Webex WFOs API referanseveiledning

For distribusjoner med klassisk WFM

Først publisert: 10 juli, 2020
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 23

Autorisasjon 23

Forespørsel om autorisasjon 23

JSON-forespørsel 24

Bruke autorisasjonsresponsen 24

Ødelegger økten 24

Arbeide med tekstfiler 24

Opprette en API bruker 25

Etterlevelse og samsvar API 27

Protokoll og URI 27

Forespørselsfelt 27

Svarfelt 28

Eksempel på JSON-fil 29

Agent API 31

Protokoll og URI 31

Forespørselsfelt 31

Svarfelt 32

Eksempler på JSON-fil 33

Svar på fullstendige detaljer 33

Grunnleggende detaljrespons 34

Filtrerbart svar 34

Agenter planlagt etter servicekø API 37

Protokoll og URI 37

Forespørselsfelt 37

Svarfelt 38

IEX SmartSync Import MU åpner filformat 38

Eksempel på JSON-fil 40

Konfigurere et rapportfilter 40

Konfigurere parameteren i Data Explorer 41

Konfigurere JSON for den API forespørselen 44

Konfigurere områdefiltre 44

Datointervall 44

Relativ dato 45

Godkjenne API 47

GET-protokoll/URI 47

Forespørselsfelt 47

Eksempler på JSON-fil 47

Anmodning 47

Svar 48

POST-protokoll og URI 49

Forespørselsfelt 49

Eksempler på JSON-fil 49

Anmodning 49

Svar 50

Tilgjengelige agenter etter tjenestekø eller kompetansekartlegging API 53

Protokoll og URI 53
Forespørselsfelt 53
Svarfelt 54
POST JSON-fileksempler 54
Forespørsel JSON 54
Response JSON 54
Eksempel på GET JSON-fil 55
Masseimportere kontakter 57
Protokoll og URI 57
Import av massekontakter API 57
Sanntids API for masseimport av kontakter (metadata) 57
Formater som støttes 58
Forespørsels- og svarfelt 58
CSV fileksempler 64
Fullstendig eksempel 65
Kort eksempel 65
Eksempler på JSON-fil 65
Fullstendig eksempel 65
Kort eksempel 66
ZIP-format 66
Merknader 66
Bruke dataserveren til import av massekontakter 67
Bulk Organization Import API 69
Grupper API protokoll og URI 69

Grupper API forespørsels- og svarfelt 70

Teams API protokoll og URI 70

Felt for forespørsler og svar for team API 71

Personer API protokoll og URI 71

Personer API forespørsels- og svarfelt 72

Eksempler på CSV-filer 75

Eksport av data fra masserapport API 77

GET Bulk Report Data Export API 77

GET Bulk Report Data Export API Protocol og URI 77

GET Bulk Report Data Eksport API forespørselsfelt 77

Eksempel på eksport av masserapportdata API JSON-fil 78

Eksport av data for POST masserapport API 78

Protokoll og URI 79

Felt for POST-forespørsel 79

Eksempel på JSON-fil 80

Svarfelt 80

Synkron respons 81

Asynkron respons 81

Eksempel på fil 81

JSON-forespørsel 82

Konfigurere et rapportfilter 83

Konfigurere parameteren i Data Explorer 83

Konfigurere JSON for den API forespørselen 86

Konfigurere områdefiltre 86

Datointervall 86

Relativ dato 87

Kategorier og uttrykk API 89

SLETT Kategorier og uttrykk API 89

DELETE-protokoll og URI-er 89

GET kategorier og setninger API 90

GET-protokoll og URIer 90

GET-svarfelt 90

POST Kategori og setninger API 91

POST-protokoll og URI-er 91

POST-svarfelt 92

PUT Kategorier og setninger API 92

PUT-protokoll og URIer 92

PUT-svarfelt 92

GET / POST / PUT JSON Fil Eksempel 93

Kontakt enhet API 95

Kontaktenhet API protokoll og URI 95

Parametre 95

Eksempler på kontaktenhet API JSON-fil 95

Eksempel på svarfil 95

Massekontakt enhet API 97

Kontakt Device Bulk API protokoll og URI 97

Eksempler på kontaktenhet BULK API JSON-fil 97

Eksempel på svarfil 97

Kontakt API 101

Protokoll og URI 101

Forespørselsfelt 101

Utføre et kombinasjonssøk 108

Utføre et søk ved hjelp av en metadatanøkkel 108

Utføre et søk ved hjelp av en metadatanøkkel med en bestemt verdi 108

Utføre et søk etter stillhet-hendelser 109

Eksempel på JSON-fil 110

JSON-fil Eksempel searchStats Parameter = true 111

Kontakt Enkelt søk API 113

Protokoll og URI 113

Forespørselsfelt 113

Svarfelt 114

Eksempel på JSON-fil 115

Kontakt overvåking API 117

Protokoll og URI 117

Svarfelt 117

Eksempel på JSON-svar 118

Evalueringsskjema API 119

Protokoll og URI 119

Svarfelt 119

Eksempel på JSON-fil 121

ID for evalueringsskjema API 125

Protokoll og URI 125

Svarfelt 125

Eksempel på JSON-fil 127

API-er av unntakstypen 131

GET-unntakstyper API 131

GET-unntakstyper API protokoll og URI 131

GET-unntakstyper API forespørselsfelt 131

Eksempel på GET-unntakstyper API JSON-fil 131

POST Tredjeparts unntaksforespørsler API 132

POST Tredjeparts unntaksforespørsler API protokoll og URI 132

POST Unntaksforespørsler fra tredjeparter API forespørselsfelt 132

POST-unntaksforespørsler fra tredjeparter API eksempler på JSON-filer 134

Eksportere API 135

Protokoll og URI 135

Forespørselsfelt 135

Svarfelt 135

Eksempel på CSV-filutdata 138

Generisk tekstimport API 139

Protokoll og URI 139

JSON-forespørselsfelt 139

Eksempel på JSON-fil 140

Generisk tekstimport med flere filer API 143

Protokoll og URI 143

Forespørselsfelt 143

Formater som støttes 144

Eksempel på satsvis CSV-fil 145

Eksempel på ZIP-fil 145

Eksempel på JSON-fil 146

JSON-kropp 146

Innhold 147

GIS API 149

Protokoll og URI 149

Eksempler 149

Agent-fil 150

Tjenestefil 156

Søyle 157

Importere API 161

GET-importprotokoll og URI 161

Felt for GET importforespørsel 161

GET Importer svarfelt 161

Eksempel på GET Import JSON-fil 162

POST importprotokoll og URI 164

Importer POST-svarfelt 164

Eksempel på POST-import JSON-fil 165

JSON-format 165

POST Success Response-format 166

API-er for importinnstillinger 167

Opprette importinnstillinger API 167

Opprette importinnstillingsprotokoll og URI 167

Opprette felt for importinnstillinger 167
Opprett JSON-fil for importinnstillinger 168
Opprette systemsvar for importinnstillinger 168
Slett importinnstillinger API 168
Slett importpreferanseprotokoll og URI 168
Slett systemsvar for importinnstillinger 168
Importinnstillinger API 169
Protokoll og URI for importinnstillinger 169
Svarfelt for importinnstillinger 169
Eksempel på JSON-fil 169
Systemets respons 171
Importinnstillinger etter ID API 171
Importinnstillinger etter ID, protokoll og URI 171
Importinnstillinger etter ID-svarfelt 171
Eksempel på importinnstillinger etter ID JSON-fil 172
Systemets respons 172
Oppdatere importinnstillinger API 172
Oppdater importpreferanseprotokoll og URI 173
Oppdatere svarfelt for importinnstillinger 173
Eksempel på oppdatering av JSON-fil for importinnstillinger 173
Oppdater systemrespons for importinnstillinger 174
Inkluderings-/ekskluderingsliste API 175
GET inkluderings-/ekskluderingsliste API 175
GET-inkluderings-/ekskluderingsliste API protokoll og URI 175

GET-inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt 175

Felt for GET Service API Response 177

Eksempel på GET-tjeneste API JSON-fil 178

PUT Inkluder / ekskluder liste API 178

PUT Inkluder / ekskluder liste API protokoll og URI 179

PUT Inkluder/Ekskluder liste API forespørselsfelt 179

PUT Inkluder/ekskluder liste API svarfelt 180

Eksempel på PUT Inkluder/ekskluder API JSON-fil 181

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API 182

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API protokoll og URI 182

Liste over POST-inkludering/-ekskludering API forespørselsfelt 182

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API svarfelt 184

Eksempel på inkluderings-/ekskluderingsliste for POST API JSON-fil 185

SLETT Inkluder/ekskluder liste API 185

SLETT Inkluder/ekskluder liste API protokoll og URI 185

Slett Inkluder/Utelat listesystemrespons 185

Interaksjonssammendrag Les API 186

Protokoll og URI 186

Eksempel på svar 186

Jobber API 187

Protokoll og URI 187

Forespørselsfelt 187

Svarfelt 187

Eksempler på JSON-fil 189

Anmodning 189

Svar 189

API-er for organisasjonsstruktur 191

Tilordne roller til en person API 191

Tilordne roller til en person API protokoll og URI 191

Tilordne roller til en person API forespørselsfelt 191

Eksempel på Tilordne roller til en person API JSON-fil 191

Felles gruppe API 192

Felles API protokoll for gruppe og URI 192

Felt for vanlige gruppe API forespørsler 192

Felles API organisasjonsstruktur (informasjon om drill-down) 192

Common API Protocol og URI 193

Felt for vanlige API forespørsler 193

Vanlige API svarfelt 193

Eksempel på Common API JSON-fil 194

Gruppe API 195

Protokoll og URI for gruppe API 195

Felt for gruppe API forespørsel – alle grupper 196

Felt for gruppe API svar 196

Eksempel på gruppe API JSON-fil 197

Grupper etter ID (med Teams) 198

Grupper etter ID (med Teams) Protokoll og URI 198

Grupper etter ID (med Teams) Forespørselsfelt 198

Grupper etter ID (med Teams) svarfelt 198

Grupper etter ID (med Teams) Eksempel på JSON-fil 199

Gruppe-person API 200

Gruppe-person API protokoll og URI 200

Felt for gruppeperson API forespørsel 200

Felt API svarfelt for gruppepersoner 200

Eksempel på gruppeperson-API JSON-fil 201

Gruppe (med omfang) API 201

Gruppe (med omfang) API protokoll og URI 201

Grupper (med omfang) API forespørselsfelt 201

Grupper (med omfang) API svarfelt 202

Eksempel på gruppe (med omfang) API JSON-fil 202

Tillatelser API 202

Tillatelser API protokoll og URI 202

Tillatelser API svarfelt 203

Eksempel på tillatelser API JSON-fil 203

Person API 203

Person API protokoll og URI 204

Felt for forespørsel om person API 204

Eksempel på Person API JSON-fil 205

Person etter ID API 206

Person etter ID API protokoll og URI 206

Person etter ID API forespørselsfelt (PUT-metode) 206

Person etter ID API svarfelt 209

Person etter ID API JSON-fil Eksempel 210

Personens tidssone-API 211
Personens tidssone API protokoll og URI 211
Personers tidssone API svarfelt 211
Eksempel på personens tidssone API JSON-fil 212
Roller API 212
Roller API protokoll og URI 212
Roller API forespørselsfelt 212
Roller API svarfelt 213
Eksempel på roller API JSON-fil 213
Team API 214
Team API protokoll og URI 214
Forespørselsfelt for team API 215
Eksempel på Team API JSON-fil 215
Team etter ID (med agenter) 215
Team etter ID (med agenter) Protokoll og URI 215
Team etter ID (med agenter) Forespørselsfelt 216
Team etter ID (med agenter) svarfelt 216
Teams etter ID (med agenter) Eksempel på JSON-fil 217
Team (med omfang) 219
Team (med omfang) Protokoll og URI 219
Forespørselsfelt for team (med omfang) 219
Svarfelt for team (med omfang) 219
Eksempel på JSON-fil for team (med omfang) 219
Leier API 220

Protokoll og URI for leier API 220

Forespørselsfelt for leier API 220

Svarfelt for leier API 221

Eksempel på leier API JSON-fil 221

Agenttilstander i sanntid API 223

Agenttilstander i sanntid API protokoll og URI 223

Parametre 223

fromTime-parameterhensyn 224

Agenttilstander i sanntid API forespørselsfelt 224

Agenttilstander API svarfelt i sanntid 225

Agenttilstander i sanntid API eksempler på JSON-fil 225

Eksempel på forespørselsfil 225

Eksempel på svarfil 225

Datafangst i sanntid API 227

Datafangst i sanntid API protokoll og URI 227

Datafangst API forespørselsfelt i sanntid 227

Datafangst API svarfelt i sanntid 228

Eksempel på sanntidsdatafangst API JSON-fil 229

Ødelegger økten 229

Systemets respons 229

Innspillingskontroller API 231

Opptakskontroller API protokoll og URI 231

URI Parametere for forespørsel 232

Spørringsparametere 232

Opptakskontroller, autentisering API protokoll og URI 235

Logge på opptakskontrollene API 236

Logge av opptakskontrollene API 237

Opptakskontroller API forespørselskommandoer 237

Bruke opptakskontroller fra kommandolinjen 241

Forenklede opptakskontroller API 243

Protokoll og URI 243

Planlegg detaljer etter agenter og dato API 249

Protokoll og URI 249

Parametre 249

Forespørselsfelt 249

Planlegg detaljer etter agenter og dato- API svarfelt 250

Planlegg detaljer etter agenter og eksempler på dato API JSON-fil 251

Eksempel på forespørselsfil 251

Eksempel på svarfil 251

Tidsplan for Timespan API 253

Protokoll og URI 253

Be om parametere 253

Forespørselsfelt 254

Svarfelt 254

Aktivitetsobjekter 254

Eksempel på svar 255

Tjeneste-API 257

GET Service API 257

GET Service API protokoll og URI 257
Felt for forespørsel om GET-tjeneste API 257
Felt for GET Service API Response 258
Eksempel på GET-tjeneste API JSON-fil 259
POST Service API 260
POST Service API protokoll og URI 260
Felt for POST-tjeneste API forespørsel 261
Dager, felt 264
Felt for kompetansetilordning 265
DN-feltet 265
Felt for virtuell tjeneste 265
Felt for planleggingsrekkefølge 265
Felt for feriebestilling 266
Felt for flere kompetansegrupper 266
POST-tjeneste API svarfelt 267
Eksempel på POST-tjeneste API forespørsel om JSON-fil 269
Eksempel på JSON-fil for POST-tjeneste API-respons 274
Service Queue ID API 281
GET Service ID API 281
GET Service ID API protokoll og URI 281
GET Service ID API Forespørsel-feltet 281
GET Service-ID API svarfelt 282
Eksempel på JSON-fil for GET Service ID API Response 284
PUT Service ID API 289

PUT Service ID API protokoll og URI 290

Parametre 290

PUT Service-ID API forespørselsfelt 290

Eksempel på PUT Service ID API Service JSON-fil 293

SLETT Servicekø-ID API 299

SLETT Tjeneste-ID API protokoll og URI 299

SLETT tjeneste-ID API forespørselsfelt 299

Skift etter agent API 301

Skift etter agent API protokoll og URI 301

Felt i Skift etter agent API forespørsel 301

Skift etter agent- API svarfelt 302

Skift etter agentfelt API JSON-inngangs- og utdata 303

Inntastingsfelt 303

Utdatafelt 304

Aktivitetsutgang for agenter med skift over midnatt 305

Eksempel på Shifts by Agent API JSON-fil 305

Eksport av én kontakt API 309

Protokoll og URI 309

Eksempel på svar 310

Kompetansekartlegging API 311

GET Kompetansekartlegging API 311

GET Skill Mapping API protokoll og URI 311

GET Skill Mapping API Request Fields 311

Eksempel på GET Skill Mapping API JSON-fil 311

POST Kompetansekartlegging API 312

POST Kompetansekartlegging API Procotol/URI 312

POST Eksempler på kompetansekartlegging API JSON-fil 312

Forespørselsformat 312

Svarformat 313

ID for kompetansetilordning API 315

GET ID for kompetansetilordning API 315

GET Skill Mapping ID API Protokoll og URI 315

GET ID for kompetansekartlegging API ID for kompetansesøk JSON 315

PUT ID for kompetansetilordning API 316

PUT Skill Mapping ID API Protokoll og URI 316

PUT Kompetansetilordnings-ID API Kompetansetilordnings-ID JSON-eksempel 317

SLETT ID for kompetansesøk API 318

SLETT ID for kompetansetilordning API protokoll og URI 318

Taletreff API 319

Taletreff API protokoll og URI 319

Taletreff API svarfelt 319

Eksempel på taletreff API JSON-fil 320

Konfigurasjon av spørreundersøkelse API 323

Undersøkelseskonfigurasjon API protokoll og URI 323

Felt for konfigurasjon API svar for undersøkelse 323

Eksempel på undersøkelseskonfigurasjon API JSON-fil 325

Undersøkelses-ID-API 329

Undersøkelses-ID API protokoll og URI 329

Undersøkelses-ID API svarfelt 329

Eksempel på undersøkelses-ID API JSON-fil 331

Tekst treffer API 333

Teksttreff API protokoll og URI 333

Teksttreff API svarfelt 333

Eksempel på teksttreff API JSON-fil 334

Eksport av transkripsjon API 337

Transkripsjonseksport API protokoll og URI 337

Felt for eksport API forespørsel om transkripsjon 337

Eksempel på transkripsjonseksport API CURL-fil 337

Bruker API 339

Bruker API protokoll og URI 339

Felt for bruker API forespørsel 339

GET User API JSON Eksempel 339

WHIT API 341

WHIT API protokoller og URI 341

Last opp protokoll 341

Importprotokoll 341

WHIT API forespørselsfelt 342

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 .

