Naslaghandleiding Webex WFO API

Voor implementaties met klassiek WFM

Voor het eerst gepubliceerd op 10 juli 2020
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 23

Machtiging 23

Autorisatieaanvraag 23

JSON-aanvraag 24

De autorisatiereactie gebruiken 24

De sessie vernietigen 24

Tekstbestanden 24

Een API-gebruiker maken 25

Overeenstemming en conformiteit API 27

Protocol en URI 27

Velden van verzoek 27

Velden Antwoord 28

Voorbeeld van JSON-bestand 29

Agent API 31

Protocol en URI 31

Velden van verzoek 31

Velden Antwoord 32

Voorbeelden van JSON-bestanden 33

Volledige reactie 33

Basisantwoord detail 34

Filterbare reactie 34

Geplande agents per servicewachtrij API **37**

Protocol en URI 37

Velden van verzoek 37

Velden Antwoord 38

IEX SmartSync Import MU opent bestandsindeling 38

Voorbeeld van JSON-bestand 40

Een rapportfilter configureren 40

De parameter in Gegevensverkenner configureren 41

JSON configureren voor API-aanvraag 44

Bereikfilters configureren 44

Datumbereik 44

Relatieve datum 45

API autoriseren **47**

GET-protocol/URI 47

Velden van verzoek 47

Voorbeelden van JSON-bestanden 47

Verzoek 47

Antwoord 48

POST Protocol en URI 49

Velden van verzoek 49

Voorbeelden van JSON-bestanden 49

Verzoek 49

Antwoord 50

Beschikbare agenten per servicewachtrij of vaardigheidskoppeling API **53**

Protocol en URI 53

Velden van verzoek 53

Velden Antwoord 54

POST Voorbeelden van JSON-bestanden 54

JSON aanvragen 54

Reactie JSON 54

Voorbeeld van JSON-bestand OPHALEN 55

Contactpersonen in bulk importeren 57

Protocol en URI 57

Bulkcontacten importeren API 57

Real-time bulkcontacten importeren API (metagegevens) 57

Ondersteunde indelingen 58

Velden voor verzoeken en antwoorden 58

Voorbeelden van bestanden via CSV 64

Volledig voorbeeld 65

Kort voorbeeld 65

Voorbeelden van JSON-bestanden 65

Volledig voorbeeld 65

Kort voorbeeld 66

ZIP-indeling 66

Opmerkingen 66

De gegevensserver gebruiken voor het bulksgewijs importeren van contacten 67

Bulktaak organisatie importeren API 69

Groepen API Protocol en URI 69

Groepen API velden aanvraag en antwoord 70

Teams API Protocol en URI 70

Teams API velden Aanvraag en antwoord 71

Personen API Protocol en URI 71

Personen API velden Verzoek en antwoord 72

Voorbeelden van bestanden van CSV 75

Categorieën en zinnen API 77

Categorieën en zinnen verwijderen API 77

DELETE-protocol en URI's 77

Get-categorieën en zinnen API 78

GET-protocol en URI's 78

Velden van GET-antwoord 78

POST Categorie en zinnen API 79

POST Protocol en URI's 79

Velden POST Antwoord 80

PUT Categorieën en zinnen API 80

PUT Protocol en URI's 80

Velden PUT Antwoord 80

voorbeeld van GET/POST/PUT JSON-bestand 81

Contactapparaat API 83

Contactapparaat API Protocol en URI 83

Parameters 83

Voorbeelden van contactapparaat API JSON-bestanden 83

Voorbeeld antwoordbestand 83

Bulktaak contactapparaat API **85**

Bulktaak contactapparaat API Protocol en URI 85

Voorbeelden van contactapparaat BULK API JSON-bestanden 85

Voorbeeld antwoordbestand 85

Contactpersoon API **89**

Protocol en URI 89

Velden van verzoek 89

Een combinatiezoekopdracht uitvoeren 96

Een zoekopdracht uitvoeren met een metagegevenssleutel 96

Een zoekopdracht uitvoeren met een metagegevenssleutel met een specifieke waarde 96

Zoeken naar stiltegebeurtenissen 97

Voorbeeld van JSON-bestand 98

Voorbeeld van JSON-bestand searchStats parameter = waar 99

Basiszoekopdracht contact API **101**

Protocol en URI 101

Velden van verzoek 101

Velden Antwoord 102

Voorbeeld van JSON-bestand 103

Contact Monitoring API **105**

Protocol en URI 105

Velden Antwoord 105

Voorbeeld van JSON-reactie 106

Aangepaste zoekopdracht met metagegevens API **107**

Protocol en URI 107

Velden van verzoek 107

Velden Antwoord 108

Voorbeeld van JSON-reactie 108

Evaluatieformulier API 111

Protocol en URI 111

Velden Antwoord 111

Voorbeeld van JSON-bestand 113

Evaluatieformulier ID API 117

Protocol en URI 117

Velden Antwoord 117

Voorbeeld van JSON-bestand 119

Uitzonderingstype-API's 123

Uitzonderingstypen API 123

UITZONDERINGstypen API Protocol en URI 123

Uitzonderingstypen API velden van aanvraag 123

Voorbeeld van uitzonderingstypen API JSON-bestand 123

POST Uitzonderingsaanvragen van derden API 124

POST Uitzonderingsaanvragen van derden API Protocol en URI 124

POST Velden van uitzonderingsaanvragen van derden API Aanvraag 124

POST Uitzonderingsaanvragen van derden API voorbeelden van JSON-bestanden 126

API exporteren 127

Protocol en URI 127

Velden van verzoek 127

Velden Antwoord 127

CSV Voorbeeld bestanduitvoer 130

API voor het importeren van algemene tekst 131

Protocol en URI 131

Velden van JSON-aanvraag 131

Voorbeeld van JSON-bestand 132

Algemene tekstimport met meerdere bestanden API 135

Protocol en URI 135

Velden van verzoek 135

Ondersteunde indelingen 136

Voorbeeld van batch CSV-bestand 137

Voorbeeld van ZIP-bestand 137

Voorbeeld van JSON-bestand 138

JSON-berichttekst 138

Inhoud 139

GIS API 141

Protocol en URI 141

Voorbeelden 141

Agentbestand 142

Servicebestand 148

Kolommen 149

API importeren 153

GET-importprotocol en URI 153

Velden van IMPORTaanvraag OPHALEN 153

Velden importreacties van GET 153

Voorbeeld VAN JSON-bestand importeren 154
POST importprotocol en URI 156
Velden POST Reactie importeren 156
Voorbeeld van POST JSON-bestand importeren 157
JSON-indeling 157
POST Opmaak geslaagde respons 158
Voorkeurs-API's importeren 159
Importvoorkeuren maken API 159
Voorkeursprotocol en URI maken 159
Velden voor een aanvraag importvoorkeuren maken 159
Voorbeeld van JSON-bestand voor importvoorkeur maken 160
Systeemreactie bij importvoorkeuren maken 160
Voorkeur import verwijderen API 160
Importvoorkeurprotocol en URI verwijderen 160
Systeemreactie bij importvoorkeuren verwijderen 160
Voorkeuren API importeren 161
Protocol importvoorkeuren en URI 161
Velden in voorkeurenantwoord importeren 161
Voorbeeld van JSON-bestand 161
Systeemreactie 163
Voorkeuren importeren op ID API 163
Voorkeuren importeren op ID Protocol en URI 163
Voorkeuren importeren op antwoordveld ID 163
Voorkeuren importeren op voorbeeld van JSON-bestand ID 164

Systeemreactie 164
Voorkeur import bijwerken API 164
Voorkeursprotocol import en URI bijwerken 165
Velden voor Reactie importvoorkeuren bijwerken 165
Voorbeeld van JSON-bestand met gewenste import bijwerken 165
Systeemreactie importvoorkeuren bijwerken 166
Opname-/uitsluitingslijst API 167
Opname-/uitsluitingslijst get API 167
GET-opname-/uitsluitingslijst API Protocol en URI 167
VELDEN voor opname/uitsluitingslijst ophalen API aanvraag 167
Velden van service GET API-antwoord 169
Voorbeeld van SERVICE API JSON-bestand 170
PUT lijst met opgenomen/uitgesloten API 170
PUT lijst met opgenomen/uitgesloten API Protocol en URI 171
PUT lijst met opgenomen/uitgesloten API aanvraagvelden 171
PUT lijst met opnemen/uitsluiten API velden Antwoord 172
PUT lijst met opnemen/uitsluiten API voorbeeld van JSON-bestand 173
POST opname/uitsluitingslijst API 174
POST opname/uitsluitingslijst API Protocol en URI 174
POST opname/uitsluitingslijst API velden van verzoek 174
POST opname/uitsluitingslijst API velden Antwoord 176
POST opname/uitsluitingslijst API voorbeeld van JSON-bestand 177
Lijst met opgenomen/uitgesloten verwijderen API 177
Lijst met opgenomen/uitgesloten verwijderen API Protocol en URI 177

Lijst met antwoordlijst van het systeemantwoord verwijderen 177

Taken API 178

Protocol en URI 178

Velden van het verzoek 178

Velden Antwoord 178

Voorbeelden van JSON-bestanden 180

Verzoek 180

Antwoord 180

Organisatorische structuur-API's 183

Rollen toewijzen aan persoon API 183

Rollen aan persoon toewijzen API Protocol en URI 183

Rollen toewijzen aan persoon API Verzoekvelden 183

Rollen toewijzen aan persoon API voorbeeld van JSON-bestand 183

Algemene groep API 184

Algemene groep API Protocol en URI 184

Velden van algemene API-aanvraag voor groep 184

Gemeenschappelijke API organisatorische structuur (drilldowninformatie) 184

Gemeenschappelijk API Protocol en URI 185

Algemene velden van API-verzoek 185

Algemene velden van API-antwoord 185

Voorbeeld van API JSON-bestanden 186

Groep API 187

Groep API Protocol en URI 187

Velden van groepsverzoek API—Alle groepen 188

Velden API groep 188
Voorbeeld van JSON-bestand API 189
Groeperen op ID (met teams) 190
Groeperen op ID (met teams) protocol en URI 190
Verzoekvelden groeperen op ID (met teams) 190
Groeperen op antwoordvelden ID (met teams) 190
Voorbeeld van JSON-bestand op ID (met Teams) 191
Groepspersoon API 192
Groepspersoon API Protocol en URI 192
Velden van API-verzoek groep 192
Velden Antwoord groepspersoon API 192
Voorbeeld van groepspersoon API JSON-bestand 193
Groep (met bereik) API 193
Groep (met bereik) API Protocol en URI 193
Velden van Groep (met bereik) API Aanvraag 193
Velden API groep (met bereik) 194
Voorbeeld van JSON-bestand API (met bereik) groep 194
Bevoegdheden API 194
Machtigingen API Protocol en URI 194
Velden API machtigingen 195
Voorbeeld van JSON-bestand API machtigingen 195
Persoon API 195
Persoon API Protocol en URI 196
Velden van Verzoek persoon API 196

Voorbeeld JSON-bestand API 197
Persoon op ID API 198
Persoon op ID API Protocol en URI 198
Persoon op ID API aanvraagvelden (methodePUT) 198
Persoon op antwoordveld ID API 201
Persoon op ID API voorbeeld van JSON-bestand 202
Tijdzone API persoon 203
Tijdzone van persoon API Protocol en URI 203
Tijdzone van persoon API velden Antwoord 203
Tijdzone van persoon API voorbeeld van JSON-bestand 204
Rollen API 204
Rollen API Protocol en URI 204
Velden van verzoek API rollen 204
Rollen API antwoordvelden 205
Voorbeeld JSON-bestand API 205
Team API 206
Team API Protocol en URI 206
Velden van teamverzoek API 207
Voorbeeld JSON-bestand team API 207
Teams op ID (met agenten) 207
Teams op ID (met agenten) protocol en URI 207
Teams op ID (met agenten) aanvraagvelden 208
Teams op antwoordvelden van ID (met agenten) 208
Teams op ID (met agenten) JSON-bestand voorbeeld 209

Team (met bereik) 211

Team (met bereik)protocol en URI 211

Velden van verzoek team (met bereik) 211

Velden Reactie team (met bereik) 211

Voorbeeld JSON-bestand team (met bereik) 211

Tenant API 212

Tenant API Protocol en URI 212

Velden van API aanvraag tenant 212

Velden<a0/&API tenantantwoord 213

Voorbeeld JSON-bestand API 213

Real-time agentstatussen API 215

Real-time agentstatussen API Protocol en URI 215

Parameters 215

Rekening houden met tijdparameters 216

Velden van real-time agentstatussen API aanvraag 216

Real-time agentstatussen API antwoordvelden 217

Voorbeelden van real-time agentstatussen API Voorbeelden van JSON-bestanden 217

Voorbeeld van aanvraagbestand 217

Voorbeeld antwoordbestand 217

Real-time gegevens vastleggen API 219

Real-Time Gegevens vastleggen API Protocol en URI 219

Velden van real-time gegevens vastleggen API aanvraag 219

Velden real-time gegevens vastleggen API antwoord 220

Voorbeeld van Real-time gegevens vastleggen API JSON-bestand 221

De sessie vernietigen 221

Systeemreactie 221

Opnameknoppen API 223

Opnameknoppen API Protocol en URI 223

URI Parameters voor verzoeken 224

Queryparameters 224

Verificatie van opnameknoppen API Protocol en URI 227

Aanmelden bij opnameknoppen API 228

Afmelden bij opnameknoppen API 229

Opnameknoppen API opdrachten om vragen 229

Opnameknoppen via de opdrachtregel gebruiken 233

Vereenvoudigde opnameknoppen API 235

Protocol en URI 235

Planningsdetails per agent en op datum API 241

Protocol en URI 241

Parameters 241

Velden van verzoek 241

Planningsdetails per agent en datum API antwoordvelden 242

Planningsdetails per agent en voorbeelden van JSON-bestanden per API datum 243

Voorbeeld van aanvraagbestand 243

Voorbeeld antwoordbestand 243

Planning voor Timespan API 245

Protocol en URI 245

Parameters voor verzoeken 245

Velden van verzoek 246

Velden Antwoord 246

Activiteitsobjecten 246

Voorbeeld antwoord 247

Service-API 249

Service OPHALEN API 249

GET Service API Protocol en URI 249

Velden van service API van service ophalen 249

Velden van de service GET API-antwoord 250

Voorbeeld van SERVICE API JSON-bestand 251

POST-service API 252

POST Service API Protocol en URI 252

POST Service API Aanvraag 253

Velden Dagen 256

Velden vaardigheidskoppeling 257

DN-velden 257

Virtuele servicevelden 257

Velden voor planningsvolgorde 257

Velden voor vakantievolgorde 258

Velden voor multivaardigheidsgroepen 258

Velden POST-service API antwoord 259

POST Service API Voorbeeld van JSON-bestand aanvragen 261

Voorbeeld van POST Service API Response JSON-bestand 266

Servicewachtrij ID API 273

Get-service nummer ID API 273
GET Service ID API Protocol en URI 273
Veld Get-service ID API-aanvraag 273
Velden van service ID API-antwoord 274
Voorbeeld van JSON-bestand van SERVICE ID API Response 276
PUT-service ID API 281
PUT Service ID API Protocol en URI 282
Parameters 282
Velden van PUT Service ID API Aanvraag 282
Voorbeeld van bestand PUT Service ID API Service JSON 285
Servicewachtrij verwijderen ID API 291
DELETE Service ID API Protocol en URI 291
Veld Service verwijderen ID API aanvraag 291
Diensten per agent API 293
Diensten per agent API Protocol en URI 293
Diensten per agent API velden van aanvraag 293
Diensten per agent API antwoordvelden 294
Diensten per agent API JSON-invoer- en uitvoervelden 295
Invoervelden 295
Uitvoervelden 296
Uitvoer activiteiten voor agenten met middernachtoverschrijdende diensten 297
Shifts per agent API Voorbeeld van JSON-bestand 297
Export API contact 301
Protocol en URI 301

Voorbeeldantwoord 302

Vaardigheidskoppeling API 303

Vaardigheidskoppeling get API 303

GET Skill Mapping API Protocol en URI 303

Velden van API aanvraag voor vaardigheidskoppeling get 303

Voorbeeld van vaardigheidskoppeling API JSON-bestand 303

Vaardigheidskoppeling POST API 304

POST Vaardigheidskoppeling API Procotol/URI 304

POST Vaardigheidskoppeling API Voorbeelden van JSON-bestanden 304

Indeling verzoek 304

Antwoordindeling 305

Vaardigheidskoppeling ID API 307

Vaardigheidskoppelingen get ID API 307

GET Skill Mapping ID API Protocol en URI 307

Vaardigheidskoppeling ID API Vaardigheidskoppeling ID JSON 307

Vaardigheidskoppeling PUT ID API 308

PUT Skill Mapping ID API Protocol en URI 308

PUT Vaardigheidskoppeling ID API Vaardigheidskoppeling ID JSON voorbeeld 309

Vaardigheidskoppeling verwijderen ID API 310

Vaardigheidskoppeling verwijderen ID API Protocol en URI 310

Spreekhits API 311

Spreekhits API Protocol en URI 311

Velden Spreekhits API antwoord 311

Voorbeeld van spreekhits API JSON-bestand 312

Survey-configuratie API 315

Survey Configuration API Protocol en URI 315

Velden voor enquêteconfiguratie API antwoord 315

Voorbeeld van Survey-configuratie API JSON-bestand 317

Enquête ID API 321

Survey ID API Protocol en URI 321

Velden van enquête ID API antwoord 321

Voorbeeld van JSON-bestand ID API 323

Teksthits API 325

Text Hits API Protocol en URI 325

Velden Teksthits API antwoord 325

Voorbeeld van teksthits API JSON-bestand 326

Transcript export API 329

Transcript Export API Protocol en URI 329

Velden van API om transcript export 329

Voorbeeld van transcript export API-bestand 329

Gebruiker API 331

Gebruiker API Protocol en URI 331

Velden van Verzoek gebruiker API 331

Voorbeeld van gebruiker API JSON 331

WHIT API 333

WHIT API Protocollen en URI 333

Protocol uploaden 333

Importprotocol 333

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 daarom eerst 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 naar het eindpunt autoriseren API (/API/rest/autoriseren). Zie Autoriseren API voor meer informatie.

