Webex WFO API Referanseveiledning

For distribusjoner med nye WFM

Først publisert: 20 juli, 2021
Sist oppdatert: 3. oktober 2025

Amerikas hovedkvarter
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETT (6387)
Faks: 408 527-0882

SPESIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN MED HENSYN TIL PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN KAN ENDRES UTEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN FREMLEGGES UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, HVERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERNE MÅ TA DET FULLE ANSVARET FOR BRUK AV PRODUKTENE. PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIEN SOM FØLGER MED PRODUKTET, ER ANGITT I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER EN DEL AV DENNE REFERANSEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN ELLER DEN BEGRENSEDE GARANTIEN, KAN DU KONTAKTE CISCO-REPRESENTANTEN FOR Å FÅ EN KOPI.

Cisco-implementeringen av TCP-topptekstkompresjon er en tilrettelegging av et program som er utviklet av University of California, Berkeley (UCB) som del av UCBs versjon av UNIX-operativsystemet for offentlig domene. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ALLE DOKUMENTFILER OG PROGRAMVARE FOR DISSE LEVERANDØRENE LEVERES SOM DE ER MED ALLE FEIL, UAVHENGIG AV ANDRE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET. CISCO OG OVENNEVNTE LEVERANDØRER FRASKRIVER SEG ALLE GARANTIER, DIREKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIENE OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILTE FORMÅL. FRASKRIVELSEN GJELDER OGSÅ ENHVER FORM FOR ANSVAR SOM FØLGE AV EVENTUELL KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER OG GARANTIER I FORBINDELSE MED HANDEL, BRUK ELLER HANDELSKUTYME.

IKKE I NOE TILFELLE SKAL CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE SKADER, SPESIELLE SKADER, ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNING, TAP AV FORTJENESTE ELLER TAP AV ELLER SKADE PÅ DATA SOM OPPSTÅR SOM FØLGE AV BRUK ELLER MANGEL PÅ BRUK AV DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER ER BLITT GJORT OPPMERKSOM PÅ MULIGHETENE FOR SLIKE SKADER.

Eventuelle IP-adresser og telefonnumre som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å skulle være faktiske adresser og telefonnumre. Eventuelle eksempler, kommandoutdata, diagrammer over nettverkstopologi og andre tall som er inkludert i dokumentet, er bare for illustrasjonsformål. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser eller telefonnumre i illustrasjoner, er utilsiktet og tilfeldig.

Alle utskrevne kopier og dupliserte, myke kopier av dette dokumentet regnes som ikke kontrollert. Se den gjeldende elektroniske versjonen for den nyeste versjonen.

Cisco har mer enn 200 kontorer verden over. Adresser og telefonnumre er oppført på Cisco-nettstedet på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoen er varemerker eller registrerte varemerker for Cisco og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Hvis du vil se en liste over Cisco-varemerker, kan du gå til denne URL-adressen: www.cisco.com/go/trademarks. Tredjeparts varemerker som nevnes her, tilhører sine respektive eiere. Bruken av ordet partner antyder ikke et partnerskapsforhold mellom Cisco og noe annet selskap. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheter forbeholdt.

Innhold

Innhold 3

Komme i gang 15

Autorisasjon 15

Forespørsel om autorisasjon 15

JSON-forespørsel 16

Bruke autorisasjonsresponsen 16

Ødelegger økten 16

Arbeide med tekstfiler 16

Opprette en API bruker for Classic Webex WFO 17

Få tilgang til WFM API-er 19

Sideplasseringer 19

Prosedyrer 19

API-er for historiske data WFM 21

Godkjenn API 23

GET-protokoll/URI 23

Forespørselsfelt 23

Eksempler på JSON-fil 23

Anmodning 23

Svar 24

POST protokollen og URI 25

Forespørselsfelt 25

Eksempler på JSON-fil 25

Anmodning 25

Svar 26

Masseimportere kontakter 29

Protokoll og URI 29

Import av massekontakt API 29

Massekontaktimport API sanntid (metadata) 29

Formater som støttes 30

Forespørsels- og svarfelt 30

CSV fileksempler 36

Fullstendig eksempel 37

Kort eksempel 37

Eksempler på JSON-fil 37

Fullstendig eksempel 37

Kort eksempel 38

ZIP-format 38

Merknader 38

Bruke dataserveren til import av massekontakter 39

Bulk Organisasjon Import API 41

Grupper API protokoll og URI 41

Grupper API Forespørsels- og svarfelt 42

Lag API protokoll og URI 42

Team API Forespørsels- og svarfelt 43

Personer API protokoll og URI 43

Personer API Forespørsels- og svarfelt 44

CSV Eksempler på filer 47

Kategorier og uttrykk API 49

SLETT Kategorier og uttrykk API 49

DELETE-protokoll og URI-er 49

GET Kategorier og setninger API 50

GET-protokoll og URIer 50

GET-svarfelt 50

POST Kategori og setninger API 51

POST Protokoll og URIer 51

POST svarfelt 52

PUT kategorier og uttrykk API 52

PUT Protokoll og URIer 52

PUT svarfelt 52

GET/POST/PUT JSON-fil Eksempel 53

Kontakt enhet API 55

Kontakt Device API Protocol og URI 55

Parametre 55

Kontaktenhet API JSON-fileksempler 55

Eksempel på svarfil 55

Kontakt Device Bulk API 57

Kontakt Device Bulk API Protocol og URI 57

Eksempler på kontaktenhet BULK API JSON-fil 57

Eksempel på svarfil 57

Kontakt API 61

Protokoll og URI 61

Forespørselsfelt 61

Utføre et kombinasjonssøk 68

Utføre et søk ved hjelp av en metadatanøkkel 68

Utføre et søk ved hjelp av en metadatanøkkel med en bestemt verdi 68

Utføre et søk etter stillhet-hendelser 69

Eksempel på JSON-fil 70

JSON-fil Eksempel searchStats Parameter = true 71

Kontakt Enkelt søk API 73

Protokoll og URI 73

Forespørselsfelt 73

Svarfelt 74

Eksempel på JSON-fil 75

Kontakt Overvåking API 77

Protokoll og URI 77

Svarfelt 77

Eksempel på JSON-svar 78

Egendefinert metadatasøk API 79

Protokoll og URI 79

Forespørselsfelt 79

Svarfelt 80

Eksempel på JSON-svar 80

Evalueringsskjema API 83

Protokoll og URI 83

Svarfelt 83

Eksempel på JSON-fil 85

Evalueringsskjema ID API 89

Protokoll og URI 89

Svarfelt 89

Eksempel på JSON-fil 91

Eksporter API 95

Protokoll og URI 95

Forespørselsfelt 95

Svarfelt 95

CSV Eksempel på filutdata 98

Generisk tekstimport API 99

Protokoll og URI 99

JSON-forespørselsfelt 99

Eksempel på JSON-fil 100

Generisk tekstimport med flere filer API 103

Protokoll og URI 103

Forespørselsfelt 103

Formater som støttes 104

Eksempel på batch CSV-fil 105

Eksempel på ZIP-fil 105

Eksempel på JSON-fil 106

JSON-kropp 106

Innhold 107

Import API 109

GET Import Protocol og URI 109

Felt for GET importforespørsel 109

GET Importer svarfelt 109

Eksempel på GET Import JSON-fil 110

POST importprotokoll og URI 112

Importer POST svarfelt 112

POST Eksempel på import av JSON-fil 113

JSON-format 113

POST Success Response Format 114

API-er for importinnstillinger 115

Opprett importinnstillinger API 115

Opprett importpreferanseprotokoll og URI 115

Opprette felt for importinnstillinger 115

Opprett JSON-fil for importinnstillinger 116

Opprette systemsvar for importinnstillinger 116

Slett importinnstillinger API 116

Slett Import Preference Protocol og URI 116

Slett systemsvar for importinnstillinger 116

Importinnstillinger API 117

Protokoll for importinnstillinger og URI 117

Svarfelt for importinnstillinger 117

Eksempel på JSON-fil 117

Systemets respons 119

Importer Preferanser av ID API 119
Importinnstillinger etter ID protokoll og URI 119
Importinnstillinger etter ID Svarfelt 119
Importinnstillinger etter ID JSON-fil Eksempel 120
Systemets respons 120
Oppdater importinnstillinger API 120
Oppdater importpreferanseprotokoll og URI 121
Oppdatere svarfelt for importinnstillinger 121
Eksempel på oppdatering av JSON-fil for importinnstillinger 121
Oppdater systemrespons for importinnstillinger 122
Inkluderings-/ekskluderingsliste API 123
GET inkluderings-/ekskluderingsliste API 123
GET inkluderings-/ekskluderingsliste API protokoll og URI 123
GET inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt 123
GET Service API svarfelt 125
Eksempel på GET Service API JSON-fil 126
PUT Inkluder/ekskluder liste API 126
PUT Inkluder/ekskluder liste API protokoll og URI 127
PUT Inkluder/ekskluder liste API Forespørselsfelt 127
PUT Inkluder/ekskluder liste API svarfelt 128
PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fil Eksempel 129
POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API 130
POST Inkluderings- / ekskluderingsliste API protokoll og URI 130
POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt 130

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API svarfelt 132

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API JSON-fil eksempel 133

SLETT Inkluder/ekskluder liste API 133

SLETT Inkluder / ekskluder liste API protokoll og URI 133

Slett Inkluder/Utelat listesystemrespons 133

Jobber API 134

Protokoll og URI 134

Forespørselsfelt 134

Svarfelt 134

Eksempler på JSON-fil 136

Anmodning 136

Svar 136

API-er for organisasjonsstruktur 139

Tilordne roller til en person API 139

Tilordne roller til en person API Protocol og URI 139

Tilordne roller til en person API Forespørselsfelt 139

Tilordne roller til en person API JSON-fil Eksempel 139

Felles gruppe API 140

Felles gruppe API protokoll og URI 140

Felles gruppe API forespørselsfelt 140

Organisasjonsstruktur Felles API (informasjon om drill-down) 140

Felles API protokoll og URI 141

Vanlige API forespørselsfelt 141

Vanlige API svarfelt 141

Vanlig API JSON-fileksempel 142
Gruppe API 143
Gruppe API protokoll og URI 143
Forespørselsfelt for gruppe API – alle grupper 144
Svarfelt for gruppe API 144
Eksempel på gruppe API JSON-fil 145
Grupper etter ID (med Teams) 146
Grupper etter ID protokollen (med Teams) og URI 146
Grupper etter ID (med Teams) Forespørselsfelt 146
Grupper etter svarfelt for ID (med Teams) 146
Grupper etter ID (med Teams) JSON-fil Eksempel 147
Gruppe-person API 148
Gruppeperson API protokoll og URI 148
Forespørselsfelt for gruppeperson API 148
Svarfelt for gruppeperson API 148
Eksempel på gruppeperson API JSON-fil 149
Gruppe (med omfang) API 149
Gruppe (med omfang) API protokoll og URI 149
Grupper (med omfang) API forespørselsfelt 149
Grupper (med omfang) API svarfelt 150
Eksempel på gruppegruppe (med omfang) API JSON-fil 150
Tillatelser API 150
Tillatelser API protokoll og URI 150
Tillatelser API svarfelt 151

Eksempel på tillatelser API JSON-fil 151
Person API 151
Person API protokoll og URI 152
Person API forespørselsfelt 152
Person API JSON-fil Eksempel 153
Person av ID API 154
Person av ID API protokoll og URI 154
Person etter ID API forespørselsfelt (PUT-metode) 154
Person ved ID API svarfelt 157
Person av ID API JSON-fil Eksempel 158
Personens tidssone API 159
Persons tidssone API protokoll og URI 159
Personens svarfelt for tidssone API 159
Eksempel på Persons tidssone API JSON-fil 160
Roller API 160
Roller API protokoll og URI 160
Roller API forespørselsfelt 160
Roller API svarfelt 161
Eksempel på roller API JSON-fil 161
Lag API 162
Team API Protocol og URI 162
Team API forespørselsfelt 163
Eksempel på JSON-fil for team API 163
Teams etter ID (med agenter) 163

Teams etter ID (med agenter) Protocol og URI 163
Team etter ID (med agenter) Forespørselsfelt 164
Teams etter ID (med agenter) svarfelt 164
Teams by ID (med agenter) JSON-fil Eksempel 165
Team (med omfang) 167
Team (med omfang) protokoll og URI 167
Forespørselsfelt for team (med omfang) 167
Svarfelt for team (med omfang) 167
Eksempel på JSON-fil for team (med omfang) 167
Leier API 168
Leier API protokoll og URI 168
Leier API forespørselsfelt 168
Leier API svarfelt 169
Eksempel på JSON-fil for leier API 169
Innspilling Kontroller API 171
Innspilling Controls API protokoll og URI 171
URI Be om parametere 172
Spørringsparametere 172
Innspillingskontroller, autentisering API-protokoll og URI 175
Logge på opptakskontrollene API 176
Logge av opptakskontrollene API 177
Innspillingskontroller API Be om kommandoer 177
Bruke opptakskontroller fra kommandolinjen 181
Forenklede opptakskontroller API 183

Protokoll og URI 183

Eksport med én kontakt API 189

Protokoll og URI 189

Eksempel på svar 190

Taletreff API 191

Taletreff API protokoll og URI 191

Taletreff API svarfelt 191

Eksempel på taletreff API JSON-fil 192

Konfigurasjon av undersøkelser API 195

Survey Configuration API Protocol og URI 195

Undersøkelseskonfigurasjon API svarfelt 195

Eksempel på JSON-fil med undersøkelseskonfigurasjon API 197

Undersøkelse ID API 201

Survey ID API protokoll og URI 201

Undersøkelse ID API svarfelt 201

Eksempel på undersøkelse ID API JSON-fil 203

Teksttreff API 205

Teksttreff API protokoll og URI 205

Teksttreff API svarfelt 205

Eksempel på teksttreff API JSON-fil 206

Transkripsjon Eksport API 209

Transkripsjonseksport API protokoll og URI 209

Transkripsjonseksport API forespørselsfelt 209

Eksempel på transkripsjonseksport API CURL-fil 209

Komme i gang

Webex WFO inkluderer RESTful API-er som lar deg samhandle med applikasjonen på forskjellige måter. Denne delen forklarer hvordan du bruker Webex WFO API-er. Gjør deg kjent med autorisasjonsprosessen før du går videre til andre API-er.

Autorisasjon

Autorisasjonsprosessen kan sammenlignes med å logge på Webex WFO. Derfor må den fullføres før du kan gjøre noen API forespørsler. Hvis du vil godkjenne deg selv som en autorisert bruker av Webex WFO og tilhørende API-er, må du sende den formaterte legitimasjonen som en POST-forespørsel til endepunktet Godkjenn API (/API/rest/authorize). Se Godkjenn API hvis du vil ha mer informasjon.

MERK: Økten blir tidsavbrutt etter to timer med inaktivitet.

Hvis du vil ha informasjon om hvordan du oppretter en legitimasjon for denne forespørselen, kan du se Opprette en API-bruker for Classic Webex WFO.

Forespørsel om autorisasjon

Følgende tabell og JSON-eksempel viser hva POST-forespørselen skal inneholde og hvordan den skal formateres.

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
Nasjonal innstilling	N	Streng	Brukerens landslokaliseringskode.
userId	J	Streng	ID av leierens bruker.
passord	J	Streng	Brukerens passord.
Språk	J	Streng	Brukerens språk. Standard = no
leier-ID	N	Streng	ID for leieren brukeren tilhører. Ta med leieren ID hvis brukeren har samme påloggingslegitimasjon (bruker ID og passord) for mer enn én leier.

JSON-forespørsel

```
{
        "nasjonal innstilling":
        streng, "userId": streng,
        "passord": streng, "språk":
        streng, "tenantId": heltall
}
```

Bruke autorisasjonsresponsen

Når legitimasjonen din er akseptert, vil du motta et svar som inkluderer en økt ID. Økten ID må inkluderes som en topptekst i alle påfølgende API-anrop. Slik bekrefter Webex WFO at du er logget på og autorisert til å bruke API-ene.

> **MERK:** Noen API utviklingsverktøy som Postman vil lagre økten ID og sende den tilbake på påfølgende forespørsler uten behov for inngrep. Andre API-verktøy krever at du angir overskriften manuelt.

Denne økten ID må formateres i et nøkkelverdipar med "cookie" som nøkkel og økten ID lagt til etter "hazelcast.sessionId=" som vist i følgende nøkkelverdipar.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Økten ID slik den vises i svaret Godkjenn API>"

Ødelegger økten

Ved avslutning av programmet bør du ødelegge HTTPS-økten (logge av).

Logg av

- Utsted en HTTPS DELETE-forespørsel til:

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

Arbeide med tekstfiler

Når du importerer tekstdata med Webex WFO API, skal teksten være UTF-8-kodet. Dette tillater inkludering av spesialtegn som ikke er tilgjengelige med ASCII-koding.

Opprette en API bruker for Classic Webex WFO

Hvis du planlegger å bruke Webex WFO API-er for tredjepartsintegreringer, anbefaler Cisco at du oppretter en API-brukerkonto. Du konfigurerer en API bruker på samme måte som en systemansvarlig, men formålet med denne brukeren er å aktivere tredjepartsprogrammer til å godkjenne med Webex WFO.

> **Hvis** du vil opprette denne brukeren, må du ha standard systemadministratorrolle eller en rolle med tilsvarende tillatelser. Denne rollen bruker én systemadministratorlisens.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du godkjenner og godkjenner en bruker med Webex WFO,

kan du se Godkjenne API. Hvis det oppstår problemer, kan du kontakte teknisk støtte for å få hjelp.

Opprett en API brukerkonto

1. Start Webex WFO og logg inn som systemadministrator.

   > **Hvis** du logger på produktet for første gang, oppretter du en ekstra administratorkonto.

2. Naviger til Application Management > Global > User Configuration > Users.
3. Velg alternativet Opprett en ny bruker **,** og fyll ut følgende felt i delen Brukerinformasjon.
   - **Fornavn** og **etternavn** – Skriv inn et fornavn og etternavn som identifiserer formålet med brukeren. Skriv for eksempel inn **API** som fornavn og **bruker** som etternavn.
   - **Brukernavn** – Skriv inn en gyldig e-postadresse. Dette er brukerens Webex WFO brukernavn som skal brukes til å logge på.
4. Skriv inn et passord som oppfyller leierens krav til passordkompleksitet, i Passord-feltet .
5. I Roller-feltet tilordner du brukeren til standard systemadministratorrolle.
6. Sett Team-feltet til Standardteam. Du kan sette denne verdien til et alternativt team hvis du foretrekker det.
7. Velg de tilknyttede gruppene og teamene som denne kontoen skal ha omfang over. Du kan velge individuelle team, et gruppenavn eller et leiernavn som en gruppe. Når du velger et leiernavn, utheves alle teamene i gruppen.

11. I feltet WFM visninger tilordner **du EnterpriseView** som hovedvisning. Dette lar brukeren se alle brukere.
12. Klikk **Lagre** øverst til høyre i brukergrensesnittet.

Beslektede emner

Vis referanseveiledningen # *Webex WFO API*.

Få tilgang til WFM API-er

Webex WFO Nytt WFM bruker et interaktivt nettsted for å dokumentere API-er som er tilgjengelige for alle kundemiljøer. Dette emnet beskriver fremgangsmåtene for tilgang til WFM API-er. Dette inkluderer hvordan du aktiverer nødvendige tillatelser, får et godkjenningstoken, godkjenner en økt og avslutter en økt.

> **Satsgrensen** for WFM API-er per bruker-token er 500 anrop per minutt og 10 000 anrop per time. Denne satsgrensen gjelder ikke for WFM historiske API-er.

URL-adressen til organisasjonens miljø følger malen nedenfor der [customerURL] er unik for din organisasjon.

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

Sideplasseringer

- WFM > tillatelser
- Brukerinnstillinger > tokener for personlig tilgang

Prosedyrer

Aktiver tilgang til nye WFM API-er

1. Under listen over **roller** velger du rollen du vil aktivere tillatelser for.
2. Velg Funksjoner **#** Tab.
3. Aktiver **én eller flere av følgende tillatelser under Åpne Calabrio WFM** > **API-tilgang**.
    - Les prognosen
    - Les organisasjonen
    - Les forespørsel
    - Les tidsplanen
    - Skrive prognose
    - Skriv organisasjon
    - Forespørsel om skriving

- Skriv tidsplan

4. Under **Åpne Calabrio WFM** > **Web** aktiverer du tillatelsen Personlige **tilgangstokener** .

Generere et token

Generering av et tilgangstoken er en engangshandling. Etter at du har opprettet tokenet ditt, lagrer du det på et lett tilgjengelig sted for fremtidig bruk. Hvis du mister tokenet ditt, kan du regenerere et nytt.

1. Naviger til **Brukerinnstillinger** > **Personlige tilgangstokener**.
2. Skriv inn et unikt navn i tekstfeltet **Navn på programmet** .
3. Klikk på **Generer token**.
4. Kopier tokenet.

MERK: Tokenet fungerer ikke hvis brukeren som oppretter tokenet, har en avbruddsdato som er passert, eller hvis brukeren er slettet.

Autorisere

1. Naviger til organisasjonens URL-adresse for Webex WFO WFM API-er.
2. Klikk **på Godkjenn** Vinduet **Tilgjengelige autorisasjoner** vises.
3. Lim inn tokenet du kopierte i forrige fremgangsmåte, i tekstfeltet **Verdi** .
4. Klikk **på Godkjenn**
5. Klikk **Lukk** for å lukke vinduet. Du kan nå kjøre spørringer og kommandoer for WFM API-ene som er tilgjengelige.

