Naslaghandleiding Webex WFO API

Voor implementaties met nieuw WFM

Voor het eerst gepubliceerd op 20 juli 2021
Laatst bijgewerkt op 3 oktober 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 naar het volgende adres voor een lijst met Cisco-handelsmerken: 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 15

Machtiging 15

Autorisatieaanvraag 15

JSON-aanvraag 16

De autorisatiereactie gebruiken 16

De sessie vernietigen 16

Tekstbestanden 16

Een gebruiker API maken voor Classic Webex WFO 17

Toegang tot WFM-API's 19

Paginalocaties 19

Procedures 19

Historische gegevens WFM-API's 21

API autoriseren 23

GET-protocol/URI 23

Velden van verzoek 23

Voorbeelden van JSON-bestanden 23

Verzoek 23

Antwoord 24

POST Protocol en URI 25

Velden van verzoek 25

Voorbeelden van JSON-bestanden 25

Verzoek 25

Antwoord 26

Contactpersonen in bulk importeren 29

Protocol en URI 29

Bulkcontacten importeren API 29

Real-time bulkcontacten importeren API (metagegevens) 29

Ondersteunde indelingen 30

Velden voor verzoeken en antwoorden 30

Voorbeelden van bestanden tijdens CSV 36

Volledig voorbeeld 37

Kort voorbeeld 37

Voorbeelden van JSON-bestanden 37

Volledig voorbeeld 37

Kort voorbeeld 38

ZIP-indeling 38

Opmerkingen 38

De gegevensserver gebruiken voor het bulksgewijs importeren van contacten 39

Bulktaak organisatie importeren API 41

Groepen API Protocol en URI 41

Groepen API velden aanvraag en antwoord 42

Teams API Protocol en URI 42

Teams API velden Aanvraag en Antwoord 43

Personen API Protocol en URI 43

Velden Verzoek en antwoord personen API 44

Voorbeelden van bestanden van CSV 47

Categorieën en zinnen API 49

Categorieën en zinnen verwijderen API 49

DELETE-protocol en URI's 49

Get-categorieën en zinnen API 50

GET-protocol en URI's 50

Velden van GET-antwoord 50

POST Categorie en zinnen API 51

POST Protocol en URI's 51

Velden POST Antwoord 52

PUT categorieën en zinnen API 52

PUT Protocol en URI's 52

Velden PUT Antwoord 52

Voorbeeld van GET/POST/PUT JSON-bestand 53

Contactapparaat API 55

Contactapparaat API Protocol en URI 55

Parameters 55

Voorbeelden van contactapparaat API JSON-bestanden 55

Voorbeeld antwoordbestand 55

Bulktaak contactapparaat API 57

Bulktaak contactapparaat API Protocol en URI 57

Voorbeelden van contactapparaat BULK API JSON-bestanden 57

Voorbeeld antwoordbestand 57

Contactpersoon API 61

Protocol en URI 61

Velden van verzoek 61

Een combinatiezoekopdracht uitvoeren 68

Een zoekopdracht uitvoeren met een metagegevenssleutel 68

Een zoekopdracht uitvoeren met een metagegevenssleutel met een specifieke waarde 68

Zoeken naar stiltegebeurtenissen 69

Voorbeeld van JSON-bestand 70

Voorbeeld van JSON-bestand searchStats parameter = waar 71

Basiszoekopdracht contact API 73

Protocol en URI 73

Velden van verzoek 73

Velden Antwoord 74

Voorbeeld van JSON-bestand 75

Contact monitoring API 77

Protocol en URI 77

Velden Antwoord 77

Voorbeeld van JSON-reactie 78

Aangepaste zoekopdracht voor metagegevens API 79

Protocol en URI 79

Velden van verzoek 79

Velden Antwoord 80

Voorbeeld van JSON-reactie 80

Evaluatieformulier API 83

Protocol en URI 83

Velden Antwoord 83

Voorbeeld van JSON-bestand 85

Evaluatieformulier ID API 89

Protocol en URI 89

Velden Antwoord 89

Voorbeeld van JSON-bestand 91

API exporteren 95

Protocol en URI 95

Velden van verzoek 95

Velden Antwoord 95

CSV Voorbeeld bestanduitvoer 98

Generic Text Import API 99

Protocol en URI 99

Velden van JSON-aanvraag 99

Voorbeeld van JSON-bestand 100

Algemene tekstimport met meerdere bestanden API 103

Protocol en URI 103

Velden van verzoek 103

Ondersteunde indelingen 104

Voorbeeld van batchCSV-bestand 105

Voorbeeld van ZIP-bestand 105

Voorbeeld van JSON-bestand 106

JSON-berichttekst 106

Inhoud 107

API importeren 109

GET-importprotocol en URI 109

Velden van IMPORTaanvraag OPHALEN 109

Velden importreacties van GET 109

Voorbeeld VAN JSON-bestand importeren 110

POST importprotocol en URI 112

Velden POST Antwoord importeren 112

POST voorbeeld van JSON-bestand importeren 113

JSON-indeling 113

POST Opmaak geslaagde respons 114

Voorkeurs-API's importeren 115

Importvoorkeur maken API 115

Voorkeursprotocol import maken en URI 115

Velden voor een aanvraag importvoorkeuren maken 115

Voorbeeld van JSON-bestand voor importvoorkeur maken 116

Systeemreactie bij importvoorkeuren maken 116

Voorkeur import verwijderen API 116

Importvoorkeurprotocol en URI verwijderen 116

Systeemreactie bij importvoorkeuren verwijderen 116

Voorkeuren API importeren 117

Protocol voor importvoorkeuren en URI 117

Velden in voorkeurenantwoord importeren 117

Voorbeeld van JSON-bestand 117

Systeemreactie 119

Voorkeuren importeren op ID API 119
Voorkeuren importeren op ID Protocol en URI 119
Voorkeuren importeren op antwoordveld ID 119
Voorkeuren importeren op voorbeeld van JSON-bestand ID 120
Systeemreactie 120
Voorkeur import bijwerken API 120
Voorkeursprotocol import en URI bijwerken 121
Velden voor Reactie importvoorkeuren bijwerken 121
Voorbeeld van JSON-bestand met gewenste import bijwerken 121
Systeemreactie importvoorkeuren bijwerken 122
Opname-/uitsluitingslijst API 123
GET opname/uitsluitingslijst API 123
GET-opname/uitsluitingslijst API Protocol en URI 123
GET opname-/uitsluitingslijst API aanvraagvelden 123
Velden van service GET API-antwoord 125
Voorbeeld van Service API JSON-bestand get 126
PUT lijst met opgenomen/uitgesloten API 126
PUT lijst met opnemen/uitgesloten API Protocol en URI 127
PUT lijst met opgenomen/uitgesloten API aanvraagvelden 127
PUT lijst met opgenomen/uitgesloten API velden Antwoord 128
PUT lijst met opnemen/uitsluiten API voorbeeld van JSON-bestand 129
POST opname/uitsluitingslijst API 130
POST opname/uitsluitingslijst API Protocol en URI 130
POST opname/uitsluitingslijst API Aanvraagvelden 130

POST opname/uitsluitingslijst API velden Antwoord 132

POST opname/uitsluitingslijst API voorbeeld van JSON-bestand 133

Lijst met opgenomen/uitgesloten verwijderen API 133

Lijst met opnemen/uitsluiten verwijderen API Protocol en URI 133

Lijst met antwoordlijst van het systeemantwoord verwijderen 133

Taken API 134

Protocol en URI 134

Velden van het verzoek 134

Velden Antwoord 134

Voorbeelden van JSON-bestanden 136

Verzoek 136

Antwoord 136

Organisatorische structuur-API's 139

Rollen toewijzen aan persoon API 139

Rollen aan persoon toewijzen API Protocol en URI 139

Rollen toewijzen aan persoon API Velden van verzoek 139

Rollen toewijzen aan persoon API voorbeeld van JSON-bestand 139

Algemene groep API 140

Algemene groep API Protocol en URI 140

Velden van API algemene groep 140

Gemeenschappelijke API organisatorische structuur (drilldowninformatie) 140

Gemeenschappelijk API Protocol en URI 141

Algemene velden van API-verzoek 141

Algemene velden van API-antwoord 141

Voorbeeld van API JSON-bestand 142
Groep API 143
Groep API Protocol en URI 143
Velden van API-verzoek—Alle groepen 144
Velden API groep 144
Voorbeeld van JSON-bestand API 145
Groeperen op ID (met teams) 146
Groeperen op ID (met teams) protocol en URI 146
Verzoekvelden groeperen op ID (met teams) 146
Groeperen op antwoordvelden ID (met teams) 146
Voorbeeld van JSON-bestand op ID (met Teams) 147
Groepspersoon API 148
Groepspersoon API Protocol en URI 148
Velden van API-verzoek groep 148
Velden antwoord groepspersoon API 148
Voorbeeld van Groeps-persoon API JSON-bestand 149
Groep (met bereik) API 149
Groep (met bereik) API Protocol en URI 149
Velden van Groep (met bereik) API Aanvraag 149
Velden API groep (met bereik) 150
Voorbeeld van JSON-bestand API (met bereik) groep 150
Bevoegdheden API 150
Machtigingen API Protocol en URI 150
Velden API machtigingen 151

Voorbeeld van JSON-bestand API 151
Persoon API 151
Persoon API Protocol en URI 152
Velden van Verzoek persoon API 152
Voorbeeld van JSON-bestand API 153
Persoon op ID API 154
Persoon op ID API Protocol en URI 154
Persoon op ID API aanvraagvelden (methodePUT) 154
Persoon op antwoordveld ID API 157
Persoon op ID API voorbeeld van JSON-bestand 158
Tijdzone van persoon API 159
Tijdzone van persoon API Protocol en URI 159
Tijdzone van persoon API antwoordvelden 159
Tijdzone van persoon API voorbeeld van JSON-bestand 160
Rollen API 160
Rollen API Protocol en URI 160
Velden van verzoek om rollen API 160
Rollen API antwoordvelden 161
Voorbeeld JSON-bestand API rollen 161
Team API 162
Team API Protocol en URI 162
Velden van teamverzoek API 163
Voorbeeld JSON-bestand team API 163
Teams op ID (met agenten) 163

Teams op ID (met agenten) protocol en URI 163
Teams op ID (met agenten) aanvraagvelden 164
Teams op antwoordvelden van ID (met agenten) 164
Teams op ID (met agenten) JSON-bestand voorbeeld 165
Team (met bereik) 167
Team (met bereik)protocol en URI 167
Velden van verzoek team (met bereik) 167
Velden Reactie team (met bereik) 167
Voorbeeld JSON-bestand team (met bereik) 167
Tenant API 168
Tenant API Protocol en URI 168
Velden van API verzoek tenant 168
Velden tenant API-antwoord 169
Voorbeeld van JSON-bestand API 169
Opnameknoppen API 171
Opnameknoppen API Protocol en URI 171
URI parameters voor verzoeken 172
Queryparameters 172
Verificatie van opnameknoppen API Protocol en URI 175
Aanmelden bij opnameknoppen API 176
Afmelden bij opnameknoppen API 177
Opnameknoppen API opdrachten om te vragen 177
Opnameknoppen via de opdrachtregel gebruiken 181
Vereenvoudigde opnameknoppen API 183

Protocol en URI 183

Export API contact 189

Protocol en URI 189

Voorbeeldantwoord 190

Spreekhits API 191

Spreekhits API Protocol en URI 191

Velden Spreekhits API antwoord 191

Voorbeeld van spreekhits API JSON-bestand 192

Survey-configuratie API 195

Survey Configuration API Protocol en URI 195

Velden enquêteconfiguratie API-antwoord 195

Voorbeeld van Survey-configuratie API JSON-bestand 197

Enquête ID API 201

Survey ID API Protocol en URI 201

Velden van enquête ID API antwoord 201

Voorbeeld van Enquête ID API JSON-bestand 203

Teksthits API 205

Text Hits API Protocol en URI 205

Velden Teksthits API antwoord 205

Voorbeeld van teksthits API JSON-bestand 206

Transcript export API 209

Transcript Export API Protocol en URI 209

Velden van API om transcriptexport 209

Voorbeeld van transcript export API -bestand 209

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 het daarom voltooien voordat u API-aanvragen kunt indienen. Als u uzelf wilt verifiëren als een geautoriseerde gebruiker van Webex WFO en de API's, moet u uw opgemaakte referenties als een POST verzoek verzenden naar het eindpunt voor Toestaan van API (/API/rest/authorize). Zie Toestaan API voor meer informatie.