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

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*.

Etterlevelse og samsvar API

Bruk denne API til å be om WFM etterlevelse og samsvarsstatistikk fra.

MERK: Etterlevelsesberegninger er strengt midnatt til midnatt i leiertidssonen.

Protokoll og URI

URI	/API/REST/Planlegging/Etterlevelse/Agent
Metode	FÅ
Tillatelser	Redigere tidsplaner Innloggede brukere kan kontrollere sin egen etterlevelse.
Innholdstype	Flerdels-/skjema-data

Forespørselsfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
agentId	N	Streng	Du kan bruke personID som en valgfri parameter i forespørselen hvis du har en bestemt agent du vil hente data ved hjelp av API.
daddel	J	Dato	Datoen du ber om detaljerte agentetterlevelsesdata for i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD.
pageSize	N	Nummer	Antall resultater som skal returneres. Standard = 25 maks = 200
pageNumber	N	Nummer	Sidetall for resultatene. Standard = 1

Svarfelt

Navn	Beskrivelse
agentId	Agent-ID-en.
acdAgentId ACD	ACD agentidentifikator. Gjør det mulig for leverandører å matche agenter mellom Og deres poster.
planlagtSekunder	Total tid i sekunder agenten er planlagt å arbeide for den valgte datoen.
planlagtInServiceSeconds	Total tid i sekunder agenten er planlagt å være i drift og tilgjengelig Slik behandler du samtaler for gjeldende dato
actualInServiceSeconds	Antall sekunder agenten var i drift.
notInAdherenceSeconds	Antall sekunder agenten ikke fulgte.
tidsplanOverholdelse	Etterlevelse i prosent, avrundet til én
desimaltidsplanSamsvar	Samsvarsprosent, avrundet til detaljer om én
desimal	Detaljert informasjon om agentens etterlevelse.
scheduledActivityType	ID-er for planlagt aktivitetstype.
scheduledActityStartTime	Planlagt aktivitetsstarttid i UTC-format
inAdherenceSeconds	Antall sekunder agenten er i etterlevelse.
outOfAdherenceSeconds	Antall sekunder agenten ikke overholder.
Faktiske data	Detaljert informasjon om agentens faktiske etterlevelsestilstand. **For** gjeldende dato vises en tom matrise for fremtidige planlagte aktiviteter.
actualAgentState	Faktisk aktivitetstilstand for agenten.
actualAgentStateStartTime	Faktisk starttid for agenten, i UTC-format
actualReasonCode NULL.	Årsakskode for faktisk agentaktivitet. Kan være

Eksempel på JSON-fil

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

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

    },
    ...
]
```

Agent API

Med Agent-API kan du hente sammendragsdata for agenter.

Dette API returnerer bare agenter som er aktivert for planlegging.

Protokoll og URI

URI	/API/REST/Planlegging/Agent
Metode	FÅ
Tillatelser	Oppdatere meldingsforespørsler
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Forespørselsfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
activeAgentAndActiveUser	N	Boolsk	Når angitt til Sann, returneres bare aktive brukere som også er aktive agenter.
ActiveAgent	N	Boolsk	Når angitt til Sann, returneres bare aktive agenter.
acdId	N	Streng	Hvis dette alternativet er angitt, returneres agenter som er knyttet til denne ACD-ID-en.
agentAssignedException	N	Boolsk	Når satt til Sann, og hvis fullDetail også er satt til Sann, returneres ID-ene for alle unntak som er tilordnet til agenten. Hvis fullstendigDetalj er satt til Usann, returneres ingen data.
fullDetail	N	Boolsk	Hvis satt til Sann, returneres alle agentdata. Hvis satt til Usann, returneres ID, fornavn, etternavn og ansattnummer.

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
filtrerbar	N	Boolsk	Hvis satt til Sann, returneres filtrerbar agentinformasjon (agent-ID, fornavn, etternavn, ansattnummer, kompetansetilordnings-ID, servicekø-ID og ID for flere kompetansegrupper.

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

> **Parameterne** activeAgentAndActiveUser, activeAgent og acdId utelukker hverandre gjensidig. Alle varianter håndhever visningsregler. Bare agenter som er synlige for oppringeren, returneres.

Svarfelt

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

> **Rollen** din avgjør hvilket av feltene i tabellen du kan vise. Ansattnummer-feltet kan for eksempel bare vises av en bruker med administratorrollen.

Felt	Beskrivelse
ACD-ID	Den ACD ID-en som er tilknyttet agenten.
Aktive (Active)	Sant/usant. Angir om agenten er aktiv.
Agent-ID	Agentens ID. Dette feltet brukes også av Skift etter agent-API .
Ansattnummer	Agentens ansattnummer (bare administratorer).
CompanyStartDate	Datoen agenten startet i firmaet, i ÅÅÅÅ-MM-DD-format. Dette feltet kan bare vises av administratorer.
AvdelingStartdato	Datoen agenten startet i avdelingen, i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD (Bare administratorer).
Oppsigelsesdato	Agentens avdelings avslutningsdato, i ÅÅÅÅ-MM-DD-format (Bare administratorer). Dette feltet kan være NULL.
Fornavn	Agentens fornavn.
Etternavn	Agentens etternavn.

Felt	Beskrivelse
Hovedteamet	Agentens hovedteam. Dette feltet kan være NULL hvis agenten ikke har
noen team. MultiskillGroupID	ID-en til MultiSkill-gruppen som agenten er tilknyttet.
Skrivebeskyttet	Sant/usant. Angir om agenten er skrivebeskyttet (bare overordnede, administratorer).
Tjenester	Listen over ID-ene til tjenestene agenten støtter.
Innstillinger	Koblinger for å få tilgang til agentens innstillinger, etter
agent-ID. SkillMappings	Listen over ID-ene for kompetansetilordningene agenten
støtter. Team	Listen over ID-ene til teamene agenten støtter.

Eksempler på JSON-fil

Følgende er eksempler på formaterte JSON-svar.

Svar på fullstendige detaljer


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

```
                "readOnly":boolsk, "tjenester":[nummer,
                ...], "innstillinger":
                {
                "$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[antall, ...],
                "lag":[antall, ...],

        },
        ...
]
```

Grunnleggende detaljrespons

```
[
        {
                "agentId":nummer, "fornavn":streng,
                "etternavn":streng,
                "ansattnummer":streng

        },
        ...
]
```

Filtrerbart svar

```
[
        {
                "agentId":nummer, "fornavn":streng,
                "etternavn":streng,
                "ansattnummer":streng,
                "team":[nummer, ...],
                "skillMappings":[antall, ...],
```

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

Agenter planlagt etter servicekø API

Agenter planlagt etter servicekø API returnerer antall agenter som er planlagt i fulltidsekvivalenter (FTE) etter intervall for et sett med servicekøer. For flerkompetansegrupper, der en agent kan arbeide deltid i to eller flere servicekøer, er FTE en desimal. Hvis agenten for eksempel arbeider halv tid i to servicegrupper, vises han eller hun som 0,5 FTE hvis agenten er planlagt å arbeide i hele intervallet.

> **Hvis du** vil returnere data, må det være merket av for "Ikke generer prognoser eller tidsplaner for denne servicekøen" i tjenestekøene, og tjenestekøene må være i hovedvisningen
> Av brukeren som sender inn.

Protokoll og URI

URI	/API/REST/Planlegging/Agenter/Planlagt/av/Servicekø
Metode	POST
Tillatelser	Planlegge tidsplaner
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

> **MERK:** Data som returneres, begrenses basert på den godkjente brukerens konfigurerte visninger. Brukere kan ikke hente data for tjenestekøer som ikke er synlige for dem.

Forespørselsfelt

Navn	Req?	Beskrivelse
Intervall	J	15- eller 30-minutters intervaller.
ID-er for tjenestekø	N	Servicekø-ID-ene du henter bemanningsinformasjon for. Standard = alle tjenestekøer du har tillatelse til å vise

Navn	Req?	Beskrivelse
Datointervall	J	Datointervall for forespørselen. Tidligere, nåværende eller fremtidige datoer kan bli forespurt. Data returneres midnatt til midnatt i leiertidssonen for hver dato.

Svarfelt

Utdata er en matrise med matriser, etter tjenestekø og deretter etter dato. Enten 48 eller 96 intervaller returneres for hver dato, avhengig av om det bes om 15-minutters eller 30-minutters intervaller er forespurt.

Navn	Req?	Beskrivelse
Tjenestekø-ID	J	ID-en til tjenestekøen.
Navn på servicekø	J	Navnet på tjenestekøen.
ID for servicekøtype	J	ID-en for servicekøtypen.
Navn på servicekøtype	J	Navnet på servicekøtypen.
Starttid for intervall	J	UNIX-tidsstempel for starttiden for intervallet.
Agenter planlagt	J	Antall agenter som er planlagt i FTE, til én desimalplass. Agentantallet avhenger av hvor mye av intervallet en agent er planlagt. **EKSEMPEL** Hvis en agent er planlagt i 15 minutter i et 30-minutters intervall, teller agenten som 0,5 agenter.

IEX SmartSync Import MU åpner filformat

Det følgende er et eksempel på et importfilformat for SmartSync MU (administrasjonsenhet, som er en tjenestekø). I dette eksemplet:

- CT = kontakttype (for eksempel innkommende, utgående, e-post eller chat)
- Open = agenter planlagt

```
<?xml version="1.0"?>
<åpnes>
        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <dato>
                <dag>17</dag><måned>5</måned><år>2005</år>
            </dato>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <dato>
                <dag>17</dag><måned>5</måned><år>2005</år>
            </dato>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</åpner>
```

Eksempel på JSON-fil

Forespørsel JSON

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.


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


Response JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "dato": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "numberOfAgents": 5.0
                }]
        }]
}]
```


Konfigurere et rapportfilter

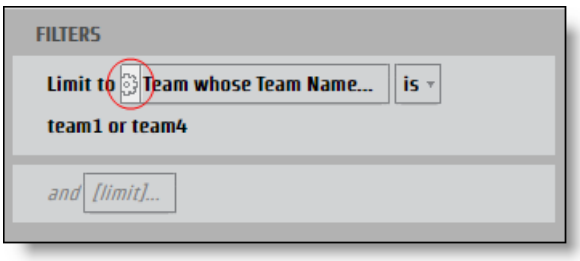
En av funksjonene i Bulk Report Data Export API er muligheten til å endre filtrene i en rapport når du ringer API. Du kan konfigurere filtrene ved å redigere teksten i POST-forespørselen. Hvis du vil endre et filter ved hjelp av API, må du gjøre noen endringer i rapporten i Data Explorer på forhånd.

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.

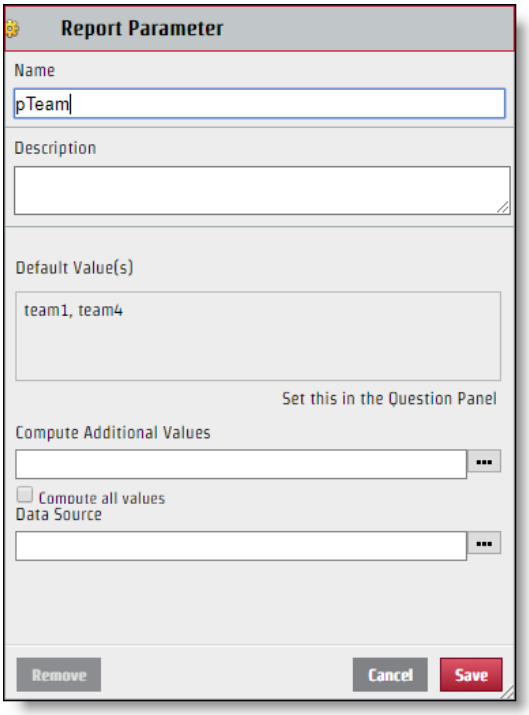
Konfigurer parameteren

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.

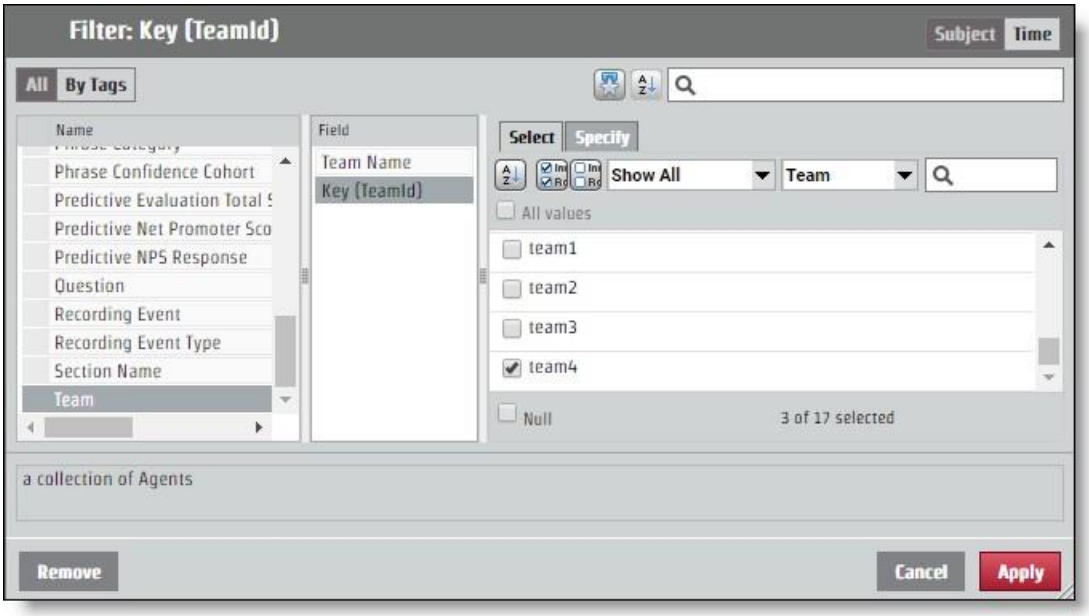


5. Klikk på **Lagre**.

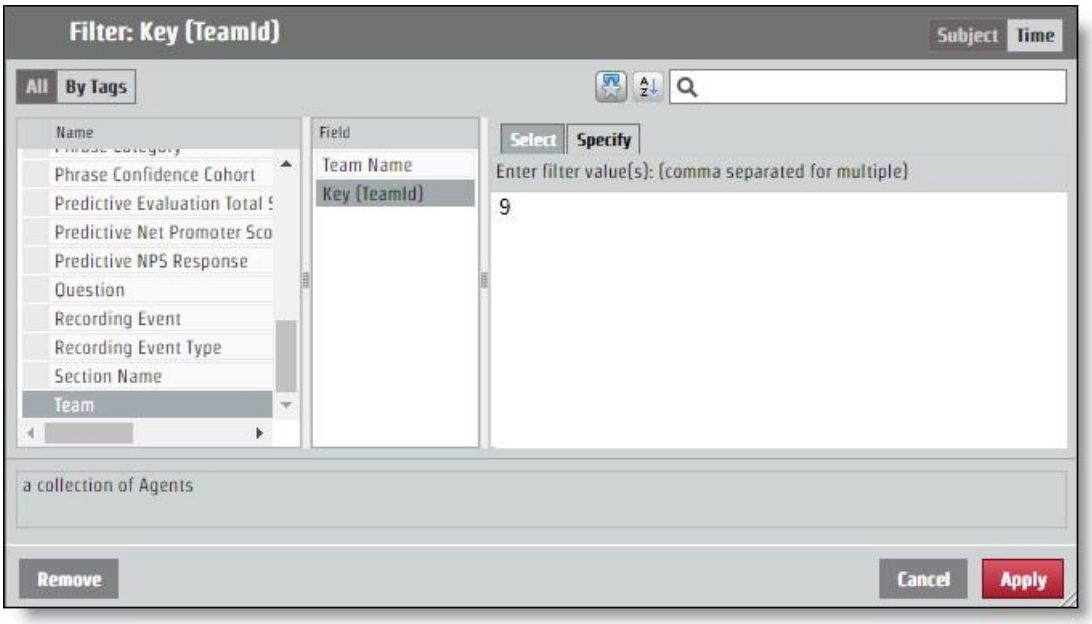
Når filteret er konfigurert, kan det redigeres via den API forespørselen. Selv om parameternavnet du oppretter, brukes for nøkkelnavnet i JSON-nøkkelverdiparet, er verdien som vises i Velg-delen i dialogboksen Filter, ikke nødvendigvis verdien du bør bruke for JSON-filen. For å endre JSON-filen riktig,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

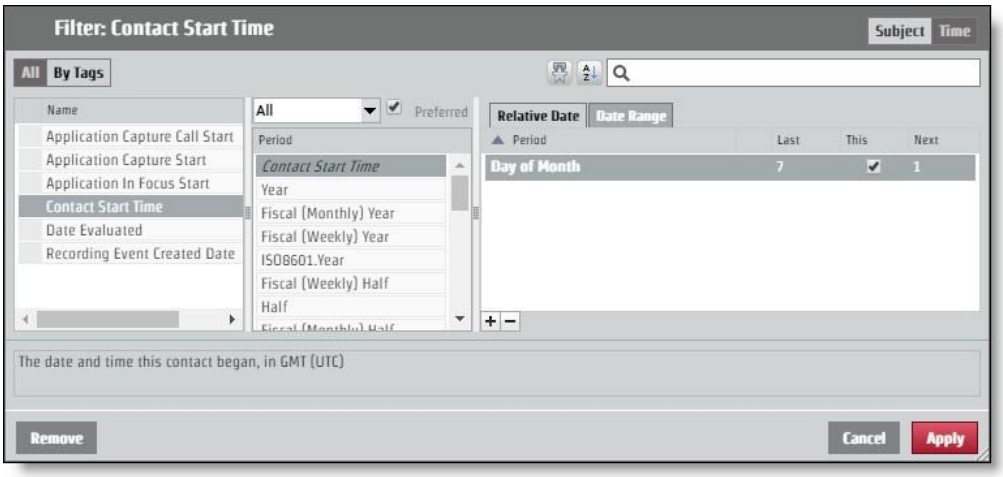
> **BESTE PRAKSIS** En rapport som ikke angir et sluttområde, henter all informasjon fra områdets starttid fremover. For regelmessige rapporter kan du bruke denne funksjonen og ta deg tid til den siste
> -elementet i rapporten, som formateres i UNIX Epoch-tid og bruker dette nummeret som starten på det 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}]}}]",

...