Avslutt den autoriserte økten

1. Klikk **på Godkjenn**
2. Klikk på **Logg av**.

API-er for historiske data WFM

Webex WFO støtter API-er for historiske data for alle nåværende og nye versjoner av WFM (TWFM og New WFM). Disse historiske data-API-ene gjør det mulig for brukere å importere eksterne WFM historiske data fra integrerte kontaktsenterplattformer. Med disse integrasjonene kan du lage prognoser, angi oppfølging av agentytelse og mer.

> **VIKTIG** For å sikre riktig støtte når du integrerer med API-er for historiske data, kan du ta kontakt med Webex WFO Professional Services for å sette opp en administrert serviceplan for å støtte din Organisasjon med utvikling og distribusjon av Webex WFO-integrasjonen.

URL-adressen til organisasjonens miljø følger malen nedenfor der [customerURL] er unik for din organisasjon.

URL-adresser for API-er for historiske data følger formatet som er beskrevet nedenfor.

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

URL-adresser for historiske data API dokumentasjon følger formatet som er beskrevet nedenfor.

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

Autorisere

1. Naviger til organisasjonens URL-adresse for Webex WFO WFM API for historiske data.
2. Klikk **på Godkjenn** Vinduet Tilgjengelige autorisasjoner vises.
3. Lim inn leiernøkkelen du mottok fra kontaktpersonen Webex WFO.
4. Klikk **på Godkjenn**
5. Klikk **Lukk** for å lukke vinduet. Du kan nå kjøre API-ene som er tilgjengelige, ved å bruke datakildenøkkelen du har fått av kontaktpersonen Webex WFO.

Avslutt den autoriserte økten

1. Klikk **på Godkjenn**
2. Klikk på **logg av**.

Godkjenn API

Godkjenn API gjør det mulig for brukere å være autorisert til å logge på Webex WFO og motta informasjon knyttet til en autorisert bruker.

MERK: Økten blir tidsavbrutt etter to timer med inaktivitet.

GET-protokoll/URI

URI	/API/hvile/autoriser
Metode	FÅ

Forespørselsfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
Nasjonal innstilling	N	Streng	Brukerens landslokaliseringskode.
userId	J	Streng	ID av leierens bruker.
passord	J	Streng	Brukerens passord.
Språk	J	Streng	Brukerens språk. Standard = no
leier-ID	N	Streng	ID for leieren brukeren tilhører. Ta med leieren ID hvis brukeren har samme påloggingslegitimasjon (bruker ID og passord) for mer enn én leier.

Eksempler på JSON-fil

Anmodning

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

```
{
        "nasjonal innstilling": streng,
```

"userId": streng,
"passord": streng, "språk":
streng, "tenantId": heltall
}

Svar

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

{
"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"
, "ID":2,
"userId":"user@test.com",
"firstName":"bill",
"lastName":"smith", "teamId":3,
"teamName":"Standard Team",
"groupId":2, "groupName":"Default
Group", "lang":"en",
"land":"", "sessionTimeout":"60",
"timezoneString":"America\/Chicago",
"deactivated":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"activatedDate": 0,
"permissions":[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"LiveScreenMonitoring",

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

POST protokollen og URI

URI	/API/hvile/autoriser
Metode	POST

Forespørselsfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
Nasjonal innstilling	N	Streng	Brukerens landslokaliseringskode.
userId	J	Streng	ID av leierens bruker.
passord	J	Streng	Brukerens passord.
Språk	J	Streng	Brukerens språk. Standard = no
leier-ID	N	Streng	ID for leieren brukeren tilhører. Ta med leieren ID hvis brukeren har samme påloggingslegitimasjon (bruker ID og passord) for mer enn én leier.

Eksempler på JSON-fil

Anmodning

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

```
{
        "nasjonal innstilling":
        streng, "userId":
        streng,
```

```
        "passord":      streng,
        "språk":        streng,
        "tenantId": heltall
}
```

Svar

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"
        , "ID":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Standard Team",
        "groupId":2, "groupName":"Default
        Group", "lang":"en",
        "land":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "deactivated":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "permissions":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
                "AdministerPasswordPolicy",
```

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

Masseimportere kontakter

Tredjeparter bruker API-er for masseimport av kontakter til å slå sammen og Insert metadata og opptak i en HTTPS-forespørsel i flere deler.

Det finnes to API-er for masseimport:

- Massekontaktimport API – brukes av tredjeparter; tillater innsetting av både metadata og opptak i en flerdelt HTTPS-forespørsel

  > **Du** kan også bruke masseimport av kontakter API til å importere flere kontakter samtidig via dataserveren. Se Bruke dataserveren til import av massekontakter.

- Sanntidskontakt API – Brukes av Webex WFO Smart Desktop-opptaksklient; setter inn metadata først, og laster deretter opp opptak separat senere, basert på svaret fra metadatainnsettingen. Dette gjør at klienten kan forsinke opplastingen av opptak og tillater at kontakter settes inn mens samtalen fortsatt pågår. Dette tvinger imidlertid klienten til å spore ID-er for å laste opp opptakene for riktig kontakt.

Protokoll og URI

Import av massekontakt API

URI	/API/upload/contacts
Metode	POST
Tillatelser	Administrere leieren
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Masseimportert kontakt i sanntid API (metadata)

URI	/API/hvile/wfo/kontakt/import

Metode	POST
Tillatelser	Ta kontakter, ta opp tale / opptaksskjerm
Innholdstype	søknad/JSON

Formater som støttes

Følgende formater kan inkluderes i en forespørsel om flere deler.

Type	Beskrivelse
CSV	En kommadelt fil som brukes til å tilordne metadata.
JSON	Det samme metadataformatet som Sanntid API, men kan brukes til masseimport.
WAV	Et lydopptaksformat.
WebM	Et kombinert lyd- og videoopptaksformat.
WEBMA	Et rent lydformat (WebM beholder).
WEBMV	Et rent videoformat (WebM beholder).
SPX	Et lydformat.
WMV	Et kombinert lyd- og videoopptaksformat (eller bare video hvis det er parkoblet med lyd i samme kontakt).
OPUS	Et lydformat.

Forespørsels- og svarfelt

Filene CSV og JSON inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor. Ikke alle felt brukes i begge filtypene. Filen feltet gjelder for, er angitt i beskrivelsen.

Navn	Req?	Beskrivelse
Agent-ID	J	Brukes i CSV og JSON. Agent ID i ett av tre formater. Behandler tall ut

Navn	Req?	Beskrivelse
		Hvilket format som brukes basert på analyse av innholdet. ▪ Person ID. En unik identifikator fra WfoPerson.id. Dette nummeret brukes også i regnearket for brukereksport (kolonnen Application Management > Global > Users > Import and Export > Export > User ID). Det er ikke Samme som ID i Webex WFO-brukerprofilen. ▪ AD-pålogging. Et domene/brukernavn (krever "\"). ▪ E-postadresse. En e-postadresse (krever "@"). Når du bruker en CSV til å laste opp kontakter, kreves agent ID. Hvis du bruker JSON til å gjøre forespørselen, er agent ID valgfri. I sistnevnte tilfelle settes agent ID til ID for den godkjente brukeren som startet opplastingen. Maksimalt antall tegn = 254 Standard = ingen
AssocCallId	N	Brukes i CSV og JSON. En ID som knytter kontakter sammen. Et overført anrop fra én agent til en annen har for eksempel samme ID. Maksimalt antall tegn = 52 Standard = NULL
Lyd.Plassering	N	Brukes i CSV og JSON. I underobjektet Lyd. Nøkkelnavnet (filnavnet) til opptaket i forespørselen om flere deler. Dette kan være hvilket som helst støttet opptaksformat (lyd / skjerm / kombinert). Bare én lydfil per kontakt er tillatt. Nøkkelnavnet må ha et gyldig internnummer som samsvarer med medietypen for opptaket. Utvidelsen identifiserer filen som et lyd- eller skjermopptak, eller begge deler. Maksimalt antall tegn = 128 Standard = Ingen

Navn	Req?	Beskrivelse
Audio.StartTimeMs	N	Brukes i CSV og JSON. I underobjektet Lyd. Starttiden i millisekunder GMT siden 1970-01-01 (UNIX-tid) for lydopptaket. Dette brukes til å bestemme lydforskyvningen fra når kontakten starter. Maks tegn = lang Standard = ContactStartTimeMs
CalledAddress	N	Brukes i CSV. Det ringte telefonnummeret. Maksimalt antall tegn = 64 Standard = Tom streng
Kalt	N	Brukes i JSON. Det ringte telefonnummeret. Maksimalt antall tegn = 64 Standard = NULL
CallId	N	Brukes i CSV og JSON. En ID som identifiserer en kontakt. Maksimalt antall tegn = 128 Standard = NULL
Ringer	N	Brukes i JSON. Telefonnummeret som ringer. Maksimalt antall tegn = 64 Standard = NULL
Anropsadresse	N	Brukes i CSV. Telefonnummeret som ringer. Maksimalt antall tegn = 64

Navn	Req?	Beskrivelse
		Standard = Tom streng
ClientTimeZone	N	Brukes i CSV og JSON. Tidssonen i UTC-format. Windows Time støttes også. Desktop Recording-klienten sender Windows Time, som er tilordnet Olson-tid. Maksimalt antall tegn = 255 Standard = Kundens tidssone som definert i Webex WFO **EKSEMPEL** –06:00
KontaktStartTimeMs	N	Brukes i CSV og JSON. Starttiden i millisekunder GMT siden 1970-01-01 (UNIX-tid). En verdi i dette feltet er obligatorisk, så hvis verdien mangler, bruker API gjeldende opplastingstid. Vær oppmerksom på at dette sannsynligvis resulterer i en dårlig brukeropplevelse, med mange kontakter som har samme tidsstempel. **VIKTIG** Hvis du importerer kontakter med Excel, må du formatere kolonnen Starttidspunkt til Vise millisekunder (se brukerdokumentasjonen for Excel hvis du vil ha mer informasjon). Hvis ikke, avkortes millisekunder i Excel, noe som resulterer i et falskt tidspunkt og opptak hindres i å importeres riktig. Maksimalt antall tegn = lang Standard = gjeldende opplastingstid **EKSEMPEL#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Retning	N	Brukes i CSV og JSON. Retningen på samtalen, innkommende eller utgående. 1 = utgående 0 = innkommende

Navn	Req?	Beskrivelse
		Maksimalt antall tegn = 1 Standard = NULL
Linje	N	Brukes i CSV og JSON. Agentens linje/internnummer. Maksimalt antall tegn = 64 Standard = NULL
Metadata.<egendefinerte metadata feltnavn>	N	Brukes i CSV. De egendefinerte metadatafeltene som skal fylles ut. Feltet opprettes hvis det ikke finnes. Alle kolonner som begynner med "metadata", behandles som et egendefinert metadatafelt. **EKSEMPEL** For å angi "accountNumber", opprett en kolonne som heter "metadata.accountNumber". Maksimalt antall tegn feltnavn = 39 Maksimalt antall tegn for egendefinert metadataverdi = 2056
Egendefinerte metadata	N	Brukes i JSON. De egendefinerte metadatafeltene som skal fylles ut. Feltet opprettes hvis det ikke finnes. Objektet inneholder data i form av navn/verdipar. **EKSEMPEL** "accountNumber":"123456" Maksimalt antall tegn feltnavn = 39 Maksimalt antall tegn for egendefinert metadataverdi = 2056
Innspilling1	Y	Brukes i CSV. Nøkkelnavnet (filnavnet) til opptaket i forespørselen om flere deler. Dette kan være hvilket som helst støttet opptaksformat (lyd / skjerm / kombinert). Bare én lydfil per kontakt er tillatt. Nøkkelnavnet må ha et gyldig internnummer som samsvarer med medietypen for opptaket. Utvidelsen

Navn	Req?	Beskrivelse
		identifiserer filen som et lyd- eller skjermopptak, eller begge deler. Maksimalt antall tegn = 128 Standard = Ingen
Innspilling2	N	Brukes i CSV. Nøkkelnavnet (filnavnet) til opptaket i forespørselen om flere deler. Dette kan være hvilket som helst støttet opptaksformat (lyd / skjerm / kombinert). Bare én lydfil per kontakt er tillatt. Nøkkelnavnet må ha et gyldig internnummer som samsvarer med medietypen for opptaket. Utvidelsen identifiserer filen som et lyd- eller skjermopptak, eller begge deler. Maksimalt antall tegn = 128 Standard = Ingen
Innspilling3	N	Brukes i CSV. Nøkkelnavnet (filnavnet) til opptaket i forespørselen om flere deler. Dette kan være hvilket som helst støttet opptaksformat (lyd / skjerm / kombinert). Bare én lydfil per kontakt er tillatt. Nøkkelnavnet må ha et gyldig internnummer som samsvarer med medietypen for opptaket. Utvidelsen identifiserer filen som et lyd- eller skjermopptak, eller begge deler. **MERK:** Det må være en lydfil eller importen mislykkes. Maksimalt antall tegn = 128 Standard =
		Ingen
Innspilling2Forskyvning	N	Brukes i CSV. Forskyvningen av Opptak2 fra Opptak1. **EKSEMPEL** En lydfil (WAV) som starter 5 sekunder etter at skjermfilen (WebM) har en forskyvning på 5000 (5000 = 5 sekunder). Maks antall tegn = Lange tegn

Navn	Req?	Beskrivelse
		Standard = 0
Screen.Location	N	Brukes i CSV og JSON. I underobjektet Skjerm. Nøkkelnavnet (filnavnet) til opptaket i forespørselen om flere deler. Dette kan være hvilket som helst støttet opptaksformat (lyd / skjerm / kombinert). Bare én lydfil per kontakt er tillatt. Nøkkelnavnet må ha et gyldig internnummer som samsvarer med medietypen for opptaket. Utvidelsen identifiserer filen som et lyd- eller skjermopptak, eller begge deler. Maksimalt antall tegn = 128 Standard = Ingen
Screen.StartTimeMs	N	Brukes i CSV og JSON. I underobjektet Skjerm. Starttiden i millisekunder GMT siden 1970-01-01 (UNIX-tid) for skjermopptaket. Dette brukes til å regne ut skjermforskyvningen fra når kontakten starter. Maks tegn = lang Standard = ContactStartTimeMs

CSV fileksempler

CSV kan lastes opp som en del av en forespørsel om opplasting i flere deler. Noen regler angående formatet er som følger.

- Antall kolonner er variabelt. Hvis du for eksempel alltid vil bruke kundens tidssone, trenger du ikke å inkludere kolonnen Tidssone i CSV.
- Kolonnene som er inkludert i CSV, kan være i hvilken som helst rekkefølge.
- Antall kolonner i hver rad må samsvare med antall overskriftskolonner.
- Hvis en verdi har komma, må den stå i anførselstegn.
- Hvis en verdi ikke er kjent for en bestemt kontakt, men topptekstene finnes, bruker du en tom streng for denne kolonnen.

> **Et** vellykket svar formateres i JSON fordi svaret legger til en viss status for hver kontakt og hvert opptak.

Fullstendig eksempel

Dette eksemplet viser en fil som bruker alle felt som er mulig for en CSV-fil.

```
Agent-ID,KontaktStartTidMs,Tidssone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Linje,CallingAd-kjole,
Retning,Opptak1,Opptak2,Opptak2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,ring1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Kort eksempel

Dette eksemplet viser bare feltene som kreves for en CSV-fil.

```
Agent-ID,KontaktStartTidMs,Opptak1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Eksempler på JSON-fil

Kontaktinformasjon kan importeres til Webex WFO i JSON-format som et alternativ til CSV-format.

Fullstendig eksempel

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-fil.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Central Standard Time",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Retning":1,
    "Lyd":[
        {
            "Plassering":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Skjerm":[
            "Sted":"25.WebM",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
22                "avdeling":"salg"
23            }
24        }
```

Kort eksempel

Dette eksemplet viser bare feltene som kreves for en JSON-fil.

```
1  {
2      "AgentId":"ACME\smithj",
3      "ContactStartTimeMs":1447075073000,
4      "Lyd":[
5          {
6              "Sted":"25.wav"
7          }
8      ]
9  }
```

ZIP-format

ZIP-formatet håndteres annerledes enn CSV eller JSON, ved at det er en samling av filer som behandles som om de var individuelle filer i flerdelforespørselen.

- Navnet på filen er nøkkelen som det må refereres til i CSV/JSON.
- Eventuelle mappestrukturer i ZIP-filen slås sammen og ignoreres.

