kan worden geüpload als onderdeel van een uploadverzoek voor meerdere delen. Enkele regels met betrekking tot de indeling zijn als volgt:

- Het aantal kolommen is variabel. Als u bijvoorbeeld altijd de tijdzone van de klant wilt gebruiken, hoeft u de kolom Tijdzone niet in de CSV op te nemen.
- De kolommen die in het CSV worden opgenomen, kunnen in elke willekeurige volgorde zijn.
- Het aantal kolommen in elke rij moet overeenkomen met het aantal koptekstkolommen.
- Als een waarde een komma heeft, moet deze worden omgeven door aanhalingstekens.
- Als een waarde niet bekend is voor een specifiek contact, maar de koptekst wel bestaat, gebruikt u een lege tekenreeks voor die kolom.

> **OPMERKING:** Een geslaagd antwoord wordt opgemaakt in JSON, omdat er statussen worden toegevoegd voor elk contact en elk opname.

Volledig voorbeeld

In dit voorbeeld wordt een bestand weergegeven waarbij alle mogelijke velden voor een CSV bestand worden gebruikt.

```
AgentId, ContactStartTimeMs, TijdZone, AssocCallId, OproepId, Gebeld Adres, Lijn, BellenAd dress, Richting, Opname1, Opname2, Opname2Uitset, metagegevens.accountNummer
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Kort voorbeeld

In dit voorbeeld worden alleen de velden weergegeven die vereist zijn voor een CSV bestand.

```
AgentId, ContactStartTimeMs, Opname1
2,1447100000000.call1.wav
2,1447110000000.call2.wav
```

Voorbeelden van JSON-bestanden

Contactgegevens kunnen in Webex WFO worden geïmporteerd in JSON-indeling als een alternatief voor CSV indeling.

Volledig voorbeeld

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-bestand met indeling.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Central Standard Time",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Richting":1,
    "Audio":[
        {
            "Location":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Scherm":[
            "Location":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
            "afdeling":"verkoop"
        }
}
```

Kort voorbeeld

In dit voorbeeld worden alleen de velden weergegeven die vereist zijn voor een JSON-bestand.

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

ZIP-indeling

De ZIP-indeling wordt op een andere manier afgehandeld dan CSV of JSON, omdat de indeling een verzameling bestanden betreft die worden verwerkt alsof het individuele bestanden zijn in een aanvraag met meerdere delen.

- Naar de naam van het bestand moet worden verwezen in het CSV/JSON.
- Een mapstructuur in het ZIP-bestand is vlak en genegeerd.

Een aanvraag met meerdere delen ziet er bijvoorbeeld als volgt uit.

```
batch.zip
    batch.csv (2 rijen voor gesprek1 en gesprek2)
    call1.wav
    call2.wav
```

Dit verzoek met meerdere delen wordt verwerkt alsof de bestanden zich allemaal in het ZIP-bestand of afzonderlijk in de aanvraag met meerdere delen bevinden.

Opmerkingen

- Er is geen factor in de volgorde van de dossiers.
- Een upload voor een contact dat een opnamebestandsnaam bevat maar niet bevat dat een opname kan niet worden ingevoegd.

- Een upload die een opname bevat waar niet naar wordt verwezen in een CSV of door JSON wordt die opname genegeerd.

BELANGRIJK : u moet beschikken over tenantbeheerderstoegang, over toegang tot de gegevensserver voor het bulksgewijs importeren van contacten en over de machtiging voor bulksgewijs importeren voor uw rol.

De gegevensserver gebruiken voor het bulksgewijs importeren van contacten

U kunt de API Bulkcontacten importeren gebruiken om contacten in bulk via de gegevensserver te uploaden. Het volgende is vereist om de API Bulkcontacten te importeren:

- Webex rol WFO-beheerder met de machtiging bulksgewijs importeren ingeschakeld.
- Lees-/schrijftoegang tot de gegevensserver.

Contactpersonen in bulk via de gegevensserver uploaden:

VEREISTE voor het uploaden van bestanden met een bulktaak voor het uploaden van bestanden op een gegevensserver, moet de gegevensserver worden geconfigureerd in Webex WFO. Dit kan een gegevensserver zijn die al wordt gebruikt voor een
Andere doeleinden of een nieuwe gegevensserver. Als u een nieuwe gegevensserver configureert voor bulksgewijs importeren, raadpleegt u het onderwerp "Gegevensserverconfiguratie" in de *Webex WFO-gebruikershandleiding*.

1. Als u een gegevensserver wilt gebruiken die al is geconfigureerd in Webex WFO, gaat u naar de **pagina Gegevensserverconfiguratie** (Toepassingsbeheer > Systeemconfiguratie > Configuratie gegevensserver) en selecteert u die gegevensserver.
2. Zorg in de **sectie Synchronisatie-instellingen** voor regionale ACD of **Vastleggen** inschakelen is geselecteerd en of de **algemene (standaard**) ACD wordt toegewezen.
3. Klik op **Opslaan**.
4. Maak een CSV-bestand (niet JSON) dat alle verplichte velden bevat, plus eventuele optionele velden die u wilt toevoegen.
5. Voorvoegsel voor het bestand met het woord CONTACT. Het woord is hoofdlettergevoelig en u moet dit in hoofdletters invoeren.

   VOORBEELD
   Het CSV bestand heeft een naam ExampleContacts.csv. U moet de naam van de naam van de naam van het voorvoegsel CONTACT als volgt wijzigen:

   CONTACT. ExampleContacts.csv

6. Plaats het CSV-bestand en alle gekoppelde mediabestanden in de map GIS <tenant> op de gegevensserver. Deze map bevindt zich op de locatie die is gedefinieerd door het veld Locatie regionale gegevensserver GIS-bestandsbestand op de pagina Configuratie van gegevensserver.

   VOORBEELD C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data-server\gis\<tenant>

Bulktaak organisatie importeren API

De API Bulkorganisatie importeren wordt door derden gebruikt om de organisatorische structuur van hun contactcenter (groepen, teams en personen) te uploaden in Webex WFO.

Met het API kunt u alleen groepen, teams en personen invoegen en bijwerken. Ze worden nooit verwijderd, dus het is veilig om een subset van de organisatorische structuur te importeren. Het importeren is herhaalbaar omdat de API alleen de velden wijzigt die veranderen. Het is veilig om hetzelfde bestand meerdere keren te importeren.

Bij het importeren worden groepen, teams en personen als volgt verwerkt.

> **BELANGRIJK** Als u een CSV bestand uploadt voor een bulktaak voor organisatie importeren voor groepen of teams, moeten de kolomkoppen overeenkomen met de corresponderende verzoek- en antwoordvelden in de onderstaande tabellen.
> precies. U kunt de volgorde van de kolommen niet wijzigen of weglaten, ook niet als deze niet vereist zijn voor elke afzonderlijke invoer.

Groepen API protocol en URI

URI	/api/upload/groups
Methode	POST
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Groepen. Een groep wordt geïdentificeerd door de kolom groepsnaam. Als de waarde in groupName overeenkomt met een bestaande groep, wordt die groep gebruikt. Als groupName nieuw is, wordt een groep gemaakt met die naam en is deze geactiveerd.

Velden API groepen en antwoordvelden

Naam	Req?	Beschrijving
id	Y	De id van de groep in het ACD. U kunt het id-nummer identificeren door de groepsgegevens te exporteren en weer te geven in het CSV bestand. **OPMERKING:** als de groep een nieuwe groep is, moet de id op 0 (nul) worden ingesteld, anders mislukt het importeren.
naam	Y	De naam van de groep. Max. tekens = 60 standaard = geen
geactiveerdEDatum	Y	De datum waarop de groep is geactiveerd in de indeling MM/DD/JJJJ. Standaard = huidige datum
gedeactiveerdDate	Y	De datum waarop de groep is gedeactiveerd in de indeling MM/DD/JJJJ.

Teams API Protocol en URI

URI	/api/upload/teams
Methode	POST
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Teams. Een team wordt aangeduid met de kolom teamnaam. Als de waarde in teamName overeenkomt met een bestaand team, wordt dat team gebruikt. Als de groep waartoe deze team behoort, is gewijzigd, wordt die relatie bijgewerkt. Als teamName nieuw is, wordt er een team gemaakt met die naam onder de opgegeven groep en wordt dit geactiveerd.

Velden API teams en antwoorden

Naam	Req?	Beschrijving
id	Y	De id van het team in het ACD. U kunt het id-nummer identificeren door teamgegevens te exporteren en weer te geven in het CSV bestand. **OPMERKING:** als het team een nieuw team is, moet de id worden ingesteld op 0 (nul), anders mislukt het importeren.
naam	Y	De naam van het team. Max. tekens = 60
geactiveerdEDatum	Y	De datum waarop de groep is geactiveerd in de indeling MM/DD/JJJJ. Standaard = huidige datum
gedeactiveerdDate	Y	De datum waarop de groep is gedeactiveerd in de indeling MM/DD/JJJJ.
bovenliggende Groep-id	Y	De naam van de groep waartoe het team behoort.
productiviteitCompilatie	Y	Hier wordt aangegeven of de teamstatistieken moeten worden opgenomen wanneer de service Vastleggen de productiviteitscijfers compileert (Waar/Onwaar). Standaard = waar

Personen API protocol, en URI

URI	/api/upload/persons
Methode	POST
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Personen. Een persoon wordt geïdentificeerd via e-mail, adAanmeld of acdId. Als een van deze waarden overeenkomt met een bestaande persoon, wordt die persoon gebruikt. Als het teamlidmaatschap, de naam, de tijdzone, de landinstelling of de actieve status van die persoon is gewijzigd, wordt deze overeenkomstig bijgewerkt. Als een overeenkomende persoon wordt gevonden, wordt nooit een van de drie identificaties leeg

Bulktaak organisatie importeren API | Velden API groepen en
API

Als er al een waarde bestaat. Als bijvoorbeeld een overeenkomst wordt gevonden op het e-mailadres, maar het geïmporteerde CSV bestand geen ACD-id voor de gebruiker bevat, maar er al een in de database is, wordt de bestaande waarde niet overschreven. Als alle drie de persoons-identificaties nieuw zijn, wordt een nieuwe persoon gemaakt en krijgt deze de standaardrol agent.

Personen API velden voor verzoeken en antwoorden

Naam	Req?	Beschrijving
persoonId	Y	De id van de persoon in Webex-WFO. U kunt het id-nummer identificeren door gegevens van de persoon te exporteren en te bekijken in het CSV bestand. Gebruik 0 (nul) als dit een nieuwe persoon is.
E-mail	Y	Het e-mailadres van de gebruiker. Max tekens = 254 standaard = geen
firstName	Y	De voornaam van de gebruiker. Max. tekens = 50 standaard = geen
lastName	Y	De achternaam van de gebruiker. Max. tekens = 50 standaard = geen
tijdzoneZone	N	De tijdzone van de agent. Standaard = tijdzone van klant Voor een volledige lijst met namen van tijdzones raadpleegt u Importeren en Gebruikers exporteren. **VOORBEELD** Amerika/Chicago
adAanmelden	N	De Active Directory-aanmeldingsnaam van de gebruiker. Max. tekens = 50 standaard = geen

Naam	Req?	Beschrijvin
ledengroep	N	Het team waar de gebruiker bij hoort.
Geactiveerd	N	De datum waarop de gebruiker is geactiveerd in de indeling MM/DD/JJJJ. Standaard = huidige datum
Gedeactiveerd	N	De datum waarop de gebruiker in de notatie is gedeactiveerd MM/DD/JJJJ. **OPMERKING: om** een gedeactiveerde gebruiker te activeren bij het importeren, stelt u deze datum in op 31-12-2999.
oord	N	De taal die de gebruiker gebruikt. Standaard = en
Rollen	N	De rollen die aan de gebruiker zijn toegewezen. Meerdere rollen worden gescheiden door Puntkomma 's.
bereikgroepen	N	De groepen in het bereik van de gebruiker. Meerdere groepen zijn gescheiden door puntkomma's.
scopeteams	N	De teams in het bereik van de gebruiker. Er zijn meerdere teams gescheiden door puntkomma's.
enableScheduling	N	Geeft aan of de gebruiker kan worden gepland in de indeling Waar of Onwaar (alleen WFM). Standaard = onwaar
Weergaven	N	De weergaven die aan de gebruiker zijn toegewezen in WFM (alleen WFM). Standaard = geen
hoofdWeergave	N	De hoofdweergave van de gebruiker in WFM (alleen WFM). Standaard = geen
bedrijfStartDate	N	De datum waarop de gebruiker is begonnen bij het bedrijf in de indeling MM/DD/JJJJ (alleen WFM). Standaard = geen

Naam	Req?	Beschrijving
bedrijfEndDate	N	De datum waarop de gebruiker het bedrijf heeft verlaten in de indeling MM/DD/JJJJ (alleen WFM). Standaard = geen
afdelingStartDate	N	De datum waarop de gebruiker is begonnen met de afdeling in de indeling MM/DD/JJJJ (alleen WFM). Standaard = geen
medewerkerId	N	De werknemers-id van de gebruiker (alleen WFM). Standaard = geen
rang	N	De positie van de gebruiker binnen het contactcentrum (alleen WFM). Standaard = geen
qmViews	N	De weergaven die in QM aan de gebruiker zijn toegewezen (alleen QM). Standaard = geen
isReconcileOnly	N	Als deze optie wordt geselecteerd, gebruikt de agent de gatewayopnamen en moeten alle gesprekken na het gesprek worden verzoening (alleen QM). Standaard = geen
bereiktenant	N	Wanneer de gebruiker is ingesteld op WAAR, heeft de gebruiker bereik voor alle groepen, teams en gebruikers. Wanneer de gebruiker is ingesteld op NIET WAAR, is het bereik van de gebruiker zoals geconfigureerd in de velden Bereikteams en Bereikgroepen (Waar/Onwaar). Standaard = geen
acdId	Y	De id van de gebruiker in het ACD. Standaard = geen **OPMERKING:** dit veld is verplicht als u het selectievakje Planning voor deze gebruiker inschakelen hebt ingeschakeld.
acdServerId	Y	De id van de ACD die de gegevensbron voor de gebruiker is.

Naam	Req?	Beschrijvin
		Standaard = geen **OPMERKING:** dit veld is verplicht als u het selectievakje Planning voor deze gebruiker inschakelen hebt ingeschakeld.

CSV-bestand Voorbeelden

Voorbeeld CSV Groepen

```
1 id, naam, geactiveerdeDatum, gedeactiveerdDatum
2 0,Verkoop,04-01-2018,01-01-2019
3 0,Financiën,01-04/2018,0180182019
```

Voorbeeld CSV Teams

```
1 id, naam, geactiveerdeDatum, gedeactiveerdDate, bovenliggende groep-id, productiviteitcompilatie
2 0, Auto verkoop, 01/04/2018, 01/01/2019, Verkoop, waar
3 0, Onderdelen verkoop, 04/01/2018, 01/01/2019, Verkoop, Onwaar
```

Gegevens exporteren van bulkrapport API

Met de API Bulkrapportgegevens exporteren kunt u gegevens uit rapporten in Gegevensverkenner ophalen.

Als de aangevraagde gegevens te groot zijn om direct te worden teruggestuurd, biedt de toepassing u een verzoek-id waarmee u gegevens kunt ophalen wanneer deze gereed zijn.

Nadat u filters hebt geconfigureerd in het rapport in Gegevensverkenner, kunt u de rapportparameters in API gesprek aanpassen.

OPMERKING: u kunt maximaal 1000 records in elke exportaanvraag exporteren. Als u meer dan 1000 records wilt exporteren, maakt u meerdere, beperktere records.

Bulkrapportgegevens exporteren ophalen API

Met de methode GET voor de API Bulkrapportgegevens exporteren kunt u de status van een vorige aanvraag controleren of de gegevens uit een asynchrone aanvraag ophalen met een aanvraag-id.

OPMERKING: het antwoord op een GET- of POST-bewerking bevat een verzoek-id als de aangevraagde gegevens te groot zijn of niet snel kunnen worden geretourneerd.

Gegevens exporteren bulkrapport API protocol ophalen en URI

URI	/api/rest/dataexplorer/rapport/export/request/{requestId}
Methode	GET
Toestemming	Rapportauthorering
Inhoudstype	Tekst/CSV
Parameters	requestId

Velden van bulkrapportgegevens exporteren API aanvraag ophalen

Naam	Vereist	Beschrijving
Aanvraag-id	Y	De verzoek-id die is geretourneerd toen de post-handeling werd uitgevoerd

Voorbeeld van Bulkrapportgegevens exporteren API JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-verzoek in de indeling.


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


Gegevens exporteren van POST-bulkrapport API

De POST-methode voor de API Gegevens bulkrapport exporteren retourneert de gegevens uit een rapport in Gegevensverkenner. Als de aangevraagde gegevens klein genoeg zijn om snel te worden geretourneerd, worden de rapportgegevens in CSV berichttekst opgenomen. Als de aangevraagde gegevens te groot zijn of niet snel kunnen worden teruggegeven, bevat de antwoordtekst een id waarmee de gegevens later kunnen worden opgehaald.

BELANGRIJK Deze API is afgeschreven. Het hulpprogramma is alleen beschikbaar voor bestaande Cisco-klanten die de toepassing al gebruiken. Als u deze API wilt gebruiken, neemt u contact op met Cisco Support.

Protocol en URI

URI	/api/rest/dataexplorer/rapport/{reportId}/exporteren
Methode	POST
Toestemming	Rapportauthorering
Inhoudstype	Tekst/CSV
Parameters	rapportId

Velden van POST Request

Naam	**Beschrijving**
Schemanaam het	De schemanaam voor een deel van de API. Deze moeten worden gekopieerd van Voorbeeld van JSON-bestand.
Actie	De taak die de API moet voltooien. In dit geval wordt dit "Export_CSV" genoemd.
QName	De naam die van toepassing is. U vindt deze informatie door het rapport te openen in Gegevensverkenner en vervolgens de browserconsole te openen. Zoek naar de tekenreeks **RENDER_REACT_REPORT** in de console om de QName te vinden.
Gecodeerde parameterwaarden	De waarden die u vanuit het standaardrapport zult wijzigen. De parameters die hier worden ingevoerd, moeten eerst in het rapport in Gegevensverkenner worden geconfigureerd. Zie Rapportfilter configureren.
Afstand	De afstand van de bovenste, meest linkse cel in de tabel tot de cel waaruit de API gegevens moet retourneren. De eerste instantie van de verschuiving in de hoofdtekst van de aanvraag geeft rijen aan en de tweede instantie kolommen.
Limiet	Het hoogste aantal cellen dat de API moet retourneren. De eerste instantie van de limiet in de hoofdtekst van het verzoek geeft rijen aan en de tweede instantie aan kolommen.

