Webex WFOs API referanseveiledning

For distribusjoner med nye WFM

Først publisert: 20 juli, 2021
Sist oppdatert: 17 januar, 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 Ciscos nettsted 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 Ciscos 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 17

Autorisasjon 17

Forespørsel om autorisasjon 17

JSON-forespørsel 18

Bruke autorisasjonsresponsen 18

Ødelegger økten 18

Arbeide med tekstfiler 18

Opprett en API bruker for klassisk Webex WFO 19

Få tilgang til WFM API-er 21

Sideplasseringer 21

Prosedyrer 21

Historiske data WFM API-er 23

Godkjenne API 25

GET-protokoll/URI 25

Forespørselsfelt 25

Eksempler på JSON-fil 25

Anmodning 25

Svar 26

POST-protokoll og URI 27

Forespørselsfelt 27

Eksempler på JSON-fil 27

Anmodning 27

Svar 28

Masseimportere kontakter 31

Protokoll og URI 31

Import av massekontakter API 31

Sanntids API for masseimport av kontakter (metadata) 31

Formater som støttes 32

Forespørsels- og svarfelt 32

CSV fileksempler 38

Fullstendig eksempel 39

Kort eksempel 39

Eksempler på JSON-fil 39

Fullstendig eksempel 39

Kort eksempel 40

ZIP-format 40

Merknader 40

Bruke dataserveren til import av massekontakter 41

Bulk Organization Import API 43

Grupper API protokoll og URI 43

Grupper API forespørsels- og svarfelt 44

Teams API protokoll og URI 44

Felt for forespørsler og svar for team API 45

Personer API protokoll og URI 45

Personer API forespørsels- og svarfelt 46

Eksempler på CSV-filer 49

Eksport av data fra masserapport API 51

GET Bulk Report Data Export API 51

GET Bulk Report Data Export API Protocol og URI 51

GET Bulk Report Data Eksport API forespørselsfelt 51

Eksempel på eksport av masserapportdata API JSON-fil 52

Eksport av data for POST masserapport API 52

Protokoll og URI 53

Felt for POST-forespørsel 53

Eksempel på JSON-fil 54

Svarfelt 54

Synkron respons 55

Asynkron respons 55

Eksempel på fil 55

JSON-forespørsel 56

Konfigurere et rapportfilter 57

Konfigurere parameteren i Data Explorer 57

Konfigurere JSON for den API forespørselen 60

Konfigurere områdefiltre 60

Datointervall 60

Relativ dato 61

Kategorier og uttrykk API 63

SLETT Kategorier og uttrykk API 63

DELETE-protokoll og URI-er 63

GET kategorier og setninger API 64
GET-protokoll og URIer 64
GET-svarfelt 64
POST Kategori og setninger API 65
POST-protokoll og URI-er 65
POST-svarfelt 66
PUT Kategorier og setninger API 66
PUT-protokoll og URIer 66
PUT-svarfelt 66
GET / POST / PUT JSON Fil Eksempel 67
Kontakt enhet API 69
Kontaktenhet API protokoll og URI 69
Parametre 69
Eksempler på kontaktenhet API JSON-fil 69
Eksempel på svarfil 69
Massekontakt enhet API 71
Kontakt Device Bulk API protokoll og URI 71
Eksempler på kontaktenhet BULK API JSON-fil 71
Eksempel på svarfil 71
Kontakt API 75
Protokoll og URI 75
Forespørselsfelt 75
Utføre et kombinasjonssøk 82
Utføre et søk ved hjelp av en metadatanøkkel 82

Utføre et søk ved hjelp av en metadatanøkkel med en bestemt verdi 82

Utføre et søk etter stillhet-hendelser 83

Eksempel på JSON-fil 84

JSON-fil Eksempel searchStats Parameter = true 85

Kontakt Enkelt søk API 87

Protokoll og URI 87

Forespørselsfelt 87

Svarfelt 88

Eksempel på JSON-fil 89

Kontakt overvåking API 91

Protokoll og URI 91

Svarfelt 91

Eksempel på JSON-svar 92

Evalueringsskjema API 93

Protokoll og URI 93

Svarfelt 93

Eksempel på JSON-fil 95

ID for evalueringsskjema API 99

Protokoll og URI 99

Svarfelt 99

Eksempel på JSON-fil 101

Eksportere API 105

Protokoll og URI 105

Forespørselsfelt 105

Svarfelt 105

Eksempel på CSV-filutdata 108

Generisk tekstimport API 109

Protokoll og URI 109

JSON-forespørselsfelt 109

Eksempel på JSON-fil 110

Generisk tekstimport med flere filer API 113

Protokoll og URI 113

Forespørselsfelt 113

Formater som støttes 114

Eksempel på satsvis CSV-fil 115

Eksempel på ZIP-fil 115

Eksempel på JSON-fil 116

JSON-kropp 116

Innhold 117

Importere API 119

GET-importprotokoll og URI 119

Felt for GET importforespørsel 119

GET Importer svarfelt 119

Eksempel på GET Import JSON-fil 120

POST importprotokoll og URI 122

Importer POST-svarfelt 122

Eksempel på POST-import JSON-fil 123

JSON-format 123

POST Success Response-format 124

API-er for importinnstillinger 125

Opprette importinnstillinger API 125

Opprette importinnstillingsprotokoll og URI 125

Opprette felt for importinnstillinger 125

Opprett JSON-fil for importinnstillinger 126

Opprette systemsvar for importinnstillinger 126

Slett importinnstillinger API 126

Slett importpreferanseprotokoll og URI 126

Slett systemsvar for importinnstillinger 126

Importinnstillinger API 127

Protokoll og URI for importinnstillinger 127

Svarfelt for importinnstillinger 127

Eksempel på JSON-fil 127

Systemets respons 129

Importinnstillinger etter ID API 129

Importinnstillinger etter ID, protokoll og URI 129

Importinnstillinger etter ID-svarfelt 129

Eksempel på importinnstillinger etter ID JSON-fil 130

Systemets respons 130

Oppdatere importinnstillinger API 130

Oppdater importpreferanseprotokoll og URI 131

Oppdatere svarfelt for importinnstillinger 131

Eksempel på oppdatering av JSON-fil for importinnstillinger 131

Oppdater systemrespons for importinnstillinger 132

Inkluderings-/ekskluderingsliste API 133

GET inkluderings-/ekskluderingsliste API 133

GET-inkluderings-/ekskluderingsliste API protokoll og URI 133

GET-inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt 133

Felt for GET Service API Response 135

Eksempel på GET-tjeneste API JSON-fil 136

PUT Inkluder / ekskluder liste API 136

PUT Inkluder / ekskluder liste API protokoll og URI 137

PUT Inkluder/Ekskluder liste API forespørselsfelt 137

PUT Inkluder/ekskluder liste API svarfelt 138

Eksempel på PUT Inkluder/ekskluder API JSON-fil 139

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API 140

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API protokoll og URI 140

Liste over POST-inkludering/-ekskludering API forespørselsfelt 140

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API svarfelt 142

Eksempel på inkluderings-/ekskluderingsliste for POST API JSON-fil 143

SLETT Inkluder/ekskluder liste API 143

SLETT Inkluder/ekskluder liste API protokoll og URI 143

Slett Inkluder/Utelat listesystemrespons 143

Interaksjonssammendrag Les API 144

Protokoll og URI 144

Eksempel på svar 144

Jobber API 145

Protokoll og URI 145

Forespørselsfelt 145

Svarfelt 145

Eksempler på JSON-fil 147

Anmodning 147

Svar 147

API-er for organisasjonsstruktur 149

Tilordne roller til en person API 149

Tilordne roller til en person API protokoll og URI 149

Tilordne roller til en person API forespørselsfelt 149

Eksempel på Tilordne roller til en person API JSON-fil 149

Felles gruppe API 150

Felles API protokoll for gruppe og URI 150

Felt for vanlige gruppe API forespørsler 150

Felles API organisasjonsstruktur (informasjon om drill-down) 150

Common API Protocol og URI 151

Felt for vanlige API forespørsler 151

Vanlige API svarfelt 151

Eksempel på Common API JSON-fil 152

Gruppe API 153

Protokoll og URI for gruppe API 153

Felt for gruppe API forespørsel – alle grupper 154

Felt for gruppe API svar 154

Eksempel på gruppe API JSON-fil 155

Grupper etter ID (med Teams) 156
Grupper etter ID (med Teams) Protokoll og URI 156
Grupper etter ID (med Teams) Forespørselsfelt 156
Grupper etter ID (med Teams) svarfelt 156
Grupper etter ID (med Teams) Eksempel på JSON-fil 157
Gruppe-person API 158
Gruppe-person API protokoll og URI 158
Felt for gruppeperson API forespørsel 158
Felt API svarfelt for gruppepersoner 158
Eksempel på gruppeperson-API JSON-fil 159
Gruppe (med omfang) API 159
Gruppe (med omfang) API protokoll og URI 159
Grupper (med omfang) API forespørselsfelt 159
Grupper (med omfang) API svarfelt 160
Eksempel på gruppe (med omfang) API JSON-fil 160
Tillatelser API 160
Tillatelser API protokoll og URI 160
Tillatelser API svarfelt 161
Eksempel på tillatelser API JSON-fil 161
Person API 161
Person API protokoll og URI 162
Felt for forespørsel om person API 162
Eksempel på Person API JSON-fil 163
Person etter ID API 164

Person etter ID API protokoll og URI 164
Person etter ID API forespørselsfelt (PUT-metode) 164
Person etter ID API svarfelt 167
Person etter ID API JSON-fil Eksempel 168
Personens tidssone-API 169
Personens tidssone API protokoll og URI 169
Personers tidssone API svarfelt 169
Eksempel på personens tidssone API JSON-fil 170
Roller API 170
Roller API protokoll og URI 170
Roller API forespørselsfelt 170
Roller API svarfelt 171
Eksempel på roller API JSON-fil 171
Team API 172
Team API protokoll og URI 172
Forespørselsfelt for team API 173
Eksempel på Team API JSON-fil 173
Team etter ID (med agenter) 173
Team etter ID (med agenter) Protokoll og URI 173
Team etter ID (med agenter) Forespørselsfelt 174
Team etter ID (med agenter) svarfelt 174
Teams etter ID (med agenter) Eksempel på JSON-fil 175
Team (med omfang) 177
Team (med omfang) Protokoll og URI 177