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

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

Autorisatieaanvraag

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

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.

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. Sessienummer ID moet als koptekst worden opgenomen in alle volgende gesprekken met API. 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 bij volgende verzoeken zonder dat er tussenkomst nodig is. Overige hulpprogramma's 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 wordt weergegeven.

```
"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

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

Overeenstemming en conformiteit API

Gebruik deze API om de statistische gegevens voor overeenstemming en conformiteit op te vragen van WFM.

Voor overeenstemming met OPMERKING gelden de tijdzone van middernacht tot middernacht in de tijdzone van de tenant.

Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/overeenstemming/agent
Methode	GET
Machtigingen	Planningen bewerken Aangemelde gebruikers kunnen hun eigen overeenstemming controleren.
Inhoudstype	Meerdere delen/formulier-data

Velden van verzoek

Naam	Req?	Type	Beschrijving
Agent-id	N	Tekenreeks	U kunt de id als optionele parameter in de aanvraag gebruiken als u een specifieke agent hebt die u gegevens wilt ophalen met API.
datum	Y	Datum	De datum waarvoor u gedetailleerde overeenstemmingsgegevens voor de agent opvraagt in de indeling JJJJ-MM-DD.
Pagesize	N	Nummer	Aantal te retourneren resultaten. Standaard = 25 max = 200
pageNummer	N	Nummer	Paginanummer voor de resultaten. Standaard = 1

Velden Antwoord

Naam	Beschrijving
Agent-id	Het nummer ID agent.
acdAgentId tussen de nummer ACD	ACD agent-id. Hiermee kunnen providers agents koppelen aan de vergelijking En hun administratie.
geplandeeconds	Totale tijd in seconden dat de agent is ingepland voor de geselecteerde
datum. geplandInServiceSeconds	Totale tijd in seconden dat de agent is ingepland en beschikbaar is Om gesprekken voor de huidige datum af te handelen
werkelijkInServiceSeconds	Het aantal seconden dat de agent in service was.
notInAdherenceSeconds	Het aantal seconden dat de agent niet in
overeenstemming was. planningAandoening	Percentage overeenstemming, afgerond
op één decimale plaats planningConformiteit	Conformiteitpercentage, afgerond op
één decimaal	Informatie over de overeenstemming van de agent.
gepland Activiteitstype	Type geplande activiteit.
geplandETijdActityStartTime	Begintijd geplande activiteit in UTC-indeling
inAdherenceSeconds	Het aantal seconden dat de agent in
overeenstemming is. outOfAdherenceSeconds	Het aantal seconden dat er geen overeenstemming is voor de agent.
werkelijk	Gedetailleerde informatie over de werkelijke overeenstemmingsstatus van de agent. **OPMERKING:** Voor de huidige datum wordt een lege matrix voor toekomstige geplande activiteiten weergegeven.
werkelijkeAgentState	Status van de agent van de werkelijke activiteit.
werkelijkeStarttijdAgentState	Werkelijke begintijd voor de agent, in UTC-
indeling werkelijkeRedenCode	Redencode werkelijke activiteit agent. Kan NULL zijn.

Voorbeeld van JSON-bestand

Hieronder volgt een voorbeeld van een geformatteerd JSON-antwoordbestand.

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

    },
    ...
]
```

Agent API

Met agent API kunt u overzichtsgegevens voor agenten ophalen.

OPMERKING: met dit API worden alleen agents geretourneerd die zijn ingeschakeld voor planning.

Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/agent
Methode	GET
Machtigingen	Verzoeken voor berichten bijwerken
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van verzoek

Naam	Req?	Type	Beschrijving
activeAgentAndActiveUser	N	Boole-waarde	Wanneer dit is ingesteld op Waar, worden alleen actieve gebruikers geretourneerd die ook actieve agenten zijn.
actiefAgent	N	Boole-waarde	Wanneer deze instelling is ingesteld op Waar, worden alleen actieve agenten geretourneerd.
acdId	N	Tekenreeks	Als dit is ingesteld, worden agenten geretourneerd die zijn gekoppeld aan dit ACD ID.
agentGesignedException	N	Boole-waarde	Wanneer deze instelling is ingesteld op Waar en als volledig Detail ook is ingesteld op Waar, worden de id's geretourneerd van alle uitzonderingen die aan de agent zijn toegewezen. Als fullDeTail is ingesteld op Onwaar, worden er geen gegevens geretourneerd.
volledigetail	N	Boole-waarde	Als dit is ingesteld op Waar, worden alle agentgegevens geretourneerd. Als dit is ingesteld op Onwaar, worden ID, voornaam, achternaam en het

	nummer van de medewerker weergegeven.

Naam	Req?	Type	Beschrijving
filterbaar	N	Boole-waarde	Als dit is ingesteld op Waar, worden de filterbare agentgegevens (agent ID, voornaam, achternaam, medewerkernummer, vaardigheidskoppeling ID, servicewachtrij ID en multivaardigheidsgroep ID geretourneerd.

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

OPMERKING: De parameters voor ActiveAgentAndActiveUser, ActiveAgent en AcdId sluiten elkaar uit. Door alle varianten worden weergaveregels afgedwongen. Alleen agenten die zichtbaar zijn voor de beller, worden geretourneerd.

Velden Antwoord

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

UW rol bepaalt welke velden in de tabel u kunt weergeven. Het veld EmployeeNumber is bijvoorbeeld alleen zichtbaar voor een gebruiker met de rol Beheerder.

Veld	Beschrijving
ACD-id	Het ACD ID dat aan de agent is gekoppeld.
Actief	Waar/onwaar. Hier wordt aangegeven of de agent actief is.
Agent-id	De ID van de agent. Dit veld wordt ook gebruikt door diensten per agent API.
MedewerkerNummer	Het werknemernummer van de agent (alleen beheerders).
Begindatum bedrijf	De datum waarop de agent bij het bedrijf is begonnen in de indeling JJJJ-MM-DD. Dit veld is alleen zichtbaar voor beheerders.
AfdelingStartDatum	De datum waarop de agent is begonnen bij de afdeling, in de indeling JJJJ-MM-DD (Alleen beheerders)
Beëindigingdatum	Einddatum voor de afdeling van de agent, in de indeling JJJJ-MM-DD (Alleen beheerders) Dit veld kan NULL zijn.
FirstName	De voornaam van de agent.
LastName	De achternaam van de agent.

Veld	Beschrijving
Hoofdteam	Het hoofdteam van de agent. Dit veld kan NULL zijn als de agent geen teams heeft.
Multivaardigheidsgroep-ID	De ID van de multivaardigheidsgroep waaraan de agent is gekoppeld.
Alleen-lezen	Waar/onwaar. Hier wordt aangegeven of de agent niet kan worden gewijzigd (alleen supervisors, alleen beheerders).
Services	De lijst met de id's met de services die de agent ondersteunt.
Instellingen	Koppelingen naar toegang tot de agentinstellingen, per agent ID.
Vaardigheidsmappings	De lijst met id's met de vaardigheidskoppelingen die de agent ondersteunt.
Teams	De lijst met de id's van de teams die de agent ondersteunt.

Voorbeelden van JSON-bestanden

Hieronder ziet u voorbeelden van opgemaakte JSON-antwoorden.

Volledige reactie


```
[
        {
                "acdId":string, "active":boolean,
                "agentId":number,
                "employeeNumber":string,
                "companyStartDate":d ate,
                "afdelingStartDate":d ate,
                "terminationDate":d ate,
                "firstName":string, "lastName":string,
                "mainTeam":{"teamId":number, "name":string},
                "serviceQueueId": number, "workConditionProfileId":
                nummer, "multiSkillGroupId": nummer,
```

```
            "readOnly":booleaans,
            "services":[nummer, ...], "settings":
            {
            "$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
            }
            "skillMappings":[nummer, ...],
            "teams":[nummer, ...],

        },
        ...
]
```

Basisantwoord detail

```
[
        {
            "agentId":number, "firstName":string,
            "lastName":string,
            "employeeNumber":string

        },
        ...
]
```

Filterbare reactie

```
[
        {
            "agentId":number, "firstName":string,
            "lastName":string,
            "employeeNumber":string,
            "teams":[nummer, ...],
            "skillMappings":[nummer, ...],
```

```
            "services":[nummer, ...],
            "multiSkillGroupId":nummer
        },
        ...
]
```

Geplande agents per servicewachtrij API

Met API geplande agents per servicewachtrij wordt het aantal agents geretourneerd dat is gepland in FTE's (Full Time Equivalents) per interval voor een reeks servicewachtrijen. Voor multivaardigheidsgroepen, waarbij een agent part time in twee of meer servicewachtrijen kan werken, is FTE een decimaal. Als de agent bijvoorbeeld halftijd werkt in twee servicegroepen, wordt hij of zij vermeld als 0,5 FTE als de agent is ingepland voor het hele interval.

> **OPMERKING:** voor het retourneren van gegevens moet voor servicewachtrijen het selectievakje "Genereer geen prognoses of planningen voor deze servicewachtrij" uitgeschakeld zijn en moeten de servicewachtrijen in de hoofdweergave staan
> Van de indienende gebruiker.

Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/agents/gepland/per servicewachtrij
Methode	POST
Machtigingen	Planningen plannen
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

> **LET OP** : Het aantal geretourneerde gegevens is beperkt op basis van de geconfigureerde weergaven van de geverifieerde gebruiker. Gebruikers kunnen geen gegevens ophalen voor servicewachtrijen die niet zichtbaar zijn voor hen.

Velden van verzoek

Naam	Req?	Beschrijving
Interval	Y	Intervallen van 15 of 30 minuten.
Servicewachtrij-id's	N	De servicewachtrij-id's waarvoor u personeelsinformatie opvraagt. Standaard = alle servicewachtrijen waarvoor u bevoegdheden hebt om deze weer te geven

Naam	Req?	Beschrijving
Datumbereik	Y	Datumbereik van het verzoek. Datums in het verleden, huidige of toekomst kunnen worden opgevraagd. Gegevens worden geretourneerd van middernacht tot middernacht in de tijdzone van de tenant voor elke datum.

Velden Antwoord

Uitvoer is een matrix met matrices, per servicewachtrij en vervolgens op datum. Voor elke datum worden 48 of 96 intervallen geretourneerd, afhankelijk van het feit of er intervallen van 15 of 30 minuten worden aangevraagd.

Naam	Req?	Beschrijving
Servicewachtrij ID	Y	De ID van de servicewachtrij.
Naam servicewachtrij	Y	De naam van de servicewachtrij.
Servicewachtrijtype ID	Y	De ID van het servicewachtrijtype.
Naam servicewachtrijtype	Y	De naam van het servicewachtrijtype.
Begintijd interval	Y	UNIX-tijdstempel voor de begintijd van het interval.
Agenten gepland	Y	Het aantal agenten dat is gepland in FTE's op één decimale plaats. Het aantal agents is afhankelijk van het deel van het interval dat een agent is gepland. **BIJVOORBEELD** Als een agent is ingepland voor 15 minuten in een interval van 30 minuten, telt de agent als 0,5 agents.

IEX SmartSync Import MU opent bestandsindeling

Hieronder ziet u een voorbeeld van de SmartSync MU-importbestandsindeling (beheereenheid, wat een servicewachtrij is). In dit voorbeeld:

- CT = contacttype (zoals inkomend, uitgaand, e-mail of chat)
- Open = agent gepland

```
<?XML version="1.0"?>
<openen>
        <muOpenen>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <datum>
                <dag>17</dag><month>5</maand><jaar>2005</jaar>
            </datum>
            <openWaarde tijd="08:00">12.00</openValue>
            <openValue tijd="08:15">12.00</openValue>
            <openValue tijd="08:30">12.00</openValue>
            <openValue tijd="08:45">12.00</openValue>
            <openWaarde tijd="09:00">12.00</openValue>
            <openValue tijd="09:15">12.00</openValue>
            <openWaarde tijd="09:30">12.00</openValue>
            <openValue tijd="09:45">12.00</openValue>
        </muOpenen>
        <muOpenen>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <datum>
                <dag>17</dag><month>5</maand><jaar>2005</jaar>
            </datum>
            <openWaarde tijd="08:00">54.00</openValue>
            <openValue tijd="08:15">52.00</openValue>
            <openWaarde tijd="08:30">55.00</openValue>
            <openValue tijd="08:45">57.00</openValue>
            <openWaarde tijd="09:00">59.00</openValue>
            <openValue tijd="09:15">59,00</openValue>
            <openValue tijd="09:30">62.00</openValue>
            <openWaarde tijd="09:45">60.00</openValue>
        </muOpenen>
</geopen
d>
```

Voorbeeld van JSON-bestand

JSON aanvragen

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


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


Reactie JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "datum": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "tijd":
                        1468908900000,
                        "numberOfAgents": 5,0
                }]
        }]
}]
```


Een rapportfilter configureren

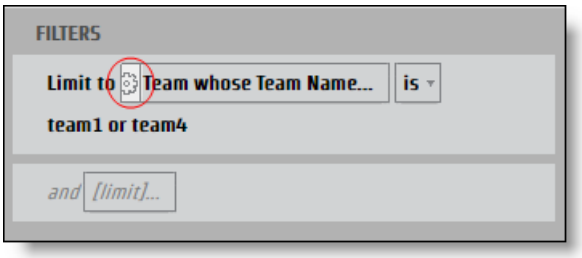
Een van de functies van Bulkrapportgegevens exporteren API is de mogelijkheid om de filters voor rapporten te wijzigen wanneer u API belt. U kunt de filters configureren door de tekst van het verzoek POST te bewerken. Als u een filter wilt wijzigen met API, moet u van tevoren enkele wijzigingen in het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

De parameter in Gegevensverkenner configureren

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

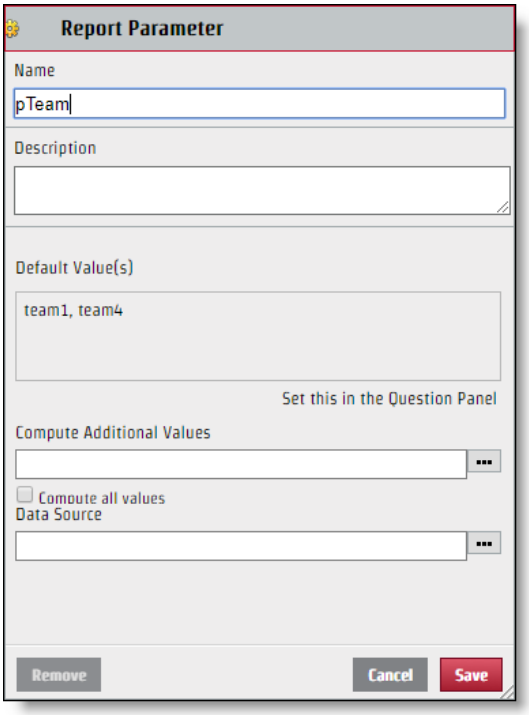
De parameter configureren

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



   Het **dialoogvenster Rapportparameter** wordt geopend.

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



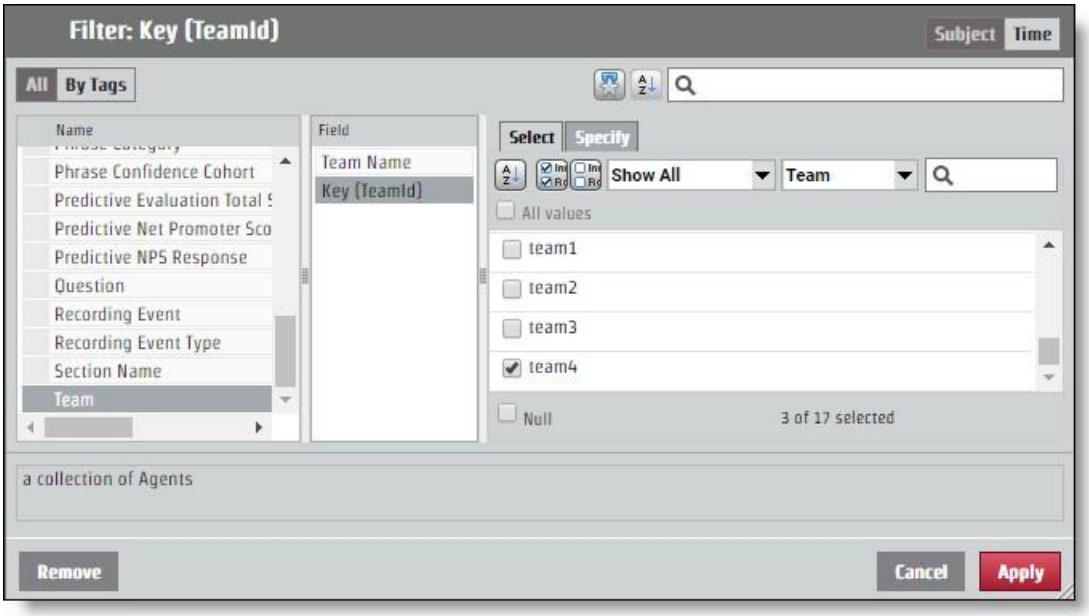
5. Klik op **Opslaan**.

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

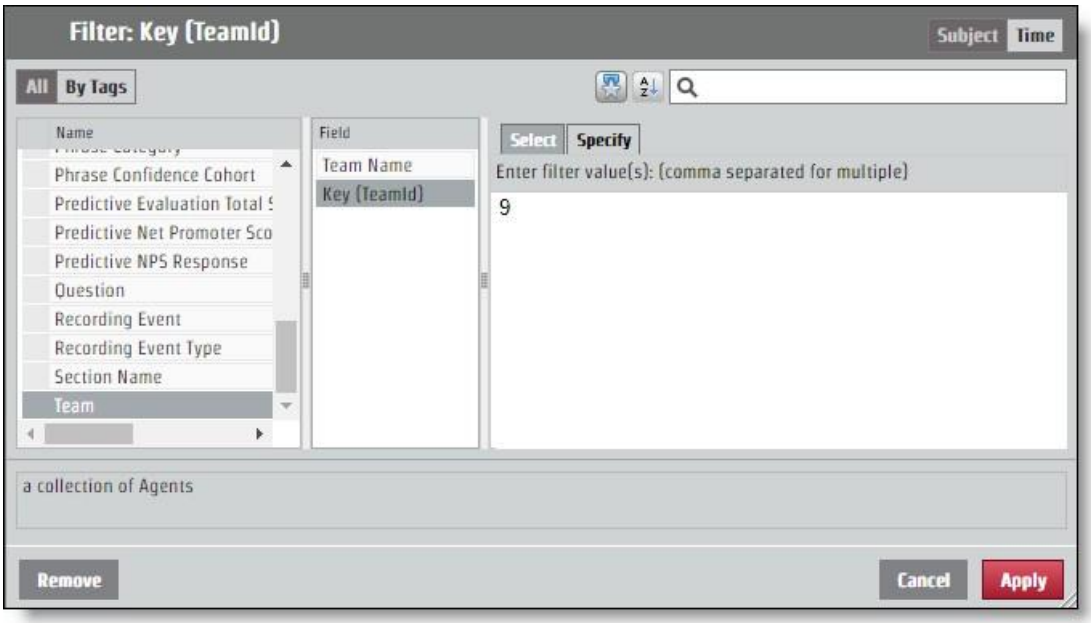
De specifieke waarde identificeren

1. Klik in het **veld Filter** met de waarden die u in het deelvenster Vraag wilt herkennen om het dialoogvenster Filter te openen.

2. Schakel alleen het selectievakje in naast de waarde die u wilt identificeren.



3. Open het **veld Tab opgeven** . De specifieke waarde verschijnt in het deelvenster Filterwaarde CSV deelvenster.



JSON configureren voor aanvraag API

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

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

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

Bereikfilters configureren

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

Datumbereik

Bij de optie Datumbereik worden exacte datums gebruikt om het bereik te bepalen. Het veld API maakt gebruik van UNIX Epoch Time, dus elke datum en tijd die u als parameter voor een bereik wilt gebruiken, moet worden geconverteerd.

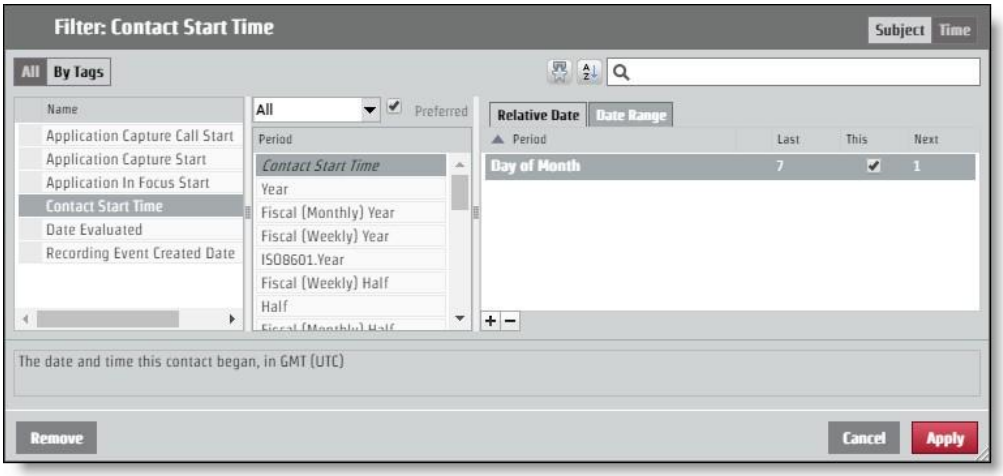
AANBEVOLEN WERKWIJZE In een rapport waarin geen eindbereik wordt opgegeven, wordt alle informatie opgehaald uit de begintijd van het bereik. Voor periodieke rapporten kunt u deze functie gebruiken en de tijd van het laatste rapport instellen.
Item in het rapport, dat wordt geformatteerd in de UNIX-tijdsduur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

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

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

Relatieve datum

Met de optie Relatieve datum maakt u een bereik zonder specifieke datums. Hierbij zijn ook de perioden inbegrepen die relatief zijn tot de huidige datum. In het dialoogvenster Filter kunt u een tijdsperiode selecteren en bepalen of u enige tijdsperioden wilt eerder dan de huidige, deze huidige tijdsperiode en een aantal toekomstige perioden. In het volgende voorbeeld is het bereik ingesteld voor de afgelopen zeven dagen, vandaag en morgen.



Als u deze indeling wilt aanvragen via de aanvraag API, moet de gecodeerdeParamValues er als volgt uitzien. In dit voorbeeld is de parameternaam 'pContactStartTime'.

...

"encodedParamValues": "[{\"name\":\"pContactStartTime\",\"value\":
{\"bevatNull\":\"false\"\"value\":[{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL
\",\"rangeStar t\":-7,\"rangeEnd\":-1},
{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 0,\"rangeEnd\":0},
{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 1,\"rangeEnd\":1}}}",

...

API autoriseren

Met 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. 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.