Voorbeeld van JSON-bestand


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "action":
    "EXPORT_CSV", "state": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
        "RP1_22_0_8o448kr6ll3sbkgvvfkj7"
    },
    "paramValues": {
        "schemaNaam":
    "com.stytch.rest.api.v4.data.parameters.EncodedParameterValuesData",
        "encodedParamValues": "[{'name':'Team','value':{'isAll':'false','values':
    [122.0],'containsNull':'false'}}]",
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
    },
    "pageSpecificatie": [
        {
            "offset": 0,
            "limiet": 100
        },
        {
            "offset": 0,
            "limiet": 100
        }
    ]
```


Velden Antwoord

Er zijn twee mogelijke antwoorden op deze API. Als de gegevens snel kunnen worden geretourneerd, bevat een synchroon antwoord de aangevraagde gegevens in CSV notatie. Als de aangevraagde gegevens niet snel kunnen worden geretourneerd, bevat het antwoord een JSON-antwoord met een verzoek-id en de status van het verzoek. Deze uitvoer bevat velden die in de volgende tabellen zijn gedefinieerd.

Synchroon reageren

Veld	Beschrijving
Inhoudstype	De indeling van de inhoud. Alleen CSV indeling beschikbaar.
Omvang inhoud	Het totale aantal beschikbare rijen en het totale aantal kolommen beschikbaar.
Hoofdtekst	De rapportgegevens in CSV indeling.

Asynchronous Response

Veld	Beschrijving
Aanvraag-id	De indeling van de inhoud. Alleen CSV indeling beschikbaar.
Status	De huidige status van het verzoek. **OPMERKING:** Een bericht dat niet kan worden verwerkt, wordt direct in de berichtenwachtrij opgenomen en als taak opgeslagen in de database. Kan worden gevolgd. Het statusveld geeft de status weer van de taak op het moment van het gesprek. Een van de volgende statussen wordt weergegeven. ▪ In de wachtrij—De aanvraag is vastgelegd in de berichtenwachtrij en de database. ▪ Verwerken— Het bericht in de wachtrij wordt verwerkt maar heeft een van de laatste statussen bereikt. ▪ Mislukt—De aanvraag kan niet worden voltooid. ▪ Geannuleerd—De aanvraag is beëindigd. ▪ Verlopen: de toegestane tijd voor de taak is verlopen voordat deze is verwerkt. ▪ Zwarte lijst: het aantal gesprekken heeft de limiet overschreden en dit gesprek wordt niet geretourneerd.

Voorbeeld van bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een opgemaakte aanvraag.

JSON-aanvraag


```
{
        "schemaNaam": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
        "action": "EXPORT_CSV",
        "status": {
            "schemaNaam": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
            "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
            },
        "paramValues": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
        },
        "pageSpecificatie": [
            {
                "offset": 0,
                "limiet": 100
            },
            {
                "offset": 0,
                "limiet": 100
            }
        ]
    }
```

Een rapportfilter configureren

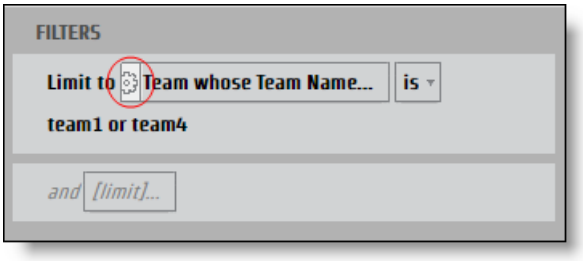
Een van de functies van de API Bulkrapportgegevens exporteren is de mogelijkheid om de filters voor rapporten te wijzigen wanneer u het API belt. U kunt de filters configureren door de tekst van het POST-verzoek te bewerken. Als u een filter wilt wijzigen met de API, dient u vooraf enkele wijzigingen in het rapport in Gegevensverkenner aan te brengen.

De parameter in Gegevensverkenner configureren

Als u een filter zo wilt instellen dat het kan worden bijgewerkt via het API gesprek, moet u de parameters van het filter bewerken in Gegevensverkenner.

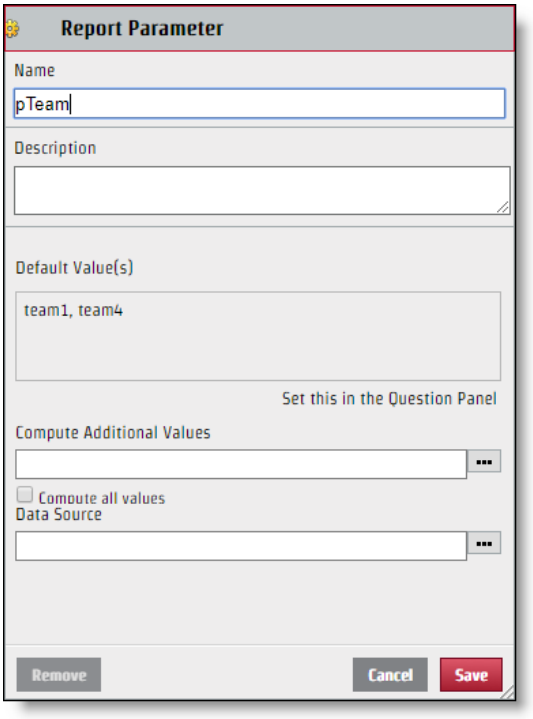
De parameter configureren

1. Open het rapport dat u wilt exporteren vanuit de lijst Rapporten in Gegevensverkenner.
2. Klik op **Bewerken** om het vragenpaneel te openen.
3. Klik in het gedeelte Filters van het vraagpaneel op het pictogram Parameter naast het filter dat u wilt bijwerken. Het pictogram Parameter ziet eruit als een onderdeel van een tandwiel en bevindt zich aan de linkerkant van het filterveld. De volgende afbeelding toont het pictogram Parameter rood omcirkeld.



   Het **dialoogvenster Rapportparameter** wordt geopend.

4. Voer in het **veld Naam** een naam in voor de parameter die als JSON-sleutel kan worden gebruikt.

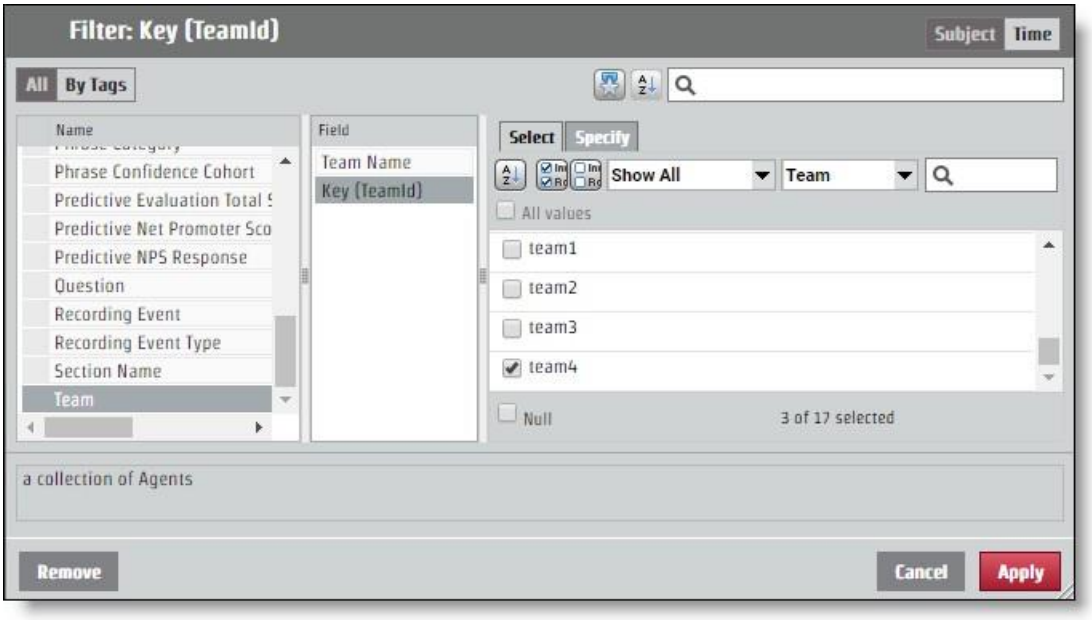


5. Klik op **Opslaan**.

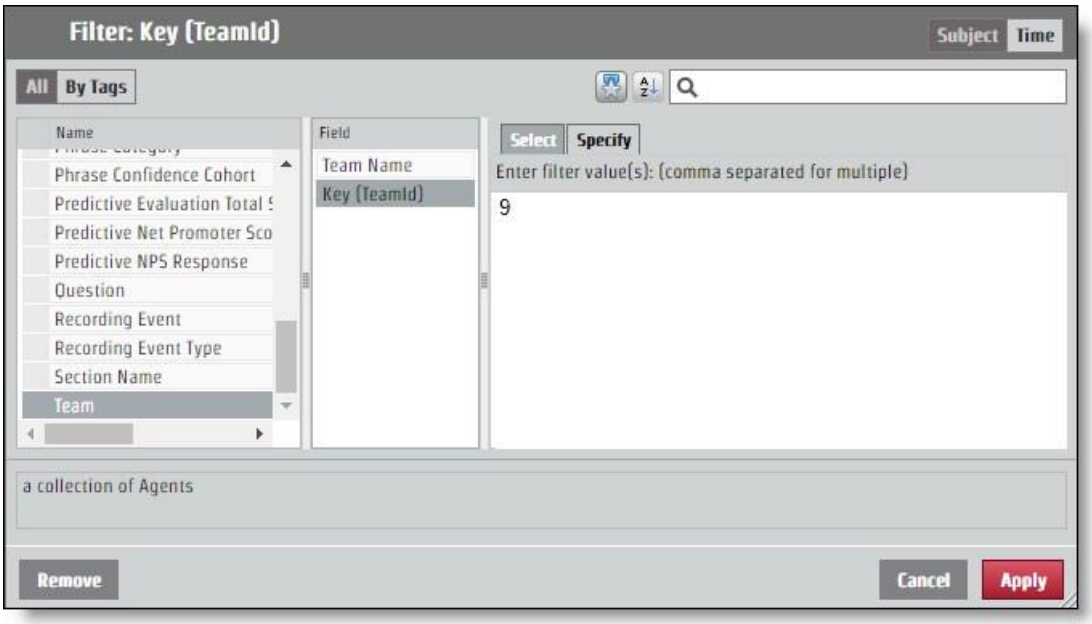
Wanneer het filter eenmaal is geconfigureerd, kan het worden bewerkt via de API-aanvraag. Hoewel de parameternaam die u maakt, wordt gebruikt voor de sleutelnaam in het JSON-sleutelwaardepaar, is de waarde die wordt weergegeven in de sectie Selecteren van het dialoogvenster Filter, niet noodzakelijkerwijs de waarde die u voor het JSON-bestand moet gebruiken. Voor een correcte ammening van het JSON-bestand moet u de specifieke naam van de waarde identificeren.

De specifieke waarde identificeren

1. Klik in het **veld Filter** met de waarden die u in het deelvenster Vraag wilt herkennen om het dialoogvenster Filter te openen.
2. Schakel alleen het selectievakje in naast de waarde die u wilt identificeren.



3. Open het **tabblad Opgeven** . De specifieke waarde verschijnt in het deelvenster Filterwaarde CSV deelvenster.



JSON configureren voor de API Request

Het sleutelwaardepaar dat u hebt bepaald door de parameter te noemen en de waarde te identificeren, moet worden toegevoegd aan de JSON-aanvraag. Wijzigingen in het filter worden aangebracht via het **veld GecodeerdeParamWaarden** .

Als uw rapport informatie retourneert voor alle teams, maar u alleen informatie wilt van het team met de specifieke waarde "9", moet de gecodeerdeParamValues JSON er als volgt uitzien. In dit voorbeeld heeft de parameter de naam 'pTeam', dus dat is de sleutel in het JSON-bestand.

...

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

...

Bereikfilters configureren

Het proces voor het configureren van een parameter voor het retourneren van informatie uit een bepaald tijdsbereik werkt op dezelfde als het bewerken van het veld EncodedParamValues voor een ander filter. Er zijn verschillende specifieke perioden zoals jaar, maand en kwartaal. De specifieke tijdsperioden hebben een **tabblad Specificeren** dat werkt als elke andere filterwaarde. Er zijn ook opties voor bereiken: Relatief datum- en datumbereik. Voor elke begintijdoptie zijn andere waarden in het JSON-bestand vereist.

Datumbereik

Bij de optie Datumbereik worden exacte datums gebruikt om het bereik te bepalen. De API maakt gebruik van UNIX Tijd. Elke datum en tijd die u als parameter voor een bereik wilt gebruiken, moet worden geconverteerd.

AANBEVOLEN WERKWIJZE In een rapport waarin geen eindbereik wordt opgegeven, wordt alle informatie opgehaald uit de begintijd van het bereik. Voor periodieke rapporten kunt u deze functie gebruiken en de tijd van het laatste rapport instellen.
Item in het rapport, dat wordt geformatteerd in de UNIX-tijdsduur en dat nummer gebruikt als begin van het nieuwe bereik. Op deze manier krijgt u alle informatie die u nodig hebt en die u nooit nodig hebt om tijden te vertalen naar een UNIX-tijdperk.

Voor een aanvraag die een tijdsbereik van 15 juni 2017 configureert, moeten de gecodeerdeParamWaarden er als volgt uitzien. In dit voorbeeld is de parameternaam "pDate".

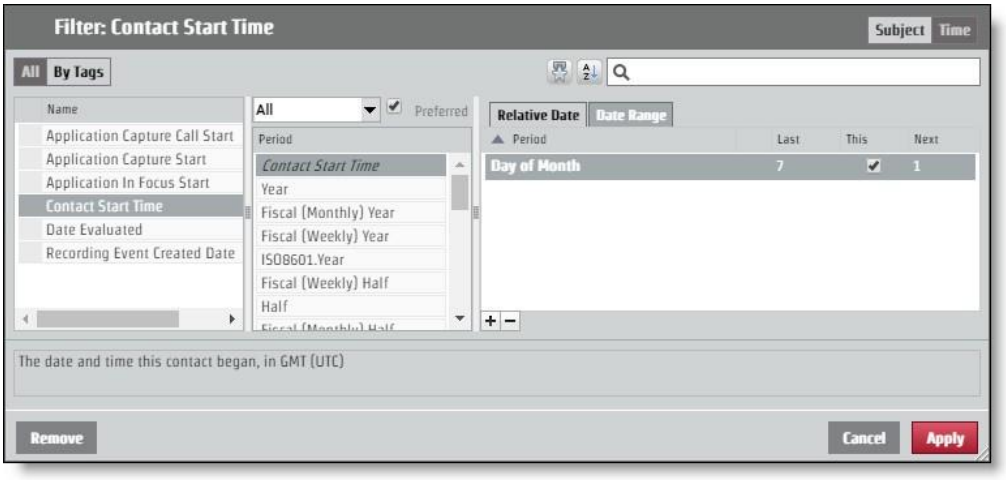
...

"encodedParamValues": "[{\"name\":\"pDate\",\"value\":
{\"bevatNull\":\"false\"\"values\"\"values\":
[{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"start
bereik\":0,\"rangeEnd\":1}}}",

...

Relatieve datum

Met de optie Relatieve datum creëert u een bereik zonder specifieke datums. Dit omvat tijdsperioden die relatief zijn ten opzichte van de huidige datum. In het dialoogvenster Filter kunt u een tijdsperiode selecteren en aangeven of u een bepaald aantal tijdsperioden vóór de huidige periode, deze huidige tijdsperiode en een bepaald aantal toekomstige tijdsperioden wilt weergeven. In het volgende voorbeeld is het tijdsbereik ingesteld op de laatste zeven dagen, vandaag en morgen.



Om deze layout via de API aanvraag op te vragen, moeten de encodedParamValues er als volgt uitzien. In dit voorbeeld is de parameternaam "pContactStartTime".

...

"encodedParamValues": "[{\"naam\":\"pContactStartTime\",\"waarde\":
{\"containsNull\":\"false\",\"waarde\":
[{\"periodType\":\"DagVanMaandPeriode\",\"referentieTijd\":\"NL\",\"rangeStar t\":-
7,\"rangeEnd\":-1},
{\"periodeType\":\"DagVanDeMaandPeriode\",\"referentieTijd\":\"NL\",\"bereikStart\":
0,\"bereikEinde\":0},
{\"periodType\":\"DagVanDeMaandPeriode\",\"referentieTijd\":\"NL\",\"rangeStart\":
1,\"rangeEnd\":1}]}}]",

...

Categorieën en zinnen API

Gebruik API om met categorie- en woordgroepenlijsten te

werken. Deze methoden worden gebruikt voor de categorieën

en zinnen API:

- Ophalen: haalt categorie- en zinsdeelinformatie op
- Post – Maakt categorieën en zinnen
- Put – Werkt categorie- en zinsdeelinformatie bij
- Verwijderen: verwijdert categorie- en zinsdeelinformatie

VERWIJDER categorieën en zinnen API

Met deze methode worden categorie- en zinsdeelinformatie verwijderd.

DELETE Protocol en URI's

URI's: Categorie zin	 /api/rest/cas/fraselist /api/rest/cas/zin
Methode	VERWIJDEREN
Machtigingen	Beheerder Desktop Analytics Beheerder Audio Analytics Beheerder LVSCR Analytics Beheerder Tekst Analytics Beheerder Tenant
Inhoudstype	multipart/form-data

VOORBEELD

Een categorie verwijderen: /api/rest/cas/phraselist?id=13

Naam	Beschrijvin

Een zin verwijderen: /api/rest/cas/phrase?id=7

Het systeem reageert met het volgende:

```
{"verwijderd":1}
```

Categorieën en zinnen ophalen API

Met deze methode wordt categorie- en zinsdeelinformatie opgehaald.

GET-protocol en URI's

URI's:	
Categori ezin	/api/rest/cas/fraselist /api/rest/cas/zin
Methode	GET
Machtigingen	Beheerder Desktop Analytics Beheerder Audio Analytics Beheerder LVSCR Analytics Beheerder Tekst Analytics Beheerder Tenant
Inhoudstype	multipart/form-data

GET-responsvelden

Naam	Beschrijving
categorieën	Gedetailleerde informatie over Analytics-categorieën.
id	Categorie-ID.
beschrijving	Omschrijving van de categorie.
taal-ID	Tekenreeks die de taal specificeert. **VOORBEELD** VS Engels = en-us

Naam	Beschrijvin
zinnen	Gedetailleerde informatie over Analytics-zinnen.
zin	Te zoeken zin.
fonetisch	Fonetische spelling van de te zoeken zin.
Klinkt als	Alternatieve versies van de zin die lijken op de doelzin.
vertrouwen	Betrouwbaarheidswaarde die de waarschijnlijkheid aangeeft dat de hit correct is.
id	ID-nummer van de zin.
categorie-ID	Categorie-ID-nummer voor de zin.
staat	Contactstatus van de agent.

POST Categorie en zinnen API

Met deze methode worden categorie- en zinsdeelinformatie gegenereerd.

POST-protocol en URI's

URI's:	
Categorie	/api/rest/cas/fraselist
zin	/api/rest/cas/zin
Methode	POST
Machtigingen	Beheerder Desktop Analytics Beheerder Audio Analytics Beheerder Lvcsr Analytics Beheerder Tekst Analytics Beheerder Tenant
Inhoudstype	multipart/form-data

POST-responsvelden

Naam	Beschrijving
categorie	Gedetailleerde informatie over Analytics-categorieën.
beschrijving	Omschrijving van de categorie.
taal-ID	Tekenreeks die de taal specificeert. **VOORBEELD** VS Engels = en-us

PUT Categorieën en Zinnen API

Met deze methode worden categorie- en zinsdeelinformatie bijgewerkt.

PUT-protocol en URI's

URI's:	
Categorien	/api/rest/cas/fraselist
zin	/api/rest/cas/zin
Methode	PUT
Machtigingen	Beheerder Desktop Analytics Beheerder Audio Analytics Beheerder LVSCR Analytics Beheerder Tekst Analytics Beheerder Tenant
Inhoudstype	multipart/form-data

PUT-responsvelden

Naam	Beschrijving
categorieën	Gedetailleerde informatie over Analytics-categorieën.

Naam	Beschrijvin
id	Categorie-ID.
beschrijving	Omschrijving van de categorie.
taal-ID	Tekenreeks die de taal specificeert. **VOORBEELD** VS Engels = en-us
zinnen	Gedetailleerde informatie over Analytics-zinnen.
zin	Te zoeken zin.
fonetisch	Fonetische spelling van de te zoeken zin.
Klinkt als	Alternatieve versies van de zin die lijken op de doelzin.
vertrouwen	Betrouwbaarheidswaarde die de waarschijnlijkheid aangeeft dat de hit correct is.
id	ID-nummer van de zin.
categorie-ID	Categorie-ID-nummer voor de zin.
staat	Contactstatus van de agent.

GET/POST/PUT JSON-bestand Voorbeeld

Hieronder ziet u een voorbeeld van een geformatteerd JSON-responsbestand voor het ophalen, maken en bijwerken van categorieën en zinnen:

```
{
        "categorieën": [{
                "id": nummer, "categorie":
                tekenreeks, "beschrijving":
                tekenreeks, "taalId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "zinnen": [{
```

```
                    "zin": string, "fonetisch": string,
                    "klinkt als": string,
                    "vertrouwen": nummer, "id":
                    nummer, "categorie-ID":
                    nummer, "status": nummer


                },
                ...
            ],
            "vertrouwen": nummer
}
```

Contactapparaat API

Gebruik het contactapparaat API om een lijst met apparaten op te halen.

Contact Apparaat API Protocol en URI

URI	/api/rest/opname/contactDevice
Methode	GET
Machtigingen	Beheer QM

Parameters

Veld	Vereist?	Type	Beschrijving
includeUnconfiguredDevices	N	Boole-waarde	Als deze optie is ingesteld op 'true', worden niet-geconfigureerde apparaten opgenomen. Standaard = onwaar Geaccepteerde waarden. ▪ true ▪ niet waar
itemsPerPagina	N	Nummer	Het aantal items dat per pagina wordt weergegeven.
sortColumn	N	Tekst	persoons-ID
sorteerrichting	N		Opties ▪ oplopend ▪ aflopend

Contact Device API JSON-bestand Voorbeelden

Antwoordbestand Voorbeeld

```
[{
```

```
        "id": 1,
        "naam": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1,
        "geconfigureerd": waar, "personId":
        null, "telephonyGroupId": 2,
        "opnameGroepId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": nul,
        "virtualDevice": nul,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": nul,
        "contactDeviceLines": [{
                "id": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extension": "8013", "partition":
                "Routepartitie"
            }
        ]
    }
```

Contactapparaat Bulk API

Gebruik de optie Contact Device Bulk API om apparaten in bulk toe te voegen.

Contactapparaat Bulk API Protocol en URI

URI	/api/rest/opname/contactDeviceBulk
Methode	POST
Machtigingen	Beheer QM

Zie Contact Device API voor meer informatie.

Contact Device BULK API JSON-bestand Voorbeelden

Antwoordbestand Voorbeeld

```
{
	"toevoegen": [
		{
			"geconfigureerd": waar,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 239, "extensie": "7003", "id": 424032, "partitie": ""},
				{"contactDeviceId": 239, "extensie": "7103", "id": 424033, "partitie": ""}
			],
			"contactDeviceTypeId": 0,
			"id": 239,
			"isRecordingTones": onwaar,
			"isStereo": onwaar,
			"ingelogdePersoonId": 19,
			"monitoringServerId": null,
			"naam": "SEPWIN7X64003",
			"persoon-ID": 19,
			"opnameGroepId": 1,
			"opnameTypeId": 1,
			"signalingGroupId": 1,
			"telefonieGroepId": 1,
			"virtueelApparaat": nul
		},
		{
			"geconfigureerd": waar,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 238, "extensie": "7004", "id": 412459, "partitie": ""},
```

```
                        {"contactDeviceId": 238, "extensie": "7104", "id": 412458, "partitie": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 238,
                "isRecordingTones": onwaar,
                "isStereo": onwaar,
                "ingelogdePersoonId": 29,
                "monitoringServerId": null,
                "naam": "SEPWIN7X64004",
                "persoon-ID": 29,
                "opnameGroepId": 1,
                "opnameTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonieGroepId": 1,
                "virtueelApparaat": nul
        }
    ],
    "verwijderen": [
        {
            "geconfigureerd": waar,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 108, "extensie": "8004", "id": 424040, "partitie": ""},
                {"contactDeviceId": 108, "extensie": "8104", "id": 424041, "partitie": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "id": 108,
            "isRecordingTones": onwaar,
            "isStereo": onwaar,
            "ingelogdePersoonId": 30,
            "monitoringServerId": null,
            "naam": "SEPWIN8X64004",
            "persoon-ID": 30,
            "opnameGroepId": 1,
            "opnameTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telefonieGroepId": 1,
            "virtueelApparaat": nul
        },
        {
            "geconfigureerd": waar,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 99, "extensie": "8003", "id": 424037, "partitie": ""},
                {"contactDeviceId": 99, "extensie": "8103", "id": 424036, "partitie": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "id": 99,
            "isRecordingTones": onwaar,
            "isStereo": onwaar,
            "ingelogdePersoonId": 22,
            "monitoringServerId": null,
            "naam": "SEPWIN8X64003",
```