En forespørsel om flere deler ser for eksempel slik ut:

```
1  batch.zip
2      Bunke.CSV (inneholder 2 rader, for anrop1 og anrop2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Denne forespørselen om flere deler behandles som om alle filene var i ZIP eller alle individuelt i flerpartsforespørselen.

Merknader

- Rekkefølgen på filene spiller ingen rolle.
- En opplasting for en kontakt som inneholder et opptaksfilnavn, men som ikke inkluderer opptaket, blir ikke satt inn.

- En opplasting som inneholder et opptak som det ikke refereres til i en CSV eller JSON, ignorerer det opptaket.

VIKTIG Du må ha tilgang til leieradministrator, tilgang til dataserveren som skal brukes for masseimport av kontakter, og tillatelsen for masseimport kontrollert for din rolle.

Bruke dataserveren til import av massekontakter

Du kan bruke Massekontaktimport API til å laste opp flere kontakter samtidig via dataserveren.

Bruk av massekontaktimport API krever følgende:

- Webex WFO Administratorrolle med tillatelsen for masseimport aktivert.
- Lese-/skrivetilgang til dataserveren.

Slik laster du opp flere kontakter samtidig via dataserveren:

FORUTSETNING For at masseimport skal kunne laste opp filer ved hjelp av en dataserver, må dataserveren være konfigurert innen Webex WFO. Dette kan være en dataserver som allerede brukes til en hvilken som helst
Annet formål eller en ny dataserver. Hvis du konfigurerer en ny dataserver for masseimport, kan du se emnet "Konfigurasjon av dataserver" i *brukerhåndboken Webex WFO*.

1. Hvis du vil bruke en dataserver som allerede er konfigurert i Webex WFO, går du til siden Konfigurasjon **av** dataserver (Programbehandling > Systemkonfigurasjon > Konfigurasjon av dataserver) og velger den dataserveren.
2. I delen Synkroniseringsinnstillinger for **ACD regional dataserver kontrollerer du at** Aktiver opptak **er valgt, og at Generisk** (standard **) ACD er tilordnet**.
3. Klikk på **Lagre**.
4. Opprett en CSV (ikke JSON) fil som inneholder alle obligatoriske felt, pluss eventuelle valgfrie du vil legge til.
5. Prefiks filen med ordet KONTAKT. Ordet skiller mellom store og små bokstaver, og du må skrive det med store bokstaver.

EKSEMPEL
CSV-filen heter ExampleContacts.CSV. Du må gi det nytt navn med KONTAKT-prefikset som følger:

KONTAKT. Eksempelkontakter.CSV

6. Plasser CSV filen og alle tilknyttede mediefiler i mappen GIS <leier> på dataserveren. Denne mappen er på plasseringen som er definert av feltet Plassering av GIS-fil for regional dataserver på siden Konfigurasjon av dataserver.

   EKSEMPEL C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<leier>

Bulk Organisasjon Import API

Bulk Organization Import API brukes av tredjeparter til å laste opp kontaktsenterets organisasjonsstruktur (grupper, team og personer) til Webex WFO.

API setter bare inn og oppdaterer grupper, team og personer. Den slettes aldri, så det er trygt å importere et delsett av organisasjonsstrukturen. Importen kan gjentas fordi API bare endrer feltene som endres. Det er trygt å importere den samme filen flere ganger.

Importen håndterer grupper, team og personer på følgende måte.

> **VIKTIG** Hvis du laster opp en CSV-fil for en masseimport av organisasjonen for grupper eller team, må kolonneoverskriftene samsvare med de tilsvarende forespørsels- og svarfeltene i tabellene nedenfor nøyaktig. Du kan ikke endre rekkefølgen på eller utelate noen av kolonnene, selv om de ikke er obligatoriske for hver enkelt oppføring.

Grupper API protokoll og URI

URI	/API/upload/groups
Metode	POST
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Grupper. En gruppe identifiseres av groupName-kolonnen. Hvis verdien i groupName samsvarer med en eksisterende gruppe, brukes denne gruppen. Hvis groupName er nytt, opprettes en gruppe med dette navnet og aktiveres.

Grupper API Forespørsels- og svarfelt

Navn	Req?	Beskrivelse
Id	J	Gruppens ID i ACD. Du kan identifisere ID nummeret ved å eksportere gruppedata og vise dem i den resulterende CSV-filen. **Hvis** gruppen er en ny gruppe, må ID settes til 0 (null), ellers mislykkes importen.
navn	J	Navnet på gruppen. Maks tegn = 60 Standard = ingen
activatedDate	J	Datoen gruppen ble aktivert i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = gjeldende dato
deaktivertDato	J	Datoen gruppen ble deaktivert i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.

Lag API protokoll og URI

URI	/API/upload/teams
Metode	POST
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Lag. Et team identifiseres av teamName-kolonnen. Hvis verdien i teamName samsvarer med et eksisterende team, brukes dette teamet. Hvis gruppen dette teamet er under har endret seg, oppdateres denne relasjonen. Hvis teamName er nytt, opprettes et team med det navnet under den angitte gruppen og aktiveres.

Team API Forespørsels- og svarfelt

Navn	Req?	Beskrivelse
Id	J	Lagets ID i ACD. Du kan identifisere ID nummeret ved å eksportere teamdata og vise dem i den resulterende CSV-filen. **MERK:** Hvis teamet er et nytt team, må ID settes til 0 (null), ellers mislykkes importen.
navn	J	Navnet på gruppen. Maksimalt antall tegn = 60
activatedDate	J	Datoen gruppen ble aktivert i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = gjeldende dato
deaktivertDato	J	Datoen gruppen ble deaktivert i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.
overordnet gruppe-ID	J	Navnet på gruppen som laget tilhører.
produktivitetKompilering	J	Angir om teamets statistikk skal inkluderes når Capture-tjenesten utarbeider produktivitetsstatistikk (Sann/Usann). Standard = sann

Personer API protokoll og URI

URI	/API/upload/persons
Metode	POST
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Personer. En person identifiseres via e-post, adLogin eller acdId. Hvis noen av disse verdiene samsvarer med en eksisterende person, brukes denne personen. Hvis personens teammedlemskap, navn, tidssone, nasjonale innstilling eller aktive status er endret, oppdateres det tilsvarende. Hvis en samsvarende person blir funnet, vil API aldri tømme en av de tre identifikatorene

Hvis en verdi allerede finnes. Hvis det for eksempel finnes et treff på en e-postadresse, men den importerte CSV-filen ikke inneholder ACD ID for brukeren, men vi allerede har en i databasen, blir ikke den eksisterende verdien overskrevet. Hvis alle de tre personidentifikatorene er nye, opprettes det en ny person som får standard agentrolle.

Personer API Forespørsels- og svarfelt

Navn	Req?	Beskrivelse
person-ID	J	Personens ID i Webex WFO. Du kan identifisere ID nummeret ved å eksportere persondata og vise dem i den resulterende CSV-filen. Bruk 0 (null) hvis dette er en ny person.
E-post	J	Brukerens e-postadresse. Maksimalt antall tegn = 254 Standard = ingen
fornavn	J	Brukerens fornavn. Maks tegn = 50 Standard = ingen
etternavn	J	Brukerens etternavn. Maks tegn = 50 Standard = ingen
timeZone	N	Agentens tidssone. Standard = kundens tidssone Hvis du vil ha en fullstendig liste over tidssonenavn, kan du se Importere og Eksportere brukere. **EKSEMPEL Amerika** /Chicago
adLogg inn	N	Brukerens Active Directory påloggingsnavn. Maks tegn = 50 Standard = ingen

Navn	Req?	Beskrivelse
medlemsgruppe	N	Teamet som brukeren tilhører.
Aktivert	N	Datoen brukeren ble aktivert i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = gjeldende dato
Deaktivert	N	Datoen brukeren ble deaktivert i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. **Hvis du** vil aktivere en deaktivert bruker når du importerer brukere, setter du denne datoen til 31.12.2999.
Nasjonal innstilling	N	Språket som brukes av brukeren. Standard = no
Roller	N	Rollene som er tilordnet brukeren. Flere roller skilles med Semikolon.
Omfangsgrupper	N	Gruppene innenfor brukerens omfang. Flere grupper er atskilt med semikolon.
ScopeTeams	N	Teamene innenfor brukerens omfang. Flere lag er atskilt med semikolon.
aktiverePlanlegging	N	Angir om brukeren kan planlegges i sant eller usant format (Kun WFM). Standard = usann
Visninger	N	Visningene som brukeren er tilordnet i WFM (bare WFM). Standard = ingen
mainView	N	Brukerens hovedvisning i WFM (bare WFM). Standard = ingen
firmaStartdato	N	Datoen brukeren startet med firmaet i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (KUN WFM). Standard = ingen

Navn	Req?	Beskrivelse
companyEndDate	N	Datoen brukeren forlot selskapet i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (bare WFM). Standard = ingen
avdelingStartdato	N	Datoen brukeren startet med avdelingen i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (KUN WFM). Standard = ingen
ansatt-ID	N	Brukerens ansatt ID (kun WFM). Standard = ingen
rang	N	Brukerens rangering i kontaktsenteret (kun WFM). Standard = ingen
qmViews	N	Visningene som er tilordnet brukeren i QM (bare QM). Standard = ingen
isReconcileOnly	N	Når dette er valgt, bruker agenten gateway-opptak, og alle agentens anrop krever avstemming etter samtalen (kun QM). Standard = ingen
Omfangleier	N	Når satt til SANN, har brukeren omfang over alle grupper, team og brukere. Når angitt til USANN, er brukerens omfang som konfigurert i feltene Omfangsteam og Omfangsgrupper (Sann/usann). Standard = ingen
acdId	J	Brukerens ID i ACD. Standard = ingen **MERK:** Dette feltet er obligatorisk hvis du merket av for "Aktiver planlegging for denne brukeren".
acdServerId	Y	ID av ACD som er datakilden for brukeren.

Navn	Req?	Beskrivelse
		Standard = ingen **MERK:** Dette feltet er obligatorisk hvis du merket av for "Aktiver planlegging for denne brukeren".

CSV Eksempler på filer

Eksempel på grupper CSV

```
ID,navn,aktivertDato,deaktivertDato
0,Salg,01/04/2018,01/01/2019
0,Finans,01/04/2018,0180182019
```

Eksempel på Teams CSV

```
ID,navn,aktivertDato,deaktivertDato,overordnetGruppeId,produktivitetKompilering
0,CAR Salg, 01/04/2018,01/01/2019,Salg,True
0,Salg av deler, 01/04/2018,01/01/2019,Salg,Falsk
```

Kategorier og uttrykk API

Bruk denne API til å arbeide med kategori- og setningslister

fra. Disse metodene brukes for kategorier og uttrykk API:

- Hent – Henter kategori- og uttrykksinformasjon
- POST – Oppretter kategorier og uttrykk
- PUT – Oppdaterer kategori- og setningsinformasjon
- Slett – Sletter kategori- og uttrykksinformasjon

SLETT Kategorier og uttrykk API

Denne metoden sletter kategori- og uttrykksinformasjon.

DELETE-protokoll og URI-er

Urier:	
Kategori	/API/hvile/cas/fraseliste
setning	/API/hvile/cas/setning
Metode	SLETTE
Tillatelser	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin tekstanalyse Administrere Tenant
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

EKSEMPEL

Slette en kategori: /API/hvile/cas/fraseliste?ID=13

Slette en setning: /API/hvile/cas/setning?ID=7

Systemet svarer med følgende:

{"slettet":1}

GET Kategorier og setninger API

Denne metoden henter kategori- og uttrykksinformasjon.

GET-protokoll og URIer

Urier:	
Kategori	/API/hvile/cas/fraseliste
setning	/API/hvile/cas/setning
Metode	FÅ
Tillatelser	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin tekstanalyse Administrere Tenant
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

GET-svarfelt

Navn	Beskrivelse
Kategorier	Detaljert informasjon om Analytics-kategorier.
Id	Kategori ID.
beskrivelse	Beskrivelse av kategorien.
languageId	Tegnstreng som angir språket. EKSEMPEL amerikansk engelsk = nb-no

Navn	Beskrivelse
Setninger	Detaljert informasjon om Analytics-uttrykk.
frase	Setning som skal søkes.
fonetisk	Fonetisk stavemåte av uttrykket som skal søkes.
lyderSom	Alternative versjoner av uttrykket som høres ut som målfrasen.
tillit	Konfidensverdi som angir sannsynligheten for at treffet er riktig.
Id	ID nummeret på uttrykket.
categoryId	Kategori ID nummer for uttrykket.
tilstand	Agentens kontakttilstand.

POST Kategori og setninger API

Denne metoden oppretter kategori- og uttrykksinformasjon.

POST Protokoll og URIer

Urier: Kategori setning	 /API/hvile/cas/fraseliste /API/hvile/cas/setning
Metode	POST
Tillatelser	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Tekstanalyse Administrer Tenant
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

POST svarfelt

Navn	Beskrivelse
kategori	Detaljert informasjon om Analytics-kategorier.
beskrivelse	Beskrivelse av kategorien.
languageId	Tegnstreng som angir språket. EKSEMPEL amerikansk engelsk = nb-no

PUT kategorier og uttrykk API

Denne metoden oppdaterer kategori- og uttrykksinformasjon.

PUT Protokoll og URIer

Urier:	
Kategori	/API/hvile/cas/fraseliste
setning	/API/hvile/cas/setning
Metode	PUT
Tillatelser	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin tekstanalyse Administrere Tenant
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

PUT svarfelt

Navn	Beskrivelse
Kategorier	Detaljert informasjon om Analytics-kategorier.

Navn	Beskrivelse
Id	Kategori ID.
beskrivelse	Beskrivelse av kategorien.
languageId	Tegnstreng som angir språket. EKSEMPEL amerikansk engelsk = nb-no
Setninger	Detaljert informasjon om Analytics-uttrykk.
frase	Setning som skal søkes.
fonetisk	Fonetisk stavemåte av uttrykket som skal søkes.
lyderSom	Alternative versjoner av uttrykket som høres ut som målfrasen.
tillit	Konfidensverdi som angir sannsynligheten for at treffet er riktig.
Id	ID nummeret på uttrykket.
categoryId	Kategori ID nummer for uttrykket.
tilstand	Agentens kontakttilstand.

Eksempel på GET/POST/PUT JSON-fil

Det følgende er et eksempel på en formatert JSON-svarfil for å hente, opprette og oppdatere kategorier og uttrykk:

```
{
        "Kategorier": [{
                "ID": nummer, "kategori":
                streng, "beskrivelse": streng,
                "languageId": "nb-no"
            },
            ....
        ],
        "setninger": [{
```

"setning": streng, "fonetisk":
streng, "høres ut": streng,
"konfidens": tall, "ID": nummer,
"kategoriId": nummer,
"tilstand": nummer

},
...
],
"Tillit": antall
}

Kontakt enhet API

Bruk kontaktenheten API for å hente en liste over enheter.

Kontakt Device API Protocol og URI

URI	/API/rest/opptak/contactDevice
Metode	FÅ
Tillatelser	Administrere QM

Parametre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
includeUnconfiguredDevices	N	Boolsk	Når angitt til sann, inkluderes ukonfigurerte enheter. Standard = usann Godkjente verdier. ▪ sann ▪ usann
elementerPerPage	N	Nummer	Antall elementer som vises per side.
sortColumn	N	Tekst	person-ID
sortDirection	N		Alternativer ▪ Stigende ▪ Synkende

Kontaktenhet API JSON-fileksempler

Eksempel på svarfil

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "navn": "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,
        "contactDeviceLines": [{
                "ID": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extension": "8013", "partition": "Route
                Partition"
            }
        ]
    }
```

Kontakt Device Bulk API

Bruk Masseutsendelse av kontaktenhet API for å legge til flere enheter samtidig.

Kontakt Device Bulk API Protocol og URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Metode	POST
Tillatelser	Administrere QM

Se Kontaktenhet API for mer informasjon.

Eksempler på kontaktenhet BULK API JSON-fil

Eksempel på svarfil


```
{
	"Legg til": [
		{
			"konfigurert": sant,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},

				{"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "ID": 424033, "partisjon": ""}
			],
			"contactDeviceTypeId": 0,
			"ID": 239,
			"isRecordingTones": false,
			"isStereo": false,
			"loggedInPersonId": 19,
			"monitoringServerId": null,
			"navn": "SEPWIN7X64003",
			"personId": 19,
			"recordingGroupId": 1,
			"recordingTypeId": 1,
			"signalingGroupId": 1,
			"telefonigruppe-ID": 1,
			"virtualDevice": null
		},
		{
			"konfigurert": sant,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "ID": 412459, "partisjon": ""},
```

```
27                          {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "ID": 412458, "partition": ""}
28                      ],
29                      "contactDeviceTypeId": 0,
30                      "ID": 238,
31                      "isRecordingTones": false,
32                      "isStereo": false,
33                      "loggedInPersonId": 29,
34                      "monitoringServerId": null,
35                      "navn": "SEPWIN7X64004",
36                      "personId": 29,
37                      "recordingGroupId": 1,
38                      "recordingTypeId": 1,
39                      "signalingGroupId": 1,
40                      "telefonigruppe-ID": 1,
41                      "virtualDevice": null
42                  }
43              ],
44              "slett": [
45                  {
46                      "konfigurert": sant,
47                      "contactDeviceLines": [
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": false,
54                      "isStereo": false,
55                      "loggedInPersonId": 30,
56                      "monitoringServerId": null,
57                      "navn": "SEPWIN8X64004",
58                      "personId": 30,
59                      "recordingGroupId": 1,
60                      "recordingTypeId": 1,
61                      "signalingGroupId": 1,
62                      "telefonigruppe-ID": 1,
63                      "virtualDevice": null
64                  },
65                  {
66                      "konfigurert": sant,
67                      "contactDeviceLines": [
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": false,
74                      "isStereo": false,
75                      "loggedInPersonId": 22,
76                      "monitoringServerId": null,
77                      "navn": "SEPWIN8X64003",
```

```
                    "personId": 22,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telefonigruppe-ID": 1,
                    "virtualDevice": null
                }
            ],
            "oppdatering": [
                {
                    "konfigurert": sant,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"ID": 412466, "partisjon": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "ID": 88,
                    "isRecordingTones": false,
                    "isStereo": false,
                    "loggedInPersonId": 31,
                    "monitoringServerId": null,
                    "navn": "CSFWIN10X64004",
                    "personId": 31,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telefonigruppe-ID": 1,
                    "virtualDevice": null
                },
                {
                    "konfigurert": sant,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"ID": 41251    1, "partisjon": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "ID": 86,
                    "isRecordingTones": false,
                    "isStereo": false,
                    "loggedInPersonId": 23,
                    "monitoringServerId": null,
                    "navn": "CSFWIN10X64003",
                    "personId": 23,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telefonigruppe-ID": 1,
                    "virtualDevice": null
                }
            ]
}
```

Kontakt API

Kontakt API lar brukere søke etter bestemte kontakter, og deretter koble til Webex WFO for å spille dem av i mediespilleren.

Protokoll og URI

URI	/API/hvile/opptak/kontakt/<ID>
Metode	FÅ
Tillatelser	Søk i kontakter
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parametre	ID = identifikator for en eksisterende kontakt. Denne ressursen URI finner en bestemt kontakt ID. Hvis {ID} ikke finnes, returnerer svaret en feilkode i stedet for en tom liste. beginTime = <begynnelsen tidsstempel for kontaktene>

Forespørselsfelt

Hvis parameteren beginTime brukes, må endTime-parameteren også brukes i URI spørringen.

Parameter	Beskrivelse
agent	Brukerens ID. Den godtatte verdien er et heltall ID. Parameteren («agent») skiller mellom store og små bokstaver. Hvis en bruker bruker parameteren med stor A, returnerer den hver agent. VALGFRI
Ani	Den automatiske nummeridentifikasjonen (ANI) for et anrop. Med andre ord identifiserer ANI nummeret til den anropende parten. Den aksepterte verdien er streng med jokertegn med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?).

Parameter	Beskrivelse
	Denne parameteren kan vises null eller flere ganger i en enkelt spørring. **EKSEMPEL** `kontakt?ani=1234&ani=4567` Når du angir flere verdier for en parameter, kombinerer spørringen disse verdiene med OR (det vil si at det forrige eksemplet søker etter kontakter med enten ani=1234 OR ani=4567). VALGFRI.
assocCallId	Den tilknyttede kontakten ID som knytter sammen kontakter basert på en kunde opplevelse. VALGFRI.
beginDate	Returnerer bare poster som starter på eller etter den angitte datoen. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`. Hvis det ikke er angitt noe område og beginDate ikke er angitt, er standardverdien 60 dager før i dag.
begynneTid	Brukes med beginDate til å returnere poster som starter på eller etter angitt dato og klokkeslett. FORMAT: `HH:MM`.
callId	En kontakt ID fra en tredjepartsintegrasjon. Den aksepterte verdien er streng. VALGFRI.
canEvaluer	Angir om brukeren kan evaluere denne kontakten. Den aksepterte verdien er sann. True returnerer kontakten hvis brukeren kan evaluere denne kontakten når han er logget på Webex WFO. VALGFRI. Hvis du ikke inkluderer denne parameteren, filtrerer ikke spørringen kontaktene. VERDI: Sann, hvis kontakten kan evalueres av den påloggede brukeren.
dateEvaluatedEnd	Sluttdatoen for rekken av filtrerte kontakter som ble evaluert. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`.
dateEvaluertStart	Startdatoen for området filtrerte kontakter som ble evaluert. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`.
DNIS	Serveren for identifikasjon av oppringt nummer (DNIS) for samtalen. Med andre ord, det ringte nummeret. Den aksepterte verdien er streng med jokertegn med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?). Denne parameteren kan vises null eller flere ganger i en enkelt spørring. Når

Parameter	Beskrivelse
	du angir flere verdier for en parameter, kombinerer spørringen disse verdiene med OR. VALGFRI.
sluttdato	Returnerer bare poster som starter før den angitte datoen. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`. Hvis det ikke er angitt noe område og sluttdatoen ikke er angitt, er standarddatoen i dag.
endetid	Brukes med endDate til å returnere poster som starter før den angitte datoen. FORMAT: `HH:MM`.
utelukke	Returnerer en URI) enhetlig ressursidentifikator (#) for den angitte verdien. Klikk URI for å se dataene som er knyttet til den angitte verdien. VALGFRI. VERDIER: ▪ Hendelse – Returnerer en URI som peker til hendelsesdataene. ▪ metadata – returnerer en URI som peker til metadataene. ▪ metadata.key1 – returnerer en URI som peker til key1-attributtet i metadataobjektet.
utvide	Returnerer alle data som er knyttet til den angitte verdien i stedet for en URI. VALGFRI. VERDIER: ▪ hendelse – utvider alle hendelser til å inkludere alle hendelsesdata, ikke bare URI. ▪ metadata – utvider alle metadata, ikke bare URI. ▪ metadata.key1 – utvider bare key1-attributtet i metadataobjektet.
fornavn	Agentens fornavn. De godkjente verdiene er streng med et hvilket som helst antall jokertegn med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?). VALGFRI.
gruppe	En gruppes ID. Den aksepterte verdien er heltall ID. VALGFRI.
hasRecording VERDIER:	Returner bare kontakter som er knyttet til et opptak. VALGFRI. ▪ sann ▪ usann

Parameter	Beskrivelse
	Hvis du ikke inkluderer denne parameteren, filtrerer ikke spørringen kontakter etter opptak.
Hr	Om kontaktevalueringen er merket for personalavdelingen. VALGFRI. VERDIER: ▪ sann ▪ usann ▪ 1 (sann) ▪ 0 (usann)
pågår	Om kontaktevalueringen pågår. VALGFRI. VERDIER: ▪ sann ▪ usann ▪ 1 (sann) ▪ 0 (usann)
etternavn	Agentens etternavn. De godkjente verdiene er streng med et hvilket som helst antall jokertegn med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?). Denne parameteren kan vises null eller flere ganger i en enkelt spørring. Når du angir flere verdier for en parameter, kombinerer spørringen disse verdiene med OR. VALGFRI.
grense	En URL-parameter som kan brukes til å øke de totale resultatene og få større resultatsett. VALGFRI. **VIKTIG** Bruk av denne parameteren kan påvirke ytelsen negativt. Cisco anbefaler 100 eller færre.
linje	Internnummeret for samtalen (fra perspektivet til agenten som tar opp samtalen). Den aksepterte verdien er streng med jokertegn med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?). Denne parameteren kan vises null eller flere ganger i en enkelt spørring. Når du angir flere verdier for en parameter, kombinerer spørringen disse

Parameter	Beskrivelse
	Verdier med OR. VALGFRI.
Metadata	Metadatafeltet. VALGFRI. VERDIER: ▪ <nøkkel>~<operator>~<verdi> Der <nøkkel> er navnet på metadatafeltet som er konfigurert i Overvåkings- og opptaksadministrator, og må samsvare nøyaktig med det konfigurerte metadatanavnet. <operatoren> er ett av følgende: ▪ Tilsvarer ▪ begynnerMed ▪ slutter med ▪ Inneholder <verdien> kan inkludere en streng med jokertegn med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?). Denne parameteren kan vises null eller flere ganger i en enkelt spørring. Når du angir flere verdier for en parameter, kombinerer spørringen disse verdiene med OR. Hvis du ikke angir en verdi, returnerer spørringen alle kontakter som har metadata for den angitte nøkkelen.
behovGodkjenning	Om kontaktevalueringen må godkjennes. VALGFRI. VERDIER: ▪ sann ▪ usann ▪ 1 (sann) ▪ 0 (usann)
nummer	Et hvilket som helst nummer som brukes i kontakten (ANI eller DNIS). Den aksepterte verdien er streng med jokertegn med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?). Denne parameteren kan vises null eller flere ganger i en enkelt spørring. Når du angir flere verdier for en parameter, kombinerer spørringen disse verdiene med OR. VALGFRI.