```
{
        "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. 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.

```
{
        "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":[]
}

Beschikbare agenten per servicewachtrij of vaardigheidskoppeling API

De beschikbare agent per servicewachtrij of Vaardigheidskoppeling API geeft gegevens over de huidige geplande activiteit weer voor alle agents die momenteel zijn ingepland voor een servicewachtrij en waarvan het activiteitstype is in_service, overuren of close_service. Niet-geplande agents en ook agent op een uitzondering (pauze, lunch, toegewezen uitzondering enzovoort) op het moment van de query kunnen geen gegevens retourneren.

Met deze API worden alleen gegevens geretourneerd voor agenten die zich binnen het bereik van de beller bevinden, zichtbaar voor de geverifieerde gebruiker.

Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/planning/availableAgenten
Methode	POST, GET
POST-parameters	Geen
GET-parameters	Agent-id Datum in de indeling jjjj-MM-dd
Machtigingen	Planning planning

Velden van verzoek

U moet servicewachtrij-id's of vaardigheidskoppelings-id's aanvragen. Als u een van de typen ID opvult, kan het andere leeg zijn.

Naam	Req?	Beschrijving
serviceWachtrijids	N	De servicewachtrij-id's waarvoor u actieve agentgegevens opvraagt.
vaardigheidMappingIds	N	De id's voor de vaardigheidskoppeling waarvoor u actieve agentgegevens opvraagt.

Velden Antwoord

Veld	Beschrijving
Agent-id	De ID van een agent die is gepland om de servicewachtrij te ondersteunen.
agentTijdZone	De tijdzone van de agent.
geplandeActiviteit	De geplande activiteit van de agent.
activityType	Het type activiteit waarvoor de agent is ingepland.
activityTypeLabel	Het label dat is toegepast op de geplande activiteit in
de gebruikersinterface. activiteitDetailName	De detailnaam van de geplande activiteit.
serviceWachtrijids	De servicewachtrij-id's die volgens de planning voor de agent werken. Gewoonlijk is dit één servicewachtrij ID tenzij de agent is ingepland voor een multi-vaardigheidsgroep.
vaardigheidMappingIds en	De id's voor vaardigheidskoppelingen waaraan de agent momenteel is toegewezen Ingepland om te werken.
beginTijd	De begintijd van een geplande activiteit in UNIX-indeling.
eindtijd	De eindtijd van een geplande activiteit in DE UNIX-indeling.

POST Voorbeelden van JSON-bestanden

JSON aanvragen

```
{
        "serviceQueueIds": [nummer, nummer, nummer...]
        "skillMappingIds": [nummer, getal, nummer...]
}
```

Reactie JSON

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

"agentTimeZone": "Amerika/Chicago" "geplandeActiviteit":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In service",

"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":

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

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

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

Voorbeeld van JSON-bestand OPHALEN

[

{

"datum": "2020-01-05",

"dateLabel": "Zon, jan", "timeRangeLabel":

null, "firstActivityStartTime": null,

"lastActivityEndTime": null, "betaaldeUren":

null, "shiftCrossesMidnight": onwaar,

"geplandEActiviteiten": null

},

{

"datum": "2020-01-06",

"dateLabel": "mon, jan 6", "timeRangeLabel":

"8:00AM-16:30", "firstActivityStartTime":

1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"betaaldeUren": "8.00",
"dienstCrossesMidnight": onwaar,
"geplandeActiviteiten": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "entireDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "In service",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": waar

},]...
]...

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 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 dat alle mogelijke velden gebruikt voor een bestand CSV.

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

Kort voorbeeld

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

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

Voorbeelden van JSON-bestanden

Contactgegevens kunnen in JSON-indeling Webex WFO 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 in het verzoek met meerdere delen.

- De naam van het bestand is de sleutel waarnaar moet worden verwezen in het veld 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 *Webex WFO Gebruikershandleiding*.

1. Als u een gegevensserver wilt gebruiken die al is geconfigureerd in Webex WFO gaat u naar de **pagina Gegevensserverconfiguratie** (Toepassingsbeheer > Systeemconfiguratie > Configuratie gegevensserver) en selecteert u die gegevensserver.
2. Zorg in 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.

Velden verzoek en antwoord groepen API

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 een van de drie identificaties

Bulktaak organisatie importeren API | Velden verzoek en antwoord

leeggelaten.

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 herkennen 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	Het 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, gedeactiveerde datum
0,Verkoop,04-01-2018,01-01-2019
0,Financiën,01-04/2018,0180182019
```

Voorbeeld van CSV Teams

```
ID,naam, geactiveerdeDatum, GedeactiveerdDatum, Bovenliggende GroepId, productiviteitVergelijking
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 dit 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}

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 getal 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 egroep	/API/rest/cas/phraselist /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 getal van de woordgroep.
categorieId	Categorie ID nummer voor de woordgroep.
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, Nederland
                "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 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 Uniform Resource Identifier (URI) als resultaat voor de opgegeven waarde. Klik op URI om de gegevens te bekijken 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. ▪ metadata.key1: hiermee wordt een URI geretourneerd die verwijst naar het attribuut Key1 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	Het nummer 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",
"$ref" : "/API/rest/opname/persoon/1", "firstName" :
"Markeren",
"displayId" : "0,1"
},
"evaluation" : {
"stateId" : 1,
"score" : 90,
"$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 zien 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 API. Het aantal contacten dat wordt weergegeven in dit API kan echter verschillen met het aantal contacten in de tabel contacten. Afhankelijk van de instelling van de algemene instellingen, bepaalt de parameter voor de gesprekslengte bijvoorbeeld het aantal contacten dat in de gebruikersinterface wordt weergegeven. Het aantal contacten dat wordt weergegeven in de gebruikersinterface is kleiner dan of gelijk aan het totaal aantal contacten dat wordt weergegeven met deze API.

OPMERKING: API telt root-opnamen niet totdat ze in overeenstemming zijn.

PROTOCOL EN URI

URI	/API/rest/monitoring/contacten/light
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 metagegevens zoeken 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



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

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

Uitzonderingstype-API's

Met de Uitzondering-API's kunnen agents een IVR of interface van andere derden gebruiken om hun planningen aan te passen wanneer ze ziek zijn. Gebruikers met beheerdersbevoegdheden kunnen een lijst met uitzonderingstypen ophalen.

Uitzonderingstypen API

De knop Uitzonderingstypen API retourneert een lijst met uitzonderingstypen die worden gebruikt door uitzonderingsverzoeken van derden API.

GET Exception Types API Protocol en URI

Uitzonderingstype-id's API:

URI	/API/rest/planning/genericException
Methode	GET
Machtigingen	WFM beheren Beperkt tot agenten binnen bereik
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Uitzonderingstypen API velden van aanvraag

Het uitzonderingstype GET API bevat deze velden:

Naam	Req?	Type	Beschrijving
id	Y	Geheel getal	ID van het uitzonderingstype.
naam	Y	Tekenreeks	Planningsdatum van de uitzondering.
exceptionId	Y	Geheel getal	Uitzonderingstype ID. Het **veldID** (hierboven) wordt doorgestuurd naar de systeem om de uitzondering op te geven.

Voorbeeld van uitzonderingstypen API JSON-bestand

Dit is een voorbeeld van de GET genericException JSON-reactie voor het ophalen van uitzonderingstype-id's:

[{

ID: 2, [*ID van het uitzonderingstype, dat een agent selecteert wanneer hij of zij een uitzonderingsaanvraag* indient]

naam: "Vakantietype", [*naam van het uitzonderingstype*]

exceptionId: 1 [*ID van de uitzondering die is ingesteld als de "Standaarduitzondering" van dit uitzonderingstype (de standaardworkflowuitzondering die voor dit uitzonderingstype wordt gebruikt)*]

}, {

ID: 4,

naam: "Uitzonderingstype", exceptionId: 2

}

]

POST Uitzonderingsaanvragen van derden API

Met POST Uitzonderingstypen API kan de beller uitzonderingsverzoeken indienen voor een agent.

POST Uitzonderingsaanvragen van derden API Protocol en URI

POST Uitzonderingsaanvraag derden API:

URI	/API/rest/planning/wijzigenRequest/exception
Methode	POST
Machtigingen	WFM beheren Beperkt tot agenten binnen bereik
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Aanvragen die worden gemaakt met het uitzonderingsverzoek van derden API, zijn identiek aan aanvragen van agenten in Webex WFO; de workflow voor agentverzoeken wordt toegepast op de aanvraag.

POST Velden van uitzonderingsaanvragen van derden API Aanvraag

Het POST Uitzonderingsaanvraag van derden API bevat deze velden:

Naam	Req?	Type	Beschrijving
Agent-id	Y	Geheel getal	ID van de agent die uitzondering aanvraagt. Veld is vereist als een verzoek wordt gemaakt namens een agent. Anders wordt het kenmerk genegeerd en wordt het veld ID wordt afgeleid van de gebruiker die momenteel is geverifieerd.
genericException	Y	Geheel getal	Uitzonderingstype ID.
beginTijdOch	Y	Lang	vereist als geheleDay waar of Onwaar is. Dit is de tijd van het begin van gebeurtenissen in milliseconden, sinds zijn tijdperk datum. Als geheleDag waar is, wordt het kenmerk gebruikt voor bepaal de uitzonderingsdatum. **OPMERKING:** In het geval dat heleDag waar is, moet dit de epochewaarde zijn van middernacht. Op de dag waarom is gevraagd in de weergavetijdzone van de agent.
eindTijdOch	Y	Lang	Alleen vereist als geheleDay niet waar is. Als dit niet het kenmerk doet, wordt het kenmerk genegeerd. Dit is het tijdstip van het einde van de gebeurtenis, in milliseconden, sinds de epoche datum.
heleDag	Y	Booleaans	Geeft aan of de uitzondering voor de hele dag geldt. Geldige waarden zijn WAAR of ONWAAR, zonder aanhalingstekens.
commentaar	N	Tekenreeks	Een opmerking die de gebruiker meestuurt met de aanvraag. **NOTITIE** Het veld API voegt deze opmerking aan het verzoek toe: Dit verzoek is ingediend door *<authenticated user>* namens agent, *<agent name>*. Deze opmerking wordt alleen

weergegeven als de IVR via welke het verzoek is verzonden, geen eigen opmerking bevat.

POST Uitzonderingsaanvragen van derden API Voorbeelden van JSON-bestanden

Dit is een voorbeeld van het JSON-bestand voor een POST-aanvraag voor een hele dag:


```
{
        "agentId": 16,
        "genericException" : 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: wo, 01 feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null, "entireDay"
        : true, "comment" : ""
}
```


Dit is een voorbeeld van het JSON-bestand voor een deel van de dag POST aanvraag:


```
{
        "agentId": 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: wo, 01 feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: wo, 01 feb 2017 09:15:00 GMT
        "entireDay" : false,
        "comment" : ""
}
```

API exporteren

Deze API legt REST-achtige eindpunten bloot voor optimale export. Hiermee kunt u gegevens van back-endmodellen ophalen in de notatie 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 dit is ingesteld op Waar, worden alleen basisagentgegevens geretourneerd, zoals ID, voornaam, achternaam en nummer van de medewerker.

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

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

Velden Antwoord

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

De velden voor personen worden gedefinieerd in de onderstaande tabel.

Veld	Beschrijving
Gebruikers-id	Het nummer 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	De ID van de ACD die de gegevensbron voor de
gebruiker is. Planning inschakelen	Hier wordt aangegeven of de gebruiker kan worden ingepland. Waar/onwaar.

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

De velden voor groepen worden gedefinieerd in de onderstaande tabel.

Veld	Beschrijving
Groeps-id	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 van 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 aangevraagde gegevens bevat. De kopteksten van het 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
```

Generic Text Import API

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 het CCR-nummer 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 geen ID opgeeft, zoekt het API het evaluatieformulier met zijn 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. Dit API kan onafhankelijk of door de gegevensserverservice worden gebruikt.

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

Protocol en URI

URI	/API/uploaden/tekstcontacten/
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 voor een eerder contact is gebruikt.
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 bestand met CSV of JSON, omdat een ZIP-bestand een verzameling bestanden is die worden verwerkt alsof het individuele bestanden zijn binnen 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 (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.

GIS API

Gis API wordt gebruikt om met opgegeven intervallen historische gegevens te importeren in de database van Webex WFO. Webex WFO gebruikt deze gegevens om rapporten en statistieken te genereren.

GIS API verzendt twee importeerbestanden ACD naar Webex WFO:

- Agentbestand
- Servicebestand

Raadpleeg deWebex WFO Reference Guide *voor gegevens importeren voor meer informatie over GIS* API.

NOTITIE Raadpleeg Real-time gegevens vastleggen API om real-time agentstatusgegevens te importeren.

Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/agentStatusHistorisch/peiling
Parameters	acdServerId - de ID van de ACD-server
Methode	POST
Machtigingen	Bulksgewijs importeren servicegebruiker
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Voorbeelden

Voor de volledige details over de agent- en servicebestanden, waaronder koppen, kolommen en kolombeschrijvingen, raadpleegt u het

Webex WFO Referentiehandleiding voor gegevens importeren.

OPMERKING: De bestandsnamen van AgentProductivity.AGENT en ServiceHistorical.SERVICE

moeten exact overeenkomen.

Agentbestand

Kolom	Gegevenst	Beschrijvin

De bestandsnaam van de agent heeft de volgende notatie:

<datum/tijd><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Hieronder volgt een voorbeeld van een agentbestand.