```
                    "persoon-ID": 22,
                    "opnameGroepId": 1,
                    "opnameTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telefonieGroepId": 1,
                    "virtueelApparaat": nul
                }
        ],
        "update": [
                {
                    "geconfigureerd": waar,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extensie": "9504",
"id": 412466, "partitie": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "id": 88,
                    "isRecordingTones": onwaar,
                    "isStereo": onwaar,
                    "ingelogdePersoonId": 31,
                    "monitoringServerId": null,
                    "naam": "CSFWIN10X64004",
                    "persoon-ID": 31,
                    "opnameGroepId": 1,
                    "opnameTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telefonieGroepId": 1,
                    "virtueelApparaat": nul
                },
                {
                    "geconfigureerd": waar,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extensie": "9503",
"id": 41251    1, "partitie": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "id": 86,
                    "isRecordingTones": onwaar,
                    "isStereo": onwaar,
                    "ingelogdePersoonId": 23,
                    "monitoringServerId": null,
                    "naam": "CSFWIN10X64003",
                    "persoon-ID": 23,
                    "opnameGroepId": 1,
                    "opnameTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telefonieGroepId": 1,
                    "virtueelApparaat": nul
                }
        ]
}
```

Contact API

Met Contact API kunnen gebruikers zoeken naar specifieke contacten en deze vervolgens koppelen aan Webex WFO om ze af te spelen in de Media Player.

Protocol en URI

URI	/api/rest/opname/contact/<id>
Methode	GET
Machtigingen	Contactpersonen zoeken
Inhoudstype	multipart/form-data
Parameters	ID = identificatie voor een bestaand contact. Deze bron URI lokaliseert een specifieke contact-ID. Als {id} niet bestaat, retourneert het antwoord een foutcode in plaats van een lege lijst. beginTime = <begintijdstempel voor de contacten>

Verzoek Velden

OPMERKING Als de parameter beginTime wordt gebruikt, moet de parameter endTime ook worden gebruikt in de query URI.

Parameter	Beschrijving
agent	De ID van de gebruiker. De geaccepteerde waarde is een geheel getal-ID. De parameter ("agent") is hoofdlettergevoelig en moet geheel in kleine letters zijn. Als een gebruiker de parameter met een hoofdletter A gebruikt, wordt elke agent geretourneerd. OPTIONEEL
eend	De automatische nummeridentificatie (ANI) voor een oproep. Met andere woorden: ANI identificeert het nummer van de beller. De geaccepteerde waarde is een tekenreeks met een asterisk (*) of vraagteken (?) als joker.

Parameter	Beschrijvin
	Deze parameter kan nul of meer keer voorkomen in één query. **VOORBEELD** `contact?ani=1234&ani=4567` Wanneer u meerdere waarden voor een parameter opgeeft, combineert de query deze waarden met OF (dat wil zeggen, in het vorige voorbeeld wordt gezocht naar contactpersonen met ani=1234 OF ani=4567).
associatieCallId	OPTIONEEL. De bijbehorende contact-ID die contacten aan elkaar koppelt op basis van een klant ervaring. OPTIONEEL.
begindatum	Retourneer alleen records die op of na de opgegeven datum beginnen. FORMAAT: `JJJJ-MM-DD`. Als er geen bereik is opgegeven en beginDate niet is opgegeven, is de standaardwaarde 60 dagen vóór vandaag.
begintijd	Wordt gebruikt met beginDate om records te retourneren die beginnen op of na de opgegeven datum en tijd. FORMAAT: `UU:MM`.
oproep-ID	Een contact-ID van een integratie van derden. De geaccepteerde waarde is een tekenreeks. OPTIONEEL.
kanEvalueren	Geeft aan of de gebruiker dit contact kan evalueren. De geaccepteerde waarde is WAAR. True retourneert het contact als de gebruiker dit contact kan evalueren wanneer deze is ingelogd op Webex WFO. OPTIONEEL. Als u deze parameter niet opneemt, filtert de query de contactpersonen niet. WAARDE: Waar, als het contact kan worden geëvalueerd door de aangemelde gebruiker.
datumEvaluatieEinde	De einddatum van het bereik van gefilterde contacten dat werd geëvalueerd. FORMAAT: `JJJJ-MM-DD`.
datumGeëvalueerdStart	De startdatum van het bereik van gefilterde contacten dat werd geëvalueerd. FORMAAT: `JJJJ-MM-DD`.
dnis	De DNIS-server (Called Number Identification Server) voor het gesprek. Met andere woorden: het gebelde nummer. De geaccepteerde waarde is een tekenreeks met een asterisk (*) of vraagteken (?) als joker. Deze parameter kan nul of meer keer voorkomen in één query. Wanneer

Parameter	Beschrijvin
	Als u meerdere waarden voor een parameter opgeeft, combineert de query deze waarden met OF. OPTIONEEL.
einddatum	Retourneer alleen records die beginnen vóór de opgegeven datum. FORMAAT: `JJJJ-MM-DD`. Als er geen bereik en einddatum is opgegeven, is de standaardwaarde vandaag.
eindtijd opgegeven datum.	Wordt gebruikt met endDate om records te retourneren die beginnen vóór de FORMAAT: `UU:MM:SS`.
uitsluiten	Retourneert een Uniform Resource Identifier (URI) voor de opgegeven waarde. Klik op URI om de gegevens te bekijken die aan de opgegeven waarde zijn gekoppeld. OPTIONEEL. WAARDEN: ▪ event: retourneert een URI die naar de gebeurtenisgegevens verwijst. ▪ metadata: retourneert een URI die naar de metadata verwijst. ▪ metadata.key1: retourneert een URI die verwijst naar het key1-kenmerk in het metadata-object.
uitbreiden	Retourneert alle gegevens die aan de opgegeven waarde zijn gekoppeld in plaats van een URI. OPTIONEEL. WAARDEN: ▪ gebeurtenis: breidt alle gebeurtenissen uit, zodat alle gebeurtenisgegevens worden opgenomen, niet alleen URI. ▪ metadata: vouwt alle metadata uit, niet alleen URI. ▪ metadata.key1: breidt alleen het key1-kenmerk binnen het metadata-object uit.
firstName	De voornaam van de agent. De geaccepteerde waarden zijn strings met een willekeurig aantal asterisk (*) of vraagtekens (?). OPTIONEEL.
groep	De ID van een groep. De geaccepteerde waarde is een geheel getal ID.
OPTIONEEL. hasRecording OPTIONEEL. WAARDEN:	Retourneer alleen de contacten die aan een opname zijn gekoppeld. ▪ true ▪ niet waar

Parameter	Beschrijvin
	Als u deze parameter niet opneemt, filtert de query contacten niet op basis van opnames.
uur	Of de contactevaluatie is gemarkeerd voor personeelszaken (hr). OPTIONEEL. WAARDEN: ▪ true ▪ niet waar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (onwaar)
in behandeling	Of de contactevaluatie bezig is. OPTIONEEL. WAARDEN: ▪ true ▪ niet waar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (onwaar)
lastName	De achternaam van de agent. De geaccepteerde waarden zijn strings met een willekeurig aantal asterisk (*) of vraagtekens (?). Deze parameter kan nul of meer keer voorkomen in één query. Wanneer Als u meerdere waarden voor een parameter opgeeft, combineert de query deze waarden met OF. OPTIONEEL.
beperken	Een URL-parameter die gebruikt kan worden om het totale aantal resultaten te vergroten en grotere resultatensets te krijgen. OPTIONEEL. **BELANGRIJK** Het gebruik van deze parameter kan de prestaties negatief beïnvloeden. Cisco adviseert 100 of minder.
lijn	Het toestelnummer van het gesprek (vanuit het perspectief van de agent die het gesprek opneemt). De geaccepteerde waarde is een tekenreeks met een asterisk (*) of vraagteken (?) als joker. Deze parameter kan nul of meer keer voorkomen in één query. Wanneer u meerdere waarden voor een parameter opgeeft, combineert
	de query deze

Parameter	Beschrijvin
	Waarden met OF. OPTIONEEL.
metagegevens	Het metagegevensveld. OPTIONEEL. WAARDEN: ▪ <toets>~>operator>~>waarde> Waarbij <key> de naam is van het metagegevensveld dat is geconfigureerd in Monitoring and Recording Administrator en exact moet overeenkomen met de geconfigureerde metagegevensnaam. De <operator> is een van de volgende: ▪ is gelijk aan ▪ begint met ▪ eindigt met ▪ bevat De <waarde> kan een tekenreeks bevatten met asterisk (*) of vraagteken (?) als jokers. Deze parameter kan nul of meer keer voorkomen in één query. Wanneer u meerdere waarden voor een parameter opgeeft, combineert de query deze waarden met OF. Als u geen waarde opgeeft, retourneert de query alle contactpersonen die metagegevens voor de opgegeven sleutel hebben.
Heeft goedkeuring nodig	Of de contactevaluatie goedkeuring nodig heeft. OPTIONEEL. WAARDEN: ▪ true ▪ niet waar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (onwaar)
nummer	Elk nummer dat in het contact wordt gebruikt (ANI of DNIS). De geaccepteerde waarde is een tekenreeks met een asterisk (*) of vraagteken (?) als joker. Deze parameter kan nul of meer keer voorkomen in één query. Wanneer Als u meerdere waarden voor een parameter opgeeft, combineert de query deze waarden met OF. OPTIONEEL.

Parameter	Beschrijvin
telefoonnummer geaccepteerde	Elk nummer dat in het contact wordt gebruikt (ANI, DNIS of Line). De waarde is een tekenreeks met asterisk (*) of vraagteken (?) jokers. Deze parameter kan nul of één keer voorkomen in één query. OPTIONEEL.
bereik	Een headerparameter waarmee u door de resultaten kunt bladeren. Waarbij "items=<1-200>". OPTIONEEL. **BEST PRACTICE** De bereikparameter kan worden gebruikt in combinatie met de limietqueryparameter, waardoor de Totale resultaten.
gescoord	Of het contact is gescoord. OPTIONEEL. WAARDEN: ▪ true ▪ niet waar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (onwaar)
zoekstatistieken	Retourneert het totale aantal beschikbare records dat overeenkomt met de "count". Waar geaccepteerde waarden zijn: ▪ true ▪ false OPTIONEE L.
stilteDuur gegevens	Retourneer alleen contacten waarbij de duur (in milliseconden) van de opgenomen Stilte is gelijk aan of groter dan de opgegeven waarde. **VOORBEELD** silenceDuration=5000 retourneert contacten waarbij er een of meer gevallen van opgenomen stilte zijn die gelijk zijn aan of groter zijn dan Dan 5 seconden. OPTIONEEL.
stilteEvenementen	Retourneer alleen contacten waarbij het aantal stiltegebeurtenissen gelijk is aan of

Parameter	Beschrijvin
	Groter is dan de opgegeven waarde. **EXAMPLE** silenceEvents=5 retourneert contacten waarbij er 5 of meer stiltegebeurtenissen zijn. OPTIONEEL
getagd	Of het contact is getagd. De geaccepteerde Booleaanse waarden zijn: ▪ true ▪ niet waar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (onwaar) OPTIONEEL.
talkOverDuur gesprek is	Retourneer alleen contacten waarbij de duur (in milliseconden) van het opgenomen Overgebeurtenissen zijn gelijk aan of groter dan de opgegeven waarde. **VOORBEELD** talkOverDuration=5000 retourneert contacten waarbij er een of meer exemplaren zijn van opgenomen gesprekken over gebeurtenissen gelijk aan of Langer dan 5 seconden. OPTIONEEL.
talkOverEvents	Retourneer alleen contacten waarbij het aantal gespreksgebeurtenissen gelijk is aan of Groter is dan de opgegeven waarde. **VOORBEELD** talkOverEvents=5 retourneert contacten waarin zich 5 of meer talk-overgebeurtenissen bevinden. OPTIONEEL.
team	De ID van een team. De geaccepteerde waarde is een geheel getal ID. OPTIONEEL.
opleiding	Of de contactevaluatie is gemarkeerd voor training. OPTIONEEL. WAARDEN: ▪ true

Parameter	Beschrijvin
	▪ niet waar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (onwaar)
type	Het type contact. Met de typeparameter worden contacten gefilterd op basis van uploadstatussen. OPTIONEEL. WAARDEN: ▪ kwaliteit ▪ archief Als u deze parameter niet opneemt, filtert de query niet op uploadstatussen. **OPMERKING** De archiefgebruikersrol heeft alleen een globaal bereik wanneer u het archieftype opgeeft.

Een combinatiezoekopdracht uitvoeren

Met het volgende verzoek wordt een lijst geretourneerd met alle contacten die voor kwaliteitsdoeleinden zijn geregistreerd op of na 01/01/2018 (GMT).

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

Een zoekopdracht uitvoeren met behulp van een metagegevenssleutel

Met het volgende verzoek wordt een lijst met alle contacten geretourneerd met de metagegevens telefoon.

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

Hieronder wordt een lijst met alle contactpersonen met de metagegevens customerNo. geretourneerd.

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

Een zoekopdracht uitvoeren met een metagegevenssleutel met een specifieke waarde

Het volgende verzoek retourneert een lijst met alle contacten met de metagegevenswaarde 555-1234.

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

Een zoektocht naar stilte uitvoeren Gebeurtenissen

Met de volgende aanvraag wordt een lijst met contactpersonen geretourneerd die twee of meer stiltegebeurtenissen van 10 seconden of langer bevatten.

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

JSON-bestand Voorbeeld


```
{
    "hr": onwaar, "dnis":
    "2111",
    "oproepduur": 15000,
    "ani": "1581",
    "icmCallId": "19291093",
"assocCallId": 290275383991253, "evalForm":
    {
        "naam": "formulier1",
        "$ref": "/api/rest/opname/evalform/5"
    },
        "team" : {
        "naam": "team1",
        "$ref": "/api/rest/opname/team/1", "displayId": "0.4"
    },
    "kwaliteitsreden" : {
        "tekst": "Eerste oproep van de dag",
        "reden-ID": 1,
        "key": "rec_reason_what_first"
    },
    "tussenpersoon" : {
        "achternaam": "Bunkowske",
        "gebruikersnaam": "bunkowm",
        "$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName" :
        "Mark",
        "displayId" : "0,1"
    },
    "evaluation" : {
        "stateId" : 1,
        "score" : 90,
        "$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "training" : onwaar, "id"
    : 1,
    "startTime" : 1239308710000,
```

"tz" : "Amerika/Chicago",
"recordingUrl" : /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" (archiefWF): {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"
},
"groep" : {
"naam" : "group1",
"$ref" : "/api/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "gebruikersnaam" :
"sillarj",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName" :
"De voornaam" : "De voornaam",
"displayId" : "0,2"
},
"screenUploaded" : true,
"metagegevens" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" },
"qualityWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/266"
}
}

Voorbeeld van JSON-bestand searchStats parameter = waar

{
"avgCallDuration": "7300",
"avgScore": null,
"aantal": "689"
}

Basiszoekopdracht contact API

De API Basiszoekopdracht contact geeft details over een actief of laatst voltooid gesprek. De geretourneerde informatie bestaat uit het meest recente contact dat voldoet aan de parameters van de zoekopdracht. Het meest recente contact is momenteel mogelijk in uitvoering.

Protocol en URI

URI	/api/rest/opname/contactBasic Ent
Methode	GET
Machtigingen	Contactpersonen zoeken
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van verzoek

Naam	Req?	Type	Beschrijving
Ani	N	Tekenreeks	Het bellende nummer van de contactpersoon.
dnis	N	Tekenreeks	Het gekozen nummer van de contactpersoon. Het telefoonnummer van de agent.
firstName	N	Tekenreeks	De voornaam van de agent.
lastName	N	Tekenreeks	De achternaam van de agent.
lijn	N	Tekenreeks	Het toestelnummer voor het gesprek (vanuit het perspectief van de agent die het gesprek opneemt). Het pictogram geaccepteerde waarde is een tekenreeks met een sterretje (*) of vraagteken (?) jokertekens.

Naam	Req?	Type	Beschrijving
			Deze parameter kan nul of meer keren verschijnen in één query. Als u meerdere waarden opgeeft voor een parameter, worden deze waarden door de query gecombineerd met OF. FACULTATIEF.
gebruikersnaam	N	Tekenreeks	Het e-mailadres van de agent uit de tabel Persoon.

Velden Antwoord

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
id	CCR-database-id van het contact.
assocCallId	Gekoppelde contact-id van contact.
oproepDuur	Duur van het gesprek.
opnameUrl	URL van de koppeling voor het afspelen van contacten.
is Voltooid	Geeft aan of het een voltooide oproep is of dat het gesprek bezig is. waar = gesprek is voltooid Onwaar = gesprek wordt uitgevoerd
beginTijd	De tijdstempel van het gestarte gesprek, in GMT.
agent	Gedetailleerde agentgegevens.
$ref	URL-verwijzing naar persoon resource
displayId	Hiermee geeft u de id weer van de agent.
lastName	Achternaam van de agent.
firstName	Voornaam van de agent.
username	Het e-mailadres van de agent.

Als er geen contacten zijn die voldoen aan de gegeven parameters (de verstrekte agent heeft bijvoorbeeld nooit een gesprek aangenomen of bevindt zich niet in het bereik), geeft het systeem een reactie van 404 Niet gevonden. Voor contacten die niet zijn gekoppeld aan een agent (bijvoorbeeld gatewayopname contacten), is het kenmerk 'agent' leeg.

Voorbeeld van JSON-bestand

Hieronder ziet u voorbeelden van een JSON-reactie in opmaak.


```
{
    "id" : 2,
    "assocCallId" : "00001007771411573215",
    "recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1\/index.html#\\opnamen?loadContact=2", "isComplete" : onwaar,
    "startTime" : 1481520391000, "agent" : {
            "$ref" : "\/api\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId" : "al
            dente",
            "lastName" : "dente",
            "firstName" : "al",
            "gebruikersnaam" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Contactbewaking API

Met de API Contactcontrole kunnen gebruikers het totaal aantal contacten zien dat in de afgelopen 15 minuten is gemaakt op basis van de tijd dat de beheerder deze API belt.

Alle contacten worden vastgelegd in de database en met deze API weergegeven. Het aantal contacten dat in deze API wordt weergegeven, kan echter afwijken van het aantal contacten in de tabel Contacten. Afhankelijk van de instelling van de algemene instellingen, bepaalt de parameter voor de gesprekslengte bijvoorbeeld het aantal contacten dat in de gebruikersinterface wordt weergegeven. Het aantal contacten dat in de gebruikersinterface wordt weergegeven, is kleiner dan of gelijk aan het totaal aantal contacten dat met deze API wordt weergegeven.

OPMERKING: in deze API worden opnamen niet geteld totdat ze in overeenstemming zijn gebracht.

PROTOCOL EN URI

URI	/api/rest/monitoring/contacten/lite
Methode	TOEVOEGEN
Machtigingen	Tenantmachtiging beheren
Inhoudstype	toepassing/JSON

VELDEN ANTWOORD

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
Contactpersonen	Een gesprek tussen een agent en een klant.

Veld	Beschrijving
totaal	Aantal contacten dat in de afgelopen 15 minuten is gemaakt.
totalWithAudio	Aantal contacten dat in de afgelopen 15 minuten is gemaakt waarvoor geluidsopnamen zijn geüpload.
totaalWithVideo	Aantal contacten dat in de afgelopen 15 minuten is gemaakt waarvoor schermopnamen zijn geüpload.

VOORBEELD VAN JSON-REACTIE

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.

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

Evaluatieformulier API

Gebruik deze API om QM gegevens van het evaluatieformulier op te vragen.

Protocol en URI

URL	/api/rest/recording/evalform
Methode	GET
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden Antwoord

Naam	Beschrijving
id	Evaluatieformulier-id.
name	Naam evaluatieformulier.
beschrijving	Beschrijving van het evaluatieformulier.
schepper	Maker van evaluatieformulier.
geschapen	Tijd waarop het evaluatieformulier is gemaakt in unix-milliseconden.
manualWeighting	Geeft aan of de handmatige weging van toepassing is op vragen in de evaluatie. formulier.
createdTZ	Tijdzone waarin het evaluatieformulier is gemaakt.
Updater	Updater-indicator.
Bijgewerkt	De tijdsindicator waarop het evaluatieformulier het laatst is bijgewerkt in de UNIX-tijd.

Naam	Beschrijving
bijgewerktTz	De tijdzone waarin het evaluatieformulier is bijgewerkt.
status	Status van het evaluatieformulier.
standaardformulier	Geeft aan of in het evaluatieformulier standaard antwoordwaarden worden weergegeven. goedkeuringGevraagd Geeft aan of wijzigingen in het evaluatieformulier moeten worden goedgekeurd. bandBereiken Gedetailleerde informatie over de bereiken van de evaluatieformulierband.
band	Evaluatieformulierbandnummer.
beginnen	Begin van de evaluatieband.
einde	Einde van de evaluatieband.
scoreType	Detail informatie over de score van het evaluatieformulier.
id	Score-id.
name	De naam van het scoretype. **VOORBEELDpercentage**
Secties	Informatie over de secties in het evaluatieformulier.
id	Sectie-id van evaluatieformulier.
name	Naam van evaluatieformuliersectie.
bevelen	Volgorde waarin de sectie in het evaluatieformulier verschijnt.
gewicht	Gewichtsfactor van sectie evaluatieformulier.
startColor	De beginkleur van de sectie van het evaluatieformulier.
endColor	De eindkleur van de evaluatieformuliersectie.
Vragen	Informatie over de vraag in het evaluatieformulier.
id	Vraag-id.
Sms	Tekst van de vraag.

