# Webex WFO API Referanseveiledning

## For distribusjoner med klassisk WFM

Først publisert: 10 juli, 2020
Sist oppdatert: 3. oktober 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Innhold

**Innhold** 3

**Komme i gang** 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

Konfigurer JSON for API forespørselen 44

Konfigurere områdefiltre 44

Datointervall 44

Relativ dato 45

**Godkjenn API** 47

GET-protokoll/URI 47

Forespørselsfelt 47

Eksempler på JSON-fil 47

Anmodning 47

Svar 48

POST protokollen 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 massekontakt API 57
Massekontaktimport API sanntid (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 Organisasjon Import API 69**
Grupper API protokoll og URI 69

Grupper API Forespørsels- og svarfelt 70

Teams API Protocol og URI 70

Team API Forespørsels- og svarfelt 71

Personer API protokoll og URI 71

Personer API Forespørsels- og svarfelt 72

CSV Eksempler på filer 75

**Kategorier og setninger API 77**

SLETT Kategorier og uttrykk API 77

DELETE-protokoll og URI-er 77

GET Kategorier og setninger API 78

GET-protokoll og URIer 78

GET-svarfelt 78

POST Kategori og setninger API 79

POST Protokoll og URIer 79

POST svarfelt 80

PUT kategorier og uttrykk API 80

PUT Protokoll og URIer 80

PUT svarfelt 80

GET/POST/PUT JSON-fil Eksempel 81

**Kontakt enhet API 83**

Kontaktenhet API protokoll og URI 83

Parametre 83

Kontakt Device API JSON-fil Eksempler 83

Eksempel på svarfil 83

**Kontakt Device Bulk API** 85

Kontakt Device Bulk API Protocol og URI 85

Eksempler på kontaktenhet BULK API JSON-fil 85

Eksempel på svarfil 85

**Kontakt API** 89

Protokoll og URI 89

Forespørselsfelt 89

Utføre et kombinasjonssøk 96

Utføre et søk ved hjelp av en metadatanøkkel 96

Utføre et søk ved hjelp av en metadatanøkkel med en bestemt verdi 96

Utføre et søk etter stillhet-hendelser 97

Eksempel på JSON-fil 98

JSON-fil Eksempel searchStats Parameter = true 99

**Kontakt Enkelt søk API** 101

Protokoll og URI 101

Forespørselsfelt 101

Svarfelt 102

Eksempel på JSON-fil 103

**Kontakt Overvåking API** 105

Protokoll og URI 105

Svarfelt 105

Eksempel på JSON-svar 106

**Egendefinert metadatasøk API** 107

Protokoll og URI 107

Forespørselsfelt 107

Svarfelt 108

Eksempel på JSON-svar 108

**Evalueringsskjema API 111**

Protokoll og URI 111

Svarfelt 111

Eksempel på JSON-fil 113

**Evalueringsskjema ID API 117**

Protokoll og URI 117

Svarfelt 117

Eksempel på JSON-fil 119

**API-er av unntakstypen 123**

GET-unntakstyper API 123

GET-unntakstyper API protokoll og URI 123

GET-unntakstyper API forespørselsfelt 123

Eksempel på GET-unntakstyper API JSON-fil 123

POST Tredjeparts unntaksforespørsler API 124

POST Tredjeparts unntaksforespørsler API protokoll og URI 124

POST Unntaksforespørsler fra tredjeparter API forespørselsfelt 124

POST Tredjeparts unntaksforespørsler API JSON-fileksempler 126

**Eksporter API 127**

Protokoll og URI 127

Forespørselsfelt 127

Svarfelt 127

CSV Eksempel på filutdata 130

**Generisk tekstimport API 131**

Protokoll og URI 131

JSON-forespørselsfelt 131

Eksempel på JSON-fil 132

**Generisk tekstimport med flere filer API 135**

Protokoll og URI 135

Forespørselsfelt 135

Formater som støttes 136

Eksempel på batch CSV-fil 137

Eksempel på ZIP-fil 137

Eksempel på JSON-fil 138

JSON-kropp 138

Innhold 139

**GIS API 141**

Protokoll og URI 141

Eksempler 141

Agent-fil 142

Tjenestefil 148

Kolonner 149

**Import API 153**

GET Import Protocol og URI 153

Felt for GET importforespørsel 153

GET Importer svarfelt 153

Eksempel på GET Import JSON-fil 154
POST importprotokoll og URI 156
Importer POST svarfelt 156
POST Eksempel på import av JSON-fil 157