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

Meer informatie over het maken van referenties voor dit verzoek vindt u in API gebruiker voor Classic Webex WFO.

Autorisatieaanvraag

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

Naam	Req?	Type	Beschrijving
oord	N	Tekenreeks	De landlokalisatiecode van de gebruiker.
gebruikersnaam	Y	Tekenreeks	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. Voeg tenant ID toe als de gebruiker dezelfde aanmeldingsgegevens (gebruiker ID en wachtwoord) voor meer dan één tenant heeft.

JSON-aanvraag

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

De autorisatiereactie gebruiken

Wanneer uw aanmeldingsgegevens worden geaccepteerd, ontvangt u een reactie met sessienummer ID. Bij alle volgende gesprekken met nummer API moet sessienummer ID als koptekst worden opgenomen. Zo controleert Webex WFO of u bent aangemeld en geautoriseerd bent om de API's te gebruiken.

> **OPMERKING** : sommige API ontwikkelingshulpmiddelen zoals Postman slaan de sessie ID op en geven deze weer door op volgende verzoeken zonder dat er tussenkomst nodig is. Overig hulpprogramma API moet u de koptekst instellen
> manueel.

Deze sessie ID moet worden opgemaakt in een sleutel-waardepaar met "cookie" als 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 API response>"

De sessie vernietigen

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

Uitloggen

- 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 gebruiker API maken voor Classic Webex WFO

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

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 **bijvoorbeeldAPI** in als voornaam en **Gebruiker** als achternaam.
   - **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 *naslaghandleidingWebex WFO API*.

Toegang tot WFM API's

Webex WFO New WFM gebruikt een interactieve website om API's te documenteren die beschikbaar zijn voor alle klantomgevingen. 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:** Het aantal limiet 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 > machtigingen
- 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 optie Functies** Tab.
3. Schakel bij **Openen Calabrio WFM** > **API toegang** 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 bewerking. 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 beschikbare WFM-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 Nieuw WFM). Met deze historische gegevens-API's kunnen gebruikers historische gegevens van extern WFM importeren uit geïntegreerde contactcentrumplatforms. 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 de documentatie volgen de indeling die hieronder wordt beschreven.

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

Machtigen

1. Ga 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 contactpersoon bij Webex WFO.
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**.

API autoriseren

Met de knop API autoriseren kunnen gebruikers worden gemachtigd 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/autoriseren
Methode	GET

Velden van verzoek

Naam	Req?	Type	Beschrijving
oord	N	Tekenreeks	De landlokalisatiecode van de gebruiker.
gebruikersnaam	Y	Tekenreeks	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 (gebruiker ID en wachtwoord) voor meer dan één tenant 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/autoriseren
Methode	POST

Velden van verzoek

Naam	Req?	Type	Beschrijving
oord	N	Tekenreeks	De landlokalisatiecode van de gebruiker.
gebruikersnaam	Y	Tekenreeks	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. Voeg tenant ID toe als de gebruiker dezelfde aanmeldingsgegevens (gebruiker ID en wachtwoord) voor meer dan één tenant 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 Insert in een HTTPS-verzoek dat meerdere onderdelen bevat.

Er zijn twee Bulkimport-API's:

- Bulkcontact importeren API: gebruikt door derden; maakt het mogelijk zowel metagegevens als opnamen in een HTTPS-verzoek met meerdere onderdelen toe te voegen

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

- Real-time Contact API—Wordt gebruikt door Webex WFO Smart Desktop-opnameclient; voegt eerst metagegevens in en uploadt later vervolgens de opnamen afzonderlijk, 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

Bulkcontacten importeren API

URI	/API/uploaden/contactpersonen
Methode	POST
Machtigingen	Tenant beheren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Real-time bulkcontacten importeren API (metagegevens)

URI	/API/rest/wfo/contact/importeren

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 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 bestanden CSV en JSON 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	Gebruikt in CSV en JSON. Het ID agent in een van de 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 Toepassingsbeheer > Algemeen > Gebruikers > Importeren en exporteren > Exporteren > Gebruiker ID). Het is niet de zelfde als de ID in het gebruikersprofiel Webex WFO. ▪ AD-aanmelding. Een domein\gebruikersnaam (vereist "\"). ▪ E-mailadres. Een e-mailadres (vereist "@"). Wanneer u CSV gebruikt om contacten te uploaden, is het agentnummer ID vereist. Als u JSON gebruikt om de aanvraag te maken, is agent ID optioneel. In het laatste geval wordt agent ID ingesteld op ID van de geverifieerde gebruiker die de upload start. Max tekens = 254 standaard = geen
AssocCallId	N	Gebruikt in CSV en JSON. Een ID die contacten bundelt. Een doorverbonden oproep van de ene agent naar een andere heeft bijvoorbeeld hetzelfde ID. Max tekens = 52 standaard = NULL
Audio.locatie	N	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	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	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	Gebruikt in CSV en JSON. Een ID waarmee een contact wordt geïdentificeerd. Max tekens = 128 standaard = NULL
Roeping	N	Gebruikt in JSON. Het telefoonnummer dat binnenkomende is. Max tekens = 64 standaard = NULL
BellenAdres	N	Gebruikt in CSV. Het telefoonnummer dat binnenkomende is. Max. tekens = 64

Naam	Req?	Beschrijvin
		Standaard = Lege tekenreeks
Tijdzone client	N	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	Gebruikt in CSV en JSON. De begintijd in milliseconden GMT vanaf 1970-01-01 (UNIX-tijd). Er is een waarde in dit veld vereist, dus als deze waarde ontbreekt, gebruikt 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	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	Gebruikt in CSV en JSON. De lijn/het toestelnummer van de agent. Max tekens = 64 standaard = NULL
metagegevens.<custommetagegevens veldnaam>	N	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	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	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	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	Gebruikt in CSV. De verschuiving van Opname2 van Opname1. **VOORBEELD** Een audiobestand (WAV) dat vijf seconden na het schermbestand (WebM) begint, heeft een verschuiving van 5000 (5000 = 5 seconden).

Max. tekens = Lang

Naam	Req?	Beschrijvin
		Standaardwaarde = 0
scherm.locatie	N	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	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 van 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 op te nemen in CSV.
- De kolommen die worden opgenomen in CSV, 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 ziet u een bestand waarbij alle mogelijke velden voor een bestand CSV 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 bestand CSV.

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

Voorbeelden van JSON-bestanden

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

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":[
            "Locatie":"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\smitj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Audio":[
        {
            "Location":"25.wav"
        }
    ]
}
```

ZIP-indeling

De ZIP-indeling wordt anders afgehandeld dan CSV of JSON, omdat het een verzameling bestanden is die worden verwerkt alsof het individuele bestanden zijn binnen het verzoek met meerdere delen.

- De naam van het bestand is de sleutel waarnaar moet worden verwezen in 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 (bevat 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 JSON negeert die opname.

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 het veld Bulkcontacten importeren API gebruiken om contacten in bulk via de gegevensserver te uploaden. Voor het gebruik van het bulkcontact importeren API is het volgende vereist:

- Webex WFO beheerdersrol 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 via een gegevensserver, moet de gegevensserver zijn geconfigureerd binnen 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 "Configuratie gegevensserver" in de gebruikershandleiding van de *Webex WFO*.

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 het **gedeelte Instellingen** voor synchronisatie van regionale gegevensserver ACD of Vastleggen **inschakelen is geselecteerd en of de** algemene (standaardinstelling **) ACD is**toegewezen.
3. Klik op **Opslaan**.
4. Maak een bestand CSV (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 bestand CSV heeft de naam ExampleContacts.CSV. U moet de naam van de naam van de naam van het voorvoegsel CONTACT als volgt wijzigen:

CONTACT. VoorbeeldContacten.CSV

6. Plaats het bestand CSV en alle daaraan 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

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

Met 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 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 overeenkomstige 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/uploaden/groepen
Methode	POST
Machtigingen	Bulksgewijs 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.

Groepen API velden Aanvraag en Antwoord

Naam	Req?	Beschrijving
id	Y	Het nummer ID de groep in het ACD. U kunt het nummer ID herkennen door de groepsgegevens te exporteren en weer te geven in het resulterende CSV-bestand. **OPMERKING:** als de groep een nieuwe groep is, moet ID worden ingesteld op 0 (nul), 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/uploaden/teams
Methode	POST
Machtigingen	Bulksgewijs 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.

Teams API velden Aanvraag en Antwoord

Naam	Req?	Beschrijving
id	Y	Het nummer ID van het team in het ACD. U kunt het nummer ID identificeren door teamgegevens te exporteren en weer te geven in het resulterende CSV-bestand. **OPMERKING:** als het team een nieuw team is, moet 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/uploaden/personen
Methode	POST
Machtigingen	Bulksgewijs 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 API nooit leeg gelaten op een van de

Bulktaak organisatie importeren API | Groepen API velden aanvraag en
drie identificaties

Als er al een waarde bestaat. Als bijvoorbeeld een overeenkomst wordt gevonden op het e-mailadres, maar het geïmporteerde bestand CSV bevat geen ACD ID voor de gebruiker, 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 Verzoek en antwoord

Naam	Req?	Beschrijving
persoonId	Y	Het nummer ID van de persoon in Webex WFO. U kunt het nummer ID identificeren door de gegevens van de persoon te exporteren en weer te geven in het resulterende 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 aanmeldingsnaam van de gebruiker Active Directory. 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 (AlleenWFM) Standaard = onwaar
Weergaven	N	De weergaven die aan de gebruiker zijn toegewezen in WFM (alleenWFM). Standaard = geen
hoofdWeergave	N	De hoofdweergave van de gebruiker in WFM (alleenWFM). Standaard = geen
bedrijfStartDate	N	De datum waarop de gebruiker is begonnen bij het bedrijf in de indeling MM/DD/JJJJ (alleenWFM). Standaard = geen

Naam	Req?	Beschrijving
bedrijfEndDate	N	De datum waarop de gebruiker het bedrijf heeft verlaten in de indeling MM/DD/JJJJ (alleenWFM). Standaard = geen
afdelingStartDate	N	De datum waarop de gebruiker is begonnen met de afdeling in de indeling MM/DD/JJJJ (alleenWFM). Standaard = geen
medewerkerId	N	De medewerker van de gebruiker ID (alleenWFM). Standaard = geen
rang	N	De positie van de gebruiker binnen het contactcentrum (alleenWFM). Standaard = geen
qmViews	N	De weergaven die zijn toegewezen aan de gebruiker in QM (alleenQM). Standaard = geen
isReconcileOnly	N	Als deze optie wordt geselecteerd, gebruikt de agent gatewayopnamen en vereisen alle gesprekken van de agent verzoening na het gesprek (alleenQM). 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	Het 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.

Voorbeelden van bestanden van CSV

Voorbeeld van CSV groepen