Naam	Beschrijving
bevelen	Volgorde waarin de vraag in de sectie verschijnt.
gewicht	Gewicht dat op de vraag is toegepast.
beschrijving	Beschrijving van de vraag.
opties	Meer informatie over opties voor vragen.
id	Optie-id
type	Het type vraag. **VOORBEELD** KPI en additief
etiket	Geeft aan of het label voor de vraag wordt weergegeven.
IsDefault	Geeft aan of dit een standaardvraag is.
kpiPrioriteit	Geeft aan of dit een voorrangsvraag is voor het bepalen van de KPI-score.
bevelen	Volgorde waarin de vraag verschijnt.
Punten	Aantal punten voor de vraag.

Voorbeeld van JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoordbestand.

```
[
        {
            "id": number, "name":
            string,
            "description": string,
            "creator": string,
            "created": tijdperk milliseconden,
            "manualWeighting": Boolean,
            "createdTz": "America\/Chicago",
            "updater": "2",
            "bijgewerkt": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "Amerika\/Chicago", "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "band": 1,
                    "begin": 0,
                    "einde": 40
            }, {
                    "band": 2,
                    "begin": 40,
                    "einde": 60
            }, {
                    "band": 3,
                    "begin": 60,
                    "einde": 100
            }
    ],
        "scoreType": {
                "id": 1,
            "naam": "percentage"
    },
            "sections": [{
                            "id": 1,
                            "name": "section1", "order": 0,
                            "weight": 1,0, "startColor":
                            "#ffffff", "endColor":
                            "#000000", "vragen": [{
                                    "id": 1,
                                    "text": "hoe was de service",
```

```
                "volgorde": 0,
                "gewicht": 0,5,
                "description": "",
                "options": [{
                        "id": 1,
                        "type": "KPI",
                        "label": "Y",
                        "isDefault": true,
                        "kpiPriority": 0,
                        "volgorde": 0,
                        "punten": 100
                    }, {
                        "id": 2,
                        "type": "ADDITIEF",
                        "label": "N", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "volgorde": 1,
                        "punten": 0

                    }, {    "id": 3,
                        "type": "NOTAPPLICABLE",
                        "label": "N.a.", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "volgorde": 2,
                        "punten": 0


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

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

Evaluatieformulier-id API

Gebruik deze API om informatie op te vragen over een specifiek QM evaluatieformulier.

Protocol en URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Methode	GET
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden Antwoord

Naam	Beschrijving
id	Evaluatieformulier-id.
name	Naam evaluatieformulier.
beschrijving	Beschrijving van het evaluatieformulier.
schepper	Maker van evaluatieformulier.
geschapen	Tijd waarop het evaluatieformulier is gemaakt in unix-milliseconden.
manualWeighting	Geeft aan of de handmatige weging van toepassing is op vragen in de evaluatie. formulier.
createdTZ	Tijdzone waarin het evaluatieformulier is gemaakt.
Updater	Updater-indicator.
Bijgewerkt	De tijdsindicator waarop het evaluatieformulier het laatst is bijgewerkt in de UNIX-tijd.

Naam	Beschrijving
bijgewerktTz	De tijdzone waarin het evaluatieformulier is bijgewerkt.
status	Status van het evaluatieformulier.
standaardformulier	Geeft aan of in het evaluatieformulier standaard antwoordwaarden worden weergegeven.
goedkeuringGevraagd	Geeft aan of wijzigingen in het evaluatieformulier moeten worden goedgekeurd.
bandBereiken	Gedetailleerde informatie over de bereiken van de evaluatieformulierband.
band	Evaluatieformulierbandnummer.
beginnen	Begin van de evaluatieband.
einde	Einde van de evaluatieband.
scoreType	Detail informatie over de score van het evaluatieformulier.
id	Score-id.
name	De naam van het scoretype. **VOORBEELDpercentage**
Secties	Informatie over de secties in het evaluatieformulier.
id	Sectie-id van evaluatieformulier.
name	Naam van evaluatieformuliersectie.
bevelen	Volgorde waarin de sectie in het evaluatieformulier verschijnt.
gewicht	Gewichtsfactor van sectie evaluatieformulier.
startColor	De beginkleur van de sectie van het evaluatieformulier.
endColor	De eindkleur van de evaluatieformuliersectie.
Vragen	Informatie over de vraag in het evaluatieformulier.
id	Vraag-id.
Sms	Tekst van de vraag.

Naam	Beschrijving
bevelen	Volgorde waarin de vraag in de sectie verschijnt.
gewicht	Gewicht dat op de vraag is toegepast.
beschrijving	Beschrijving van de vraag.
opties	Meer informatie over opties voor vragen.
id	Optie-id
type	Het type vraag. **VOORBEELD** KPI en additief
etiket	Geeft aan of het label voor de vraag wordt weergegeven.
IsDefault	Geeft aan of dit een standaardvraag is.
kpiPrioriteit	Geeft aan of dit een voorrangsvraag is voor het bepalen van de KPI-score.
bevelen	Volgorde waarin de vraag verschijnt.
Punten	Aantal punten voor de vraag.

Voorbeeld van JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoordbestand.

```
[
        {
            "id": number, "name":
            string,
            "description": string,
            "creator": string,
            "created": tijdperk milliseconden,
            "manualWeighting": Boolean,
            "createdTz": "America\/Chicago",
            "updater": "2",
            "bijgewerkt": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "Amerika\/Chicago", "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "band": 1,
                    "begin": 0,
                    "einde": 40
            }, {
                    "band": 2,
                    "begin": 40,
                    "einde": 60
            }, {
                    "band": 3,
                    "begin": 60,
                    "einde": 100
            }
    ],
        "scoreType": {
                "id": 1,
            "naam": "percentage"
    },
            "sections": [{
                            "id": 1,
                            "name": "section1", "order": 0,
                            "weight": 1,0, "startColor":
                            "#ffffff", "endColor":
                            "#000000", "vragen": [{
                                    "id": 1,
                                    "text": "hoe was de service",
```

```
                "volgorde": 0,
                "gewicht": 0,5,
                "description": "",
                "options": [{
                        "id": 1,
                        "type": "KPI",
                        "label": "Y",
                        "isDefault": true,
                        "kpiPriority": 0,
                        "volgorde": 0,
                        "punten": 100
                    }, {
                        "id": 2,
                        "type": "ADDITIEF",
                        "label": "N", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "volgorde": 1,
                        "punten": 0

                    }, {    "id": 3,
                        "type": "NOTAPPLICABLE",
                        "label": "N.a.", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "volgorde": 2,
                        "punten": 0


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

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

Exporteren API

Deze API REST-achtige eindpunten zichtbaar maken voor goed presterende export. Hiermee kunt u gegevens van back-endmodellen ophalen in een CSV-indeling.

Protocol en URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> Waarbij <importType> een van de vooraf gedefinieerde importtypen is. **VOORBEELDEN** van importTypes zijn personen, groepen en teams.
Methode	GET
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van verzoek

Veld	Req?	Type	Beschrijving
acdId	N	Tekenreeks	Als dit is ingesteld, worden de agenten geretourneerd die aan deze ACD-id zijn gekoppeld.
basisinfo	N	Boole-waarde	Wanneer deze optie is ingesteld op Waar, worden alleen basisagentgegevens geretourneerd, zoals ID, voornaam, achternaam en nummer van de medewerker.

Standaard (dat wil hebben dat geen parameters zijn ingesteld) worden alle agents geretourneerd, ongeacht de activeringsstatus.

LET OP : door alle varianten worden weergaveregels opgelegd. Alleen agenten die zichtbaar zijn voor de beller, worden geretourneerd.

Velden Antwoord

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabellen zijn gedefinieerd.

De velden voor personen worden gedefinieerd in de onderstaande tabel.

Veld	Beschrijving
Gebruikers-id	De id van de gebruiker in Webex.
E-mail	Het e-mailadres van de gebruiker.
Voornaam	De voornaam van de gebruiker.
Achternaam	De achternaam van de gebruiker.
Tijdzone weergeven	De tijdzone voor de weergave van de gebruiker.
Inloggen	De aanmeldings-id van de gebruiker.
Medewerker-ID	De medewerker-id van de gebruiker.
Team	Het team dat aan de
gebruiker is toegewezen. Is alleen afgestemd	
Geactiveerd	De datum waarop de gebruiker is geactiveerd.
Gedeactiveerd	De datum waarop de gebruiker is gedeactiveerd.
Locatie	De taal die de gebruiker gebruikt.
Rollen	De rollen die aan de gebruiker zijn toegewezen.
Volledig bereik	Wanneer de gebruiker is ingesteld op WAAR, heeft de gebruiker bereik voor alle groepen, teams en gebruikers. Wanneer de gebruiker is ingesteld op NIET WAAR, is het bereik van de gebruiker zoals geconfigureerd in de velden Bereikteams en Bereikgroepen.
Bereikgroepen	De groepen in het bereik van de gebruiker.
Bereikteams	De teams in het bereik van de gebruiker.
QM weergaven	De weergaven die in QM aan de gebruiker zijn toegewezen.
ACD-id	De id van de gebruiker in het ACD.
ACD-server-id	De id van de ACD die de gegevensbron voor de
gebruiker is. Planning inschakelen	Hier wordt aangegeven of de gebruiker kan worden ingepland. Waar/onwaar.

Veld	Beschrijving
Weergaven	De weergaven die aan de gebruiker zijn toegewezen in WFM.
Hoofdweergave	De hoofdweergave van de gebruiker in WFM.
Vaardigheidskoppelingen	De vaardigheidskoppelingen die aan deze gebruiker zijn toegewezen. Begindatum bedrijf	De datum waarop de gebruiker is begonnen bij het bedrijf. Begindatum afdeling	De datum waarop de gebruiker is begonnen met de afdeling. Rang	De positie van de gebruiker binnen het contactcenter.
Einddatum bedrijf	De datum waarop de gebruiker het bedrijf heeft verlaten.
Profiel werkvoorwaarde	Het werkvoorwaardeprofiel dat is toegewezen aan deze gebruiker. Profiel planningsrelease	Het profiel voor de planningsrelease dat is toegewezen aan deze gebruiker. Tijdzone voor planning	De tijdzone die wordt gebruikt om de agent in te plannen.
Max personeelsgroep	De maximale bezettingsgroep waaraan de gebruiker is toegewezen.

De velden voor groepen worden gedefinieerd in de onderstaande tabel.

Veld	Beschrijving
Groeps-id	De id van de groep in het ACD.
Naam	De naam van de groep.
Geactiveerde datum	De datum waarop de groep is geactiveerd.
Datum niet-actief	De datum waarop de groep is gedeactiveerd.

De velden voor teams worden gedefinieerd in de onderstaande tabel.

Veld	Beschrijving
Team-id	De id van het team in het ACD.
Naam	De naam van de groep.

Veld	Beschrijving
Geactiveerde datum	De datum waarop de groep is geactiveerd.
Datum niet-actief	De datum waarop de groep is gedeactiveerd.
Bovenliggende groeps-id	De groep waartoe het team behoort.
Productiviteit compilatie opgenomen bij de	(Onwaar/waar) Geeft aan of de statistieken van het team moeten worden Service vastleggen stelt productiviteitsstatistieken samen.

uitvoer CSV-bestand Voorbeeld

Hieronder volgt een voorbeeld van een geëxporteerd CSV bestand met de gewenste gegevens. De kopteksten van het CSV bestand zijn gelokaliseerd om overeen te komen met de geselecteerde locatie van de gebruiker.

Team-id, naam, Geactiveerde datum, Datum niet actief 3,

geëxporteerd team 1,17-8-2016,31-12-2999

5,geëxporteerd team 17-8-206,12-31-2999

Algemene tekstimport API

De API Algemene tekstinvoer biedt de mogelijkheid om gegevens te importeren uit een bron op basis van tekst.

Protocol en URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Methode	POST, PUT
Machtigingen	Beheerdertenant
Inhoudstype	JSON

Velden van JSON-aanvraag

Het JSON-bestand bevat de velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

> **LET OP:** De kolommen in de aanvraag kunnen in elke gewenste volgorde worden weergegeven. Kolomkoppen zijn vereist voor elke kolom die u wilt gebruiken.

Veld	Subveld	Req?	Beschrijving
archief	ontvanger	N	Een lijst met tekenreeksen die de ontvangers aanwijzen. Gescheiden door pijpen.
archief	afzender	N	Een tekenreeks die de afzender aanwijzen. Dit hoeft geen e-mailadres te zijn.
archief		Y	Een matrix met records, een voor elk contact dat moet worden geïmporteerd.
archief	id	N	Een id van de bron die bij het contact hoort. Dit is niet de CCR-id. Het contact wordt niet geïmporteerd als de De id is al gebruikt voor een eerder contact.
archief	metagegevens	N	Eventuele metagegevens die bij het contact horen. De namen moeten overeenkomen met gedefinieerde velden met metagegevens.

Veld	Subveld	Req?	Beschrijving
tekstType		Y	Hiermee wordt de bron van de tekst aangeduid. De waarde moet een van de volgende zijn: ▪ E-mail ▪ babbelen ▪ website ▪ ander
archief	Tijd	Y	De begintijd die is gekoppeld aan het contact. De indeling is UNIX-tijdperk in milliseconden.
archief	text	Y	De hoofdtekst van het contact die het gesprek bevat.
evaluatieformulier	id- naam	N	Het evaluatieformulier dat aan contacten is toegewezen, als wordt vastgesteld dat het contact wordt gemarkeerd voor kwaliteit. U kunt een id of een naam opgeven. Als u geen id opgeeft, kijkt het API het evaluatieformulier op naam op.
archief	gebruikersnaam	Y	De aanmelding van de gebruiker die bij het contact hoort.
archief	Onderwerp	N	Het onderwerp dat samenhangt met het contact.
archief	Verwijzingen	N	Doorgaans gebruikt in e-mails om threaded discussies bij te houden. Gescheiden door pijpen.

Voorbeeld van JSON-bestand


```
{
        "textType": "email|chat|twitter|website|other", "evalForm": {
            "id": 5,
            "name": "naam van evalForm. Uploaden werkt met alleen naam of alleen id. Er kan slechts één evalForm worden toegewezen."
        },
        "records": [
            {
```

```
                "tijd": 1439993633000,
                "gebruikersnaam": "De gebruikersnaam van de agent. Gebruikt om de agent te identificeren waaraan dit contact wordt toegeschreven",
                "afzender": "De afzender van de e-mail of de tekst, doorgaans een e-mailadres. Er is toch een willekeurige string voor nodig",
                "ontvanger": [
                        "ontvanger 1",
                        "ontvanger 2"
                ],
                "text": "Dit is de hoofdtekst van de tekst en het gedeelte dat wordt gezocht naar hits",
                "onderwerp": "Dit is het onderwerp van de e-mail of tekst" "metagegevens": {
                        "field1" : "value1",
                        "field2" : "value2"
                },
                "referenties": [
                        "referentie 1",
                        "referentie 2"
                ],
                "id" : "Een identificatie voor de tekst; heeft slechts betrekking op e-mails"
        }
    ]
}
```

Algemene tekstimport met meerdere bestanden API

De API Algemene tekstimport met meerdere bestanden biedt de mogelijkheid om gegevens te importeren uit een op tekst gebaseerde bron met contacten en inhoud in afzonderlijke bestanden. Deze API kan onafhankelijk of door de gegevensserverservice worden gebruikt.

OPMERKING: wanneer u tekstgegevens importeert met een Webex WFO-API, moet de tekst UTF-8-gecodeerd zijn. Hierdoor kunnen speciale tekens worden opgenomen die niet beschikbaar zijn voor ASCII-codering.

Protocol en URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Methode	POST
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van verzoek

De CSV- en JSON-bestanden bevatten velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

OPMERKING: Als u de gegevensserver gebruikt om bestanden te uploaden, moet de naam van het CSV- of JSON-bestand TEKSTCONTACT zijn.

Veld	Req?	Type	Beschrijving
evaluatieformulier	N	Tekenreeks	Naam evaluatieformulier. Het evaluatieformulier dat aan een contact is toegewezen als het contact is gemarkeerd voor kwaliteit.
Bestandsnaam	Y	Tekenreeks	De naam van het tekstbestand dat het gesprek bevat.
id	N	Tekenreeks	Een id van de bron die bij het contact hoort. Dit is niet de CCR-id. De contactis niet

Veld	Vereist?	Type	Beschrijving
			geïmporteerd als de ID al eerder is gebruikt voor een eerder contact.
metagegevens	N	Tekenreeks	Metagegevens die aan het contact zijn gekoppeld. Metagegevensnamen moeten overeenkomen met gedefinieerde metagegevensvelden.
ontvanger	N	Tekenreeks	Lijst met ontvangers. Elke ontvanger wordt gemarkeerd door een pijpsymbool (|).
referenties	N	Tekenreeks	Tekst die in e-mails wordt gebruikt om discussies te volgen. Gescheiden door pipes (als het bestand in de CSV-indeling is) of in een JSON-array (als het bestand in de JSON-indeling is).
afzender	N	Tekenreeks	Naam van de afzender. Dit kan een e-mailadres zijn, maar hoeft niet.
onderwerp	N	Tekenreeks	Onderwerp dat aan het contact is gekoppeld.
tekstType	Y	Tekenreeks	Bron van de tekst. Geldige waarden: ▪ kletsen ▪ e-mail ▪ Facebooken ▪ ander ▪ website
tijd	Y	Tijd	Starttijd die aan het contact is gekoppeld. Formaat = Unix-epochtijd in milliseconden.
gebruikersnaam	Y	Tekenreeks	Login van de gebruiker die aan het contact gekoppeld is.

Ondersteund Formaten

Een multipartupload bestaat uit één of meer contactgegevensbestanden en één of meer inhoudsbestanden.

Bestand	Ondersteunde formaten
Contactgegevens - bevat	CSV, JSON

Bestand	Ondersteunde formaten
contactgegevens	
Inhoud: bevat tekstgedeelten van een contactpersoon	Tekst

U kunt ook een ZIP-bestand uploaden dat bestanden in alle bovenstaande formaten bevat. Bij het uitpakken wordt de inhoud van het bestand behandeld alsof het is opgenomen in een standaard multipart-aanvraag. Zie voor meer informatie.

BELANGRIJK CSV en JSON-bestanden kunnen alleen worden gebruikt voor contactgegevens, en ZIP-bestanden kunnen alleen worden gebruikt om de bestanden te comprimeren voor een multipart-upload. Inhoudsbestanden kunnen geen CSV, JSON of ZIP-bestand gebruiken formaten.

Batch CSV-bestand Voorbeeld

textType,bestandsnaam,evalForm,tijd,gebruikersnaam,afzender,ontvanger,onderwerp,metadata,ref
erenties, id e-mail,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco.com, mijn
account, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 e-mail,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent
1@cisco.com |agent2@cisco.com, sluit mijn account, accNum=676, ref1, 2 chat, chat1.txt,
1,1439993633000, agent1@cisco.com, cust3@abc.com, agent1@cisco.co m,
factureringsvraag, accNum=900,,

ZIP-bestand Voorbeeld

U verwerkt een ZIP-bestand anders dan een CSV- of een JSON-bestand. Een ZIP-bestand is namelijk een verzameling bestanden die worden verwerkt alsof het afzonderlijke bestanden zijn binnen de multipart-aanvraag. Houd bij het gebruik van een ZIP-bestand rekening met de volgende punten:

- De naam van het ZIP-bestand is de sleutel waarnaar moet worden verwezen in CSV/JSON.
- Eventuele mappenstructuren in het ZIP-bestand worden plat gemaakt en genegeerd.

Een multipart-aanvraag ziet er bijvoorbeeld zo uit.

tekstcontacten.zip

textcontacts.csv (bevat 2 rijen, voor email1 en chat1) email1.txt

chat1.txt

Deze multipart-aanvraag wordt verwerkt alsof alle bestanden in het ZIP-bestand zitten of alsof ze allemaal afzonderlijk in de multipart-aanvraag zitten.

JSON-bestand Voorbeeld

JSON Lichaam


```
[
        {
                "textType": "e-mail", "tijd":
                1439993633000,
                "gebruikersnaam": "
                john.smith@acme.com ", "afzender":
                "mijnafzender",
                "bestandsnaam": "email1.txt",
                "subject": "Dit is het onderwerp van de e-mail of tekst",
        },
        {
                "tekstType": "chat",
                "evalForm": {
                        "id": 5,
                        "name": "naam van evalForm. Uploaden werkt alleen met
  naam of alleen id. Er kan slechts één evalForm worden toegewezen.
                },
                "tijd": 1439993633000,
                "gebruikersnaam": "
                john.smith@acme.com ", "afzender":
                "mijnafzender",
                "bestandsnaam": "chat1.txt",
                "onderwerp": "Dit is het onderwerp van de e-mail of tekst" "ontvanger": [
                        "ontvanger 1",
                         "ontvanger 2"
                ],
                "metagegevens": {
```

```
                    "veld1": "waarde1", "veld2":
                        "waarde2"
                },
                "referenties": [
                    "referentie 1",
                    "referentie 2"
                ],
        }
]
```

Inhoud

e-mail1.txt

Dit is de e-mailtekst.

Importeren API

Deze API stelt REST-achtige eindpunten beschikbaar voor het uitvoeren van imports. Hiermee kunt u informatie ophalen over de back-endobjectmodellen (dat wil zeggen, de back-endmodelvelden en de typen die aan die velden kunnen worden toewijsbaar) en gegevens importeren uit CSV-bestanden in die back-endmodellen.