JSON-format 157
POST Success Response Format 158
**API-er for importinnstillinger 159**
Opprett importinnstillinger API 159
Opprett importpreferanseprotokoll og URI 159
Opprette felt for importinnstillinger 159
Opprett JSON-fil for importinnstillinger 160
Opprette systemsvar for importinnstillinger 160
Slett importinnstillinger API 160
Slett Import Preference Protocol og URI 160
Slett systemsvar for importinnstillinger 160
Importinnstillinger API 161
Protokoll for importinnstillinger og URI 161
Svarfelt for importinnstillinger 161
Eksempel på JSON-fil 161
Systemets respons 163
Importer Preferanser av ID API 163
Importinnstillinger etter ID protokoll og URI 163
Importinnstillinger etter ID svarfelt 163
Importinnstillinger etter ID JSON-fil Eksempel 164

Systemets respons 164

Oppdater importinnstillinger API 164

Oppdater importpreferanseprotokoll og URI 165

Oppdatere svarfelt for importinnstillinger 165

Eksempel på oppdatering av JSON-fil for importinnstillinger 165

Oppdater systemrespons for importinnstillinger 166

**Inkluderings-/ekskluderingsliste API 167**

GET inkluderings-/ekskluderingsliste API 167

GET inkluderings-/ekskluderingsliste API protokoll og URI 167

GET inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt 167

GET Service API svarfelt 169

Eksempel på GET Service API JSON-fil 170

PUT Inkluder/ekskluder liste API 170

PUT Inkluder/ekskluder liste API protokoll og URI 171

PUT Inkluder/ekskluder liste API Forespørselsfelt 171

PUT Inkluder/ekskluder liste API svarfelt 172

PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fil Eksempel 173

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API 174

POST inkluderings- / ekskluderingsliste API protokoll og URI 174

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt 174

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API svarfelt 176

POST inkluderings-/ekskluderingsliste API JSON-fil eksempel 177

SLETT Inkluder/ekskluder liste API 177

SLETT Inkluder / ekskluder liste API protokollen og URI 177

Slett Inkluder/Utelat listesystemrespons 177

**Jobber API 178**

Protokoll og URI 178

Forespørselsfelt 178

Svarfelt 178

Eksempler på JSON-fil 180

Anmodning 180

Svar 180

**API-er for organisasjonsstruktur 183**

Tilordne roller til en person API 183

Tilordne roller til en person API Protocol og URI 183

Tilordne roller til en person API forespørselsfelt 183

Tilordne roller til en person API JSON-fil Eksempel 183

Felles gruppe API 184

Felles gruppe API protokoll og URI 184

Felles gruppe API forespørselsfelt 184

Organisasjonsstruktur Felles API (drill-down informasjon) 184

Felles API protokoll og URI 185

Vanlige API forespørselsfelt 185

Vanlige API svarfelt 185

Vanlig API JSON-fileksempel 186

Gruppe API 187

Gruppe API protokoll og URI 187

Forespørselsfelt for gruppe API – alle grupper 188

Svarfelt for gruppe API 188
Eksempel på gruppe API JSON-fil 189
Grupper etter ID (med Teams) 190
Grupper etter ID protokollen (med Teams) og URI 190
Grupper etter ID (med Teams) Forespørselsfelt 190
Grupper etter svarfelt for ID (med Teams) 190
Grupper etter ID (med Teams) JSON-fil Eksempel 191
Gruppe-Person API 192
Gruppeperson API protokoll og URI 192
Gruppe-person API forespørselsfelt 192
Svarfelt for gruppeperson API 192
Eksempel på gruppeperson API JSON-fil 193
Gruppe (med omfang) API 193
Gruppe (med omfang) API protokoll og URI 193
Gruppe (med omfang) API forespørselsfelt 193
Grupper (med omfang) API svarfelt 194
Eksempel på gruppe (med omfang) API JSON-fil 194
Tillatelser API 194
Tillatelser API protokoll og URI 194
Tillatelser API svarfelt 195
Tillatelser API JSON-fil Eksempel 195
Person API 195
Person API protokoll og URI 196
Person API forespørselsfelt 196