```
ID,naam, geactiveerde Datum, GedeactiveerdeDatum
0,Verkoop,04-01-2018,01-01-2019
0,Financiën,01-04/2018,0180182019
```

Voorbeeld van CSV Teams

```
ID,naam, geactiveerde Datum, GedeactivdDate, Bovenliggende GroepId, productiviteitCompilatie
0,CAR Verkoop, 04-01-2018,01-01-2019,Verkoop, Waar
0, Onderdelen verkoop, 04/01/2018, 01/01/2019, Verkoop, Onwaar
```

Categorieën en zinnen API

Gebruik deze API om te werken met categorie- en

woordgroeplijsten. Deze methoden worden gebruikt voor de

categorieën en zinnen API:

- Get—Hiermee haalt u informatie over categorieën en woordgroepen op
- POST—Hiermee maakt u categorieën en zinnen
- PUT: hiermee werkt u informatie over categorieën en woordgroepen bij
- Verwijderen— hiermee verwijdert u informatie over categorieën en woordgroepen

Categorieën en zinnen verwijderen API

Met deze methode worden gegevens over categorieën en woordgroepen verwijderd.

DELETE-protocol en URI's

Uris: Categoriegroep	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/zin
Methode	VERWIJDEREN
Machtigingen	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Tekstanalyse Beheren Tenant
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

VOORBEELD

Een categorie verwijderen: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

Een zin verwijderen: /API/rest/cas/zin?ID=7

Het systeem geeft het volgende:

{"deleted":1}

Get-categorieën en zinnen API

Met deze methode wordt informatie over categorieën en woordgroepen opgehaald.

GET-protocol en URI's

Uris:	
Categoriegroep	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/zin
Methode	GET
Machtigingen	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Tekstanalyse Beheren Tenant
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van GET-antwoord

Naam	Beschrijving
Categorieën	Informatie over Analytics-categorieën.
id	Categorie ID.
beschrijving	Beschrijving van de categorie.
taalId	Tekenreeks waarmee de taal wordt opgegeven. **VOORBEELD** ENGELS = en-ons

Naam	Beschrijvin
Zinnen	Informatie over Analytics-zinnen.
frase	Woordgroep waarnaar moet worden gezocht.
fonetisch	Fonetische spelling van de zin waarnaar moet worden gezocht.
geluidenLike	Alternatieve versies van de zin die klinkt als de doelzin.
vertrouwen	Waarde voor Vertrouwen die de kans aangeeft dat de hit correct is.
id	ID het nummer van de woordgroep.
categorieId	Categorie ID nummer voor de zin.
staat	De contactstatus van de agent.

POST Categorie en zinnen API

Met deze methode maakt u informatie over categorieën en woordgroepen.

POST Protocol en URI's

Uris:	
Categoriegroep	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/zin
Methode	POST
Machtigingen	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Tekstanalyse Beheren Tenant
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden POST Antwoord

Naam	Beschrijving
categorie	Informatie over Analytics-categorieën.
beschrijving	Beschrijving van de categorie.
taalId	Tekenreeks waarmee de taal wordt opgegeven. **VOORBEELD** ENGELS = en-ons

PUT Categorieën en zinnen API

Met deze methode wordt informatie over categorieën en woordgroepen bijgewerkt.

PUT Protocol en URI's

Uris:	
Categori	/API/rest/cas/phraselist
egroep	/API/rest/cas/zin
Methode	PUT
Machtigingen	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Tekstanalyse Beheren Tenant
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden PUT Antwoord

Naam	Beschrijving
Categorieën	Informatie over Analytics-categorieën.

Naam	Beschrijvin
id	Categorie ID.
beschrijving	Beschrijving van de categorie.
taalId	Tekenreeks waarmee de taal wordt opgegeven. **VOORBEELD** ENGELS = en-ons
Zinnen	Informatie over Analytics-zinnen.
frase	Woordgroep waarnaar moet worden gezocht.
fonetisch	Fonetische spelling van de zin waarnaar moet worden gezocht.
geluidenLike	Alternatieve versies van de zin die klinkt als de doelzin.
vertrouwen	Waarde voor Vertrouwen die de kans aangeeft dat de hit correct is.
id	ID nummer van de woordgroep.
categorieId	Categorie ID nummer voor de zin.
staat	De contactstatus van de agent.

voorbeeld van GET/POST/PUT JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een JSON-antwoordbestand voor het ophalen, maken en bijwerken van categorieën en zinnen:

```
{
        "categories": [{
                "ID": nummer, "category":
                string, "description": string,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "zinnen": [{
```

"phrase": string, "fonetisch":
string, "soundslike": string,
"confidence": number, "ID":
number, "categoryId": number,
"state": number

},
...
],
"confidence": nummer
}

Contactapparaat API

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

Contactapparaat API Protocol en URI

URI	/API/rest/opname/contactApparaat
Methode	GET
Machtigingen	QM beheren

Parameters

Veld	Req?	Type	Beschrijving
o.a.UnconfiguredDevices	N	Boole-waarde	Indien ingesteld op waar, worden niet-geconfigureerde apparaten meegeteld. Standaard = onwaar Geaccepteerde waarden. ▪ waar ▪ onwaar
itemsPerPagina	N	Nummer	Het aantal items dat per pagina wordt weergegeven.
sortColumn	N	Tekst	persoonId
sorteringRichting	N		Opties ▪ oplopend ▪ Aflopende

Voorbeelden van contactapparaat API JSON-bestanden

Voorbeeld antwoordbestand

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "naam": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configured":
        true, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLine": [{
                "ID": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extension": "8013", "partitie":
                "Routepartitie"
            }
        ]
    }
```

Bulktaak contactapparaat API

Gebruik bulknummer contactapparaat API om apparaten in bulk toe te voegen.

Bulktaak contactapparaat API Protocol en URI

URI	/API/rest/opname/contactDeviceBulk
Methode	POST
Machtigingen	QM beheren

Zie Contactapparaat API voor meer informatie.

Voorbeelden van contactapparaat BULK API JSON-bestanden

Voorbeeld antwoordbestand


```
{
    "toevoegen": [
        {
            "configured": waar,
            "contactDeviceLijnen": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "ID": 424033, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 239
            "isRecordingTones": onwaar,
            "isStereo": onwaar,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "naam": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "configured": waar,
            "contactDeviceLijnen": [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "ID": 412459, "partition": ""},
```

```
27                          {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "ID": 412458, "partition": ""}
28                      ],
29                      "contactDeviceTypeId": 0,
30                      "ID": 238
31                      "isRecordingTones": onwaar,
32                      "isStereo": onwaar,
33                      "loggedInPersonId": 29,
34                      "monitoringServerId": null,
35                      "naam": "SEPWIN7X64004",
36                      "personId": 29,
37                      "recordingGroupId": 1,
38                      "recordingTypeId": 1,
39                      "signalingGroupId": 1,
40                      "telephonyGroupId": 1,
41                      "virtualDevice": null
42                  }
43              ],
44              "delete": [
45                  {
46                      "configured": waar,
47                      "contactDeviceLijnen": [
48                          {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "ID": 424040, "partition": ""},
49                          {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "ID": 424041, "partition": ""}
50                      ],
51                      "contactDeviceTypeId": 0,
52                      "ID": 108,
53                      "isRecordingTones": onwaar,
54                      "isStereo": onwaar,
55                      "loggedInPersonId": 30,
56                      "monitoringServerId": null,
57                      "naam": "SEPWIN8X64004",
58                      "personId": 30,
59                      "recordingGroupId": 1,
60                      "recordingTypeId": 1,
61                      "signalingGroupId": 1,
62                      "telephonyGroupId": 1,
63                      "virtualDevice": null
64                  },
65                  {
66                      "configured": waar,
67                      "contactDeviceLijnen": [
68                          {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "ID": 424037, "partition": ""},
69                          {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "ID": 424036, "partition": ""}
70                      ],
71                      "contactDeviceTypeId": 0,
72                      "ID": 99
73                      "isRecordingTones": onwaar,
74                      "isStereo": onwaar,
75                      "loggedInPersonId": 22,
76                      "monitoringServerId": null,
77                      "naam": "SEPWIN8X64003",
```

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "update": [
            {
                "configured": waar,
                "contactDeviceLijnen": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"ID": 412466, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": onwaar,
                "isStereo": onwaar,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "naam": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "configured": waar,
                "contactDeviceLijnen": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"ID": 41251    1, "partitie": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86
                "isRecordingTones": onwaar,
                "isStereo": onwaar,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "naam": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Contactpersoon API

Met Contact API kunnen gebruikers zoeken naar specifieke contacten en vervolgens een koppeling naar Webex WFO om deze af te spelen in de mediaspeler.

Protocol en URI

URI	/API/rest/opname/contact/<ID>
Methode	GET
Machtigingen	Contacten zoeken
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameters	ID = identificatie voor een bestaand contact Deze resource URI zoekt een specifiek contact ID. Als {ID} niet bestaat, wordt bij het antwoord een foutcode geretourneerd in plaats van een lege lijst. beginTijd = <tijdstempel van de contacten>

Velden van verzoek

OPMERKING: als de parameter begintijd wordt gebruikt, moet de parameter endTime ook worden gebruikt in de query URI.

Parameter	Beschrijving
agent	Het nummer ID van de gebruiker. De geaccepteerde waarde is een geheel getal ID. De parameter ("agent") is hoofdlettergevoelig en moet allemaal kleine letters zijn. Als een gebruiker de parameter gebruikt met hoofdletter A, geeft deze elke agent als resultaat. FACULTATIEF
Ani	De Automatic Number Identification (ANI) voor een oproep. Met andere woorden, ANI identificeert het nummer van de bellende partij. De geaccepteerde waarde is een tekenreeks met jokertekens of een vraagteken (?).