GET Import Protocol en URI

URI	/api/rest/bestandimport/{importType} Waarbij importType een van de vooraf gedefinieerde importtypen is. gebruikers **VOORBEELD** gebruikers, groepen, En teams.
Methode	GET
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	multipart/form-data

GET Importverzoek Velden

Veld	Vereist?	Type	Beschrijving
acdId	N	Tekenreeks	Als deze instelling is ingesteld, worden de agents geretourneerd die aan deze ID ACD zijn gekoppeld.
basisinformatie	N	Boole-waarde	Indien ingesteld op True, worden alleen basisgegevens van de agent geretourneerd (ID, voornaam, achternaam, werknemersnummer).

Standaard (dat wil zeggen, zonder parameters ingesteld) worden alle agents geretourneerd, ongeacht de activeringsstatus.

OPMERKING Alle varianten dwingen weergaveregels af. Alleen agenten die zichtbaar zijn voor de beller worden teruggestuurd.

Velden voor importrespons GET ophalen

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
Velden	Lijst met velden op het back-end model.
sleutel	Databasesleutel die het veld in de back-end identificeert.
etiket	Veldlabel dat wordt gebruikt in de gebruikersinterface.
Vereist	Hiermee geeft u aan of het veld vereist is.
Meerwaardig	Hiermee geeft u op of het veld meerdere waarden kan accepteren.
Typen	Lijst met gegevenstypen die het veld kan accepteren. Voorbeelden van typen zijn tekst, datums en Booleaanse gegevens.
code	Code voor het gegevenstype.
beschrijving	Beschrijving van het gegevenstype.
opmaak	Voorbeeld van het gegevenstype.

Voorbeeld van een JSON-bestand importeren

Hieronder volgt een voorbeeld van een opgemaakt JSON-antwoord.


```
{
        "velden": [
                {
                        "key": "id",
                        "label": "Team-ID", "required": true,
                        "multivalued": false, "types": [
                        {
                                "code": "Geheel getal", "description":
                                "Getal", "format": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
        {
            "key": "naam",
            "label": "Naam", "required":
            true, "multivalued": false,
            "types": [
            {
                "code": "Tekst", "description": "Tekst",
                "format": "Voorbeeld tekst"
            }
    ]
},
{
    "key": "activatedDate", "label":
    "Geactiveerde datum", "required":
    true, "multivalued": false, "types": [
            {
                "code": "MM/DD/JJJJ", "description":
                "Amerikaanse datum", "format":
                "07/04/2016"
            },
            {
                "code": "DD/MM/JJJJ", "description":
                "Europese datum", "format":
                "04/07/2016"
            }
    ]
},
```

```
{
        "key": "productiviteitCompilatie", "label":
        "Productiviteit compilatie", "required": true,
        "multivalued": onwaar, "typen": [
                {
                        "code": "TrueFalse", "description":
                        "waar/onwaar", "format": "waar"
                                }
                        ]
                }
        ]
}
```


POST-importprotocol en URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Waarbij importType een van de vooraf gedefinieerde importtypen is. **VOORBEELD** gebruikers, groepen en teams.
Methode	POST
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	meerdelig/formulier-gegevens

Velden voor POST-antwoorden importeren

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
tenantId	Tenant-id voor velden met meerdere waarden.

Veld	Beschrijving
kartering	Beschrijft de matrix van toewijzingsobjecten voor velden met meerdere waarden.
kolom	CSV-kolom waaruit gegevens voor toewijzing worden opgehaald.
veld	Veld van het back-endmodel waaraan de gegevens worden toegewezen.
Datatype	Type gegevens van de CSV-kolom, die voor de back-end aangeeft of er aanvullende transformaties nodig zijn voor de gegevens.

Voorbeeld van JSON-bestand POST-import

Hieronder volgt een voorbeeld van een opgemaakt JSON-antwoord.

JSON-indeling


```
{
        "huurder":1,
        "in kaart
        brengen":[
                {
                        "column":"Team-ID",
                        "field":"id", "dataType":
                        "Geheel getal"

                },
                {
                        "column":"Naam",
                        "field":"naam", "dataType":
                        "Tekst"

                },
                {
                        "column":"Geactiveerde datum",
                        "field":"activatedDate", "dataType":
                        "MM/DD/JJJJ"

                },
                {
```

```
                    "column":"Productiviteit compilatie",
                    "field":"productiviteitCompilatie", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
        ]
}
```

Indeling voor succesreacties van POST

```
{
        "status": "SUCCES",
        "responseText": "Het bestand is geïmporteerd"
}
```

Voorkeurs-API's importeren

Importvoorkeuren zijn door de gebruiker gedefinieerde gegevens die worden gebruikt als onderdeel van het importproces van CSV-bestanden. Deze gegevens verminderen de inspanning van het importeren van bestanden door u in staat te stellen uw vooraf gedefinieerde voorkeuren voor het importeren van CSV-bestanden te behouden.

In deze sectie worden de volgende API's voor importvoorkeuren beschreven:

ImportvoorkeursAPI maken

Met de API voor het maken van voorkeuren kunt u een nieuwe importvoorkeur maken.

Importpreferentieprotocol en URI maken

URI	/api/rest/importpreference
Methode	POST
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	meerdelig/formulier-gegevens

Velden voor het importeren van voorkeursaanvragen maken

Veld	**Beschrijving**
name	Naam van de nieuwe importpreferentie.
type	Soort invoerpreferentie.
Toewijzingen	Lijst met veldtoewijzingen voor de importvoorkeur.
veld	Veld voor de opgegeven importvoorkeur.
kolom	Kolomkop voor het veld.
Datatype	Type gegevens in het veld.

Voorbeeld van een JSON-bestand met importvoorkeur maken

Hieronder volgt een voorbeeld van een opgemaakte JSON-aanvraag.

```
{
        "name": "Mijn voorkeur", "type":
        "personen", "mapping": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "personId", "dataType":
                        "Tekst"
                }
        ]
}
```

Antwoord op het importpreferentiesysteem maken

Het systeem reageert op een succesvolle verwijdering van importvoorkeuren met een 200 OK-status.

ImportvoorkeursAPI verwijderen

Met de API voor het verwijderen van voorkeuren kunt u een bestaande importvoorkeur verwijderen.

Importpreferentieprotocol en URI verwijderen

URI	/api/rest/importpreference/{id} Waarbij id de ID is van de importvoorkeur die u wilt verwijderen.
Methode	VERWIJDEREN
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	meerdelig/formulier-gegevens

Reactie op het importpreferentiesysteem verwijderen

Het systeem reageert op een succesvolle verwijdering van importvoorkeuren met een 200 OK-status.

Voorkeuren importerenAPI

De API voor importvoorkeuren haalt alle importvoorkeuren voor de huidige tenant op.

Protocol en URI voor importvoorkeuren

URI	/api/rest/importpreference
Methode	GET
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	meerdelig/formulier-gegevens

Antwoordvelden voor het importeren van voorkeuren

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
voorkeuren	Lijst met importvoorkeuren.
personen	Lijst met voorkeuren voor het importeren van gebruikers.
id	Voorkeurs-ID importeren.
name	Naam van importvoorkeur.
type	Soort invoerpreferentie.
Toewijzingen	Lijst met veldtoewijzingen voor de importvoorkeur.
veld	Veld voor de opgegeven importvoorkeur.
kolom	Kolomkop voor het veld.
Datatype	Type gegevens in het veld.

Voorbeeld van een JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een opgemaakt JSON-antwoord.

```
{
        "voorkeuren": [
                {
```

```
                "personen": [
                        {
                                "id": 1,
                                "name": "My User Mapping", "type":
                                "persons", "mappings": [
                                        {
                                                "field": "personId",
                                                "column": "Person ID",
                                                "dataType": "Integer"
                                        },
                                        {
                                                "field": "e-mail",
                                                "column": "E-mail", "dataType":
                                                "Tekst"
                                        }
                                ]
                        },
                        {
                                "id": 2,
                                "name": "My Empty Mapping",
                                "type": "persons",
                                "mappings": []
                        }
                ]
        },
        {
                "groepen": [
                        {
                                "id": 3,
                                "name": "My Group Mapping", "type":
                                "persons",
```

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


Systeemreactie

Het systeem reageert op een geslaagde verwijdering van uw importvoorkeur met een status 200 OK.

Voorkeuren importeren op id API

De importvoorkeuren per id API haalt de importvoorkeur op met de id, zodat u deze kunt weergeven.

Voorkeuren importeren per ID-protocol en URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Methode	GET
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameters	Id = id van de importvoorkeur die u wilt weergeven.

Velden voorkeuren importeren op antwoordid

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
id	Voorkeurs-id voor import.
name	Naam voor importvoorkeur.
type	Type importvoorkeur.
Toewijzingen	Lijst met veldkoppelingen voor de importvoorkeur.

Veld	Beschrijving
veld	Veld voor de opgegeven importvoorkeur.
kolom	Kolomkop voor het veld.
Datatype	Het type gegevens in het veld.

Voorbeeld van voorkeuren importeren op JSON-bestand id

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.

```
{
        "id": 1,
        "name": "My User Mapping", "type":
        "persons", "mappings": [
                {
                        "field": "personId",
                        "column": "Person ID",
                        "dataType": "Integer"
                },
                {
                        "field": "e-mail",
                        "column": "E-mail",
                        "dataType": "Tekst"
                }
        ]
}
```

Systeemreactie

Het systeem reageert op een geslaagde verwijdering van uw importvoorkeur met een status 200 OK.

Importvoorkeur bijwerken API

In API Voorkeuren bijwerken kunt u een bestaande importvoorkeur bewerken.

Voorkeursprotocol import bijwerken en URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Waarbij id de id is van de importvoorkeur die u wilt bewerken.
Methode	PUT
Machtigingen	Bulk importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden voor Reactie importvoorkeuren bijwerken

Veld	Beschrijving
name	De naam van de importvoorkeur.
type	Type importvoorkeur.
Toewijzingen	Lijst met veldkoppelingen voor de importvoorkeur.
veld	Veld voor de opgegeven importvoorkeur.
kolom	Kolomkop voor het veld.
Datatype	Het type gegevens in het veld.

Voorbeeld van JSON-bestand met gewenste import bijwerken

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-verzoek in de indeling.

```
{
        "name": "Bijgewerkte naam",
        "type": "personen", "mapping": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Tekst"
                }
        ]
```

```
}
```

Systeemreactie importvoorkeuren bijwerken

Het systeem reageert op een geslaagde verwijdering van uw importvoorkeur met een status 200 OK.

Opname/uitsluitingslijst API

Gebruik de API opname-/uitsluitingslijst om een lijst met toestellen, telefoonnummers of instructies voor contactpersonen die u al dan niet wilt opnemen, te maken, bij te werken of te verwijderen. Deze API werkt met vier methoden:

- GET InclusionExclusion: hiermee kunt u één of alle opname-/uitsluitingslijsten ophalen.
- PUT InclusionExclusion: hiermee kunt u de informatie in de lijst Opname/uitsluiting bijwerken.
- POST-opnameUitzondering: hiermee kunt u een opname/uitsluitingslijst maken.
- Opname verwijderenUitzondering: hiermee kunt u een lijst met opnemen/uitsluiten verwijderen.

OPNAME/uitsluitingslijst OPHALEN API

Met Lijst met ophalen/uitsluiten kunt u één of alle lijsten opnemen/uitsluiten ophalen.

GET-opname/uitsluitingslijst API protocol en URI

URI	/api/rest/recording/inclusionUitzondering /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Methode	GET
Machtigingen	QM beheren
Inhoudstype	toepassing/JSON
Parameters	<id> = opname/uitsluitingslijst-id

Velden voor opname/uitsluitingslijst ophalen API aanvraag

Veld	Req?	Type	Beschrijving
opnameUitzonderingLijstId	Y	Geheel getal	Opname/uitsluitingslijst-id
opnameUitzonderingType	Y	Geheel getal	Type opname/uitsluiting:

Veld	Req?	Type	Beschrijving
			1 = Opname 2 = Uitsluiting
opnameUitzonderingPatternType	N	Geheel getal	Patroontype van de opname-/uitsluitingslijst" 1 = ANI (Binnenkomend nummer) 2 = DNIS (Uitgaand nummer) 3 = Toestel 4 = Telefoonnummer 5 = Een willekeurige
patroon	N	Tekenreeks	Patroon van de cijfers in de lijst opname/uitsluiting. Zo kunt u een reeks cijfers opgeven die u moet opnemen of uitsluiten. In het patroonveld worden twee jokertekens en het plusteken (+) toegestaan: ? = een enkel cijfer **VOORBEELD** 612822???? alle nummers in het gebied 612 bevat of uitsluiten Met de 822-centrale code code gebruiken. * = Willekeurig aantal cijfers **VOORBEELD** 612* bevat of sluit alle nummers in het gebied 612 uit code. + = Landcode-indicator (geldt alleen aan het begin van de tekenreeks) **EXAMPLE** +44 bevat of sluit contacten in het Verenigd Koninkrijk uit. **BELANGRIJK** als u een opname- of uitsluitingslijst exporteert die Bevat een internationale belcode met het plusteken (+), behandelt Excel het nummer als een wiskundetoets

Veld	Req?	Type	Beschrijving
			uitdrukking. Om deze lijsten te gebruiken, converteert u de geëxporteerde . CSV bestand op tekst (.TXT), opent u het bestand in Excel en definieert u dit als een kolom met tekstindeling.
opnameUitzonderingOproepDirection	N	Geheel getal	Id voor de richting van de oproep: 1 = Inkomend 2 = Uitgaand 3 = Beide

Velden service API antwoord van GET

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
opnameUitzonderingLijstId	Opname/uitsluitingslijst-id.
inclusionExclusionType	Type opname/uitsluiting: 1 = Opname 2 = Uitsluiting
opnameUitzonderingPatternType /uitsluitingslijst"	Patroontype van de opname- 1 = ANI (Binnenkomend nummer) 2 = DNIS (Uitgaand nummer) 3 = Toestel 4 = Telefoonnummer 5 = Een willekeurige
patroon	Patroon van de cijfers in de lijst opname/uitsluiting. Zo kunt u een reeks cijfers opgeven die u moet opnemen of uitsluiten. In het patroonveld worden twee jokertekens en het plusteken (+) toegestaan: ? = een enkel cijfer **VOORBEELD** 612822???? alle nummers in het netnummer 612 met de 822-centrale of alle nummers in het

netnummer 822 bevat of uitsluiten.

* = Willekeurig aantal cijfers

VOORBEELD 612* bevat of sluit alle nummers in het netnummer 612 uit.

+ = Landcode-indicator (geldt alleen aan het begin van de tekenreeks)

EXAMPLE +44 bevat of sluit contacten in het Verenigd Koninkrijk uit.

BELANGRIJK als u een opname- of uitsluitingslijst exporteert met een internationale belcode met het plusteken (+)
teken, behandelt Excel het nummer als een wiskundeuitdrukking. Om deze lijsten te gebruiken, converteert u de geëxporteerde . CSV bestand op tekst (.TXT), opent u het bestand in Excel en definieert u dit als een kolom met tekstindeling.

---

opnameUitzonderingOproepDirection Id voor de richting van de oproep:

1 = Inkomend
2 = Uitgaand
3 = Beide

Voorbeeld van Service API JSON-bestand ophalen

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

Lijst met PUT-opgenomen/uitgesloten API

Met PUT-lijst met opnemen/uitsluiten kunt u bestaande opname-/uitsluitingslijsten bijwerken.

PUT-inclusief/API-lijst met URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Methode	PUT
Machtigingen	QM beheren
Inhoudstype	toepassing/JSON

Velden van PUT-/lijst met uitsluitingen API Velden van Aanvraag

Veld	Req?	Type	Beschrijving
opnameUitzonderingLijstId	Y	Geheel getal	Opname/uitsluitingslijst-id
opnameUitzonderingType	Y	Geheel getal	Type opname/uitsluiting: 1 = Opname 2 = Uitsluiting
opnameUitzonderingPatternType	N	Geheel getal	Het patroontype van de opname-/uitsluitingslijst: 1 = ANI (Binnenkomend nummer) 2 = DNIS (Uitgaand nummer) 3 = Toestel 4 = Telefoonnummer 5 = Een willekeurige
patroon	N	Tekenreeks	Patroon van de cijfers in de lijst opname/uitsluiting. Zo kunt u een reeks cijfers opgeven die u moet opnemen of uitsluiten. In het patroonveld worden twee jokertekens en het plusteken (+) toegestaan: ? = een enkel cijfer **VOORBEELD** 612822???? alle nummers in het gebied 612 bevat of uitsluiten Met de 822-centrale code code gebruiken. * = Willekeurig aantal cijfers

Veld	Req?	Type	Beschrijvin
			VOORBEELD 612* bevat of sluit alle nummers in het gebied 612 uit code. + = Landcode-indicator (geldt alleen aan het begin van de tekenreeks) **EXAMPLE** +44 bevat of sluit contacten in het Verenigd Koninkrijk uit. **BELANGRIJK** als u een opname- of uitsluitingslijst exporteert die Bevat een internationale belcode met het plusteken (+) en excel behandelt het nummer als een wiskundige uitdrukking. Om deze lijsten te gebruiken, converteert u de geëxporteerde . CSV bestand op tekst (.TXT), opent u het bestand in Excel en definieert u dit als een kolom met tekstindeling.
opnameUitzonderingOproepDirection	N	Geheel getal	Id voor de richting van de oproep: 1 = Inkomend 2 = Uitgaand 3 = Beide

Velden PUT-inclusief/API antwoordlijst

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
opnameUitzonderingLijstId	Opname/uitsluitingslijst-id.
inclusionExclusionType	Type opname/uitsluiting: 1 = Opname 2 = Uitsluiting
opnameUitzonderingPatternType	Patroontype van de opname-/uitsluitingslijst"

Veld	Beschrijving
	1 = ANI (Binnenkomend nummer) 2 = DNIS (Uitgaand nummer) 3 = Toestel 4 = Telefoonnummer 5 = Een willekeurige
patroon	Patroon van de cijfers in de lijst opname/uitsluiting. Zo kunt u een reeks cijfers opgeven die u moet opnemen of uitsluiten. In het patroonveld worden twee jokertekens en het plusteken (+) toegestaan: ? = een enkel cijfer **VOORBEELD** 612822???? alle nummers in het netnummer 612 met de 822-centrale of alle nummers in het netnummer 822 bevat of uitsluiten. * = Willekeurig aantal cijfers **VOORBEELD** 612* bevat of sluit alle nummers in het netnummer 612 uit. + = Landcode-indicator (geldt alleen aan het begin van de tekenreeks) **EXAMPLE** +44 bevat of sluit contacten in het Verenigd Koninkrijk uit. **BELANGRIJK** als u een opname- of uitsluitingslijst exporteert met een internationale belcode met het plusteken (+) Teken, behandelt Excel het nummer als een wiskundeuitdrukking. Om deze lijsten te gebruiken, converteert u de geëxporteerde . CSV bestand op tekst (.TXT), opent u het bestand in Excel en definieert u dit als een kolom met tekstindeling.
opnameUitzonderingOproepDirection	Id voor de richting van de oproep: 1 = Inkomend 2 = Uitgaand 3 = Beide

VOORBEELD van PUT-lijst met opnemen/uitsluiten API JSON-bestand

```
{
```

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

Opname/uitsluitingslijst na post API

Met de lijst post-opname/uitsluiting kunt u een lijst maken met contacten die u wilt opnemen of uitsluiten van opnamen.

Protocol voor POST-opname/uitsluitingslijst API en URI

URI	/api/rest/recording/inclusionUitzondering /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Methode	POST
Machtigingen	QM beheren
Inhoudstype	toepassing/JSON

Velden voor POST-opname/uitsluitingslijst API Aanvraag

Veld	Req?	Type	Beschrijving
opnameUitzonderingLijstId	Y	Geheel getal	Opname/uitsluitingslijst-id
opnameUitzonderingType	Y	Geheel getal	Type opname/uitsluiting: 1 = Opname 2 = Uitsluiting
opnameUitzonderingPatternType	N	Geheel getal	Patroontype van de opname-/uitsluitingslijst" 1 = ANI (Binnenkomend nummer) 2 = DNIS (Uitgaand nummer)

Veld	Req?	Type	Beschrijving
			3 = Toestel 4 = Telefoonnummer 5 = Een willekeurige
patroon	N	Tekenreeks	Patroon van de cijfers in de lijst opname/uitsluiting. Zo kunt u een reeks cijfers opgeven die u moet opnemen of uitsluiten. In het patroonveld worden twee jokertekens en het plusteken (+) toegestaan: ? = een enkel cijfer **VOORBEELD** 612822???? alle nummers in het gebied 612 bevat of uitsluiten Met de 822-centrale code code gebruiken. * = Willekeurig aantal cijfers **VOORBEELD** 612* bevat of sluit alle nummers in het gebied 612 uit code. + = Landcode-indicator (geldt alleen aan het begin van de tekenreeks) **EXAMPLE** +44 bevat of sluit contacten in het Verenigd Koninkrijk uit. **BELANGRIJK** als u een opname- of uitsluitingslijst exporteert die bevat een internationale belcode met het plusteken (+), behandelt Excel het nummer als een wiskundige uitdrukking. Om deze lijsten te gebruiken, converteert u de geëxporteerde . CSV bestand op tekst (.TXT), opent u het bestand in Excel en definieert u dit als een kolom met tekstindeling.
opnameUitzonderingOproepDirection	N	Geheel getal	Id voor de richting van de oproep:

Veld	Req?	Type	Beschrijving
			1 = Inkomend 2 = Uitgaand 3 = Beide

Velden voor POST-opname/uitsluitingslijst API antwoord

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
opnameUitzonderingLijstId	Opname/uitsluitingslijst-id.
inclusionExclusionType	Type opname/uitsluiting: 1 = Opname 2 = Uitsluiting
opnameUitzonderingPatternType /uitsluitingslijst:	Patroontype van de opname- 1 = ANI (Binnenkomend nummer) 2 = DNIS (Uitgaand nummer) 3 = Toestel 4 = Telefoonnummer 5 = Een willekeurige
patroon	Patroon van de cijfers in de lijst opname/uitsluiting. Zo kunt u een reeks cijfers opgeven die u moet opnemen of uitsluiten. In het veld Patroon worden twee jokertekens gebruikt: ? = een enkel cijfer **VOORBEELD** 612822???? alle nummers in het netnummer 612 met de 822-centrale of alle nummers in het netnummer 822 bevat of uitsluiten. * = Willekeurig aantal cijfers **VOORBEELD** 612* bevat of sluit alle nummers in het netnummer 612 uit.
opnameUitzonderingOproepDirection	Id voor de richting van de oproep: 1 = Inkomend

Veld	Beschrijving
	2 = Uitgaand 3 = Beide

voorbeeld van OPNAME-/uitsluitingslijst API JSON-bestand

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

Lijst met verwijderen en/of uitsluiten API

Met de optie Verwijderen kunt u een lijst met opnemen/uitsluiten verwijderen.