Forespørselsfelt for team (med omfang) 177

Svarfelt for team (med omfang) 177

Eksempel på JSON-fil for team (med omfang) 177

Leier API 178

Protokoll og URI for leier API 178

Forespørselsfelt for leier API 178

Svarfelt for leier API 179

Eksempel på leier API JSON-fil 179

Innspillingskontroller API 181

Opptakskontroller API protokoll og URI 181

URI Parametere for forespørsel 182

Spørringsparametere 182

Opptakskontroller, autentisering API protokoll og URI 185

Logge på opptakskontrollene API 186

Logge av opptakskontrollene API 187

Opptakskontroller API forespørselskommandoer 187

Bruke opptakskontroller fra kommandolinjen 191

Forenklede opptakskontroller API 193

Protokoll og URI 193

Eksport av én kontakt API 199

Protokoll og URI 199

Eksempel på svar 200

Taletreff API 201

Taletreff API protokoll og URI 201

Taletreff API svarfelt 201

Eksempel på taletreff API JSON-fil 202

Konfigurasjon av spørreundersøkelse API 205

Undersøkelseskonfigurasjon API protokoll og URI 205

Felt for konfigurasjon API svar for undersøkelse 205

Eksempel på undersøkelseskonfigurasjon API JSON-fil 207

Undersøkelses-ID-API 211

Undersøkelses-ID API protokoll og URI 211

Undersøkelses-ID API svarfelt 211

Eksempel på undersøkelses-ID API JSON-fil 213

Tekst treffer API 215

Teksttreff API protokoll og URI 215

Teksttreff API svarfelt 215

Eksempel på teksttreff API JSON-fil 216

Eksport av transkripsjon API 219

Transkripsjonseksport API protokoll og URI 219

Felt for eksport API forespørsel om transkripsjon 219

Eksempel på transkripsjonseksport API CURL-fil 219

Komme i gang

Webex WFO inkluderer RESTful APIer 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 pålogging til Webex WFO. Derfor må den fullføres før du kan gjøre noen API forespørsler. For å godkjenne deg selv som en autorisert bruker av Webex WFO og dets API-er, må du sende den formaterte legitimasjonen din som en POST-forespørsel til Authorize API-endepunktet (/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-en til leierens bruker.
passord	J	Streng	Brukerens passord.
Språk	J	Streng	Brukerens språk. Standard = no
leier-ID	N	Streng	ID-en til leieren brukeren tilhører. Ta med leier-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 godtatt, vil du motta et svar som inkluderer en økt-ID. Økt-ID-en må inkluderes som et topptekst i alle påfølgende API anrop. Slik bekrefter Webex WFO at du er logget inn og autorisert til å bruke API-ene.

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

Denne økt-ID-en må formateres i et nøkkelverdipar med "cookie" som nøkkel, og økt-ID-en legges til etter "hazelcast.sessionId=" som vist i følgende nøkkelverdipar.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Økt-ID-en slik den vises i Autoriser API-svaret>"

Ødelegger økten

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

Logg ut

- Utsted en HTTPS DELETE-forespørsel til:

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

Arbeide med tekstfiler

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

Opprette en API bruker for klassisk Webex WFO

Hvis du planlegger å bruke Webex WFO-API-er for tredjepartsintegrasjoner, anbefaler Cisco at du oppretter en API brukerkonto. Du konfigurerer en API bruker på samme måte som en systemadministrator, men formålet med denne brukeren er å aktivere tredjepartsprogrammer for godkjenning 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 autorisasjon og godkjenning av 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

Se Webex *WFO API Reference Guide*.

Få tilgang til WFM API-er

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

> **Satsgrensen** for WFM API-er per brukertoken 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 New WFM API-er

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

- Skriv tidsplan

4. Under **Open 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 de WFM API-ene som er tilgjengelige.

Avslutt den autoriserte økten

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

Historiske data WFM API-er

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, må du ta kontakt med WFO Webex profesjonelle tjenester for å sette opp en administrert serviceplan for å støtte din Organisasjon med utvikling og distribusjon av din Webex WFO-integrasjon.

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 din Webex WFO-kontaktperson.
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 din Webex WFO-kontaktperson.

Avslutt den autoriserte økten

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

Godkjenne API

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

MERK: Økten blir tidsavbrutt etter to timer med inaktivitet.

GET-protokoll /URI

URI	/API/REST/Autoriser
Metode	FÅ

Forespørselsfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
Nasjonal innstilling	N	Streng	Brukerens landslokaliseringskode.
userId	J	Streng	ID-en til leierens bruker.
passord	J	Streng	Brukerens passord.
Språk	J	Streng	Brukerens språk. Standard = no
leier-ID	N	Streng	ID-en til leieren brukeren tilhører. Ta med leier-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":"Standard Group",
"lang":"en",
"country":"", "sessionTimeout":"60",
"timezoneString":"Amerika\/Chicago",
"deaktivert":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"activatedDate": 0,
"permissions":[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"LiveScreenMonitoring",

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

POST-protokoll og URI

URI	/api/rest/autorisere
Metode	STOLPE

Forespørsel Felter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
lokalitet	N	Streng	Brukerens landskode.
bruker-ID	J	Streng	ID for leietakers bruker.
passord	J	Streng	Brukerens passord.
språk	J	Streng	Brukerens språk. Standard = no
leier-ID	N	Streng	IDen til leietakeren brukeren tilhører. Ta med leietaker-ID hvis brukeren har samme påloggingsinformasjon (bruker-ID og passord) for mer enn én leietaker.

JSON-fileksempler

Forespørsel

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

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

```
        "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":"regning",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Standard Team",
        "groupId":2,
        "groupName":"Standard Group",
        "lang":"en",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"Amerika\/Chicago",
        "deaktivert":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "permissions":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
                "AdministerPasswordPolicy",
```

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

Importer kontakter inn bulk

Tredjeparter bruker API-ene for Bulk Contact Import for å slå sammen og sette inn metadata og opptak i en flerdelt HTTPS-forespørsel.

Det er to masseimport-APIer:

- Import av bulkkontakt API—Brukes av tredjeparter; tillater innsetting av både metadata og opptak i en flerdelt HTTPS-forespørsel

  > **NOTE** Du kan også bruke bulkkontaktimport API for å importere kontakter i bulk gjennom dataserveren. Se Bruke dataserveren for masseimport av kontakter .

- 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 lar klienten forsinke opplasting av opptak og lar kontakter settes inn mens samtalen fortsatt pågår. Dette tvinger imidlertid klienten til å spore IDer for å laste opp opptakene for riktig kontakt.

Protokoll og URI

Import av massekontakt API

URI	/api/opplasting/kontakter
Metode	STOLPE
Tillatelser	Administrere leietaker
Innholdstype	multipart/form-data

Sanntidsimport av massekontakt API (metadata)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

Metode	STOLPE
Tillatelser	Ta opp kontakter, ta opp tale/opptaksskjerm
Innholdstype	applikasjon/JSON

Støttes formater

Følgende formater kan inkluderes i en flerdelt forespørsel.

Type	Beskrivelse
CSV	En kommadelt fil som brukes til å tildele metadata.
JSON	Det samme metadataformatet som sanntids API, men kan brukes til masseimport.
WAV	Et lydopptaksformat.
WEBM	Et kombinert lyd- og videoopptaksformat.
WEBMA	Et format med kun lyd (WebM-beholder).
WEBMV	Et format kun for video (WebM-beholder).
SPX	Et lydformat.
WMV	Et kombinert lyd- og videoopptaksformat (eller video bare hvis paret med lyd i samme kontakt).
OPUS	Et lydformat.

Forespørsel og svar felt

CSV- og JSON-filene inkluderer felt definert i følgende tabell. Ikke alle felt brukes i begge filtyper. Filen feltet gjelder er angitt i beskrivelsen.

Navn	Req?	Beskrivelse
Agent-ID	J	Brukt i CSV og JSON. Agent-ID i ett av tre formater. Behandling finner ut

Navn	Req?	Beskrivelse
		Hvilket format som brukes basert på å analysere innholdet. ▪ Person-ID. En unik identifikator fra WfoPerson.id. Dette nummeret brukes også i brukereksportregnearket (Applikasjonsadministrasjon > Global > Brukere > Importer og eksporter > Eksporter > Bruker-ID-kolonnen). Det er ikke samme som IDen i Webex WFO-brukerprofilen. ▪ AD-pålogging. Et domene\brukernavn (krever "\"). ▪ E-postadresse. En e-postadresse (krever "@"). Når du bruker en CSV for å laste opp kontakter, kreves agent-ID. Hvis du bruker JSON til å sende forespørselen, er agent-ID-en valgfri. I sistnevnte tilfelle settes agent-ID-en til ID-en til den autentiserte brukeren som starter opplastingen. Maks tegn = 254 Standard = ingen
AssocCallId	N	Brukt i CSV og JSON. En ID som knytter kontakter sammen. For eksempel, et overført anrop fra en agent til en annen har hver samme ID. Maks tegn = 52 Standard = NULL
Audio.Location	N	Brukt i CSV og JSON. I underobjektet Audio. Nøkkelnavnet (fil) til opptaket i flerdelt forespørsel. Dette kan være et hvilket som helst støttet opptaksformat (lyd/skjerm/kombinert). Bare én lydfil per kontakt er tillatt. Nøkkelnavnet må ha en gyldig utvidelse som samsvarer med medietypen til opptaket. Utvidelsen identifiserer filen som et lyd- eller skjermopptak, eller begge deler. Maks tegn = 128 Standard = Ingen

Navn	Req?	Beskrivelse
Audio.StartTimeMs	N	Brukt i CSV og JSON. I underobjektet Audio. 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
Kalt Adresse	N	Brukt i CSV. Det oppringte telefonnummeret. Maks tegn = 64 Standard = Tom streng
Ringte	N	Brukt i JSON. Det oppringte telefonnummeret. Maks tegn = 64 Standard = NULL
CallId	N	Brukt i CSV og JSON. En ID som identifiserer en kontakt. Maks tegn = 128 Standard = NULL
Ringer	N	Brukt i JSON. Telefonnummeret som ringer. Maks tegn = 64 Standard = NULL
Ringeadresse	N	Brukt i CSV. Telefonnummeret som ringer. Maks tegn = 64