Parameter	Beschrijvin
	Deze parameter kan nul of meer keren verschijnen in één query. **VOORBEELD** `contact?ani=1234&ani=4567` Wanneer u meerdere waarden opgeeft voor een parameter, worden deze waarden gecombineerd met OF (in het vorige voorbeeld wordt naar contacten gezocht met ani=1234 OR ani=4567). FACULTATIEF.
assocCallId een klant	Het gekoppelde contact ID waarmee contacten worden samengevoegd op basis van ervaring. FACULTATIEF.
beginDatum	Hiermee retourneert u alleen records die zijn gestart op of na de opgegeven datum. INDELING: `JJJJ-MM-DD`. Als er geen bereik is opgegeven en begindatum niet is opgegeven, is de standaardwaarde 60 dagen vóór vandaag.
beginTijd	Wordt gebruikt met begindatum om records te retourneren die op of na de opgegeven datum en tijd beginnen. INDELING: `UU:MM`.
oproepId	Een contact ID van een integratie met derden. De geaccepteerde waarde is een tekenreeks. FACULTATIEF.
canEvaluate	Geeft aan of de gebruiker dit contact kan evalueren. De geaccepteerde waarde is waar. Met Waar wordt het contact geretourneerd als de gebruiker dit contact kan evalueren wanneer deze is aangemeld bij Webex WFO. FACULTATIEF. Als u deze parameter niet opneemt, worden de contacten niet gefilterd door de query. WAARDE: dit geldt als het
	contact door de aangemelde gebruiker kan worden geëvalueerd.
datumEvaluatedEnd	De einddatum van het bereik van gefilterde contacten die zijn geëvalueerd. INDELING: `JJJJ-MM-DD`.
datumBehandeldStarten	De begindatum van het bereik van gefilterde contacten die zijn geëvalueerd. INDELING: `JJJJ-MM-DD`.
dnis	De DNIS-server (dialed number identification server) voor het gesprek. Met andere woorden: het gekozen nummer. De geaccepteerde waarde is een tekenreeks met jokertekens of een vraagteken (?). Deze parameter kan nul of meer keren verschijnen in één query. Wanneer

Parameter	Beschrijvin
	wanneer u meerdere waarden opgeeft voor een parameter, combineert de query deze waarden met OF. FACULTATIEF.
einddatum	Hiermee retourneert u alleen records die zijn gestart voor de opgegeven datum. INDELING: `JJJJ-MM-DD`. Als er geen bereik is opgegeven en de einddatum niet is opgegeven, is de standaardwaarde vandaag.
eindtijd	Wordt gebruikt in combinatie met Einddatum om records te retourneren die zijn gestart voor de opgegeven datum. INDELING: `UU:MM`.
uitsluiten	Geeft een Uniforme resource-id (URI) voor de opgegeven waarde als resultaat. Klik op URI om de gegevens weer te geven die aan de opgegeven waarde zijn gekoppeld. FACULTATIEF. WAARDEN: ▪ gebeurtenis—Hiermee geeft u een URI die verwijst naar de gebeurtenisgegevens. ▪ metagegevens: hiermee geeft u een #-URI die naar de metagegevens verwijst. ▪ metagegevens.key1: geeft een URI die verwijst naar het sleutel1-attribuut in het metagegevensobject.
uitbreiden	Geeft alle gegevens weer die zijn gekoppeld aan de opgegeven waarde in plaats van een URI. FACULTATIEF. WAARDEN: ▪ gebeurtenis: hiermee worden alle gebeurtenissen uitgebreid met alle gebeurtenisgegevens, niet alleen URI. ▪ metagegevens—Hiermee breidt u alle metagegevens uit, niet alleen URI. ▪ metagegevens.key1: hiermee wordt alleen het sleutel1-attribuut binnen het metagegevensobject uitvouwen.
firstName	De voornaam van de agent. De geaccepteerde waarden zijn een tekenreeks met een willekeurig aantal jokers (*) of vraagtekens (?). FACULTATIEF.
groep	De ID van een groep. De geaccepteerde waarde is geheel getal ID.
FACULTATIEF. heeftOpnamen	Hiermee geeft u alleen contacten terug die aan een opname zijn gekoppeld. FACULTATIEF. WAARDEN: ▪ waar ▪ onwaar

Parameter	Beschrijvin
	Als u deze parameter niet opneemt, wordt de contactopname niet gefilterd door de query.
Hr	Of de contactevaluatie is gemarkeerd voor human resources (hr). FACULTATIEF. WAARDEN: ▪ waar ▪ onwaar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (niet waar)
vooruitgang	Of de contactevaluatie wordt uitgevoerd. FACULTATIEF. WAARDEN: ▪ waar ▪ onwaar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (niet waar)
lastName	De achternaam van de agent. De geaccepteerde waarden zijn een tekenreeks met een willekeurig aantal jokers (*) of vraagtekens (?). Deze parameter kan nul of meer keren verschijnen in één query. Wanneer wanneer u meerdere waarden opgeeft voor een parameter, combineert de query deze waarden met OF. FACULTATIEF.
grens	Een URL-parameter die kan worden gebruikt om de totale resultaten te verhogen en grotere resultatenets te krijgen. FACULTATIEF. **BELANGRIJK** Het gebruik van deze parameter kan de prestaties negatief beïnvloeden. Cisco raadt 100 of minder aan.
lijn	Het toestelnummer voor het gesprek (vanuit het perspectief van de agent die het gesprek opneemt). De geaccepteerde waarde is een tekenreeks met jokertekens of een vraagteken (?). Deze parameter kan nul of meer keren verschijnen in één query. Wanneer u meerdere waarden opgeeft voor een parameter, worden deze door de query gecombineerd.

Parameter	Beschrijvin
	Waarden met OF. FACULTATIEF.
metagegevens	Het metagegevensveld. FACULTATIEF. WAARDEN: ▪ <waarde>~<operator>~<waarde> Waarbij <toets> de naam is van het metagegevensveld dat in Monitoring and Recording Administrator is geconfigureerd, en moet exact overeenkomen met de geconfigureerde metagegevensnaam. Dit is een van de <operator>: ▪ is gelijk aan ▪ begintMet ▪ eindigtMet ▪ Bevat De <waarde> kan een tekenreeks met een sterretje (*) of een vraagteken (?) jokertekens bevatten. 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. Als u geen waarde opgeeft, worden met de query alle contacten geretourneerd die metagegevens hebben voor de opgegeven sleutel.
Behoeften Goedkeuring	Of de contactevaluatie in afwachting van goedkeuring is. FACULTATIEF. WAARDEN: ▪ waar ▪ onwaar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (niet waar)
getal	Een nummer dat in het contact is gebruikt (ANI of DNIS). De geaccepteerde waarde is een tekenreeks met jokertekens of een vraagteken (?). Deze parameter kan nul of meer keren verschijnen in één query. Wanneer wanneer u meerdere waarden opgeeft voor een parameter, combineert de query deze waarden met OF. FACULTATIEF.

Parameter	Beschrijvin
telefoonnummer geaccepteerde	Een nummer dat in het contact wordt gebruikt (ANI, DNIS of lijn). De de waarde is een tekenreeks met jokertekens met asterisk (*) of vraagteken (?). Deze parameter kan nul of één keer in één query verschijnen. FACULTATIEF.
bereik	Een koptekstparameter waarmee u door de resultaten kunt scheren. Waar, "items=<1-200>". FACULTATIEF. **BEST PRACTICE** De bereikparameter kan worden gebruikt in combinatie met de limietqueryparameter, waardoor de Totale resultaten.
Scoorde	Of het contact is beoordeeld. FACULTATIEF. WAARDEN: ▪ waar ▪ onwaar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (niet waar)
searchStats	Geeft als resultaat het totale aantal beschikbare records dat overeenkomt met de 'telling'. Waar geaccepteerde waarden zijn: ▪ waar ▪ is niet waar OPTIONEE L.
stilteDuur	Alleen contacten retourneren waarvan de duur (in milliseconden) van opgenomen Dempen is gelijk aan of groter dan de opgegeven waarde. **VOORBEELD** stilteDuration=5000 retourneert contacten waar een of meer instanties van opgenomen stilte zijn gelijk aan of groter Dan 5 seconden. FACULTATIEF.
stilteEvents	Hiermee geeft u alleen contacten terug waarvan het aantal stiltegebeurtenissen

Parameter	Beschrijvin
gelijk is aan of	

Parameter	Beschrijvin
	Groter dan de opgegeven waarde. **VOORBEELD** stilteEvents=5 retourneert contacten wanneer er 5 of meer stiltegebeurtenissen zijn. FACULTATIEF
Gelabeld	Of het contact is gemarkeerd. De geaccepteerde Booleaanse waarden zijn: ▪ waar ▪ onwaar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (niet waar) OPTIONEEL.
talk-overDuration gesprek	Alleen contacten retourneren waarvan de duur (in milliseconden) van opgenomen Overgebeurtenissen zijn gelijk aan of groter dan de opgegeven waarde. **VOORBEELD** talk-overduration=5000 retourneert contacten wanneer er een of meer opgenomen talk-overgebeurtenissen zijn die gelijk zijn aan of Langer zijn dan 5 seconden. FACULTATIEF.
talk-Over-Vents	Retourneert alleen contacten waarvan het aantal talk-overgebeurtenissen gelijk is aan of Groter dan de opgegeven waarde. **VOORBEELD** talk-overevents=5 retourneert contacten waarin er 5 of meer talk-overgebeurtenissen zijn. FACULTATIEF.
team	Een team is de ID. De geaccepteerde waarde is geheel getal ID. FACULTATIEF.
opleiding	Of de contactevaluatie is gemarkeerd voor training. FACULTATIEF. WAARDEN: ▪ waar

Parameter	Beschrijvin
	▪ onwaar ▪ 1 (waar) ▪ 0 (niet waar)
type	Het type contact. Met dit type parameter filtert u contacten op basis van de uploadstatus. FACULTATIEF. WAARDEN: ▪ kwaliteit ▪ archief Als u deze parameter niet opneemt, wordt de query niet gefilterd op uploadstatussen. **OPMERKING:** De rol van archiefgebruiker heeft alleen een algemeen bereik wanneer u het archieftype opgeeft.

Een combinatiezoekopdracht uitvoeren

Het volgende verzoek retourneert een lijst met alle contacten die voor kwaliteitsdoeleinden zijn opgenomen op of na 01/01/2018 (GMT).

```
GET ~/API/rest/opname/contact?beginDatum=2018-01-01&type=kwaliteit
```

Een zoekopdracht uitvoeren met een metagegevenssleutel

Het volgende verzoek retourneert een lijst met alle contacten met de telefoon met metagegevens.

```
GET ~/API/rest/opname/contact?beginDatum=2018-01-01&metagegevens=telefoon
```

Het volgende geeft een lijst met alle contacten met de metagegevens die klantGeen worden genoemd.

```
GET ~/API/rest/opname/contact?beginDate=2018-01-
01&metadata=telefoon~bevat~*
```

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/opname/contact?beginDatum=2018-01-
01&metagegevens=telefoon~equals~555-1234
```

Zoeken naar stiltegebeurtenissen

De volgende aanvraag retourneert een lijst met contacten die twee of meer stiltegebeurtenissen van meer dan 10 seconden bevatten.

```
GET~/API/rest/opname/contact?stilteEvents=2&stilteDuration=10000
```

Voorbeeld van JSON-bestand

{
"hr" : onwaar, "dnis"
: "2111",
"CallDuration" : 15000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"naam" : "form1",
"$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
},
"team" : {
"naam" : "team1",
"$ref" : "/API/rest/opname/team/1", "displayId" : "0.4"
},
"qualityReden" : {
"text" : "Eerste gesprek van dag",
"redenId" : 1,
"key" : "rec_reason_what_first"
},
"agent" : {
"lastName" : "Bunkowske",
"gebruikersnaam" : "bunkowm",
"$ref" : "/API/rest/opname/persoon/1", "firstName" :
"Mark",
"displayId" : "0,1"
},
"evaluation" : {
"stateId" : 1,
"score" : 90,
"$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): {
"$ref" : "/API/rest/opname/workflow/265"
},
"groep" : {
"naam" : "group1",
"$ref" : "/API/rest/opname/groep/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "gebruikersnaam" :
"sillarj",
"$ref" : "/API/rest/opname/persoon/2", "firstName" :
"Eens",
"displayId" : "0,2"
},
"screenUploaded" : true,
"metagegevens" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/rest/opname/workflow/266"
}
}

Voorbeeld van JSON-bestand searchStats parameter = waar

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

Basiszoekopdracht contact API

De basiszoekopdracht contact API geeft details van 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 Een ingesprek
Methode	GET
Machtigingen	Contacten 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	Gekoppeld 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 ID van de agent weer.
lastName	Achternaam van de agent.
firstName	Voornaam van de agent.
gebruikersnaam	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"
    }
}
```

Contact monitoring API

Met API contactbewaking kunnen gebruikers het totaal aantal contacten bekijken dat in de afgelopen 15 minuten is gemaakt op basis van het moment dat de beheerder deze API belt.