Person API JSON-fil Eksempel 197

Person av ID API 198

Person av ID API protokoll og URI 198

Person etter ID API forespørselsfelt (PUT-metode) 198

Person ved ID API svarfelt 201

Person av ID API JSON-fil Eksempel 202

Personens tidssone API 203

Persons tidssone API protokoll og URI 203

Personens svarfelt for tidssone API 203

Eksempel på JSON-fil for tidssone API 204

Roller API 204

Roller API protokoll og URI 204

Roller API forespørselsfelt 204

Roller API svarfelt 205

Eksempel på roller API JSON-fil 205

Lag API 206

Team API protokoll og URI 206

Team API forespørselsfelt 207

Eksempel på Team API JSON-fil 207

Teams etter ID (med agenter) 207

Teams etter ID (med agenter) Protocol og URI 207

Team etter ID (med agenter) Forespørselsfelt 208

Teams etter ID (med agenter) svarfelt 208

Teams by ID (med agenter) Eksempel på JSON-fil 209

Team (med omfang) 211
Team (med omfang) protokoll og URI 211
Forespørselsfelt for team (med omfang) 211
Svarfelt for team (med omfang) 211
Eksempel på JSON-fil for team (med omfang) 211
Leier API 212
Leier API protokoll og URI 212
Leier API forespørselsfelt 212
Leier API svarfelt 213
Eksempel på JSON-fil for leier API 213
**Agenttilstander i sanntid API 215**
Agenttilstander i sanntid API protokoll og URI 215
Parametre 215
fromTime-parameterhensyn 216
Agenttilstander i sanntid API forespørselsfelt 216
Svarfelt for agenttilstander API i sanntid 217
Agenttilstander i sanntid API JSON-fil Eksempler 217
Eksempel på forespørselsfil 217
Eksempel på svarfil 217
**Datafangst i sanntid API 219**
Datafangst i sanntid API protokoll og URI 219
Forespørselsfelt for sanntidsdatafangst API 219
Svarfelt for datafangst API i sanntid 220
Eksempel på sanntidsdatafangst API JSON-fil 221