Navn	Req?	Beskrivelse
		Standard = tom streng
ClientTimeZone	N	Brukt i CSV og JSON. Tidssonen i UTC-format. Windows Time støttes også. Desktop Recording-klienten sender Windows Time, som er kartlagt til Olson-tid. Maks tegn = 255 Standard = Kundens tidssone som definert i Webex WFO **EKSEMPEL** –06:00
KontaktStartTimeMs	N	Brukt i CSV og JSON. Starttiden i millisekunder GMT siden 1970-01-01 (UNIX-tid). En verdi i dette feltet er påkrevd, så hvis verdien mangler, bruker API gjeldende opplastingstid. Merk 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 Starttid-kolonnen til Vise millisekunder (se brukerdokumentasjonen for Excel for mer informasjon). Ellers avkorter Excel millisekunder, noe som resulterer i en falsk tid og forhindrer at opptak importeres riktig. Maks tegn = lang Standard = gjeldende opplastingstid **EKSEMPEL** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Retning	N	Brukt i CSV og JSON. Anropsretningen, inngående eller utgående. 1 = utgående 0 = inngående

Navn	Req?	Beskrivelse
		Maks. tegn = 1 Standard = NULL
Linje	N	Brukt i CSV og JSON. Agentens linje/forlengelse. Maks tegn = 64 Standard = NULL
metadata.<egendefinerte metadata feltnavn>	N	Brukt i CSV. De egendefinerte metadatafeltene som skal fylles ut. Feltet vil bli opprettet hvis det ikke eksisterer. Enhver kolonne som begynner med "metadata" vil bli behandlet som et tilpasset metadatafelt. **EKSEMPEL** For å angi "accountNumber", opprette en kolonne kalt "metadata.accountNumber". Maks tegn feltnavn = 39 Maks. tegn i egendefinert metadataverdi = 2056
CustomMetadata	N	Brukes i JSON. De egendefinerte metadatafeltene som skal fylles ut. Feltet vil bli opprettet hvis det ikke eksisterer. Objektet inneholder data i form av navn/verdi-par. **EKSEMPEL** "kontonummer":"123456" Maks tegn feltnavn = 39 Maks. tegn i egendefinert metadataverdi = 2056
Opptak 1	Y	Brukt i CSV. Nøkkelnavnet (fil) til opptaket i flerdelt forespørsel. Dette kan være et hvilket som helst støttet opptaksformat (lyd/skjerm/kombinert). Bare én lydfil per kontakt er tillatt. Nøkkelnavnet må ha en gyldig utvidelse som samsvarer med medietypen til opptaket. Utvidelsen

Navn	Req?	Beskrivelse
		identifiserer filen som et lyd- eller skjermopptak, eller begge deler. Maks tegn = 128 Standard = Ingen
Opptak 2	N	Brukt i CSV. Nøkkelnavnet (fil) til opptaket i flerdelt forespørsel. Dette kan være et hvilket som helst støttet opptaksformat (lyd/skjerm/kombinert). Bare én lydfil per kontakt er tillatt. Nøkkelnavnet må ha en gyldig utvidelse som samsvarer med medietypen til opptaket. Utvidelsen identifiserer filen som et lyd- eller skjermopptak, eller begge deler. Maks tegn = 128 Standard = Ingen
Opptak 3	N	Brukt i CSV. Nøkkelnavnet (fil) til opptaket i flerdelt forespørsel. Dette kan være et hvilket som helst støttet opptaksformat (lyd/skjerm/kombinert). Bare én lydfil per kontakt er tillatt. Nøkkelnavnet må ha en gyldig utvidelse som samsvarer med medietypen til opptaket. Utvidelsen identifiserer filen som et lyd- eller skjermopptak, eller begge deler. **NOTE** Det må være en lydfil ellers mislykkes importen. Maks tegn = 128 Standard = Ingen
Recording2Offset	N	Brukt i CSV. Forskyvningen av Opptak2 fra Opptak1. **EKSEMPEL** En lydfil (WAV) som starter 5 sekunder etter skjermfilen (WEBM) har en offset på 5000 (5000 = 5 sekunder). Maks tegn = lang

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

CSV fil eksempler

CSV kan lastes opp som en del av en flerdelt opplastingsforespørsel. Noen regler angående formatet er som følger.

- Antall kolonner er variabelt. For eksempel, hvis du alltid ønsker å bruke kundens tidssone, trenger du ikke å inkludere Tidssone-kolonnen 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 et komma, må den være omgitt av anførselstegn.
- Hvis en verdi ikke er kjent for en spesifikk kontakt, men overskriften eksisterer, bruk en tom streng for den kolonnen.

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

Fullstendig eksempel

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

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Linje,CallingAddress,Retning,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,America/Chicago,103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Kort eksempel

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

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
2,1447100000000,ring1.wav
2,1447110000000,ring2.wav
```

JSON-fil eksempler

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":"Sentral Standard Time",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Retning":1,
    "Lyd":[
        {
            "Location":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Skjerm":[
            "Location":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "kontonummer":"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              "Location":"25.wav"
7          }
8      ]
9  }
```

ZIP-format

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

- 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      batch.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 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 API for masseimport av kontakter til å laste opp flere kontakter samtidig via

dataserveren. Bruk av masseimport av kontakter API krever følgende:

- Webex rolle som WFO-administrator 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 konfigureres i 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 *for* Webex WFO.

1. Hvis du vil bruke en dataserver som allerede er konfigurert i Webex WFO, navigerer du til **siden Dataserverkonfigurasjon** (Application Management > System Configuration > Data Server Configuration) og velger den dataserveren.
2. I delen Innstillinger for ACD Synkroniseringsinnstillinger **for** regional dataserver kontrollerer du at **Aktiver opptak** er valgt, og at Generisk **(standard**) ACD er tilordnet.
3. Klikk på **Lagre**.
4. Opprett en CSV fil (ikke JSON) 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
Den CSV filen heter ExampleContacts.csv. Du må gi det nytt navn med KONTAKT-prefikset som følger:

KONTAKT. ExampleContacts.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>

Masseimport av organisasjon 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-en 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.

Lagene 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.

Felt API forespørsel og svar for team

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-en 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/personer
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, tømmer API aldri ut en av de tre identifikatorene

Hvis en verdi allerede finnes. For eksempel, hvis et treff blir funnet på e-postadresse, men den importerte CSV-filen ikke inneholder en ACD-ID for brukeren, men vi allerede har en i databasen, blir den eksisterende verdien ikke 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 (WFM bare). 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 (WFM bare). Standard = ingen

Navn	Req?	Beskrivelse
companyEndDate	N	Datoen brukeren forlot selskapet i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (WFM bare). Standard = ingen
avdelingStartdato	N	Datoen brukeren startet med avdelingen i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (WFM bare). Standard = ingen
ansatt-ID	N	Brukerens ansatt-ID (bare WFM). Standard = ingen
rang	N	Brukerens rangering i kontaktsenteret (bare 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 (bare 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-en for 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-fil Eksempler

Eksempler på CSV grupper

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

Eksempler på CSV lag

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

Eksport av data for masserapporter API

Med API for eksport av masserapportdata kan du hente data fra rapporter i Datautforsker. Hvis dataene du ber om er for store til å returneres umiddelbart, gir den deg en forespørsels-ID for å hente data når de er klare. Når du har konfigurert filtre i rapporten i Data Explorer, kan du justere rapportparameterne i API-anropet.

> **Du** kan eksportere maksimalt 1 000 oppføringer i hver eksportforespørsel. Hvis du trenger å eksportere mer enn 1 000 poster, oppretter du flere og mer begrensede eksporter.

GET Bulk Report Data Export API

Med GET-metoden for API for eksport av masserapportdata kan du kontrollere statusen for en tidligere forespørsel eller hente dataene fra en asynkron forespørsel ved hjelp av en forespørsels-ID.

> **MERK:** En forespørsels-ID finnes i svaret på en GET- eller POST-handling hvis de forespurte dataene er for store eller ikke kan returneres raskt.

GET Bulk Report Data Export API Protocol og URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Metode	FÅ
Tillatelse	Rapportredigering
Innholdstype	Tekst/CSV
Parametre	forespørsels-ID

GET Bulk Report Data Export API Request Fields

Navn	Obligatorisk	Beskrivelse
Forespørsels-ID	J	Forespørsels-IDen som ble returnert da POST-handlingen ble utført

Eksempel på eksport av masserapportdata API JSON-fil

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.


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


Eksport av data for POST-masserapport API

POST-metoden for API for eksport av bulkrapportdata returnerer dataene fra en rapport i Datautforsker. Hvis de forespurte dataene er små nok til å returneres raskt, inkluderer svarteksten rapportdataene i CSV format. Hvis de forespurte dataene er for store eller ikke kan returneres raskt, inneholder svarorganet forespørsels-ID som kan brukes til å hente dataene senere.

VIKTIG: Denne API er avskrevet. Den er bare tilgjengelig for eksisterende Cisco-kunder som allerede bruker den. Hvis du vil bruke denne API, kan du kontakte Ciscos kundestøtte.

Protokoll og URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Metode	POST
Tillatelse	Rapportredigering
Innholdstype	Tekst/CSV
Parametre	rapport-ID

Felt for POST-forespørsel

Navn	Beskrivelse
Skjemanavn	Skjemanavnet for en del av API. Disse skal kopieres fra Eksempel på JSON-fil.
Handling	Oppgaven API skal fullføre. I dette tilfellet "Export_CSV."
QName	Det kvalifiserte navnet. Du finner denne informasjonen ved å åpne rapporten i Data Explorer og deretter åpne nettleserkonsollen. Søk etter strengen **RENDER_REACT_REPORT** i konsollen for å finne QName.
Kodede parameterverdier	Verdiene du vil endre fra standardrapporten. Den Parametere som angis her, må først konfigureres i rapporten i Datautforsker. Se Konfigurere et rapportfilter.
Oppveie	Avstanden fra cellen lengst til venstre i tabellen til cellen som API skal begynne å returnere data fra. Den første forekomsten av forskyvning i brødtekstforespørselen angir rader, og den andre forekomsten angir kolonner.
Grense	Det største antallet celler API skal returnere. Den første forekomsten av grense i brødtekstforespørselen angir rader, og den andre forekomsten angir kolonner.

Eksempel på JSON-fil


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


Svarfelt

Det er to mulige svar på denne API. Hvis dataene kan returneres raskt, inneholder et synkront svar de forespurte dataene i CSV format. Hvis de forespurte dataene ikke kan returneres raskt, vil svaret inneholde et JSON-svar med en forespørsels-ID og status for forespørselen. Disse utdataene inkluderer felt som er definert i tabellene nedenfor.

Synkron respons

Felt	Beskrivelse
Innholdstype	Formatet på innholdet. Bare CSV formatet er tilgjengelig.
Omfang av innhold	Totalt antall rader som er tilgjengelige, og totalt antall kolonner tilgjengelig.
Brødtekst	Rapportdataene i CSV format.