Bestandsnaam: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

VOORBEELDDATUM AGENT: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdAgentId, acdServiceId, contactenBehandeld, totalGesprekSeconds, totalWachtRijalNietGereed, totaalContactWerkSeconds, totalPeriodAfgehandeldTijdSeconds, totaalOntprobeerdGereed, totaalOntprobeerdGereedGereedNietGereedBehandeld
12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Waar in het bovenstaande voorbeeld,

- <AGENT DATE: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — is het bestand Header in de indeling AGENT DATE: <date> INTERVAL: <tijd> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> .....<totaalOntvangenInstsionSeconds> — zijn Vereiste en optionele kolommen.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> : zijn gegevenslijnen waarbij elke regel met gegevens overeenkomt met één gegevensitem in het bestand.

De volgende zijn vereiste en optionele kolommen voor GIS Agent-bestanden:

Kolom	Gegevenstype	Beschrijving
Vereiste kolommen agent		
acdAgentId	snaar	Het ID van de agent in het veld ACD.
acdServiceId	positieve lange	Het ID van de servicewachtrij in het veld ACD. Kan alfanumeriek zijn.
contactenBehandeld	niet-negatieve dubbele	Het aantal contacten voor de servicewachtrij dat door de agent is afgehandeld tijdens de periode. Voor chats omvat dit chats die

Kolom	Gegevenst	Beschrijvin
		verbroken en chats die zijn opgelost.
totaalGesprekSeconds	niet-negatieve dubbele	De totale gesprekstijd van contacten voor de servicewachtrij die door de agent is afgehandeld tijdens de periode. De gesprekstijd van een contact kan beginnen in de vorige periode. de gehele gesprekstijd wordt geteld.
totaalWachtSeen	niet-negatieve dubbele	De totale tijd in de wacht van contacten voor de servicewachtrij die door de agent is afgehandeld tijdens de periode. De tijd in de wacht van een contact kan beginnen in de vorige periode. de gehele wachttijd wordt geteld. Deze kolom is niet van toepassing op chats. Voer nul in voor deze kolom.
totalAfterContactWork Seconden	niet-negatieve dubbel	De totale werktijd na het contact op contacten voor de servicewachtrij die tijdens de periode door de agent is afgehandeld. De natijd van een contact kan beginnen in de vorige periode. de gehele natijd na een contact wordt geteld.
totalPeriodAfhandelingstijd Seconden	niet-negatieve dubbel	De totale tijd die de agent heeft besteed aan het afhandelen van contacten (spreken, in wacht, werk) voor de servicewachtrij die zich binnen de periode hebben voorgedaan. Deze meetwaarde (A) wordt onderscheiden van de som van totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B), dat er geen tijd in wordt opgenomen die de periodegrens overschrijdt.

Kolom	Gegevenst	Beschrijvin
		BIJVOORBEELD als een gesprek wordt beantwoord door de agent om 09:29 en het gesprek Eindigt om 9:33 zonder nawerk na het contact en als de ACD van mening is dat het gesprek wordt afgehandeld gedurende de periode 09:30–10:00, wordt het gesprek 4 minuten aan B (09:29–09:33) maar slechts 3 minuten bij A (09:30–09:33).
totaalNietgereedGereedWacht	niet-negatieve dubbele	De totale tijd gereed/wachttijd voor de agent tijdens de periode, voor alle servicewachtrijen in dit ACD. Een niet-interactieve servicewachtrij, zoals Chatten, kan Gereed zijn terwijl de agent chats beantwoordt, mits de agent niet het maximumaantal chats afhandelt.
totaalNietGereed BezetSeconds	niet-negatieve dubbel	De totale tijd niet gereed/bezet voor de agent tijdens de periode, voor alle servicewachtrijen (geen tijd geteld terwijl de agent een contact afhandelt of wordt gerapporteerd als Gereed/Wachtend op een andere servicewachtrij) in dit ACD.
totaalOntvangenInssion Seconden	niet-negatieve dubbel	De totale tijd in sessie (tijd aangemeld) voor de agent tijdens de periode, in alle servicewachtrijen in dit ACD.
Optionele kolommen agent		
periodeStarten	tijdstempel	Een tijdstempel dat de start van de intervalperiode aangeeft. Indien opgenomen, moet dit veld op hetzelfde punt in tijd verwijzen (hoewel dit niet

Kolom	Gegevenst	Beschrijvin
		noodzakelijkerwijs uitgedrukt in dezelfde tijdzone) als begintijd van de periode in de bestandsnaam en in de bestandskop. Als deze niet overeenkomt, treedt er een fout op.
contactsTransferredOut	niet-negatieve dubbele	Het aantal contacten dat tijdens de periode door de agent is doorverbonden. Standaardwaarde = 0.
contactsTransferredIn	niet-negatieve dubbele	Het aantal contacten dat tijdens de periode is doorverbonden naar de agent. Dit veld is gereserveerd voor toekomstig gebruik. Momenteel wordt de waarde genegeerd.
contactenExternalIn	niet-negatieve dubbele	Het aantal externe inkomende contacten voor deze agent tijdens de periode. Standaardwaarde = 0 Deze kolom is niet van toepassing op chats. Voer nul in voor deze kolom.
contactsExternalOut	niet-negatieve dubbele	Het aantal externe uitgaande contacten van de agent tijdens de periode. Standaardwaarde = 0 Deze kolom is niet van toepassing op chats. Voer nul in voor deze kolom.
totaalReserveerdSeconds	niet-negatieve dubbele	De totale gereserveerde tijd voor contacten voor de servicewachtrij voor de agent tijdens de periode. Indien niet nul, wordt de gereserveerde tijd niet meegerekend als Gereed/Wachttijd. Standaardwaarde = 0 Deze kolom is niet van toepassing op chats. Voer nul in voor deze kolom.

Kolom	Gegevenst	Beschrijvin
totaalGereedGereedWacht	niet-negatieve dubbele	De totale pro prognose voor de wachttijd Gereed/Wachttijd voor de agent en de servicewachtrij. Bij het totaal van alle servicewachtrijen in dit ACD, moet dit gelijk zijn aan het vereiste veld totaalOntwachtrijEnGereedGereedSeconds . Als de prorated waarden worden weggelaten of op nul worden ingesteld, verdeelt de gegevensserver de niet-uitgaande waarden gelijk over de servicewachtrijen in dit ACD waarvoor de agent agent-servicewachtrijproductiviteitsgegevens heeft gedurende de periode. Als de prorated waarden zijn opgegeven en de niet-beoordeelde waarden vormen, worden de pro prognosewaarden gebruikt voor de combinatie agent-servicewachtrij. Als de prorated waarden zijn opgegeven en niet bij elkaar komen, wordt voor elke agent-servicewachtrijvermelding de prorated waarde opnieuw berekend door de gegevensserver als de niet-prorated waarde gewogen door de opgegeven prorated waarde gedeeld door de som van de opgegeven prostituee waarden voor alle servicewachtrijen in dit ACD waarvoor de agent servicewachtrijgegevens heeft in de periode. Dit is vooral handig voor ACD's die Tijd gereed/wachttijd toewijzen aan een agent voor de ene servicewachtrij en tijd Niet gereed/Bezet voor andere servicewachtrijen. Het is van belang dat

Kolom	Gegevenst	Beschrijvin

zonder waarde en pro niet

Kolom	Gegevenst	Beschrijvin
		Gereed-/bezettijden omvatten niet de tijden waarop de agent gereed/in wachtstand werkt of andere tijd voor andere servicewachtrijen gebruikt. Voor ACD's die niet gereed/Bezettijd voor servicewachtrijen rapporteren wanneer de agent gesprekken afhandelt of Gereed/Wachttijd in een andere servicewachtrij, is het van belang dat u alle dubbele tijd verwijdert en alleen niet gereed/Tijd bezet weer geeft wanneer een agent niet gereed/bezet is in alle servicewachtrijen tegelijk. Voor dit type ACD is de totale niet-ontvangen tijd gereed/Wachttijd de som voor de tijd gereed/wachten voor elke servicewachtrij en wordt de totale ongeproerde tijd Niet gereed/Bezet berekend op basis van de totale tijd in de sessie (aangemeld) min de totale tijd in service (Spreken, In wacht, Werk, Gereed/Wachten en Gereserveerd). Een niet-interactieve servicewachtrij, zoals Chatten, kan Gereed zijn terwijl de agent chats beantwoordt, mits de agent niet het maximumaantal chats afhandelt.
totaalBezetNietGereed BezetSeconds	niet-negatieve dubbele	De totale pro prognose voor niet gereed/bezet voor de agent en servicewachtrij. Bij het totaal van alle servicewachtrijen in dit ACD, is dit gelijk aan het vereiste veld totaalOntproratedNotReadyBusySeconds. Zie voor een gedetailleerde uitleg over deze waarde de beschrijving van het veld totalProratedReadyWaitingSeconds.

Kolom	Gegevenst	Beschrijvin
Contacten Beantwoord	niet-negatieve dubbele	Het aantal contacten voor de servicewachtrij dat door de agent tijdens de periode is beantwoord. Het verschil tussen dit veld en de vereiste veldcontactenBehandeld is van de implementeerder. Het veld contactenBehandeld wordt bijvoorbeeld gebruikt voor het berekenen van gemiddelde afhandelingstijden, terwijl contactenBeantwoord wordt gebruikt voor het berekenen van average speed of answer. Sommige ACD's maken een onderscheid tussen de twee velden. In sommige ACD's is een afgehandeld contact bijvoorbeeld een contact dat eindigt tijdens het rapportage-interval, terwijl een beantwoord contact een contact is dat wordt beantwoord tijdens het rapportage-interval. Dit veld is gereserveerd voor toekomstig gebruik. Momenteel wordt de waarde genegeerd.
totaalAntwoordVerlaySeconds	niet-negatieve dubbele	De totale vertraging bij het beantwoorden van contacten voor de servicewachtrij voor de contacten die de agent heeft beantwoord tijdens de periode. Dit veld is gereserveerd voor toekomstig gebruik. Momenteel wordt de waarde genegeerd.

Servicebestand

De naam van het servicebestand heeft de volgende notatie:

<datum/tijd><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Hieronder volgt een voorbeeld van een servicebestand.

Bestandsnaam: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

VOORBEELDSERVICEDATUM : 2019-04-25-INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactenBehandeld, contactenAangeboden, ContactenBeantwoord, ContactenVerlwacht, totalGesprekkenEconds, totalWachtSeen, totaalWachtRijwerkSeconds, totalAntwoordDelaySeconds, serviceNiveauPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Waar in het bovenstaande voorbeeld,

- <SERVICE DATUM: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — is het bestand Header in de indeling AGENT DATE: <date> INTERVAL: <tijd> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdService-id, contactenBehandeld>.....<serviceNiveauPercent> — zijn verplicht en Optionele kolommen.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> : zijn gegevenslijnen waarbij elke regel met één gegevensitem in het bestand overeenkomt.

Kolommen

De volgende zijn vereiste en optionele kolommen voor GIS-servicebestanden:

Kolom	Gegevenstype	Beschrijving
Vereiste servicekolommen		
acdServiceId	positieve lange	Het ID van de servicewachtrij in het veld ACD. Kan alfanumeriek zijn.
contactenAangeboden	niet-negatieve dubbele	Het aantal contacten voor de servicewachtrij die tijdens de periode aan agents is aangeboden.
contactenBehandeld	niet-negatieve dubbele	Het aantal contacten voor de servicewachtrij dat tijdens de periode door agenten is afgehandeld.
contacten Beantwoord	niet-negatieve dubbele	Het aantal contacten voor de servicewachtrij dat door agenten tijdens de periode is beantwoord. Het verschil tussen dit veld en de vereiste veldcontactenBehandeld is van de implementeerder. Het veld contactenBehandeld wordt bijvoorbeeld gebruikt. als prognoses aantal contacten en computers

Kolom	Gegevenst	Beschrijvin
		gemiddelde afhandelingstijden, terwijl Beantwoorde contacten staat gebruikt om average speed of answer te berekenen. Sommige ACD's maken onderscheid tussen twee. Velden; bijvoorbeeld, in sommige ACD's is een afgehandeld contact is een contact dat eindigt tijdens de rapportage terwijl een beantwoord contact een contact die zijn beantwoord tijdens het rapportage-interval.
contactenVerl.	niet-negatieve dubbel	Het aantal contacten voor de servicewachtrij verlaten tijdens de periode.
totaalGesprekSeconds	niet-negatieve dubbel	De totale gesprekstijd van contacten voor de service wachtrij die is afgehandeld door agenten tijdens de periode.
totaalWachtSeen	niet-negatieve dubbel	De totale tijd in de wacht voor contacten voor de service wachtrij die is afgehandeld door agenten tijdens de periode. Deze kolom is niet van toepassing op chats. Voer nul in voor deze kolom.
totaalAfterContactWorkSeconds	niet-negatieve dubbel	De totale werktijd na gesprek voor contacten voor de servicewachtrij die door agenten is afgehandeld tijdens periode.
totaalAntwoordVerlaySeconds	niet-negatieve dubbel	De totale vertraging bij het beantwoorden van contacten voor het service voor contacten die agenten hebben beantwoord tijdens de periode. Deze kolom is niet van toepassing op chats. Voer nul in voor deze kolom.
serviceNiveauPercent	niet-negatieve dubbel ≤100	De totale vertraging bij het beantwoorden van contacten voor het service voor contacten die agenten hebben beantwoord tijdens de periode.
Optionele servicekolommen		

periodeStarten	tijdstempel	Een tijdstempel dat de start van het interval aangeeft

Kolom	Gegevenstype	Beschrijving
		periode. Indien opgenomen, moet dit veld verwijzen naar hetzelfde punt in tijd (hoewel niet noodzakelijkerwijs uitgedrukt in dezelfde tijdzone) als de begintijd van de periode in de bestandsnaam en in de bestandskop. Als deze niet overeenkomt, treedt er een fout op.
contacten Geblokkeerd	niet-negatieve dubbele	Het aantal contacten dat tijdens de periode is geblokkeerd voor de servicewachtrij. Standaardwaarde = 0
serviceniveauEconds	positief dubbel	De drempelwaarde in seconden voor het serviceniveau voor de servicewachtrij gedurende de periode. Dit veld is gereserveerd voor toekomstig gebruik. Momenteel wordt de waarde genegeerd.
contactenIn Wachtrij	niet-negatieve dubbele	Het maximum aantal contacten in de wachtrij voor het interval. Wordt alleen gebruikt voor niet-interactieve wachtrijen. Voor interactieve wachtrijen is deze waarde altijd nul, ongeacht de waarde die in deze kolom is ingevoerd.

API importeren

Dit API geeft REST-achtige eindpunten weer voor uitvoeren van 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 CSV-bestanden importeren in die back-endmodellen.

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 basisagentinformatie 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 bepaalt of extra transformaties voor de gegevens nodig 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 CSV-bestand. 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 import maken en URI

URI	/API/rest/importpreference
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 het veld Voorkeur voor verwijderen API kunt u een bestaande importvoorkeur verwijderen.

Importvoorkeurprotocol en URI verwijderen

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Waarbij ID de 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 voor importvoorkeuren 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	Importvoorkeur ID.
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 voorbeeld van JSON-bestand ID

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

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

Systeemreactie

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

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 de 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

GET-opname-/uitsluitingslijst API aanvraagvelden

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 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 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 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	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 op: 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 op:

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: 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 vluchttaak te geven en historische details van 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.

Gemeenschappelijke 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-bestand

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


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

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



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


Groep API

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

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 aanvraag–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 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 Het hulpprogramma Groeperen op ID (met teams) API kunt u informatie voor de opgegeven groep (inclusief de teams) weergeven, de opgegeven groep bijwerken of het team verwijderen.

Groeperen op ID (met teams) protocol en URI

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

Groeperen op aanvraagvelden van 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 op ID (met Teams)

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


```
[
        {
                "ID":3,
                "name":"Tenant 1 group 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	groupId - 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 ACD van de ID, als een tekenreeks. Dit kan het nummer ID geconfigureerd op de pagina Configuratie van ACD 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 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 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 ID van de gebruiker.
hoofdWeergave	Stelt in of de opgegeven weergave ID de hoofdweergave van de gebruiker is.
werkverschuivingen	Hier worden de instellingen voor de dienst van de gebruiker gedefinieerd.
workShiftId	Definieert de dienst 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 API persoon

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

Tijdzone API URI persoon

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.

Tijdzone van persoon API voorbeeld van 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

Via de methode POST wordt de opgegeven rol voor de tenant gemaakt.

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.

Velden van rollen API

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 JSON-bestand API rollen

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 teamverzoeken 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 agents 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 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.
Weergave 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 binnen 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,
        },
]
```

Real-time agentstatussen API

Het rapport Real-time agentstatussen API biedt gegevens voor de real-time agentstatussen van een specifieke lijst met agenten binnen een bepaald tijdsbereik. U kunt deze gegevens gebruiken om de exacte tijden te bepalen waarop agenten zich hebben aangemeld of afgemeld bij de ACD.

Voor de API real-time agentstatussen moeten de agenten die u aanvraagt, aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Beschikken over real-time gegevens
- In de weergave (de aanvragende gebruiker)

De widget Real-time agentstatussen API retournert geen gegevens voor gebruikers die niet aan deze twee voorwaarden voldoen.

OPMERKING: u kunt gegevens opvragen voor een periode van maximaal 31 dagen.

Real-time agentstatussen API Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/real-time/activiteit/detail
Methode	POST
Machtigingen	WFM beheren

Parameters

Veld	Req?	Type	Beschrijving
TijdAf	Y	Nummer	De begintijd van de gegevens voor de real-time agentstatussen. Notatie = Tijd, in milliseconden. **OPMERKING:** De parameter VanafTime is inclusief. Zie Voor meer informatie over de parameter FromTime. Tijdparameteroverwegingen.

Veld	Req?	Type	Beschrijving
Tot Tijd	Y	Nummer	De eindtijd van de gegevens voor de real-time agentstatussen. Notatie = Tijd, in milliseconden. **OPMERKING:** de parameter Tijd is niet inclusief.

Rekening houden met tijdparameters

Als een agent een status verlaat die begint voor de parameters die u selecteert, en een andere status tussen de parameters invult, zullen de Real-time agentstatussen API beide statussen in het antwoord opnemen, ook al valt een van ze voor voor de parameter FromTime.

VOORBEELD

U kunt voor één agent real-time gegevens opvragen van de agentstatus van 1:30–2:30 PM op 24 januari 2018, opgemaakt als Tijdperk in milliseconden.