Ødelegger økten 221

Systemets respons 221

**Innspilling Kontroller API 223**

Innspillingskontroller API protokoll og URI 223

URI Be om parametere 224

Spørringsparametere 224

Innspillingskontroller, autentisering API-protokoll og URI 227

Logge på opptakskontrollene API 228

Logge av opptakskontrollene API 229

Innspillingskontroller API Be om kommandoer 229

Bruke opptakskontroller fra kommandolinjen 233

**Forenklede opptakskontroller API 235**

Protokoll og URI 235

**Planlegg detaljer etter agenter og dato API 241**

Protokoll og URI 241

Parametre 241

Forespørselsfelt 241

Planlegg detaljer etter agenter og svarfelt for dato API 242

Planlegg detaljer etter agenter og dato API JSON-fileksempler 243

Eksempel på forespørselsfil 243

Eksempel på svarfil 243

**Tidsplan for Timespan API 245**

Protokoll og URI 245

Be om parametere 245

Forespørselsfelt 246

Svarfelt 246

Aktivitetsobjekter 246

Eksempel på svar 247

**Tjeneste-API 249**

GET Service API 249

GET Service API Protocol og URI 249

GET Service API forespørselsfelt 249

GET Service API svarfelt 250

Eksempel på GET Service API JSON-fil 251

POST Service API 252

POST Service API protokoll og URI 252

POST Service API Forespørselsfelt 253

Dager, felt 256

Felt for kompetansetilordning 257

DN-feltet 257

Felt for virtuell tjeneste 257

Felt for planleggingsrekkefølge 257

Felt for feriebestilling 258

Felt for flere kompetansegrupper 258

POST Service API svarfelt 259

POST Service API Forespørsel om JSON-fil Eksempel 261

POST Service API Response JSON-fileksempel 266

**Servicekø ID API 273**

GET Service ID API 273
GET Service ID API Protocol og URI 273
Forespørselsfelt for GET Service ID API 273
GET-tjeneste ID API svarfelt 274
GET Service ID API Response JSON-fil Eksempel 276
PUT Service ID API 281
PUT Service ID API Protocol og URI 282
Parametre 282
PUT Service ID API Forespørselsfelt 282
PUT Service ID API Service JSON-fileksempel 285
SLETT Servicekø ID API 291
DELETE-tjeneste ID API protokoll og URI 291
Forespørselsfelt for DELETE-tjeneste ID API 291
**Skift etter agent API 293**
Skift etter agent API protokoll og URI 293
Skift etter agent API forespørselsfelt 293
Skift etter agent API svarfelt 294
Skift etter agent API JSON-inndata- og utdatafelt 295
Inntastingsfelt 295
Utdatafelt 296
Aktivitetsutgang for agenter med skift over midnatt 297
Eksempel på Shifts by Agent API JSON-fil 297
**Eksport med én kontakt API 301**
Protokoll og URI 301

Eksempel på svar 302

**Ferdighetskartlegging API 303**

GET Ferdighetskartlegging API 303

GET Skill Mapping API Protocol og URI 303

GET Skill Mapping API Forespørselsfelt 303

GET Skill Mapping API JSON-fil Eksempel 303

POST Ferdighetskartlegging API 304

POST Ferdighetskartlegging API Procotol/URI 304

POST Ferdighetskartlegging API JSON-fileksempler 304

Forespørselsformat 304

Svarformat 305

**Kompetansekartlegging ID API 307**

GET Ferdighetskartlegging ID API 307

GET Skill Mapping ID API Protocol og URI 307

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON 307

PUT Ferdighetskartlegging ID API 308

PUT Ferdighetskartlegging ID API protokoll og URI 308

PUT Ferdighetskartlegging ID API Ferdighetskartlegging ID JSON-eksempel 309

SLETT Kompetansekartlegging ID API 310

SLETT Ferdighetskartlegging ID API protokoll og URI 310

**Taletreff API 311**

Taletreff API protokoll og URI 311

Taletreff API svarfelt 311

Eksempel på taletreff API JSON-fil 312

**Konfigurasjon av undersøkelse API** 315

Survey Configuration API protokoll og URI 315

Evalueringskonfigurasjon API svarfelt 315

Eksempel på Survey Configuration API JSON-fil 317

**Undersøkelse ID API** 321

Survey ID API protokoll og URI 321

Undersøkelse ID API svarfelt 321

Eksempel på undersøkelse ID API JSON-fil 323

**Teksttreff API** 325

Teksttreff API protokoll og URI 325

Teksttreff API svarfelt 325

Eksempel på teksttreff API JSON-fil 326

**Transkripsjon Eksport API** 329

Transkripsjonseksport API protokoll og URI 329

Transkripsjonseksport API forespørselsfelt 329

Eksempel på transkripsjonseksport API CURL-fil 329

**Bruker API** 331

Bruker API protokoll og URI 331

Bruker API forespørselsfelt 331

GET User API JSON Eksempel 331

**WHIT API** 333

WHIT API protokoller og URI 333

Last opp protokoll 333

Importprotokoll 333

# Komme i gang

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

## Autorisasjon

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

**MERK:** Økten blir tidsavbrutt etter to timer med inaktivitet.

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

### Forespørsel om autorisasjon

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

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

### JSON-forespørsel

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

### Bruke autorisasjonsresponsen

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

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

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

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

## Ødelegger økten

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

### Logg av

- Utsted en HTTPS DELETE-forespørsel til:

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

## Arbeide med tekstfiler

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

# Opprette en API bruker

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

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

Hvis du vil ha mer informasjon om autorisasjon og godkjenning av en bruker med Webex WFO, kan

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

## Opprette en API brukerkonto

1. Start Webex WFO og logg inn som systemadministrator.

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

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

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

## Beslektede emner

Vis referanseveiledningen  Webex WFO API.