Parameter	Beskrivelse
telefonnummer aksepterte	Et hvilket som helst nummer som brukes i kontakten (ANI, DNIS eller Linje). Den Verdien er streng med jokertegn med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?). Denne parameteren kan vises null eller én gang i én enkelt spørring. VALGFRI.
rekkevidde	En topptekstparameter som lar deg bla gjennom resultatene. Hvor, "elementer = <1-200>". VALGFRI. **BESTE PRAKSIS** Områdeparameteren kan brukes sammen med grensespørringsparameteren, noe som øker Totale resultater.
Scoret	Om kontakten har blitt scoret. VALGFRI. VERDIER: ▪ sann ▪ usann ▪ 1 (sann) ▪ 0 (usann)
searchStats	Returnerer totalt antall tilgjengelige poster som samsvarer med antallet. Hvor godkjente verdier er: ▪ sann ▪ falsk VALGFRIT T.
stillhetVarighet	Returner bare kontakter der varigheten (i millisekunder) av registrert Stillhet er lik eller større enn verdien som er angitt. **EKSEMPEL** silenceDuration=5000 returnerer kontakter der det er én eller flere forekomster av registrert stillhet lik eller større Enn 5 sekunder. VALGFRI.
stillhetHendelser	Returner bare kontakter der antall stillehendelseshendelser er lik eller

Parameter	Beskrivelse
	Større enn den angitte verdien. **EKSEMPEL** silenceEvents=5 returnerer kontakter der det er 5 eller flere stillhetshendelser. VALGFRI
Merket	Om kontakten ble kodet. De godkjente boolske verdiene er: ▪ sann ▪ usann ▪ 1 (sann) ▪ 0 (false) VALGFRITT.
talkOverDuration	Returner bare kontakter der varigheten (i millisekunder) av innspilt tale Overhendelser er lik eller større enn verdien som er angitt. **EKSEMPEL** talkOverDuration=5000 returnerer kontakter der det er én eller flere forekomster av innspilt samtale over hendelser som er lik eller Større enn 5 sekunder. VALGFRI.
talkOverEvents	Returnere bare kontakter der antall samtaler om hendelser er lik eller Større enn den angitte verdien. **EKSEMPEL** talkOverEvents=5 returnerer kontakter der det er 5 eller flere samtaler om hendelser. VALGFRI.
lag	Et lags ID. Den godtatte verdien er heltall ID. VALGFRI.
opplæring	Om kontaktevalueringen er merket for opplæring. VALGFRI. VERDIER: ▪ sann

Parameter	Beskrivelse
	▪ usann ▪ 1 (sann) ▪ 0 (usann)
type	Typen kontakt. Type-parameteren filtrerer kontakter basert på opplastingstilstander. VALGFRI. VERDIER: ▪ kvalitet ▪ arkiv Hvis du ikke tar med denne parameteren, filtreres ikke spørringen etter opplastingsstatuser. **Arkivbrukerrollen** har bare globalt omfang når du angir arkivtypen.

Utføre et kombinasjonssøk

Følgende forespørsel returnerer en liste over alle kontakter som er registrert for kvalitetsformål 01.01.2018 eller senere (GMT).

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

Utføre et søk ved hjelp av en metadatanøkkel

Følgende forespørsel returnerer en liste over alle kontakter med metadataene kalt telefon.

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

Nedenfor returneres en liste over alle kontakter med metadataene kalt customerNo.

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

Utføre et søk ved hjelp av en metadatanøkkel med en bestemt verdi

Følgende forespørsel returnerer en liste over alle kontakter med metadataverdien 555-1234.

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

Utføre et søk etter stillhet-hendelser

Følgende forespørsel returnerer en liste kontakter som inneholder to eller flere stillhetshendelser på 10 sekunder eller mer.

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

Eksempel på JSON-fil

{
"hr" : false, "dnis" :
"2111",
"callDuration": 15000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
(
"navn" : "form1",
"$ref": "/API/rest/opptak/evalform/5"
},
"team": {
"navn" : "team1",
"$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"qualityReason": (
"tekst" : "Dagens første anrop", "reasonId"
: 1,
"nøkkel" : "rec_reason_what_first"
},
"agent" : {
"lastName" : "Bunkowske",
"brukernavn" : "bunkowm",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
"",
"displayId": "0.1"
},
"evaluering" : {
"stateId" : 1,
"Poeng": 90,
"$ref": "/API/rest/opptak/kontakt/1/eval/1"
},
"trening" : falsk, "ID" :
1,
"startTime": 1239308710000,

"tz": "Amerika / Chicago",
"recordingUrl": /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded": true,
"archiveWF" : {
"$ref": "/API/rest/opptak/arbeidsflyt/265"
},
"gruppe": {
"navn" : "gruppe1",
"$ref": "/API/rest/opptak/gruppe/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "brukernavn" :
"sillarj",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded": true,
"metadata": {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref": "/API/rest/opptak/arbeidsflyt/266"
}
}

JSON-fil Eksempel searchStats Parameter = true

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

Kontakt Enkelt søk API

Enkelt søk for kontakt API returnerer detaljer om en pågående eller sist avsluttet samtale. Den returnerte informasjonen består av den nyeste kontakten som samsvarer med parametrene for søket. Den siste kontakten kan være i gang.

Protokoll og URI

URI	/API/hvile/opptak/contactBasicSearch
Metode	FÅ
Tillatelser	Søk i kontakter
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Forespørselsfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
Ani	N	Streng	Anropsnummeret til kontakten.
DNIS	N	Streng	Ringt nummer til kontakten. Agentens telefonnummer.
fornavn	N	Streng	Agentens fornavn.
etternavn	N	Streng	Agentens etternavn.
linje	N	Streng	Internnummeret for anropet (fra perspektivet av agenten som tar opp samtalen). Den akseptert verdi er streng med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?) jokertegn.

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
			Denne parameteren kan vises null eller flere ganger i en enkelt spørring. Når du angir flere verdier for en parameter, kombinerer spørringen disse verdiene med OR. VALGFRI.
brukernavn	N	Streng	Agentens e-postadresse fra Person-tabellen.

Svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Id	CCR-database ID for kontakten.
assocCallId	Tilknyttet kontakt ID kontakt.
callDuration	Samtalens varighet.
recordingUrl	URL-adressen til koblingen for avspilling av kontakter.
isComplete	Angir om dette er en fullført samtale eller om samtalen pågår. sann = samtalen er fullført False = samtalen pågår
starttid	Tidsstempel anropet startet, i GMT.
agent	Detaljert agentinformasjon.
$ref	URL-referanse til personressurs
displayId	Vis ID for agenten.
etternavn	Agentens etternavn
fornavn	Agentens fornavn.
brukernavn	Agentens e-postadresse.

Hvis det ikke er noen kontakter som oppfyller de angitte parameterne (for eksempel hvis agenten som ble angitt, aldri har mottatt et anrop eller ikke er omfattet), returnerer systemet svaret 404 Ikke funnet. For kontakter som ikke er knyttet til en agent (for eksempel gateway-registrerte kontakter), vil attributtet "agent" være null.

Eksempel på JSON-fil

Følgende er eksempler på et formatert JSON-svar.


```
{
    "ID": 2,
    "assocCallId" : "00001007771411573215",
    "recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact=2", "isComplete": false,
    "startTime" : 1481520391000, "agent" : {
            "$ref": "\/API\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId": "al
            dente",
            "etternavn" : "dente",
            "fornavn": "al",
            "brukernavn" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Kontakt Overvåking API

Kontaktovervåking API gjør det mulig for brukere å se totalt antall kontakter som er opprettet i løpet av de siste 15 minuttene fra administratoren kaller dette API.

Alle kontakter registreres i databasen og vises med denne API. Antall kontakter som vises med API, kan imidlertid variere fra antall kontakter som vises i tabellen Kontakter. Avhengig av hvordan du angir de globale innstillingene, bestemmer for eksempel parameteren Samtalelengde antall kontakter som vises i brukergrensesnittet. Antall kontakter som vises i brukergrensesnittet, er mindre enn eller lik det totale antallet kontakter som vises med denne API.

MERK: Dette API teller ikke rotopptak før de er avstemt.

PROTOKOLL OG URI

URI	/API/hvile/overvåking/kontakter/lite
Metode	FÅ
Tillatelser	Administrere leiertillatelse
Innholdstype	søknad/JSON

SVARFELT

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Kontakter	En samtale mellom en agent og en kunde.

Felt	Beskrivelse
total	Antall kontakter som er opprettet de siste 15 minuttene.
totalWithAudio	Antall kontakter som ble opprettet de siste 15 minuttene som har lydopptak lastet opp.
totalWithVideo	Antall kontakter som ble opprettet de siste 15 minuttene som har skjermopptak lastet opp.

EKSEMPEL PÅ JSON-SVAR

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

```
{
    "kontakter":{
            "totalt": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Egendefinert metadatasøk API

Bruk Egendefinert metadatasøk API til å finne alle kontakter med en bestemt egendefinert metadataverdi.

> **Hvis du** vil søke etter en standard metadataverdi i kontakter, eller søke etter kontakter med flere parametere som denne API ikke støtter, bruker du Kontakt API.

PROTOKOLL OG URI

URI	API/hvile/opptak/metadata/kontakt
Metode	FÅ
Tillatelser	Vis kontakter

FORESPØRSELSFELT

Navn	Påkrevd?	Type	Beskrivelse
metadataNøkkel	J	Streng	Metadatanøkkelen som brukes for søke.
metadataVerdi	J	Streng	Metadataverdien du har for: søker.
grense	N	Nummer	Maksimalt antall kontakter ID-er som skal returneres. Som standard er dette 1,000. Maksimumsverdien er 100,000.
oppveie	N	Nummer	En verdi for å søke etter kontakt-ID-er som er mindre enn forskyvningen. Denne brukes til paginering som returnerte kontakt-ID-er sorteres i

Navn	Påkrevd?	Type	Beskrivelse
			synkende rekkefølge. Se Svarfelt for detaljer.

SVARFELT

Felt	Beskrivelse
Paginering	En JSON for paginering. Dette feltet inneholder følgende under-Felt: ▪ neste: API å ringe for å få neste batch med data er det mer. Hvis det ikke finnes flere data, er denne strengen tom. ▪ totalt: Antall kontakt-ID-er som samsvarer med metadatanøkkelen/verdiparet du søkte etter.
data	En JSON-liste over kontakt-IDer.

EKSEMPEL PÅ JSON-SVAR

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
{
    "paginering": { "neste":
"opptak/metadata/kontakt?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "Totalt": 200
    },
    "data": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Evalueringsskjema API

Bruk denne API til å be om QM informasjon om evalueringsskjema fra.

Protokoll og URI

URL	/API/hvile/opptak/evalform
Metode	FÅ
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Svarfelt

Navn	Beskrivelse
Id	Evalueringsskjema ID.
navn	Navn på evalueringsskjema.
beskrivelse	Beskrivelse av evalueringsskjema.
skaper	Oppretter evalueringsskjema.
Opprettet	Tidspunktet evalueringsskjemaet ble opprettet i UNIX-epoken
millisekunder. manuellVekting	Angir om manuell vekting gjelder spørsmål om evalueringen skjema.
opprettetTZ	Tidssone der evalueringsskjemaet ble opprettet.
Updater	Oppdateringsindikator.
Oppdatert	Tidsindikator for siste oppdatering av evalueringsskjemaet, i UNIX-epokeformat.

Navn	Beskrivelse
oppdatertTz	Tidssone der evalueringsskjemaet ble oppdatert.
status	Status på evalueringsskjemaet.
defaultForm	Angir om evalueringsskjemaet viser standard svarverdier.
godkjenningObligatorisk	Angir om endringer i evalueringsskjemaet må godkjennes.
bandRanges	Detaljert informasjon om evalueringsskjemaet båndområder.
bånd	Evalueringsskjema båndnummer.
begynne	Begynnelsen av evalueringsskjemaet bånd.
slutt	Avslutning av evalueringsskjemabåndet.
scoreType	Detaljert informasjon evalueringsskjemaets poengsum.
Id	Resultat ID.
navn	Navnet på poengsumtypen. **EKSEMPEL** Prosent
Deler	Detaljert informasjon om delene i evalueringsskjemaet.
Id	Evalueringsskjema seksjon ID.
navn	Navn på seksjon for evalueringsskjema.
orden	Rekkefølgen seksjonen vises i i evalueringsskjemaet.
vekt	Evalueringsform seksjon vektfaktor.
startColor	Startfargen på delen for evalueringsskjemaet.
endColor	Sluttfarge på delen av evalueringsskjemaet.
Spørsmål	Detaljert informasjon om spørsmålet om evalueringsskjema.
Id	Spørsmål ID.
Tekst	Teksten i spørsmålet.

Navn	Beskrivelse
orden	Rekkefølgen som spørsmålet vises i seksjonen.
vekt	Vekt på spørsmålet.
beskrivelse	Beskrivelse av spørsmålet.
Alternativer	Detaljert informasjon om spørsmålsalternativer.
Id	Alternativ ID
type	Type spørsmål. **EKSEMPEL** KPI og additiv
etikett	Angir om etiketten for spørsmålet vises.
isDefault	Angir om dette er et standardspørsmål.
kpiPrioritet	Angir om dette er et prioritetsspørsmål for fastsettelse av KPI-poengsum.
orden	Rekkefølgen spørsmålet vises i.
pens	Antall poeng for spørsmålet.

Eksempel på JSON-fil

Det følgende er et eksempel på en formatert JSON-svarfil.


```
[
        {
                "ID": tall, "navn": streng,
                "beskrivelse": streng,
                "skaper": streng,
                "opprettet": epoch millisekunder,
                "manualWeighting": Boolsk,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "oppdatert": 1489634636917,
```

```
                "oppdatertTz": "America\/Chicago",
                "status": 0,
                "defaultForm": false,
                "approvalRequired": true,
                "bandRanges": [{
                        "band": 1,
                        "begynne": 0,
                        "Slutt": 40
                }, {
                        "band": 2,
                        "begynne": 40,
                        "Slutt": 60
                }, {
                        "band": 3,
                        "begynne": 60,
                        "Slutt": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "Navn": "Prosent"
        },
                "seksjoner": [{
                                "ID": 1,
                                "navn": "seksjon1",
                                "rekkefølge": 0,
                                "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000",
                                "questions": [{
                                        "ID": 1,
                                        "Tekst": "Hvordan var tjenesten",
```

```
                    "ordre": 0,
                    "vekt": 0,5,
                    "beskrivelse": "",
                    "Alternativer": [{
                              "ID": 1,
                              "type": "KPI",
                              "label": "Y",
                              "isDefault": true,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordre": 0,
                              "Poeng": 100
                         }, {
                              "ID": 2,
                              "type": "ADDITIV",
                              "label": "N", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "Bestill": 1,
                              "Poeng": 0

                         }, {      "ID": 3,
                              "type": "NOTAPPLICABLE",
                              "label": "N\/A", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "Bestill": 2,
                              "Poeng": 0



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

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

Evalueringsskjema ID API

Bruk denne API for å be om informasjon om et spesifikt QM evalueringsskjema fra.

Protokoll og URI

URL	/API/rest/opptak/evalform/<ID>
Metode	FÅ
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Svarfelt

Navn	Beskrivelse
Id	Evalueringsskjema ID.
navn	Navn på evalueringsskjema.
beskrivelse	Beskrivelse av evalueringsskjema.
skaper	Oppretter evalueringsskjema.
Opprettet	Tidspunktet evalueringsskjemaet ble opprettet i UNIX-epoken
millisekunder. manuellVekting	Angir om manuell vekting gjelder spørsmål om evalueringen skjema.
opprettetTZ	Tidssone der evalueringsskjemaet ble opprettet.
Updater	Oppdateringsindikator.
Oppdatert	Tidsindikator for siste oppdatering av evalueringsskjemaet, i UNIX-epokeformat.

Navn	Beskrivelse
oppdatertTz	Tidssone der evalueringsskjemaet ble oppdatert.
status	Status på evalueringsskjemaet.
defaultForm	Angir om evalueringsskjemaet viser standard svarverdier.
godkjenningObligatorisk	Angir om endringer i evalueringsskjemaet må godkjennes.
bandRanges	Detaljert informasjon om evalueringsskjemaet båndområder.
bånd	Evalueringsskjema båndnummer.
begynne	Begynnelsen av evalueringsskjemaet bånd.
slutt	Avslutning av evalueringsskjemabåndet.
scoreType	Detaljert informasjon evalueringsskjemaets poengsum.
Id	Resultat ID.
navn	Navnet på poengsumtypen. **EKSEMPEL** Prosent
Deler	Detaljert informasjon om delene i evalueringsskjemaet.
Id	Evalueringsskjema seksjon ID.
navn	Navn på seksjon for evalueringsskjema.
orden	Rekkefølgen seksjonen vises i i evalueringsskjemaet.
vekt	Evalueringsform seksjon vektfaktor.
startColor	Startfargen på delen for evalueringsskjemaet.
endColor	Sluttfarge på delen av evalueringsskjemaet.
Spørsmål	Detaljert informasjon om spørsmålet om evalueringsskjema.
Id	Spørsmål ID.
Tekst	Teksten i spørsmålet.

Navn	Beskrivelse
orden	Rekkefølgen som spørsmålet vises i seksjonen.
vekt	Vekt på spørsmålet.
beskrivelse	Beskrivelse av spørsmålet.
Alternativer	Detaljert informasjon om spørsmålsalternativer.
Id	Alternativ ID
type	Type spørsmål. **EKSEMPEL** KPI og additiv
etikett	Angir om etiketten for spørsmålet vises.
isDefault	Angir om dette er et standardspørsmål.
kpiPrioritet	Angir om dette er et prioritetsspørsmål for fastsettelse av KPI-poengsum.
orden	Rekkefølgen spørsmålet vises i.
pens	Antall poeng for spørsmålet.

Eksempel på JSON-fil

Det følgende er et eksempel på en formatert JSON-svarfil.


```
[
        {
                "ID": tall, "navn": streng,
                "beskrivelse": streng,
                "skaper": streng,
                "opprettet": epoch millisekunder,
                "manualWeighting": Boolsk,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "oppdatert": 1489634636917,
```

```
            "oppdatertTz": "America\/Chicago",
            "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                "band": 1,
                "begynne": 0,
                "Slutt": 40
            }, {
                "band": 2,
                "begynne": 40,
                "Slutt": 60
            }, {
                "band": 3,
                "begynne": 60,
                "Slutt": 100
            }
        ],
        "scoreType": {
            "ID": 1,
            "Navn": "Prosent"
    },
            "seksjoner": [{
                "ID": 1,
                "navn": "seksjon1",
                "rekkefølge": 0,
                "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                "endColor": "#000000",
                "questions": [{
                    "ID": 1,
                    "Tekst": "Hvordan var tjenesten",
```

```
                    "ordre": 0,
                    "vekt": 0,5,
                    "beskrivelse": "",
                    "Alternativer": [{
                              "ID": 1,
                              "type": "KPI",
                              "label": "Y",
                              "isDefault": true,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordre": 0,
                              "Poeng": 100
                         }, {
                              "ID": 2,
                              "type": "ADDITIV",
                              "label": "N", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "Bestill": 1,
                              "Poeng": 0

                         }, {      "ID": 3,
                              "type": "NOTAPPLICABLE",
                              "label": "N\/A", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "Bestill": 2,
                              "Poeng": 0



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

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

Eksporter API

Denne API eksponerer REST-lignende endepunkter for å utføre eksport. Den lar deg hente data fra back-end-modeller i et CSV-format.

Protokoll og URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> Der <importType> er en av de forhåndsdefinerte importtypene. **EKSEMPEL** Eksempler på importTyper er personer, grupper og team.
Metode	FÅ
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Forespørselsfelt

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Hvis angitt, returneres agenter tilknyttet denne ACD ID.
grunnleggendeInfo	N	Boolsk	Når satt til Sann, returneres bare grunnleggende agentinformasjon, inkludert ID, fornavn, etternavn og ansattnummer.

Som standard (det vil si uten noen parametere angitt) returneres alle agenter, uavhengig av aktiveringsstatus.

MERK: Alle varianter håndhever visningsregler. Bare agenter som er synlige for oppringeren, returneres.

Svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i følgende tabeller.

Feltene for personer er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Bruker-ID	Brukerens ID i Webex WFO.
E-post	Brukerens e-postadresse.
Fornavn	Brukerens fornavn.
Etternavn	Brukerens etternavn.
Vis tidssone	Brukerens visningstidssone.
Pålogging	Brukerens pålogging ID.
Ansatt ID	Brukerens ansatt ID.
Gruppe	Brukerens tilordnede
team. Er bare avstemt	
Aktivert	Datoen da brukeren ble aktivert.
Deaktivert	Datoen da brukeren ble deaktivert.
Nasjonal innstilling	Språket som brukes av brukeren.
Roller	Rollene som er tilordnet brukeren.
Fullt omfang	Når satt til SANN, har brukeren omfang over alle grupper, team og brukere. Når angitt til USANN, er brukerens omfang som konfigurert i feltene Omfangsteam og Omfangsgrupper.
Omfang Grupper	Gruppene innenfor brukerens omfang.
Omfang Teams	Teamene innenfor brukerens omfang.
QM Visninger	Visningene som er tilordnet brukeren i QM.
ACD ID	Brukerens ID i ACD.
ACD Server ID	ID for ACD som er datakilden for brukeren. Aktiver
planlegging	Angir om brukeren kan planlegges. Sant/usant.