Protocol voor opnemen/uitgesloten verwijderen API protocol en URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Methode	POST
Machtigingen	QM beheren
Inhoudstype	toepassing/JSON

Lijst met antwoordlijst van het systeemantwoord verwijderen

Het systeem reageert op een geslaagde verwijdering van uw importvoorkeur met een status 200 OK.

Interactieoverzicht gelezen API

Gebruik de API Interactieoverzicht lezen om interactieoverzichten te exporteren.

Protocol en URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Methode	GET
Machtigingen	Spraak-aan-tekstanalyse weergeven
Parameters	ClientAppId = Een tekenreeks die de toepassing vertegenwoordigt waarmee de API wordt genoemd. Dit wordt toegewezen zodra een app is goedgekeurd voor het aanroepen van de API. ccrID = de id voor de CCR waaraan de samenvatting is gekoppeld.

Voorbeeld van antwoord


```
{
	"status": "succes",
	"samenvatting": "Jack belde zijn mobiele telefoonmaatschappij om te vragen of hij zijn dataplan te snel zou upgraden. De agent van de klantenservice heeft de identiteit van Jack geverifieerd door zijn/haar naam, accountnummer, geboortedatum en telefoonnummer te bevestigen. De agent keek vervolgens het account van Jack op en zag dat hij veel gegevens gebruikte. De agent noemt een plan van 60 GB voor $75, maar Jack zei dat hij meer zou nodig hebben. De agent bood vervolgens een plan van 120 GB voor $90 aan waarin ook onbeperkte gesprekken binnen Noord-Amerika werden meegenomen. Jack vroeg of buitenlandse oproepen zouden worden opgenomen en de agent zei dat verschillende landen verschillende tarieven hebben. Jack besloot om te upgraden naar het 120 GB-plan en de agent bevestigt de wijziging. Jack was tevreden en bedankte de agent voordat hij een klantentevredenheidsonderzoek invulde.",
	"Reden": "Succes"
}
```

Werkzaamheden API

Deze API maakt het eenvoudig opvragen van de laatste "X" opnameafstemmingstaken mogelijk om details over de status van de taak tijdens de vlucht en historische details van een verzoeningstaak te geven.

Protocol en URI

URI	/api/rest/reconciliation/jobs
Methode	GET
Machtigingen	Tenant beheren
Inhoudstype	Niet van toepassing

Velden van het verzoek

Naam	Beschrijving	Opmerkingen
grens	Het aantal taken dat moet worden teruggestuurd	Standaard = 1
tenantId	De tenant-id van Query voor verzoeningstaken	Dit veld is alleen van toepassing op systeembeheerderaccounts. Voor gebruikers van het type tenantbeheerder wordt het veld standaard ingesteld op de tenant-id van de gebruiker.

Velden Antwoord

Veld	Type	Beschrijving
id	Numeriek	Taak-id.
tenantId	Numeriek	Tenant-id voor taak.
taakStartDatum	Tijdperk	Begindatum van de taak.
jobEndDate	Tijdperk	Einddatum van taak.

Veld	Type	Beschrijving
taakStatus	Tekenreeks	Taakstatus. Mogelijke waarden: ▪ GEPLAND ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ RUDIMENTAIR ▪ KLAAR
minContactDatum	Tijdperk	Minimale contactdatum om te zoeken.
maxContactDatum	Tijdperk	Maximale contactdatum om te zoeken.
opnamenVerwerkt	Numeriek	Aantal opnamen dat wordt verwerkt.
opnamenTotProcess	Numeriek	Het aantal opnamen dat moet worden verwerkt.
cdrMatches	Numeriek	Aantal overeenkomende CDR's.
rootResultatenInCcr	Numeriek	Het aantal root-opnamen waarvoor contact is gemaakt.
ccrsCreseerd	Numeriek	Aantal CCR's dat is gemaakt.
extensionTableMatches	Numeriek	Het aantal apparaten dat overeenkomt met contacten bij deze verzoeningstaak.
acdMatches	Numeriek	Aantal overeenkomsten ACD.
gemiddeldSucces	Numeriek (milliseconden)	Gemiddelde voltooiingstijd voor elke geslaagde rootopname.
succesAantal	Numeriek	Het aantal geslaagde rootopnamen.
geslaagdTotaalTijd	Numeriek (milliseconden)	De totale tijd die het kostte om alle root-opnamen te verwerken die overeenkomende contacten hadden.
isScheduledJob	Waar/onwaar	De taak is geactiveerd door een planning.
bijgewerktDatum	Tijdperk	De tijdstempel van de meest recente update voor de taak.

Veld	Type	Beschrijving
producerHostNaam	Tekenreeks	Hostnaam van de computer waarop de taak is gemaakt.
consumerHostName	Tekenreeks	De hostnaam van de computer die de taak heeft verbruikt.
contactReciliatieDuration	Numeriek (seconden)	De duur van de tijd die besteed is aan het in overeenstemming brengen van contacten.
real-timeEventRation	Numeriek (seconden)	Duur van real-timegebeurtenissen.
nietrealtimeEventRation	Numeriek (seconden)	Duur van niet-real-time gebeurtenissen.
workflowDuur	Numeriek (seconden)	Duur van de workflow.
aantalVanRealtimeEvents	Numeriek	Aantal real-time gebeurtenissen dat per taak wordt verwerkt.
aantalVanNietRealtimeEvents	Numeriek	Aantal niet-real-time gebeurtenissen die per taak zijn verwerkt.
Eigenschappen	Sleutelwaardeoverzicht van tekenreeksen	Kaart van de geleverde eigenschappen voor de taak.

Voorbeelden van JSON-bestanden

Verzoek

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-verzoek in de indeling.

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

Antwoord

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.

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

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "VOLTOOID",
            "minContactDatum": 1628177390197,
            "maxContactDatum": 1628149190193,
            "recordingsProcessed": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "averageSuccess": 0,
            "successCount": 0,
            "successTotalTime": 0,
            "isScheduledJob": onwaar,
            "updatedDate": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "contactReconciliatieDuration": 0,
            "real-timeEventDuration": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "workflowDuration": 0,
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "properties": {}
        }
]
```

Organisatorische structuur-API's

De organisatorische structuur-API's worden gebruikt voor het ophalen of maken van basisinformatie over een tenant.

Rollen toewijzen aan een persoon API

Met de API Rollen toewijzen aan een persoon kunt u de rol van een persoon ophalen of bijwerken.

Rollen aan persoon toewijzen API protocol en URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
Methode	POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Rollen aan iemand toewijzen API velden van Verzoek

Naam	Req?	Beschrijving
naam	Y	De naam van de groep.
bovenliggende Groep-id	Y	Unieke id van de bovenliggende groep.
Teams	N	lijst met team-id's die aan het team zijn gekoppeld.

Rollen toewijzen aan iemand API voorbeeld van JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.


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

```
                "groups":,
                { "id":2,
                "naam":"tenant CCS 1",

        },
        ...
]
```

Gemeenschappelijke groep API

Deze API een nieuwe groep met de opgegeven gegevens gemaakt.

Gemeenschappelijke API protocol groep URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Methode	POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	JSON

Velden van algemene API vragen

Naam	Req?	Beschrijving
naam	Y	De naam van de groep.
bovenliggende Groep-id	Y	Unieke id van de bovenliggende groep.
Teams	N	lijst met team-id's die aan het team zijn gekoppeld.

Algemene API organisatorische structuur (drilldowninformatie)

Deze API een JSON-matrix geretourneerd met informatie voor elke groep, alle teams in elke groep en alle agenten in elk team voor het bereik van de gebruiker.

Gemeenschappelijke API protocol URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<pauze>
Methode	GET
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameter	Machtigingen

Velden in API algemene verzoeken

Naam	Req?	Beschrijving
toestemming	Y	De naam van de machtiging waarvoor u de gegevens van de groeps- en teammachtiging wilt weergeven.

Algemene velden API antwoord

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Naam	Beschrijving
groepsid	Groeps-id voor de teams in de matrix.
name	De naam van de groep.
displayId	Hiermee geeft u de id weer van de groep.
bovenliggende Groep-id	De id van de bovenliggende groep van de
opgegeven groep. bovenliggende groepnaam	De naam van de
bovenliggende groep van de opgegeven groep. Teams	Teaminformatie.
persoonId	De persoon-id van de gebruiker in het opgegeven team.
firstName	Voornaam van de gebruiker in het opgegeven team.
lastName	Achternaam van de gebruiker in het opgegeven team.

Naam	Beschrijving
tenantId	Tenant-id van de gebruiker in het opgegeven team.
e-mail	E-mailadres van de gebruiker in het opgegeven team.
vaardigheidId	Vaardigheids-id van de gebruiker in het opgegeven team.

Voorbeeld API JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Tenant 1",
                "teams":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "naam":"Tenant
                                1 team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Tenant 1 Groep 1",
                                "agents":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "lastName":"dente",
                                                "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

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



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


Groep API

Gebruik deze API om alle groepen waartoe de gebruiker toegang heeft op te halen of om een nieuwe groep te maken.

Groepsprotocol API en URI

Voor het weergeven of maken van alle groepen waartoe de gebruiker toegang heeft:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<pauze>
Methode	GET POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Voor het opnemen of maken van een specifieke groep:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Methode	GET POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Perameter	De groeps-id waartoe de gebruiker toegang heeft.

Velden API aanvraag– Alle groepen

Er worden nieuwe groepen gemaakt waartoe de gebruiker toegang heeft.

Naam	Req?	Beschrijving
id	Y	Groeps-id van de groep die moet worden weergegeven.
naam	Y	De naam van de groep.
Geactiveerd	Y	Activeringstijd in tijdperken van milliseconden.
Gedeactiveerd	N	Deactiveringstijd in tijdperken milliseconden.
Bovenliggende groep-id	Y	Naam bovenliggende groep voor de groep.

Velden API groepsantwoord

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Naam	Beschrijving
id	Groeps-id van de groep die moet worden weergegeven.
name	De naam van de groep.

Voorbeeld van JSON-bestand API groep

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.

```
[
        {
                "id":4,
                "naam":"Acme Rockets",
        },
        {
                "id":5,
                "naam":"Gekoppelde widgets",
        },
        ...
]
```

Details voor één groep:

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

Groeperen op id (met teams)

Met de API Groeperen op id (met teams) kunt u informatie voor de opgegeven groep (inclusief de teams) weergeven, de opgegeven groep bijwerken of het team verwijderen.

Groeperen op id (met teams) protocol en URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Methode	GET NA VERWIJ DEREN
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameter	Groeps-id

Verzoekvelden groeperen op id (met teams)

Met de POST-methode wordt de opgegeven groeprecord bijgewerkt.

Naam	Req?	Beschrijving
naam	Y	De naam van de groep die moet worden bijgewerkt.
bovenliggende Groep-id	Y	De naam van de bovenliggende groep voor de nieuwe groep.

Antwoordvelden groeperen op id (met teams)

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Naam	Beschrijving
id	Groeps-id om weer te geven.
name	De naam van de weer te geven groep.
Geactiveerd	Tijd sinds de groepsactivering, in tijdperk milliseconden.

Naam	Beschrijvin
Gedeactiveerd	Tijd sinds de groepsdeactivering, in tijdperk milliseconden.
Bovenliggende Groep-id	Naam bovenliggende groep voor de groep.
teams	Gedetailleerde informatie over de teams binnen de groep.
name	Naam team.
groepsid	De groeps-id voor het team.

Voorbeeld van JSON-bestand op id (met teams)

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.

```
[
        {
                "id":3,
                "name":"Tenant 1 groep 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "teams": [
                        {
                                "naam":"Tenant 1 Team 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "naam":"Tenant 1 team 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Groep-Persoon API

In het API Groep-persoon kunt u een persoon weer geven, opnieuw toewijzen en aan een groep toevoegen.

Protocol API groepspersoon en URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Methode	GET POST PLA ATS EN
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameter	groep-id - de id van de groep waartoe de personen

Velden van API aanvraag groep-persoon

Wijs een persoon opnieuw aan een groep toe en retourneert alle gebruikers in die groep nadat u de toewijzing opnieuw hebt toegewezen.

Naam	Req?	Beschrijving
persoonId	Y	De persoon-id van de gebruiker in de groep.

Velden API groeps-persoon

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Naam	Beschrijving
firstName	Voornaam van de persoon in de groep.
lastName	Achternaam van de persoon in de groep.
persoonId	De persoon-id van de gebruiker in de groep.

Voorbeeld van JSON-bestand API groep

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.


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

        },
        {       "firstName":"max",
                "lastName":"stout", "personId":3,


        },
        ...
]
```


Groep (met bereik) API

De API Groep (met bereik) stelt u in staat om een groep weer te geven en te maken.

Groeperen (met bereik) API protocol en URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<pauze>
Methode	GET POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameter	Machtiging - De naam van het bereik van de groep.

Velden van Groep (met bereik) API Aanvraag

Met de methode POST wordt een groep gemaakt in de opgegeven bovenliggende groep.

Naam	Req?	Beschrijving
naam	Y	De naam van de groep.
bovenliggende Groep-id	Y	De id van de bovenliggende groep.

Velden groep (met bereik) API

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Naam	Beschrijving
name	De naam van de groep.
id	De id van de groep.

Voorbeeld van JSON-bestand API groep (met bereik)

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.

```
[
    {
            "name":"Tenant 1 groep 1", "groupId":1,

    },
    {       "name":"Tenanr 1 Group 2", "groupId":2,



    }
    ...
]
```

Machtigingen API

Gebruik de API Machtigingen om alle beschikbare machtigingen voor een groep op te halen.

Machtigingen API Protocol en URI

Voor het weergeven of maken van alle groepen waartoe de gebruiker toegang heeft:

URI	/api/rest/org/permissions/
Methode	GET
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden API machtigingen

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Naam	Beschrijving
id	De id van de specifieke machtiging.
name	De naam van de machtiging.

Voorbeeld van machtigingen API JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.

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

Persoon API

In de API persoon wordt een nieuwe persoon (gebruiker) binnen Webex WFO weergegeven of gemaakt.

Protocol API persoon URI

URI	/api/rest/org/common/person
Methode	POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden in API aanvraag

Met de methode POST wordt een nieuwe persoon/agent gemaakt. Rollen zijn niet vereist voor de nieuwe persoon. deze krijgen standaard de standaardrol van agent. De groupId is niet vereist. standaard is team standaard en gegevens over de persoonsgegevens zijn alleen vereist als de gebruiker moet worden ingepland. Weergave is niet nodig. de standaardweergave wordt gebruikt.

Naam	Req?	Beschrijving
firstName	Y	Voornaam van de nieuwe persoon.
lastName	Y	Achternaam van de nieuwe persoon.
E-mail	Y	Het e-mailadres van de nieuwe persoon.
tijdzoneZone	Y	De tijdzone van de nieuwe persoon.
acdId	Y	ACD de nieuwe persoon.
enabledForScheduled	Y	Volgt het selectievakje dat wordt weergegeven op de pagina Bewerken/maken van de gebruiker. Wordt gebruikt door WFM in plaats van details van een agent om te bepalen of de nieuwe persoon moet worden ingepland.
agentDetail		Geeft details voor de nieuwe persoon
vaardigheidMappings	N	In<a0/&a; worden de vaardigheidskoppelingen van de gebruiker beschreven.
Uitzonderingen	N	Hier worden de uitzonderingen van de gebruiker weergegeven.
Weergaven	N	Definieert de weergave-instellingen van de gebruiker.
viewId	N	De weergave-id van de gebruiker.
hoofdWeergave	N	Geeft aan of de opgegeven weergave-id het hoofdnummer van de gebruiker is.

Naam	Req?	Beschrijving
		bekijken. Waar = hoofdweergave van gebruiker niet waar = Niet de hoofdweergave van de gebruiker
werkverschuivingen	N	De instellingen van de dienst van de gebruiker.
workShiftId	N	De dienst-id van de gebruiker.
shiftWeekStart	N	De datum waarop de dienstweek van de gebruiker begint.

Voorbeeld API JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "email": "al.dente@domain.com",
    "wachtwoord": "123456789",
    "tijdZone": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings":
                    1,
                    2
             ],
             "uitzonderingen": [
                    1,
                    2
            ],
            "weergaven": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Persoon op id API

Met de API persoon op id kunt u gedetailleerde informatie over een bepaalde gebruiker weergeven of bijwerken. Het kan ook worden gebruikt om een bepaalde gebruiker te verwijderen.

Persoon op id API Protocol en URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Methode	GET PUT
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameter	persoonId

Persoon per id API velden van verzoeken (PUT-methode)

Met de METHODE PUT maakt u de gedetailleerde informatie voor de opgegeven gebruiker.

BELANGRIJK Als de gebruiker die u met de PUT-methode maakt, is opgenomen in uw ACD, wordt wanneer het ACD de volgende keer wordt gesynchroniseerd, Webex WFO een dubbel personenprofiel gemaakt. Moet u het
De functie Persoon samenvoegen om deze persoonsprofielen samen te voegen.

Naam	Req?	Beschrijving
id	Y	De persoon-id van de gebruiker.
acdId	Y	De id van de ACD van de gebruiker.
acdServerId	Y	De server-id van het ACD als een tekenreeks. Dit kan de id zijn geconfigureerd op de pagina ACD-configuratie in Webex WFO, of een van de volgende opties: ▪ Voor systemen die gebruikmaken van de Unified CCE is dit opnieuw opgehaald, en is de id van het randapparaat. Voor systemen die gebruikmaken van een Avaya CM/CMS is dit vereist en is de CMS ACD-id.
firstName	Y	De voornaam van de gebruiker.
lastName	Y	Achternaam van de gebruiker.
E-mail	Y	Het e-mailadres van de gebruiker.
displayId	Y	De naam van de gebruiker zoals weergegeven in Webex WFO.
Geactiveerd	Y	Datum persoon is geactiveerd.
Gedeactiveerd	N	Datum persoon is gedeactiveerd
groepsid	Y	De id van de groep van de gebruiker.
tijdzoneZone	Y	De tijdzone van het contactcenter van de gebruiker.
enabledForScheduling	N	Als dit is ingesteld op Waar, gebruikt Webex WFO dit veld in plaats van Agent Detail om te bepalen of de gebruiker moet worden ingepland.
agentDetails	N	Lijst met details voor de gebruiker.
actief	N	Geeft aan of de gebruiker actief is.
bedrijfStartDate	N	De datum waarop de gebruiker is gaan werken voor het bedrijf.

Naam	Req?	Beschrijving
afdelingStartDate	N	De datum waarop de gebruiker is gaan werken bij de afdeling.
beëindigingDatum	N	Laatste datum waarop de gebruiker voor het bedrijf heeft gewerkt.
agentRank	N	De positie van de gebruiker in de afdeling.
vaardigheidMappings	N	In<a0/&a; worden de vaardigheidskoppelingen van de gebruiker beschreven.
id	N	Vaardigheidskoppelings-id.
naam	N	Naam vaardigheidskoppeling.
werkverschuivingen	N	De instellingen van de dienst van de gebruiker.
workShiftId	N	De dienst-id van de gebruiker.
werkShiftName	N	Naam van de dienst van de gebruiker.
shiftWeekStart	N	De datum waarop de dienstweek van de gebruiker begint.
Uitzonderingen	N	Hier worden de uitzonderingen van de gebruiker weergegeven.
id	N	De id van de uitzondering van de gebruiker.
naam	N	Naam van de uitzondering van de gebruiker.
datum	N	Datum van de uitzondering van de gebruiker.
beginnen	N	Begindatum van de gebruiker's uitzondering.
einde	N	Einddatum van de uitzondering van de gebruiker.
duurUren	N	Het aantal uren voor de uitzondering van de gebruiker.
heleDag	N	Geeft aan of de uitzondering voor een hele dag geldt: Waar = hele dag uitzondering Onwaar = minder dan een uitzondering voor een hele dag
betaald	N	Geeft aan of de uitzondering wordt betaald. Waar = betaalde uitzondering

Naam	Req?	Beschrijving
		Onwaar = onbetaalde uitzondering
Weergaven	N	Definieert de weergave-instellingen van de gebruiker.
viewId	N	De weergave-id van de gebruiker.
naam	N	De weergavenaam van de gebruiker.
hoofdWeergave	N	Geeft aan of de opgegeven weergave-id de hoofdweergave van de gebruiker is. Waar = hoofdweergave van gebruiker Onwaar = niet de hoofdweergave van de gebruiker

Velden Persoon op id API antwoord

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
firstName	De voornaam van de gebruiker.
lastName	Achternaam van de gebruiker.
e-mail	Het e-mailadres van de gebruiker.
tijdzoneZone	De tijdzone van het contactcenter van de gebruiker.
acdId	Gebruiker[s ACD-id.
groepsid	Groeps-id van gebruiker
enabledForScheduling agent om	Indien ingesteld op Waar, gebruikt Webex WFO dit veld in plaats van Details Bepaal of de gebruiker moet worden ingepland.
Detail agent	Hier wordt informatie over de gebruiker weergegeven.
vaardigheidMappings	In <a0/&a; worden de vaardigheidskoppelingen van de gebruiker beschreven.
Uitzonderingen	Hier worden de uitzonderingen van de gebruiker weergegeven.
Weergaven	Definieert de weergave-instellingen van de gebruiker.

Veld	Beschrijving
viewId	Definieert de weergave-id van de gebruiker.
hoofdWeergave	Stelt in of de opgegeven weergave-id de hoofdweergave van de gebruiker is.
werkverschuivingen	Hier worden de instellingen voor de dienst van de gebruiker gedefinieerd.
workShiftId	Definieert de dienst-id van de gebruiker.
shiftWeekStart	Stelt de datum in van de dienstweek van de gebruiker.

Voorbeeld van persoon op id API voorbeeld van JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "email": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "tijdzone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings":
            1,
            2
        ],
        "uitzonderingen": [
            1,
            2,
            4
        ],
        "weergaven
        ": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": true
```

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


De tijdzone van de persoon API

In de API Tijdzone van de persoon wordt de geconfigureerde tijdzone van de opgegeven persoon weergegeven.