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":"Default
Group", "lang":"en",
"land":"", "sessionTimeout":"60",
"timezoneString":"America\/Chicago",
"deactivated":false,
"licenseCompliance":true, "tenantId":1,
"passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"activatedDate": 0,
"permissions":[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"LiveScreenMonitoring",

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

POST-protokoll og URI

URI	/API/REST/Autoriser
Metode	POST

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":"Default
        Group", "lang":"en",
        "land":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "deactivated":false,
        "licenseCompliance":true, "tenantId":1,
        "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "permissions":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring", "AdministerPasswordPolicy",
```

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

Tilgjengelige agenter etter tjenestekø eller kompetansekartlegging API

Tilgjengelige agenter etter tjenestekø eller kompetansetilordning API returnerer gjeldende planlagte aktivitetsdetaljer for alle agenter som for øyeblikket er planlagt å arbeide i en servicekø, og som har aktivitetstypen in_service, overtid eller close_service. Ikke-planlagte agenter og agenter med unntak (pause, lunsj, tilordnet unntak osv.) på spørringstidspunktet, returnerer ikke data.

Denne API returnerer data bare for agenter som er innenfor oppringerens omfang, synlige for den godkjente brukeren.

Protokoll og URI

URI	/api/hvile/planlegging/tidsplan/availableAgents
Metode	POST, FÅ
POST-parametere	Ingen
GET-parametere	agentId Dato i formatet åååå-MM-dd
Tillatelser	Planlegge tidsplan

Forespørselsfelt

Du må be om enten tjenestekø-ID-er eller ID-er for kompetansetilordning. Hvis du angir én type ID, kan den andre være tom.

Navn	Req?	Beskrivelse
serviceQueueIds	N	Servicekø-ID-ene du henter aktiv agentinformasjon for.
skillMappingIds	N	ID-ene for kompetansesøk som du henter aktiv agentinformasjon for.

Svarfelt

Felt	Beskrivelse
agentId	ID-en til en agent som for øyeblikket er planlagt å støtte servicekøen.
agentTimeZone	Agentens tidssone.
planlagtAktivitet	Agentens planlagte aktivitet.
aktivitetType	Typen aktivitet agenten er planlagt for.
activityTypeLabel	Etiketten som brukes på den planlagte aktiviteten i
brukergrensesnittet. activityDetailName	Det detaljerte navnet på den planlagte aktiviteten.
serviceQueueIds	Servicekø-ID-ene som agenten er planlagt å jobbe med for øyeblikket. Dette er vanligvis én enkelt servicekø-ID, med mindre agenten er planlagt å arbeide i en multikompetansegruppe.
skillMappingIds	ID-ene for kompetansesøk som agenten for øyeblikket er tilordnet til og Planlagt å jobbe.
starttid	Starttidspunktet for en planlagt aktivitet i UNIX-format.
endetid	Sluttidspunktet for en planlagt aktivitet i UNIX-format.

POST JSON-fileksempler

Forespørsel JSON

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

Response JSON

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

"agentTimeZone": "America/Chicago" "scheduledActivity":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "I tjeneste",

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

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

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

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

Eksempel på GET JSON-fil

[

{

"dato": "2020-01-05",

"dateLabel": "Sun, Jan 5",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"dato": "2020-01-06",

"dateLabel": "Mon, Jan 6", "timeRangeLabel":

"08:00-16:30", "firstActivityStartTime":

1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endetid": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "entireDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "I tjeneste",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": true

},]...
]...

Masseimportere kontakter

Tredjeparter bruker API-er for masseimport til å slå sammen og sette inn metadata og opptak i en HTTPS-forespørsel med flere deler.

Det finnes to API-er for masseimport:

- Import av massekontakt API – Brukes av tredjeparter og tillater innsetting av både metadata og opptak i en flerdelt HTTPS-forespørsel

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

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

Protokoll og URI

Import av massekontakt API

URI	/api/upload/kontakter
Metode	POST
Tillatelser	Administrere leieren
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Sanntids masseimport av kontakter API (metadata)

URI	/api/rest/wfo/kontakt/import

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

Formater som støttes

Følgende formater kan inkluderes i en forespørsel om flere deler.

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

Forespørsels- og svarfelt

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

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

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

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

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

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

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

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

CSV fileksempler

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

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

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

Fullstendig eksempel

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

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

Kort eksempel

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

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

Eksempler på JSON-fil

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

Fullstendig eksempel

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-fil.

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

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

Kort eksempel

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

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

ZIP-format

ZIP-formatet håndteres annerledes enn CSV eller JSON, ved at det er en samling 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

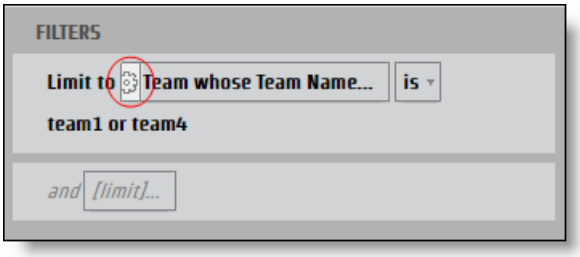
En av funksjonene i Bulk Report Data Export API er muligheten til å endre filtrene i en rapport når du ringer API. Du kan konfigurere filtrene ved å redigere teksten i POST-forespørselen. Hvis du vil endre et filter ved hjelp av API, må du gjøre noen endringer i rapporten i Data Explorer på forhånd.

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.

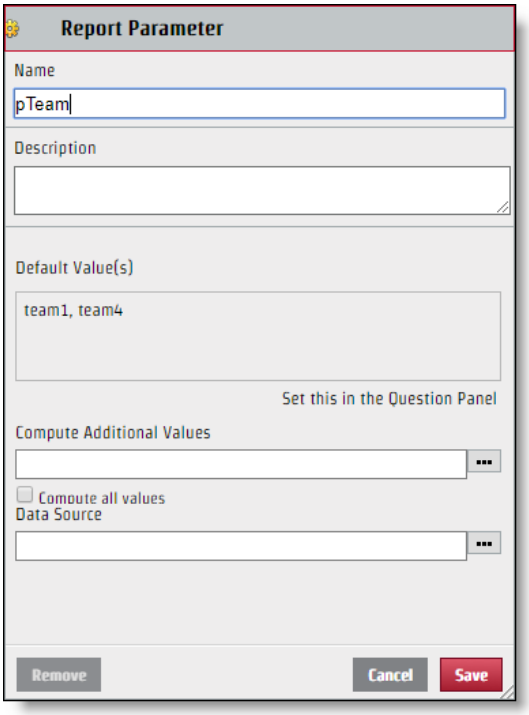
Konfigurer parameteren

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.

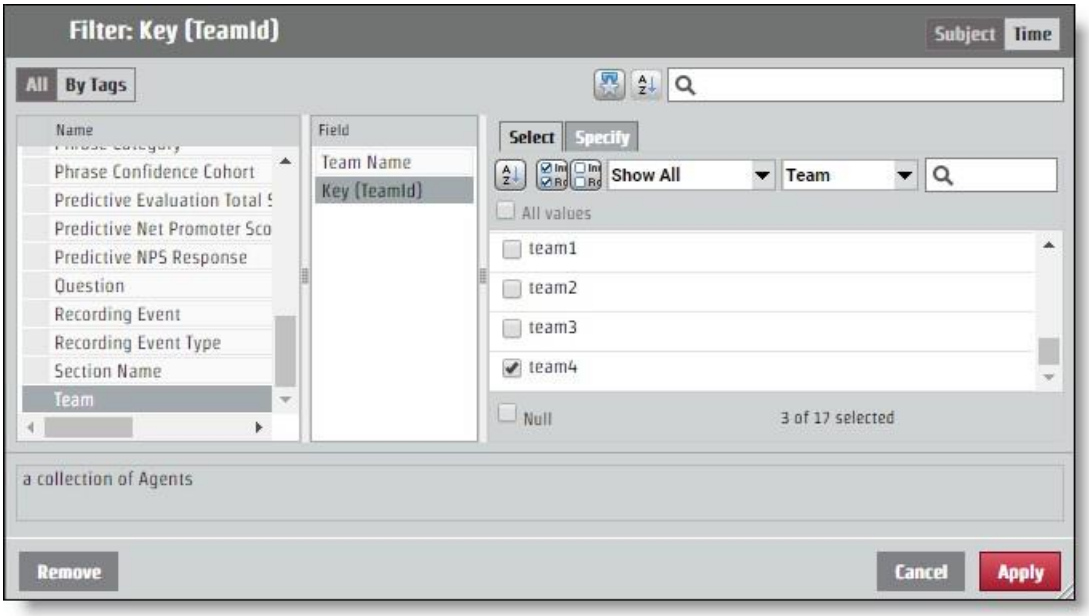


5. Klikk på **Lagre**.

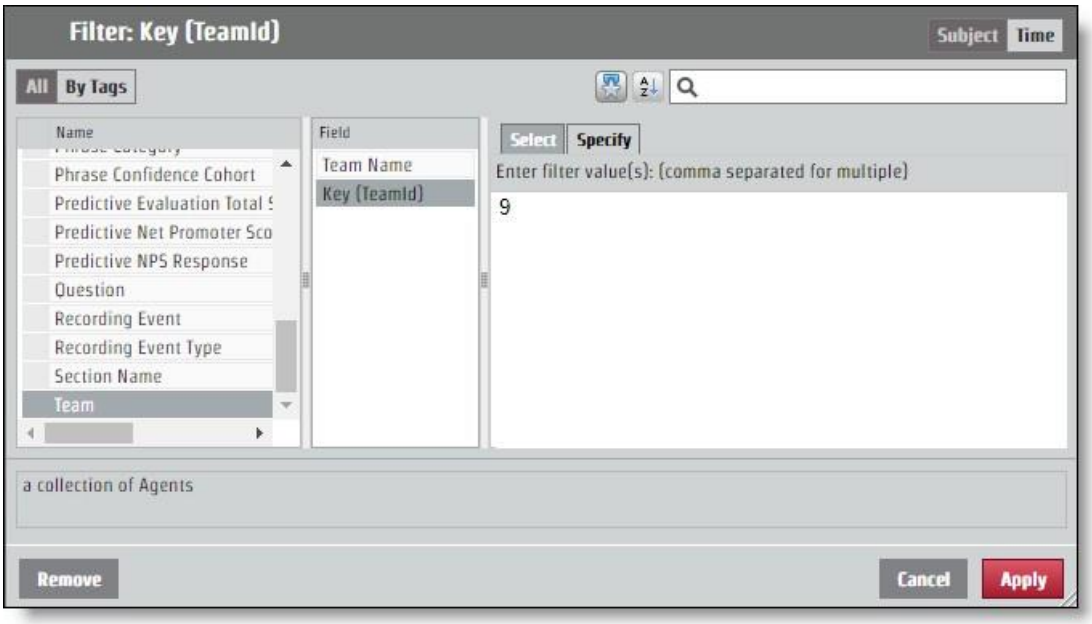
Når filteret er konfigurert, kan det redigeres via den API forespørselen. Selv om parameternavnet du oppretter, brukes for nøkkelnavnet i JSON-nøkkelverdiparet, er verdien som vises i Velg-delen i dialogboksen Filter, ikke nødvendigvis verdien du bør bruke for JSON-filen. For å endre JSON-filen riktig,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

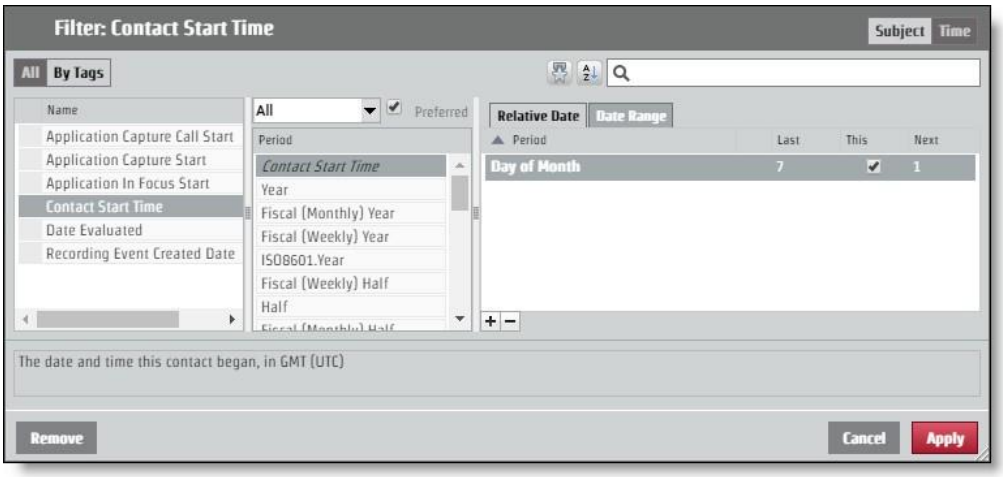
> **BESTE PRAKSIS** En rapport som ikke angir et sluttområde, henter all informasjon fra områdets starttid fremover. For regelmessige rapporter kan du bruke denne funksjonen og ta deg tid til den siste
> -elementet i rapporten, som formateres i UNIX Epoch-tid og bruker dette nummeret som starten på det 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.
sortColumn	N	Tekst	person-ID
sortDirection	N		Alternativer ▪ Stigende ▪ Synkende

Eksempler på kontaktenhet API JSON-fil

Eksempel på svarfil

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "navn": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configured":
        true, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "ID": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extension": "8013", "partition": "Route
                Partition"
            }
        ]
    }
```

Kontakt enheten masse API

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

Kontakt Device Bulk API Protocol og URI

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

Se Kontaktenhet API hvis du vil ha mer informasjon.

Eksempler på kontaktenhet BULK API JSON-fil

Eksempel på svarfil

```
{
    "Legg til": [
        {
            "konfigurert": sant,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "partisjon": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 239,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": false,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "navn": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telefonigruppe-ID": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "konfigurert": sant,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "partisjon": ""},
```

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

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

Kontakt API

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

Protokoll og URI

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

Forespørselsfelt

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

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

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

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

Parameter	Beskrivelse
	Hvis du ikke inkluderer denne parameteren, filtrerer ikke spørringen kontakter etter opptak.
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



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

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

API-er av unntakstypen

Unntaks-API-ene gjør det mulig for agenter å bruke et IVR eller et annet tredjepartsgrensesnitt til å justere tidsplanene når de blir syke, og lar brukere med administratortillatelse hente en liste over unntakstyper.

GET-unntakstyper API

GET-unntakstyper-API returnerer en liste over unntakstyper som brukes av unntaksforespørselen for tredjepart API.

GET-unntakstyper API protokoll og URI

GET-unntakstype-ID-er API:

URI	/api/rest/scheduling/genericException
Metode	FÅ
Tillatelser	Administrere WFM Begrenset til agenter innenfor rammen
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

GET-unntakstyper API forespørselsfelt

GET-unntakstype-ID-ene API inkluderer disse feltene:

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
id	J	Heltall	ID av unntakstypen.
navn	J	Streng	Planlegg dato for unntaket.
exceptionId	J	Heltall	Unntakstype ID. ID-feltet (ovenfor) sendes til system for å angi unntaket.

Eksempel på GET-unntakstyper API JSON-fil

Dette er et eksempel på JSON-svaret GET genericException for henting av unntakstype-ID-er:

[{

id: 2, [*ID for unntakstypen, som en agent velger når de sender inn en unntaksforespørsel*]

navn : "Ferietype", [*navn på unntakstypen*]

exceptionId: 1 [*ID for unntaket som er angitt som dette unntakstypens "Standard unntak" (standard arbeidsflytunntak brukt for denne unntakstypen)*]

}, {

Objekt ID: 4,

navn : "Unntakstype", unntaks-ID: 2

}

]

POST-forespørsler om unntak fra tredjeparter API

Unntakstypene for POST API gjør det mulig for oppringeren å sende unntaksforespørsler på vegne av en agent.

POST Tredjeparts unntaksforespørsler API protokoll og URI

POST Tredjeparts unntaksforespørsel API:

URI	/api/rest/scheduling/changeRequest/exception
Metode	POST
Tillatelser	Administrere WFM Begrenset til agenter innenfor rammen
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Forespørsler gjort med tredjeparts unntaksforespørsel API vil være identiske med forespørsler gjort av agenter i Webex WFO; arbeidsflyten for agentforespørsel brukes på forespørselen.