Asynkron respons

Felt	Beskrivelse
Forespørsels-ID	Formatet på innholdet. Bare CSV formatet er tilgjengelig.
Status	Forespørselens gjeldende status. **En** melding som ikke kan behandles, går umiddelbart inn i en meldingskø og lagres som en jobb i databasen, slik at den Kan spores. Statusfeltet viser statusen for jobben på anropstidspunktet. En av følgende statuser vises. ▪ I kø – Forespørselen registreres i meldingskøen og databasen. ▪ Behandling – Meldingen som ble lagt i kø, behandles, men har ikke nådd en av de endelige tilstandene. ▪ Mislyktes – Forespørselen kunne ikke fullføres. ▪ Avbrutt – Forespørselen ble stoppet. ▪ Utløpt – Tiden som er tillatt for jobben, løp ut før den ble behandlet. ▪ Svartelistet – Antall anrop har overskredet grensen, og dette anropet returneres ikke.

Eksempel på fil

Det følgende er et eksempel på en formatert forespørsel.

JSON-forespørsel


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "handling":
    "EXPORT_CSV",
    "tilstand": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
        "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "paramValues": {
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "Forskyvning": 0,
            "Grense": 100
        },
        {
            "Forskyvning": 0,
            "Grense": 100
        }
    ]
  }
```

Konfigurere et rapportfilter

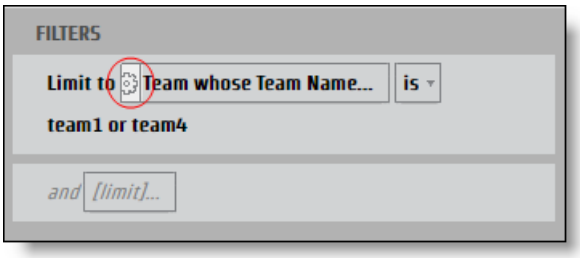
En av funksjonene i Bulk Report Data Export API er muligheten til å endre filtrene i en rapport når du ringer API. Du kan konfigurere filtrene ved å redigere teksten i POST-forespørselen. Hvis du vil endre et filter ved hjelp av API, må du gjøre noen endringer i rapporten i Data Explorer på forhånd.

Konfigurere parameteren i Data Explorer

Hvis du vil konfigurere et filter slik at det kan oppdateres via det API anropet, må du redigere filterets parametere i Datautforsker.

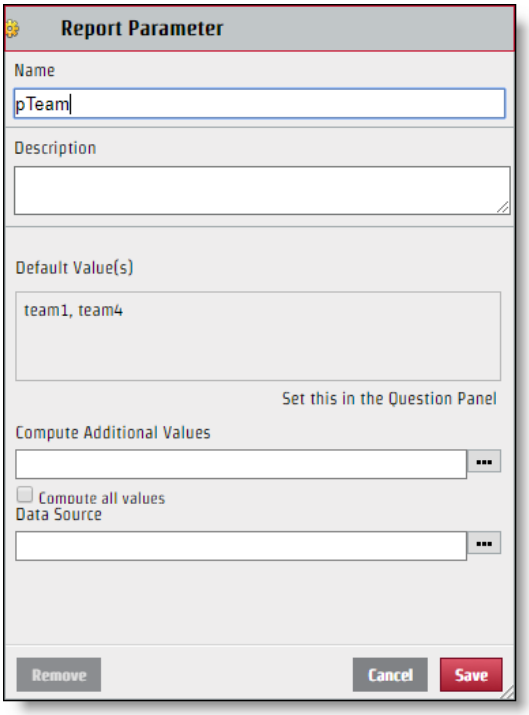
Konfigurer parameteren

1. Åpne rapporten du vil eksportere, fra Rapporter-listen i Datautforsker.
2. Klikk **Rediger** for å åpne spørsmålspanelet.
3. I Filtre-delen av spørsmålspanelet klikker du på parameterikonet ved siden av filteret du vil oppdatere. Parameterikonet ser ut som en del av et tannhjul, og det er plassert på venstre side av filterfeltet. Det følgende bildet viser parameterikonet sirklet i rødt.



   Dialogboksen **Rapportparameter** åpnes.

4. Skriv inn et navn i Navn-feltet for parameteren som kan brukes som en JSON-nøkkel.

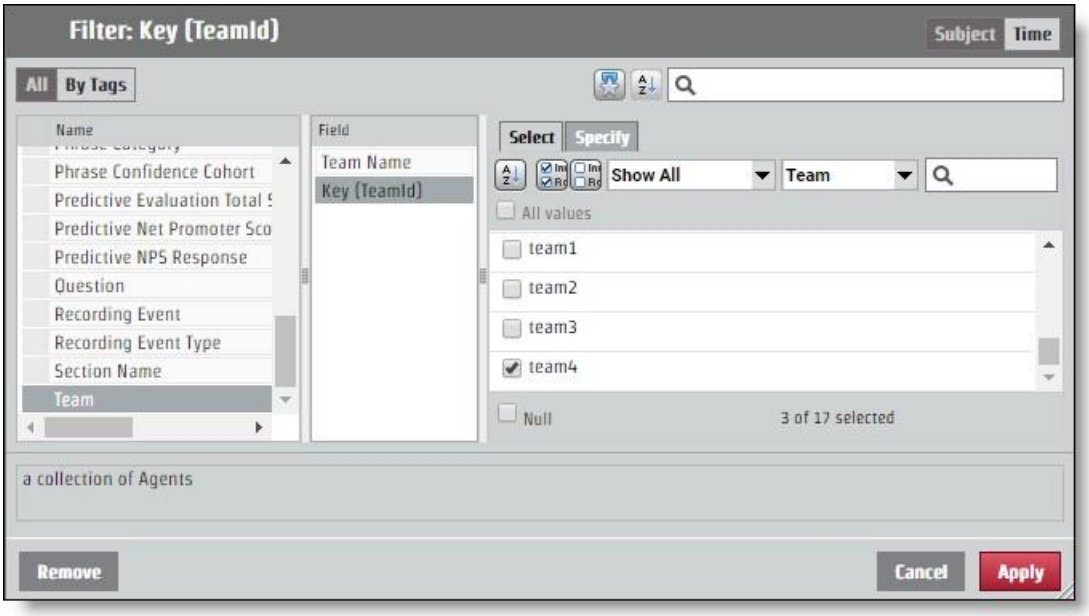


5. Klikk på **Lagre**.

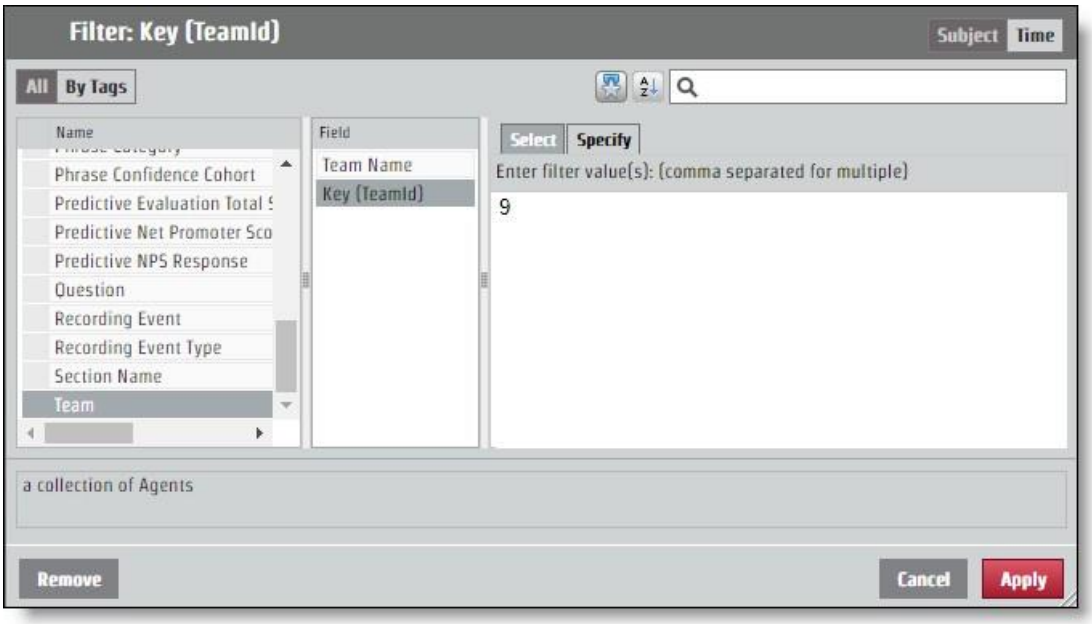
Når filteret er konfigurert, kan det redigeres via den API forespørselen. Selv om parameternavnet du oppretter, brukes for nøkkelnavnet i JSON-nøkkelverdiparet, er verdien som vises i Velg-delen i dialogboksen Filter, ikke nødvendigvis verdien du bør bruke for JSON-filen. For å endre JSON-filen riktig, må du identifisere det spesifikke navnet på verdien.

Identifiser den spesifikke verdien

1. Klikk Filter-feltet med verdier som skal identifiseres fra Spørsmål-panelet for å åpne dialogboksen Filter.
2. Merk bare av i avmerkingsboksen ved siden av verdien du vil identifisere.



3. **Åpne kategorien Spesifiser** . Den bestemte verdien vises i ruten Filterverdi CSV.



Konfigurere JSON for API forespørselen

Nøkkelverdiparet du bestemte deg for ved å gi navn til parameteren og identifisere verdien, må legges til JSON-forespørselen. Endringer i filteret gjøres via **feltet encodedParamValues** .

Hvis rapporten returnerer informasjon for alle team, men du bare vil ha informasjon fra teamet med den spesifikke verdien "9", skal den kodedeParamValues JSON se ut som følgende eksempel. I dette eksemplet ble parameteren kalt "pTeam", så det er nøkkelen i JSON-filen.

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

Konfigurere områdefiltre

Prosessen for å konfigurere en parameter for å returnere informasjon fra et bestemt tidsintervall fungerer på samme måte som redigering av feltet encodedParamValues for andre filtre. Det er flere spesifikke tidsperioder som år, måned og kvartal. De bestemte tidsperiodene har en **Spesifiser-fane** som fungerer på samme måte som alle andre filterverdier. Det finnes også alternativer for områder: Relativ dato og Datoområde. Hvert starttidsalternativ krever forskjellige verdier i JSON-filen.

Datoområde

Alternativet Datoområde bruker nøyaktige datoer til å bestemme området. API bruker UNIX Epoch-tid, så alle datoer og klokkeslett du vil bruke som parameter for et område, må konverteres.

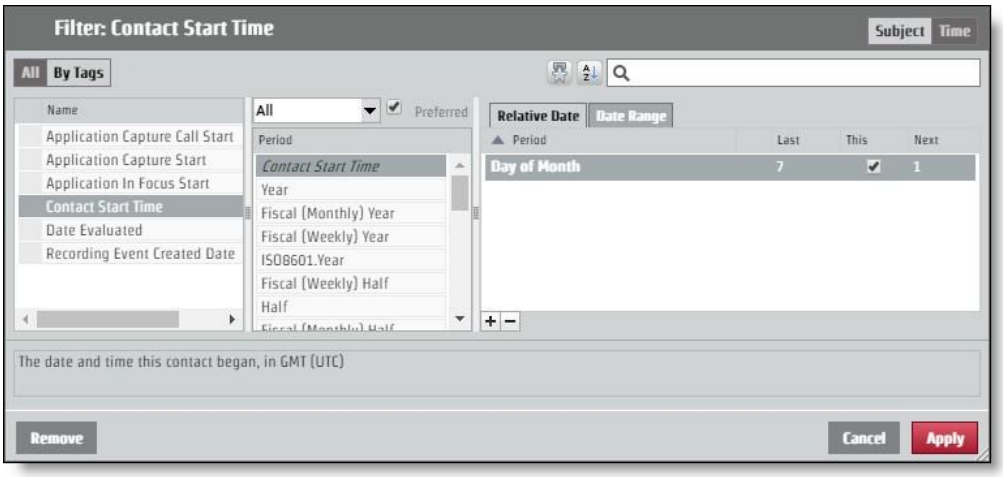
> **BESTE PRAKSIS** En rapport som ikke angir et sluttområde, henter all informasjon fra områdets starttid fremover. For regelmessige rapporter kan du bruke denne funksjonen og ta deg tid til den siste
> -elementet i rapporten, som formateres i UNIX Epoch-tid og bruker dette nummeret som starten på det nye området. På denne måten kan du få all den informasjonen du trenger og aldri trenger å oversette tider til UNIX Epoch-tid.

For en forespørsel som konfigurerer et tidsintervall på 15. juni 2017, skal de kodedeParamValues se ut som følgende eksempel. I dette eksemplet er parameternavnet "pDate".