# Etterlevelse og samsvar API

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

**MERK:** Etterlevelsesberegninger er strengt midnatt til midnatt i leiertidssonen.

## Protokoll og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/hvile/planlegging/etterlevelse/agent |
| Metode | FÅ |
| Tillatelser | Redigere tidsplaner<br><br>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 med 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 | Agenten ID. |
| acdAgentId | ACD agentidentifikator. Tillater leverandører å matche agenter mellom ACD 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.<br>**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 | Årsakskode for faktisk agentaktivitet. Kan være |

NULL.

# 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/hvile/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 angitt, returneres agenter tilknyttet denne ACD ID. |
| 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, kompetansekartlegging ID, servicekø ID og multiferdighetsgruppe ID. |

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 | ACD ID som er knyttet til 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 for 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. |
| Lag | 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 planlagt i fulltidsekvivalenter (FTE) etter intervall for et sett med servicekøer. For flerkompetansegrupper, der en agent kan jobbe 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/hvile/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 |
|---|---|---|
| Servicekø ID | J | Tjenestekøens ID. |
| Navn på servicekø | J | Navnet på tjenestekøen. |
| Type servicekø ID | J | ID for typen tjenestekø. |
| 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.<br><br>**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 versjon = "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

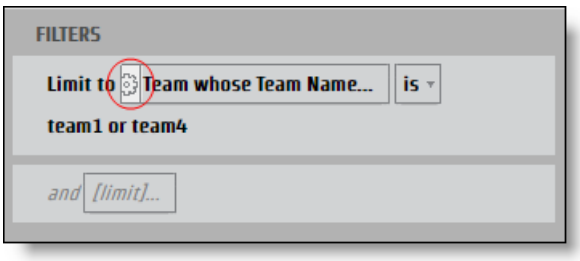
En av funksjonene i Bulk Report Data Export API er muligheten til å endre filtrene i en rapport når du kaller API. Du kan konfigurere filtrene ved å redigere teksten i POST-forespørselen. Hvis du vil endre et filter ved hjelp av API, må du gjøre noen endringer i rapporten i Data Explorer på forhånd.

## Konfigurere parameteren i Data Explorer

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

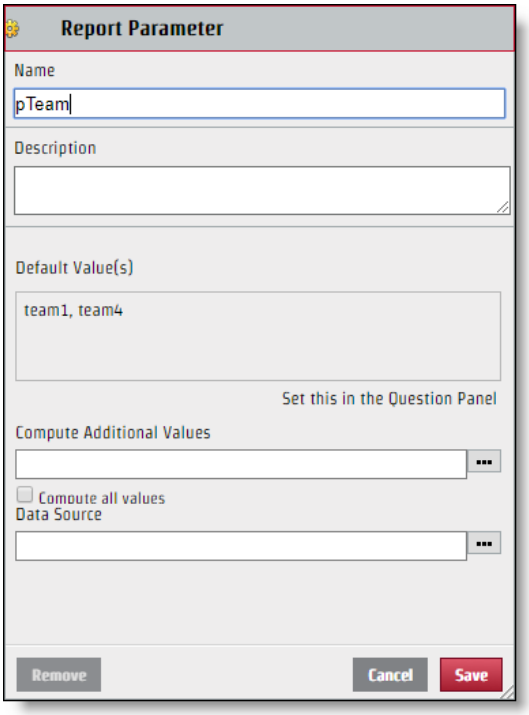
### Konfigurer parameteren

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.