POST Tredjeparts unntaksforespørsler API forespørselsfelt

POSTs tredjeparts unntaksforespørsel omfatter API disse feltene:

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
agentId	J	Heltall	ID-en til agenten som ber om unntak. Feltet er Obligatorisk hvis forespørselen opprettes på vegne av en agent. Ellers ignoreres attributtet, og ID er avledet fra brukeren som for øyeblikket er godkjent.
genericException	J	Heltall	Unntakstype ID.
startTimeEpoch	J	Lang	Kreves hvis hele dagen er sann eller usann. Dette er Tidspunktet for hendelsen starter i millisekunder, siden epoke daddel. Hvis heldag er sann, brukes attributtet til å: Bestem unntaksdatoen. **MERK** I tilfelle hele dagen er sann, bør dette være epokeverdien av midnatt På den forespurte dagen i agentens visningstidssone.
endTimeEpoch	J	Lang	Kreves bare hvis hele dagen er usann, ellers blir attributtet ignorert. Dette er tidspunktet for hendelsens slutt, i millisekunder, siden epokedato.
hele dagen	J	Boolian	Angir om unntaket gjelder for hele dagen. Gyldige verdier er SANN eller USANN, uten anførselstegn.
kommentar	N	Streng	Kommentar brukeren sender sammen med forespørselen. **NOTAT** The API legger denne kommentaren til forespørselen: Denne forespørselen ble forespurt av <*godkjent bruker*> på vegne av agenten, <*agentnavn*>. Denne kommentaren vises bare hvis IVR som forespørselen sendes gjennom, ikke gir en egen kommentar.

POST-unntaksforespørsler fra tredjeparter API eksempler på JSON-filer

Dette er et eksempel på JSON-filen for en hel dag POST-forespørsel:


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


Dette er et eksempel på JSON-filen for en delvis dags POST-forespørsel:


```
{
        "agentId": 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch": 1485939600000, //GMT: ons, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, / / GMT: Ons 1 februar 2017 09:15:00 GMT
        "entireDay": false,
        "kommentar": ""
}
```

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.

GIS API

GIS-API brukes til å importere historiske data til den Webex WFO-databasen med spesifiserte

intervaller. Webex bruker WFO disse dataene til å generere rapporter og statistikk.

GIS-API sender to ACD importfiler til Webex WFO:

- Agent-fil
- Tjenestefil

For mer informasjon om GIS-API, se Webex *WFO Data Import Reference Guide*.

MERK: Se Datainnsamling i sanntid API for å importere agenttilstandsinformasjon i sanntid.

Protokoll og URI

URI	/api/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parametre	acdServerId - IDen til ACD serveren
Metode	POST
Tillatelser	Massei mport av tjenestebruk er
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Eksempler

Hvis du vil ha fullstendig informasjon om agent- og tjenestefilene, inkludert overskrifter, kolonner og kolonnebeskrivelser, kan du se i

Webex Referanseveiledning for WFO-dataimport.

Filnavnene AgentProductivity.AGENT og ServiceHistorical.SERVICE må samsvare nøyaktig.

Agent-fil

Agentfilnavnet er i følgende format:

<dato/klokkeslett><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Følgende er et eksempel på en agentfil.

Filnavn: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **EKSEMPEL PÅ** AGENTDATO: 2019-04-25 INTERVALL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Hvor i eksemplet ovenfor,

- <AGENT DATO: 2019-04-25 INTERVALL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> - er filen Topptekst i formatet AGENTDATO: <dato> INTERVALL: <klokkeslett> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> .....<totalUnproratedInSessionSeconds> – er Obligatoriske og valgfrie kolonner.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> – er datalinjer der hver datalinje tilsvarer ett dataelement i filen.

Følgende er obligatoriske og valgfrie kolonner for GIS Agent-filer:

Søyle	Datatype	Beskrivelse
Obligatoriske agentkolonner		
acdAgentId	streng	ID-en til agenten i ACD.
acdServiceId	positivt lenge	ID-en til tjenestekøen i ACD. Kan være alfanumerisk.
kontakterHåndtert	ikke-negativ dobbel	Antall kontakter for servicekøen som agenten har håndtert i perioden. For chatter inkluderer dette chatter som har

Søyle	Datatype	Beskrivelse
		blitt droppet og chatter som er løst.
totalTalkSeconds	ikke-negativ dobbel	Den totale taletiden for kontakter for servicekøen som agenten har håndtert i perioden. En kontakts taletid kan starte i forrige periode. Hele taletiden telles.
totalHoldSeconds	ikke-negativ dobbel	Total ventetid på kontakter for servicekøen som agenten har behandlet i perioden. En kontakts ventetid kan starte i forrige periode. Hele ventetiden telles. Denne kolonnen gjelder ikke for chatter. Skriv inn null for denne kolonnen.
totalAfterContactWork Sekunder	ikke-negative dobbel	Den totale arbeidstiden etter kontakt på Kontakter for servicekøen som agenten har håndtert i perioden. En kontakts tid etter kontakt kan starte i forrige periode. Hele tiden etter kontakt telles.
totalPeriodHandleTime Sekunder	ikke-negative dobbel	Den totale tiden agenten brukte på å håndtere kontakter (snakke, holde, arbeide) for tjenestekøen som oppstod innenfor grensene for perioden. Denne beregningen (A) skiller seg fra summen av totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) ved at den ikke inkluderer tid som overskrider periodegrensen.

Søyle	Datatype	Beskrivelse
		EKSEMPEL: Hvis et anrop besvares av agenten kl. 09:29 og anropet Slutter kl. 09:33 uten arbeid etter kontakt, og hvis ACD anser samtalen for å være håndtert i perioden 09:30–10:00, bidrar samtalen med 4 minutter til B (09:29–09:33), men bare 3 minutter til A (09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	ikke-negativ dobbel	Den totale klar-/ventetiden for agenten i løpet av perioden, på tvers av alle servicekøer i denne ACD. En ikke-interaktiv servicekø, for eksempel chat, kan være klar mens agenten besvarer chatter så lenge agenten ikke håndterer maksimalt antall chatter.
totalUnproratedNotReady Opptatte sekunder	ikke-negative dobbel	Den totale tiden for Ikke klar/Opptatt for agent i perioden, på tvers av alle servicekøer (ikke medregnet tid mens agenten behandler en kontakt eller rapportert som klar/venter på en annen servicekø) i denne ACD.
totalUnproratedInSession Sekunder	ikke-negative dobbel	Totalt i økttid (innlogget tid) for agenten i perioden, på tvers av alle tjenestekøer i denne ACD.
Valgfrie agentkolonner		
periodeStart	Tidsstempel	Et tidsstempel som representerer starten på intervallperioden. Hvis dette feltet er inkludert, må det referere til samme tidspunkt (men ikke

Søyle	Datatype	Beskrivelse
		nødvendigvis uttrykt i samme tidssone) som periodens starttid i filnavnet og i filhodet. Hvis den ikke samsvarer, oppstår det en feil.
kontakterOverførtUt	ikke-negativ dobbel	Antall kontakter som agenten har overført ut i perioden. Standardverdi = 0.
kontakterOverførtInn	ikke-negativ dobbel	Antall kontakter som ble overført til agenten i perioden. Dette feltet er reservert for fremtidig bruk. For øyeblikket ignoreres verdien.
kontakterEksterntI	ikke-negativ dobbel	Antall eksterne innkommende kontakter til denne agenten i perioden. Standardverdi = 0. Denne kolonnen gjelder ikke for chatter. Skriv inn null for denne kolonnen.
kontakterEksternalUt	ikke-negativ dobbel	Antall eksterne utgående kontakter fra agenten i perioden. Standardverdi = 0. Denne kolonnen gjelder ikke for chatter. Skriv inn null for denne kolonnen.
totaltReserverteSekunder	ikke-negativ dobbel	Den totale reserverte tiden for kontakter for servicekøen for agenten i perioden. Hvis den ikke er null, regnes ikke den reserverte tiden som Klar/Ventetid. Standard = 0. Denne kolonnen gjelder ikke for chatter. Skriv inn null for denne kolonnen.

Søyle	Datatype	Beskrivelse
totalProratedReadyWaitin g sSeconds	ikke-negativ dobbel	Total fordelt klar-/ventetid for agenten og servicekøen. Når det summeres på tvers av alle servicekøer i denne ACD, må dette være lik det obligatoriske feltet totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Hvis de proporsjonale verdiene utelates eller settes til null, deler dataserveren de uforholdsmessige verdiene likt mellom tjenestekøene i denne ACD som agenten har produktivitetsdata for agent-servicekø for i perioden. Hvis de fordelte verdiene er angitt og summerer seg til de ikke-proratuerte verdiene, brukes de fordelte verdiene for kombinasjonen agent- servicekø. Hvis de forholdsdelte verdiene er angitt og ikke legger opp til de ikke-proporsjonale verdiene, beregner dataserveren den forholdsmessige verdien på nytt for hver agent-service-køoppføring vektet med den angitte forholdsmessige verdien dividert med summen av de angitte fordelte verdiene for alle tjenestekøene i denne ACD som agenten har agent-servicekødata for i perioden. Dette er mest nyttig for ACD-er som tilordner klar/ventetid til en agent for én servicekø og tid for ikke klar/opptatt for andre servicekøer. Det er viktig at unprorated og prorated Not

Søyle	Datatype	Beskrivelse
		Klare/opptatte tidspunkter inkluderer ikke tidspunkter når agenten påløper klar/venter eller annen tid for andre servicekøer. For ACD-er som rapporterer Ikke klar/Opptatt-tid for servicekøer når agenten behandler anrop eller Klar/Ventetid i en annen servicekø, er det viktig å fjerne all duplisert tid og rapportere Ikke klar/Opptatt-tid bare når en agent er Ikke klar/Opptatt i alle servicekøer samtidig. For denne typen ACD er den totale ikke-proporsjonale klar-/ventetiden summen av hver servicekøs klar-/ventetid, og den totale ikke-proporsjonale tiden for ikke klar/opptatt beregnes fra den totale tiden i økten (pålogget) minus den totale tiden i drift (snakk, vent, etter arbeid, klar/venter og reservert). En ikke-interaktiv servicekø, for eksempel chat, kan være klar mens agenten besvarer chatter så lenge agenten ikke håndterer maksimalt antall chatter.
totalProratedNotReady BusySeconds	ikke-negativ dobbel	Total forholdsmessig fordelt tid for Ikke klar/Opptatt for agenten og servicekøen. Når det summeres på tvers av alle tjenestekøer i denne ACD, er dette lik det obligatoriske feltet totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Hvis du vil ha en detaljert forklaring av denne verdien, kan du se beskrivelsen for feltet totalProratedReadyWaitingSeconds.

Søyle	Datatype	Beskrivelse
kontakterBesvart	ikke-negativ dobbel	Antall kontakter for servicekøen som agenten har besvart i perioden. Forskjellen mellom dette feltet og de obligatoriske feltkontakteneHåndtert er opp til implementatøren. Feltet contactsHandled brukes for eksempel til å beregne gjennomsnittlige håndteringstider, mens contactsAnswered brukes til å beregne average speed of answer. Noen ACDer skiller mellom de to feltene. I noen ACD-er er for eksempel en behandlet kontakt en kontakt som avsluttes i løpet av rapporteringsintervallet, mens en besvart kontakt er en kontakt som besvares i rapporteringsintervallet. Dette feltet er reservert for fremtidig bruk. For øyeblikket ignoreres verdien.
totalAnswerDelaySeconds	ikke-negativ dobbel	Den totale forsinkelsen i å svare kontakter for servicekøen for kontakter agenten besvarte i perioden. Dette feltet er reservert for fremtidig bruk. For øyeblikket ignoreres verdien.

Tjenestefil

Navnet på tjenestefilen er i følgende format:

<dato/klokkeslett><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Følgende er et eksempel på en tjenestefil.

Filnavn: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

EKSEMPEL SERVICEDATO : 2019-04-25 INTERVALL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Hvor i eksemplet ovenfor,

- <SERVICE DATO: 2019-04-25 INTERVALL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> - er filen Topptekst i formatet AGENTDATO: <dato> INTERVALL: <klokkeslett> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> – kreves og Valgfrie kolonner.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> – er datalinjer der hver datalinje tilsvarer ett dataelement i filen.

Søyle

Følgende er obligatoriske og valgfrie kolonner for GIS-tjenestefiler:

Søyle	Datatype	Beskrivelse
Obligatoriske tjenestekolonner		
acdServiceId	positivt lenge	ID-en til tjenestekøen i ACD. Kan være alfanumerisk.
kontakterTilbudt	ikke-negativ dobbel	Antall kontakter for servicekøen som ble tilbudt agenter i perioden.
kontakterHåndtert	ikke-negativ dobbel	Antall kontakter for servicekøen som ble håndtert av agenter i perioden.
kontakterBesvart	ikke-negativ dobbel	Antall kontakter for servicekøen besvart av agenter i perioden. Forskjellen mellom dette feltet og de obligatoriske feltkontakteneHåndtert er opp til implementatøren. Feltet contactsHandled brukes til ting som som prognoser for antall kontakter og databehandling

Søyle	Datatype	Beskrivelse
		gjennomsnittlig behandlingstid, mens contactsAnswered er brukes til å beregne average speed of answer. Noen ACDer skiller mellom de to Felt; for eksempel, i noen ACDs en håndtert Kontakt er en kontakt som avsluttes under rapporteringen intervall, mens en besvart kontakt er en kontakt som besvares i rapporteringsintervallet.
kontakterForlatt	ikke-negative dobbel	Antall kontakter for servicekøen forlatt i perioden.
totalTalkSeconds	ikke-negative dobbel	Total taletid for kontakter for tjenesten kø håndtert av agenter i perioden.
totalHoldSeconds	ikke-negative dobbel	Den totale ventetiden for kontakter for tjenesten kø håndtert av agenter i perioden. Denne kolonnen gjelder ikke for chatter. Skriv inn null for denne kolonnen.
totalAfterContactWorkSeconds	ikke-negative dobbel	Total arbeidstid etter kontakt for kontakter for Servicekøen som ble behandlet av agenter under periode.
totalAnswerDelaySeconds	ikke-negative dobbel	Den totale forsinkelsen i å svare kontakter for tjeneste for kontaktagenter besvart under periode. Denne kolonnen gjelder ikke for chatter. Skriv inn null for denne kolonnen.
serviceLevelPercent	ikke-negative dobbel ≤100	Den totale forsinkelsen i å svare kontakter for tjeneste for kontaktagenter besvart i perioden.
Valgfrie tjenestekolonner		
periodeStart	Tidsstempel	Et tidsstempel som representerer starten på intervallet

Søyle	Datatype	Beskrivelse
		periode. Hvis dette feltet inkluderes, må det referere til samme tidspunkt (men ikke nødvendigvis uttrykt i samme tidssone) som periodens starttid i filnavnet og i filhodet. Hvis den ikke samsvarer, oppstår det en feil.
kontakterBlokkert	ikke-negativ dobbel	Antall kontakter som er blokkert for tjenestekøen i perioden. Standardverdi = 0.
serviceLevelSeconds	positiv dobbel	Tjenestenivåterskelen i sekunder for tjenestekøen i perioden. Dette feltet er reservert for fremtidig bruk. For øyeblikket ignoreres verdien.
kontakterInQueue	ikke-negativ dobbel	Maksimalt antall kontakter i kø for intervallet. Brukes bare med ikke-interaktive køer. For interaktive køer vil denne verdien alltid være null uansett hvilken verdi som er angitt i denne kolonnen.

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

Felt for GET importforespørsel

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Hvis 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 (ID, fornavn, etternavn, ansattnummer).

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

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

GET Importer svarfelt

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

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

Eksempel på GET Import JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
{
        "Felt": [
                {
                        "nøkkel": "id",
                        "label": "Team ID", "required":
                        true, "multivalued": false,
                        "types": [
                        {
                                "kode": "Heltall", "beskrivelse":
                                "Tall", "format": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

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

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


POST importprotokoll og URI

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

Importer POST-svarfelt

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

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

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

Eksempel på POST-import JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

JSON-format

```
{
        "tenantId":1,
        "kartlegging":[
            {
                "kolonne":"Team-ID",
                "felt":"id", "datatype": "heltall"

            },
            {   "kolonne":"Navn",
                "felt":"navn", "datatype":
                "Tekst"

            },
            {   "kolonne":"Aktivert dato",
                "felt":"aktivertDato", "dataType":
                "MM/DD/ÅÅÅÅ"

            },
            {
```

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

POST Success Response-format

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

API-er for importinnstillinger

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

Denne delen beskriver følgende API-er for importinnstillinger:

Opprett importinnstillinger API

Med Opprett innstillinger-API kan du opprette en ny importinnstilling.

Opprett importpreferanseprotokoll og URI

URI	/API/REST/IMPORTPREFERANSE
Metode	POST
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Opprette felt for importinnstillinger

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

Opprett JSON-fil for importinnstillinger

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

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

Opprette systemsvar for importinnstillinger

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

Slett importinnstillinger API

Med Slett innstillinger API kan du slette en eksisterende importinnstilling.

Slett importpreferanseprotokoll og URI

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

Slett systemsvar for importinnstillinger

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

Importinnstillinger API

Importinnstillinger-API henter alle importinnstillingene for gjeldende leier.