```
...
"encodedParamValues": "[{\"name\":\"pDate\",\"value\":
    {\"containsNull\":\"false\",\"values\":
    [{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"range
    Start\":0,\"rangeEnd\":1}]}}]",
...
```

Relativ dato

Alternativet Relativ dato oppretter et område uten bestemte datoer. Dette inkluderer tidsperioder som er relative til gjeldende dato. I dialogboksen Filter kan du velge en tidsperiode og bestemme om du vil ha et antall tidsperioder før den gjeldende, denne gjeldende tidsperioden og et antall fremtidige tidsperioder. I eksemplet nedenfor angis tidsintervallet for de siste sju dagene, i dag og i morgen.



Hvis du vil be om dette oppsettet via den API forespørselen, må de kodedeParamValues se ut som følgende eksempel. I dette eksemplet er parameternavnet "pContactStartTime".

...

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

...

Kategorier og uttrykk API

Bruk denne API til å arbeide med kategori- og fraselister fra.

Disse metodene brukes for kategorier og uttrykk API:

- Hent – Henter kategori- og uttrykksinformasjon
- Publiser – 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/rest/cas/phraselist
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/rest/cas/phraselist?id=13

Slette en setning: /api/rest/cas/phrase?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/rest/cas/phraselist
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 til uttrykket.
categoryId	Kategori-ID-nummer for uttrykket.
tilstand	Agentens kontakttilstand.

POST-kategori og setninger API

Denne metoden oppretter kategori- og uttrykksinformasjon.

POST-protokoll og URI-er

Urier: Kategori setning	 /api/rest/cas/phraselist /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 setning	 /api/rest/cas/phraselist /api/hvile/cas/setning
Metode	PUTTE
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 til uttrykket.
categoryId	Kategori-ID-nummer for uttrykket.
tilstand	Agentens kontakttilstand.

GET / POST / PUT JSON Fil Eksempel

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 kontaktenhetens API til å hente en liste over enheter.

Kontakt enhet API protokoll 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.
sorter Kolonne	N	Tekst	personId
sortDirection	N		Alternativer ▪ stigende ▪ synkende

Kontakt enhet API JSON-fil Eksempler

Svarfil Eksempel

```
[{
```

```
        "id": 1,
        "name": "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":
                "Rutepartisjon"
            }
        ]
    }
```

Kontakt Device Bulk API

Bruk Kontaktenhet Bulk API for å legge til enheter i bulk.

Kontakt enhet Bulk API Protocol and URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Metode	STOLPE
Tillatelser	Administrer QM

Se Kontakt enhet API for mer informasjon.

Kontakt enhet BULK API JSON-fil Eksempler

Svarfil Eksempel


```
{
    "legg til": [
        {
            "konfigurert": sant,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "partisjon": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "id": 239,
            "isRecordingTones": usant,
            "isStereo": usant,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "name": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "konfigurert": sant,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "skillevegg": ""},
```

```
27                          {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "id": 412458, "partisjon": ""}
28                      ],
29                      "contactDeviceTypeId": 0,
30                      "id": 238,
31                      "isRecordingTones": usant,
32                      "isStereo": usant,
33                      "loggedInPersonId": 29,
34                      "monitoringServerId": null,
35                      "name": "SEPWIN7X64004",
36                      "personId": 29,
37                      "recordingGroupId": 1,
38                      "recordingTypeId": 1,
39                      "signalingGroupId": 1,
40                      "telephonyGroupId": 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": usant,
54                      "isStereo": usant,
55                      "loggedInPersonId": 30,
56                      "monitoringServerId": null,
57                      "name": "SEPWIN8X64004",
58                      "personId": 30,
59                      "recordingGroupId": 1,
60                      "recordingTypeId": 1,
61                      "signalingGroupId": 1,
62                      "telephonyGroupId": 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": usant,
74                      "isStereo": usant,
75                      "loggedInPersonId": 22,
76                      "monitoringServerId": null,
77                      "name": "SEPWIN8X64003",
```

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

Kontakt API

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

Protokoll og URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
Metode	BLI
Tillatelser	Søk i kontakter
Innholdstype	multipart/form-data
Parametre	ID = identifikator for en eksisterende kontakt. Denne ressursen URI finner en spesifikk kontakt-ID. Hvis {id} ikke eksisterer, returnerer svaret en feilkode i stedet for en tom liste. beginTime = <begynnelsestidsstempel for kontaktene>

Forespørsel Felter

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

Parameter	Beskrivelse
agent	Brukerens ID. Den aksepterte verdien er en heltalls-ID. Parameteren ("agent") skiller mellom store og små bokstaver og må være små bokstaver. Hvis en bruker bruker parameteren med stor A, returnerer den hver agent. VALGFRI
ani	Den automatiske nummeridentifikasjonen (ANI) for en samtale. Med andre ord, ANI identifiserer nummeret til den som ringer. Den aksepterte verdien er streng med asterisk (*) eller spørsmålstegn (?) jokertegn.

Parameter	Beskrivelse
	Denne parameteren kan vises null eller flere ganger i en enkelt spørring. **EKSEMPEL** `kontakt?ani=1234&ani=4567` Når du oppgir flere verdier for en parameter, kombinerer spørringen disse verdiene med OR (det vil si at forrige eksempel søker etter kontakter med enten ani=1234 ELLER ani=4567). VALGFRI.
assocallId	Den tilknyttede kontakt-ID-en som knytter sammen kontakter basert på en kunde erfaring. VALGFRI.
startdato	Returner bare poster som starter på eller etter den angitte datoen. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`. Hvis ingen rekkevidde er spesifisert og startDate ikke er spesifisert, er standard 60 dager før i dag.
startTid	Brukes med beginDate for å returnere poster som starter på eller etter den angitte datoen og klokkeslettet. FORMAT: `TT:MM`.
callId	En kontakt-ID fra en tredjepartsintegrasjon. Den aksepterte verdien er streng. VALGFRI.
Kan vurdere	Angir om brukeren kan evaluere denne kontakten. Den aksepterte verdien er ekte. 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: Sant, hvis kontakten kan evalueres av den påloggede brukeren.
datoEvaluertSlutt	Sluttdatoen for området med filtrerte kontakter som ble evaluert. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`.
datoEvaluertStart	Startdatoen for området med filtrerte kontakter som ble evaluert. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`.
dnis	Den oppringte nummeridentifikasjonsserveren (DNIS) for samtalen. Med andre ord, det oppringte nummeret. Den aksepterte verdien er streng med asterisk (*) eller spørsmålstegn (?) jokertegn. Denne parameteren kan vises null eller flere ganger i en enkelt spørring. Når

Parameter	Beskrivelse
	hvis du oppgir flere verdier for en parameter, kombinerer spørringen disse verdiene med ELLER. VALGFRI.
sluttdato	Returner kun poster som starter før den angitte datoen. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`. Hvis ingen rekkevidde er spesifisert og sluttdatoen ikke er spesifisert, er standard i dag.
slutttid	Brukes med endDate for å returnere poster som starter før den angitte datoen. FORMAT: `TT:MM:SS`.
utelukke	Returnerer en enhetlig ressursidentifikator (URI) for den angitte verdien. Klikk URI for å se dataene knyttet til den angitte verdien. VALGFRI. VERDIER: ▪ hendelse – Returnerer en URI som viser 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 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 nøkkel1-attributtet i metadataobjektet.
fornavn	Agentens fornavn. De aksepterte verdiene er streng med et hvilket som helst antall stjerne (*) eller spørsmålstegn (?) jokertegn. VALGFRI.
gruppe	En gruppes ID. Den aksepterte verdien er heltalls-ID. VALGFRI. har
opptak	Returner kun kontakter knyttet til et opptak. VALGFRI. VERDIER: ▪ sann ▪ usann

Parameter	Beskrivelse
	Hvis du ikke inkluderer denne parameteren, filtrerer ikke spørringen kontakter etter opptak.
timer	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.
område	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 aksepterte verdien er heltalls-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",
"$ref": "/api/rest/recording/evalform/5"
},
"team": {
"navn" : "team1",
"$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/recording/contact/1/eval/1"
},
"trening": false, "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/recording/workflow/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/rest/recording/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 for 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	Agentens visnings-ID.
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"
    }
}
```

Overvåking av kontakter API

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

Alle kontakter registreres i databasen og vises med denne API. Antall kontakter som vises med denne 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.