Op die dag deed de agent het volgende:

- In de wachtstand om 1:15 PM
- Gewijzigd in GESPREKsstatus om 1:45 PM

In deze situatie bevat het antwoord zowel de status WACHT als GESPREK, ook al begint de status WACHT vóór de parameter VanafTime (1:30) voor uw verzoek.

Velden van real-time agentstatussen API Aanvraag

Veld	Req?	Type	Beschrijving
agentIds	Y	Nummer	(Optioneel) De id's van de agenten waarvoor u real-time agentstatusgegevens wilt hebben (gescheiden door komma's). **OPMERKING** : Als u geen agent-id opgeeft, worden de real-time gegevens van alle agenten in uw weergave geretourneerd.

Real-time agentstatussen API antwoordvelden

Naam	Beschrijving
Agent-id	De ID van de agent.
medewerkerId	De medewerker van de agent ID. Kan leeg zijn.
real-timeactiviteiten	De details met betrekking tot de real-time
statussen van de agent. agentStatus	De real-timestatus van de agent: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ SPREKEN ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ HOUDEN ▪ NOT_READY_BUSY
oorzaakcode	De redencode voor de agentstatus. Kan leeg zijn.
tijdstempel	Het tijdstip waarop de agentstatus van de agent is gewijzigd. De indeling is een tijdperk in milliseconden.

Voorbeelden van real-time agentstatussen API Voorbeelden van JSON-bestanden

Voorbeeld van aanvraagbestand

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

Voorbeeld antwoordbestand

```
[
        {
                "agentId": nummer, "employeeID":
                string,
```

```
                "Real-TimeActivities": [
                        {
                                "agentState":       string,
                                "reasonCode":       string,
                                "tijdstempel": nummer,
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Real-time gegevens vastleggen API

Het veld WFM real-time gegevens vastleggen API kan worden gebruikt om Webex WFO op de hoogte te stellen van real-time agentstatusinformatie voor elke ACD. Deze real-time gegevens worden vervolgens door Webex WFO gebruikt om de overeenstemming en conformiteit van de agent te berekenen. Raadpleeg *deWebex WFO Referentiehandleiding* voor het importeren van gegevens en GIS API API voor meer informatie over agentstatusgegevens en GIS API.

U kunt elke wijziging in agentstatus indienen als een afzonderlijk API-verzoek of verschillende wijzigingen van de agentstatus samenvoegen in één aanvraag. Over het algemeen zijn de prestaties beter als u meerdere wijzigingen in een agentstatus kunt verzenden in één aanvraag.

1. Start bij het opstarten van de toepassing een HTTPS-sessie met de toepassingsserver.
2. Gedurende de levensduur van de toepassing:
    a. Volg de wijzigingen in de agentstatus met een ACD-specifieke integratiemethode.
    b. Wijzigingen in agentstatus indienen bij de gegevensserver.
3. Wanneer de toepassing is afgesloten, wordt de HTTPS-sessie vernietigd.

Real-Time Gegevens vastleggen API Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Methode	POST
Machtigingen	WFM Inhoudstype App
Management	Meerdere

delen/formuliergegevens

Velden van real-time gegevens vastleggen API aanvraag

Naam	Req?	Type	Beschrijving
gebruikersnaam	Y	Tekenreeks	Aanmelding ID van de gebruiker.

Naam	Req?	Type	Beschrijving
password	Y	Tekenreeks	Wachtwoord van de gebruiker.
oord	Y	Tekenreeks	Taal van de gebruiker.

Velden real-time gegevens vastleggen API antwoord

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

Veld	Beschrijvingen
acdAgentId	De ACD-id voor de agent. Dit is het ACD ID van de agent in Webex WFO (Toepassingsbeheer > Gebruikers > Agenten).
gisStateIdentifier	De id van de agentstatus. ▪ 1— Afmelden. De agent heeft zich afgemeld bij ACD. In veel ACD's kan deze status vergezeld gaan van een numerieke redencode om de reden aan te geven van de statuswijziging. ▪ 2— Niet gereed. De agent accepteert geen contacten van ACD. In veel ACD's kan deze status vergezeld gaan van een numerieke redencode om de reden aan te geven van de statuswijziging. ▪ 3— Gereed. De agent is gereed om contacten te accepteren van ACD. ▪ 4—In gesprek. De agent is bezig met een contactpersoon. ▪ 5: Werk niet gereed. De agent is bezig met werk na een contact en krijgt bij beëindiging ervan de status Niet gereed. ▪ 6— Werk gereed. De agent is bezig met werk na een contact en krijgt bij beëindiging de status Gereed. ▪ 10: wacht. De agent heeft het contact in de wachtstand gezet. **NOTITIE** Als ACD de status Werk na gesprek heeft, maar geen onderscheid maakt tussen Werk niet gereed en Werk gereed, wordt of Kan worden gebruikt.
tijdstempel	Het tijdstip waarop de agentstatuswijziging plaatsvond, uitgedrukt in milliseconden sinds zijn tijdperk. Tijdindicing moet worden verzonden in UTC, uitgedrukt in tijdperken in milliseconden.

Veld	Beschrijvingen
oorzaakcode	Een optionele oorzaakcode. Deze kan leeg of leeg zijn. Geldige waarden zijn 1–65535 of een tekstreeks.

Voorbeeld van Real-Time gegevens vastleggen API JSON-bestand

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

```
[
    {
        "acdAgentId":string,
        "gisStateIdentifier":string,
        "timestamp":number,
        "reasonCode":number
    }, ...
]
```

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

Systeemreactie

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

Opnameknoppen API

De opnameknoppen API bestaat op serverniveau en in de gebruikersinterface van Webex WFO toepassing. Het biedt gebruikers een middel om een externe toepassing te 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 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/rest/recordingcontrols/<command>

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 ACD-configuratie in Webex WFO, of een van de volgende opties: ▪ Voor systemen die gebruikmaken van Unified CCE, 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/opname controls/pause
			Request body:
			{
			"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. Volg de volgende procedure 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, waardoor een /API/rest/authorize POST-aanvraag wordt ingediend 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 opnamebeheernummer API aanvragen. 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,

- <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.
- ACD ID> van <agent: voer het nummer ACD ID van de agent in.

- ACD-server ID> van <agent: 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 en laatste aan de dag .log bestand in C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Stel de serverpoort in de URL in op 8080.

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

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

   Gebruik het volgende om de GET-aanvraag te maken:

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

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

Gebruik het volgende om POST verzoek te plaatsen 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:** voor elke opdracht kunnen de methoden GET en POST worden gebruikt. 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"}

Planningsdetails per agent en op datum API

Met Planningsgegevens per agent en Datum API wordt gedetailleerde planningsgegevens opgehaald voor alle agents of een opgegeven lijst met agents voor een datumbereik. Met deze API worden alleen gegevens geretourneerd voor agenten in uw bereik en zichtbaar zijn voor een geverifieerde gebruiker.

> **OPMERKING:** Als geen van de aangevraagde agent-id's in de weergave van de aanvragende gebruiker staat, geeft de API een lege JSON-matrix weer.

Protocol en URI

URI	~/planning/planning/planning/activiteit/detail/
Methode	GET en POST
Machtigingen	Planningen plannen

Parameters

Veld	Req?	Type	Beschrijving
vanDatum	Y	Tekenreeks	Begindatum van de gegevens van de activiteit. Indeling JJJJ-MM-DD.
Tot Datum	Y	Tekenreeks	Einddatum van gegevens over de activiteit. Indeling JJJJ-MM-DD.

> **OPMERKING:** Het datumbereik is beperkt tot 30 dagen in één gesprek met API. Als er meer datums vereist zijn, kan API meerdere keren voor alle benodigde datums worden gebeld.

Velden van verzoek

Veld	Req?	Type	Beschrijving
agentIds	Y	Nummer	Id's van de agenten waarvoor u activiteitsgegevens opvraagt (gescheiden door komma's).

Veld	Req?	Type	Beschrijving
			OPMERKING : Als u geen agent-id opgeeft, worden de gegevens voor alle agenten in uw weergave geretourneerd.

Bijvoorbeeld:

```
POST ~/planning/planning/activiteit/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
     }
```

Planningsdetails per agent en datum API antwoordvelden

Naam	Beschrijving
Agent-id	Unieke ID agent.
medewerkerId	Medewerker van agent ID.
agentTijdZone	De tijdzone waarin het contactcenter van de agent zich bevindt. **OPMERKING:** dit is de weergavetijdzone van de agent, wat hun lokale tijd is. **NOTITIE** De gegevens worden geretourneerd op basis van de datum die in de tijdzone van de tenant is opgegeven. Activiteiten die zich over middernacht uitstrekt, worden aan het eind van de dag niet afgekapt. In plaats daarvan geeft WFM de volledige activiteit weer voor alle activiteiten die deel hebben aan de geselecteerde dag in de tijdzone van de tenant. Als je bijvoorbeeld op 9 oktober een activiteit indient die duurt tot 10 oktober, ontvang je resultaten voor de hele activiteit.
Activiteitenop datum	Lijst met activiteiten van de agent op de opgegeven datum.

Naam	Beschrijving
datum	Datum van de activiteiten van de agent.
geplandeActiviteiten activiteit is	Gedetailleerde lijst van de geplande activiteiten van de agent (elke geplande weergegeven).
activityType	Type activiteit.
activityTypeLabel	Label voor het type activiteit.
activiteitDetailName	De naam van de specifieke activiteit.
serviceWachtrijId	Id van de servicewachtrij.
beginTijd	Begintijd activiteit. Format=UNIX-tijd
eindtijd	Eindtijd activiteit. Format=UNIX-tijd
betaald	Geeft aan of het een betaalde activiteit is: waar of onwaar.
activiteitMetadata	Definieert het metagegevensveld voor de activiteit.

Voorbeelden van JSON-bestanden per agent en datum API van JSON-bestanden

Voorbeeld van aanvraagbestand

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

Voorbeeld antwoordbestand

```
[
        {
                "agentId": 1, "employeeID":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "Amerika/Chicago" "activitiesByDate": [
```

```
                    {
                        "datum": "2016-07-22",
                        "geplandeActiviteiten": [
                            {
                                "activityType": "lunch", "activityTypeLabel":
                                "Lunch", "activityDetailName": "Speciale
                                lunch", "serviceWachtrijId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "betaald": waar
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Planning voor Timespan API

De planning voor Timespan API ontvangt planningsactiviteiten voor een opgegeven timespan voor de opgegeven agent-id's. Alleen planningen voor agents in de weergaven van de gebruiker worden geretourneerd. Met dit API kan een beller 60 dagen planningsgegevens ophalen voor één agent, of maximaal negen dagen voor meerdere agents.

Protocol en URI

URI	~/planning/for/timespan/
Methode	POST
Machtigingen geval van een	U moet eerst de machtiging Planningen bewerken of Planningen weergeven. In het Als een gebruiker alleen over de machtiging Planningen weergeven beschikt, kan de gebruiker alleen zijn eigen planning ophalen.

Parameters voor verzoeken

Naam	Req?	Type	Beschrijving
uitTijdamp	Y	Lang	Uit de tijdstempel in tijdperken milliseconden. De duur vanaf "fromTimestamp" naar "toTimestamp" mag niet langer zijn dan 9 dagen als meerdere agentIds worden opgegeven. Als één agentId opgegeven, voert u de duur in van "fromTimestamp" tot "toTimestamp" mag niet langer zijn dan 60 dagen.
totTijdtempel	Y	Lang	Naar tijdstempel in tijdperk milliseconden. De duur vanaf "fromTimestamp" naar "toTimestamp" mag niet langer zijn dan 9 dagen als meerdere agentIds worden opgegeven. Als één agentId opgegeven, voert u de duur in van "fromTimestamp" tot "toTimestamp" mag niet langer zijn dan 60 dagen.

Velden van verzoek

Naam	Req?	Type	Beschrijving
agentIds	Y	matrix met longen	De ID van agenten die de weergaven van de gebruiker indienen. Het aantal id's mag niet groter zijn dan 1000.

Bijvoorbeeld:

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

Velden Antwoord

Naam	Req?	Type	Beschrijving
Agent-id	Y	geheel getal	De agent ID.
medewerkerID	Y	snaar	De medewerker ID. Dit veld kan leeg of leeg zijn.
agentTijdZone	Y	snaar	De weergavetijdzone van de agent (Java tijdzone ID, zoals 'America/Chicago').
activiteiten	Y	array	Een matrix van activiteitsobjecten. Dit veld mag leeg zijn.

Activiteitsobjecten

Naam	Req?	Type	Beschrijving
activityType	Y	snaar	Het type activiteit (niet gelokaliseerd).
activityTypeLabel	Y	snaar	Het label voor het activiteitstype (gelokaliseerd).
activiteitDetailName	Y	snaar	De naam van de details van de activiteit. Dit is leeg of leeg, tenzij het type activiteit een van de volgende is: ▪ Dit is de naam van de servicewachtrij als het activiteitstype in service is, de service is gesloten of overwerk voor een service

Naam	Req?	Type	Beschrijving
			rij. ▪ Dit is de naam van de multivaardigheidsgroep als het activiteitstype in service is, een gesloten service of overwerk betreft voor een multivaardigheidsgroep. ▪ Het is de naam van de pauze, lunch, uitzondering of project als het type activiteit een van die activiteiten is.
beginTijd	Y	lang	De begintijdstempel van de activiteit in tijdperken milliseconden.
eindtijd	Y	lang	Het eindtijdstempel van de activiteit in tijdperken milliseconden.
Kleur	Y	snaar	De kleur HTML-code.
serviceWachtrijId	N	lang	De servicewachtrij ID. Dit is nul als het activiteitstype niet in service, gesloten service of overwerk betreft voor een servicewachtrij.
multiVaardigheidsgroepId	N	lang	De multivaardigheidsgroep ID. Dit is nul als het activiteitstype niet in service, gesloten service of overwerk is voor een multivaardigheidsgroep.

Voorbeeld antwoord


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Amerika/Chicago",
        "activiteiten":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "In
            service", "activityDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "kleur":
"#7399BD",
"serviceWachtrijId": 218
},
{
"activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Speciale lunch", "beginTijd":
1535382900000, "eindtijd":1535383800000,
"kleur": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "In service",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"kleur": "#6666FF",
"multiVaardigheidsgroepId": 1
},
...
]
},
...
]

Service-API

Gebruik Service API om servicewachtrijen te maken en de services in de gebruikersweergave te identificeren. Dit API gebruikt twee methoden:

- Service GET: hiermee kunt u een lijst met services ophalen.
- POST Service: hiermee kunt u een servicewachtrij maken.

> **OPMERKING:** Service API retourneert geen aanmeldingsnamen (e-mailadressen) voor agenten. Zie Gebruiker API voor een agent- en andere aanmeldingsnaam.

Service OPHALEN API

Met service GET kunt u een lijst met services in uw weergave ophalen.

GET Service API Protocol en URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service
Methode	GET
Machtigingen	Planningen plannen
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Velden van Service API worden

Veld	Req?	Type	Beschrijving
hoofdWeergaveOnt	N	Boole-waarde	Als dit waar is, worden alleen de services geretourneerd die zich in de hoofdweergave van de beller bevinden. De standaardinstelling is onwaar (hiermee worden alle services geretourneerd).
bekijken	N	Boole-waarde	Als dat waar is, worden services geretourneerd samen met toegewezen weergaven. De standaardinstelling is Onwaar.
vaardigheidMappings	N	Boole-waarde	Als dat waar is, retourneert u services samen met vaardigheidsgroep.

Veld	Req?	Type	Beschrijving
			Toewijzingen. De standaardinstelling is Onwaar.
contactType	N	Geheel getal	Indien opgegeven, worden de services geretourneerd waarvan het servicewachtrijtype contacttype heeft opgegeven. 0 = Interactief 1 = Niet-interactief. **NOTE** geeft 400 fout als parameter is opgegeven, maar de waarde niet 0 of 1 is.
type	N	Geheel getal	Indien opgegeven, worden de services geretourneerd met dat servicewachtrijtype. **LET OP** : fout 400 als de parameter is opgegeven, maar de waarde geen geheel getal is. Geeft een lege lijst als het type geen bestaand servicewachtrijtype is.
forcastAllowed	N	Boole-waarde	Als dit waar is, worden alleen services geretourneerd met de optie 'Genereer geen prognoses of planningen voor deze servicewachtrij' niet is ingeschakeld. Deze optie kan op Waar worden ingesteld in een van de volgende situaties: ▪ Zonder andere parameters ▪ Met weergave en vaardigheidskoppelingen vereist ▪ Met weergave, vaardigheidskoppelingen en elk type of type contact vereist. De standaardinstelling is onwaar (hiermee worden alle services geretourneerd).

Velden van service GET API-antwoord

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

Veld	Beschrijving
Id	Servicewachtrij ID. **OPMERKING De** servicewachtrij ID wordt gebruikt door de agenten gepland

Veld	Beschrijving
	Op servicewachtrij API.
Nummer	ACD servicewachtrij ID.
Naam	Naam van de servicewachtrij.
Prioriteit	Prioriteit servicewachtrij. Geldige waarden zijn 0–999. Nul is de hoogste prioriteit. De standaardinstelling is 0.
Virtueel	Virtuele indicator servicewachtrij. De standaardinstelling is Onwaar.
Kleur	Hex-code van de servicewachtrij. Standaard ingesteld op #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR).
NietAllowForecast Onwaar.	Genereert geen prognose of planning als dat waar is. De standaardinstelling is
MSAQ	Maakt multi-skill agent queuing mogelijk. De standaardinstelling is Onwaar.
Type	Type servicewachtrij. De standaardinstelling is 0 (spraak).
TypeDesc	Naam van het servicewachtrijtype.
ContactType	Contacttype servicewachtrij. 0 = Interactief (standaard). 1 = Niet-
interactief. ViewID's	Matrix met weergave-id's.
vaardigheidMappingIds	Matrix met id's voor vaardigheidskoppelingen.