Protokoll for importinnstillinger og URI

URI	/API/REST/IMPORTPREFERANSE
Metode	FÅ
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Svarfelt for importinnstillinger

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

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

Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

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

```
                    "Tilordninger": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Systemets respons

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

Importinnstillinger etter ID API

Importinnstillinger etter ID henter API en importinnstilling ved hjelp av ID-en, slik at du kan vise den.

Importinnstillinger etter ID-protokoll og URI

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

Importinnstillinger etter ID-svarfelt

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

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

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

Eksempel på importinnstillinger etter ID JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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


Systemets respons

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

Oppdater importinnstillinger API

Med Oppdater innstillinger-API kan du redigere en eksisterende importinnstilling.

Oppdater innstillingsprotokoll for import og URI

URI	/api/rest/importpreferanse/{id} Der ID er ID-en for importinnstillingen du vil redigere.
Metode	PUTTE
Tillatelser	Masseimport
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Oppdatere svarfelt for importinnstillinger

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

Eksempel på oppdatering av JSON-fil for importinnstillinger

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

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

```
}
```

Oppdater systemrespons for importinnstillinger

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

Inkluderings-/ekskluderingsliste API

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

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

GET-inkluderings-/ekskluderingsliste API

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

GET-inkluderings-/ekskluderingsliste API protokoll og URI

URI	/api/rest/opptak/inkluderingUtelukkelse /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	FÅ
Tillatelser	Administrere QM
Innholdstype	søknad/JSON
Parametre	<id> = ID for inkluderings-/ekskluderingsliste

GET-inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt

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

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

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

GET-tjeneste- API svarfelt

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

Felt	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Inkluderings-
/ekskluderingsliste-ID. inkluderingEkskluderingstype	
	Inkludering/ekskluderingsty
pe:	
	1 = Inkludering 2 = Eksklusjon
inkluderingEkskluderingMønsterType	Mønstertype for inkluderings-
/ekskluderingslisten"	
	1 = ANI (anropende nummer) 2 = DNIS (kalt nummer) 3 = Utvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Hvilken som helst
mønster	Mønster av tallene i inkluderings-/ekskluderingslisten. Dette gjør at du kan angi et tallområde som skal inkluderes eller utelates. Mønsterfeltet tillater to jokertegn, og plusstegnet (+): ? = et enkelt siffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle

tall i retningsnummer 612 med 822-utvekslingen.

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

Eksempel på GET Service API JSON-fil

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

PUT Inkluder / Ekskluder liste API

PUT Inkluder/Ekskluder liste lar deg oppdatere eksisterende inkluderings-/ekskluderingslister.

PUT Inkluder / ekskluder liste API protokoll og URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	PUTTE
Tillatelser	Administrere QM
Innholdstype	søknad/JSON

PUT Inkluder/ekskluder liste API forespørselsfelt

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

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

PUT Inkluder/ekskluder liste API svarfelt

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

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

inclusionExclusionPatternType	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten"

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

PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fil Eksempel

{

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

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API

Med POST-inkluderings-/ekskluderingslisten kan du opprette en liste over kontakter som skal inkluderes i eller ekskluderes fra opptak.

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API protokoll og URI

URI	/api/rest/opptak/inkluderingUtelukkelse /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	POST
Tillatelser	Administrere QM
Innholdstype	søknad/JSON

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt

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

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

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

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API svarfelt

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

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

1 = Innkommende

Felt	Beskrivelse
	2 = Utgående 3 = Enten

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

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

SLETT Inkluder/ekskluder liste API

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

SLETT Inkluder/ekskluder liste API protokoll og URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	POST
Tillatelser	Administrere QM
Innholdstype	søknad/JSON

Slett Inkluder/Utelat listesystemrespons

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

Interaksjonssammendrag leses API

Bruke Les API for samhandlingssammendrag til å eksportere samhandlingssammendrag.

Protokoll og URI

URI	/API/REST/CAS/InteractionSummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metode	FÅ
Tillatelser	Vis tale-til-tekst-analyse
Parametre	ClientAppId = En streng som representerer programmet som kalte API. Den tilordnes når en app er godkjent, til å aktivere API. ccrID = ID-en for CCR-en som sammendraget er tilknyttet.

Eksempel på svar


```
{
	"Status": "Suksess",
	"sammendrag": "Jack ringte mobiloperatøren sin for å spørre om oppgradering av dataplanen sin, da han gikk gjennom dataene sine for raskt. Kundeserviceagenten bekreftet Jacks identitet ved å bekrefte 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 utenlandske samtaler ville bli inkludert, og agenten sa at forskjellige land har forskjellige priser. Jack bestemte seg for å oppgradere til 120 GB-abonnementet, og agenten bekreftet endringen. Jack var fornøyd og takket agenten før han fullførte en kundetilfredshetsundersøkelse.
	"Reason": "Suksess"
}
```

Jobber API

Dette API forenkler enkle spørringer for de siste X-registreringsavstemmingsjobbene for å gi detaljer om status for flyjobb samt historiske avstemmingsjobbdetaljer.

Protokoll og URI

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

Forespørselsfelt

Navn	Beskrivelse	Merknader
grense	Antall jobber som skal returneres	Standard = 1
leier-ID	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,
        },
]
```

Agenttilstander i sanntid API

Agenttilstandene i sanntid API gir data for sanntidsagenttilstandene for en bestemt liste over agenter innenfor et bestemt tidsområde. Du kan bruke disse dataene til å fastslå de nøyaktige tidspunktene agenter logget på og av ACD.

For at agenttilstandene i sanntid skal API returnere data, må agentene du ber om, oppfylle følgende betingelser:

- Ha sanntidsdata
- være i visningen til din (den forespørrende brukeren)

Agenten i sanntid oppgir at API ikke returnerer data for brukere som ikke oppfyller disse to betingelsene.

MERK: Du kan be om data for et tidsintervall på opptil 31 dager.

Agenttilstander i sanntid API protokoll og URI

URI	/api/rest/planlegging/sanntid/aktivitet/detalj
Metode	POST
Tillatelser	Administrere WFM

Parametre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
fromTime	J	Nummer	Starttiden for dataene for agenttilstandene i sanntid. Format = Epoketid, i millisekunder. **MERK:** Parameteren fromTime er inkluderende. Hvis du vil ha mer informasjon om parameteren fromTime, kan du se fromTime-parameterhensyn.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
toTime	J	Nummer	Sluttidspunktet for dataene for agenttilstandene i sanntid. Format = Epoketid, i millisekunder. **MERK:** ToTime-parameteren er ikke inkluderende.

fromTime-parameterhensyn

Hvis en agent forlater en tilstand som begynner før parameterne du velger, og går inn i en annen tilstand mellom dem, vil Agenttilstander i sanntid API inkludere begge tilstandene i sitt svar, selv om en av dem forekommer før parameteren fromTime.

EKSEMPEL

Du ber om agenttilstandsdata i sanntid fra kl. 13.30 til 14.30 den 24. januar 2018, formatert som epoketid i millisekunder, for én agent.

Den dagen gjorde agenten følgende:

- Gikk inn i VENT-tilstanden klokken 13.15
- Endret til TALK-tilstanden klokken 13:45

I så fall inkluderer svaret både HOLD-tilstanden og TALK-tilstanden, selv om VENT-tilstanden begynner før fromTime-parameteren (1:30) for forespørselen.

Agenttilstander i sanntid API forespørselsfelt

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
agent-ID-er	J	Nummer	(Valgfritt) ID-ene til agentene du vil bruke agenttilstandsdata i sanntid for (atskilt med komma). **Hvis** du ikke angir agent-ID-er, returneres sanntidsdata for alle agenter i visningen.

Agenttilstander API svarfelt i sanntid

Navn	Beskrivelse
agentId	Agentens ID.
ansatt-ID	Agentens ansatt-ID. Kan være null.
realTimeActivities	Detaljene angående agentens sanntidstilstander.
agentstat	Agentens sanntidstilstand: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ SNAKKE ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ HOLDE ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	Årsakskoden for agenttilstanden. Kan være null.
Tidsstempel	Tidspunktet da agentens agenttilstand ble endret. Formatet er epoketid i millisekunder.

Agenttilstander i sanntid API eksempler på JSON-fil

Eksempel på forespørselsfil

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

Eksempel på svarfil

```
[
        {
                "agentId": nummer, "ansattID":
                streng,
```

```
                "realTimeActivities": [
                    {
                        "agentState":      streng,
                        "reasonCode":      streng,
                        "tidsstempel": nummer,
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

Datafangst i sanntid API

Den WFM datafangsten i sanntid API kan brukes til å varsle WFO Webex om agenttilstandsinformasjon i sanntid for alle ACD. Disse sanntidsdataene brukes deretter av WFO Webex til å beregne agentens etterlevelse og samsvar. For mer informasjon om agenttilstandsdata med GIS-API, se Webex *WFO Data Import Reference Guide* og GIS API.

Du kan sende hver agenttilstandsendring som en separat API-forespørsel, eller samle flere agenttilstandsendringer i én enkelt forespørsel. Hvis du sender flere agenttilstandsendringer i én enkelt forespørsel, resulterer det generelt i høyere ytelse.

1. Ved oppstart av programmet oppretter du en HTTPS-økt med programserveren.
2. I programmets levetid:
    a. Overvåke endringer i agenttilstand ved hjelp av en ACD-spesifikk integreringsmetode.
    b. Send agenttilstandsendringer til dataserveren.
3. Når du avslutter programmet, ødelegger du HTTPS-økten.

Datafangst i sanntid API protokoll og URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Metode	POST
Tillatelser	WFM innholdstype for
appbehandling	flerdels-/skjema-data

Datafangst API forespørselsfelt i sanntid

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
userId	J	Streng	Brukerens påloggings-ID.

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
passord	J	Streng	Brukerens passord.
Nasjonal innstilling	J	Streng	Brukerens språk.

Datafangst API svarfelt i sanntid

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

Felt	Beskrivelser
acdAgentId	Den ACD identifikatoren for agenten. Dette er agentens ACD-ID i Webex WFO (Application Management > Users > Agents).
gisStateIdentifier	Identifikatoren for agenttilstanden. ▪ 1 – Logg av. Agenten har logget av ACD. I mange ACD-er kan en numerisk årsakskode følge denne tilstanden for å indikere årsaken til tilstandsendringen. ▪ 2 – Ikke klar. Agenten godtar ikke kontakter fra ACD. I mange ACD-er kan en numerisk årsakskode følge denne tilstanden for å indikere årsaken til tilstandsendringen. ▪ 3 – Klar. Agenten er klar til å godta kontakter fra ACD. ▪ 4 – Snakker. Agenten er på en kontakt. ▪ 5 – Arbeid ikke klart. Agenten arbeider etter kontakt og går inn i tilstanden Ikke klar når den er ferdig. ▪ 6 – Arbeid klart. Agenten er engasjert i etterkontaktarbeid og vil gå inn i en Klar-tilstand når den er ferdig. ▪ 10 – Hold. Agenten har satt kontakten på vent. **NOTAT** Hvis ACD har en arbeidstilstand etter kontakt, men ikke skiller mellom Arbeid ikke klart og Arbeid klart, må du enten gjøre det Tilstand kan brukes.
Tidsstempel	Tidspunktet da agenttilstandsendringen fant sted, uttrykt i millisekunder siden epoken. Tidsstempler må sendes i UTC uttrykt i epoketid i millisekunder.

Felt	Beskrivelser
reasonCode	En valgfri årsakskode. Dette kan være null eller tomt. Gyldige verdier er 1–65535, eller en tekststreng.

Eksempel på sanntidsdatafangst API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

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

Systemets respons

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

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/b ruker/ <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"}

Planlegg detaljer etter agenter og dato API

Tidsplandetaljer etter agent og dato API henter detaljert tidsplaninformasjon for alle agenter, eller en angitt liste over agenter over et datoområde. Dette API returnerer bare data for agenter som er innenfor omfanget ditt, og som er synlige for en godkjent bruker.

> **MERK:** Hvis ingen av de forespurte agent-ID-ene er i den forespørrende brukerens syn, returnerer API en tom JSON-matrise.

Protokoll og URI

URI	~ / planlegging / tidsplan / aktivitet / detaljer /
Metode	GET og POST
Tillatelser	Planlegge rutetider

Parametre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
fromDate	J	Streng	Startdato for aktivitetsdata. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.
til dags dato	J	Streng	Sluttdato for aktivitetsdata. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.

> **Datointervallet** er begrenset til trettién dager i én API samtale. Hvis flere datoer kreves, kan API ringes flere ganger til alle nødvendige datoer.

Forespørselsfelt

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
agent-ID-er	J	Nummer	ID-ene til agentene du ber om aktivitetsdata for (atskilt med komma).

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			Hvis du ikke angir agent-ID-er, returneres dataene for alle agentene i visningen.

Eksempel:

```
POST ~/planlegging/tidsplan/aktivitet/detalj?fradato=<dato>&tildato=<dato>
{
    "agentIds":[<agent-ID>, <agent-ID>, <agent-ID>]
     }
```

Planlegg detaljer etter agenter og dato- API svarfelt

Navn	Beskrivelse
agentId	Agentens unike ID.
ansatt-ID	Agentens ansatt-ID.
agentTimeZone	Tidssone der agentens kontaktsenter befinner seg. **MERK:** Dette er agentens visningstidssone, som er deres lokale tid. **NOTAT** Data returneres basert på datoen som er angitt i tidssonen for leieren. Aktiviteter som strekker seg over midnatt, avkortes ikke på slutten av dagen. I stedet returnerer WFM hele aktiviteten for alle aktiviteter som har en hvilken som helst del på den valgte dagen i leiertidssonen. Hvis du for eksempel sender inn en aktivitet 9. oktober som varer til 10. oktober, får du resultater for hele aktiviteten.
aktiviteterByDate	Liste over agentens aktiviteter på den angitte datoen.

Navn	Beskrivelse
daddel	Dato for agentens aktiviteter.
planlagtAktiviteter	Detaljert liste over agentens planlagte aktiviteter (hver planlagte aktivitet er oppført).
aktivitetType	Type aktivitet.
activityTypeLabel	Etikett for aktivitetstypen.
activityDetailName	Navnet på den spesifikke aktiviteten.
serviceQueueId	Identifikator for tjenestekøen.
starttid	Starttidspunkt for aktivitet. Format=UNIX-tid
endetid	Aktivitetens sluttid. Format=UNIX-tid
Betalt	Angir om dette er en betalt aktivitet: sann eller usann.
aktivitetMetadata	Definerer metadatafeltet for aktiviteten.

Planlegg detaljer etter agenter og eksempler på dato API JSON-fil

Eksempel på forespørselsfil

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

Eksempel på svarfil

```
[
        {
                "agentId": 1, "ansattID":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "America/Chicago" "activitiesByDate": [
```

```
                    {
                        "dato": "2016-07-22",
                        "planlagte aktiviteter": [
                            {
                                "activityType": "lunsj", "activityTypeLabel":
                                "Lunsj", "activityDetailName": "Special Lunch",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "Betalt": sant
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Tidsplan for tidsperiode API

Schedule for Timespan API henter planlagte aktiviteter for et angitt tidsrom for de angitte agent-ID-ene. Bare tidsplaner for agenter i visningene for den innsendte brukeren returneres. Denne API gjør det mulig for en oppringer å hente 60 dager med tidsplandata for én enkelt agent, eller opptil ni dager for flere agenter.

Protokoll og URI

URI	~ / tidsplan / for / tidsperiode /
Metode	POST
Tillatelser	Rediger tidsplaner eller Vis tidsplaner tillatelse er nødvendig. I tilfelle av en Bruker som bare har tillatelse til å vise tidsplaner, kan brukeren bare hente sin egen tidsplan.

Be om parametere

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
fromTimestamp	J	Lang	Fra tidsstempel i epoke millisekunder. Varigheten fra "fromTimestamp" til "toTimestamp" kan ikke overstige 9 dager hvis flere agent-ID-er er angitt. Hvis én enkelt agent-ID er angitt, deretter varigheten fra "fromTimestamp" til "toTimestamp" kan ikke overstige 60 dager.
toTimestamp	J	Lang	Å tidsstemple i epoke millisekunder. Varigheten fra "fromTimestamp" til "toTimestamp" kan ikke overstige 9 dager hvis flere agent-ID-er er angitt. Hvis én enkelt agent-ID er angitt, deretter varigheten fra "fromTimestamp" til "toTimestamp" kan ikke overstige 60 dager.

Forespørselsfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
agent-ID-er	J	rekke Longs	ID-en til agenter som er i visningene for brukeren som sender inn. Antall ID-er kan ikke overstige 1 000.

Eksempel:

```
{
    "agent-ID-er" : [20, 32,      44]
}
```

Svarfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
agentId	J	heltall	Agent-ID-en.
ansattID	J	streng	Ansatt-ID-en. Dette feltet kan være null eller tomt.
agentTimeZone	J	streng	Agentens tidssone for visning (Java tidssone-ID, for eksempel "America/Chicago").
Aktiviteter	J	Matrise	En rekke aktivitetsobjekter. Dette feltet kan være tomt.

Aktivitetsobjekter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
aktivitetType	J	streng	Aktivitetstypen (ikke lokalisert).
activityTypeLabel	J	streng	Aktivitetstypeetiketten (lokalisert).
activityDetailName	J	streng	Navnet på aktivitetsdetaljen. Dette er null eller tomt med mindre aktivitetstypen er én av følgende: ▪ Det er navnet på tjenestekøen hvis aktivitetstypen er i drift, lukket tjeneste eller overtid for en tjeneste

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
			kø. ▪ Det er navnet på flerkompetansegruppen hvis aktivitetstypen er i drift, lukket tjeneste eller overtid for en flerkompetansegruppe. ▪ Det er pausen, lunsjen, unntaket eller prosjektnavnet hvis aktivitetstypen er en av disse aktivitetene.
starttid	J	lang	Starttidsstempelet for aktiviteten i epoke millisekunder.
endetid	J	lang	Sluttidstempelet for aktiviteten i epoke millisekunder.
farge	J	streng	HTML-koden for farge.
serviceQueueId	N	lang	Tjenestekø-ID-en. Dette er null hvis aktivitetstypen ikke er i drift, lukket tjeneste eller overtid for en servicekø.
multiSkillGroupId	N	lang	ID-en for flerkompetansegruppen. Dette er null hvis aktivitetstypen ikke er i drift, lukket tjeneste eller overtid for en flerkompetansegruppe.