> **Denne** API teller ikke rotopptak før de er avstemt.

PROTOKOLL OG URI

URI	/api/rest/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
    }
}
```

Evalueringsskjema API

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

Protokoll og URI

URL	/API/REST/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.
avslutte	Avslutning av evalueringsskjemabåndet.
scoreType	Detaljert informasjon evalueringsskjemaets poengsum.
Id	Poengsum 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": nummer, "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 til å be om informasjon om en bestemt QM evalueringsskjema fra.

Protokoll og URI

URL	/api/rest/recording/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.
avslutte	Avslutning av evalueringsskjemabåndet.
scoreType	Detaljert informasjon evalueringsskjemaets poengsum.
Id	Poengsum 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": nummer, "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



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

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

Eksport API

Dette API eksponerer REST-lignende endepunkter for 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 dette alternativet er angitt, returneres agenter som er knyttet til denne ACD-ID-en.
grunnleggendeInfo	N	Boolsk	Når angitt 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 påloggings-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-en 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-filutdata Eksempel

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.

Team-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	INNLEGG, 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-en. 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 en ID eller et navn. Hvis en ID ikke er oppgitt, slår API opp evalueringsskjemaet med 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 enten uavhengig eller av dataservertjenesten.

> **MERK:** Når du importerer tekstdata ved hjelp av en 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

CSV- og JSON-filene 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-en. Kontakten er ikke

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			importert hvis IDen 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	Tidspunkt	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.

IMPORTANT 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 satsvis 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 forespørselen om flere deler. 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

Dette API eksponerer REST-lignende endepunkter for å utføre import. Den lar deg hente informasjon om bakobjektmodellene (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} Hvor importType er en av de forhåndsdefinerte importtypene.brukere **EKSEMPEL** brukere, grupper og lag.
Metode	BLI
Tillatelser	Bulk import
Innholdstype	multipart/form-data

GET importforespørsel felt

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Hvis angitt, returnerer agenter knyttet til denne ACD ID.
grunnleggende info	N	Boolsk	Når satt til True, returnerer kun grunnleggende agentinformasjon (ID, fornavn, etternavn, ansattnummer).

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

MERK Alle varianter håndhever visningsregler. Bare agenter som er synlige for den som ringer, returneres.

GET Import Response Felter

JSON-utdataene inkluderer felt definert i følgende tabell.

Felt	Beskrivelse
felt	Liste over felt på back-end-modellen.
Key	Databasenøkkel som identifiserer feltet i back-end.
merkelapp	Feltetikett brukt i brukergrensesnittet.
nødvendig	Angir om feltet er obligatorisk.
flerverdier	Angir om feltet kan akseptere flere verdier.
typer	Liste over datatyper feltet kan godta. Eksempler på typer inkluderer tekst, datoer og boolske data.
kode	Kode for datatypen.
beskrivelse	Beskrivelse av datatypen.
format	Eksempel på datatypen.

GET Importer JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
{
        "felt": [
                {
                        "key": "id",
                        "label": "Team ID", "required": true,
                        "multivalued": false, "types": [
                        {
                                "code": "Heltall", "description": "Tall",
                                "format": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "key": "navn",
                "label": "Navn", "required":
                true, "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "code": "Tekst", "description": "Tekst",
                    "format": "Eksempeltekst"
                }
        ]
},
{
            "key": "activatedDate", "label":
            "Aktivert dato", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "MM/DD/ÅÅÅÅ",
                    "description": "US Dato", "format":
                    "07/04/2016"
                },
                {
                    "code": "DD/MM/ÅÅÅÅ", "description":
                    "Europeisk dato", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

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


POST Import Protocol og URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Hvor importType er en av de forhåndsdefinerte importtypene. **EKSEMPEL** brukere, grupper og lag.
Metode	STOLPE
Tillatelser	Bulk import
Innholdstype	multipart/form-data

Importer POST-svar felt

JSON-utdataene inkluderer felt definert i følgende tabell.

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

Felt	Beskrivelse
kartlegging	Beskriver utvalget av kartobjekter for felt med flere verdier.
søyle	CSV kolonne som data for kartlegging hentes fra.
felt	Felt for backend-modellen som dataene skal kartlegges til.
datatype	Type data for CSV-kolonnen, som spesifiserer for back-end om ytterligere transformasjoner er nødvendig for dataene.

POST Import JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

JSON Format


```
{
        "tenantId":1,
        "mapping":[
                {
                        "column": "Team-ID",
                        "field":"id", "dataType":
                        "Heltall"
                },
                {
                        "column": "Navn",
                        "field":"navn", "dataType":
                        "Tekst"
                },
                {
                        "column":"Aktivert dato", "felt":"aktivert
                        dato", "dataType": "MM/DD/ÅÅÅÅ"

                },
                {
```

```
                    "column":"Produktivitetskompilering",
                    "field":"productivityCompilation", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
        ]
}
```

POST suksessrespons Format

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

Importpreferanse APIer

Importpreferanser er brukerdefinerte data som brukes som en del av CSV filimporteringsprosessen. Disse dataene reduserer innsatsen med å importere filer ved å tillate deg å opprettholde de forhåndsdefinerte innstillingene for CSV filimport.

Denne delen beskriver følgende importpreferanse-APIer:

Opprett importpreferanse API

Opprett innstillinger API lar deg opprette en ny importpreferanse.

Opprett importpreferanseprotokoll og URI

URI	/api/rest/importpreference
Metode	STOLPE
Tillatelser	Bulk import
Innholdstype	multipart/form-data

Opprett importpreferanseforespørsel felt

Felt	Beskrivelse
navn	Navn på den nye importpreferansen.
type	Type importpreferanse.
kartlegginger	Liste over felttilordninger for importpreferansen.
felt	Felt for den angitte importpreferansen.
søyle	Kolonneoverskrift for feltet.
datatype	Type data i feltet.

Opprett JSON-fil for importpreferanse Eksempel

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

```
{
        "name": "Mine preferanser", "type":
        "personer", "mapping": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Tekst"
            }
        ]
}
```

Opprett importpreferansesystem svar

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

Slett importpreferanse API

Slettpreferansen API lar deg slette en eksisterende importpreferanse.

Slett importpreferanseprotokoll og URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Hvor id er IDen til importpreferansen du vil slette.
Metode	SLETT
Tillatelser	Bulk import
Innholdstype	multipart/form-data

Slett importpreferansesystem svar

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

Importinnstillinger API

Importpreferansene API henter alle importpreferansene for gjeldende leietaker.

Importer Preferences Protocol og URI

URI	/api/rest/importpreference
Metode	BLI
Tillatelser	Bulk import
Innholdstype	multipart/form-data

Importer preferanserespons felt

JSON-utdataene inkluderer felt definert i følgende tabell.

Felt	Beskrivelse
preferanser	Liste over importpreferanser.
personer	Liste over brukerimportpreferanser.
id	Importpreferanse-ID.
navn	Importer preferansenavn.
type	Type importpreferanse.
kartlegginger	Liste over felttilordninger for importpreferansen.
felt	Felt for den angitte importpreferansen.
søyle	Kolonneoverskrift for feltet.
datatype	Type data i feltet.

JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

```
{
        "preferanser": [
                {
```

```
                "personer": [
                    {
                        "id": 1,
                        "name": "Min brukerkartlegging",
                        "type": "personer", "tilordninger": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Person-ID",
                                "dataType": "Heltall"
                            },
                            {
                                "field": "e-post",
                                "column": "E-post", "dataType":
                                "Tekst"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "id": 2,
                        "name": "Min tomme kartlegging",
                        "type": "personer",
                        "mappings": []
                    }
                ]
            },
            {
                "grupper": [
                    {
                        "id": 3,
                        "name": "Min gruppekartlegging", "type":
                        "personer",
```

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

System respons

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

Importer innstillinger etter ID API

Importpreferansene etter ID API henter en importpreferanse etter sin ID, slik at du kan se den.

Importer innstillinger etter ID-protokoll og URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Metode	BLI
Tillatelser	Bulk import
Innholdstype	multipart/form-data
Parametre	Id = ID for importpreferansen du vil se.

Importer innstillinger etter ID-svar felt

JSON-utdataene inkluderer felt definert i følgende tabell.

Felt	Beskrivelse
id	Importpreferanse-ID.
navn	Importer preferansenavn.
type	Type importpreferanse.
kartlegginger	Liste over felttilordninger for importpreferansen.

Felt	Beskrivelse
felt	Felt for den angitte importpreferansen.
søyle	Kolonneoverskrift for feltet.
datatype	Type data i feltet.

Importer innstillinger etter ID JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
{
        "id": 1,
        "name": "Min brukerkartlegging",
        "type": "personer", "tilordninger": [
                {
                        "field": "personId",
                        "column": "Person-ID",
                        "dataType": "Heltall"
                },
                {
                        "field": "e-post",
                        "column": "E-post",
                        "dataType": "Tekst"
                }
        ]
}
```


System respons

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

Oppdater importpreferanse API

Oppdateringsinnstillingene API lar deg redigere en eksisterende importpreferanse.

Oppdater importpreferanseprotokoll og URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Hvor id er IDen til importpreferansen du vil redigere.
Metode	SETTE
Tillatelser	Bulk import
Innholdstype	multipart/form-data

Oppdater importpreferanserespons felt

Felt	Beskrivelse
navn	Navnet på importpreferansen.
type	Type importpreferanse.
kartlegginger	Liste over felttilordninger for importpreferansen.
felt	Felt for den angitte importpreferansen.
søyle	Kolonneoverskrift for feltet.
datatype	Type data i feltet.

Oppdater importpreferanse JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

```
{
        "name": "Oppdatert navn", "type":
        "personer", "mapping": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "Person-ID", "dataType":
                "Tekst"
            }
        ]
```

```
}
```

Oppdater importpreferansesystem svar

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

Inkluderings-/ekskluderingsliste API

Bruk inkluderings-/ekskluderingslisten API for å opprette, definere, oppdatere eller slette liste over utvidelser, telefonnumre eller kontaktanvisninger 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 inkluderings-/ekskluderingslisten.
- POST InclusionExclusion: Lar deg lage en inkluderings-/ekskluderingsliste.
- DELETE InclusionExclusion: Lar deg slette en Inkluder/Ekskluder-liste.

GET inkluderings-/ekskluderingsliste API

GET Inkluder/Ekskluder liste lar deg hente en eller alle Inkluder/Ekskluder lister.