Protocol tijdzone API persoon en URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/tijdzone
Methode	GET
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameter	persoonId

De velden Tijdzone API antwoord van de persoon

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
id	Tijdzone-id voor de gebruiker.
name	Naam van de tijdzone van de gebruiker.

Voorbeeld van tijdzone van persoon API JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-reactie in opmaak.


```
[
    {
            "id":"GMT-6:00",
            "name":"Central Time Zone"
    }
```


Rollen API

In het API Rollen kunt u alle rollen van een tenant lezen.

Rollen API protocol en URI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
Methode	GET
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameter	tenantId

Velden van rollen API aanvraag

Met de methode POST maakt u de opgegeven rol voor de tenant.

Naam	Req?	Beschrijving
naam	Y	Naam van de nieuwe tenantrol.
tenantId	Y	De rol-id van de tenant voor de nieuwe rol.
Machtigingen	Y	Bevoegdheden die aan de nieuwe rol zijn toegewezen.
id	Y	De machtigings-id voor de nieuwe rol.
naam	Y	De naam van de machtiging voor de nieuwe rol.

Rollen API antwoordvelden

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabellen zijn gedefinieerd.

Bij het ophalen van alle rollen voor een tenant worden de volgende velden weergegeven:

Veld	Beschrijving
Id	Rol-id van tenant.
Naam	Naam die is gekoppeld aan de tenantrol-id.

De volgende velden worden teruggestuurd bij het ophalen van een specifieke rol voor een tenant:

Veld	Beschrijving
Id	Rol-id van tenant.
Naam	Naam die is gekoppeld aan de tenantrol-id.
Machtigingen	Bevoegdheden die aan de rol zijn toegewezen.
Id	De machtigings-id voor de rol.
Naam	De naam van de machtiging voor de rol.

Voorbeeld rollen API JSON-bestand

Hieronder ziet u voorbeelden van opgemaakte JSON-

antwoorden. Alle tenantrollen op een lijst zetten:

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

```
        "id":19
        "naam":"Agent"
    }
]
```


Machtigingen voor een specifieke rol opsnoepen:


```
[
    {
        "id":21
        "name":"TenantAdmin"
        "tenantId":39
        "machtigingen":
            [{
                "id":4 "naam":"UpdateOrg"
            }
            {
                "id":3
                "naam":"ViewOrg"
            }
        }
    }
]
```


Team API

In het API Team kunt u nieuwe teams maken en aan een groep toewijzen.

Team API protocol en URI

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

Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van API teamverzoek

Naam	Req?	Beschrijving
naam	Y	Naam van het nieuwe team.
ouderGroepId	Y	ID van de groep waaraan het nieuwe team is toegewezen.
gebruikers	N	ID's van de gebruikers die aan het nieuwe team zijn toegewezen.

Team API JSON-bestand Voorbeeld

Hieronder ziet u een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoord.

```
[
    {
            "naam":"team één",
            "ouderTeamId":1,
            "gebruikers":1,2,3,4,5
    }
]
```

Teams op ID (met Agenten)

Het team op ID (met agent) API produceert een lijst met agenten binnen een team of werkt de informatie van een team bij.

Teams op ID (met agenten) Protocol en URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Methode	GET PLAATS EN VERWIJ DEREN

Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	multipart/form-data
Parameter	teamI

Teams op ID (met agenten) Aanvraag Velden

Naam	Vereist?	Beschrijving
naam	Y	Naam van het toe te voegen team.
ouderGroepId	Y	Naam van de bovenliggende groep van het nieuwe team.

Teams op ID (met agenten) Reactie Velden

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Veld	Beschrijving
Id	ID van huurdersteam.
Naam	Naam van het huurdersteam.
Geactiveerd	Teamactivatietijd in epoch milliseconden.
Gedeactiveerd	Deactivatietijd van het team in milliseconden van
het epoch. Oudergroep-ID	Huurder-ID voor de groep waartoe het team
behoort Agenten team.	Gedetailleerde informatie over de agenten in het
Persoons-ID	ID van de agent.
Huurder-ID	ID van de huurder.
ACD-id	ID van de ACD van de huurder.
Voornaam	Voornaam van de agent.
Achternaam	Achternaam van de agent.

Veld	Beschrijving
E-mail	E-mailadres van de agent.
Weergave-ID	Weergave-ID van de huurder voor de agent.
Groeps-id	Groeps-ID voor de agent.
Geactiveerd	Activeringstijd van de agent in epoch milliseconden.
Gedeactiveerd	Deactivatietijd van de agent in epoch milliseconden.
Is gesynchroniseerd?	Definieert of de agent is gesynchroniseerd vanuit een ACD. True = Agent is gesynchroniseerd met een ACD. False = Agent is niet gesynchroniseerd vanuit een ACD.
Tijdzone	Tijdzone waarin het team zich bevindt.
AD-inlog	Active Directory-inlognaam.

Teams op ID (met agenten) JSON-bestand Voorbeeld

Hieronder ziet u een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoord.


```
[
        {
                "id":8,
                "naam":"Tenant 1 Team 1",
                "geactiveerd": 1388556000000,
                "gedeactiveerd": 3250361200000,
                "parentGroupId": 21, "agenten":
                [
                        {
                        "persoon-ID":2,
                        "tenant-ID":4,
                        "acdId":24, "voornaam":"al",
```

"achternaam":"tand",
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
{
"persoon-ID":5,
"tenant-ID":4,
"acdId":24, "voornaam":"max",
"achternaam":"stout",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"geactiveerd":1388556000000,
"gedeactiveerd":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Team (met Domein)

Met het team (met scope) API kunt u een lijst met teams binnen uw scope weergeven, of een team in de opgegeven groep maken.

Team (met Scope) Protocol en URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Methode	GET POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	multipart/form-data
Parameter	toestemming

Team (met scope) verzoek Velden

Naam	Vereist?	Beschrijving
naam	Y	Naam van het team dat samengesteld moet worden.
Oudergroep-ID	Y	De oudergroep waartoe het nieuwe team gaat behoren.

Team (met scope) reactie Velden

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Naam	Beschrijving
name	Naam van het team dat samengesteld moet worden.
Groeps-ID	De oudergroep waartoe het nieuwe team gaat behoren.

Team (met scope) JSON-bestand Voorbeeld

Hieronder ziet u een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoord.

```
[
        {
```

```
                "naam":"Tenant 1 Team 1", "groeps-
                ID":2,
        },
        {
                "naam":"Tenant 1 Team 2", "groeps-
                ID":2,
        },
]
```

Huurder API

Met Tenant API wordt een lijst met alle tenants in uw scope weergegeven of wordt een nieuwe tenant gemaakt.

Huurder API Protocol en URI

URI	/api/rest/org/tenant
Methode	GET POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	multipart/form-data

Huurder API Verzoek Velden

Met de GET-methode worden alle rollen van een bepaalde persoon gelezen die aan groepen zijn toegewezen. Het resultaat is een reeks rollen en elke rol heeft een reeks groepen.

Naam	Vereist?	Beschrijving
naam	Y	Naam van de huurder.
geactiveerd	Y	Activeringstijd in epoch milliseconden.
gedeactiveerd	N	Deactivatietijd in epoch milliseconden.

Huurder API Reactie Velden

De JSON-uitvoer bevat velden die in de volgende tabel zijn gedefinieerd.

Naam	Beschrijving
Naam	Naam van de huurder.
Geactiveerd	Activeringstijd in epoch milliseconden.
Gedeactiveerd	Deactivatietijd in epoch milliseconden.

Huurder API JSON-bestand Voorbeeld

Hieronder ziet u een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoord.

```
[
        {
                "naam":"tenant 1", "geactiveerd":1395032400000,
                "gedeactiveerd":32503615200000,
        },
        {
                "naam":"tenant 2", "geactiveerd": 1395035860000,
                "gedeactiveerd": 3350369990000,
        },
]
```

Opnamebedieningen API

De opnamebedieningen API bevinden zich op serverniveau en binnen de gebruikersinterface van de Webex WFO-toepassing. Hiermee kunnen gebruikers een externe applicatie maken die communiceert met de Webex WFO.

OPMERKING Met de Recording Controls-authenticatie API kunnen gebruikers toepassingen van derden integreren in Recording Controls. Bij gebruik van API wordt de bestemming voor opnamebedieningen

Is een gegevensserver in plaats van de Webex WFO-webservice.

Voor informatie over het gebruik van de Recording Controls Authentication API, zie Inloggen op de Recording Controls API.

De API doet het volgende:

- Tags vereisen registratie en bewaring: ondersteunt de tijdstempelparameter. Het tijdstempel wordt gebruikt om de actieve CCR voor het gesprek te vinden.
- Pauzeert en hervat een opname: ondersteunt de tijdstempelparameter. Integraties die de pauze- en hervattingsopdracht niet ondersteunen, zijn onder andere Cisco Webex Contact Center en UJET.
- Koppelt door de gebruiker gedefinieerde metagegevens aan oproepen. Ondersteunt de tijdstempelparameter. Het tijdstempel wordt gebruikt om de actieve CCR voor het gesprek te vinden.
- Segmenteert (verdeelt) opnamen: ondersteunt de tijdstempelparameter niet.
- Aan- en afmelden bij telefoons (alleen agent-opname; niet ondersteund voor gateway-opname) — Ondersteunt de tijdstempelparameter niet.
- Start en stopt schermopname. Ondersteunt de tijdstempelparameter niet.

VOORBEELD Hieronder staat een voorbeeldtekst, inclusief een tijdstempel.

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

Waarbij 1681316746000 het aantal milliseconden is sinds de "Epoch".

GMT: woensdag 12 april, 2023 4:25:46 PM

Opnamebedieningen API Protocol en URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

Methode	POST
Machtigingen	Opnamebedieningen
Inhoudstype	applicatie/JSON

URI Verzoek Parameters

Het <command>-gedeelte van de URL specificeert welke opdracht u geeft voor het regelen van de opname. De beschikbare opdrachten vindt u hieronder.

Query Parameters

Veld	Vereist?	Type	Beschrijving
acd-ID	N	Tekenreeks	De ID van de agent in ACD, als een string. **OPMERKING** De parameter **acdServerId** is vereist als u de parameter **acdId** gebruikt. **OPMERKING** Als u de werkelijke door Cisco gegenereerde en opgeslagen **acdServerId** gebruikt, worden de **acdId** en **acdServerId** gebruikt om de gebruiker te identificeren. **OPMERKING** De velden **acdId**, **acdServerId** en **acdServerType** moeten worden opgenomen in een metagegevensobject in de hoofdtekst van de aanvraag. Andere gedocumenteerde velden moeten via de URL worden doorgegeven
acdServerId	N	Tekenreeks	De server-ID voor ACD, als een string. Dit kan de ID geconfigureerd op de ACD configuratiepagina in Webex WFO, of een van de volgende: ▪ Voor systemen die Unified CCE gebruiken, is dit vereist en is dit de randapparatuur-ID.

Veld	Vereist?	Type	Beschrijving
acdServerType	N	Tekenreeks	Het type ACD is geconfigureerd. **OPMERKING** **acdServerType** is vereist wanneer **acdServerId** een andere waarde is dan een door Cisco gegenereerde en opgeslagen waarde.
alleen actief_gesprek	N	Boole-waarde	De standaardinstelling is onwaar. Metagegevens- en tagopdrachten kunnen worden toegepast op het actieve gesprek of het eerder voltooide gesprek. Als de active_call_only vlag is ingesteld op **true**, een metagegeven of tag De opdracht wordt alleen toegepast als er op dat moment een oproep gaande is. Als er geen oproep actief is, wordt de opdracht genegeerd. STANDAARD=Onwaar
ccr-ID	N	Tekenreeks	De unieke identificatie voor het oproepcontactrecord. Hiermee kunt u metagegevens toevoegen nadat een gesprek is voltooid. **VOORBEELD** POST-verzoek: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Inhoud: JSON Aanvraagtekst: { "metagegevens" : [{"naam":"ticket-id-sleutel", "waarde": "ABC123"}, {"naam":"account-id-sleutel", "waarde": "321XYZ"}] }

Veld	Vereist?	Type	Beschrijving

apparaatnaam	N		Hiermee kunt u het veld 'Gebruikersnaam' omzeilen. Een verzoek tot opnamecontrole indienen zonder de gebruikersnaam van de specifieke gebruiker als u de apparaatnaam van de telefoon hebt die aan de gebruiker is gekoppeld in de "Apparaatkoppelingen" pagina van Webex WFO. Dit geeft u een extra manier om koppel een verzoek om opnamecontrole aan een telefoongesprek van een gebruiker als u Weet alleen de apparaatnaam. Dit kan gebruikt worden als een POST. methode.
			
			VOORBEELD
			POST-verzoek:
			/api/rest/recordingcontrols/pause
			Aanvraagtekst:
			{
			"apparaatnaam": "SEP000CH0724412"
			}
			
			Antwoord:
			{
			"description": "Commando PAUSE succesvol verzonden voor Evelyn Bryant", "personId": 123,
			"tijdstempel": 1624657998751
			}

Veld	Vereist?	Type	Beschrijving
persoons-ID	N	Tekenreeks	Geeft de gebruiker op waarop de opnamebesturingsopdracht API moet worden toegepast. Als de parameter personId niet is opgegeven, gebruikt Webex WFO de geverifieerde gebruiker die de opdracht geeft. Als u een gebruikers-ID opgeeft, moet dit betrekking hebben op een persoon die zich binnen het bereik van de geverifieerde gebruiker bevindt. De gebruikers-ID kent drie formaten. Processing bepaalt welk formaat wordt gebruikt op basis van het parsen van de inhoud. ▪ Persoons-ID: een unieke identificatie van WfoPerson.id ▪ AD-aanmelding: een domein\gebruikersnaam (vereist "\"). ▪ E-mailadres: een e-mailadres (vereist "@"). **OPMERKING** Een backslash ("\") kan alleen als parameter worden toegevoegd. Het kan niet worden ingesloten in de<personId> Tenzij deze is geparametriseerd (<?personId=domein\gebruikersnaam>) bij gebruik van een Windows-aanmeldingswaarde. **VOORBEELD** Wanneer u een personId gebruikt, ziet de aanvraag er als volgt uit: api/rest/opnamebesturingselementen/gebruiker/<personId>/<command>

Opnamebediening Authenticatie API Protocol en URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Methode	POST
Machtigingen	Opnamebedieningen
Inhoudstype	applicatie/JSON

OPMERKING Raadpleeg de Opnamebesturingselementen API-aanvraag opdrachten voor informatie over metagegevenssyntaxis.

Inloggen op de opnamebediening API

Momenteel ondersteunt de opnamebediening API Cisco-apparaten of andere apparaten die zijn geconfigureerd voor het gebruik van opnamebediening. Gebruik de volgende procedure om de opnamebedieningen API te gaan gebruiken:

1. Start de service Opnamebediening op een apparaat. De server retourneert de inlogpagina.

   OPMERKING Cisco-telefoons gebruiken XML om alle services weer te geven.

2. Voer uw inloggegevens in. Webex WFO geeft inloggegevens door aan de Tomcat-servlet op de gegevensserver, die een /api/rest/authorize POST-verzoek namens uw apparaat naar de applicatieserver stuurt.

   Nadat de gegevensserver het 200 - Succesvol antwoord van de applicatieserver heeft ontvangen, worden de sessiecookies opgeslagen en wordt het apparaat naar de hoofdpagina met opnamebedieningen gestuurd.

3. Op de hoofdpagina kunt u de volgende opdrachten selecteren:

   - Afmelden
   - Onderbreken
   - Hervatten
   - Segmenteren en opslaan
   - Segmenteren en verwijderen
   - Metagegevens
   - Label
   - Schermstart
   - Scherm stoppen
   - Status gesprek

   Wanneer u een selectie maakt, wordt de aanvraag opnieuw via de gegevensserver naar de toepassingsserver doorgegeven. De gegevensserver voegt de sessiecookies toe die zijn opgeslagen toen u inlogde.

   OPMERKING De tijdstempelparameter voor pauze- en hervattingsopdrachten wordt ondersteund.

BELANGRIJK De **opdracht Segmenteren en opslaan** splitst het contact, wat resulteert in twee contacten. Met de opdracht **Segmenteren en verwijderen** verwijdert u het vorige segment onmiddellijk en maakt u een nieuw contact aan. Het verwijderde deel van het gesegmenteerde gesprek wordt niet naar de prullenbak gestuurd.

Uitloggen bij de opnamebediening API

U kunt de opnamefuncties blijven gebruiken totdat de sessie verloopt of totdat u **Afmelden** selecteert. De procedure om uit te loggen is hetzelfde als om in te loggen.

Opnamebedieningen API Aanvraag Opdrachten

De aanvraagbody is een JSON-object. Sommige opdrachten hebben verplichte of optionele aanvullende parameters. Deze worden gespecificeerd in de aanvraagtekst. Als er geen aanvullende parameters nodig zijn, moet een leeg JSON-object worden verzonden ({}).

Opdracht	Gateway Opname	Slim bureau blad Opname	Signalerings server Opname	Beschrijving
Login			X	Meld de gebruiker aan op het apparaat met de opgegeven extensie. Koppelt de gebruiker aan het apparaat voor hoteling. Ondersteunde parameters in de aanvraagtekst: extensie (tekenreeks) – extensie van de telefoon om in te loggen Voorbeeld van een aanvraagtekst: { "extensie": "1234" }
Afmelden			X	Meld de gebruiker af bij het apparaat met de opgegeven extensie. Verwijdert de koppeling van de gebruiker aan het apparaat voor hoteling. Ondersteunde parameters in de aanvraagtekst: extensie (tekenreeks) – extensie van de

Opdracht	Gateway Opname	Slim bureau blad Opname	Signalerings server Opname	Beschrijving
				telefoon om uit te loggen Voorbeeld van een aanvraagtekst: { "extensie": "1234" }

Metagegevens	X	X	X	Voegt metagegevens toe aan het actieve gesprek.
				Als er geen actieve aanroep is en active_call_ only is ingesteld op false, worden hiermee metagegevens aan de vorige aanroep gekoppeld.
				Ondersteunde parameters in de aanvraagtekst:
				metadata (array van objecten)
				▪ naam (tekenreeks) – metadatasleutel
				▪ waarde (tekenreeks) – metadatawaarde
				Voorbeeld van een aanvraagtekst:
				{
				"metadata": [{"naam": "aangepaste-gegevenssleutel", "waarde" : "mijn aangepaste gegevens"}]
				}

Onderbreken	X	X	X	Pauzeer zowel de scherm- als de audio-opname Voor het actieve gesprek. **OPMERKING** Wanneer Gateway-opname wordt gebruikt, worden er pauzegebeurtenissen ingevoegd In audio-opnamen tijdens het verzoeningsproces. Als de opname al is gepauzeerd, wordt

deze opdracht genegeerd.

Opdracht	Gateway Opname	Slim bureau blad Opname	Signalerings server Opname	Beschrijving
Hervatten	X	X	X	Hervat zowel de scherm- als audio-opname voor het actieve gesprek. Als de opname niet is gepauzeerd, wordt deze opdracht genegeerd.
Segment		X	X	Start een nieuw segmentcontact voor het actieve gesprek. Ondersteunde parameter in de aanvraagtekst: **verwijderen (string)**—Of u de<a0/&wilt verwijderen vorig segment ▪ Waarden = waar of onwaar ▪ Standaard ingesteld op onwaar (segment opslaan) ▪ Als dat waar is, wordt het vorige segment in het gesprek onmiddellijk verwijderd. ▪ Als de interactieworkflow niet is waar, wordt net als bij een normaal gesprek het einde van de interactie voor het vorige segment verwerkt. Voorbeeldtekst van de aanvraag: { "delete" : "waar" }
Start_Screen		X	X	Een alleen schermopname starten. ▪ Als een reguliere gespreksopname bezig is, wordt een afzonderlijke schermopname gemaakt. ▪ Als er al een andere schermopname is gestart, wordt deze opdracht genegeerd.