Alle contacten worden vastgelegd in de database en weergegeven met het nummer API. Het aantal contacten dat wordt weergegeven in dit nummer API kan echter afwijken van het aantal contacten dat in de contactentabel wordt weergegeven. 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 wordt weergegeven in de gebruikersinterface is kleiner dan of gelijk aan het totaal aantal contacten dat wordt weergegeven met deze API.

OPMERKING: API telt rootopnamen niet totdat ze in overeenstemming zijn.

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
    }
}
```

Aangepaste zoekopdracht voor metagegevens API

Gebruik aangepaste zoekopdracht voor metagegevens API om alle contacten op te zoeken met een specifieke aangepaste metagegevenswaarde.

> **OPMERKING:** als u contacten wilt zoeken naar een standaard metagegevenswaarde of als u wilt zoeken naar contacten met extra parameters die niet door dit API worden ondersteund, gebruikt u Contact API.

PROTOCOL EN URI

URI	API/rest/opname/metagegevens/contact
Methode	TOEVOEGEN
Machtigingen	Contactpersonen weergeven

VELDEN VAN VERZOEK

Naam	Vereist?	Type	Beschrijving
metagegevensSleutel	Y	Tekenreeks	De metagegevenssleutel die wordt gebruikt voor de zoeken.
metagegevensWaarde	Y	Tekenreeks	De metagegevenswaarde waarvoor u zijn aan het zoeken.
grens	N	Nummer	Het maximumaantal contacten Id's om terug te keren. Standaard is dit 1,000. De maximumwaarde is 100,000.
afstand	N	Nummer	Een waarde voor het zoeken naar contact-id's minder zijn dan de verschuiving. Dit wordt voor pagineren gebruikt als de

contact-id's die worden geretourneerd, worden gesorteerd in

Naam	Vereist?	Type	Beschrijving
			aflopende volgorde. Zie Antwoordvelden voor meer informatie.

VELDEN ANTWOORD

Veld	Beschrijving
Paginering	Een JSON voor paginering. Dit veld bevat de volgende sub-Velden: ▪ volgende: de API die moet worden gebeld voor de volgende gegevens batch voor meer gegevens. Als er geen gegevens meer zijn, is deze tekenreeks leeg. ▪ totaal: het aantal contact-id's dat overeenkomt met het metagegevenssleutel/waardepaar dat u zoekt.
gegevens	Een JSON-lijst met contact-id's.

VOORBEELD VAN JSON-REACTIE

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


```
{
    "pagination": { "volgende":
"recording/metadata/contact?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "totaal": 200
    },
    "gegevens": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Evaluatieformulier API

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

Protocol en URI

URL	/API/rest/opname/evaluatieformulier
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 evaluatieformulier ID.
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": nummer, "naam":
                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 evaluatieformulier ID.
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": nummer, "naam":
                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



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

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

API exporteren

Dit API biedt REST-achtige eindpunten voor een optimale export. U kunt hiermee gegevens van back-endmodellen ophalen in de indeling CSV.

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	Bulksgewijs importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van verzoek

Veld	Req?	Type	Beschrijving
acdId	N	Tekenreeks	Als dit is ingesteld, worden agenten geretourneerd die zijn gekoppeld aan dit ACD ID.
basisinfo	N	Boole-waarde	Als de optie Waar is ingesteld, 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	Het ID van de gebruiker in Webex WFO.
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 aanmelding ID van de gebruiker.
Medewerker ID	De medewerker van de gebruiker ID.
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	Het ID van de gebruiker in het ACD.
ACD-server ID	Het 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	Het nummer 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 het team in de 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 groep 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.

CSV Voorbeeld bestanduitvoer

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

Team ID, Naam, Geactiveerde datum, Datum

gedeactiveerd 3, Geëxporteerd team 1,17-8-2016,31-12-

2999

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

API Algemene tekstimport

Het 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 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	Sms	Y	De hoofdtekst van het contact die het gesprek bevat.
evaluatieformulier	Naam ID	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 ID niet krijgt, zoekt 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": "e-mail|chat|Twitter|website|overige",
        "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

Algemene tekstimport met meerdere bestanden API biedt de mogelijkheid om gegevens te importeren uit een op tekst gebaseerde bron met contacten en inhoud in afzonderlijke bestanden. Deze API kan onafhankelijk van elkaar 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/uploaden/textcontacts/
Methode	POST
Machtigingen	Bulksgewijs importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van verzoek

De bestanden CSV en JSON 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 het CCR-nummer ID. De contactis niet

Veld	Req?	Type	Beschrijving
			geïmporteerd als ID al is gebruikt voor een eerder contact.
metagegevens	N	Tekenreeks	Metagegevens die bij het contact horen. Metagegevensnamen moeten overeenkomen met gedefinieerde velden met metagegevens.
ontvanger	N	Tekenreeks	Lijst met ontvangers. Elke ontvanger wordt gescheiden door een pijpsymmbool (|).
Verwijzingen	N	Tekenreeks	Tekst in e-mail om discussies in threads bij te houden. De scheidingsteken via pijpen (als het bestand de indeling CSV heeft) of in een JSON-matrix (als het bestand de JSON-indeling heeft).
afzender	N	Tekenreeks	Naam afzender. Dit kan een e-mailadres zijn, maar dat is niet nodig.
Onderwerp	N	Tekenreeks	Onderwerp voor het contact.
tekstType	Y	Tekenreeks	Bron van de tekst. Geldige waarden: ▪ babbelen ▪ E-mail ▪ facebook ▪ ander ▪ website
Tijd	Y	Tijd	Begintijd voor het contact. Opmaak = Unix-tijd in milliseconden.
gebruikersnaam	Y	Tekenreeks	aanmelding van de gebruiker die bij het contact hoort.

Ondersteunde indelingen

Een upload op meerdere delen bestaat uit een of meer bestanden met contactgegevens en een of meer inhoudsbestanden.

Bestand	Ondersteunde indelingen
Contactgegevens—Bevat	CSV JSON

Bestand	Ondersteunde indelingen
contactgegevens	
Inhoud—Bevat tekstgedeelten van een contact.	TXT

U kunt ook een ZIP-bestand uploaden dat bestanden in alle bovenstaande indelingen bevat. Indien uitgepakt, wordt de inhoud van het bestand behandeld alsof ze zijn opgenomen in een standaardaanvraag met meerdere delen. 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 compressie voor een upload met meerdere delen. Inhoudsbestanden kunnen geen gebruik maken van bestand CSV, JSON of ZIP.

Formaten.

Voorbeeld van batch CSV-bestand

textType, filename, evalForm, tijd, gebruikersnaam, afzender, ontvanger, onderwerp, metagegevens, refere nces, 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,,

Voorbeeld van ZIP-bestand

U verwerkt een ZIP op een andere manier dan een CSV- of JSON-bestand, omdat een ZIP-bestand een verzameling bestanden is die worden verwerkt alsof het individuele bestanden zijn in een aanvraag met meerdere delen. Onthoud de volgende punten wanneer u een ZIP-bestand gebruikt:

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

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

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (bevat 2 rijen voor e-mail1 en chat1) email1.txt

chat1.txt

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.

Voorbeeld van JSON-bestand

JSON-berichttekst


```
[
        {
                "textType": "email", "tijd":
                1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "filename": "email1.txt",
                "onderwerp": "Dit is het onderwerp van het e-mailbericht of de tekst",
        },
        {
                "textType": "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,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "filename": "chat1.txt",
                "onderwerp": "Dit is het onderwerp van de ontvanger voor e-mail of tekst":
                        "ontvanger 1",
                         "ontvanger 2"
                ],
                "metagegevens": {
```

"field1" : "value1", "field2" :
"value2"
},
"referenties": [
"referentie 1",
"referentie 2"
],
}
]

Inhoud

email1.txt

Dit is het berichttekst van de e-mail.

API importeren

Dit API geeft REST-achtige eindpunten weer voor invoer. Hiermee kunt u informatie ophalen over de back-end objectmodellen (dat wil gezegd de velden van het back-endmodel en de typen die aan deze velden kunnen worden toegewezen) en gegevens uit bestanden CSV in die back-end modellen importeren.

GET-importprotocol en URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Waarbij importType een van de vooraf gedefinieerde importtypen is.Gebruikers **VOORBEELD** van gebruikers, groepen en teams.
Methode	GET
Machtigingen	Bulksgewijs importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van IMPORTaanvraag OPHALEN

Veld	Req?	Type	Beschrijving
acdId	N	Tekenreeks	Als dit is ingesteld, worden agenten geretourneerd die zijn gekoppeld aan dit ACD ID.
basisinfo	N	Boole-waarde	Wanneer dit is ingesteld op Waar, wordt alleen de basisinformatie van de agent geretourneerd (ID, voornaam, achternaam, nummer van medewerker).

Standaard (dat wil stellen zonder 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 importreacties van GET

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

Veld	Beschrijving
Velden	Lijst met velden in het back-endmodel.
sleutel	Databasesleutel waarop het veld in de back-end wordt geïdentificeerd.
etiket	Veldlabel dat wordt gebruikt in de gebruikersinterface.
Vereist	Geeft aan of het veld verplicht is.
Meerwaardig	Geeft aan 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 JSON-bestand importeren

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


```
{
        "velden": [
            {
                "key": "ID",
                "label": "Team ID", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "Integer", "description":
                    "Number", "format": "1, 2, 3"
                }
            ]
    },
```

```
            {
                "key": "naam",
                "label": "Naam", "verplicht":
                true, "Multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "code": "Tekst", "description":
                    "Tekst", "format":
                    "Voorbeeldtekst"
                }
        ]
},
{
            "key": "activatedDate", "label":
            "Activated Date", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "MM/DD/JJJJ",
                    "description": "US Date",
                    "format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "code": "DD/MM/JJJJ", "description":
                    "European Date", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label":
        "Productivity Compilation", "required": true,
        "multivalued": false, "types": [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


POST importprotocol en URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Waarbij importType een van de vooraf gedefinieerde importtypen is. **VOORBEELD** van gebruikers, groepen en teams.
Methode	POST
Machtigingen	Bulksgewijs importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden POST Antwoord 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 met toewijzingsobjecten voor velden met meerdere waarden.
kolom	CSV kolom waaruit de gegevens voor toewijzing worden opgehaald.
veld	Het veld van het back-endmodel waaraan de gegevens worden toegewezen.
Datatype	Type gegevens van de kolom CSV, dat voor de back-end aangeeft of extra transformaties voor de gegevens vereist zijn.

POST voorbeeld van JSON-bestand importeren

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

JSON-indeling

```
{
        "tenantId":1,
        "mapping":[
                {
                        "column":"Team ID",
                        "field":"ID", "dataType":
                        "Integer"
                },
                {
                        "column":"Naam",
                        "field":"name", "dataType":
                        "Tekst"
                },
                {
                        "column":"Activated Date",
                        "field":"activatedDate", "dataType":
                        "MM/DD/JJJJ"
                },
                {
```

"column":"Productivity Compilatie",
"field":"productivityCompilation", "dataType":
"TrueFalse"
}
]
}

POST Opmaak geslaagde respons

{
"status": "SUCCESS",
"responseText": "The file is geïmporteerd"
}

Voorkeurs-API's importeren

Importvoorkeuren zijn door de gebruiker gedefinieerde gegevens die worden gebruikt als onderdeel van het importproces van bestand CSV. Met deze gegevens hoeft u minder te importeren, omdat u uw vooraf gedefinieerde voorkeuren kunt behouden voor het importeren van bestanden CSV.

In dit gedeelte worden de volgende API's voor importvoorkeuren beschreven:

Importvoorkeuren maken API

Met Voorkeuren maken API kunt u een nieuwe importvoorkeur maken.

Voorkeursprotocol en URI maken

URI	/API/rest/importvoorkreferentie
Methode	POST
Machtigingen	Bulksgewijs importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden voor een aanvraag importvoorkeuren maken

Veld	**Beschrijving**
name	De naam van de nieuwe 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 voor importvoorkeur maken

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

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

Systeemreactie bij importvoorkeuren maken

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

Voorkeur import verwijderen API

Met API voor verwijderen kunt u een bestaande importvoorkeur verwijderen.

Protocol importvoorkeuren en URI verwijderen

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Waarbij ID het ID is van de importvoorkeur die u wilt verwijderen.
Methode	VERWIJDEREN
Machtigingen	Bulksgewijs importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Systeemreactie bij importvoorkeuren verwijderen

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

Voorkeuren API importeren

Met voorkeuren voor importeren API haalt u alle importvoorkeuren voor de huidige tenant op.

Protocol voorkeuren importeren en URI

URI	/API/rest/importpreference
Methode	GET
Machtigingen	Bulksgewijs importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden in voorkeurenantwoord importeren

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	Importvoorkeur ID.
name	Naam voor 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

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

```
{
        "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 voorkeuren voor importeren op ID API haalt een importvoorkeur op door zijn ID, zodat u deze kunt weergeven.