Felt	Beskrivelse
Visninger	Visningene som brukeren er tilordnet i WFM.
Hovedutsikt	Brukerens hovedvisning i WFM.
Tilordninger av ferdigheter	Kompetansetilordningene som er tilordnet til
denne brukeren. Selskapets startdato	Datoen brukeren startet med
firmaet. Avdelingens startdato	Datoen brukeren startet med avdelingen.
Rang	Brukerens rangering i kontaktsenteret.
Selskapets sluttdato	Datoen brukeren forlot firmaet.
Arbeidsbetingelsesprofil	Arbeidsbetingelsesprofilen som er tilordnet til
denne brukeren. Planlegg utgivelsesprofil	Profilen for planlagt utgivelse som er
tilordnet til denne brukeren. Tidssone for planlegging	Tidssonen som brukes til å
planlegge agenten.	
Maks bemanningsgruppe	Den maksimale bemanningsgruppen som brukeren er tilordnet.

Feltene for grupper er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Gruppe-ID	Gruppens ID i ACD.
Navn	Navnet på gruppen.
Aktivert dato	Datoen gruppen ble aktivert.
Deaktivert dato	Datoen gruppen ble deaktivert.

Feltene for lag er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Team-ID	Lagets ID i ACD.
Navn	Navnet på gruppen.

Felt	Beskrivelse
Aktivert dato	Datoen gruppen ble aktivert.
Deaktivert dato	Datoen gruppen ble deaktivert.
Overordnet gruppe ID	Gruppen som teamet tilhører.
Produktivitet Compilation	(Usann/sann) Indikerer om lagets statistikk skal inkluderes når Fangsttjenesten utarbeider produktivitetsstatistikk.

CSV Eksempel på filutdata

Følgende er et eksempel på den eksporterte CSV filen som inneholder de forespurte dataene. Overskriftene i CSV filen er lokalisert slik at de samsvarer med brukerens valgte nasjonale innstilling.

```
Lag ID, navn,aktivert dato, deaktivert dato 3,eksportert
lag 1,8/17/2016,12/31/2999
5,Eksportert Team 2,8/17/206,12/31/2999
```

Generisk tekstimport API

Generisk tekstimport API gir mulighet til å importere data fra en tekstbasert kilde.

Protokoll og URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Metode	POST, PUT
Tillatelser	Administratorleier
Innholdstype	JSON

JSON-forespørselsfelt

JSON-filen inneholder feltene som er definert i tabellen nedenfor.

> **MERK:** Kolonnene i forespørselen kan oppføres i hvilken som helst rekkefølge. Kolonneoverskrifter kreves for hver kolonne du velger å bruke.

Felt	Underfelt	Req?	Beskrivelse
Poster	mottaker	N	En liste over strenger som angir mottakerne. Avgrenset av rør.
Poster	avsender	N	En streng som angir avsenderen. Dette trenger ikke å være en e-postadresse.
Poster		J	En matrise med poster, én for hver kontakt som skal importeres.
Poster	Id	N	En identifikator fra kilden som er tilknyttet kontakten. Dette er ikke CCR ID. Kontakten importeres ikke hvis ID har allerede blitt brukt for en tidligere kontakt.
Poster	Metadata	N	Eventuelle metadata som er knyttet til kontakten. Navnene må samsvare med definerte metadatafelt.

Felt	Underfelt	Req?	Beskrivelse
teksttype		J	Identifiserer kilden til teksten. Verdien skal være én av følgende: ▪ E-post ▪ prate ▪ nettsted ▪ annen
Poster	Tid	J	Angir starttiden som er knyttet til kontakten. Formatet er UNIX-epoketid i millisekunder.
Poster	Tekst	J	Brødteksten i kontakten som inneholder samtalen.
evalForm	ID navn	N	Evalueringsskjemaet som tildeles kontakter hvis kontakten er bestemt å være kvalitetsmerket. Du kan enten oppgi et ID eller navn. Hvis en ID ikke er oppgitt, slår API opp evalueringsskjemaet etter navn.
Poster	brukernavn	J	Påloggingen til brukeren som er knyttet til kontakten.
Poster	tema	N	Emnet som er knyttet til kontakten.
Poster	Referanser	N	Brukes vanligvis i e-postmeldinger for å spore diskusjonstråder. Avgrenset av rør.

Eksempel på JSON-fil


```
{
        "textType": "email|chat|Twitter|website|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "navn": "navn på evalForm. Last opp fungerer med bare navn eller bare ID.
Bare ett evalForm kan tildeles."
        },
        "Records": [
                {
```

"Tid": 1439993633000,
"brukernavn": "Agentens brukernavn. Brukes til å identifisere agenten denne kontakten tilskrives",
"avsender": "Avsenderen av e-posten eller tekstmeldingen, vanligvis en e-postadresse. Det vil ta noen streng skjønt ",
"mottaker": [
"mottaker 1",
"Mottaker 2"
],
"tekst": "Dette er brødteksten og delen som vil bli søkt etter treff",
"subject": "Dette er emnet i e-posten eller teksten" "metadata": {
"Felt1" : "Verdi1", "Felt2"
: "Verdi2"
},
"Referanser": [
"Referanse 1",
"Referanse 2"
],
"ID" : "En identifikator for teksten; gjelder bare e-poster"
}
]
}

Generisk tekstimport med flere filer API

Generisk tekstimport med flere filer API gir muligheten til å importere data fra en tekstbasert kilde med kontakter og innhold i separate filer. Denne API kan brukes uavhengig eller av dataservertjenesten.

> **MERK:** Når du importerer tekstdata ved hjelp av Webex WFO API,, må teksten være UTF-8-kodet. Dette tillater inkludering av spesialtegn som ikke er tilgjengelige med ASCII-koding.

Protokoll og URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Metode	POST
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Forespørselsfelt

Filene CSV og JSON inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

> **Hvis** du bruker dataserveren til å laste opp filer, må navnet på CSV- eller JSON-filen være TEXTCONTACT.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
evalForm	N	Streng	Navn på evalueringsskjema. Evalueringsskjemaet som er tilordnet til en kontakt, hvis kontakten er kvalitetsmerket.
Filnavn	J	Streng	Navnet på tekstfilen som inneholder samtalen.
Id	N	Streng	En identifikator fra kilden som er tilknyttet kontakten. Dette er ikke CCR ID. Kontakten er ikke

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			Importert hvis ID allerede har blitt brukt for en tidligere kontakt.
Metadata	N	Streng	Metadata tilknyttet kontakten. Metadatanavn må samsvare med definerte metadatafelt.
mottaker	N	Streng	Liste over mottakere. Hver mottaker er atskilt med et rørsymbol (|).
Referanser	N	Streng	Tekst som brukes i e-postmeldinger for å spore diskusjonstråder. Skilles med rør (hvis filen er i CSV-format) eller i en JSON-matrise (hvis filen er i JSON-format).
avsender	N	Streng	Avsenders navn. Dette kan være, men trenger ikke å være, en e-postadresse.
tema	N	Streng	Emnet som er tilknyttet kontakten.
teksttype	J	Streng	Kilden til teksten. Gyldige verdier: ▪ prate ▪ E-post ▪ Facebook ▪ annen ▪ nettsted
Tid	J	Tid	Starttid knyttet til kontakten. Format = Unix-epoketid i millisekunder.
brukernavn	J	Streng	Pålogging av brukeren som er knyttet til kontakten.

Formater som støttes

En opplasting i flere deler består av én eller flere kontaktdatafiler og én eller flere innholdsfiler.

Fil	Formater som støttes
Kontaktdata – inneholder	CSV, JSON

Fil	Formater som støttes
Kontaktinformasjon	
Innhold – inneholder tekstdeler av en kontakt	TXT

Du kan også laste opp en ZIP-fil som inneholder filer i alle formatene ovenfor. Når den pakkes ut, behandles innholdet i filen som om den var inkludert i en standard forespørsel om flere deler. Se for mer informasjon.

VIKTIG# CSV og JSON-filer kan bare brukes til kontaktdata, og ZIP-filer kan bare brukes til å komprimere filene for en flerdelt opplasting. Innholdsfiler kan ikke bruke CSV-, JSON- eller ZIP-filer

Formater.

Eksempel på batch CSV-fil

textType,filnavn,evalForm,tid,brukernavn,avsender,mottaker,emne,metadata,refere nces, ID e-post,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, min konto, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 e-post,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,lukk kontoen min, accNum=676,ref1,2 chat,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m,
faktureringsspørsmål, accNum=900,,

Eksempel på ZIP-fil

Du håndterer en ZIP annerledes enn en CSV eller JSON-fil, ved at en ZIP-fil er en samling av filer som behandles som om de var individuelle filer i flerpartsforespørselen. Husk disse punktene når du bruker en ZIP-fil:

- Navnet på ZIP-filen er nøkkelen som det må refereres til i CSV/JSON.
- Eventuelle mappestrukturer i ZIP-filen slås sammen og ignoreres.

En forespørsel om flere deler ser for eksempel slik ut.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (inneholder 2 rader, for e-post1 og chat1) email1.txt

chat1.txt

Denne forespørselen om flere deler behandles som om alle filene var i ZIP eller alle individuelt i flerpartsforespørselen.

Eksempel på JSON-fil

JSON-kropp


```
[
        {
                "textType": "e-post", "tid":
                1439993633000,
                "brukernavn": "john.smith@acme.com",
                "avsender": "minavsender",
                "filnavn": "email1.txt",
                "emne": "Dette er emnet for e-posten eller teksten",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "navn": "navn på evalForm. Last opp fungerer bare med
navn eller bare ID. Bare ett evalForm kan tildeles."
                },
                "Tid": 1439993633000,
                "brukernavn": "john.smith@acme.com",
                "avsender": "minavsender",
                "filnavn": "chat1.txt",
                "emne": "Dette er emnet for e-posten eller teksten" "mottaker": [
                        "mottaker 1",
                          "Mottaker 2"
                ],
                "Metadata": {
```

"Felt1" : "Verdi1", "Felt2" :
"Verdi2"
},
"Referanser": [
"Referanse 1",
"Referanse 2"
],
}
]

Innhold

email1.txt

Dette er brødteksten i e-posten.

Import API

Denne API eksponerer REST-lignende endepunkter for å utføre import. Den lar deg hente informasjon om bakendelsobjektmodellene (det vil si bakmodellfeltene og typene som kan tilordnes til disse feltene) og importere data fra CSV-filer til disse bakmodellene.

GET Import Protocol og URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Der importType er en av de forhåndsdefinerte importtypene.Brukere **EKSEMPEL** brukere, grupper og team.
Metode	FÅ
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Felt for GET importforespørsel

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Hvis angitt, returneres agenter tilknyttet denne ACD ID.
grunnleggendeInfo	N	Boolsk	Når angitt til Sann, returneres bare grunnleggende agentinformasjon (ID, fornavn, etternavn, ansattnummer).

Som standard (det vil si uten noen angitte parametere) returneres alle agenter, uavhengig av aktiveringsstatus.

MERK: Alle varianter håndhever visningsregler. Bare agenter som er synlige for oppringeren, returneres.

GET Importer svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Felt	Liste over felt på bakmodellen.
nøkkel	Databasenøkkel som identifiserer feltet i bakdelen.
etikett	Feltetikett som brukes i brukergrensesnittet.
påkrevd	Angir om feltet er obligatorisk.
Flere verdier	Angir om feltet kan godta flere verdier.
Typer	Liste over datatyper som feltet kan godta. Eksempler på typer inkluderer tekst, datoer og boolske data.
kode	Kode for datatypen.
beskrivelse	Beskrivelse av datatypen.
format	Eksempel på datatypen.

Eksempel på GET Import JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
{
        "Felt": [
         {
                "nøkkel": "ID",
                "etikett": "Team ID", "obligatorisk":
                sann, "flerverdi": usann, "typer": [
                {
                        "kode": "Heltall", "beskrivelse":
                        "Tall", "format": "1, 2, 3"
                }
        ]
    },
```

```
            {
                "nøkkel": "navn",
                "label": "Name", "required":
                true, "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "kode": "Tekst", "beskrivelse":
                    "Tekst", "format":
                    "Eksempeltekst"
                }
        ]
},
{
            "key": "activatedDate", "label":
            "Activated Date", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "kode": "MM/DD/ÅÅÅÅ",
                    "beskrivelse": "US-dato",
                    "format": "07.04.2016"
                },
                {
                    "kode": "DD/MM/ÅÅÅÅ", "beskrivelse":
                    "Europeisk dato", "format": "04.07.2016"
                }
            ]
},
```

```
{
        "nøkkel": "produktivitetKompilering", "etikett":
        "Produktivitetskompilering", "obligatorisk":
        sant,
        "Multivalued": false, "types": [
            {
                "kode": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Importprotokoll og URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Der importType er en av de forhåndsdefinerte importtypene. **EKSEMPEL** brukere, grupper og team.
Metode	POST
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Importer POST svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
leier-ID	Leier ID for felt med flere verdier.

Felt	Beskrivelse
kartlegging	Beskriver matrisen med tilordningsobjekter for felt med flere verdier.
kolonne	CSV kolonne som data for tilordning hentes fra.
felt	Feltet i bakmodellen som dataene skal tilordnes.
Datatype	Datatypen i CSV-kolonnen, som angir for serverdelen om det kreves flere transformasjoner for dataene.

POST Eksempel på import av JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

JSON-format

```
{
        "tenantId":1,
        "kartlegging":[
                {
                        "kolonne":"Team ID",
                        "felt":"ID", "dataType":
                        "Heltall"
                },
                {
                        "kolonne":"Navn",
                        "felt":"navn", "datatype":
                        "Tekst"
                },
                {
                        "kolonne":"Aktivert dato",
                        "felt":"aktivertDato", "dataType":
                        "MM/DD/ÅÅÅÅ"
                },
                {
```

```
                    "kolonne":"Produktivitetskompilering",
                    "felt":"produktivitetKompilering", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
            ]
}
```

POST Success Response Format

```
{
            "status": "SUKSESS",
            "responseText": "Filen ble importert"
}
```

API-er for importinnstillinger

Importinnstillinger er brukerdefinerte data som brukes som en del av filimportprosessen CSV. Disse dataene reduserer arbeidet med å importere filer ved at du kan opprettholde dine forhåndsdefinerte innstillinger for CSV filimport.

Denne delen beskriver følgende API-er for importinnstillinger:

Opprett importinnstillinger API

Med Opprett innstillinger API kan du opprette en ny importinnstilling.

Opprett importpreferanseprotokoll og URI

URI	/API/hvile/importpreferanse
Metode	POST
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Opprette felt for importinnstillinger

Felt	Beskrivelse
navn	Navnet på den nye importinnstillingen.
type	Type importpreferanse.
Tilordninger	Liste over felttilordninger for importinnstillingen.
felt	Felt for den angitte importinnstillingen.
kolonne	Kolonneoverskrift for feltet.
Datatype	Datatypen i feltet.

Opprett JSON-fil for importinnstillinger

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

```
{
        "navn": "Min preferanse", "type":
        "personer", "tilordning": [
            {
                "felt": "personId", "kolonne":
                "personId", "dataType":
                "Tekst"
            }
        ]
}
```

Opprette systemsvar for importinnstillinger

Systemet svarer på en vellykket sletting av importinnstillinger med en 200 OK-status.

Slett importinnstillinger API

Med Slett innstilling API kan du slette en eksisterende importinnstilling.

Slett Import Preference Protocol og URI

URI	/API/rest/importpreferanse/{ID} Der ID er ID for importinnstillingen du vil slette.
Metode	SLETTE
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Slett systemsvar for importinnstillinger

Systemet svarer på en vellykket sletting av importinnstillinger med en 200 OK-status.

Importinnstillinger API

Importinnstillinger API henter alle importinnstillingene for gjeldende leier.

Protokoll for importinnstillinger og URI

URI	/API/rest/importpreferanse
Metode	FÅ
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Svarfelt for importinnstillinger

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Innstillinger	Liste over importinnstillinger.
Personer	Liste over innstillinger for brukerimport.
Id	Importinnstillinger ID.
navn	Navn på importinnstillinger.
type	Type importpreferanse.
Tilordninger	Liste over felttilordninger for importinnstillingen.
felt	Felt for den angitte importinnstillingen.
kolonne	Kolonneoverskrift for feltet.
Datatype	Datatypen i feltet.

Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

```
{
        "Preferanser": [
                {
```

```
                "personer": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "name": "Min brukertilordning", "type":
                        "personer", "tilordninger": [
                            {
                                "felt": "personId",
                                "kolonne": "Person ID",
                                "dataType": "Heltall"
                            },
                            {
                                "Felt": "E-post",
                                "kolonne": "E-post", "dataType":
                                "Tekst"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "navn": "Min tomme tilordning",
                        "type": "personer",
                        "Tilordninger": []
                    }
                ]
            },
            {
                "Grupper": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "navn": "Min gruppetilordning", "type":
                        "personer",
```

"Tilordninger": []
}
]
}
]
}

Systemets respons

Systemet svarer på en vellykket sletting av importinnstillinger med en 200 OK-status.

Importer Preferanser av ID API

Importinnstillinger etter ID API henter en importinnstilling med ID, slik at du kan vise den.

Importinnstillinger etter ID protokoll og URI

URI	/API/rest/importpreferanse/{ID}
Metode	FÅ
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parametre	ID = ID for importinnstillingen du vil vise.

Importinnstillinger etter ID svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Id	Importinnstillinger ID.
navn	Navn på importinnstillinger.
type	Type importpreferanse.
Tilordninger	Liste over felttilordninger for importinnstillingen.

Felt	Beskrivelse
felt	Felt for den angitte importinnstillingen.
kolonne	Kolonneoverskrift for feltet.
Datatype	Datatypen i feltet.

Importinnstillinger etter ID JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
{
        "ID": 1,
        "name": "Min brukertilordning",
        "type": "personer", "tilordninger": [
            {
                "felt": "personId",
                "kolonne": "Person ID",
                "dataType": "Heltall"
            },
            {
                "Felt": "E-post",
                "kolonne": "E-post",
                "dataType": "Tekst"
            }
        ]
}
```


Systemets respons

Systemet svarer på en vellykket sletting av importinnstillinger med en 200 OK-status.

Oppdater importinnstillinger API

Med Oppdateringsinnstillinger API kan du redigere en eksisterende importinnstilling.

Oppdater importpreferanseprotokoll og URI

URI	/API/rest/importpreferanse/{ID} Der ID er ID for importinnstillingen du vil redigere.
Metode	PUT
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Oppdatere svarfelt for importinnstillinger

Felt	Beskrivelse
navn	Navn på importpreferansen.
type	Type importpreferanse.
Tilordninger	Liste over felttilordninger for importinnstillingen.
felt	Felt for den angitte importinnstillingen.
kolonne	Kolonneoverskrift for feltet.
Datatype	Datatypen i feltet.

Eksempel på oppdatering av JSON-fil for importinnstillinger

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

```
{
        "navn": "Oppdatert navn", "type":
        "personer", "tilordning": [
            {
                "felt": "personId", "kolonne":
                "Person ID", "dataType":
                "Tekst"
            }
        ]
```

```
}
```

Oppdater systemrespons for importinnstillinger

Systemet svarer på en vellykket sletting av importinnstillinger med en 200 OK-status.

Inkluderings-/ekskluderingsliste API

Bruk inkluderings-/ekskluderingslisten API til å opprette, definere, oppdatere eller slette en liste over internnumre, telefonnumre eller kontaktveiledninger du enten vil eller ikke vil registrere. Denne API bruker fire metoder:

- GET InclusionExclusion: Lar deg hente en eller alle inkluderings-/ekskluderingslister.
- PUT InclusionExclusion: Lar deg oppdatere informasjon i listen over inkludering/ekskludering.
- POST InclusionExclusion: Lar deg opprette en inkluderings-/ekskluderingsliste.
- DELETE InclusionExclusion: Lar deg slette en Inkluder/Ekskluder-liste.

GET inkluderings-/ekskluderingsliste API

Med GET Inkluder/Ekskluder-liste kan du hente én eller alle Inkluder/Ekskluder-lister.

GET inkluderings-/ekskluderingsliste API protokoll og URI

URI	/API/hvile/opptak/inkluderingEkskludering /API/rest/opptak/inkluderingEkskludering/<ID>
Metode	FÅ
Tillatelser	Administrere QM
Innholdstype	søknad/JSON
Parametre	<ID> = Inkluderings-/ekskluderingsliste ID

GET inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	J	Heltall	Inkluderings-/ekskluderingsliste ID.
inkluderingEkskluderingType	J	Heltall	Inkludering/ekskluderingstype:

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			1 = Inkludering 2 = Utelukkelse
inclusionExclusionPatternType	N	Heltall	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten" 1 = ANI (anropende nummer) 2 = DNIS (kalt nummer) 3 = Utvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Hvilken som helst
mønster	N	Streng	Mønster av tallene i inkluderings-/ekskluderingslisten. Dette gjør at du kan angi et tallområde som skal inkluderes eller utelates. Mønsterfeltet tillater to jokertegn, og plusstegnet (+): ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området Kode med 822-børsen. * = Et hvilket som helst antall sifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i området 612 kode. + = Landskodeindikator (kun gyldig i begynnelsen av strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia. **VIKTIG:** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller utelatelsesliste som Inkluderer en internasjonal anropskode med plusstegnet (+), behandler Excel nummeret som en matematisk

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			uttrykk. Hvis du vil bruke disse listene, konverterer du den eksporterte .CSV filen til tekst (.TXT), åpner filen i Excel og definerer den som en tekstformatert kolonne.
inclusionExclusionCallDirection	N	Heltall	ID for retningen for samtalen: 1 = Innkommende 2 = Utgående 3 = Enten

GET Service API svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Inkluderings-
/ekskluderingsliste ID. inkluderingEkskluderingType	
	Inkludering/ekskluderingsty
pe:	
	1 = Inkludering 2 = Eksklusjon
inkluderingEkskluderingMønsterType	Mønstertype for inkluderings-
/ekskluderingslisten"	
	1 = ANI (anropende nummer) 2 = DNIS (kalt nummer) 3 = Utvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Hvilken som helst
mønster	Mønster av tallene i inkluderings-/ekskluderingslisten. Dette gjør at du kan angi et tallområde som skal inkluderes eller utelates. Mønsterfeltet tillater to jokertegn, og plusstegnet (+): ? = et enkelt siffer

EKSEMPEL 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle tall i retningsnummer 612 med 822-utvekslingen.

	* = Et hvilket som helst antall sifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i retningsnummer 612. + = Landskodeindikator (kun gyldig i begynnelsen av strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia. **VIKTIG:** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller utelukkelsesliste som inneholder en internasjonal anropskode med pluss (+) tegn, vil Excel behandle tallet som et matematisk uttrykk. Hvis du vil bruke disse listene, konverterer du den eksporterte .CSV filen til tekst (.TXT), åpner filen i Excel og definerer den som en tekstformatert kolonne.
inclusionExclusionCallDirection	ID for retningen for samtalen: 1 = Innkommende 2 = Utgående 3 = Enten

Eksempel på GET Service API JSON-fil

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <nummer>,
    "inclusionExclusionType" : <nummer>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <nummer>, "mønster":
    <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <nummer>,
}
```

PUT Inkluder/ekskluder liste API

PUT Inkluder/ekskluder liste lar deg oppdatere eksisterende lister over inkludering/ekskludering.