Eksempel på svar


```
[
    {
        "agentId": 1, "ansattID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "America/Chicago",
        "activities":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "I
            tjeneste", "activityDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "color":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Special Lunch", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"farge": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "I tjeneste",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"farge": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

Tjeneste API

Bruk Service API til å opprette tjenestekøer og identifisere tjenestene i en brukers visning. Denne API bruker to metoder:

- GET-tjeneste: Lar deg hente en liste over tjenester.
- POST-tjeneste: Lar deg opprette en servicekø.

> **MERK:** Service API returnerer ikke påloggingsnavn (e-postadresser) for agentene. Hvis du vil ha informasjon om agentnavn og andre påloggingsnavn, kan du se Bruker API.

FÅ SERVICE API

GET-tjenesten lar deg hente en liste over tjenester i visningen.

GET Service API protokoll og URI

URI	/API/REST/v2/Planlegging/Service
Metode	FÅ
Tillatelser	Planlegge tidsplaner
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Felt for forespørsel om GET-tjeneste API

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
mainViewOnly	N	Boolsk	Hvis sant, returnerer du bare tjenester som er i anroperens hovedvisning. Standard er usann (returnerer alle tjenester).
utsikt	N	Boolsk	Hvis sant, returnerer tjenester sammen med tilordnede visninger. Standard er usann.
skillMappings	N	Boolsk	Hvis sann, returnerer tjenester sammen med kompetansegruppe

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			Tilordninger. Standard er usann.
kontakttype	N	Heltall	Hvis levert, returneres tjenester med angitt kontakttype for servicekø. 0 = Interaktiv. 1 = Ikke-interaktiv. **MERK:** Returnerer 400-feil hvis parameter er angitt, men verdien ikke er 0 eller 1.
type	N	Heltall	Hvis levert, returnerer tjenester med denne servicekøtypen. **MERK:** Returnerer 400-feil hvis parameter er angitt, men verdien ikke er et heltall. Returnerer tom liste hvis typen ikke er en eksisterende serviceskøtype.
forcastTillatt	N	Boolsk	Hvis sann, returnerer du bare tjenester uten merket av for "Ikke generer prognoser eller tidsplaner for denne servicekøen". Kan angi til Sann i én av følgende situasjoner: ▪ Uten andre parametere ▪ Med visnings- og kompetansetilordninger påkrevd ▪ Med visning, kompetansetilordninger og enten type eller kontakttype kreves. Standard er usann (returnerer alle tjenester).

GET-tjeneste- API svarfelt

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

Felt	Beskrivelse
ID	Tjenestekø-ID. **MERK:** Servicekø-ID-en brukes av Agenter som er planlagt

Felt	Beskrivelse
	etter Service Queue API.
Nummer	ACD tjenestekø-ID.
Navn	Navnet på tjenestekøen.
Prioritet	Prioritet for servicekø. Gyldige verdier er 0–999. Null er høyeste prioritet. Standard er 0.
Virtuell	Indikator for virtuell servicekø. Standard er usann.
Farge	Hex-koden til tjenestekøen. Standard er #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Genererer ikke prognose eller tidsplan hvis sann. Standard er usann.
MSAQ	Aktiverer agentkø med flere ferdigheter. Standard er usann.
Type	Type servicekø. Standard er 0 (stemme).
TypeDesc	Navn på servicekøtype.
Kontakttype	Kontakttype for servicekø. 0 = Interaktiv (standard). 1 = Ikke-interaktiv.
Visnings-ID-er	Matrise med visnings-ID-er.
skillMappingIds	En rekke ID-er for kompetansetilordning.

Eksempel på GET Service API JSON-fil


```
[
        {
                "ID": 123,
                "nummer" : 456, "navn" :
                "salg", "prioritet" : 1,
                "virtuell" : falsk, "farge" :
                "#7399BD",
                "notAllowForecast": false, "msaq":
                false,
```

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

POST-TJENESTE API

Med POST-tjenesten kan du opprette en ny servicekø i brukerens visning. Tjenestekøen som nylig er lagt til, legges til i alle brukerens gjeldende visninger. Hvis brukeren ikke har noen tilordnede visninger, kan de ikke utføre denne operasjonen.

POST Service API protokoll og URI

URI	/API/REST/v2/Planlegging/Service

Metode	POST
Tillatelser	Administrere meldinger, administrere WFM

Felt for POST-tjeneste API forespørsel

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

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
nummer	J	Nummer	Identifiserer tjenestekøen i ACD. Enestående. Ikke null. Maksifre = 22
navn	J	Streng	Navnet på tjenestekøen. Enestående. Ikke tom. Maksimalt antall tegn = 50
acdServiceId	J	Streng	ID-en til den ACD tjenestekøen. Ikke tom. Maksimalt antall tegn = 50
prioritet	J	Nummer	Prioritet for servicekø. Gyldige verdier er 0–999. Null er høyeste prioritet. Standardverdi er 0. Enestående. Ikke null. Maksifre = 22
farge	N	Streng	Hex-koden til tjenestekøen. Standard er #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_FARGE). Ikke tom. Må tilordne til colorCode-feltet i GET ~/config/color. Maksimalt antall tegn = 50
notAllowForecast	N	Boolsk	Hvis sant, vil ikke generere prognose eller tidsplan. Standard er usann.
MSAQ	N	Boolsk	Aktiverer agentkø med flere ferdigheter. Standard er usann.
type	J	Nummer	Type servicekø. Standard er 0 (stemme). Eksisterende servicekøtype.
closedHoursRedistributionType		Nummer	Omfordelingstype for lukkede timer. ▪ 0 = Ingen ▪ 1 = Proporsjonal

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			▪ 2 = Partall Standard er 0. Kreves hvis typen er for servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktivt annet ikke brukt.
håndteringTerskel		Nummer	Håndtering av terskel. 0–4320 minutter. Standard er 0. En verdi er nødvendig hvis closedRedistType er 1 eller 2. Hvis closedRedistType ikke er 1 eller 2, brukes ikke handlingThreshold.
talkTime		Nummer	Gjennomsnittlig kontakttid i sekunder. Kan ikke være negativ.
workTime		Nummer	Gjennomsnittlig arbeidstid i sekunder. Kan ikke være negativ.
serviceLevelObjectivePercent		Nummer	Prosentdel som 0–100 for en servicekø med en interaktiv kontakttype. Hvis servicekøen har kontakttypen Ikke-interaktiv, ignoreres dette feltet. Servicekøer med ikke-interaktive kontakttyper er hardkodet til 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Nummer	Må være positiv for kontakttypen Interactive. Ignoreres hvis typen er for servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktiv (vil være hardkodet til null).
produktivitetProsent	N	Nummer	Produktivitet prosent. Standard er 0.
fteHourPerWeek	N	Nummer	FTE timer per uke. Standard er 0.
breakHoursPerWeek	N	Nummer	Pause timer per uke. Standard er 0.
prognoseBemanningJusteringsfaktor		Nummer	Prognosejusteringsfaktor for antall agenter. Standard er 1,00. Området er 0,00–10,00.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
Dager	J	Matrise	Array av dagen info. Det må være minst én aktiv ukedag med åpent og lukket sett. Se Dager-felt for definisjoner av feltene som JSON-utgangen inkluderer for dager.
skillMappings	J	Matrise	En rekke informasjon om kompetansetilordning. Hvis den ikke er tilgjengelig, oppdateres ikke relasjonen tjenestekø til kompetansetilordninger. Se Kompetansetilordningsfelt for definisjoner av feltene som JSON-utdataene inkluderer for tilordning av kompetanse.
tilordnetDns	J	Matrise	Array av DN info. Hvis den ikke er tilgjengelig, blir ikke forholdet mellom tjenestekø og DN oppdatert. Se DN-felt for definisjoner av feltene som JSON-utdataene inkluderer for tilordnede DN-er.
virtuell		Boolsk	Hvis sant, angir at dette er en virtuell servicekø.
virtualServices	J	Matrise	En rekke virtuelle tjenesteopplysninger. Hvis den ikke er tilgjengelig, oppdateres ikke forholdet mellom tjenestekø og kildetjenestekø. Se Felt for virtuelle tjenester for definisjoner av feltene som JSON-utdataene inneholder for virtuelle tjenester.
schedulingOrderParameters	J	Matrise	Matrise med informasjon om planlegging av ordre. Hvis den ikke er tilgjengelig, oppdateres ikke forholdet for planleggingsprioritet for servicekø.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			Se Felt for planleggingsrekkefølge for definisjoner for feltene som JSON-utdataene inkluderer for planleggingsordreparametere.
vacationOrderParameters	J	Matrise	Array av ferie ordre info. Hvis den ikke er tilgjengelig, oppdateres ikke forholdet mellom feriepriorite for tjenestekø. Se Ferieordrefelt for definisjoner av feltene som JSON-utdataene inkluderer for parametere for ferieordre.
multiSkillGroups	J	Matrise	Array av multi-skill gruppe. Hvis den ikke er tilgjengelig, blir ikke servicekørelasjonen for flere kompetansegrupper oppdatert. Se Felt for flere kompetansegrupper for definisjoner av feltene som JSON-utdataene inneholder for flerkompetansegrupper.
agent-ID-er	N	Tallmatrise	En rekke agent-ID-er som har denne tjenestekøen som hovedtjenestekø (bare lagt til i skyen – starter 2016.10)

Dager, felt

Dager-feltet inneholder disse feltene for taggene søndag, mandag, tirsdag, onsdag, torsdag, fredag og lørdag:

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
åpen		Tidspunkt	Format: HH:MM. Både åpen og lukk må ha verdier, eller begge må være null. Ignorert hvis aktiv er usann.
lukke		Tidspunkt	Format: HH:MM. Både åpen og lukk må ha verdier, eller begge må være null. Ignorert hvis aktiv er usann.
aktiv	J	Boolsk	Angir om dagen er aktiv.

Felt for kompetansetilordning

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
id	J	Nummer	ID for kompetansetilordning.
prioritet	J	Nummer	Gyldige prioriteringer er 0–999, der 0 er høyest. Standard prioritet 1.

DN-feltet

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
id	J	Nummer	DN ID.
start	J	Tidspunkt	På tide at DN starter.
slutt	J	Tidspunkt	På tide at DN slutter. Må være etter start.
Dager	J	Matrise	Matrise med valgt ukedag (kode for mandag, tirsdag, onsdag, torsdag, fredag, lørdag, med boolsk verdi). Må ha minst ett sett.

Felt for virtuell tjeneste

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
id	J	Nummer	Tjenestekø-ID. Denne servicekøen må ha samme serviceskøtype.
timegap	N	Nummer	Ignorert starter i WFM 9.3 (1).
forhold	N	Nummer	Ignorert starter i WFM 9.3 (1).

Felt for planleggingsrekkefølge

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
Kriterier	J	Streng	Det er kriteriene som vil bli vurdert mens Planlegge en agent for service. Dette er en id og Ikke en lokalisert streng - en av: maximum_hours_

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			tilgjengelig, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, rangering
prioritet	J	Nummer	Det er prioriteten som er tilordnet kriteriene. Enestående.
Stigende	J	Boolsk	Er stigende/synkende. Synkende er standard - verdi false.

Felt for feriebestilling

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
Kriterier	J	Streng	Det er kriteriene som vil bli vurdert for ferieprioriteringer. Dette er en id og ikke en lokalisert streng - en av: company_start_date, department_start_date, rang min_fte_hours.
prioritet	J	Nummer	Det er prioriteten som er tilordnet kriteriene. Enestående.
Stigende	J	Boolsk	Er stigende/synkende. Synkende er standard - verdi false.

Felt for flere kompetansegrupper

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
id	J	Nummer	ID for flere kompetansegrupper.
navn		Streng	Navn på gruppe med flere ferdigheter. Brukes ikke i POST og PUT. Bare inkludert i GET-svar. Ikke tom.
prioritet	J	Nummer	Gyldige prioriteringer er 0–999, der 0 er høyest. Standard prioritet 1.

POST-tjeneste API svarfelt

Navn	Beskrivelse
Id	Tjenestekø-ID. Enestående. Ikke null. Maksifre = 22
nummer	Identifiserer tjenestekøen i ACD. Ikke null. Maksifre = 22
navn	Navnet på tjenestekøen. Enestående. Ikke tom. Maksimalt antall tegn = 50
acdServerId	ACD server-ID. Ikke null. Maksifre = 22
prioritet	Prioritet for servicekø. Gyldige verdier er 0–999. 0 er høyeste prioritet. Standard er 0. Enestående. Ikke null. Maksifre = 22
virtuell	Angir om dette er en virtuell tjenestekø. Standard er usann. Ikke null.
farge	HTML-fargekoden til tjenestekøen. Standard er "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Ikke tom. Må tilordne til colorCode-feltet i GET ~/config/color. Maksimalt antall tegn = 50
notAllowForecast	Genererer ikke prognose eller tidsplan hvis sann. Standard er usann.
MSAQ	Aktiverer kø for flere ferdigheter. Standard er usann.
type	Type servicekø. Standard er 0 (stemme). Eksisterende servicekøtype.
typeDesc	Navn på servicekøtype. Ikke tom.
closedHoursRedistributionType	Omfordelingstype for lukkede timer. 0 = Ingen 1 = Proporsjonal 2 = Partall Standard er 0. Lagt inn WFM 9.2 (1). En verdi er nødvendig hvis typen er for servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktivt annet ikke brukt.
håndteringTerskel	Håndtering av threashold. 0–4320 minutter. Standard er 0. Lagt til i WFM 9.2(1).

Navn	Beskrivelse
	En verdi er nødvendig hvis closedRedistType er 1 eller 2, ellers brukes ikke dette feltet.
talkTime	Gjennomsnittlig kontakttid i sekunder. Kan ikke være negativ.
workTime	Gjennomsnittlig arbeidstid i sekunder. Kan ikke være
negativ. serviceLevelObjectivePercent	Tjenestenivå objektiv prosentandel. 0–100 for
kontakttype	Interaktiv. Ignoreres hvis typen er for servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktiv (vil være hardkodet til 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds	Målsatte sekunder for tjenestenivå. Må være positiv for kontakttype Interaktiv. Ignoreres hvis typen er for servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktiv (vil være hardkodet til null).
produktivitetProsent	Produktivitet prosent. Standard er 0.
fteHourPerWeek	FTE timer per uke. Standard er 0.
breakHoursPerWeek	Pause timer per uke. Standard er 0.
forecastPrecisionLevel	Prognosepresisjonsnivå.
prognoseBemanningJusteringsfaktor	Prognosejusteringsfaktor for antall agenter. Standard er 1,00. Området er 0,00–10,00.
Dager	Array av dagen info. Det må være minst 1 aktiv ukedag med åpent og lukket sett. Henvise
skillMappings	En rekke informasjon om kompetansetilordning. Hvis den ikke er tilgjengelig, oppdateres ikke relasjonen tjenestekø til
	kompetansetilordninger.
tilordnetDns	Array av DN info. Hvis den ikke er tilgjengelig, blir ikke forholdet mellom tjenestekø og DN oppdatert.
virtualServices	En rekke virtuelle tjenesteopplysninger. Hvis den ikke er tilgjengelig, oppdateres ikke forholdet mellom tjenestekø og kildetjenestekø.
schedulingOrderParameters tilgjengelig, vil tjenesten	Matrise med informasjon om planlegging av ordre. Hvis den ikke er

Navn	Beskrivelse
	Forholdet Køplanleggingsprioritet oppdateres ikke.
vacationOrderParameters tjenesten	Array av ferie ordre info. Hvis den ikke er tilgjengelig, vil Prioritetsforholdet for køferie oppdateres ikke.
multiSkillGroups tilgjengelig, vil tjenesten	Matrise med informasjon om flere kompetansegrupper. Hvis den ikke er Relasjonen Kø til flerferdighetsgruppe oppdateres ikke. Lagt inn WFM 9.3 (1).
agent-ID-er	Matrise med agent-ID-er. Hvis ingen agenter har denne tjenestekøen tilordnet som hovedtjenestekø, vil ikke denne tallrekken være tilgjengelig. Bare lagt til i skyen fra og med 2016.10.

Eksempel på POST-tjeneste API forespørsel om JSON-fil


```
{
        "acdServerId": 2,
        "nummer: 456,
        "navn: "Salg",
        "prioritet": 1, "farge":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "type": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "håndteringTerskel": 0,
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produktivitetProsent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,
```

```
"dager": {
        "Søndag":
        {
                "Åpne": "00:00",
                "lukk": "23:59", "aktiv" : sann
        },
        "Mandag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Tirsdag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Onsdag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Torsdag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Fredag":
```

```
            {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
            },
            "Lørdag":
            {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
            }
        },
        "skillMappings": [
            {
                "ID": 22,
                "Prioritet" : 1
            }
        ],
        "tilordnetDns": [
            {
                "ID": 32,
                "Start": "00:00",
                "Slutt": "10:15",
                "dager" : // Må ha minst ett sett
                {
                    "Søndag": Falsk,
                    "Mandag": Sant,
                    "Tirsdag": Sant,
                    "Onsdag": Sant,
                    "Torsdag": sant,
```

```
                    "Fredag": Sant, "lørdag": False
                }
            }
        ],
        "virtualServices": [
            {
                "ID": 22,
                "hourGap" : 0,
                "forhold" : 0
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "kriterier" : maximum_hours_available, "prioritet" : 1,
                "stigende": falsk

            },          {
                "kriterier" : minimum_hours_available, "prioritet" : 2,


"stigende": falsk           {
            },      "kriterier" : maximum_hours_per_week,
                "prioritet" : 3,
                "stigende": falsk