GET inkluderings-/ekskluderingsliste API Protocol and URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	BLI
Tillatelser	Administrer QM
Innholdstype	applikasjon/JSON
Parametre	<id>= Inkluderings-/ekskluderingsliste-ID

GET inkluderings-/ekskluderingsliste API Forespørsel Felter

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

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			1 = Inkludering 2 = Ekskludering
inclusionExclusionPatternType	N	Heltall	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten" 1 = ANI (anropsnummer) 2 = DNIS (oppringt nummer) 3 = Forlengelse 4 = Telefonnummer 5 = Alle
mønster	N	Streng	Mønster av tallene i Inkluderings-/Ekskluderingslisten. Dette lar deg spesifisere en rekke tall som skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillater to jokertegn og plusstegnet (+): ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området Kode med 822-sentralen. * = Et hvilket som helst antall sifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området kode. + = Landskodeindikator (kun gyldig ved begynnelsen av strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia. **VIKTIG** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste som Inkluderer en internasjonal ringekode med plusstegnet (+), vil Excel behandle nummeret som en matematisk

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			uttrykk. For å bruke disse listene, konverter den eksporterte .CSV-filen til tekst (.TXT), åpne filen i Excel og definere denne som en tekstformatert kolonne.
inclusionExclusionCallDirection	N	Heltall	ID for retningen for samtalen: 1 = Inngående 2 = Utgående 3 = Enten

GET Service API Respons Felter

JSON-utdataene inkluderer felt definert i følgende tabell.

Felt	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Inkluderings-
/ekskluderingsliste-ID. inclusionExclusionType	
	Inkluderings-
/ekskluderingstype:	
	1 = Inkludering 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	Mønstertype for inkluderings-
/ekskluderingslisten"	
	1 = ANI (anropsnummer) 2 = DNIS (oppringt nummer) 3 = Forlengelse 4 = Telefonnummer 5 = Alle
mønster	Mønster av tallene i Inkluderings-/Ekskluderingslisten. Dette lar deg spesifisere en rekke tall som skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillater to jokertegn og plusstegnet (+): ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle

numre i 612-retningsnummeret med 822-sentralen.

	* = Et hvilket som helst antall sifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle numre i 612-retningsnummeret. + = Landskodeindikator (kun gyldig ved begynnelsen av strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia. **VIKTIG** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste som inneholder en internasjonal ringekode med pluss (+) tegn, vil Excel behandle tallet som et matematisk uttrykk. For å bruke disse listene, konverter den eksporterte .CSV-filen til tekst (.TXT), åpne filen i Excel og definere denne som en tekstformatert kolonne.
inclusionExclusionCallDirection	ID for retningen for samtalen: 1 = Inngående 2 = Utgående 3 = Enten

GET Service API JSON-fil Eksempel

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

PUT Inkluder/ekskluder liste API

PUT Inkluderings-/ekskluderingsliste lar deg oppdatere eksisterende inkluderings-/ekskluderingslister.

PUT Inkluder/ekskluder liste API Protocol and URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	SETTE
Tillatelser	Administrer QM
Innholdstype	applikasjon/JSON

PUT Inkluder/ekskluder liste API Forespørsel Felter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	J	Heltall	Inkluderings-/ekskluderingsliste-ID.
inclusionExclusionType	J	Heltall	Inkluderings-/ekskluderingstype: 1 = Inkludering 2 = Ekskludering
inclusionExclusionPatternType	N	Heltall	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten: 1 = ANI (anropsnummer) 2 = DNIS (oppringt nummer) 3 = Forlengelse 4 = Telefonnummer 5 = Alle
mønster	N	Streng	Mønster av tallene i Inkluderings-/Ekskluderingslisten. Dette lar deg spesifisere en rekke tall som skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillater to jokertegn og plusstegnet (+): ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området Kode med 822-sentralen. * = Et hvilket som helst antall sifre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			EKSEMPEL 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området kode. + = Landskodeindikator (kun gyldig ved begynnelsen av strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia. **VIKTIG** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste som Inkluderer en internasjonal ringekode med plusstegnet (+), vil Excel behandle nummeret som et matematisk uttrykk. For å bruke disse listene, konverter den eksporterte .CSV-filen til tekst (.TXT), åpne filen i Excel og definere denne som en tekstformatert kolonne.
inclusionExclusionCallDirection	N	Heltall	ID for retningen for samtalen: 1 = Inngående 2 = Utgående 3 = Enten

PUT Inkluder/ekskluder liste API Respons Felter

JSON-utdataene inkluderer felt definert i følgende tabell.

Felt	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Inkluderings-
/ekskluderingsliste-ID. inclusionExclusionType	
	Inkluderings-
/ekskluderingstype:	
	1 = Inkludering 2 = Ekskludering

inclusionExclusionPatternType	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten"

Felt	Beskrivelse
	1 = ANI (anropsnummer) 2 = DNIS (oppringt nummer) 3 = Forlengelse 4 = Telefonnummer 5 = Alle
mønster	Mønster av tallene i Inkluderings-/Ekskluderingslisten. Dette lar deg spesifisere en rekke tall som skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillater to jokertegn og plusstegnet (+): ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle numre i 612-retningsnummeret med 822-sentralen. * = Et hvilket som helst antall sifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle numre i 612-retningsnummeret. + = Landskodeindikator (kun gyldig ved begynnelsen av strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia. **VIKTIG** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste som inkluderer en internasjonal ringekode med pluss (+) Tegn, vil Excel behandle tallet som et matematisk uttrykk. For å bruke disse listene, konverter den eksporterte .CSV-filen til tekst (.TXT), åpne filen i Excel og definere denne som en tekstformatert kolonne.
inclusionExclusionCallDirection	ID for retningen for samtalen: 1 = Inngående 2 = Utgående 3 = Enten

PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fil Eksempel

{

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

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API

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

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API Protocol and URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	STOLPE
Tillatelser	Administrer QM
Innholdstype	applikasjon/JSON

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API Forespørsel Felter

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

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			3 = Forlengelse 4 = Telefonnummer 5 = Alle
mønster	N	Streng	Mønster av tallene i Inkluderings-/Ekskluderingslisten. Dette lar deg spesifisere en rekke tall som skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillater to jokertegn og plusstegnet (+): ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området Kode med 822-sentralen. * = Et hvilket som helst antall sifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området kode. + = Landskodeindikator (kun gyldig ved begynnelsen av strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia. **VIKTIG** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste som inkluderer en internasjonal ringekode med plusstegnet (+), vil Excel behandle nummeret som et matematisk uttrykk. For å bruke disse listene, konverter den eksporterte .CSV-filen til tekst (.TXT), åpne filen i Excel og definere denne som en tekstformatert kolonne.
inclusionExclusionCallDirection	N	Heltall	ID for retningen for samtalen:

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

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API Respons Felter

JSON-utdataene inkluderer felt definert i følgende tabell.

Felt	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Inkluderings- /ekskluderingsliste-ID. inclusionExclusionType Inkluderings-
/ekskluderingstype:	1 = Inkludering 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	Mønstertype for inkluderings- /ekskluderingslisten: 1 = ANI (anropsnummer) 2 = DNIS (oppringt nummer) 3 = Forlengelse 4 = Telefonnummer 5 = Alle
mønster	Mønster av tallene i Inkluderings-/Ekskluderingslisten. Dette lar deg spesifisere en rekke tall som skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillater to jokertegn: ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle numre i 612-retningsnummeret med 822-sentralen. * = Et hvilket som helst antall sifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-retningsnummeret.
inclusionExclusionCallDirection	ID for retningen for samtalen:

1 = Inngående

Felt	Beskrivelse
	2 = Utgående 3 = Enten

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API JSON-fil Eksempel

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

SLETT Inkluder/ekskluder liste API

SLETT Inkluder/ekskluder liste lar deg slette en inkluder/ekskluder liste.

SLETT Inkluder/ekskluder liste API Protocol and URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	STOLPE
Tillatelser	Administrer QM
Innholdstype	applikasjon/JSON

Slett Inkluder/Ekskluder listesystem svar

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

Interaksjonssammendrag Les API

Bruk Interaksjonssammendrag Les API for å eksportere interaksjonssammendrag.

Protokoll og URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary?ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metode	BLI
Tillatelser	Se tale til tekst-analyse
Parametre	ClientAppId = En streng som representerer applikasjonen som kalte API. Den tildeles når en app er godkjent for å påkalle API. ccrID = IDen for CCR-en som sammendraget er knyttet til.

Svar eksempel


```
{
	"status": "suksess",
	"summary": "Jack ringte mobiloperatøren sin for å spørre om å oppgradere dataplanen hans da han gikk gjennom dataene sine for raskt. Kundeserviceagenten bekreftet Jacks identitet ved å bekrefte hans navn, kontonummer, fødselsdato og telefonnummer. Agenten slo deretter opp Jacks konto og så at han brukte mye data. Agenten nevnte en 60 GB-plan for $75, men Jack sa at han ville trenge mer. Agenten tilbød deretter en 120 GB-plan for $90 som også inkluderte ubegrensede samtaler i Nord-Amerika. Jack spurte om utenlandssamtaler ville være inkludert, og agenten sa at forskjellige land har forskjellige priser. Jack bestemte seg for å oppgradere til 120 GB-planen, og agenten bekreftet endringen. Jack var fornøyd og takket agenten før han fullførte en kundetilfredshetsundersøkelse.",
	"Reason": "Suksess"
}
```

Jobber API

Denne API forenkler enkle forespørsler om de siste "X"-registreringsavstemmingsjobbene for å gi detaljer om jobbstatus under flyturen samt historiske detaljer om avstemmingsjobber.

Protokoll og URI

URI	/api/rest/avstemming/jobber
Metode	BLI
Tillatelser	Administrere leieren
Innholdstype	Ikke mulig

Forespørselsfelt

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

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 kamper.
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

Med Tilordne roller til en person API kan du hente eller oppdatere en persons rolle.

Tilordne roller til en person API protokoll 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 overordnet gruppe.
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

Dette API oppretter en ny gruppe med de angitte dataene.

Felles API protokoll for gruppe og URI

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

Felt for vanlige gruppe API forespørsler

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

Felles API organisasjonsstruktur (informasjon om drill-down)

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

Felt for vanlige API forespørsler

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 matrisen.
navn	Navnet på gruppen.
displayId	Visnings-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	Ferdighets-ID for brukeren i det angitte teamet.