PUT Inkluder/ekskluder liste API protokoll og URI

URI	/API/hvile/opptak/inkluderingEkskludering/<ID>
Metode	PUT
Tillatelser	Administrere QM
Innholdstype	søknad/JSON

PUT Inkluder/ekskluder liste API Forespørselsfelt

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	J	Heltall	Inkluderings-/ekskluderingsliste ID.
inkluderingEkskluderingType	J	Heltall	Inkludering/ekskluderingstype: 1 = Inkludering 2 = Utelukkelse
inclusionExclusionPatternType	N	Heltall	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten: 1 = ANI (anropende nummer) 2 = DNIS (kalt nummer) 3 = Utvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Hvilken som helst
mønster	N	Streng	Mønster av tallene i inkluderings-/ekskluderingslisten. Dette gjør at du kan angi et tallområde som skal inkluderes eller utelates. Mønsterfeltet tillater to jokertegn, og plusstegnet (+): ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området Kode med 822-børsen. * = Et hvilket som helst antall sifre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			EKSEMPEL 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i området 612 kode. + = Landskodeindikator (kun gyldig i begynnelsen av strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia. **VIKTIG:** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller utelatelsesliste som Inkluderer en internasjonal anropskode med plusstegnet (+), behandler Excel tallet som et matematisk uttrykk. Hvis du vil bruke disse listene, konverterer du den eksporterte .CSV filen til tekst (.TXT), åpner filen i Excel og definerer den som en tekstformatert kolonne.
inclusionExclusionCallDirection	N	Heltall	ID for retningen på samtalen: 1 = Innkommende 2 = Utgående 3 = Enten

PUT Inkluder/ekskluder liste API svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Inkluderings- /ekskluderingsliste ID. inkluderingEkskluderingType
pe:	Inkludering/ekskluderingsty 1 = Inkludering 2 = Utelukkelse

inclusionExclusionPatternType	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten"

Felt	Beskrivelse
	1 = ANI (anropende nummer) 2 = DNIS (kalt nummer) 3 = Utvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Hvilken som helst
mønster	Mønster av tallene i inkluderings-/ekskluderingslisten. Dette gjør at du kan angi et tallområde som skal inkluderes eller utelates. Mønsterfeltet tillater to jokertegn, og plusstegnet (+): ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle tall i retningsnummer 612 med 822-utvekslingen. * = Et hvilket som helst antall sifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i retningsnummer 612. + = Landskodeindikator (kun gyldig i begynnelsen av strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia. **VIKTIG:** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller utelukkelsesliste som inneholder en internasjonal anropskode med pluss (+) Tegn, vil Excel behandle tallet som et matematisk uttrykk. Hvis du vil bruke disse listene, konverterer du den eksporterte .CSV filen til tekst (.TXT), åpner filen i Excel og definerer den som en tekstformatert kolonne.
inclusionExclusionCallDirection	ID for retningen for samtalen: 1 = Innkommende 2 = Utgående 3 = Enten

PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fil Eksempel

{

```
    "inclusionExclusionListId" : <nummer>,
    "inclusionExclusionType" : <nummer>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <nummer>, "mønster":
    <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <nummer>,
}
```

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste lar deg opprette en liste over kontakter som skal inkluderes i eller ekskluderes fra opptak.

POST inkluderings- / ekskluderingsliste API protokoll og URI

URI	/API/hvile/opptak/inkluderingEkskludering /API/hvile/opptak/inkluderingEkskludering/<ID>
Metode	POST
Tillatelser	Administrere QM
Innholdstype	søknad/JSON

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	J	Heltall	Inkluderings-/ekskluderingsliste ID.
inkluderingEkskluderingType	J	Heltall	Inkludering/ekskluderingstype: 1 = Inkludering 2 = Utelukkelse
inclusionExclusionPatternType	N	Heltall	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten" 1 = ANI (anropende nummer) 2 = DNIS (kalt nummer)

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			3 = Utvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Hvilken som helst
mønster	N	Streng	Mønster av tallene i inkluderings-/ekskluderingslisten. Dette gjør at du kan angi et tallområde som skal inkluderes eller utelates. Mønsterfeltet tillater to jokertegn, og plusstegnet (+): ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området Kode med 822-børsen. * = Et hvilket som helst antall sifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i området 612 kode. + = Landskodeindikator (kun gyldig i begynnelsen av strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia. **VIKTIG:** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller utelatelsesliste som inkluderer en internasjonal anropskode med plusstegnet (+), behandler Excel tallet som et matematisk uttrykk. Hvis du vil bruke disse listene, konverterer du den eksporterte .CSV filen til tekst (.TXT), åpner filen i Excel og definerer den som en tekstformatert kolonne.
inclusionExclusionCallDirection	N	Heltall	ID for retningen for samtalen:

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			1 = Innkommende 2 = Utgående 3 = Enten

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Inkluderings-/ekskluderingsliste ID.
inkluderingEkskluderingType	Inkludering/ekskluderingsty pe: 1 = Inkludering 2 = Eksklusjon
inkluderingEkskluderingMønsterType	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten: 1 = ANI (anropende nummer) 2 = DNIS (kalt nummer) 3 = Utvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Hvilken som helst
mønster	Mønster av tallene i inkluderings-/ekskluderingslisten. Dette gjør at du kan angi et tallområde som skal inkluderes eller utelates. Mønsterfeltet tillater to jokertegnere: ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle tall i retningsnummer 612 med 822-utvekslingen. * = Et hvilket som helst antall sifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i retningsnummer 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID for retningen på samtalen:

1 = Innkommende

Felt	Beskrivelse
	2 = Utgående 3 = Enten

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API JSON-fileksempel

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <nummer>,
    "inclusionExclusionType" : <nummer>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <nummer>, "mønster":
    <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <nummer>,
}
```

SLETT Inkluder/ekskluder liste API

DELETE Include/Exclusion List lar deg slette en Inkluder/Ekskluder-liste.

SLETT Inkluder/ekskluder liste API protokoll og URI

URI	/API/hvile/opptak/inkluderingEkskludering/<ID>
Metode	POST
Tillatelser	Administrere QM
Innholdstype	søknad/JSON

Slett Inkluder/Utelat listesystemrespons

Systemet svarer på en vellykket sletting av importinnstillinger med en 200 OK-status.

Jobber API

Denne API forenkler enkle spørringer for de siste avstemmingsjobbene for "X"-registrering for å gi detaljer om jobbstatus underveis samt historiske avstemmingsjobbdetaljer.

Protokoll og URI

URI	/API/hvile/forsoning/jobber
Metode	FÅ
Tillatelser	Administrere leieren
Innholdstype	Ikke mulig

Forespørselsfelt

Navn	Beskrivelse	Merknader
grense	Antall jobber som skal returneres	Standard = 1
leier-ID	Leieren ID til Spørring etter avstemmingsjobber	Dette feltet gjelder bare for systemadministratorkontoer. For leieradministratorbrukere er feltet som standard brukerens leier ID.

Svarfelt

Felt	Type	Beskrivelse
Id	Numerisk	Jobb ID.
leier-ID	Numerisk	Leier ID for jobb.
jobbStartdato	Epoke	Startdato for jobb.
jobEndDate	Epoke	Sluttdato for jobb.

Felt	Type	Beskrivelse
jobbStatus	Streng	Jobbstatus. Mulige verdier: ▪ PLANLAGT ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ AVBRUTT ▪ FERDIG
minContactDate	Epoke	Minimum kontaktdato å søke etter.
maxContactDate	Epoke	Maksimal kontaktdato å søke etter.
opptakBehandletBehandlet	Numerisk	Antall behandlede opptak.
opptakTilProsess	Numerisk	Antall opptak som skal behandles.
cdrMatches	Numerisk	Antall samsvarende CDR-er.
rootResultingInCcr	Numerisk	Antall rotopptak som resulterte i opprettelse av kontakt.
ccrsOpprettet	Numerisk	Antall CCR-er opprettet.
extensionTableMatches	Numerisk	Antall enheter funnet å samsvare med kontakter i denne avstemmingsjobben.
acdMatches	Numerisk	Antall ACD treff.
gjennomsnittSuksess	Numerisk (millisekunder)	Gjennomsnittlig fullføringstid for hvert vellykket avstemte rotopptak.
successCount	Numerisk	Antall behandlede rotopptak.
successTotalTime	Numerisk (millisekunder)	Total tid det tok å behandle alle rotopptak funnet å ha matchende kontakter.
isScheduledJob	Sant/usant	Jobben ble utløst av en tidsplan.
oppdatertDato	Epoke	Tidsstempel for den siste oppdateringen av jobben.

Felt	Type	Beskrivelse
producerHostName	Streng	Vertsnavnet på maskinen som opprettet jobben.
consumerHostName	Streng	Vertsnavnet på maskinen som brukte jobben.
kontaktAvstemmingVarighet	Numerisk (sekunder)	Varighet av tiden det tar å avstemme kontakter.
realtimeEventDuration	Numerisk (sekunder)	Varighet av sanntidshendelser.
nonRealtimeEventDuration	Numerisk (sekunder)	Varighet av ikke-sanntidshendelser.
arbeidsflytVarighet	Numerisk (sekunder)	Varighet av arbeidsflyt.
numberOfRealtimeEvents	Numerisk	Antall sanntidshendelser behandlet etter jobb.
numberOfNonRealtimeEvents	Numerisk	Antall ikke-sanntidshendelser behandlet etter jobb.
Egenskaper	Nøkkelverdikart over strenger	Kart over eiendommer levert til jobb.

Eksempler på JSON-fil

Anmodning

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

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

Svar

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "FERDIG",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "opptakBehandlet": 0,
11           "recordingsToProcess": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "extensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "gjennomsnittligSuksess": 0,
18           "successCount": 0,
19           "successTotalTime": 0,
20           "isScheduledJob": false,
21           "updatedDate": 1628177990310,
22           "producerHostName": "#rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "kontaktAvstemmingVarighet": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "nonRealtimeEventDuration": 0,
27           "workflowDuration": 0,
28           "numberOfRealtimeEvents": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "Egenskaper": {}
31       }
32   ]
```

API-er for organisasjonsstruktur

API-ene for organisasjonsstruktur brukes til å hente eller opprette grunnleggende informasjon om en leier.

Tilordne roller til en person API

Tilordne roller til en person API lar deg hente eller oppdatere en persons rolle.

Tilordne roller til en person API Protocol og URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Metode	POST
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Tilordne roller til en person API forespørselsfelt

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	J	Navn på gruppen
overordnet gruppe-ID	J	Unik ID for den overordnede gruppen.
team	N	liste over team-ID-er som er tilknyttet teamet.

Tilordne roller til en person API JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
[
        {
                "ID":4,
                "navn":"tenantAdmin",
```

"grupper":,
{ "ID":2,
"navn":"leier CCS 1",

},
...
]

Felles gruppe API

Denne API oppretter en ny gruppe med de angitte dataene.

Felles gruppe API protokoll og URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Metode	POST
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	JSON

Felles gruppe API forespørselsfelt

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	J	Navn på gruppen
overordnet gruppe-ID	J	Unik ID for den overordnede gruppen.
team	N	liste over team-ID-er som er tilknyttet teamet.

Organisasjonsstruktur Felles API (drill-down informasjon)

Denne API returnerer en JSON-matrise som inneholder informasjon for hver gruppe, alle teamene i hver gruppe og alle agentene i hvert team, for omfanget av brukeren.

Felles API protokoll og URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metode	FÅ
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parameter	Tillatelser

Vanlige API forespørselsfelt

Navn	Req?	Beskrivelse
tillatelse	J	Tillatelsesnavnet du vil føre opp informasjon om gruppe- og teamtillatelser for.

Vanlige API svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Navn	Beskrivelse
groupId	Gruppe ID for lagene i tabellen.
navn	Navnet på gruppen.
displayId	Vis ID for gruppen.
overordnet gruppe-ID	ID for den angitte gruppens overordnede
gruppe. parentGroupName	Navnet på den angitte gruppens
overordnede gruppe. Lag	Informasjon om teamet.
person-ID	Person ID for brukeren i det angitte teamet.
fornavn	Fornavnet til brukeren i det angitte teamet.
etternavn	Etternavnet til brukeren i det angitte teamet.

Navn	Beskrivelse
leier-ID	Leier ID for brukeren i det angitte teamet.
E-post	E-postadressen til brukeren i det angitte teamet.
skillId	Ferdighet ID av brukeren i det angitte teamet.

Vanlig API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Tenant 1",
                "teams":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Tenant 1 Group 1", "agents":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "fornavn":"al"
                                                "lastName":"dente", "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

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

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

Gruppe API

Bruk denne API til å hente alle gruppene brukeren har tilgang til, eller til å opprette en ny gruppe.

Gruppe API protokoll og URI

For å føre opp eller opprette alle grupper som brukeren har tilgang til:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metode	FÅ POST
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

For oppføring eller oppretting av en bestemt gruppe:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Metode	FÅ POST
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Perameter	Gruppen ID som brukeren har tilgang til.

Forespørselsfelt for gruppe API - alle grupper

Oppretter nye grupper som brukeren har tilgang til.

Navn	Req?	Beskrivelse
Id	J	Gruppe ID til i gruppen som skal vises.
navn	J	Navnet på gruppen.
Aktivert	J	Aktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktivert	N	Deaktiveringstid i epoke millisekunder.
Overordnet gruppe-ID	J	Overordnet gruppenavn for gruppen.

Svarfelt for gruppe API

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Navn	Beskrivelse
Id	Gruppe ID til i gruppen som skal vises.
navn	Navnet på gruppen.

Eksempel på gruppe API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

```
[
        {
                "ID":4,
                "navn":"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "navn":"Tilknyttede widgeter",
        },
        ...
]
```

Detaljer for en enkelt gruppe:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "navn":"ACME Raketter",
                "aktivert",1395205200000,
                "deavtivert",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Grupper etter ID (med Teams)

Grupper etter ID (med team) API lar deg liste opp informasjon for den angitte gruppen (inkludert teamene), oppdatere den angitte gruppen eller slette teamet.

Grupper etter ID protokollen (med Teams) og URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Metode	FÅ POST SLETT
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parameter	Gruppe-ID

Grupper etter ID (med Teams) Forespørselsfelt

Metoden POST oppdaterer den angitte gruppeposten.

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	J	Navnet på gruppen som skal oppdateres.
overordnet gruppe-ID	J	Overordnet gruppenavn for den nye gruppen.

Grupper etter ID (med Teams) svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Navn	Beskrivelse
Id	Gruppe ID som skal vises.
navn	Navnet på gruppen som skal vises.
Aktivert	Tid siden gruppeaktivering, i epoke millisekunder.

Navn	Beskrivelse
Deaktivert	Tid siden gruppedeaktivering, i epoke millisekunder.
Overordnet gruppe-ID	Overordnet gruppenavn for gruppen.
team	Detaljert informasjon om lagene i gruppen.
navn	Lagets navn.
groupId	Gruppe ID for laget.

Grupper etter ID (med Teams) Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
[
        {
                "ID":3,
                "navn":"Leier 1 gruppe 1",
                "aktivert":1388556000000,
                "deaktivert":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "Lag": [
                        {
                                "navn":"Leier 1 Team 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "navn":"Leier 1 Team 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Gruppe-person API

Gruppeperson API lar deg vise, tilordne på nytt og legge til en person i en gruppe.

Gruppeperson API protokoll og URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Metode	FÅ PUT POST
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parameter	groupId – ID for gruppen som personene

Forespørselsfelt for gruppeperson API

Tilordne en person til en gruppe på nytt, og returnerer alle brukerne i gruppen etter den nye tilordningen.

Navn	Req?	Beskrivelse
person-ID	J	Person ID for brukeren i gruppen.

Svarfelt for gruppeperson API

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Navn	Beskrivelse
fornavn	Fornavnet til personen i gruppen.
etternavn	Etternavnet til personen i gruppen.
person-ID	Person ID for brukeren i gruppen.

Eksempel på gruppeperson API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
[
        {
                "fornavn":"al",
                "etternavn":"dente", "personId":2,

        },
        {       "fornavn":"maks",
                "lastName":"stout", "personId":3,



        },
        ...
]
```


Gruppe (med omfang) API

Gruppe (med omfang) API lar deg se og opprette en gruppe.

Gruppe (med omfang) API protokoll og URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metode	FÅ POST
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parameter	Tillatelse – navnet på gruppens omfang.

Gruppe (med omfang) API forespørselsfelt

Metoden POST oppretter en gruppe i den angitte overordnede gruppen.

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	J	Navnet på gruppen.
overordnet gruppe-ID	J	ID for den overordnede gruppen.

Grupper (med omfang) API svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Navn	Beskrivelse
navn	Navnet på gruppen.
Id	ID av gruppen.

Eksempel på gruppe (med omfang) API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

```
[
    {
            "navn":"Leier 1 gruppe 1", "gruppe-ID":1,

    },
    {       "navn":"Tenanr 1 gruppe 2", "gruppe-ID":2,

    }
    ...
]
```

Tillatelser API

Bruk Tillatelser API til å hente alle tilgjengelige tillatelser for en gruppe.

Tillatelser API protokoll og URI

For å føre opp eller opprette alle grupper som brukeren har tilgang til:

URI	/API/rest/org/permissions/
Metode	FÅ
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Tillatelser API svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Navn	Beskrivelse
Id	ID av den spesifikke tillatelsen.
navn	Navnet på tillatelsen.

Tillatelser API JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

Person API

Personen API viser eller oppretter en ny person (bruker) innen Webex WFO.

Person API protokoll og URI

URI	/API/hvile/org/felles/person
Metode	POST
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Person API forespørselsfelt

Metoden POST oppretter en ny person/agent. Roller er ikke påkrevd for den nye personen; De bruker standard agentrolle som standard. groupId er ikke nødvendig. Det vil som standard være standard team, og persondetaljdata er bare nødvendig hvis brukeren skal planlegges. Visninger er ikke nødvendig; Standardvisningen vil bli brukt.

Navn	Req?	Beskrivelse
fornavn	J	Fornavnet til den nye personen.
etternavn	J	Etternavnet til den nye personen.
E-post	J	Ny persons e-postadresse.
timeZone	J	Tidssone for ny person.
acdId	J	ACD av den nye personen.
enabledForScheduled	J	Følger avmerkingsboksen som vises på siden for redigering/oppretting av bruker. Brukes av WFM i stedet for agentdetaljer for å avgjøre om den nye personen skal planlegges.
agentDetalj		Gir detaljer for den nye personen
skillMappings	N	Viser brukerens kompetansetilordninger.
Unntak	N	Viser brukerens unntak.
Visninger	N	Definerer brukerens visningsinnstillinger.
viewId	N	Brukerens visning ID.
mainView	N	Angir om visningen ID som er angitt, er brukerens hovedvisning

Navn	Req?	Beskrivelse
		utsikt. Sann = brukerens hovedvisning Usann = Ikke brukerens hovedvisning
workShifts	N	Brukerens arbeidsskiftinnstillinger.
workShiftId	N	Brukerens arbeidsskift ID.
skiftUkeStart	N	Datoen brukerens skiftuke starter.

Person API JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
{
    "fornavn": "Al",
    "etternavn": "Dente",
    "e-post": "al.dente@domain.com",
    "passord": "123456789",
    "timeZone": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
                "Unntak": [ 1,
                    2
            ],
            "Visninger": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Person av ID API

Person med ID API. lar deg se eller oppdatere detaljert informasjon om en bestemt bruker. Den kan også brukes til å slette en bestemt bruker.