                    {
            },      "kriterier" : minimum_hours_per_week,
```

"prioritet" : 4, "stigende":
false
},
{
"Kriterier": Rang,
"Prioritet": 5,
"Stigende": Falsk
},
{
"kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 6,
"stigende": falsk
},
{
"kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 7,
"stigende": falsk
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 1,
"stigende": falsk
},
{
"kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 2,
"stigende": falsk
},
{

"kriterier" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
"stigende": falsk
}
],
"agentIds": [65],
"virtuell": true
}

Eksempel på JSON-fil for POST-tjeneste API-respons

{
"ID": 6788,
"Antall" : 456,
"acdServerId": 2, "navn"
: "Salg", "prioritet" : 1,
"virtuell" : sant, "farge" :
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq":
false,
"type": 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"håndteringTerskel" : 0,
"talkTime": 60,
"arbeidstid": 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"produktivitetsprosent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,

```
"dager" : {
        "Søndag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Mandag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Tirsdag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Onsdag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        }, "torsdag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        }, "fredag":
        {
                  "Åpne" : "00:00",
```

```
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Lørdag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        }
},
"skillMappings": [
        {
                "ID": 22,
                "navn" : "ferdighetsnavn",
                "prioritet" : 1
        }
],
"tilordnetDns": [
        {
                "ID": 32,
                "Start": "00:00",
                "Slutt": "10:15",
                "navn" : "navn", "nummer":
                12,
                "dager" : // Må ha minst ett sett
                {
                        "Søndag": Falsk,
                        "Mandag": Sant,
                        "Tirsdag": Sant,
                        "Onsdag": Sant,
```

```
                "Torsdag": Sant,
                "Fredag": Sant, "Lørdag":
                False
            }
        }
    ],
    "virtualServices": [
        {
            "ID": 22,
            "navn" : "navn", "nummer":
            12,
            "hourGap" : 0,
            "forhold" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "kriterier" : maximum_hours_available, "prioritet" :
            1,
            "stigende": falsk
        },
        {
            "kriterier" : minimum_hours_available, "prioritet" :
            2,
            "stigende": falsk
        },
        {
            "kriterier" : maximum_hours_per_week,
            "prioritet" : 3,
            "stigende": falsk
```

```
            },
            {
                "kriterier" : minimum_hours_per_week, "prioritet" :
                4,
                "stigende": falsk
            },
            {
                "Kriterier": Rang,
                "Prioritet": 5,
                "Stigende": Falsk
            },
            {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 6,
                "stigende": falsk
            },
            {
                "kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "stigende": falsk
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 1,
                "stigende": falsk
            },
            {
                "kriterier" : department_st "prioritet" : 2,
```

```
                "stigende": falsk
            },
            {
                "kriterier" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
                "stigende": falsk.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID": 345,
                "navn" : "Flerspråklig",
                "prioritet" : 1
            },
            {
                "ID": 341,
                "navn" : "Bi lingual",
                "prioritet" : 2
            }
        ],
        "Agenter": [
                                35,24,3
        ]
}
```

Service Queue ID API

Med Service Queue-ID-API kan du identifisere, oppdatere eller slette en servicekø.

- GET Service Queue ID API – Bruk denne API til å få informasjon om en servicekø.
- PUT Service Queue ID API – Bruk denne API til å oppdatere en servicekø.
- SLETT Service Queue ID API – Bruk denne API til å slette en servicekø.

NOTAT

API-ene for tjenesten returnerer ikke påloggingsnavn (e-postadresser) for agentene. For agentnavn og andre påloggingsnavn, se bruker API: /api/rest/scheduling/user.

GET Service ID API

Bruk denne API til å hente de angitte detaljene for tjenestekøen i brukerens visning.

GET Service ID API protokoll og URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metode	FÅ
Tillatelser	Administrere WFM, planlegge tidsplaner, redigere tidsplaner

GET Service ID API Forespørsel-feltet

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
service-ID	J	Streng	ID for tjenestekø for å hente.

GET Service ID API svarfelt

Felt	Beskrivelse
Id	Tjenestekø-ID. Enestående. Ikke null.
nummer	Identifiserer tjenestekøen i ACD. Enestående. Ikke null.
acdServerId	ACD server-ID. Påkrevd. Ikke null.
navn	Navnet på tjenestekøen. Enestående. Ikke tom.
prioritet	Prioritet for servicekø. Gyldige verdier er 0–999. 0 er høyeste prioritet. Standard er 0. Enestående. Ikke null.
virtuell	Angir om det er en virtuell servicekø. Standard er usann. Ikke null.
farge	HTML-fargekoden til tjenestekøen. Standard er "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Ikke tom. Må tilordne til colorCode-feltet iGET ~/config/color
notAllowForecast	Genererer ikke prognose eller tidsplan hvis sann. Standard er usann.
MSAQ	Aktiverer kø for flere kompetanseagenter. Standard er usann.
type	Type servicekø. Standard er 0 (stemme). Eksisterende servicekøtype.
typeDesc	Navn på servicekøtype. Ikke tom.
shrinkageScenarioId	Scenario-ID for krymping.
closedHoursRedistributionType	Omfordelingstype for lukkede timer. 0 = Ingen, 1 = Proporsjonal, 2 = Jevn. Standard er 0. Lagt til i WFM 9.2 (1). obligatorisk hvis typen er for servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktiv else ikke brukt. Obligatorisk hvis typen er for servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktivt annet ikke brukt.
håndteringTerskel	0-4320 minutter. Standard er 0. Lagt inn WFM 9.2 (1). Obligatorisk hvis: closedRedistType er 1 eller 2 andre ikke brukt.
talkTime	Gjennomsnittlig kontakttid i sekunder. Kan ikke være negativ.

Felt	Beskrivelse
workTime	Gjennomsnittlig arbeidstid i sekunder. Kan ikke være negativ.
serviceLevelObjectivePercent service	0–100 for kontakttypen Interactive. Ignorert hvis typen er for køtype med kontakttypen Ikke-interaktiv (vil være hardkodet til 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds	Må være positiv for kontakttypen Interactive. Ignorert hvis typen er for servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktiv (vil være hardkodet til null).
produktivitetProsent	Standard er 0.
fteHourPerWeek	Standard er 0.
breakHoursPerWeek	Standard er
0. forecastPrecisionLevel	
prognoseBemanningJusteringsfaktor	Prognosejusteringsfaktor for antall agenter. Standard er 1,00. Området er 0,00–10,00.
Dager	Array av dagen info. Det må være minst én aktiv ukedag med åpent og lukket sett.
skillMappings	En rekke informasjon om kompetansetilordning. Hvis den ikke er tilgjengelig, oppdateres ikke relasjonen tjenestekø til
	kompetansetilordninger.
tilordnetDns	Array av DN info. Hvis den ikke er tilgjengelig, blir ikke forholdet mellom tjenestekø og DN oppdatert.
virtualServices	En rekke virtuelle tjenesteopplysninger. Hvis den ikke er tilgjengelig, oppdateres ikke forholdet mellom tjenestekø og kildetjenestekø.
schedulingOrderParameters tilgjengelig, vil tjenesten	Matrise med informasjon om planlegging av ordre. Hvis den ikke er Forholdet Køplanleggingsprioritet oppdateres ikke.
vacationOrderParameters	Array av ferie ordre info. Hvis den ikke er tilgjengelig, vil tjenesten Prioritetsforholdet for køferie oppdateres ikke.

Felt	Beskrivelse
multiSkillGroups tilgjengelig, vil tjenesten	Matrise med informasjon om flere kompetansegrupper. Hvis den ikke er Relasjonen Kø til flerferdighetsgruppe oppdateres ikke. Lagt inn WFM 9.3 (1).
agent-ID-er	Matrise med agent-ID-er. Hvis ingen agenter har denne tjenestekøen tilordnet som hovedtjenestekø, vil ikke denne tallrekken være tilgjengelig. Bare lagt til i skyen fra og med 2016.10.

Eksempel på GET Service ID API Response JSON-fil

{

"ID": 6788,

"nummer" : 456, "navn" :

"salg", "prioritet" : 1,

"virtuell" : sant, "farge" :

"#7399BD",

"notAllowForecast": false, "msaq":

false,

"type": 0,

"closedRedistType" : 0,

"håndteringThresh" : 0,

"talkTime": 60,

"arbeidstid": 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"produktivitetsprosent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00, "dager" : {

"Søndag":
{
"Åpne" : "00:00",
"Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
True
},
"Mandag":
{
"Åpne" : "00:00",
"Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
True
},
"Tirsdag":
{
"Åpne" : "00:00",
"Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
True
},
"Onsdag":
{
"Åpne" : "00:00",
"Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
True
},
"Torsdag":
{
"Åpne" : "00:00",
"Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
True
},
"Fredag":
{

```
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Lørdag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        }
},
"skillMappings": [
        {
                "navn": "5000.SimSG1", "id"
                : 22,
                "Prioritet" : 1
        }
],
"tilordnetDns": [
        {
                "ID": 32,
                "navn": "SGdn", "nummer":
                1,
                "Start": "00:00",
                "Slutt": "10:15",
                "dager" : // Må ha minst ett sett
                {
                        "Søndag": Falsk,
                        "Mandag": Sant,
                        "Tirsdag": sant,
```

```
                "Onsdag": Sant,
                "Torsdag": Sant,
                "Fredag": Sant,
                "Lørdag": Falsk
            }
        }
    ],
    "virtualServices": [
        {
            "ID": 22,
            "navn": "SimSG1",
            "nummer": 1,
            "hourGap" : 0,
            "forhold" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "kriterier" : maximum_hours_available, "prioritet" :
            1,
            "stigende": falsk
        },
        {
            "kriterier" : minimum_hours_available, "prioritet" :
            2,
            "stigende": falsk
        },
        {
            "kriterier" : maximum_hours_per_week,
            "prioritet" : 3,
```

```
                "stigende": falsk
            },
            {
                "kriterier" : minimum_hours_per_week, "prioritet" :
                4,
                "stigende": falsk
            },
            {
                "Kriterier": Rang,
                "Prioritet": 5,
                "Stigende": Falsk
            },
            {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 6,
                "stigende": falsk
            },
            {
                "kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "stigende": falsk
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 1,
                "stigende": falsk
            },
            {
                "kriterier": department_start_date,
```

"prioritet" : 2, "stigende":
false
},
{
"kriterier" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
"stigende": falsk.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID": 345,
"navn" : "Flerspråklig",
"prioritet" : 1
},
{
"ID": 341,
"navn" : "Bi lingual", "prioritet" :
2
}
],
"Agenter": [
35,24,3
]
}

PUT Service ID API

Bruk PUT-tjeneste-ID-API til å oppdatere en servicekø.

PUT Service ID API protokoll og URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metode	PUTTE
Parametre	Se nedenfor
Tillatelser	Administrere WFM

Parametre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
service-ID	Y	Streng	ID for tjenestekø for oppdatering.

PUT Service-ID API forespørselsfelt

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
nummer	N	Streng(22)	Identifiserer tjenestekøen i ACD. Feltet er ignorert i PUT. Enestående. Ikke i bruk. Ikke null.
navn	J	Streng(50)	Navnet på tjenestekøen. Enestående. Ikke tom.
acdServerId	J	Nummer (22)	ACD-server-ID. Ikke null.
prioritet	J	Nummer (22)	Prioritet for servicekø. Gyldige verdier er 0–999. 0 er høyeste prioritet. Standard er 0. Enestående. Ikke null.
farge	N	Streng(50)	HTML-fargekoden til tjenestekøen. Standard er "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Valgfritt. Ikke tom. Må tilordne til colorCode-feltet inGET ~ / config / farge.
notAllowForecast	N	Boolsk	Genererer ikke prognose eller tidsplan hvis sann. Standard er usann.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
MSAQ	N	Boolsk	Aktiverer kø for flere kompetanseagenter. Standardverdi er falsk.
type	J	Nummer	Type servicekø. Standard er 0 (stemme). Eksisterende servicekøtype.
closedHoursRedistributionType		Nummer	Omfordelingstype for lukkede timer. 0 = Ingen, 1 = Proporsjonal, 2 = partall. Standard er 0. Lagt inn WFM 9.2 (1). Obligatorisk hvis typen er For servicekøtype med kontakttype Ikke-interaktivt annet brukes ikke.
shrinkageScenarioId	N	Nummer	Scenario-ID for forminping
håndteringTerskel	J	Nummer	0–4320 minutter. Standard er 0. Lagt til i WFM 9.2 (1). Obligatorisk hvis closedRedistType er 1 eller 2 ellers ikke brukt.
talkTime		Nummer	Gjennomsnittlig kontakttid i sekunder. Kan ikke være det Negativ.
workTime		Nummer	Gjennomsnittlig arbeidstid i sekunder. Kan ikke være det Negativ.
serviceLevelObjectivePercent		Nummer	0–100 for kontakttypen Interactive. Ignorert Hvis typen er for servicekøtype med kontakt type ikke-interaktiv (vil være hardkodet til 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds		Nummer	Må være positiv for kontakttype Interaktiv. Ignorert hvis typen er for service køtype med kontakttypen Ikke-Interaktiv (vil være hardkodet til null).
produktivitetProsent	N	Nummer	Standard er 0.
fteHourPerWeek	N	Nummer	Standard er 0.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
breakHoursPerWeek		Nummer	Standard er 0.
virtuell		Boolsk	Er en virtuell tjeneste.
prognoseBemanningJusteringsfaktor		Nummer	Prognosejusteringsfaktor for antall Agenter. Standard er 1,00. Området er 0,00–10,00
Dager	J	Matrise	Array av dagen info. Det må være minst 1 Aktiv ukedag med åpen og lukket sett
skillMappings	N	Matrise	En rekke informasjon om kompetansetilordning. Hvis det ikke er det tilgjengelig da tjenestekøen til kompetanse Tilordningsrelasjonen oppdateres ikke.
tilordnetDns	N	Matrise	Array av DN info. Hvis den ikke er tilgjengelig, da servicekøen til DN-forholdet vil ikke oppdateres.
virtualServices	N	Matrise	En rekke virtuelle tjenesteopplysninger. Hvis det ikke er det tilgjengelig deretter tjenestekøen til kilden Forholdet mellom tjenestetjenestekøer vil ikke oppdateres.
schedulingOrderParameters	N	Matrise	Matrise med informasjon om planlegging av ordre. Hvis det ikke er det Tilgjengelig deretter planlegging av servicekø Prioriteringsforholdet vil ikke bli oppdatert.
vacationOrderParameters	N	Matrise	Array av ferie ordre info. Hvis det ikke er det Tilgjengelig da servicekøen Ferie Prioriteringsforholdet vil ikke bli oppdatert.
multiSkillGroups	N	Matrise	Matrise med informasjon om flere kompetansegrupper. Hvis det ikke er det Tilgjengelig deretter tjenestekøen til Multiskill Grupperelasjonen oppdateres ikke. Hvis en Angitt ID for flere ferdighetsgrupper gjør det heller ikke finnes eller ikke inneholder denne tjenestekøen, den er en noop bare for den multiskill gruppeoppføringen. Eventuelle andre gyldige vil fortsatt bli

oppdatert.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			Prioriteten til eksisterende flerkompetansegrupper knyttet til tjenestekøen endres ikke hvis informasjonen om flerkompetansegruppen ikke er inkludert i PUT. Lagt inn WFM 9.3 (1).
agent-ID-er	N	Nummer Matrise	Matrise med agent-ID-er. Hvis ingen agenter har denne tjenestekøen tilordnet som hovedtjenestekø, vil ikke denne tallrekken være tilgjengelig. Bare lagt til i skyen fra og med 2016.10.

Eksempel på PUT Service ID API Service JSON-fil


```
{
        "acdServerId": 2,
        "nummer" : 456, "navn" :
        "salg", "prioritet" : 1,
        "farge" : "#7399BD",
        "notAllowForecast": false, "msaq":
        false,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "håndteringTerskel" : 0,
        "talkTime": 60,
        "arbeidstid": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "produktivitetsprosent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,
```

```
"dager" : {
        "Søndag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Mandag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Tirsdag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Onsdag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Torsdag":
        {
                "Åpne" : "00:00",
                "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                True
        },
        "Fredag":
```

```
                {
                        "Åpne" : "00:00",
                        "lukk" : "23:59",
                "Aktiv" : sant
                },
                "Lørdag":
                {
                        "Åpne" : "00:00",
                        "Lukk" : "23:59", "Aktiv" :
                        True
                }
        },
        "skillMappings": [
                {
                        "ID": 22,
                        "Prioritet" : 1
                }
        ],
        "tilordnetDns": [
                {
                        "ID": 32,
                        "Start": "00:00",
                        "Slutt": "10:15",
                        "dager" : // Må ha minst ett sett
                        {
                                "Søndag": Falsk,
                                "Mandag": Sant,
                                "Tirsdag": Sant,
                                "Onsdag": Sant,
                                "Torsdag": sant,
```

```
                    "Fredag": Sant, "lørdag": False
                }
            }
    ],
    "virtuell": true,
    "virtualservices": [
            {
                "ID": 8,
                "Antall": 5020,
                "acdServerId": 2, "navn":
                "SimSG1", "prioritet": 0,
                "virtuell": false, "farge":
                "#7399BD",
                "notAllowForecast": false, "msaq": true,
                "type": 0, "typeDesc":
                "Voice", "contactType": 0,
                "shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
                "skillMappingIds": []
            }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "kriterier" : maximum_hours_available, "prioritet" :
                1,
                "stigende": falsk
```