Eksempel på Common API JSON-fil

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.

Protokoll for gruppe API 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	Gruppe-ID-en som brukeren har tilgang til.

Felt for gruppe API forespørsel - 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.

Felt for gruppe API svar

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 Rockets",
                "aktivert",1395205200000,
                "deavtivated",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 (med Teams) Protokoll og URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Metode	FÅ LEGG UT SLETT
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data
Parameter	Gruppe-ID

Grupper etter ID (med Teams) Forespørselsfelt

POST-metoden 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 teamet.

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.

Gruppe-person 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 til

Felt for gruppeperson API forespørsel

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.

Felt for gruppe-person API svar

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

Gruppen (med omfang) API lar deg vise 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.

Grupper (med omfang) API forespørselsfelt

POST-metoden oppretter en gruppe i den angitte overordnede gruppen.

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	J	Navnet på gruppen.
overordnet gruppe-ID	J	ID-en til overgruppen.

Grupper (med omfang) API svarfelt

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

Navn	Beskrivelse
navn	Navnet på gruppen.
Id	ID-en til 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-en til den bestemte tillatelsen.
navn	Navnet på tillatelsen.

Eksempel på tillatelser API JSON-fil

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) i Webex WFO.

Person API protokoll og URI

URI	/api/rest/org/common/person
Metode	POST
Tillatelser	ViewOrg UpdateOrg
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Felt for forespørsel om person API

POST-metoden 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 visnings-ID.
mainView	N	Angir om den angitte visnings-ID-en er brukerens hoveddatautvalg

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.

Eksempel på person API JSON-fil

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 etter ID API

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

Person etter ID API protokoll og URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Metode	FÅ PUTTE
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 din, neste gang ACD synkroniseres, oppretter Webex WFO en duplikatpersonprofil. Du må bruke Slå sammen personfunksjon for å slå sammen disse personprofilene.

Navn	Req?	Beskrivelse
id	J	Brukerens person-ID.
acdId	J	ID for brukerens ACD.
acdServerId	J	Den ACD server-IDen, som en streng. Dette kan være ID-en konfigurert på konfigurasjonssiden for ACD i Webex WFO, eller ett av følgende: ▪ For systemer som bruker Unified CCE, er dette rekvirert, og er den eksterne ID-en. For systemer som bruker en Avaya CM/CMS, er dette obligatorisk, 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-en til brukergruppen.
timeZone	J	Tidssone for brukerens kontaktsenter.
enabledForScheduling	N	Hvis satt til True, bruker Webex WFO 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	ID for kompetansetilordning.
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 for 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 visnings-ID.
navn	N	Brukerens visningsnavn.
mainView	N	Angir om den angitte visnings-ID-en er brukerens hoveddatautvalg. 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 satt til Sann, bruker Webex WFO 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 visnings-ID.
mainView	Angir om den angitte visnings-ID-en er brukerens hovedvisning.
workShifts	Definerer brukerens arbeidsskiftinnstillinger.
workShiftId	Definerer brukerens arbeidsskift-ID.
skiftUkeStart	Angir datoen for brukerens skiftuke.

Person etter 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.

Personens tidssone API protokoll og URI

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

Personers tidssone API svarfelt

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

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

Eksempel på personens tidssone API JSON-fil

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

POST-metoden oppretter den angitte rollen for leieren.

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	J	Navnet på den nye leierrollen.
leier-ID	J	Leierrolle-ID knyttet til den nye rollen.
Tillatelser	J	Tillatelser som er tilordnet til den nye rollen.
id	J	Tillatelses-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 leierrolle-ID-en.

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

Felt	Beskrivelse
ID	Leierrolle-ID.
Navn	Navn tilknyttet leierrolle-ID-en.
Tillatelser	Tillatelser som er tilordnet til rollen.
ID	Tillatelses-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 "name":"UpdateOrg"
}
{
"id":3
"navn":"ViewOrg"
}
}
}
]

Teamet API

Team API lar deg opprette nye team 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

Forespørselsfelt for team API

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

Eksempel på Team API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

Team etter ID (med agenter)

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

Lag etter ID (med agenter) Protokoll og URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Metode	FÅ SETT 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.

Team 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-en til agenten.
Leier-ID	ID-en til leieren.
ACD-ID	ID for leierens ACD.
Fornavn	Agentens fornavn.
Etternavn	Agentens etternavn.

Felt	Beskrivelse
E-post	Agentens e-postadresse.
Visnings-ID	Leierens visnings-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	Påloggingsnavn for Active Directory.

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

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)

Teamet (med omfang) API lar deg liste opp en rekke team innenfor omfanget ditt, eller å 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,
},
]

Leietaker API

Leieren viser API 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

Forespørselsfelt for leier API

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.

Svarfelt for leier API

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,
        },
]
```

Innspillingskontroller API

Opptakskontrollene finnes API på servernivå og i det Webex WFO-applikasjonsbrukergrensesnittet. Det gir et middel for brukere å lage en ekstern applikasjon 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 den Webex WFO-webtjenesten.
Hvis du vil ha informasjon om hvordan du bruker godkjennings API for opptakskontroller, 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

Opptakskontroller API protokoll og URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<kommando>

Metode	POST
Tillatelser	Innspillingskontroller
Innholdstype	søknad/JSON

URI Forespørsel 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 ACD konfigurasjonssiden i Webex WFO, eller ett av følgende: ▪ For systemer som bruker Unified CCE, er dette påkrevd, og det er den eksterne ID-en.

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/REST/opptakskontroller/bruker/<personId>/<kommando>

Opptakskontroller, autentisering API protokoll og URI

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

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

Logge på opptakskontrollene API

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

   - Logg ut
   - 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.

Opptakskontroller API forespørselskommandoer

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 ({}).

Kommando	Gateway Innspilling	Smart skriveb ord Innspilling	Signalserver 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" }
Logg ut			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	Gateway Innspilling	Smart skriveb ord 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	Gateway Innspilling	Smart skriveb ord 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, ignoreres denne kommandoen.

Kommando	Gateway Innspilling	Smart skriveb ord Innspilling	Signalserver Innspilling	Beskrivelse
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 den CTI signaltjenesten er klar over et anrop for brukeren. Hvis gjeldende anrop for Brukeren har en innspilling av en samtalekontakt i databasen, ID-en til anropskontakten 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) – Sann hvis CTI Signaling Service er klar over

Kommand	Gateway Innspillin	Smart skriveb ord	Signalserv er Innspillin	Beskrivelse
				Et anrop til brukeren. ▪ contactId (heltall) – Returnerer den Webex WFO-kontakt-ID-en 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>"
Pause	Sett innsamling av skrivebordsdata, lyd og skjerm midlertidig på pause.

Kommando	Format
	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 WFO Webex dataserverens autentisering for å håndtere opptakskontroll API forespørsler. Som et resultat trenger ikke brukere å angi brukernavn og passord når de utsteder opptakskontrollkommandoer. Forespørselen sendes til URL-adressen til den 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=<agents 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=<agents ACD ID>&acdServerId=<agents ACD server-ID>

Hvor i eksemplet ovenfor,

- <Dataserver IP> – Angi IP postadressen 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 > – Angi agentens ACD-ID.

- <agentens ACD server-ID > – Angi server-ID-en til agentens ACD. Du finner ACD-server-IDen i Application Management > ACD Configuration (Programbehandling -konfigurasjon)

POST-eksempel

EKSEMPEL

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

Hvor i eksemplet ovenfor,

- <Dataserver IP> – Angi IP postadressen 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 Webex WFO Data Server Web Services 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:

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

   Innholdstype: tekst / html; tegnsett = UTF-8

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

INNLEGG 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 GET- og POST-metodene. 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 på brødtekst i POST-
	
	forespørsel:
	
	{
	"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 av én kontakt API

Med Single Contact Export API kan du 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> = Kontakt-IDen 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 stund til WFO Webex 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 på et 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/REST/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-nummer for samtalen.
lag	Agentens lagnavn.
displayId	Agentens visnings-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.

Undersøkelseskonfigurasjon API protokoll og URI

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

Felt for konfigurasjon API svar for undersøkelse

Navn	Beskrivelse
Id	Undersøkelses-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	Undersøkelses-ID for leverandøren.

Navn	Beskrivelse
surveyProviderConnectionId	Tilkoblings-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	ID-nummer for spørsmål.
surveyId	Undersøkelses-ID-nummer.
etikett	Spørsmål etikett.
beskrivelse	Beskrivelse av spørsmål.
providerQuestionId	Leverandørens spørsmåls-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 spørsmåls-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 undersøkelseskonfigurasjon API JSON-fil

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


```
[
        {
                "ID": nummer, "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": nummer, // 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": nummer,
"questionId": nummer,

Undersøkelses-ID API

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

Undersøkelses-ID API protokoll og URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Metode	FÅ
Parameter	<id> = Undersøkelses-ID.
Tillatelser	Administrere QM undersøkelser Se undersøkelsesresultater QM undersøkelsesrapporter
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Undersøkelses-ID API svarfelt

Navn	Beskrivelse
Id	Undersøkelses-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	Undersøkelses-ID for leverandøren.
surveyProviderConnectionId	Tilkoblings-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	ID-nummer for spørsmål.
surveyId	Undersøkelses-ID-nummer.
etikett	Spørsmål etikett.
beskrivelse	Beskrivelse av spørsmål.
providerQuestionId	Leverandørens spørsmåls-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 spørsmåls-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 undersøkelses-ID API JSON-fil

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


```
[
        {
                "ID": nummer, "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/rest/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-ID for fullføring av samtale.

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	Agentens team-ID-nummer.
person-ID	Person-ID for personen som behandler 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
}
```

Eksport av transkripsjon API

Med API for transkripsjonseksport kan du hente utskriften av ett enkelt anrop ved hjelp av oppførings-ID-en for den samtalen som fullførte anropet. Hvert anrop som blir funnet i en ZIP-fil for masseeksport av kontakter, inkluderer en oppførings-ID for fullføring av anrop i metadataene. Se "Opprett en eksportfil for massekontakt" i brukerhåndboken *for WFO Webex* 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. Økt-ID-en kan hentes ved hjelp av GET-metoden for Authorize API.

Transkripsjonseksport API protokoll og URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Metode	PUTTE
Tillatelser	Administrere tale-til-tekstanalyse
Innholdstype	søknad/json

Felt for eksport API forespørsel om transkripsjon

Navn	Req?	Beskrivelse
CCRID	J	Post-ID-en for fullføring av anrop.
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"
}’
```