Person av ID API protokoll og URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Metode	FÅ PUT
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parameter	person-ID

Person etter ID API forespørselsfelt (PUT-metode)

PUT-metoden oppretter detaljert informasjon om den angitte brukeren.

VIKTIG Hvis brukeren du oppretter ved hjelp av PUT-metoden er inkludert i ACD, oppretter Webex WFO en duplikatpersonprofil neste gang ACD synkroniseres. Du må bruke Slå sammen personfunksjon for å slå sammen disse personprofilene.

Navn	Req?	Beskrivelse
Id	J	Person ID av brukeren.
acdId	J	ID av brukerens ACD.
acdServerId	J	ACD's server ID, som en streng. Dette kan være ID konfigurert på konfigurasjonssiden ACD i Webex WFO, eller ett av følgende: ▪ For systemer som bruker Unified CCE, er dette rekvirert, og er den perifere ID. For systemer som bruker en Avaya CM/CMS, dette er påkrevd, og er CMS ACD ID.
fornavn	J	Brukerens fornavn.
etternavn	J	Brukerens etternavn.
E-post	J	Brukerens e-postadresse.
displayId	J	Brukerens navn som vist i Webex WFO.
Aktivert	J	Datopersonen ble aktivert.
Deaktivert	N	Datopersonen ble deaktivert
groupId	J	ID for brukergruppen.
timeZone	J	Tidssone for brukerens kontaktsenter.
enabledForScheduling	N	Hvis Webex WFO er satt til Sann, brukes dette feltet i stedet for Agent Detalj for å avgjøre om brukeren skal planlegges.
agentDetaljer	N	Liste over detaljer for brukeren.
aktiv	N	Angir om brukeren er aktiv.
firmaStartdato	N	Datoen da brukeren begynte å arbeide for firmaet.

Navn	Req?	Beskrivelse
avdelingStartdato	N	Datoen da brukeren begynte å arbeide i avdelingen.
terminationDate	N	Siste dato brukeren jobbet for selskapet.
agentRank	N	Brukerens rangering i avdelingen.
skillMappings	N	Viser brukerens kompetansetilordninger.
Id	N	Kompetansekartlegging ID.
navn	N	Navn på kompetansekartlegging.
workShifts	N	Brukerens arbeidsskiftinnstillinger.
workShiftId	N	Brukerens arbeidsskift ID.
workShiftName	N	Navnet på brukerens arbeidsskift.
skiftUkeStart	N	Datoen brukerens skiftuke starter.
Unntak	N	Viser brukerens unntak.
Id	N	ID av brukerens unntak.
navn	N	Navnet på brukerens unntak.
daddel	N	Dato for brukerens unntak.
start	N	Startdato for brukerens unntak.
slutt	N	Sluttdato for brukerens unntak.
varighetTimer	N	Antall timer for brukerens unntak.
hele dagen	N	Angir om unntaket gjelder for en hel dag: Sann = Unntak for hele dagen False = mindre enn en hel dag unntak
Betalt	N	Angir om unntaket er betalt. True = Betalt unntak

Navn	Req?	Beskrivelse
		False = Ubetalt unntak
Visninger	N	Definerer brukerens visningsinnstillinger.
viewId	N	Brukerens visning ID.
navn	N	Brukerens visningsnavn.
mainView	N	Angir om visningen ID som er angitt, er brukerens hovedvisning. Sann = brukerens hovedvisning False = Ikke brukerens hovedvisning

Person etter ID API svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
fornavn	Brukerens fornavn.
etternavn	Brukerens etternavn.
E-post	Brukerens e-postadresse.
timeZone	Tidssone for brukerens kontaktsenter.
acdId	Bruker[s ACD ID.
groupId	Brukerens gruppe-ID
enabledForScheduling	Hvis Webex WFO er satt til Sann, brukes dette feltet i stedet for Agentdetalj til å Bestem om brukeren skal planlegges.
AgentDetail	Viser detaljert informasjon om brukeren.
skillMappings	Viser brukerens kompetansetilordninger.
Unntak	Viser brukerens unntak.
Visninger	Definerer brukerens visningsinnstillinger.

Felt	Beskrivelse
viewId	Definerer brukerens visning ID.
mainView	Angir om visningen ID som er angitt, er brukerens hovedvisning.
workShifts	Definerer brukerens arbeidsskiftinnstillinger.
workShiftId	Definerer brukerens arbeidsskift ID.
skiftUkeStart	Angir datoen for brukerens skiftuke.

Person av ID API JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
{
    "fornavn": "Al",
    "etternavn": "Dente",
    "e-post": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "Unntak": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "Visninger":
        [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": true
```

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


Personens tidssone API

Personens tidssone API viser den angitte personens konfigurerte tidssone.

Persons tidssone API protokoll og URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Metode	FÅ
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parameter	person-ID

Personens svarfelt for tidssone API

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Id	Tidssone ID for brukeren.
navn	Navnet på brukerens tidssone.

Eksempel på JSON-fil for tidssone API

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

```
[
    {
            "ID":"GMT-6:00",
            "navn":"Sentral tidssone"
    }
```

Roller API

Med Roller API kan du lese alle rollene til en leier.

Roller API protokoll og URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Metode	FÅ
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parameter	leier-ID

Roller API forespørselsfelt

Metoden POST oppretter den angitte rollen for leieren.

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	J	Navnet på den nye leierrollen.
leier-ID	J	Leierrolle ID tilknyttet den nye rollen.
Tillatelser	J	Tillatelser som er tilordnet til den nye rollen.
Id	J	Tillatelse ID for den nye rollen.
navn	J	Navnet på tillatelsen for den nye rollen.

Roller API svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i følgende tabeller.

Følgende felt returneres når du henter alle roller for en leier:

Felt	Beskrivelse
ID	Leierrolle ID.
Navn	Navn tilknyttet leierrollen ID.

Følgende felt returneres når du henter en bestemt rolle for en leier:

Felt	Beskrivelse
ID	Leierrolle ID.
Navn	Navn tilknyttet leierrollen ID.
Tillatelser	Tillatelser som er tilordnet til rollen.
ID	Tillatelse ID for rollen.
Navn	Navn på tillatelsen for rollen.

Eksempel på roller API JSON-fil

Følgende er eksempler på formaterte JSON-svar. Liste over

alle leierroller:

```
[
    {
        "ID":20
        "navn":"VEILEDER"
    },
    {
        "ID":21
        "navn":"TenantAdmin"
    },
    {
```

```
            "ID":19
            "navn":"Agent"
    }
]
```


Oppføringstillatelser for en bestemt rolle:


```
[
    {
            "ID":21
            "navn":"TenantAdmin"
            "tenantId":39 "tillatelser":
                [{
                        "ID":4 "navn":"UpdateOrg"
                }
                {
                        "ID":3
                        "navn":"ViewOrg"
                }
            }
    }
]
```


Lag API

Team API lar deg opprette nye lag og tilordne dem til en gruppe.

Team API protokoll og URI

URI	/API/rest/org/common/team
Metode	POST

Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Team API forespørselsfelt

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	J	Navn på det nye laget.
overordnet gruppe-ID	J	ID for gruppen som det nye teamet er tilordnet til.
Brukere	N	ID-ene til brukerne som er tilordnet det nye teamet.

Eksempel på JSON-fil for team API

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

```
[
    {
        "navn":"team én",
        "parentTeamId":1,
        "brukere":1,2,3,4,5
    }
]
```

Teams etter ID (med agenter)

Team etter ID (med agent) API produserer en liste over agenter i et team, eller oppdaterer informasjon om et team.

Teams etter ID (med agenter) protokoll og URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Metode	FÅ PUT SLETT

Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parameter	teamI

Team etter ID (med agenter) Forespørselsfelt

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	J	Navnet på laget som skal legges til.
overordnet gruppe-ID	J	Navnet på den overordnede gruppen til det nye teamet.

Teams etter ID (med agenter) svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
ID	Leierteam ID.
Navn	Navn på leierteam.
Aktivert	Teamaktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktivert	Deaktiveringstid for team i epoke millisekunder.
Overordnet gruppe ID	Leier ID for gruppen som teamet tilhører Agenter
	Detaljert informasjon om agentene i teamet.
Person ID	ID av agenten.
Leier ID	ID av leieren.
ACD ID	ID av leierens ACD.
Fornavn	Agentens fornavn.
Etternavn	Agentens etternavn.

Felt	Beskrivelse
E-post	Agentens e-postadresse.
Skjerm ID	Leierens visning ID for agenten.
Gruppe-ID	Gruppe ID for agenten.
Aktivert	Agentaktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktivert	Deaktiveringstid for agent i epoke millisekunder.
Er synkronisert?	Definerer om agenten er synkronisert fra en ACD. True = Agent er synkronisert med en ACD. False = Agent er ikke synkronisert fra en ACD.
Tidssone	Tidssone der teamet befinner seg.
AD-pålogging	Active Directory påloggingsnavn.

Teams etter ID (med agenter) JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
[
        {
                "ID":8,
                "navn":"Leier 1 Team 1",
                "aktivert":1388556000000,
                "deaktivert":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agenter":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "fornavn":"al",
```

"etternavn":"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",
"etternavn":"kraftig",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Team (med omfang)

Team (med omfang) API lar deg liste opp en rekke team innenfor omfanget ditt, eller opprette et team i den angitte gruppen.

Team (med omfang) protokoll og URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metode	FÅ POST
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parameter	tillatelse

Forespørselsfelt for team (med omfang)

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	J	Navnet på teamet som skal opprettes.
Overordnet gruppe-ID	J	Overordnet gruppe som det nye teamet skal tilhøre.

Svarfelt for team (med omfang)

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Navn	Beskrivelse
navn	Navnet på teamet som skal opprettes.
GroupId	Overordnet gruppe som det nye teamet skal tilhøre.

Eksempel på JSON-fil for team (med omfang)

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

```
[
        {
```

"navn":"Leier 1 Team 1", "groupId":2,
},
{
"navn":"Leier 1 Team 2", "groupId":2,
},
]

Leier API

Leieren API viser en liste over alle leierne i omfanget, eller oppretter en leier.

Leier API protokoll og URI

URI	/API/rest/org/tenant
Metode	FÅ POST
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Leier API forespørselsfelt

GET-metoden leser alle rollene til en spesifisert person som er tilordnet grupper. Resultatet er en rekke roller, og hver rolle har en rekke grupper.

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	J	Navn på leietaker.
Aktivert	J	Aktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktivert	N	Deaktiveringstid i epoke millisekunder.

Leier API svarfelt

JSON-utdataene inneholder felt som er definert i tabellen nedenfor.

Navn	Beskrivelse
Navn	Navn på leietaker.
Aktivert	Aktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktivert	Deaktiveringstid i epoke millisekunder.

Eksempel på JSON-fil for leier API

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
[
        {
                "navn":"leier 1", "aktivert":1395032400000,
                "deaktivert":32503615200000,
        },
        {
                "navn":"leier 2", "aktivert":1395035860000,
                "deaktivert":3350369990000,
        },
]
```

Innspilling Kontroller API

Opptakskontrollene API finnes på servernivå og i programbrukergrensesnittet Webex WFO. Det gir et middel for brukere å lage et eksternt program som grensesnitt med Webex WFO.

MERK: Godkjenning av opptakskontroller API lar brukere integrere tredjepartsprogrammer i opptakskontroller. Når du bruker denne API, er målet for opptakskontroller
Er en dataserver i stedet for webtjenesten Webex WFO.

Hvis du vil ha informasjon om hvordan du bruker godkjenning av opptakskontroller API, kan du se Logge på opptakskontroller API.

API gjør følgende:

- Tags: krever innspilling og oppbevaring – Støtter tidsangivelsesparameteren. Tidsstempelet brukes til å finne den aktive CCR for samtalen.
- Pauser og fortsetter et opptak – støtter tidsangivelsesparameteren. Integrasjoner som ikke støtter pause- og gjenoppta-kommandoen inkluderer Cisco Webex Contact Center og UJET.
- Legger til brukerdefinerte metadata i anrop – støtter tidsangivelsesparameteren. Tidsstempelet brukes til å finne den aktive CCR for samtalen.
- Segmentopptak (deler inn) – Støtter ikke tidsangivelsesparameteren.
- Pålogging på og av telefoner (agentopptak støttes bare for gateway-opptak) – støtter ikke tidsangivelsesparameteren.
- Starter og stopper skjermopptak – støtter ikke tidsangivelsesparameteren.

EKSEMPEL Det følgende er et eksempel på brødtekst, inkludert et tidsstempel.

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

Hvor 1681316746000 er antall millisekunder siden «epoken». GMT:
Onsdag 12 april, 2023 4:25:46 PM

Innspilling Controls API protokoll og URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<kommando>

Metode	POST
Tillatelser	Innspillingskontroller
Innholdstype	søknad/JSON

URI Be om parametere

<kommandoen> delen av URL-adressen angir opptakskontrollkommandoen du utsteder. De tilgjengelige kommandoene er oppført nedenfor.

Spørringsparametere

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Agentens ID i ACD, som en streng. **Parameteren** **acdServerId** er obligatorisk hvis du bruker parameteren **acdId** . **Hvis** du bruker den faktiske Cisco-genererte og lagrede acdServerId **, brukes acdId** og **acdServerId** til å identifisere brukeren. **Feltene** **acdId**, **acdServerId** og **acdServerType** må inkluderes i et metadataobjekt i meldingsteksten i forespørselen. Andre dokumenterte felt må sendes via URL-adressen
acdServerId	N	Streng	Serverens ID for ACD, som en streng. Dette kan være ID konfigurert på konfigurasjonssiden ACD i Webex WFO, eller ett av følgende: ▪ For systemer som bruker Unified CCE, er dette obligatorisk, og det er den eksterne enheten ID.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdServerType	N	Streng	Typen ACD konfigurert. **ACDServerType** kreves når **acdServerId** er en annen verdi enn en Cisco-generert og lagret verdi.
active_call_only	N	Boolsk	Standard er usann. Metadata og kodekommandoer kan gjelde for enten den aktive samtalen eller den tidligere fullførte samtalen. Hvis den active_call_only flagg er satt til **sann**, en metadata eller kode Kommandoen gjelder bare hvis en samtale pågår. Hvis det ikke pågår noe anrop, ignoreres kommandoen. DEFAULT=False
ccrId	N	Streng	Den unike identifikatoren for oppføringen av anropskontakt. Gjør det mulig å legge til metadata etter at et anrop er fullført. **EKSEMPEL** POST forespørsel: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Innhold: JSON Forespørsel kropp: { "metadata": [{"navn":"ticket-id-key", "verdi": "ABC123"}, {"navn":"konto-id-nøkkel", "verdi" : "321XYZ"}] }

Felt	Req?	Type	Beskrivelse

deviceName	N		Gjør det mulig å omgå feltet "Brukernavn". Utsted en opptakskontrollforespørsel uten å vite brukernavnet til den bestemte brukeren hvis du har enhetenNavnet på telefonen som er knyttet til brukeren i "Enhetstilknytninger" side av Webex WFO. Dette gir deg en ekstra måte å koble en forespørsel om opptakskontroll til en brukers telefonsamtale hvis du Bare kjenn enhetsnavnet. Dette kan brukes som en POST metode.
			
			EKSEMPEL
			POST forespørsel:
			/API/rest/recordingcontrols/pause
			Forespørsel brødtekst:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Svar:
			{
			"beskrivelse": "Kommando PAUSE sendt vellykket for Evelyn Bryant", "personId": 123,
			"tidsstempel": 1624657998751
			}

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
person-ID	N	Streng	Angir brukeren som opptakskontrollen API kommandoen skal gjelde for. Hvis parameteren personId ikke er angitt, bruker Webex WFO den godkjente brukeren som utsteder kommandoen. Hvis du oppgir en brukeridentifikator, må den være for en person innenfor omfanget til den godkjente brukeren. Brukeridentifikatoren er ett av tre formater. Behandling bestemmer hvilket format som brukes, basert på analyse av innholdet. ▪ Person ID – En unik identifikator fra WfoPerson.id ▪ AD-pålogging – Et domene/brukernavn (krever "\"). ▪ E-postadresse – En e-postadresse (krever "@"). **MERK:** En omvendt skråstrek ("\") kan bare legges til som en parameter. Den kan ikke bygges inn i <personId> Med mindre det er parametrisert (<?personId=domene\brukernavn>) når du bruker en Windows-påloggingsverdi. **EKSEMPEL** Når du bruker en personId, ser forespørselen slik ut: API/hvile/opptakskontr oller/bruker/ <personId>/<kommando>

Innspillingskontroller, autentisering API-protokoll og URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Metode	POST
Tillatelser	Innspillingskontroller
Innholdstype	søknad/JSON

MERK Hvis du vil ha informasjon om metadatasyntaks, kan du se Opptakskontroller API Be om kommandoer.

Logge på opptakskontrollene API

Opptakskontroller API støtter for øyeblikket Cisco eller andre enheter som er konfigurert til å bruke opptakskontroller. Bruk følgende fremgangsmåte for å begynne å bruke opptakskontroller API:

1. Start opptakskontrolltjenesten på en enhet. Serveren returnerer påloggingssiden.

   MERK# Cisco telefoner bruker XML til å vise alle tjenester.

2. Skriv inn påloggingsinformasjonen din. Webex WFO overfører legitimasjon til Tomcat-servleten på dataserveren, som sender en /API/rest/authorize POST-forespørsel til applikasjonsserveren på enhetens vegne.

   Etter at dataserveren mottar 200 - vellykket svar fra applikasjonsserveren, lagrer den øktkakene og sender enheten til hovedsiden for opptakskontroll.

3. Fra hovedsiden kan du velge følgende kommandoer:

   - Logout
   - Pause
   - Gjenoppta
   - Segmenter og lagre
   - Segmenter og slett
   - Metadata
   - Merkelapp
   - Skjermstart
   - Skjermstopp
   - Samtalestatus

   Når du foretar et valg, sendes forespørselen på nytt via dataserveren til programserveren. Dataserveren legger til øktkakene som er lagret når du logget inn.

   MERK: Tidsangivelsesparameteren for pause- og gjenoppta-kommandoer støttes.

VIKTIG Kommandoen **Segmenter og Lagre** deler kontakten, noe som resulterer i to kontakter. Kommandoene **Segmenter og Slett** sletter det forrige segmentet umiddelbart og oppretter en ny kontakt. Den slettede delen av det segmenterte anropet sendes ikke til papirkurven.

Logge av opptakskontrollene API

Du kan fortsette å bruke innspillingskontroller til økten blir tidsavbrutt eller til du velger **Logg av**. Fremgangsmåten for å logge ut er den samme som å logge inn.

Innspillingskontroller API Be om kommandoer

Forespørselsteksten er et JSON-objekt. Noen kommandoer har obligatoriske eller valgfrie tilleggsparametere. Disse er spesifisert i forespørselsteksten. Hvis ingen ekstra parametere kreves, skal et tomt JSON-objekt sendes ({}).

	Inngangsport	Smart skriveb ord	Signalserver	
Kommando	**Innspilling**	**Innspilling**	**Innspilling**	**Beskrivelse**
Pålogging			X	Logg brukeren på enheten med den gitte utvidelsen. Knytter brukeren til enheten for hotellvirksomhet. Støttede parametere i forespørselsteksten: Internnummer (streng) – forlengelse av telefonen for å logge på Eksempel på meldingstekst: { "utvidelse": "1234" }
Logout			X	Logg brukeren ut av enheten med den angitte utvidelsen. Fjerner tilknytningen av brukeren til enheten for hotell. Støttede parametere i forespørselsteksten: Forlengelse (streng) - forlengelse av

Kommando	Inngangsport Innspilling	Smart skrivebord Innspilling	Signalserver Innspilling	Beskrivelse
				telefon å logge av Eksempel på meldingstekst: { "utvidelse": "1234" }

Metadata	X	X	X	Legger metadata til den aktive samtalen.
				
				Hvis det ikke er noen aktiv samtale og active_call_ bare er usann, vil dette knytte metadata til forrige anrop. Støttede parametere i forespørselsteksten:
				
				Metadata (matrise med objekter)
				
				▪ Navn (streng) – Metadatanøkkel
				▪ Verdi (streng) – metadataverdi
				
				Eksempel på meldingstekst:
				
				{
				"metadata" : [{"navn": "custom-data-key", "value" : "mine egendefinerte data"}]
				}

Pause	X	X	X	Sett både skjerm- og lydopptak på pause For den aktive samtalen. **MERK:** Når Gateway-opptak brukes, settes pausehendelser inn Til lydopptak under avstemmingsprosessene. Hvis opptaket allerede er satt på pause, ignoreres denne kommandoen.

Kommando	Inngangsport Innspilling	Smart skrivebord Innspilling	Signalserver Innspilling	Beskrivelse
Gjenoppta	X	X	X	Gjenoppta både skjerm- og lydopptak for den aktive samtalen. Hvis opptaket ikke settes på pause, ignoreres denne kommandoen.
Innslag		X	X	Start en ny segmentkontakt for den aktive samtalen. Støttet parameter i forespørselsteksten: **Slett (streng)** – om du vil slette Forrige segment ▪ Verdier = sant eller usant ▪ Standard verdi er usann (lagre segment) ▪ Hvis sant, slettes det forrige segmentet i samtalen umiddelbart. ▪ Hvis usann, behandles samhandlingssluttarbeidsflyten i det forrige segmentet som et vanlig anrop. Eksempel på meldingstekst: { "slett": "sann" }
Start_Screen		X	X	Start et opptak av bare skjermen. ▪ Hvis et vanlig samtaleopptak pågår, opprettes et separat opptak med bare skjerm. ▪ Hvis et annet opptak med bare skjerm allerede er startet, er dette

Kommando	Inngangsport Innspilling	Smart skriveb ord Innspilling	Signalserver Innspilling	Beskrivelse
				kommandoen ignoreres.
Stop_Screen		X	X	Avslutt et opptak med bare skjerm. Hvis nei Skjermopptak pågår, dette kommandoen ignoreres.
Merkelapp	X	X	X	Angir årsaken for den aktive samtalen til Merket. Hvis det ikke er noen aktiv samtale og active_call_only er usant, vil dette endre seg årsaken til forrige samtale.
call_status			X	Returnerer et svar som indikerer om signaltjenesten CTI er klar over et anrop for brukeren. Hvis gjeldende anrop for Brukeren har en innspilling av en samtalekontakt i databasen, ID for samtalekontakten Posten returneres også. Støttede parametere i forespørselen kropp: ▪ ani (streng) – Aktiv samtale Informasjonen returnerer bare Sann hvis gjeldende anrops ANI samsvarer. ▪ dnis (streng) – Aktiv samtale Informasjonen returnerer bare Sann hvis DNIS-treffene for gjeldende samtale. Eksempel på meldingstekst: { "ani" : "1234" } Denne kommandoen returnerer to attributter som svar på forespørselen. ▪ callActive (boolsk) – True hvis

Kommand	Inngangsport	Smart skrivebord	Signalserver Innspillin	Beskrivelse
				CTI Signaltjenesten er klar over et anrop til brukeren. ▪ contactId (heltall) – Returnerer Webex WFO-kontakten ID for anropets Webex WFO-kontakt hvis den finnes. Eksempel på svarattributter: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

Bruke opptakskontroller fra kommandolinjen

Du kan bruke kommandolinjen til å sende kommandoer for opptakskontroller.

Hvis du velger å bruke kommandolinjen, må kommandoene og verdiene samsvare med de konfigurerte kommandoene og verdiene. Hvis de ikke samsvarer, har kommandoen ingen effekt.

Tabellen nedenfor viser kommandoene og deres tilknyttede kommandolinjeformater. Disse kommandoene skiller ikke mellom store og små bokstaver.

Kommando	Format
Metadata	Angi verdien for en definert metadatanøkkel som skal knyttes til gjeldende kontakt. Nøkkelen kan ikke være tom. Hvis nøkkelens strengverdi ikke samsvarer med en forhåndsdefinert metadatanøkkel i systemet, ignoreres den. Verdien er valgfri. (Det andre pipetegnet i strengen må fortsatt eksistere.) Hvis den står tom, antas det at du vil sette nøkkelens verdi til en tom streng eller den numeriske verdien null. Formatet på verdien må samsvare med formatet på nøkkelen den angir. Formatene inkluderer streng, tall og dato. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Kommando	Format
Pause	Sett innsamling av skrivebordsdata, lyd og skjerm midlertidig på pause. Uansett hvilke medier som aktivt fanges opp, vil de bli satt på pause når denne kommandoen utstedes. Tjenesten vil slutte å skrive data til de fangede filene. Når det gjelder skrivebordsanalysedata, fortsetter de å skrive data, men eventuelle tastetrykkhendelser vil føre til at den bestemte tasten trykkes for å bli skrevet som en stjerne i opptaksfilen. **MERK:** Når Gateway-opptak brukes, settes pausehendelser inn i lydopptak under avstemmingsprosessene. Denne kommandoen kan brukes til å sette opptak med bare skjerm på pause: DCC -C pause
Gjenoppta	Gjenoppta tidligere midlertidig stanset medieopptak. DCC -C gjenoppta
Start på segmentet	Start en ny segmentkontakt for den aktive samtalen. DCC -C segment
Stopp for segment	Stopp en ny segmentkontakt for den aktive samtalen. DCC -c segment|<ani>|<dnis>|<associated>|<delete> **EKSEMPEL** For segmentering og sletting: dcc -c segment||||sann
Merkelapp	Sende en overvåkingsmelding med TAG-kommandoen, brukernavnet og tidsstempelet .dcc-c tag

Forenklede opptakskontroller API

Når forenklede opptakskontroller er konfigurert, bruker Webex WFO dataserverens godkjenning til å håndtere forespørsler om opptakskontroll API. Som et resultat trenger ikke brukere å angi brukernavn og passord når de utsteder opptakskontrollkommandoer. Forespørselen sendes til URL-adressen til Webex WFO-dataserveren ved hjelp av GET- eller POST-metoden.

Protokoll og URI

URI	FÅ: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agentens ACD-server ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<command>
Metode	GET og POST
Tillatelser	Innspillingskontroller
Innholdstype	søknad/JSON

GET Eksempel

EKSEMPEL

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

Hvor i eksemplet ovenfor,

- <Dataserver IP> – Angi IP-adressen til dataserveren.
- <kommando> – Skriv inn en kommando, for eksempel pause, gjenoppta eller kode. Den fullstendige listen over kommandoer er beskrevet i tabellen nedenfor.
- <agentens ACD ID> – Skriv inn agentens ACD ID.

- <agentens ACD server ID> – Skriv inn serveren ID av agentens ACD. ACD Server ID finner du i Application Management > ACD Configuration

POST Eksempel

EKSEMPEL

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

Hvor i eksemplet ovenfor,

- <Dataserver IP> – Angi IP-adressen til dataserveren.
- <kommando> – Skriv inn en kommando, for eksempel pause, gjenoppta eller kode. Den fullstendige listen over kommandoer er beskrevet i tabellen nedenfor.

Konfigurere forenklede opptakskontroller

1. Hvis webtjenestene Webex WFO Data Server er deaktivert, starter du den på nytt og setter oppstartstypen til **Automatisk**.
2. Kontroller at tomcat-serveren startet opp og distribuerte kriger. Se i den nyeste catalina.*.log filen i C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Sett serverporten i URL-adressen til 8080.

   EKSEMPEL http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Kontroller at systemet er oppe og går riktig ved hjelp av et verktøy som Poster.

   Bruk følgende for å sende GET-forespørselen:

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

   Innholdstype: tekst / html; tegnsett = UTF-8

Bruk følgende til å sende POST-forespørselen for å teste metadataene:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "Metadata": [{
            "Navn":
```

```
            "tekst1",
            "verdi": "Testdata"
            }
    ]
}
```