Opdracht	Gateway Opname	Smart Desktop Opname	Signalerings server Opname	Beschrijving
Stop_Screen		X	X	Een alleen schermopname beëindigen. Indien nee: schermopname wordt uitgevoerd. opdracht wordt genegeerd.
Label	X	X	X	Stelt de reden voor het actieve gesprek in op Gelabeld. Als er geen actief gesprek is en als er active_call_only niet waar is, verandert dit de reden van het vorige gesprek.
call_status			X	Hiermee geeft u een antwoord terug dat aangeeft of de CTI signaleringsservice op de hoogte is van een oproep. voor de gebruiker. Als het huidige gesprek voor gebruiker heeft een opname gesprekscontactrecord in de database, de id voor dat contact met het gesprek de record wordt ook geretourneerd. Ondersteunde parameters in de aanvraag lichaam: ▪ ani (string) – Actief gesprek informatie geeft alleen 'waar' weer als komt overeen met de ANI van de huidige oproep. ▪ dnis (string) – Actief gesprek informatie geeft alleen 'waar' weer als komt overeen met de DNIS-oproep. Voorbeeldtekst van de aanvraag: { "ani" : "1234" } Deze opdracht retourneert twee attributen als reactie op de aanvraag. ▪ callActive (booleaans) – Waar als de CTI Signaling Service op de

hoogte is van

Opdracht	Gateway Opname	Smart Desktop Opname	Signalering sserver Opname	Beschrijvin
				Een gesprek voor de gebruiker. ▪ contactId (geheel getal) - retourneert de Webex WFO-contact-id van de Webex WFO-contact, als dit aanwezig is. Voorbeelden van antwoordkenmerken: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Opnameknoppen via de opdrachtregel gebruiken

U kunt de opdrachtregel gebruiken om opdrachten voor opnameknoppen te verzenden.

OPMERKING : Als u de opdrachtregel wilt gebruiken, moeten de opdrachten en waarden overeenkomen met de geconfigureerde opdrachten en waarden. Als deze niet overeenkomen, heeft de opdracht geen effect.

In de volgende tabel worden de opdrachten en de bijbehorende opdrachtregelindelingen beschreven. Deze opdrachten zijn niet hoofdlettergevoelig.

Opdracht	Indeling
Metagegevens	De waarde van een gedefinieerde metagegevenssleutel instellen die moet worden gekoppeld aan het huidige contact. De sleutel mag niet leeg zijn. Als de stringwaarde van de sleutel niet overeenkomt met een vooraf gedefinieerde metagegevenssleutel in het systeem, wordt deze genegeerd. Deze waarde is optioneel. (Het tweede pijpteken in de string moet nog bestaan.) Als dit leeg wordt gelaten, wordt ervan uitgegaan dat u de waarde van de sleutel wilt instellen op een lege tekenreeks of de numerieke waarde nul. De indeling van de waarde moet overeenkomen met de indeling van de sleutel die wordt ingesteld. De notaties zijn onder andere een tekenreeks, een getal en een datum. dcc -c "metagegevens|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
Onderbreken	Het vastleggen van bureaubladgegevens, audio en scherm tijdelijk onderbreken.

Opdracht	Indeling
	Welke media actief worden vastgelegd, worden gepauzeerd wanneer dit commando wordt uitgegeven. De service stopt met het schrijven van gegevens naar de opnamebestanden. In het geval van de desktopanalysegegevens blijven gegevens worden geschreven, maar na toetsgebeurtenissen wordt de desbetreffende toets als een asterisk in het opnamebestand geschreven. **OPMERKING:** wanneer gatewayopnamen worden gebruikt, worden pauzegebeurtenissen in geluidsopnamen ingevoegd tijdens het verzoeningsproces. Deze opdracht kan worden gebruikt om schermopnamen te pauzeren: dcc -c pauze
Hervatten	Vorige gepauzeerde media-opname hervatten. dcc -c hervatten
Begin segment	Een nieuw segmentcontact voor het actieve gesprek starten. dcc -c segment
Segment stoppen	Een nieuw segmentcontact stoppen voor het actieve gesprek. dcc-c segment|<ani>|<dnis>|<associated>|<delete> **VOORBEELD** Voor segmenteren en verwijderen: dcc -c segment||||waar
Label	Een controlebericht verzenden met de opdracht TAG, de gebruikersnaam en de tijdstempel tag .dcc -c

Vereenvoudigde opnameknoppen API

Wanneer vereenvoudigde opnameknoppen zijn ingesteld, gebruikt Webex WFO de verificatie van de gegevensserver om de opnamebesturing API aanvragen af te handelen. Het gevolg hiervan is dat gebruikers geen gebruikersnaam en wachtwoord hoeven op te geven bij het opgeven van opdrachten voor Opnameknoppen. Het verzoek wordt naar de URL van de Webex WFO-gegevensserver verzonden met de methode GET of POST.

Protocol en URI

URI	TOEVOEGEN: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agents ACD-id>&acdServerId=<agents ACD server-id> POST: /api/rest/recordingcontrols/<opdracht>
Methode	GET en POST
Machtigingen	Opnameknoppen
Inhoudstype	toepassing/JSON

Get-voorbeeld

VOORBEELD

http://<Data Server IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agents ACD-id>&acdServerId=<agents ACD server-id>

Waar in het bovenstaande voorbeeld,

- <DataServer IP> : voer het IP-adres van de gegevensserver in.
- <opdracht> : voer een opdracht in zoals onderbreken, hervatten of markeren. In de volgende tabel wordt de volledige lijst met opdrachten weergegeven.
- <agents ACD-ID> : voer de ACD-id van de agent in.

- <agents ACD server-id> : voer de server-id van de ACD van de agent in. De ACD server-id vindt u in Toepassingsbeheer > ACD-configuratie

Voorbeeld VAN POST

VOORBEELD

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

Waar in het bovenstaande voorbeeld,

- <DataServer IP> : voer het IP-adres van de gegevensserver in.
- <opdracht> : voer een opdracht in zoals onderbreken, hervatten of markeren. In de volgende tabel wordt de volledige lijst met opdrachten weergegeven.

Vereenvoudigde opnameknoppen instellen

1. Als het Webex WFO-gegevensserverwebservices is uitgeschakeld, start u deze opnieuw en stelt u het Opstarttype in op

   Automatisch.

2. Controleer of de Tomcat-server is gestart en oorlogen heeft geïmplementeerd. Kijk in de laatste en laatste aan de dag .log bestand in C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Stel de serverpoort in de URL in op 8080.

   VOORBEELD http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Controleer of uw systeem correct werkt met een hulpprogramma als Poster.

   Gebruik het volgende om de GET-aanvraag te maken:

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

   Inhoud-Type: tekst/html; tekensset=utf-8

Gebruik het volgende om in het POST-verzoek de metagegevens te testen:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metagegevens": [{
            "naam":
```

```
            "text1",
            "value": "Testgegevens"
            }
    ]
}
```

Als deze test aangeeft dat uw systeem niet werkt, controleert u de laatste localhost_access_log op een localhost_access_log.*.txt. Dit logbestand geeft aan of er een verzoek naar deze server is gedaan. Als dit niet het geval is, geeft dit aan dat er geen aanvragen naar deze server op poort 8080 worden verzonden en dat er een probleem is met de afzender.

Beschrijvingen van opdrachten

In de volgende lijst worden de beschikbare opdrachten beschreven.

> **OPMERKING:** voor elke opdracht kunnen de methoden GET en POST worden gebruikt. Zie VOORBEELD VAN GET voor GET. POST kan verschillen, afhankelijk van de opdracht. Zie het voorbeeld POST in de beschrijving van elke onderstaande opdracht.

Opdracht	Beschrijving

Metagegevens	Hiermee voegt u metagegevens aan het actieve gesprek toe.
	
	Als er geen actief gesprek is en active_call_only onwaar is, wordt hiermee metagegevens aan het vorige gesprek bevestigd. Ondersteunde parameters in de tekst van het verzoek:
	
	Metagegevens (matrix met objecten)
	
	▪ naam (string) – metagegevenssleutel
	▪ waarde (string) –
	
	metagegevenswaarde Voorbeeld
	
	berichttekst POST-verzoek:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metagegevens": [{
	"metagegevens-
	sleutel": "tekst1",
	"value": "Testgegevens"

Opdracht	Beschrijving
	}] }
Onderbreken	Zowel de scherm- als audio-opname onderbreken tijdens het actieve gesprek. **OPMERKING:** wanneer gatewayopnamen worden gebruikt, worden pauzegebeurtenissen in geluidsopnamen ingevoegd tijdens het verzoeningsproces. Als de opname al is gepauzeerd, wordt deze opdracht genegeerd. Voorbeeld POST: ▪ {"acdServerId":"1"acdId":"123ABC"}
Hervatten	Zowel de scherm- als de geluidsopname voor het actieve gesprek hervatten. Als de opname niet wordt gepauzeerd, wordt deze opdracht genegeerd. Voorbeeld POST: ▪ {"acdServerId":"1"acdId":"123ABC"}
Segment	Een nieuw segmentcontact voor het actieve gesprek starten. Voorbeeld POST: {"acdServerId":"1"acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Een alleen schermopname starten. ▪ Als een reguliere gespreksopname bezig is, wordt een afzonderlijke schermopname gemaakt. ▪ Als er al een andere schermopname is gestart, wordt deze opdracht genegeerd. Voorbeeld POST: ▪ {"acdServerId":"1"acdId":"123ABC"}
Stop_Screen wordt uitgevoerd,	Een alleen schermopname beëindigen. Als er geen opname met alleen scherm

Opdracht	Beschrijving
	Deze opdracht wordt genegeerd. Voorbeeld POST: ▪ {"acdServerId":"1"acdId":"123ABC"}
Label	Stelt de reden van het actieve gesprek in op gemarkeerd. Als er geen actief gesprek is en active_call_only onwaar is, verandert de reden van het vorige gesprek. Voorbeeld POST: ▪ {"acdServerId":"1"acdId":"123ABC"}

Export naar één API

Met het API Export met één contact kunt u een contact downloaden van Webex WFO.

Protocol en URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Methode	PLAATSEN, OPHALEN
Machtigingen	Opnamen exporteren
Inhoudstype	toepassing/json
Parameters	<id> = de contact-id van het contact dat u wilt exporteren. Wanneer de <-id> niet bestaat, wordt het volgende foutbericht weergegeven: 'Gevraagde contact bestaat niet!' <opmaak> = de mediaindeling waarin u het contact wilt exporteren. Audio- /videoindelingen: ▪ WEBM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Indelingen alleen-audio: ▪ WAV ▪ OPUS

Eén contactpersoon downloaden

1. Dien een POST-verzoek in bij de URL. Wacht gedurende welke de contactopname is Webex WFO om het contact voor te bereiden op downloaden.
2. Dien een GET-verzoek met dezelfde parameters in op hetzelfde eindpunt.

Mogelijk ontvangt u een foutmelding zoals hieronder, met de melding dat het bestand niet bestaat of mogelijk is verlopen. Als dat het antwoord is, wacht u nog even en probeert u het nogmaals.

{
"errorMessage": "Het volgende bestand bestaat niet of is mogelijk verlopen: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Voorbeeldantwoord

Hieronder ziet u een voorbeeld van een POST antwoord:

{
"codering": "waar"
}

Spreekhits API

Gebruik deze API om een lijst met Analytics-spreekhits op te vragen.

Spreekhits API Protocol en URI

URI	/api/rest/cas/contact
Methode	GET
Parameters	CCR-id
Machtigingen	Audioanalyse weergeven
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden Spreekhits API antwoord

Naam	Beschrijving
datum	Datumanalyse is uitgevoerd in UNIX-tijdperken in milliseconden.
Hits	Gedetailleerde informatie over de spreekhits.
frase	Spreek woordgroep.
stoppen	Punt stoppen van de spreekhit.
audit	Het nummer van de spraakcontrole.
vertrouwen	Waarschijnlijkheid van de spreekhit.
beginnen	Beginpunt van de spreekhit.
kanaal	Het kanaalnummer van de spreekhit.

Naam	Beschrijvin
categorie	Categorie van de spreekhit.
pad	Pad van de spreekhit.
firstName	De voornaam van de agent.
lastName	De achternaam van de agent.
contact-id	De id van het gesprek.
team	De naam van het team van de agent.
displayId	Weergave-id van agent.
groep	De groepsnaam van de agent.

Voorbeeld van spreekhits API voorbeeld van JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoordbestand.

```
{
                "date": tijdperk milliseconden, "hits":
                [{
                        "phrase": string, "stop":
                        number, "audit": number,
                        "confidence": number, "start":
                        number, "channel": number,
                        "category": string
                },
                ...
        ],
        "path": "", "firstName":
        string, "lastName": string,
```

```
        "contactid": nummer,
        "team": string, "displayId":
        string, "group": string
}
```

Survey-configuratie API

Gebruik deze API om QM enquêteconfiguratiegegevens op te vragen.

Survey Configuration API Protocol en URI

URI	/api/rest/recording/survey
Methode	GET
Machtigingen	Enquêtes beheren QM Weergave enquêteresultaten QM enquêterapporten
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden in API enquêteconfiguratie

Naam	Beschrijving
id	Enquête-ID.
name	Naam enquête.
beschrijving	Beschrijving van de enquête.
schepper	Maker van enquêtes.
geschapen	Tijd waarop het onderzoek is opgesteld in UNIX-tijdperken met milliseconden.
totalPoints	Totale aantal punten voor de enquête (één decimale plaats).
providerSurveyId	Survey-ID van de provider.

Naam	Beschrijvin
surveyProviderConnectionId	Connection ID van de provider van het enquête.
statusFK	Veldtoets voor de status van de enquête.
metaDataFieldKey	Veldsleutel voor de metagegevens.
laatsteModificeerd	Datum waarop de enquête voor het laatst is gewijzigd.
Eigenschappen	Details betreffende enquête-eigenschappen.
Vragen	Details betreffende vragen over enquêtes.
id	Vraag-id nummer.
surveyId	Id-nummer van de enquête.
etiket	Vraaglabel.
beschrijving	Beschrijving van vraag.
providerVraagId	Vraag-id van de provider.
type	Type vraag.
gewicht	Gewicht dat aan de vraag is gegeven.
isKPI	Key Performance Indicator voor de vraag.
laatsteModificeerd	Datum waarop de vraag het laatst is gewijzigd.
Antwoorden	Gedetailleerde informatie over de antwoorden van de vraag.
id	Antwoord-ID-nummer.
vraagid	Vraag-id.
etiket	Vraaglabel.
beschrijving	Beschrijving van vraag.
providerVraagId	Vraag-id van de provider.
type	Type vraag.

Naam	Beschrijving
gewicht	Gewicht dat aan de vraag is gegeven.
waarde	Waarde van het antwoord.
laatsteModificeerd UNIC-tijdperk.	De tijd waarop de waarden voor het antwoord voor het laatst zijn gewijzigd, in een

Voorbeeld van Survey-configuratie API JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoordbestand.

```
[
        {
                "id": number, "name":
                string,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": nummer, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": string,
                "lastModified": string, "properties": {},
                "questions": [{
                        "id": number, "surveyId":
                        number, "label": string,
                        "description": string,
                        "providerQuestionId": string, "type":
                        string,
                        "weight": decimaal,
                        "isKPI": booleaans,
```

```
                                    "lastModified": tijdperk,
                                    "answers": [{
                                        "id": number, "questionId":
                                        number, "label": string,
                                        "description": string,
                                        "providerAnswerId": string, "type":
                                        string,
                                        "weight": deimal, "value":
                                        string, "lastModified":
                                        tijdperk
                                    },
                                    ...
                                ]
                            },
                            ...
                            ]
                },
                ...
    ]
                {
                    "id": nummer, // id "naam":
                    string, // naam
                    "description": string, // description "creator": string,
                    "created": tijdperk,
                    "totalPoints": 0,0,
                    "providerSurveyId": string, // provider-id
                    "surveyProviderConnectionId": number, "statusFK": 2,
                    "metaDataFieldKey": string, "lastModified": string,
```

```
"properties": {},
"questions": [{
                "id": number, "surveyId":
                number, "label": string,
                "description": string,
                "providerQuestionId": string, "type":
                string,
                "weight": decimal, "isKPI":
                Booleaans, "lastModified":
                tijdperk, "answers": [{
                                "id": nummer,
                                "questionId": nummer,
```

Survey-ID API

Gebruik deze API om informatie op te vragen over een specifieke QM enquête.

Survey ID API Protocol en URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Methode	GET
Parameter	<id> = Enquête-ID.
Machtigingen	Enquêtes beheren QM Weergave enquêteresultaten QM enquêterapporten
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van Enquête-ID API-antwoord

Naam	Beschrijving
id	Enquête-ID.
name	Naam enquête.
beschrijving	Beschrijving van de enquête.
schepper	Maker van enquêtes.
geschapen	Tijd waarop het onderzoek is opgesteld in UNIX-tijdperken met milliseconden.
totalPoints	Totale aantal punten voor de enquête (één decimale plaats).

Naam	Beschrijving
providerSurveyId	Survey-ID van de provider.
surveyProviderConnectionId	Connection ID van de provider van het
enquête. statusFK enquête.	Veldtoets voor de status van de
metaDataFieldKey	Veldsleutel voor de metagegevens.
laatsteModificeerd	Datum waarop de enquête voor het laatst is gewijzigd.
Eigenschappen	Details betreffende enquête-eigenschappen.
Vragen	Details betreffende vragen over enquêtes.
id	Vraag-id nummer.
surveyId	Id-nummer van de enquête.
etiket	Vraaglabel.
beschrijving	Beschrijving van vraag.
providerVraagId	Vraag-id van de provider.
type	Type vraag.
gewicht	Gewicht dat aan de vraag is gegeven.
isKPI	Key Performance Indicator voor de vraag.
laatsteModificeerd	Datum waarop de vraag het laatst is gewijzigd.
Antwoorden	Gedetailleerde informatie over de antwoorden van de vraag.
id	Antwoord-ID-nummer.
vraagid	Vraag-id.
etiket	Vraaglabel.
beschrijving	Beschrijving van vraag.
providerVraagId	Vraag-id van de provider.

Naam	Beschrijving
type	Type vraag.
gewicht	Gewicht dat aan de vraag is gegeven.
waarde	Waarde van het antwoord.
laatsteModificeerd UNIC-tijdperk.	De tijd waarop de waarden voor het antwoord voor het laatst zijn gewijzigd, in een

Voorbeeld van Enquête-ID API JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoordbestand.

```
[
        {
            "id": number, "name":
            string,
            "description": string, "creator":
            string, "created": epoch,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": string,
            "surveyProviderConnectionId": nummer, "statusFK":
            2,
            "metaDataFieldKey": string,
            "lastModified": string, "properties": {},
            "questions": [{
                    "id": number, "surveyId":
                    number, "label": string,
                    "description": string,
                    "providerQuestionId": string, "type":
                    string,
                    "gewicht": decimaal,
```

```
                                    "isKPI": Boolean,
                                    "lastModified": tijdperk,
                                    "answers": [{
                                        "id": number, "questionId":
                                        number, "label": string,
                                        "description": string,
                                        "providerAnswerId": string, "type":
                                        string,
                                        "weight": deimal, "value":
                                        string, "lastModified":
                                        tijdperk
                                    },
                                    ...
                                ]
                        },
                        ...
                        ]
                },
                ...
    ]
```

Teksthits API

Gebruik deze API om een lijst met Analytics-teksthits op te vragen.

Teksthits API Protocol en URI

URI	/api/rest/cas/textview
Methode	GET
Parameters	CCRID
Machtigingen	Audioanalyse weergeven
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Teksthits API velden Antwoord

Naam	**Beschrijving**
datum	Datumanalyse is uitgevoerd in UNIX-tijdperken in milliseconden.
lastName	De achternaam van de agent.
ontvanger	Persoon aan wie het e-mailbericht is geadresseerd.
e-mailBody	De tekst van het e-mailbericht.
Onderwerp	De onderwerpregel van het e-mailbericht.
groepsid	Het id-nummer van de groep van de agent.
team	De naam van het team van de agent.
ccRId	Id van oproepvoltooiingsrecord.

Naam	Beschrijving
Hits	Gedetailleerde informatie over de tekstanalysehit.
positie	De locatie van de hit in het bericht.
lengte	Lengte van de hit.
frase	Zin van de hit.
categorie	Categorie van de hit.
agentNaam	De volledige naam van de agent.
teamId	Het team-id van de agent.
persoonSID	De persoon-id van de persoon die het bericht afhandelt.
groep	De groepsnaam van de agent.

Voorbeeld van teksthits API JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoordbestand.

```
{
        "date": tijdperk milliseconden,
        "lastName": string, "receiver":
        [string], "emailBody": string,
        "subject": null,
        "team": string,
        "ccrId": number,
        "hits": [{
                "position": number, "length":
                number, "phrase": string,
                "category": string

        },
        ...
```

```
            ],
            "firstName": string,
            "sender": string,
            "agentname": string,
            "teamId": number,
            "personId": number,
            "group": string
}
```

Transcript-export API

Met de API Transcript-export kunt u het transcript van één gesprek ophalen met de record-ID voor gespreksvoltooiing van dat gesprek. Elk gesprek dat wordt gevonden in een ZIP-bestand met een bulktaak voor het exporteren van contacten, bevat een record-id voor de oproepvoltooiing in de metagegevens. Zie "Een bulkcontactexportbestand maken" in de *Webex WFO gebruikershandleiding* voor het instellen van herhaalde bulkexporten of een ad-hoc bulkexport.

Om de resultaten te verkrijgen heeft een geconfigureerde gebruiker met machtiging Spraak beheren voor tekstanalyse een cookie nodig met de sleutel: hazelcast.sessionId en een waarde die overeenkomt met de geautoriseerde gebruiker. De sessie-id kan worden opgehaald met behulp van de methode GET voor API.

Transcript export API Protocol en URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Methode	PUT
Machtigingen	Spraak beheren aan tekstanalyse
Inhoudstype	toepassing/json

Velden in API voor transcriptexport

Naam	Req?	Beschrijving
Ccrid	Y	De id van de record voor de oproepvoltooiing.
isRootRecording	Y	Geeft aan of de opname de oorspronkelijke opname is of de afgestemde opname is die met een agent samenhangt. Voor opnamen die zijn gekoppeld aan een agent, is dit veld altijd Onwaar.

Voorbeeld van transcript-export API -bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een opgemaaktE CURL-aanvraag.

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