Voorbeeld van SERVICE API JSON-bestand


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "number" : 456, "name" :
                "Sales", "prioriteit" : 1,
                "virtueel" : onwaar,
                "kleur" : "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
```

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

POST service API

Met POST Service kunt u een nieuwe servicewachtrij in de weergave van de gebruiker maken. De nieuwe toegevoegde servicewachtrij wordt toegevoegd aan alle huidige weergaven van de gebruiker. Als er geen weergaven aan de gebruiker zijn toegewezen, kan deze gebruiker deze bewerking niet uitvoeren.

POST Service API Protocol en URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service

Methode	POST
Machtigingen	Berichten beheren, WFM beheren

POST Service API Aanvraag

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

Veld	Req?	Type	Beschrijving
getal	Y	Nummer	Geeft servicewachtrij aan in ACD. Uniek. Niet null. Max. cijfers = 22
naam	Y	Tekenreeks	Naam van de servicewachtrij. Uniek. Niet leeg. Max. tekens = 50
acdServiceId	Y	Tekenreeks	ID van de servicewachtrij ACD. Niet leeg. Max. tekens = 50
voorrang	Y	Nummer	Prioriteit servicewachtrij. Geldige waarden zijn 0–999. Nul is de hoogste prioriteit. Standaard ingesteld op 0. Uniek. Niet null. Max. cijfers = 22
Kleur	N	Tekenreeks	Hex-code van de servicewachtrij. Standaard ingesteld op #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ COLOR). Niet leeg. Moet toewijzen aan het veld ColorCode in GET ~/config/color. Max. tekens = 50
notAllowForecast	N	Boole-waarde	Als dit waar is, wordt geen prognose of planning gegenereerd. De standaardinstelling is Onwaar.
msaq	N	Boole-waarde	Maakt multi-skill agent queuing mogelijk. De standaardinstelling is Onwaar.
type	Y	Nummer	Type servicewachtrij. De standaardinstelling is 0 (spraak). Bestaand type servicewachtrij.
geslotenUrenRedistributieType		Nummer	Herdistributietype sluitingstijden. ▪ 0 = Geen ▪ 1 = Proportioneel

Veld	Req?	Type	Beschrijvin
			▪ 2 = even De standaardinstelling is 0. vereist als het type servicewachtrijtype is en het contacttype Niet-interactief, anders niet gebruikt.
verwerkenWacht		Nummer	Afhandelingsdrempel. 0-4320 minuten. De standaardwaarde is 0. Een waarde is vereist als closedRedistType 1 of 2 is. Als closedRedistType niet 1 of 2 is, wordt handlingThreshold niet gebruikt.
gesprekstijd		Nummer	Gemiddelde contacttijd in seconden. Kan niet negatief zijn.
werktijd		Nummer	Gemiddelde werktijd in seconden. Kan niet negatief zijn.
serviceNiveauObjectivePercent		Nummer	Percentage als 0–100 voor een servicewachtrij met een interactief contacttype. Als de servicewachtrij het contacttype Niet-interactief heeft, wordt dit veld genegeerd. Servicewachtrijen met niet-interactieve contacttypen zijn hardcoded tot 100.
serviceNiveauObjectiefSeconds		Nummer	Moet positief zijn voor contacttype Interactief. Genegeerd als het type is voor servicewachtrijtype en contacttype Niet-interactief (wordt hardcoded tot nul).
productiviteitPercent	N	Nummer	Productiviteitspercentage. De standaardinstelling is 0.
fteHourPerWeek	N	Nummer	FTE uren per week. De standaardinstelling is 0.
pauzeUrenPerWeek	N	Nummer	Pauzeuren per week. De standaardinstelling is 0.
prognoseBezettingFactor		Nummer	Prognoseaanpassingsfactor voor aantal agents. De standaardwaarde is 1.00. Bereik is 0,00 - 10,00.

Veld	Req?	Type	Beschrijving
Dagen	Y	Pakket	Veelheid aan daginformatie. Er moet ten minste één actieve weekdag zijn met open en close-regels. Zie Dagenvelden voor definities van de velden. die in de JSON-uitvoer zijn opgenomen voor dagen.
vaardigheidMappings	Y	Pakket	Matrix met informatie over vaardigheidskoppelingen. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie tussen servicewachtrij en vaardigheidskoppelingen niet bijgewerkt. Zie Velden voor vaardigheidskoppeling voor definities. de velden die in de JSON-uitvoer zijn opgenomen voor vaardigheidskoppelingen.
toegewezenDns	Y	Pakket	Matrix met DN-informatie. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie met de servicewachtrij met het DN niet bijgewerkt. Zie DN-velden voor definities van de velden. die in de JSON-uitvoer is opgenomen voor toegewezen DNS.
virtueel		Boole-waarde	Als de waarde waar is, geeft dit aan dat dit een virtuele servicewachtrij is.
virtualServices	Y	Pakket	Matrix met virtuele servicegegevens. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie met de servicewachtrij voor de bron van de servicewachtrijen niet bijgewerkt. Zie Virtuele servicevelden voor definities van de velden die in de JSON-uitvoer zijn opgenomen voor virtuele services.
planningOrderParameters	Y	Pakket	Matrix van informatie over planningsvolgorde. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie met de prioriteiten van de servicewachtrij niet bijgewerkt.

Veld	Req?	Type	Beschrijvin
			Zie Velden voor planningsvolgorde voor definities. van de velden die in de JSON-uitvoer zijn opgenomen voor parameters voor planningsvolgorde.
vakantieOrderParameters	Y	Pakket	Reeks informatie over vakantieorders. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie met vakantieprioriteiten servicewachtrij niet bijgewerkt. Zie Velden voor vakantievolgorde voor definities. van de velden die in de JSON-uitvoer zijn opgenomen voor parameters voor vakantievolgorde.
multiVaardigheidsgroepen	Y	Pakket	Matrix van multi-vaardigheidsgroep Als deze niet beschikbaar is, wordt de servicewachtrijrelatie met de multivaardigheidsgroep niet bijgewerkt. Zie Velden voor multi-vaardigheidsgroepen voor definities. van de velden die in de JSON-uitvoer zijn opgenomen voor multi-vaardigheidsgroepen.
agentIds	N	Nummer matrix	Matrix van agent-id's waarvan deze servicewachtrij de hoofdwachtrij is (alleen in de cloud toegevoegd, vanaf 2016.10)

Velden Dagen

Het veld Dagen bevat deze velden voor de markeringen zondag, maandag, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag en zaterdag:

Veld	Req?	Type	Beschrijving
openen		Tijd	Indeling: UU:MM. Zowel het openen als het sluiten moeten waarden bevatten of beide moeten null zijn. Genegeerd als actief is is onwaar.

sluiten		Tijd	Indeling: UU:MM. Zowel het openen als het sluiten moeten waarden bevatten of beide moeten null zijn. Genegeerd als actief is is onwaar.
actief	Y	Boole-waarde	Geeft aan of de dag actief is.

Velden vaardigheidskoppeling

Veld	Req?	Type	Beschrijvin

Veld	Req?	Type	Beschrijving
id	Y	Nummer	Vaardigheidskoppeling ID.
voorrang	Y	Nummer	Geldige prioriteiten zijn 0–999 waarbij 0 het hoogste is. Standaard is prioriteit 1.

DN-velden

Veld	Req?	Type	Beschrijving
id	Y	Nummer	DN ID.
beginnen	Y	Tijd	De tijd waarop het telefoonlijstnummer begint.
einde	Y	Tijd	De tijd waarop het telefoonlijstnummer eindigt. Moet na begin zijn.
Dagen	Y	Pakket	Matrix van geselecteerde dag van week (label maandag, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag, zaterdag, met booleaanse waarde). Moet ten minste één set bevatten.

Virtuele servicevelden

Veld	Req?	Type	Beschrijving
id	Y	Nummer	Servicewachtrij ID. Deze servicewachtrij moet beschikken over hetzelfde servicewachtrijtype.
uurGap	N	Nummer	Wordt genegeerd vanaf WFM 9.3(1).
verhouding	N	Nummer	Wordt genegeerd vanaf WFM 9.3(1).

Velden voor planningsvolgorde

Veld	Req?	Type	Beschrijving
Criteria	Y	Tekenreeks	Het zijn de criteria die zullen worden overwogen terwijl een agent inplannen voor service. Dit is een ID en geen gelokaliseerde tekenreeks - een van: maximum_hours_

Veld	Req?	Type	Beschrijving
			beschikbaar, minimum_hours_available, maximum_ hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, rang
voorrang	Y	Nummer	Het is de prioriteit die is toegewezen aan de criteria. Uniek.
oplopend	Y	Boole-waarde	Is oplopend/aflopend. Aflopend is standaard - de waarde is onwaar.

Velden voor vakantievolgorde

Veld	Req?	Type	Beschrijving
Criteria	Y	Tekenreeks	Het zijn de criteria die worden overwogen voor vakantieprioriteiten. Dit is een ID en geen gelokaliseerde string, een van: company_start_date, department_start_date, rang, min_fte_hours.
voorrang	Y	Nummer	Het is de prioriteit die is toegewezen aan de criteria. Uniek.
oplopend	Y	Boole-waarde	Is oplopend/aflopend. Aflopend is standaard - de waarde is onwaar.

Velden voor multivaardigheidsgroepen

Veld	Req?	Type	Beschrijving
id	Y	Nummer	Multivaardigheidsgroep ID.
naam		Tekenreeks	Naam multivaardigheidsgroep. Niet gebruikt in POST en PUT. Alleen opgenomen in een GET-antwoord. Niet leeg.
voorrang	Y	Nummer	Geldige prioriteiten zijn 0–999 waarbij 0 het hoogste is. Standaard is prioriteit 1.

Velden POST Service API Antwoord

Naam	Beschrijving
id	Servicewachtrij ID. Uniek. Niet null. Max. cijfers = 22
getal cijfers = 22	Hiermee wordt de servicewachtrij in het veld ACD aangeduid. Niet null. Max.
name	Naam van de servicewachtrij. Uniek. Niet leeg. Max. tekens = 50
acdServerId	ACD server ID. Niet null. Max. cijfers = 22
voorrang	Prioriteit servicewachtrij. Geldige waarden zijn 0–999. 0 is de hoogste prioriteit. De standaardinstelling is 0. Uniek. Niet null. Max. cijfers = 22
virtueel Onwaar. Niet null.	Geeft aan of het een virtuele servicewachtrij is. De standaardinstelling is
Kleur	HTML-kleurcode van de servicewachtrij. De standaardinstelling is #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Niet leeg. Moet toewijzen aan het veld ColorCode in GET ~/config/color. Max. tekens = 50
notAllowForecast Onwaar.	Genereert geen prognose of planning als dat waar is. De standaardinstelling is
msaq standaardinstelling is Onwaar.	Maakt wachtrijen voor multivaardigheidsagenten mogelijk. De
type	Type servicewachtrij. De standaardinstelling is 0 (spraak). Bestaand type servicewachtrij.
TypeDesc	Naam van het servicewachtrijtype.
Niet leeg. geslotenUrenRedistributieType sluitingstijden.	Herdistributietype 0 = Geen 1 = Proportioneel 2 = even De standaardinstelling is 0. Toegevoegd in WFM 9.2 (1). Er is een waarde vereist als het type is voor servicewachtrijtype met het contacttype Niet-interactief, anders niet gebruikt.
verwerkenWacht	Bezig met kransen. 0-4320 minuten. De standaardwaarde is 0. Toegevoegd in

WFM

9.2(1).

Naam	Beschrijving
	Een waarde is vereist als closedRedistType 1 of 2 is. Als dit veld anders niet wordt gebruikt, wordt dit veld niet gebruikt.
gesprekstijd	Gemiddelde contacttijd in seconden. Kan niet negatief zijn.
werktijd	Gemiddelde werktijd in seconden. Kan niet negatief zijn.
serviceNiveauObjectivePercent contacttype van	Doelstelling serviceniveau, percentage. 0–100 voor Interactief. Genegeerd als het type is voor servicewachtrijtype en contacttype Niet-interactief (wordt hard-coded tot 100%).
serviceNiveauObjectiefSeconds contacttype van	Doelstelling voor serviceniveau in seconden. Moet positief zijn voor Interactief. Genegeerd als het type is voor het servicewachtrijtype en het contacttype Niet-interactief (wordt gecodeerd tot nul).
productiviteitPercent	Productiviteitspercentage. De standaardinstelling is 0.
fteHourPerWeek	FTE uren per week. De standaardinstelling is 0.
pauzeUrenPerWeek	Pauzeuren per week. De standaardinstelling is 0.
prognosePrecisieniveau	Het precisieniveau van de prognose.
prognoseBezettingFactor	Prognoseaanpassingsfactor voor aantal agents. De standaardwaarde is 1.00. Bereik is 0,00 -10,00.
Dagen	Veelheid aan daginformatie. Er moet ten minste één actieve weekdag zijn met openen en sluiten ingesteld. Doorverwijzen
vaardigheidMappings	Matrix met informatie over vaardigheidskoppelingen. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie tussen servicewachtrij en
	vaardigheidskoppelingen niet bijgewerkt.
toegewezenDns	Matrix met DN-informatie. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie met de servicewachtrij met het DN niet bijgewerkt.
virtualServices	Matrix met virtuele servicegegevens. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie met de servicewachtrij voor de bron van de servicewachtrijen niet bijgewerkt.
planningOrderParameters wordt de service gebruikt	Matrix van informatie over planningsvolgorde. Als deze niet beschikbaar is,

Naam	Beschrijving
	relatie met prioriteiten wachtrijplanning wordt niet bijgewerkt.
vakantieOrderParameters is, wordt de service gebruikt	Reeks informatie over vakantieorders. Als deze niet beschikbaar Relatie met prioriteit vakantiewachtrijen wordt niet bijgewerkt.
multiVaardigheidsgroepen wordt de service gebruikt	Matrix van multivaardigheidsgroepinformatie. Als deze niet beschikbaar is, relatie met multivaardigheidsgroep wordt niet bijgewerkt. Toegevoegd in WFM 9.3 (1).
agentIds	Matrix van agent-id's. Als deze servicewachtrij niet aan deze agents is toegewezen als hun hoofdservicewachtrij, is deze matrix met cijfers niet beschikbaar. Alleen toegevoegd in de wolk vanaf 2016.10.

POST Service API Voorbeeld van JSON-bestand aanvragen


```
{
        "acdServerId": 2,
        "nummer: 456,
        "naam: "Verkoop",
        "prioriteit": 1, "kleur":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": onwaar,
        "msaq": onwaar,
        "type": 0,
        "geslotenUrenRedistributieType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime": 60;
        "werktijd": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "productiviteitPercent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "pauzeUrenPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,
```

"dagen": {
"zondag":
{
"open": "00:00",
"close": "23:59", "actief" :
waar
},
"maandag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"dinsdag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"woensdag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" : waar
},
"donderdag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"vrijdag" :

```
                {
                        "open" : "00:00",
                        "close" : "23:59", "actief" :
                        waar
                },
                "zaterdag" :
                {
                        "open" : "00:00",
                        "close" : "23:59", "actief" :
                        waar
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "ID" : 22,
                        "prioriteit" : 1
                }
        ],
        "assignedDns": [
                {
                        "ID": 32,
                        "begin": "00:00",
                        "end": "10:15",
                        "dagen" : // Moet ten minste één set hebben
                        {
                                "zondag" : onwaar,
                                "maandag" : waar,
                                "dinsdag" : waar,
                                "woensdag" : waar,
                                "donderdag" : waar,
```

"vrijdag" : waar, "zaterdag" :
onwaar
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"hourGap" : 0,
"verhouding" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"criteria" : maximum_hours_available, "prioriteit" : 1,
"oplopend" : onwaar

},
{
"criteria" : minimum_hours_available, "prioriteit" : 2,

"oplopend" : onwaar
{
},
"criteria" : maximum_hours_per_week,
"prioriteit" : 3,
"oplopend" : onwaar

{
},
"criteria" : minimum_hours_per_week,

"prioriteit" : 4, "oplopend" :
onwaar
},
{
"criteria" : rang,
"prioriteit" : 5,
"oplopend" : onwaar
},
{
"criteria" : company_start_date, "prioriteit" : 6,
"oplopend" : onwaar
},
{
"criteria" : department_start_date, "prioriteit" : 7,
"oplopend" : onwaar
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"criteria" : company_start_date, "prioriteit" : 1,
"oplopend" : onwaar
},
{
"criteria" : department_start_date, "prioriteit" : 2,
"oplopend" : onwaar
},
{

"criteria" : min_fte_hours,
"prioriteit" : 3,
'oplopend' :vals
}
],
"agentIds": [65],
"virtueel": waar
}

Voorbeeld van JSON-bestand POST Service API Antwoord

{
"ID" : 6788,
"nummer" : 456,
"acdServerId": 2, "naam"
: "Verkoop", "prioriteit" :
1, "virtueel" : true,
"kleur" : "#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"type" : 0,
"geslotenUrenRedistributieType" : 0,
"handlingThreshold" : 0,
"gesprekstijd" : 60,
"werktijd" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productiviteitPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"pauzeUrenPerWeek" : 0,
"prognosePrecisieniveau" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,

```
"dagen" : {
        "zondag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "actief" :
                waar
        },
        "maandag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "actief" :
                waar
        },
        "dinsdag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "actief" :
                waar
        },
        "woensdag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "actief" :
                waar
        }, "donderdag" :
        {
                  "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "actief" :
                waar
        }, "vrijdag" :
        {
                    "open" : "00:00",
```

```
                "close" : "23:59", "actief" :
                waar
        },
        "zaterdag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "actief" :
                waar
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "naam" :
                "Vaardigheidsnaam",
                "prioriteit" : 1
        }
],
  "assignedDns":
[
        {
                "ID": 32,
                "begin": "00:00",
                "end": "10:15",
                "name" : "Name", "number":
                12,
                "dagen" : // Moet ten minste één set hebben
                {
                        "zondag" : onwaar,
                        "maandag" : waar,
                        "dinsdag" : waar,
                        "woensdag" : waar,
```

```
                    "donderdag" : waar,
                    "vrijdag" : waar,
                    "zaterdag" : onwaar
                }
            }
        ],
        "virtualServices" : [
            {
                "ID" : 22,
                "name" : "Name", "number":
                12,
                "hourGap" : 0,
                "verhouding" : 0
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "criteria" : maximum_hours_available, "prioriteit" :
                1,
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : minimum_hours_available, "prioriteit" :
                2,
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : maximum_hours_per_week,
                "prioriteit" : 3,
                "oplopend" : onwaar
```