```
            },
            {
                "kriterier" : minimum_hours_available, "prioritet" :
                2,
                "stigende": falsk
            },
            {
                "kriterier" : maximum_hours_per_week,
                "prioritet" : 3,
                "stigende": falsk
            },
            {
                "kriterier" : minimum_hours_per_week, "prioritet" :
                4,
                "stigende": falsk
            },
            {
                "Kriterier": Rang,
                "Prioritet": 5,
                "Stigende": Falsk
            },
            {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 6,
                "stigende": falsk
            },
            {
                "kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "stigende": falsk
            },
        ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 1,
                "stigende": falsk
        },
        {
                "kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 2,
                "stigende": falsk
        },
        {
                "kriterier" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
                "stigende": falsk.
        }
],
"multiSkillGroups": [
        {
                 "ID": 345,
                        "Prioritet" : 1
        },
        {
                 "ID": 341,
                        "Prioritet" : 2
        }
],
"agentIds": [
                        35,24,3
]
```

}

SLETT Servicekø-ID API

Bruk DELETE-tjeneste-ID API til å slette en servicekø.

Denne API tillater ikke at en tjenestekø slettes hvis den fremdeles refereres til av en arbeidsflytregelbetingelse (dette håndheves i kode).

SLETT tjeneste-ID API protokoll og URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metode	SLETTE
Parametre	Servicekø
Tillatelser	Administrere WFM, planlegge tidsplaner, redigere tidsplaner

SLETT tjeneste-ID API forespørselsfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
service-ID	J	Streng	ID for tjenestekø for sletting.

Skift av agent API

Med API Skift etter agent kan du hente detaljert tidsplaninformasjon for en agent.

Skift etter agent API protokoll og URI

URI	/api/hvile/planlegging/tidsplan/aktivitet/detalj/av/agent/ {agentId}
Metode	FÅ
Tillatelser	Planlegge tidsplaner
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

NOTAT

Hvis du ber om informasjon for en dag agenten ikke er planlagt å arbeide, returnerer systemet dagen som ble forespurt, med en tom matrise for **planlagte aktiviteter**.

Skift etter agentfelt API forespørselsfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
Agent-ID	J	Nummer	Den WFM agent-ID-en du kan hente tidsplaninformasjon for. Standard = ingen. Bruk Agent-API for å hente agent-ID-en.
fromDate	J	Dato	Startdatoen for agentplaninformasjonen som skal hentes. Standard = ingen. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.
til dags dato	J	Dato	Sluttdatoen for agentplaninformasjonen som skal hentes. Standard = ingen.

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
			Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.

Skift etter agent- API svarfelt

Navn	Beskrivelse
Agent-ID	WFM Agent-ID. Standard = ingen.
ansatt-ID	Agentens ansatt-ID.
Agentens tidssone	UTC-tidssone-ID for agenten. Standard = ingen. **EKSEMPEL-06** :00 **NOTAT** Dette er agentens visningstidssone, som er vedkommendes lokale tid. Data returneres basert på datoen som er angitt i tidssonen for leieren. Aktiviteter som strekker seg over midnatt, avkortes ikke på slutten av dagen. I stedet returnerer WFM hele aktiviteten for alle aktiviteter som har en hvilken som helst del på den valgte dagen i leiertidssonen. Hvis du for eksempel sender inn en aktivitet 9. oktober som varer til 10. oktober, får du resultater for hele aktiviteten.
Aktivitetstype	Type agentaktivitet: ▪ oppdrag ▪ tilgjengelig ▪ pause ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ unntak ▪ in_service

Navn	Beskrivelse
	▪ in_service_msg ▪ lunsj ▪ not_available ▪ overtid ▪ overtime_msg ▪ prosjekt Standard = ingen.
Navn på aktivitetsdetalj	Navn på aktiviteten. Standard = ingen.
Starttid for aktivitet	UNIX-tidsstempel for starttiden for intervallet. Standard = ingen.
Aktivitetens sluttid	UNIX-tidsstempel for sluttiden for intervallet. Standard = ingen.
Betalt	Angir om aktiviteten er betalt. Standard = ingen.
aktivitetMetadata	Definerer metadatafeltet for aktiviteten.

Skift etter agentfelt API JSON-inngangs- og utdata

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

Inntastingsfelt

Navn	Req?	Beskrivelse
Agent-ID	J	Den WFM agent-ID-en du kan hente tidsplaninformasjon for. Standard = ingen. Bruk Agent-API for å hente agent-ID-en.
fromDate	J	Startdatoen for agentplaninformasjonen som skal hentes. Standard = ingen. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.
til dags dato	J	Sluttdatoen for agentens tidsplaninformasjon skal være

Navn	Req?	Beskrivelse
		Hentet. Standard = ingen. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.

Utdatafelt

Navn	Req?	Beskrivelse
Agent-ID	J	WFM Agent-ID. Standard = ingen.
Agentens tidssone	J	UTC-tidssone-ID for agenten. Standard = ingen. **EKSEMPEL** -06:00
Aktivitetstype	J	Type agentaktivitet: ▪ oppdrag ▪ tilgjengelig ▪ pause ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ unntak ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ lunsj ▪ not_available ▪ overtid ▪ overtime_msg ▪ prosjekt Standard = ingen.
Navn på aktivitetsdetalj	J	Navn på aktiviteten. Standard = ingen.

Navn	Req?	Beskrivelse
Starttid for aktivitet	J	UNIX-tidsstempel for starttiden for intervallet. Standard = ingen.
Aktivitetens sluttid	J	UNIX-tidsstempel for sluttiden for intervallet. Standard = ingen.
Betalt	J	Angir om aktiviteten er betalt. Standard = ingen.

Aktivitetsutgang for agenter med skift over midnatt

Angitt datointervall for denne API er basert på agentens skiftdato. Aktiviteter er ikke inkludert i utdataene hvis agentens skift starter før begynnelsen av datointervallet. Hvis agentens skift imidlertid starter innenfor datoområdet og strekker seg utover det, inkluderes agentens aktiviteter i utdataene.

EKSEMPEL

Et datointervall for rapportering er fra 2. juli til 4. juli.

- Hvis en agent har et skift over midnatt som starter 1. juli med aktiviteter 2. juli, returneres ikke aktivitetene for denne agenten den 2. juli.
- Hvis en agent har et skift over midnatt som starter 4. juli med aktiviteter 5. juli, returneres aktivitetene 5. juli, selv om de finner sted utenfor det valgte datoområdet.

Eksempel på Shifts by Agent API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "dato": "2016-07-15",
                "planlagte aktiviteter": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Ikke
                                tilgjengelig", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endetid": 1468602000000,
"Betalt": falsk
},
{
"activityType": "lunch",
"activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Lunch", "startTime":
1468602000000,
"endetid": 1468603800000,
"Betalt": falsk
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endetid": 1468604700000,
"Betalt": falsk
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endetid": 1468605600000,
"Betalt": falsk
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "I tjeneste",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "Betalt": sant
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Ikke tilgjengelig",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endetid": 1468645200000,
                "Betalt": falsk
            }
            ]
        },
        {
            "dato": "2016-07-16",
            "planlagte aktiviteter": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Ikke tilgjengelig",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endetid": 1468731600000,
                    "Betalt": falsk
                }
            ]
        }
    ]
}
```

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"
}

Kompetansekartle

Med API for kompetansekartlegging kan du opprette og identifisere kompetansetilordninger.

- GET Skill Mapping API – Bruk denne API til å få en liste over tilordninger til ferdigheter.
- POST Kompetansekartlegging API – Bruk denne API til å opprette kompetansesøk.

> **NOTAT**
> API-ene for kompetansesøk returnerer ikke påloggingsnavn (e-postadresser) for agenter. For agentnavn og andre påloggingsnavn, se bruker API: /api/rest/scheduling/user.

GET Skill Mapping API

Bruk GET-kompetansetilordning API til å hente listen over alle kompetansetilordninger som er synlige for oppringeren, basert på omfangsregler.

GET Skill Mapping API protokoll og URI

URI	/api/rest/planlegging/ferdighetKartlegging
Metode	FÅ
Tillatelser	Redigere tidsplaner, administrere meldinger, administrere WFM

GET-kompetansekartlegging API forespørselsfelt

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
mainViewOnly	N	Boolsk	Standard er usann (returnerer alle tilordninger av kompetanse). Hvis sann, returnerer du bare kompetansetilordninger som er i anroperens hovedvisning.

Eksempel på GET Skill Mapping API JSON-fil

```
[
    {
```

```
            "ID": nummer,
            "navn": streng
        }
        ...
]
```

POST-kompetansekartlegging API

Bruk POST Kompetansetilordning API til å opprette en kompetansetilordning med sammendragsdataene for kompetansekartlegging. Denne API er bare tilgjengelig for brukere med administratorrollen. Den nylig tilføyde skillMapping vil bli lagt til i alle brukerens gjeldende visninger.

POST Kompetansekartlegging API Procotol/URI

URI	/api/rest/planlegging/ferdighetKartlegging
Tillatelser	Administrere WFM
Metode	POST
Parametre	Ingen

POST Eksempler på kompetansekartlegging API JSON-fil

Forespørselsformat

```
{
        "navn": streng,
        "agenter": //Valgfri tag, hvis ikke tilgjengelig skillMapping/agent mapping vil ikke bli
    oppdatert
        [
            {
                "ID": nummer
            },
            ...
        ]
```

```
        "tjenester" ://Optional tag, hvis ikke tilgjengelig, blir ikke tjenestetilordninger oppdatert
        [
            {
                "ID" : nummer, "prioritet" :
                nummer
            },
            ...
        ]
}
```

Svarformat

```
{
        "ID": nummer, "navn":
        streng, "agenter":
        [
            {
                "id": nummer, "nummer":
                streng, "etternavn": streng,
                "fornavn": streng

            },
            ...
        ]
        "Tjenester": [
            {
                "ID": nummer,
                "nummer": nummer,
                "navn": streng,
                "prioritet": nummer
```

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

ID for kompetansesøk API

Med Kompetansetilordnings-ID-API kan du identifisere, oppdatere eller slette en kompetansetilordning.

- GET Skill Mapping ID – Bruk denne API til å få informasjon om en kompetansekartlegging.
- PUT Skill Mapping ID – Bruk denne API til å oppdatere en kompetansetilordning.
- SLETT ID for kompetansesøk – Bruk denne API til å slette en kompetansetilordning.

NOTAT

API-ene for kompetansesøk returnerer ikke påloggingsnavn (e-postadresser) for agentene. For agentnavn og andre påloggingsnavn, se bruker API: /api/rest/scheduling/user.

GET ID for kompetansetilordning API

Bruk GET Skill Mapping ID-API for å hente skillMapping-detaljer som er gitt en skillMapping-ID. Denne API er bare tilgjengelig for brukere som har rollen Administrator eller Overordnet.

GET Skill Mapping ID API protokoll og URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metode	FÅ
Tillatelser	Vise tidsplaner, administrere WFM
Parametre	Ingen

GET ID for kompetansesøk API ID for kompetansesøk JSON


```
{
"ID": nummer, "navn":
    streng,
        "Agenter
        ": [
                {
```

```
                "id": nummer,
                "nummer": streng,
                "etternavn": streng,
                "fornavn": streng
            },
            ...
        ]
        "Tjenester
        ": [
            {
                "ID": nummer,
                "nummer": nummer,
                "navn": streng,
                "prioritet": nummer
            },
            ...
        ]
}
```

PUT ID for kompetansesøk API

Bruk PUT Skill Mapping ID-API til å oppdatere detaljer for kompetansesøk ved å angi en ID for kompetansesøk og sammendraget eller agenter tilknyttet den. Denne API er bare tilgjengelig for brukere med administratorrollen.

PUT Skill Mapping ID API Protocol og URI

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

Metode	PUTTE
Tillatelser	Administrere WFM
Parametre	Ingen

PUT Kompetansetilordnings-ID API Kompetansetilordnings-ID JSON-eksempel

```
{
        "navn": streng,
        "agenter" ://Optional tag, hvis ikke tilgjengelig skillMapping/agent mapping vil ikke bli
    oppdatert
        [
            {
                "ID": Nummer "Nummer":
                Streng
                "lastName": streng //valgfritt
                "firstName": string //optional
                "acdIdName": string //optional "name":
                string //optional "_name": string
                //optional "_id": string //optional

            },
            ...
         ]
        "tjenester" ://Optional tag, hvis ikke tilgjengelig, blir ikke tjenestetilordninger oppdatert
        [
            {
                "ID" : nummer, "prioritet" :
                nummer
                "nummer": 5020, //valgfritt "navn":
                "SimSG1", //valgfritt
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

SLETT ID for kompetansesøk API

Bruk DELETE Skill Mapping ID-API til å fjerne kompetansetilordningsdetaljer ved å angi en kompetansetilordnings-ID. Denne API er bare tilgjengelig for brukere som har rollen "Administrator".

SLETT ID for kompetansetilordning API protokoll og URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metode	SLETTE
Tillatelser	Administrere WFM
Parametre	Ingen

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

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"
}’
```

Bruker

Bruk brukerens API til å be om en liste over brukere fra.

Bruker API protokoll og URI

URI	/API/REST/Planlegging/Bruker
Metode	FÅ

Felt for bruker API forespørsel

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Returner brukeren som er koblet til agenten med samsvarende acdId.

GET User API JSON Eksempel

```
[
        {
                "aktiv": boolsk, "fornavn": streng,
                "etternavn": streng,
                "ID": nummer, // identifikator for brukeren

        }
        ...
]
```

WHIT API

Med WHIT (WFM Historical Import Template) API kan du transformere historiske data fra en CSV-fil til et sett med _ServiceHistorical.SERVICE-filer i formatet som forventes av GIS-API (Generic Interface Services). Leiere som er vert for sin egen dataserver, kan kjøre WHIT-API for å generere og laste opp GIS-filer til skyen.

For mer informasjon om WHIT API, se Webex *WFO Data Import Reference Guide*.

> **NOTAT**
> WHIT-API fungerer ikke med leiere som bruker en dataserver driftet av Cisco i skyen, fordi disse leierne ikke har tilgang til dataserveren.

WHIT API Protokoller og URI

Last opp protokoll

Denne API lar deg laste opp WHIT-filene ved hjelp av standard felttilordninger.

URI	/api/upload/historicalData
Parametre	acdServerId - IDen til ACD Server timeZone - "UTC" eller "TENANT" (standard leietaker)
Metode	POST
Tillatelser	Massei mport av tjenestebruk er
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

Importprotokoll

Dette API lar deg importere JSON-filen med felttilordninger.

URL	/api/rest/fileimport/historicalData
Parametre	acdServerId - IDen til ACD Server timeZone - "UTC" eller "TENANT" (standard leietaker)
Metode	POST
Tillatelser	Massei mport av tjenestebruk er
Innholdstype	flerdels-/skjema-data

WHIT API forespørselsfelt

Følgende er standardkolonner for WHIT Import API:

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
avbrutte samtaler	N	Nummer	Totalt antall anrop som ble avbrutt i denne perioden på denne datoen. Hvis denne kolonnen ikke er angitt, brukes 0 (null).
ASA	N	Nummer	Gjennomsnittlig svarhastighet (ASA) i sekunder i løpet av denne perioden på denne datoen.
avgACWTime	J	Nummer	Gjennomsnittlig ACW-tid (etterarbeid) i sekunder for alle anrop som ble behandlet i denne perioden, inkludert all tid brukt på samtaler behandlet i denne perioden og tid brukt i andre perioder. **EKSEMPEL** Hvis du bare mottok ett anrop i denne perioden, og du var i ACW-tilstand i 45 minutter, vil gjennomsnittlig taletid være 45/1 minutter = 45 minutter = 2700 sekunder
avgTalkTime	Y	Nummer	Gjennomsnittlig samtaletid i sekunder for alle anrop

WHIT API

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			Som ble håndtert i denne perioden, inkludert all tid brukt på samtaler håndtert i denne perioden og tid brukt i andre perioder. **EKSEMPEL** Hvis du bare mottok ett anrop i denne perioden og det var 45 minutter langt, vil gjennomsnittlig taletid være 45/1 minutter = 45 minutter = 2700 sekunder
kontakterInQueue	N	Nummer	Maksimalt antall kontakter i kø. Gjelder bare for ikke-interaktive køer.
daddel	J	Dato	Dato i ett av følgende formater: ▪ ÅÅÅÅ-MM-DD ▪ ÅÅÅÅ/MM/DD ▪ MM/DD/ÅÅÅÅ (støttes bare hvis du importerer via API, ikke WHIT-verktøyet fordi vi ikke kan se forskjell på MM/DD/ÅÅÅÅ og DD/MM/ÅÅÅÅ) ▪ DD/MM/ÅÅÅÅ (støttes bare hvis du importerer via API, ikke WHIT-verktøyet fordi vi ikke kan se forskjell på MM/DD/ÅÅÅÅ og DD/MM/ÅÅÅÅ)
håndterteSamtaler	J	Nummer	Totalt antall anrop behandlet i denne perioden på denne datoen.
beleggRatio	N	Nummer	Beleggsprosent (som heltall mellom 0 og 100) for tjenesten i denne perioden på denne datoen.
periode	J	Streng	Periode på dagen. Format: HH:MM.
qtyOfAgents	N	Nummer	Antall agenter i tjeneste i denne perioden på

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			denne datoen.
mottattAnrop	J	Nummer	Totalt antall anrop mottatt i løpet av denne perioden på denne datoen.
tjenestenivå	N	Nummer	Tjenestenivå i prosent (som heltall, 0 og 100) for tjenesten i denne perioden på denne datoen.
tjenestenavn	J	Streng	Navnet på tjenestekøen.
tjenestenummer	J	Nummer	ACD ID-en til tjenestekøen.
overførteAnrop	N	Nummer	Totalt antall anrop overført i denne perioden på denne datoen.