Voorkeuren importeren op ID Protocol en URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Methode	GET
Machtigingen	Bulksgewijs importeren
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameters	ID = ID van de importvoorkeur die u wilt weergeven.

Voorkeuren importeren op antwoordveld ID

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

Veld	Beschrijving
id	Voorkeur ID importeren.
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.

Voorkeuren importeren op ID voorbeeld van JSON-bestand

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.

Voorkeur import bijwerken API

Met Voorkeuren bijwerken API kunt u een bestaande importvoorkeur bewerken.

Voorkeursprotocol import en URI bijwerken

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Waarbij ID het ID is van de importvoorkeur die u wilt bewerken.
Methode	PUT
Machtigingen	Bulksgewijs 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":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Systeemreactie importvoorkeuren bijwerken

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

Opname-/uitsluitingslijst API

Gebruik de opname-/uitsluitingslijst API om een lijst met toestellen, telefoonnummers of instructies te maken, definiëren, bijwerken of verwijderen. Dit API gebruikt vier methoden:

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

OPNAME/uitsluitingslijst GET 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/opname/opnameUitzondering /API/rest/opname/opnameUitzondering/<ID>
Methode	GET
Machtigingen	QM beheren
Inhoudstype	toepassing/JSON
Parameters	<ID> = opname-/uitsluitingslijst ID

velden voor opname-/uitsluitingslijst 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. Als u deze lijsten wilt gebruiken, converteert u het geëxporteerde .CSV-bestand naar tekst (.TXT), opent u het bestand in Excel en definieert u dit als een kolom met tekstindeling.
opnameUitzonderingOproepDirection	N	Geheel getal	ID de richting van het gesprek: 1 = Inkomend 2 = Uitgaand 3 = Beide

Velden van service GET API-antwoord

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

Veld	Beschrijving
opnameUitzonderingLijstId	Opname-/uitsluitingslijst
ID. opnameUitzonderingType	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. Als u deze lijsten wilt gebruiken, converteert u het geëxporteerde .CSV-bestand naar tekst (.TXT), opent u het bestand in Excel en definieert u dit als een kolom met tekstindeling.
opnameUitzonderingOproepDirection	ID de richting van het gesprek: 1 = Inkomend 2 = Uitgaand 3 = Beide

Voorbeeld van SERVICE API JSON-bestand

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

PUT lijst met opgenomen/uitgesloten API

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

PUT lijst met opgenomen/uitgesloten API-protocol en URI

URI	/API/rest/opname/opnameUitzondering/<ID>
Methode	PUT
Machtigingen	QM beheren
Inhoudstype	toepassing/JSON

PUT lijst met opgenomen/uitgesloten 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. Als u deze lijsten wilt gebruiken, converteert u het geëxporteerde .CSV-bestand naar tekst (.TXT), opent u het bestand in Excel en definieert u dit als een kolom met tekstindeling.
opnameUitzonderingOproepDirection	N	Geheel getal	ID de richting van het gesprek: 1 = Inkomend 2 = Uitgaand 3 = Beide

PUT lijst met opgenomen/uitgesloten API velden Antwoord

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

Veld	Beschrijving
opnameUitzonderingLijstId	Opname-/uitsluitingslijst
ID. opnameUitzonderingType	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. Als u deze lijsten wilt gebruiken, converteert u het geëxporteerde .CSV-bestand naar tekst (.TXT), opent u het bestand in Excel en definieert u dit als een kolom met tekstindeling.
opnameUitzonderingOproepDirection	ID de richting van het gesprek: 1 = Inkomend 2 = Uitgaand 3 = Beide

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

```
{
```

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

POST opname/uitsluitingslijst API

Met POST opname/uitsluitingslijst kunt u een lijst met contacten maken die u wilt opnemen in of uitsluiten van opnamen.

POST opname/uitsluitingslijst API Protocol en URI

URI	/API/rest/opname/opnameUitzondering /API/rest/opname/opnameUitzondering/<ID>
Methode	POST
Machtigingen	QM beheren
Inhoudstype	toepassing/JSON

POST opname/uitsluitingslijst API aanvraagvelden

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. Als u deze lijsten wilt gebruiken, converteert u het geëxporteerde .CSV-bestand naar tekst (.TXT), opent u het bestand in Excel en definieert u dit als een kolom met tekstindeling.
opnameUitzonderingOproepDirection	N	Geheel getal	ID de richting van het gesprek:

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

POST opname/uitsluitingslijst API velden Antwoord

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

Veld	Beschrijving
opnameUitzonderingLijstId	Opname-/uitsluitingslijst
ID. opnameUitzonderingType	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 de richting van het gesprek op: 1 = Inkomend

Veld	Beschrijving
	2 = Uitgaand 3 = Beide

POST opname/uitsluitingslijst API voorbeeld van JSON-bestand

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

Lijst met opgenomen/uitgesloten verwijderen API

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

Lijst met opgenomen/uitgesloten verwijderen API Protocol en URI

URI	/API/rest/opname/opnameUitzondering/<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.

Taken API

Dit API vereenvoudigt eenvoudige query's van de laatste "X" opnameafstemmingstaken om details over de status van uw vluchttaak te geven en historische verzoeningstaken.

Protocol en URI

URI	/API/rest/verzoening/taken
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 aan Query voor verzoeningstaken	Dit veld is alleen van toepassing op systeembeheerderaccounts. Voor gebruikers van het tenantbeheer wordt standaard de tenant ID van de gebruiker weergegeven.

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 tussen 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 aan persoon toewijzen API

Met het hulpprogramma Rollen aan een persoon toewijzen API 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 toewijzen aan persoon API Velden van Verzoek

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

Rollen toewijzen aan persoon 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",

        },
        ...
]
```

Algemene groep API

Dit API een nieuwe groep maakt met de opgegeven gegevens.

Algemene groep API Protocol en URI

URI	/API/rest/org/common/groep>
Methode	POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	JSON

Velden van API aanvraag voor algemene groep

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

Gemeenschappelijke API organisatorische structuur (drilldowninformatie)

Met dit API wordt 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.

Gemeenschappelijk API Protocol en URI

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

Algemene velden van API-verzoek

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

Algemene velden van API-antwoord

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

Naam	Beschrijving
groepsid	Groep ID voor de teams in de matrix.
name	De naam van de groep.
displayId	Hiermee geeft u ID van de groep weer.
bovenliggende Groep-id	ID van de bovenliggende groep van de
opgegeven groep. bovenliggende groepnaam	De naam van de bovenliggende
groep van de opgegeven groep. Teams	Teaminformatie.
persoonId	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	Vaardigheid ID van de gebruiker in het opgegeven team.

Voorbeeld van API JSON-bestanden

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.

Groep API Protocol 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/groep/<ID>
Methode	GET POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Perameter	De groep ID waartoe de gebruiker toegang heeft.

Velden van API-verzoek–Alle groepen

Er worden nieuwe groepen gemaakt waartoe de gebruiker toegang heeft.

Naam	Req?	Beschrijving
id	Y	Groep 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 antwoord API groep

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

Naam	Beschrijving
id	Groep ID van de groep die moet worden weergegeven.
name	De naam van de groep.

Voorbeeld van JSON-bestand API

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

```
[
        {
                "ID":4
                "name":"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 ID (met teams) API kunt u informatie voor de opgegeven groep weergeven (inclusief de teams), de opgegeven groep bijwerken of het team verwijderen.

Groeperen op protocol ID (met teams) en URI

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

Verzoekvelden groeperen op ID (met teams)

Met de methode POST wordt de opgegeven groepsrecord 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.

Groeperen op antwoordvelden ID (met teams)

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

Naam	Beschrijving
id	Groep 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	Groep ID voor het team.

Voorbeeld van JSON-bestand groeperen 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
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Groepspersoon API

Met het veld Groeps-persoon API kunt u een persoon weergeven, opnieuw toewijzen en aan een groep toevoegen.

Groepspersoon API Protocol en URI

URI	/API/rest/org/groep/<groupId>/persoon/
Methode	GET PUT POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameter	groepId - ID van de groep waartoe de personen

Velden van API-aanvraag groepspersoon

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	Persoon ID van de gebruiker in de groep.

Velden Antwoord API groep

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	Persoon ID van de gebruiker in de groep.

Voorbeeld van groeps-persoon API JSON-bestand

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

Met API (met bereik) kunt u een groep weergeven en maken.

Groep (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

Door 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	ID van de bovenliggende groep.

Velden API groep (met bereik)

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

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

Voorbeeld van JSON-bestand API (met bereik) groep

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

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

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



    }
    ...
]
```

Bevoegdheden API

Gebruik machtigingen API 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	ID van de specifieke machtiging.
name	De naam van de machtiging.

Voorbeeld van JSON-bestand API machtigingen

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

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

Persoon API

Met Persoon API wordt binnen Webex WFO een nieuwe persoon (gebruiker) weergegeven of gemaakt.

Persoon API Protocol en URI

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

Velden van Verzoek persoon API

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 van 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 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	Gebruikersweergave ID.
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	Dienst van de gebruiker ID.
shiftWeekStart	N	De datum waarop de dienstweek van de gebruiker begint.

Voorbeeld van JSON-bestand API persoon

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 Persoon op ID API. 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 op ID API aanvraagvelden (methodePUT)

Via de methode PUT maakt u de gedetailleerde informatie van de opgegeven gebruiker.

BELANGRIJK als de gebruiker die u hebt gemaakt met de methode PUT, is opgenomen in uw ACD, wordt de volgende keer dat ACD 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	Persoon ID van de gebruiker.
acdId	Y	ID van het ACD van de gebruiker.
acdServerId	Y	De server ID van de ACD, als een tekenreeks. Dit kan het nummer ID geconfigureerd op de pagina ACD-configuratie in Webex WFO, of een van de volgende opties: ▪ Voor systemen die gebruikmaken van Unified CCE is de functie opgehaald, en is het randapparaat ID. Voor systemen die gebruikmaken van een Avaya CM/CMS, is dit vereist en is het 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	ID van de groep van de gebruiker.
tijdzoneZone	Y	De tijdzone van het contactcenter van de gebruiker.
enabledForScheduling	N	Indien ingesteld op Waar, Webex WFO dit veld gebruikt 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	Vaardigheidskoppeling ID.
naam	N	Naam vaardigheidskoppeling.
werkverschuivingen	N	De instellingen van de dienst van de gebruiker.
workShiftId	N	Dienst van de gebruiker ID.
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	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	Gebruikersweergave ID.
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

Persoon op antwoordveld ID API

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 om	Indien ingesteld op Waar, Webex WFO dit veld gebruikt in plaats van Detail agent 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 van de gebruiker ID.
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 van de gebruiker ID.
shiftWeekStart	Stelt de datum in van de dienstweek van de gebruiker.

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"
                        }
                ]
            }
    }
]
```


Tijdzone van persoon API

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

Tijdzone van persoon API Protocol en URI

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

Tijdzone van persoon API de velden Antwoord

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

Met Rollen API 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 verzoek om rollen API

De methode POST maakt de opgegeven rol voor de tenant.