Hvis denne testen indikerer at systemet ikke fungerer, ser du etter en localhost_access_log på den siste localhost_access_log.*.txt. Denne loggen vil indikere om en forespørsel ble gjort til denne serveren. Hvis ikke, er dette en indikasjon på at forespørsler ikke sendes til denne serveren på port 8080, og at du har et problem med avsenderen.

Beskrivelse av kommandoer

Listen nedenfor beskriver de tilgjengelige kommandoene.

> **Hver** kommando kan bruke metodene GET og POST. Se GET-eksempel for GET. POST kan variere avhengig av kommandoen. Se POST-eksemplet i beskrivelsen av hver kommando nedenfor.

Kommando	Beskrivelse

Metadata	Legger metadata til den aktive samtalen.
	
	Hvis det ikke er noen aktiv samtale og active_call_only er usann, vil dette knytte metadata til den forrige samtalen. Støttede parametere i forespørselsteksten:
	
	Metadata (matrise med objekter)
	
	▪ Navn (streng) – Metadatanøkkel
	▪ Verdi (streng) – metadataverdi
	
	Eksempel POST forespørselstekst:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"Metadata": [{
	"metadata-nøkkel":
	"tekst1",
	"verdi": "Testdata"

Kommando	Beskrivelse
	}] }
Pause	Sett både skjerm- og lydopptak på pause for den aktive samtalen. **MERK:** Når Gateway-opptak brukes, settes pausehendelser inn i lydopptak under avstemmingsprosessene. Hvis opptaket allerede er satt på pause, ignoreres denne kommandoen. POST eksempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Gjenoppta	Gjenoppta både skjerm- og lydopptak for den aktive samtalen. Hvis opptaket ikke settes på pause, ignoreres denne kommandoen. POST eksempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Innslag	Start en ny segmentkontakt for den aktive samtalen. POST eksempel: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Start et opptak av bare skjermen. ▪ Hvis et vanlig samtaleopptak pågår, opprettes et separat opptak med bare skjerm. ▪ Hvis et annet opptak med bare skjerm allerede er startet, ignoreres denne kommandoen. POST eksempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen skjerm,	Avslutt et opptak med bare skjerm. Hvis det ikke pågår noe opptak med bare

Kommando	Beskrivelse
	Denne kommandoen ignoreres. POST eksempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Merkelapp	Angir årsaken for den aktive samtalen til kodet. Hvis det ikke er noen aktiv samtale og active_call_only er usann, vil dette endre årsaken til forrige anrop. POST eksempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Eksport med én kontakt API

Single Contact Export API lar deg laste ned en kontakt fra Webex WFO.

Protokoll og URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metode	POST, FÅ
Tillatelser	Eksportere opptak
Innholdstype	søknad/json
Parametre	<ID> = Kontakten ID til kontakten du vil eksportere. Hvis <ID> ikke finnes, får du følgende feilmelding: "Forespurt kontakt finnes ikke!" <format> = Medieformatet du vil eksportere kontakten i. Lyd-/videoformater: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Bare lydformater: ▪ WAV ▪ OPUS

Laste ned én enkelt kontakt

1. Send en POST-forespørsel til URL-adressen. Vent en periode til Webex WFO klargjør kontakten for nedlasting.
2. Send inn en GET-forespørsel med de samme parameterne til det samme endepunktet.

Du kan få en feilmelding som den nedenfor som beskriver at filen ikke eksisterer eller kan ha utløpt. I så fall venter du litt lenger og prøver igjen.

{
"errorMessage": "Følgende fil finnes ikke eller kan ha utløpt: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Eksempel på svar

Følgende er et eksempel POST svar:

{
"koding": "sann"
}

Taletreff API

Bruk denne API til å be om en liste over Analytics-taletreff fra.

Taletreff API protokoll og URI

URI	/API/hvile/cas/kontakt
Metode	FÅ
Parametre	CCR ID
Tillatelser	Vis lydanalyse
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Taletreff API svarfelt

Navn	Beskrivelse
daddel	Datoanalyse ble utført i UNIX-epoken millisekunder.
Treff	Detaljert informasjon om taletreffene.
frase	Talefrase.
stopp	Stopppunkt for taletreffet.
revisjon	Antall talerevisjoner.
tillit	Konfidenssannsynlighet for at talen treffer.
start	Startpunktet for taletreffet.
kanal	Kanalnummeret til taletreffet.

Navn	Beskrivelse
kategori	Kategori av talen hit.
sti	Banen til talen traff.
fornavn	Agentens fornavn.
etternavn	Agentens etternavn.
contactId	ID nummeret for anropet.
lag	Agentens lagnavn.
displayId	Agentens visning ID.
gruppe	Agentens gruppenavn.

Eksempel på taletreff API JSON-fil

Det følgende er et eksempel på en formatert JSON-svarfil.


```
{
                    "dato": epoke millisekunder, "treff": [{
                              "setning": streng, "stopp":
                              nummer, "revisjon": nummer,
                              "konfidens": tall, "start":
                              nummer, "kanal": nummer,
                              "kategori": streng
                    },
                    ...
          ],
          "path": "", "firstName":
          streng, "lastName":
          streng,
```

"contactid": nummer,

"team": streng,

"displayId": streng,

"gruppe": streng

}

Konfigurasjon av undersøkelse API

Bruk denne API til å be om QM informasjon om konfigurasjon av undersøkelsen fra.

Survey Configuration API Protocol og URI

URI	/API/hvile/opptak/undersøkelse
Metode	FÅ
Tillatelser	Administrere QM undersøkelser Se undersøkelsesresultater QM undersøkelsesrapporter
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Evalueringskonfigurasjon API svarfelt

Navn	Beskrivelse
Id	Undersøkelse ID.
navn	Navn på undersøkelsen.
beskrivelse	Beskrivelse av undersøkelsen.
skaper	Oppretter spørreundersøkelse.
Opprettet	Tid undersøkelsen ble opprettet i UNIX epoke millisekunder.
totaltPoeng	Totalt antall poeng for undersøkelsen (én desimalplass).
providerSurveyId	Undersøkelse ID for leverandøren.

Navn	Beskrivelse
surveyProviderConnectionId	Tilkobling ID for undersøkelsesleverandøren.
statusFK	Felttast for undersøkelsesstatusen.
metaDataFieldKey	Felttast for metadataene.
sisteEndret	Datoen undersøkelsen sist ble endret.
Egenskaper	Detaljer om undersøkelsesegenskaper.
Spørsmål	Detaljer angående spørreundersøkelsesspørsmål.
Id	Spørsmål ID nummer.
surveyId	Undersøkelse ID nummer.
etikett	Spørsmål etikett.
beskrivelse	Beskrivelse av spørsmål.
providerQuestionId	Leverandørens spørsmål ID.
type	Type spørsmål.
vekt	Vekt gitt til spørsmålet.
isKPI	Nøkkelindikator for spørsmålet.
sisteEndret	Datoen da spørsmålet sist ble endret.
Svar	Detaljert informasjon om spørsmålets svar.
Id	Svar ID nummer.
questionId	Spørsmål ID.
etikett	Spørsmål etikett.
beskrivelse	Beskrivelse av spørsmål.
providerQuestionId	Leverandørens spørsmål ID.
type	Type spørsmål.

Navn	Beskrivelse
vekt	Vekt gitt til spørsmålet.
verdi	Verdien av svaret.
sisteEndret	Tidspunktet verdiene for svaret sist ble endret, i UNIC epoketid.

Eksempel på JSON-fil API Survey Configuration

Det følgende er et eksempel på en formatert JSON-svarfil.


```
[
        {
                "ID": tall, "navn": streng,
                "beskrivelse": streng, "skaper":
                streng, "opprettet": epoke,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": streng,
                "surveyProviderConnectionId": nummer,
                "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": streng,
                "lastModified": streng, "egenskaper":
                {},
                "spørsmål": [{
                        "ID": nummer, "surveyId":
                        nummer, "etikett": streng,
                        "beskrivelse": streng,
                        "providerQuestionId": streng, "type":
                        streng,
                        "vekt": desimal,
                        "isKPI": boolsk,
```

```
                    "lastModified": epoch,
                    "answers": [{
                        "ID": nummer, "questionId":
                        nummer, "etikett": streng,
                        "beskrivelse": streng,
                        "providerAnswerId": streng, "type":
                        streng,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "ID": tall, // ID "navn": streng, //
            navn
            "beskrivelse": streng, // beskrivelse "skaper":
            streng,
            "opprettet": epoke,
            "totalpoeng": 0,0,
            "providerSurveyId": streng, // leverandørens ID
            "surveyProviderConnectionId": nummer, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": streng, "lastModified": streng,
```

"egenskaper": {},
"spørsmål": [{
"ID": nummer, "surveyId":
nummer, "etikett": streng,
"beskrivelse": streng,
"providerQuestionId": streng, "type":
streng,
"weight": desimal, "isKPI":
Boolsk, "lastModified":
epoke, "svar": [{
"ID": tall, "questionId":
nummer,

Undersøkelse ID API

Bruk denne API til å be om informasjon om en bestemt QM undersøkelse fra.

Survey ID API protokoll og URI

URI	/API/hvile/opptak/undersøkelse/<ID>
Metode	FÅ
Parameter	<ID> = Undersøkelse ID.
Tillatelser	Administrere QM undersøkelser Se undersøkelsesresultater QM undersøkelsesrapporter
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Undersøkelse ID API svarfelt

Navn	Beskrivelse
Id	Undersøkelse ID.
navn	Navn på undersøkelsen.
beskrivelse	Beskrivelse av undersøkelsen.
skaper	Oppretter spørreundersøkelse.
Opprettet	Tid undersøkelsen ble opprettet i UNIX epoke millisekunder.
totaltPoeng	Totalt antall poeng for undersøkelsen (én desimalplass).

Navn	Beskrivelse
providerSurveyId	Undersøkelse ID for leverandøren.
surveyProviderConnectionId	Tilkobling ID for
undersøkelsesleverandøren. statusFK	Felttast for
undersøkelsesstatusen.	
metaDataFieldKey	Felttast for metadataene.
sisteEndret	Datoen undersøkelsen sist ble endret.
Egenskaper	Detaljer om undersøkelsesegenskaper.
Spørsmål	Detaljer angående spørreundersøkelsesspørsmål.
Id	Spørsmål ID nummer.
surveyId	Undersøkelse ID nummer.
etikett	Spørsmål etikett.
beskrivelse	Beskrivelse av spørsmål.
providerQuestionId	Leverandørens spørsmål ID.
type	Type spørsmål.
vekt	Vekt gitt til spørsmålet.
isKPI	Nøkkelindikator for spørsmålet.
sisteEndret	Datoen da spørsmålet sist ble endret.
Svar	Detaljert informasjon om spørsmålets svar.
Id	Svar ID nummer.
questionId	Spørsmål ID.
etikett	Spørsmål etikett.
beskrivelse	Beskrivelse av spørsmål.
providerQuestionId	Leverandørens spørsmål ID.

Navn	Beskrivelse
type	Type spørsmål.
vekt	Vekt gitt til spørsmålet.
verdi	Verdien av svaret.
sisteEndret	Tidspunktet verdiene for svaret sist ble endret, i UNIC epoketid.

Eksempel på undersøkelse ID API JSON-fil

Det følgende er et eksempel på en formatert JSON-svarfil.


```
[
        {
                "ID": tall, "navn": streng,
                "beskrivelse": streng, "skaper":
                streng, "opprettet": epoke,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": streng,
                "surveyProviderConnectionId": nummer,
                "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": streng,
                "lastModified": streng, "egenskaper":
                {},
                "spørsmål": [{
                        "ID": nummer, "surveyId":
                        nummer, "etikett": streng,
                        "beskrivelse": streng,
                        "providerQuestionId": streng, "type":
                        streng,
                        "vekt": desimal,
```

```
                    "isKPI": Boolsk,
                    "lastModified": epoke,
                    "svar": [{
                        "ID": nummer, "questionId":
                        nummer, "etikett": streng,
                        "beskrivelse": streng,
                        "providerAnswerId": streng, "type":
                        streng,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Teksttreff API

Bruk denne API til å be om en liste over Analytics-teksttreff fra.

Teksttreff API protokoll og URI

URI	/API/hvile/cas/textview
Metode	FÅ
Parametre	CCRID
Tillatelser	Vis lydanalyse
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Teksttreff API svarfelt

Navn	Beskrivelse
daddel	Datoanalyse ble utført i UNIX-epoken millisekunder.
etternavn	Agentens etternavn.
mottaker	Personen som e-postmeldingen var adressert til.
emailBody	Teksten i e-postmeldingen.
tema	Emnelinjen i e-postmeldingen.
groupId	ID nummeret til agentens gruppe.
lag	Navn på agentens team.
ccrId	Post for fullføring av anrop ID.

Navn	Beskrivelse
Treff	Detaljert informasjon om tekstanalysetreffet.
posisjon	Plasseringen av treffet i meldingen.
lengde	Lengde på treffet.
frase	Setning av treffet.
kategori	Kategori av treffet.
agentNavn	Agentens fulle navn.
teamId	Agentteam ID nummer.
person-ID	Person ID for personen som håndterer meldingen.
gruppe	Agentens gruppenavn.

Eksempel på teksttreff API JSON-fil

Det følgende er et eksempel på en formatert JSON-svarfil.

```
{
        "date": epoch milliseconds,
        "lastName": string, "receiver":
        [string], "emailBody": string,
        "subject": null,
        "team": string,
        "ccrId": number,
        "hits": [{
                "posisjon": tall, "lengde": tall,
                "uttrykk": streng, "kategori":
                streng

            },
            ...
```

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

Transkripsjon Eksport API

Transkripsjonseksport API lar deg hente transkripsjonen av et enkelt anrop ved hjelp av samtalens oppføring ID. Hvert anrop som blir funnet i en ZIP-fil for masseeksport av kontakter, inkluderer en oppføring ID for fullføring av anrop # i metadataene. Se "Opprette en eksportfil for massekontakt" i *brukerhåndboken* Webex WFO for å konfigurere regelmessig masseeksport eller en ad hoc-masseeksport.

For å hente resultatene trenger en konfigurert bruker med tillatelsen Administrer tale til tekstanalyse en informasjonskapsel med nøkkelen: hazelcast.sessionId og en verdi som tilsvarer den autoriserte brukeren. Økten ID kan hentes ved hjelp av GET-metoden for Authorize API.

Transkripsjonseksport API protokoll og URI

URI	/API/hvile/cas/taletekstvisning
Metode	PUT
Tillatelser	Administrere tale-til-tekstanalyse
Innholdstype	søknad/json

Transkripsjonseksport API forespørselsfelt

Navn	Req?	Beskrivelse
CCRID	J	Oppføringen for fullføring av anrop ID.
isRootRecording	J	Angir om opptaket er det opprinnelige opptaket eller det avstemte opptaket som er knyttet til en agent. For opptak som er knyttet til en agent, vil dette feltet alltid være Usant.

Eksempel på transkripsjonseksport API CURL-fil

Følgende er et eksempel på en formatert CURL-forespørsel.

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