```
        },
        {
            "criteria" : minimum_hours_per_week, "prioriteit" :
            4,
            "oplopend" : onwaar
        },
        {
            "criteria" : rang,
            "prioriteit" : 5,
            "oplopend" : onwaar
        },
        {
            "criteria" : company_start_date, "prioriteit" : 6,
            "oplopend" : onwaar
        },
        {
            "criteria" : department_start_date, "prioriteit" : 7,
            "oplopend" : onwaar
        },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
        {
            "criteria" : company_start_date, "prioriteit" : 1,
            "oplopend" : onwaar
        },
        {
            "criteria" : department_st "prioriteit" : 2,
```

```
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : min_fte_hours, "prioriteit" : 3,
                "oplopend" : onwaar.
            }
        ],
        "multiVaardigheidsgroe
        pen": [
            {
                "ID" : 345,
                "name" : "Multi lingual",
                "prioriteit" : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "naam" : "Bi lingual",
                "prioriteit" : 2
            }
        ],
        "agenten": [
                                35,24,3
        ]
}
```

Servicewachtrij ID API

Met servicewachtrij ID API kunt u een servicewachtrij identificeren, bijwerken of verwijderen.

- Servicewachtrij ID API - gebruik deze API voor informatie over een servicewachtrij.
- PUT Servicewachtrij ID API - gebruik deze API om een servicewachtrij bij te werken.
- Servicewachtrij verwijderen ID API - gebruik dit API om een servicewachtrij te verwijderen.

NOTITIE

De service-API's retourneert geen aanmeldingsnamen (e-mailadressen) voor de agenten. Zie gebruiker API voor agent- en andere aanmeldingsnamen: /API/rest/scheduling/user.

Get-service ID API

Gebruik dit API om de opgegeven servicewachtrijdetails in de gebruikerweergave op te halen.

GET Service ID API Protocol en URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Methode	GET
Machtigingen	WFM, Planningen beheren, Planningen bewerken

Veld Get-service ID API aanvraag

Naam	Req?	Type	Beschrijving
serviceId	Y	Tekenreeks	ID servicewachtrij om op te halen.

Velden van service GET ID API antwoord

Veld	Beschrijving
id	Servicewachtrij ID. Uniek. Niet null.
getal	Geeft servicewachtrij aan in ACD. Uniek. Niet null.
acdServerId	ACD server ID. Vereist. Niet null.
name	Naam van de servicewachtrij. Uniek. Niet leeg.
voorrang	Prioriteit servicewachtrij. Geldige waarden zijn 0–999. 0 is de hoogste prioriteit. De standaardinstelling is 0. Uniek. Niet null.
virtueel Onwaar. Niet null.	Geeft aan of het een virtuele servicewachtrij is. De standaardinstelling is
Kleur	HTML-kleurcode van de servicewachtrij. De standaardinstelling is #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Niet leeg. Moet toewijzen aan veld kleurCode inGET ~/config/kleur
notAllowForecast Onwaar.	Genereert geen prognose of planning als dat waar is. De standaardinstelling is
msaq	Maakt multi skill agent queuing mogelijk. De standaardinstelling is Onwaar.
type	Type servicewachtrij. De standaardinstelling is 0 (spraak). Bestaand type servicewachtrij.
TypeDesc	Naam van het servicewachtrijtype. Niet leeg.
verlagingScenarioId	Verlagingsscenario ID.
geslotenUrenRedistributieType	Herdistributietype sluitingstijden. 0 = Geen, 1 = Proportioneel, 2 = Zelfs. De standaardinstelling is 0. Toegevoegd aan WFM 9.2 (1). vereist als type voor servicewachtrijtype is met het contacttype Niet-interactief, anders niet gebruikt. Vereist als het type is voor het servicewachtrijtype met het contacttype Niet-interactief, anders niet gebruikt.
verwerkenWacht Vereist als	0-4320 minuten. De standaardwaarde is 0. Toegevoegd in WFM 9.2 (1). closedRedistType is 1 of 2 anders niet gebruikt.
gesprekstijd	Gemiddelde contacttijd in seconden. Kan niet negatief zijn.

Veld	Beschrijving
werktijd	Gemiddelde werktijd in seconden. Kan niet negatief zijn.
serviceNiveauObjectivePercent	0–100 voor contacttype Interactief. Genegeerd als type voor
service is	
	wachtrijtype met contacttype Niet-interactief (hardcoded tot 100%).
serviceNiveauObjectiefSeconds	Moet positief zijn voor contacttype Interactief. Genegeerd als type voor
	servicewachtrijtype met contacttype Niet-interactief (hardcodeerd tot nul).
productiviteitPercent	De standaardinstelling is 0.
fteHourPerWeek	De standaardinstelling is 0.
pauzeUrenPerWeek	De
standaardinstelling is 0. prognosePrecisieniveau	
prognoseBezettingFactor	Prognoseaanpassingsfactor voor aantal agents. De standaardwaarde is 1.00. Bereik is 0,00 -10,00.
Dagen	Veelheid aan daginformatie. Er moet ten minste één actieve weekdag zijn met open en close ingesteld.
vaardigheidMappings	Matrix met informatie over vaardigheidskoppelingen. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie tussen servicewachtrij en
	vaardigheidskoppelingen niet bijgewerkt.
toegewezenDns	Matrix met DN-informatie. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie met de servicewachtrij met het DN niet bijgewerkt.
virtualServices	Matrix met virtuele servicegegevens. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie met de servicewachtrij voor de bron van de servicewachtrijen niet bijgewerkt.
planningOrderParameters wordt de service gebruikt	Matrix van informatie over planningsvolgorde. Als deze niet beschikbaar is,
	Relatie met prioriteiten wachtrijplanning wordt niet bijgewerkt.
vakantieOrderParameters service gebruikt	Reeks informatie over vakantieorders. Als deze niet beschikbaar is, wordt de
	Relatie met prioriteit vakantiewachtrijen wordt niet bijgewerkt.

Veld	Beschrijving
multiVaardigheidsgroepen wordt de service gebruikt	Matrix van multivaardigheidsgroepinformatie. Als deze niet beschikbaar is, relatie met multivaardigheidsgroep wordt niet bijgewerkt. Toegevoegd in WFM 9.3 (1).
agentIds	Matrix van agent-id's. Als deze servicewachtrij niet aan deze agents is toegewezen als hun hoofdservicewachtrij, is deze matrix met cijfers niet beschikbaar. Alleen toegevoegd in de wolk vanaf 2016.10.

Voorbeeld van JSON-bestand met Service ID API Response


```
{
        "ID" : 6788,
        "nummer" : 456, "naam"
        : "Verkoop", "prioriteit" :
        1, "virtueel" : waar,
        "kleur" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0,
        "closedRedistType" : 0,
        "handlingThresh" : 0,
        "gesprekstijd" : 60,
        "werktijd" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "productiviteitPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "pauzeUrenPerWeek" : 0,
        "prognosePrecisieniveau" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00, "dagen" : {
```

"zondag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"maandag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"dinsdag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"woensdag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"donderdag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"vrijdag" :
{

```
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "actief" :
                waar
            },
            "zaterdag" :
            {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "actief" :
                waar
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "naam": "5000.SimSG1",
                "ID" : 22,
                "prioriteit" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 32,
                "naam": "SGdn", "nummer":
                1,
                "begin": "00:00",
                "end": "10:15",
                "dagen" : // Moet ten minste één set hebben
                {
                    "zondag" : onwaar,
                    "maandag" : waar,
                    "dinsdag" : waar,
```

```
                "woensdag" : waar,
                "donderdag" : "waar,
                "vrijdag" : waar,
                "zaterdag" : onwaar
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "ID" : 22,
            "naam": "SimSG1",
            "nummer": 1,
            "hourGap" : 0,
            "verhouding" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "criteria" : maximum_hours_available, "prioriteit" :
            1,
            "oplopend" : onwaar
        },
        {
            "criteria" : minimum_hours_available, "prioriteit" :
            2,
            "oplopend" : onwaar
        },
        {
            "criteria" : maximum_hours_per_week,
            "prioriteit" : 3,
```

```
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : minimum_hours_per_week, "prioriteit" :
                4,
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : rang,
                "prioriteit" : 5,
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : company_start_date, "prioriteit" : 6,
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : department_start_date, "prioriteit" : 7,
                "oplopend" : onwaar
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "criteria" : company_start_date, "prioriteit" : 1,
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : department_start_date,
```

"prioriteit" : 2, "oplopend" :
onwaar
},
{
"criteria" : min_fte_hours, "prioriteit" : 3,
"oplopend" : onwaar.
}
],
"multiVaardigheidsgroe
pen": [
{
"ID" : 345,
"name" : "Multi lingual",
"prioriteit" : 1
},
{
"ID" : 342,
"naam" : "Bi lingual", "prioriteit"
: 2
}
],
"agenten": [
35,24,3
]
}

PUT-service ID API

Gebruik PUT Service ID API om een servicewachtrij bij te werken.

PUT Service ID API Protocol en URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Methode	PUT
Parameters	Zie hieronder
Machtigingen	WFM beheren

Parameters

Veld	Req?	Type	Beschrijving
serviceId	Y	Tekenreeks	ID van servicewachtrij die moet worden bijgewerkt.

PUT Service ID API Aanvraag

Veld	Req?	Type	Beschrijving
getal	N	String(22)	Geeft servicewachtrij aan in ACD. Veld is genegeerd in PUT. Uniek. Niet gebruikt. Niet null.
naam	Y	String(50)	Naam van de servicewachtrij. Uniek. Niet leeg.
acdServerId	Y	Nummer (22)	ACD-server ID. Niet null.
voorrang	Y	Nummer (22)	Prioriteit servicewachtrij. Geldige waarden zijn 0–999. 0 is de hoogste prioriteit. De standaardinstelling is 0. Uniek. Niet null.
Kleur	N	String(50)	HTML-kleurcode van de servicewachtrij. Standaard ingesteld op '#7399BD' (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Optioneel. Niet leeg. Moet toewijzen aan veld ColorCode inGET ~/config/kleur
notAllowForecast	N	Boole-waarde	Genereert geen prognose of planning als dat waar is. De standaardinstelling is Onwaar.

Veld	Req?	Type	Beschrijving
msaq	N	Boole-waarde	Maakt multi skill agent queuing mogelijk. Standaard ingesteld op vals.
type	Y	Nummer	Type servicewachtrij. De standaardinstelling is 0 (spraak). Bestaand type servicewachtrij.
geslotenUrenRedistributieType		Nummer	Herdistributietype sluitingstijden. 0 = Geen, 1 = Proportioneel, 2 = zelfs. De standaardinstelling is 0. Toegevoegd in WFM 9.2 (1). Vereist als type voor servicewachtrijtype met contacttype van Niet-interactief anders niet gebruikt.
verlagingScenarioId	N	Nummer	Verlagingsscenario ID
verwerkenWacht	Y	Nummer	0-4320 minuten. De standaardwaarde is 0. Toegevoegd WFM 9.2 (1). Vereist als closedRedistType is 1 of 2 anders niet gebruikt.
gesprekstijd		Nummer	Gemiddelde contacttijd in seconden. Kan niet Negatief.
werktijd		Nummer	Gemiddelde werktijd in seconden. Kan niet Negatief.
serviceNiveauObjectivePercent		Nummer	0–100 voor contacttype Interactief. Genegeerd als type is voor servicewachtrijtype met contact type niet-interactief (is hardcoded tot 100%).
serviceNiveauObjectiefSeconds		Nummer	Moet positief zijn voor contacttype van Interactief. Genegeerd als type voor service is wachtrijtype met contacttype Niet-Interactief (wordt hardcoded tot nul).
productiviteitPercent	N	Nummer	De standaardinstelling is 0.
fteHourPerWeek	N	Nummer	De standaardinstelling is 0.

Veld	Req?	Type	Beschrijving
pauzeUrenPerWeek		Nummer	De standaardinstelling is 0.
virtueel		Boole-waarde	Is een virtuele service.
prognoseBezettingFactor		Nummer	Factor prognoseaanpassing voor aantal van Agenten. De standaardwaarde is 1.00. Bereik is 0,00 -10,00
Dagen	Y	Pakket	Veelheid aan daginformatie. Er moet ten minste 1 zijn actieve weekdag met set voor openen en sluiten
vaardigheidMappings	N	Pakket	Matrix met informatie over vaardigheidskoppelingen. Als dit niet zo is beschikbaar vervolgens de servicewachtrij naar vaardigheid relatie met toewijzingen wordt niet bijgewerkt.
toegewezenDns	N	Pakket	Matrix met DN-informatie. Als deze niet beschikbaar is, wordt de relatie servicewachtrij met telefoonlijst zal niet worden worden bijgewerkt.
virtualServices	N	Pakket	Matrix met virtuele servicegegevens. Als dit niet zo is beschikbaar en de servicewachtrij aan bron relatie servicewachtrijen niet worden bijgewerkt.
planningOrderParameters	N	Pakket	Matrix van informatie over planningsvolgorde. Als dit niet zo is beschikbaar en de planning van de servicewachtrij prioriteitenverhouding wordt niet bijgewerkt.
vakantieOrderParameters	N	Pakket	Reeks informatie over vakantieorders. Als dit niet zo is beschikbaar en de vakantie van de servicewachtrij prioriteitenverhouding wordt niet bijgewerkt.
multiVaardigheidsgroepen	N	Pakket	Matrix van multivaardigheidsgroepinformatie. Als dit niet zo is beschikbaar vervolgens de servicewachtrij naar multivaardigheid groepsrelatie wordt niet bijgewerkt. Als een opgegeven multivaardigheidsgroep ID bevat ook geen

bestaan of deze servicewachtrij niet bevat,

is een noop alleen voor die multivaardigheidsgroepvermelding.

Alle andere geldige exemplaren worden nog steeds bijgewerkt.

Veld	Req?	Type	Beschrijving
			De prioriteit van bestaande multivaardigheidsgroepen die aan de servicewachtrij zijn gekoppeld, wordt niet gewijzigd als de gegevens van de multivaardigheidsgroep niet zijn opgenomen in PUT. Toegevoegd in WFM 9.3 (1).
agentIds	N	Nummer array	Matrix van agent-id's. Als deze servicewachtrij niet aan deze agents is toegewezen als hun hoofdservicewachtrij, is deze matrix met cijfers niet beschikbaar. Alleen toegevoegd in de wolk vanaf 2016.10.

Voorbeeld van PUT Service ID API Service JSON-bestand


```
{
        "acdServerId": 2,
        "nummer" : 456, "naam"
        : "Verkoop", "prioriteit" :
        1, "kleur" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0, "verlagingScenarioId":
        null,
        "geslotenUrenRedistributieType" : 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "gesprekstijd" : 60,
        "werktijd" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "productiviteitPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "pauzeUrenPerWeek" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,
```

"dagen" : {
"zondag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"maandag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"dinsdag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"woensdag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"donderdag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "actief" :
waar
},
"vrijdag" :

```
                {
                        "open" : "00:00",
                        "close" : "23:59",
                "actief" : waar
                },
                "zaterdag" :
                {
                        "open" : "00:00",
                        "close" : "23:59", "actief" :
                        waar
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "ID" : 22,
                        "prioriteit" : 1
                }
        ],
        "assignedDns": [
                {
                        "ID": 32
                        "begin": "00:00",
                        "end": "10:15",
                        "dagen" : // Moet ten minste één set hebben
                        {
                                "zondag" : onwaar,
                                "maandag" : waar,
                                "dinsdag" : waar,
                                "woensdag" : waar,
                                "donderdag" : waar,
```

```
                "vrijdag" : waar, "zaterdag" :
                onwaar
            }
        }
    ],
    "virtual": true,
    "virtualServices" : [
        {
            "ID": 8,
            "nummer": 5020,
            "acdServerId": 2, "naam":
            "SimSG1", "prioriteit": 0,
            "virtueel": onwaar, "kleur":
            "#7399BD",
            "notAllowForecast": false, "msaq": true,
            "type": 0, "typeDesc":
            "Spraak", "contacttype":
            0,
            "shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
            "skillMappingIds": []
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "criteria" : maximum_hours_available, "prioriteit" :
            1,
            "oplopend" : onwaar
```