Naam	Req?	Beschrijving
naam	Y	Naam van de nieuwe tenantrol.
tenantId	Y	Tenantrol ID gekoppeld aan de nieuwe rol.
Machtigingen	Y	Bevoegdheden die aan de nieuwe rol zijn toegewezen.
id	Y	Machtiging 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	Tenantrol ID.
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	Tenantrol ID.
Naam	Naam die is gekoppeld aan de tenantrol ID.
Machtigingen	Bevoegdheden die aan de rol zijn toegewezen.
Id	Machtiging ID voor de rol.
Naam	De naam van de machtiging voor de rol.

Voorbeeld van 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

Met Team API 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 teamverzoek API

Naam	Req?	Beschrijving
naam	Y	De naam van het nieuwe team.
bovenliggende Groep-id	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.

Voorbeeld JSON-bestand team API

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

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

Teams op ID (met agenten)

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 PUT VERWIJ DEREN

Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameter	TeamI

Teams op aanvraagvelden van ID (met agenten)

Naam	Req?	Beschrijving
naam	Y	De naam van het team dat moet worden toegevoegd.
bovenliggende Groep-id	Y	De naam van de bovenliggende groep van het nieuwe team.

Teams op antwoordvelden van ID (met agenten)

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

Veld	Beschrijving
Id	Tenantteam ID.
Naam	Naam tenantteam.
Geactiveerd	Team activeringstijd in tijdperken van milliseconden.
Gedeactiveerd	Team deactiveringstijd in tijdperken van
milliseconden. Bovenliggende groep ID	Tenant ID voor de groep waartoe het
team agenten behoort	Informatie over de agenten in het team.
Persoon ID	ID van de agent.
Tenant ID	ID van de tenant.
ACD-id	ID van het ACD van de tenant.
Voornaam	De voornaam van de agent.
Achternaam	De achternaam van de agent.

Veld	Beschrijving
E-mail	Het e-mailadres van de agent.
Scherm ID	Weergave tenant ID voor de agent.
Groeps-id	Groep ID voor de agent.
Geactiveerd	Activeringstijd agent in tijdperken van milliseconden.
Gedeactiveerd	Agent-deactiveringstijd in tijdperken milliseconden.
Is gesynchroniseerd?	Hier wordt gedefinieerd of de agent wordt gesynchroniseerd via een ACD. Waar = Agent wordt gesynchroniseerd met een ACD. Onwaar = Agent wordt niet gesynchroniseerd via een ACD.
Tijdzone	De tijdzone waarin het team zich bevindt.
AD-aanmelding	Active Directory aanmeldingsnaam.

Teams op ID (met agenten) JSON-bestand, voorbeeld

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


```
[
        {
                "ID":8,
                "name":"Tenant 1 Team 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agents":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

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

]
},
...
]

Team (met bereik)

Met Team (met bereik) API kunt u een matrix van teams in uw bereik weergeven of een team in de opgegeven groep maken.

Team (met bereik)protocol en URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<pauze>
Methode	GET POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens
Parameter	toestemming

Velden van verzoek team (met bereik)

Naam	Req?	Beschrijving
naam	Y	De naam van het team dat moet worden gemaakt.
Bovenliggende groep-id	Y	De bovenliggende groep waartoe het nieuwe team zal behoren.

Velden Reactie team (met bereik)

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

Naam	Beschrijving
name	De naam van het team dat moet worden gemaakt.
Groeps-id	De bovenliggende groep waartoe het nieuwe team zal behoren.

Voorbeeld JSON-bestand team (met bereik)

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

```
[
        {
```

```
            "name":"Tenant 1 Team 1",
            "groupId":2,
        },
        {
            "naam":"Tenant 1 Team 2",
            "groupId":2,
        },
]
```


Tenant API

In Tenant API wordt een lijst met alle tenants in uw bereik weergegeven of is een tenant gemaakt.

Tenant API Protocol en URI

URI	/API/rest/org/tenant
Methode	GET POST
Machtigingen	ViewOrg UpdateOrg
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van API-aanvraag tenant

De methode OPHALEN leest alle rollen van een opgegeven persoon die aan groepen zijn toegewezen. Het resultaat is een matrix met rollen en elke rol heeft een matrix met groepen.

Naam	Req?	Beschrijving
naam	Y	Naam van de tenant.
Geactiveerd	Y	Activeringstijd in tijdperken van milliseconden.
Gedeactiveerd	N	Deactiveringstijd in tijdperken milliseconden.

Velden API tenantantwoord

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

Naam	Beschrijving
Naam	Naam van de tenant.
Geactiveerd	Activeringstijd in tijdperken van milliseconden.
Gedeactiveerd	Deactiveringstijd in tijdperken milliseconden.

Voorbeeld JSON-bestand API

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


```
[
        {
                "name":"tenant 1", "activated":1395032400000,
                "deactivated":32503615200000,
        },
        {
                "name":"tenant 2", "activated":1395035860000,
                "deactivated":3350369990000,
        },
]
```

Opnameknoppen API

De opnameknoppen API bestaat op serverniveau en in de gebruikersinterface van Webex WFO toepassing. Met deze methode kunnen gebruikers een externe toepassing maken die een interface vormt met Webex WFO.

> **OPMERKING:** met de verificatie van Opnameknoppen API kunnen gebruikers toepassingen van derden integreren in Opnameknoppen. Bij het gebruik van dit API is dit de bestemming voor Opnameknoppen
> Is een gegevensserver in plaats van de webservice Webex WFO.
> Meer informatie over het gebruiken van de verificatie van opnameknoppen API, raadpleegt u Aanmelden bij de opnameknoppen API.

API doet het volgende:

- Markeert gesprekken voor opnemen en bewaren: ondersteunt de tijdstempelparameter. Het tijdstempel wordt gebruikt om de actieve CCR voor het gesprek te zoeken.
- Hiermee pauzeert en hervat u een opname: ondersteunt de tijdstempelparameter. Integraties die de opdracht onderbreken en hervatten niet ondersteunen, zijn Cisco Webex Contact Center en UJET.
- Voegt door de gebruiker gedefinieerde metagegevens bij aan gesprekken: ondersteunt de tijdstempelparameter. Het tijdstempel wordt gebruikt om de actieve CCR voor het gesprek te zoeken.
- Segmenten (deelt opnamen):Ondersteunt de tijdstempelparameter niet.
- Aanmelding bij en afmelden van telefoons (alleen agentopnamen — niet ondersteund voor gatewayopnamen) — ondersteunt de tijdstempelparameter niet.
- Schermopname starten en stoppen: deze ondersteunt de tijdstempelparameter niet.

> **VOORBEELD** Hieronder ziet u een voorbeeldtekst, inclusief een tijdstempel.
> {"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "tijdstempel":1681316746000}
> Waarbij 1681316746000 het aantal milliseconden is sinds de "Tijdperk".
> GMT: woensdag 12 april, 2023 4:25:46 PM

Opnameknoppen API Protocol en URI

URI	/API/rust/opnamebehandelingen/<opdracht>

Methode	POST
Machtigingen	Opnameknoppen
Inhoudstype	toepassing/JSON

URI parameters voor verzoeken

Het <opdracht> gedeelte van de URL geeft de opdracht voor opnamebesturing aan die u uitgeeft. De beschikbare opdrachten worden hieronder weergegeven.

Queryparameters

Veld	Req?	Type	Beschrijving
acdId	N	Tekenreeks	Het nummer ID van de agent in de ACD, als een tekenreeks. **OPMERKING:** de **parameter acdServerId** is vereist als u de **acdId-parameter** 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 tekst van de aanvraag. Andere velden moeten worden doorgegeven via de URL
acdServerId	N	Tekenreeks	De ID van de server voor de ACD, als een tekenreeks. Dit kan de ID geconfigureerd op de pagina Configuratie van ACD in Webex WFO, of een van de volgende opties: ▪ Voor systemen die Unified CCE gebruiken, is dit vereist en is het randapparaat ID.

Veld	Req?	Type	Beschrijving
acdServerType	N	Tekenreeks	Het type dat ACD is geconfigureerd. **OPMERKING** **acdServerType** is vereist wanneer **acdServerId** een andere waarde is dan een door Cisco gegenereerde en opgeslagen waarde.
active_call_only	N	Boole-waarde	De standaardinstelling is onwaar. Metagegevens en tag-opdrachten kunnen worden toegepast op het actieve gesprek of het eerder voltooide gesprek. Als de active_call_only markering is ingesteld op **waar**, een metagegevens of markering is alleen van toepassing als er een gesprek bezig is. Als er geen gesprek wordt uitgevoerd, wordt de opdracht genegeerd. STANDAARD=Onwaar
ccRId	N	Tekenreeks	De unieke id voor de gesprekscontactrecord. Hiermee kunt u metagegevens toevoegen na voltooiing van een gesprek. **VOORBEELD** POST aanvraag: /API/rest/opnamefuncties/metagegevens?ccrId=13580 Inhoud: JSON Hoofdtekst van verzoek: { "metagegevens" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "value" : "321XYZ"}] }

Veld	Req?	Type	Beschrijving

deviceNaam	N		Hiermee kunt u het veld 'Gebruikersnaam' overslaan. Een aanvraag voor opnamebeheer indienen zonder de gebruikersnaam van de specifieke gebruiker als u de deviceName van de telefoon hebt die is gekoppeld aan de gebruiker in de "Apparaat koppelingen" van Webex WFO. Dit geeft u een aanvullende manier om een aanvraag voor opnamebeheer aan een telefoongesprek van gebruikers koppelen als u weet alleen de apparaatnaam. Dit kan worden gebruikt als een POST methode.
			
			VOORBEELD
			POST aanvraag:
			/API/rest/opnamecontrole/pauzeren
			Hoofdtekst van het verzoek:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Antwoord:
			{
			"description": "Command PAUSE sent successfully for Evelyn Bryant",
			"personId": 123,
			"tijdstempel": 1624657998751
			}

Veld	Req?	Type	Beschrijving
persoonId	N	Tekenreeks	Geeft aan op welke gebruiker het opnamebesturingselement API opdracht van toepassing moet zijn. Als de persoon-id-parameter niet wordt opgegeven, wordt door Webex WFO de geverifieerde gebruiker gebruikt die de opdracht uitgeeft. Als u een gebruikers-id opgeeft, moet dit voor een persoon in het bereik van de geverifieerde gebruiker zijn. De gebruikers-id is een van drie indelingen. Tijdens de verwerking wordt bepaald welke indeling wordt gebruikt op basis van het parseren van de inhoud. ▪ Persoon ID: een unieke id van WfoPerson.id ▪ AD-aanmelding—Een domein\gebruikersnaam (vereist "\"). ▪ E-mailadres: een e-mailadres (vereist "@"). **OPMERKING:** een backslash ("\") kan alleen worden toegevoegd als parameter. Het kan niet worden ingesloten in het <persoonId> Tenzij deze is geparametriseerd (<?personId=domain\gebruikersnaam>) bij gebruik van een Windows-aanmeldwaarde. **BIJVOORBEELD** wanneer u een id gebruikt, ziet de aanvraag er als volgt uit: API/rest/opnameknoppen/gebruiker/<persoonId>/<opdracht>

Verificatie opnameknoppen API Protocol en URI

URI	/API/rest/opnamebehandelingen/gebruiker/5/<metadata>
Methode	POST
Machtigingen	Opnameknoppen
Inhoudstype	toepassing/JSON

OPMERKING: Voor informatie over metagegevensyntaxis raadpleegt u Opnameknoppen API Opdrachten aanvragen .

Aanmelden bij opnameknoppen API

Momenteel ondersteunt de opnameknoppen API Cisco of andere apparaten die zijn geconfigureerd voor het gebruik van opnameknoppen. Voer de volgende procedure uit om opnameknoppen API te gebruiken:

1. Start de service Recording Controls op een apparaat. De aanmeldingspagina wordt opnieuw door de server geretourneerd.

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

2. Voer uw aanmeldgegevens in. Webex WFO geeft referenties door aan de Tomcat-servlet op de gegevensserver, die een /API/rest/authorize POST-verzoek maakt naar de toepassingsserver voor uw apparaat.

   Nadat de gegevensserver de 200 - een geslaagd antwoord van de toepassingsserver heeft ontvangen, slaat deze de sessiecookies op en wordt het apparaat naar de belangrijkste pagina met opnameknoppen verzonden.

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

   - Logout
   - Pauzeren
   - Hervatten
   - Segment en opslaan
   - Segmenteren en verwijderen
   - Metagegevens
   - Label
   - Scherm Start
   - Scherm stoppen
   - Status gesprek

   Wanneer u een selectie maakt, wordt de aanvraag opnieuw via de gegevensserver naar de toepassingsserver doorgestuurd. De gegevensserver voegt de sessiecookies toe die opgeslagen worden wanneer u zich aanmeldt.

   OPMERKING: De tijdstempelparameter voor pauze- en hervattingsopdrachten wordt ondersteund.

BELANGRIJK Met de **opdracht Segmenteren en Opslaan** wordt het contact gesplitst, waardoor twee contacten ontstaan. **Met de opdracht Segmenteren en Verwijderen** wordt het vorige segment meteen verwijderd en wordt er een nieuw contact gemaakt. Het verwijderde gedeelte van het gesegmenteerde gesprek wordt niet naar de prullenbak verzonden.

Afmelden bij opnameknoppen API

U kunt de opnameknoppen blijven gebruiken totdat er een time-out optreedt in de sessie of totdat u Afmelden **selecteert**. De procedure voor het afmelden is hetzelfde als aanmelden.

Opnameknoppen API opdrachten om vragen

De hoofdtekst van het verzoek is een JSON-object. Sommige opdrachten bevatten vereiste of optionele extra parameters. Deze worden gespecificeerd in de hoofdtekst van de aanvraag. Als er geen aanvullende parameters vereist zijn, moet een leeg JSON-object worden verzonden ({}).

Opdracht	Gateway Opname	Smart Desktop Opname	Signalerings server Opname	Beschrijving
Inloggen			X	Meld de gebruiker aan bij het apparaat met het opgegeven toestelnummer. Hiermee wordt de gebruiker gekoppeld aan het hoteleringsapparaat. Ondersteunde parameters in de tekst van het verzoek: toestelnummer (string) – toestelnummer voor aanmelden bij Voorbeeldtekst van de aanvraag: { "extension" : "1234" }
Logout			X	Hiermee meldt u de gebruiker af bij het apparaat met het opgegeven toestelnummer. Verwijdert de koppeling van de gebruiker aan het hoteleringsapparaat. Ondersteunde parameters in de tekst van het verzoek:

toestelnummer (string) – toestel van de

Opdracht	Gateway Opname	Smart Desktop Opname	Signalerings server Opname	Beschrijving
				telefoon om u af te melden bij Voorbeeldtekst van de aanvraag: { "extension" : "1234" }

Metagegevens	X	X	X	Hiermee voegt u metagegevens aan het actieve gesprek toe.
				Als er geen actief gesprek is en active_call_ alleen maar 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 (reeks) – metagegevenswaarde
				
				Voorbeeldtekst van de aanvraag:
				
				{
				"metadata" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "mijn aangepaste gegevens"}]
				}

Pauzeren	X	X	X	Zowel het scherm als de geluidsopname onderbreken Voor het actieve gesprek. **OPMERKING:** wanneer gatewayopname wordt gebruikt, worden pauzegebeurtenissen ingevoegd In geluidsopnamen tijdens het verzoeningsproces. Als de opname al is gepauzeerd, wordt deze opdracht genegeerd.

Opdracht	Gateway Opname	Smart Desktop Opname	Signalerings server Opname	Beschrijving
Hervatten	X	X	X	Zowel de scherm- als de geluidsopname voor het actieve gesprek hervatten. Als de opname niet wordt gepauzeerd, wordt deze opdracht genegeerd.
Segment		X	X	Een nieuw segmentcontact voor het actieve gesprek starten. Ondersteunde parameter in de hoofdtekst van het verzoek: **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 dit

Opdracht	Gateway Opname	Smart Desktop Opname	Signalerings server Opname	Beschrijving
				opdracht wordt genegeerd.
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	Geeft een antwoord dat aangeeft of CTI Signaling Service op de hoogte is van een oproep voor de gebruiker. Als het huidige gesprek voor gebruiker heeft een opname gesprekscontactrecord in de database, het nummer ID voor dat gesprekscontact 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

Opdracht	Gateway Opname	Smart Desktop Opname	Signalering sserver Opname	Beschrijving
				CTI Signaling Service is op de hoogte van een oproep voor de gebruiker. ▪ contactId (geheel getal) – retourneert Webex WFO contact ID voor het contactnummer Webex WFO van het gesprek, als dit bestaat. 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>"
```

Opdracht	Indeling
Pauzeren	Het vastleggen van bureaubladgegevens, audio en scherm tijdelijk onderbreken. 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 voor het verwerken van het opnamebeheer API-verzoeken. 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 gegevensserver van Webex WFO verzonden met de methode GET of POST.

Protocol en URI

URI	TOEVOEGEN: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agent's ACD server ID> POST: /API/rest/opnamebehandelingen/<opdracht>
Methode	GET en POST
Machtigingen	Opnameknoppen
Inhoudstype	toepassing/JSON

Get-voorbeeld

VOORBEELD

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

Waar in het bovenstaande voorbeeld,

- <Data Server IP>: voer het adres IP 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.
- ACD ID> van <agent: voer het nummer ACD ID van de agent in.

- < ACD agentID>: voer de server ID van het ACD van de agent in. U vindt ACD Server ID in Toepassingsbeheer > ACD-configuratie

Voorbeeld van POST

VOORBEELD

http://<Data Server IP>:8080/API/rest/opnamebehandelingen/<opdracht>

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 Webex WFO-webservices voor gegevensserver 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 versie van de aan het eind van 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 POST te vragen om 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:** elke opdracht kan de methoden GET en POST gebruiken. Zie VOORBEELD VAN GET voor GET. POST, afhankelijk van de opdracht. Zie POST voorbeeld 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
	
	POST berichttekst van verzoek:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metagegevens": [{
	"metagegevens-sleutel":
	"tekst1",
	"value": "Testgegevens"

Opdracht	Beschrijving
	}] }
Pauzeren	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. POST voorbeeld: ▪ {"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. POST voorbeeld: ▪ {"acdServerId":"1"acdId":"123ABC"}
Segment	Een nieuw segmentcontact voor het actieve gesprek starten. POST voorbeeld: {"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. POST voorbeeld: ▪ {"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. POST voorbeeld: ▪ {"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. POST voorbeeld: ▪ {"acdServerId":"1"acdId":"123ABC"}

Export API single contact

Met het API Single Contact Export kunt u een contact downloaden van Webex WFO.

Protocol en URI

URI	/API/rest/opname/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Methode	POST, GET
Machtigingen	Opnamen exporteren
Inhoudstype	toepassing/json
Parameters	<ID> = het contact ID van het contact dat u wilt exporteren. Wanneer <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 Webex WFO om de contactpersoon 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 zie je een voorbeeld van POST reactie:

{
"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	ID nummer voor het gesprek.
team	De naam van het team van de agent.
displayId	Weergave ID agent.
groep	De groepsnaam van de agent.

Voorbeeld van spreekhits API 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 configuratiegegevens op te vragen.

Survey-configuratie API Protocol en URI

URI	/API/rest/opname/enquête
Methode	GET
Machtigingen	Enquêtes beheren QM, weergave enquêteresultaten QM- enquêterapporten
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden voor enquêteconfiguratie 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).
providerSurveyId	Enquête ID voor de provider.

Naam	Beschrijvin
surveyProviderConnectionId	Connection ID voor de provider van de 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	Nummer van vraag ID.
surveyId	Nummer enquête ID.
etiket	Vraaglabel.
beschrijving	Beschrijving van vraag.
providerVraagId	Vraag van de provider ID.
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 van de provider ID.
type	Type vraag.

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

Voorbeeld van Survey-configuratie API JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoordbestand.


```
[
    {
        "ID": nummer, "naam":
        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": nummer, "questionId":
                        number, "label": string,
                        "description": string,
                        "providerAnswerId": string, "type":
                        string,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        tijdperk
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "ID": getal, // ID "naam": string,
            // naam
            "description": string, // description "creator": string,
            "created": tijdperk,
            "totalPoints": 0,0,
            "providerSurveyId": string, // provider's ID
            "surveyProviderConnectionId": nummer, "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,

Enquête ID API

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

Survey ID API Protocol en URI

URI	/API/rest/opname/enquête/<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	Enquête ID voor de provider.
surveyProviderConnectionId	Connection ID voor de provider van de
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	Nummer van vraag ID.
surveyId	Nummer enquête ID.
etiket	Vraaglabel.
beschrijving	Beschrijving van vraag.
providerVraagId	Vraag van de provider ID.
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 van de provider ID.

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

Voorbeeld van JSON-bestand ID API

Hieronder volgt een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoordbestand.


```
[
        {
                "ID": nummer, "naam":
                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": getal, "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.

Text Hits API Protocol en URI

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

Velden Teksthits API 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	ID nummer van de groep van de agent.
team	De naam van het team van de agent.
ccRId	Oproepvoltooiingsrecord ID.

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	Nummer van team agent ID.
persoonSID	Persoon ID voor 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 Voor transcript export kunt u het transcript van een enkel gesprek ophalen met de record voor de oproepvoltooiing van dat gesprek ID. Elk gesprek dat wordt gevonden in een ZIP-bestand met een bulktaak voor het exporteren van contacten, bevat een gespreksvoltooiingsrecord ID in de metagegevens. Zie "Een bulkcontactexportbestand maken" in de gebruikershandleiding *Webex WFO 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. Sessie ID kan worden opgehaald met behulp van de methode GET voor API autoriseren.

Transcript Export API Protocol en URI

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

Velden van API om transcript export

Naam	Req?	Beschrijving
Ccrid	Y	De record voor de oproepvoltooiing ID.
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"
}’
```