```
            },
            {
                "criteria" : minimum_hours_available, "prioriteit" :
                2,
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : maximum_hours_per_week,
                "prioriteit" : 3,
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : minimum_hours_per_week, "prioriteit" :
                4,
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : rang,
                "prioriteit" : 5,
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : company_start_date, "prioriteit" : 6,
                "oplopend" : onwaar
            },
            {
                "criteria" : department_start_date, "prioriteit" : 7,
                "oplopend" : onwaar
            },
        ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "criteria" : company_start_date, "prioriteit" : 1,
                "oplopend" : onwaar
        },
        {
                "criteria" : department_start_date, "prioriteit" : 2,
                "oplopend" : onwaar
        },
        {
                "criteria" : min_fte_hours, "prioriteit" : 3,
                "oplopend" : onwaar.
        }
],
"multiVaardigheidsgroe
pen": [
        {
                 "ID" : 345,
                        "prioriteit" : 1
        },
        {
                 "ID" : 342,
                        "prioriteit" : 2
        }
],
"agentIds": [
                        35,24,3
]
```

}

Servicewachtrij verwijderen ID API

Gebruik service ID API om een servicewachtrij te verwijderen.

Met deze API kan een servicewachtrij niet worden verwijderd als naar deze nog wordt verwezen door een workflowregel (deze wordt in code afgedwongen).

SERVICE VERWIJDEREN ID API Protocol en URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Methode	VERWIJDEREN
Parameters	Servicewachtrij
Machtigingen	WFM, Planningen beheren, Planningen bewerken

Veld Service verwijderen ID API aanvraag

Naam	Req?	Type	Beschrijving
serviceId	Y	Tekenreeks	ID te verwijderen servicewachtrij.

Diensten per agent API

Met het hulpprogramma Diensten per agent API kunt u gedetailleerde planningsgegevens voor een agent ophalen.

Diensten per agent API Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/planning/activiteit/detail/per/agent/ {agentId}
Methode	GET
Machtigingen	Planningen plannen
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

NOTITIE

Als u informatie aanvraagt voor een dag waarop de agent niet is ingepland om te werken, wordt de aangevraagde dag geretourneerd, met een lege matrix voor **geplandeactiviteiten**.

Velden van diensten per agent API aanvraag

Naam	Req?	Type	Beschrijving
Agent-id	Y	Nummer	De WFM Agent ID waarvoor u planningsgegevens kunt ophalen. Standaardwaarde = geen. Gebruik Agent API om het ID agentnummer op te halen.
vanDatum	Y	Datum	De begindatum waarop de planningsgegevens van de agent moeten worden opgehaald. Standaardwaarde = geen. Indeling: JJJJ-MM-DD.
Tot Datum	Y	Datum	De einddatum waarop de planningsgegevens van de agent moeten worden opgehaald. Standaardwaarde = geen.

Naam	Req?	Type	Beschrijving
			Indeling: JJJJ-MM-DD.

Diensten per agent API antwoordvelden

Naam	Beschrijving
Agent-id	WFM Agent ID. Standaardwaarde = geen.
medewerkerId	Medewerker van agent ID.
Tijdzone agent	Tijdzone UTC ID voor de agent. Standaardwaarde = geen. **VOORBEELD-06** :00 **NOTITIE** Dit is de weergavetijdzone van de agent, wat hun lokale tijd is. De gegevens worden geretourneerd op basis van de datum die in de tijdzone van de tenant is opgegeven. Activiteiten die zich over middernacht uitstrekt, worden aan het eind van de dag niet afgekapt. In plaats daarvan geeft WFM de volledige activiteit weer voor alle activiteiten die deel hebben aan de geselecteerde dag in de tijdzone van de tenant. Als je bijvoorbeeld op 9 oktober een activiteit indient die duurt tot 10 oktober, ontvang je resultaten voor de hele activiteit.
Activiteitstype	Type van de activiteit van de agent: ▪ taak ▪ available ▪ breken ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ uitzondering ▪ in_service

Naam	Beschrijving
	▪ in_service_msg ▪ lunch ▪ not_available ▪ overwerk ▪ overtime_msg ▪ project standaard = geen.
Naam detail activiteit	De naam van de activiteit. Standaardwaarde = geen.
Begintijd activiteit	UNIX-tijdstempel voor de begintijd van het interval.
Standaardwaarde = geen. Eindtijd activiteit	UNIX-tijdstempel voor de eindtijd van het interval.
Standaardwaarde = geen. Betaald	Geeft aan of de activiteit wordt betaald. Standaardwaarde = geen.
activiteitMetadata	Definieert het metagegevensveld voor de activiteit.

Diensten per agent API JSON-invoer- en uitvoervelden

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

Invoervelden

Naam	Req?	Beschrijving
Agent-id	Y	De WFM Agent ID waarvoor u planningsgegevens kunt opvragen. Standaardwaarde = geen. Gebruik Agent API om het ID agentnummer op te halen.
vanDatum	Y	De begindatum waarop de planningsgegevens van de agent moeten worden opgehaald. Standaardwaarde = geen. Indeling: JJJJ-MM-DD.
Tot Datum	Y	De einddatum voor de planningsgegevens van de agent is

Naam	Req?	Beschrijving
		Opgehaald. Standaardwaarde = geen. Indeling: JJJJ-MM-DD.

Uitvoervelden

Naam	Req?	Beschrijving
Agent-id	Y	WFM Agent ID. Standaardwaarde = geen.
Tijdzone agent	Y	Tijdzone UTC ID voor de agent. Standaardwaarde = geen. **VOORBEELD** -06:00
Activiteitstype	Y	Type van de activiteit van de agent: ▪ taak ▪ available ▪ breken ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ uitzondering ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ lunch ▪ not_available ▪ overwerk ▪ overtime_msg ▪ project Standaardwaarde = geen.
Naam detail activiteit	Y	De naam van de activiteit. Standaardwaarde = geen.

Naam	Req?	Beschrijving
Begintijd activiteit	Y	UNIX-tijdstempel voor de begintijd van het interval. Standaardwaarde = geen.
Eindtijd activiteit	Y	UNIX-tijdstempel voor de eindtijd van het interval. Standaardwaarde = geen.
Betaald	Y	Geeft aan of de activiteit wordt betaald. Standaardwaarde = geen.

Uitvoer activiteiten voor agenten met middernachtoverschrijdende diensten

Het invoerdatumbereik voor dit API is gebaseerd op de werktijddatum van de agent. Activiteiten worden niet in de uitvoer opgenomen als de dienst van de agent begint voor het begin van het datumbereik. Als de dienst van de agent echter begint binnen het datumbereik en daarbuiten geldt, worden de activiteiten van de agent in de uitvoer opgenomen.

VOORBEELD

Het datumbereik voor rapportage loopt van 2 juli tot 4 juli.

- Als een agent een dienst door middernacht heen heeft die op 1 juli begint met activiteiten op 2 juli, worden de 2 juliactiviteiten voor die agent niet geretourneerd.
- Als een agent een dienst na middernacht heeft die op 4 juli begint met activiteiten op 5 juli, worden de 5 juliactiviteiten geretourneerd, ook al vinden ze buiten het geselecteerde datumbereik plaats.

Voorbeeld van shifts per agent API JSON-bestand

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


```
{
        "agentId": 7;
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "datum": "2016-07-15",
                "geplandeActiviteiten": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Niet
                                beschikbaar", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"betaald": onwaar
},
{
"activityType": "lunch",
"activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Lunch", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"betaald": onwaar
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"betaald": onwaar
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"betaald": onwaar
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In service",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "betaald": waar
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Niet beschikbaar",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "betaald": onwaar
            }
            ]
        },
        {
            "datum": "2016-07-16",
            "geplandeActiviteiten": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Niet beschikbaar",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "betaald": onwaar
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Export API 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 contactnummer 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"
}

Vaardigheidskoppeling API

Met hetskoppeling API kunt u vaardigheidskoppelingen maken en identificeren.

- Vaardigheidskoppeling get API - gebruik deze API om een lijst met vaardigheidskoppelingen op te halen.
- POST Vaardigheidskoppeling API - gebruik deze API om vaardigheidskoppeling te maken.

> **NOTITIE**
> De VAARDIGHEIDskoppeling-API's retourneren geen aanmeldingsnamen (e-mailadressen) voor agenten. Zie gebruiker API voor agent- en andere aanmeldingsnamen: /API/rest/scheduling/user.

Vaardigheidskoppeling API get

Gebruik vaardigheidskoppeling API om de lijst met alle vaardigheidskoppelingen die zichtbaar zijn voor de beller op te halen op basis van regels voor het bereik.

GET Skill Mapping API Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/vaardigheidMappen
Methode	GET
Machtigingen	Planningen bewerken, Berichten beheren, WFM beheren

Velden van vaardigheidskoppeling API aanvraag get

Veld	Req?	Type	Beschrijving
hoofdWeergaveOnt	N	Boole-waarde	De standaardwaarde is onwaar (retourneert alle vaardigheidskoppelingen). Als dit waar is, worden alleen vaardigheidskoppelingen geretourneerd die zich in de hoofdweergave van de beller bevinden.

Voorbeeld van vaardigheidskoppeling API JSON-bestand

```
[
    {
```

```
            "ID" :
            nummer,
            "naam" : string
        }
        ...
]
```

Vaardigheidskoppeling POST API

Gebruik POST Vaardigheidskoppeling API om een vaardigheidskoppeling te maken met de samenvattingsgegevens voor vaardigheidskoppeling. Dit API is alleen toegankelijk voor gebruikers met de rol Beheerder. De nieuwe toegevoegde skillMapping zou worden toegevoegd aan alle huidige weergaven van de gebruiker.

POST Vaardigheidskoppeling API Procotol/URI

URI	/API/rest/planning/vaardigheidMappen
Machtigingen	WFM beheren
Methode	POST
Parameters	Geen

POST Vaardigheidskoppeling API Voorbeelden van JSON-bestanden

Indeling verzoek

```
{
        "name" : string,
        "agents" : //Optionele tag, indien niet beschikbaar wordt
    vaardigheidsmapping/agenttoewijzing niet bijgewerkt
        [
            {
                "ID" : nummer
            },
            ...
        ]
```

```
        'services' ://optionele tag, indien niet beschikbaar, worden servicekoppelingen niet bijgewerkt
        [
            {
                "ID" : nummer, "prioriteit" :
                nummer
            },
            ...
        ]
}
```

Antwoordindeling

```
{
        "ID" : nummer,
        "naam" : string,
        "agents" :
        [
            {
                "ID" : nummer, "nummer" :
                string, "lastName" : string,
                "firstName" : string

            },
            ...
        ]
        "services": [
            {
                "ID" : nummer,
                "nummer" : "naam" :
                string, "prioriteit" :
                nummer
```

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

Vaardigheidskoppeling ID API

Met de ID API vaardigheidskoppeling kunt u een vaardigheidskoppeling identificeren, bijwerken of verwijderen.

- Vaardigheidskoppeling get ID - gebruik deze API om informatie op te vragen over een vaardigheidskoppeling.
- PUT Vaardigheidskoppeling ID - gebruik deze API om een vaardigheidskoppeling bij te werken.
- Vaardigheidskoppeling verwijderen ID - gebruik deze API om een vaardigheidskoppeling te verwijderen.

NOTITIE

De VAARDIGHEIDskoppeling-API's retourneren geen aanmeldingsnamen (e-mailadressen) voor de agenten. Zie gebruiker API voor agent- en andere aanmeldingsnamen: /API/rest/planning/gebruiker.

Vaardigheidskoppeling get ID API

Gebruik vaardigheidskoppeling ID API om de details voor vaardigheidskoppeling op te halen die zijn gegeven aan een vaardigheidsgroep ID. Dit API is alleen toegankelijk voor gebruikers met de rol Beheerder of Supervisor.

GET Skill Mapping ID API Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/skillMapping/{skillMappingId}
Methode	GET
Machtigingen	Planningen weergeven, WFM beheren
Parameters	Geen

Vaardigheidskoppeling ID API Vaardigheidskoppeling ID JSON


```
{
"ID" : nummer, "naam" :
    string,
        "agenten"
        : [
                {
```

```
                "ID" : nummer,
                "nummer" : string,
                "lastName" : string,
                "firstName" : string
            },
            ...
        ]
        "services":
        [
            {
                "ID" : nummer,
                "nummer" : "naam" :
                string, "prioriteit" :
                nummer
            },
            ...
        ]
}
```

Vaardigheidskoppeling PUT ID API

Gebruik PUT Vaardigheidskoppeling ID API om de details van vaardigheidskoppeling bij te werken door een vaardigheidskoppeling ID en de samenvatting of agenten die eraan zijn gekoppeld, op te geven. Dit API is alleen toegankelijk voor gebruikers met de rol 'Beheerder'.

PUT Skill Mapping ID API Protocol en URI

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

Methode	PUT
Machtigingen	WFM beheren
Parameters	Geen

PUT Vaardigheidskoppeling ID API Vaardigheidskoppeling ID Voorbeeld van JSON

```
{
        "name" : string,
        'agents' ://Optionele tag, indien niet beschikbaar wordt
    vaardigheidMapping/agenttoewijzing niet bijgewerkt
        [
            {
                "ID" : nummer "nummer" :
                string
                "lastName" : string //optioneel
                "firstName" : string //optioneel
                "acdIdName" : string //optionele
                "naam" : string //optioneel "_name" :
                string //optioneel "_id" : string
                //optional "_id" : string //optional
            },
            ...
        ]
        'services' ://optionele tag, indien niet beschikbaar, worden servicekoppelingen niet bijgewerkt
        [
            {
                "ID" : nummer, "prioriteit" :
                nummer
                "nummer": 5020, //optionele "naam":
                "SimSG1", //optioneel
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

Vaardigheidskoppeling verwijderen ID API

Gebruik vaardigheidskoppeling ID API verwijderen om de details van vaardigheidskoppeling te verwijderen door een vaardigheidskoppeling ID op te geven. Dit API is alleen toegankelijk voor gebruikers met de rol 'Beheerder'.

Vaardigheidskoppeling verwijderen ID API Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/skillMapping/{skillMappingId}
Methode	VERWIJDEREN
Machtigingen	WFM beheren
Parameters	Geen

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 agent ID.
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 configuratiegegevens voor enquêtes op te vragen van QM.

Survey Configuration 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	Vraag ID nummer.
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 "name": 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 van een specifieke enquête van QM.

Survey ID API Protocol en URI

URI	/API/rest/opname/enquête/<ID>
Methode	GET
Parameter	<ID> = enquête ID.
Machtigingen	Enquêtesweergaven QM beheren 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
het enquête. statusFK enquête.	Veldtoets voor de status van de
metaDataFieldKey	Veldsleutel voor de metagegevens.
laatsteModificeerd	Datum waarop de enquête voor het laatst is gewijzigd.
Eigenschappen	Details betreffende enquête-eigenschappen.
Vragen	Details betreffende vragen over enquêtes.
id	Vraag ID nummer.
surveyId	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 ID team agent.
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 gespreksvoltooiingsrecord 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 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 oproepvoltooiingsrecord 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"
}’
```

Gebruiker API

Gebruik Gebruiker API om een lijst met gebruikers op te vragen.

Gebruiker API Protocol en URI

URI	/API/rest/planning/gebruiker
Methode	GET

Velden van Verzoek gebruiker API

Veld	Req?	Type	Beschrijving
acdId	N	Tekenreeks	Hiermee geeft u de gebruiker terug die aan de agent is gekoppeld met de overeenkomende acdId.

Voorbeeld van gebruiker API JSON

```
[
    {
        "active": boolean, "firstName": string,
        "lastName": string,
        "ID": nummer, // aanduiding voor de gebruiker

    }
    ...
]
```

WHIT API

Met WFM Historical Import Template (WHIT) API kunt u historische gegevens transformeren uit een bestand met CSV naar een set *_ServiceHistorical.SERVICE-bestanden in de indeling die wordt verwacht door Generic Interface Services (GIS) API. Tenants die hun eigen dataserver hosten, kunnen de WHIT API uitvoeren om GIS-bestanden te genereren en naar de cloud te uploaden.

Raadpleeg deWebex WFO Reference Guide *voor gegevensinvoer voor meer informatie over whit* API.

> **NOTITIE**
> WHIT API werkt niet met tenants die een gegevensserver gebruiken die wordt gehost door Cisco in de cloud, omdat deze tenants geen toegang hebben tot de gegevensserver.

WHIT API Protocollen en URI

Protocol uploaden

Met deze API kunt u de WHIT-bestanden uploaden met de standaard veldkoppelingen.

URI	/API/upload/historicalData
Parameters	acdServerId - de ID van de ACD Tijdzone server: "UTC" of "TENANT" (standaard ingesteld op tenant)
Methode	POST
Machtigingen	Bulksgewijs importeren servicegebru iker
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

Importprotocol

Met deze API kunt u het JSON-bestand met veldtoewijzingen importeren.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Parameters	acdServerId - de ID van het ACD Tijdzone server: "UTC" of "TENANT" (standaard ingesteld op tenant)
Methode	POST
Machtigingen	Bulksgewijs importeren servicegebru iker
Inhoudstype	Meerdere delen/formuliergegevens

VELDEN VAN WHIT API-aanvraag

De volgende kolommen zijn standaardkolommen voor WHIT Import API:

Veld	Req?	Type	Beschrijving
verlatenOproepen	N	Nummer	Het totale aantal oproepen die in deze periode op deze datum zijn verlaten. Als deze kolom niet is gespecificeerd, wordt 0 (nul) gebruikt.
ASA	N	Nummer	average speed of answer (GBT) in seconden tijdens deze periode op deze datum.
gemACWTijd	Y	Nummer	De gemiddelde ACW-tijd (after-call work) in seconden voor alle gesprekken die in deze periode zijn afgehandeld, inclusief alle tijd die is besteed aan gesprekken die in deze periode zijn afgehandeld en de tijd in andere perioden. **VOORBEELD** Als u in deze periode slechts één gesprek hebt ontvangen en u 45 minuten in de ACW-status was, is uw gemiddelde gesprekstijd 45/1 minuten = 45 minuten = 2700 seconden.
gemStijd	Y	Nummer	Gemiddelde gesprekstijd in seconden voor alle gesprekken

Veld	Req?	Type	Beschrijving
			De gesprekken die in deze periode zijn afgehandeld, met inbegrip van alle tijd die is besteed aan gesprekken in deze periode en de tijd in andere perioden. **VOORBEELD** Als u in deze periode slechts één gesprek hebt ontvangen en het duurde 45 minuten, is uw gemiddelde gesprekstijd 45/1 minuten = 45 minuten = 2700 seconden
contactenIn Wachtrij	N	Nummer	Maximum aantal contactpersonen in de wachtrij. Alleen van toepassing op niet-interactieve wachtrijen.
datum	Y	Datum	Datum in een van de volgende indelingen: ▪ JJJJ-MM-DD ▪ JJJJ/MM/DD ▪ MM/DD/JJJJ (alleen ondersteund als importeren via API, niet de whit-tool omdat we het verschil niet kunnen zien tussen MM/DD/JJJJ en DD/MM/JJJJ) ▪ DD/MM/JJJJ (alleen ondersteund als importeren via API, niet de whit-tool omdat we het verschil niet kunnen zien tussen MM/DD/JJJJ en DD/MM/JJJJ)
afgehandeldOproepen	Y	Nummer	Het totale aantal oproepen dat in deze periode op deze datum is verwerkt.
bezettingRatio	N	Nummer	Bezettingsverhouding (als een geheel getal tussen 0 en 100) voor de service tijdens deze periode op deze datum.
periode	Y	Tekenreeks	Periode van de dag. Indeling: UU:MM.
qtyOfAgenten	N	Nummer	Aantal agents in service gedurende deze periode op

Veld	Req?	Type	Beschrijving
			deze datum.
ontvangenOproepen	Y	Nummer	Het totale aantal oproepen dat in deze periode op deze datum is ontvangen.
serviceniveau	N	Nummer	Percentage serviceniveau (als geheel getal, 0 en 100) voor de service gedurende deze periode op deze datum.
serviceNaam	Y	Tekenreeks	Naam van de servicewachtrij.
serviceNummer	Y	Nummer	ACD ID van de servicewachtrij.
doorverbondenOproepen	N	Nummer	Het totale aantal oproepen die zijn doorverbonden tijdens deze periode op deze datum.