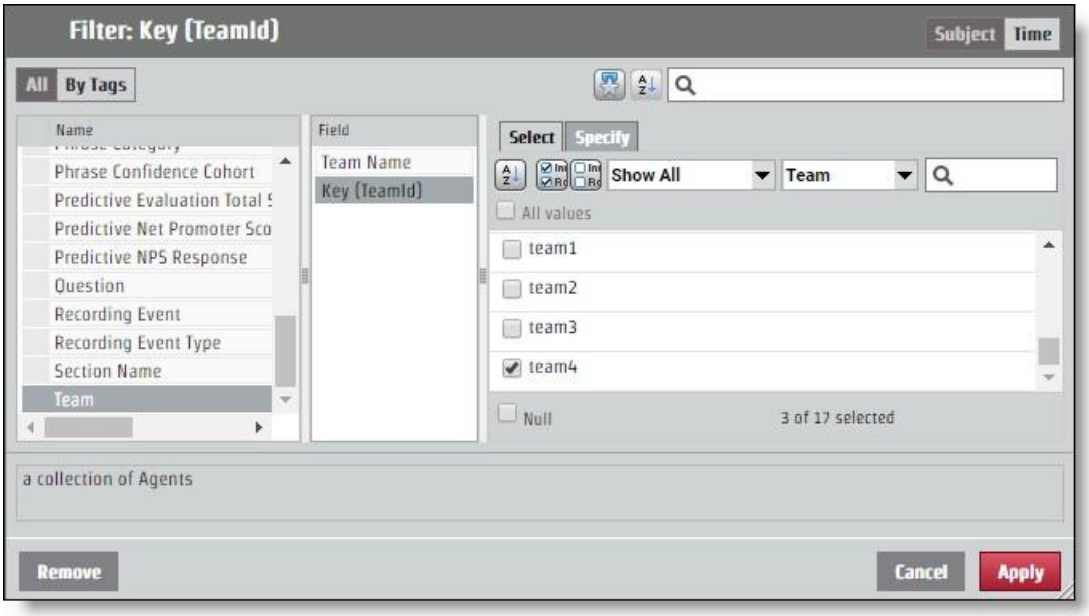



5. Klikk på **Lagre**.

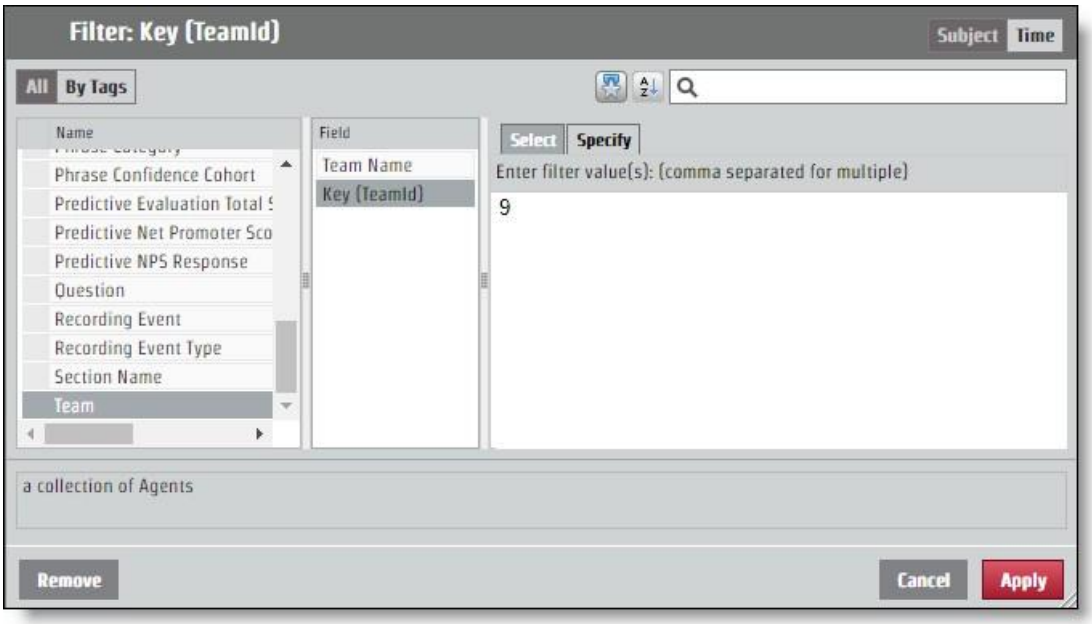
Når filteret er konfigurert, kan det redigeres gjennom API-forespørselen. Selv om parameternavnet du oppretter, brukes for nøkkelnavnet i JSON-nøkkelverdiparet, er verdien som vises i Velg-delen i dialogboksen Filter, ikke nødvendigvis verdien du bør bruke for JSON-filen. For å endre JSON-filen riktig, 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 Spesifiser Tab. Den bestemte verdien vises i ruten Filterverdi CSV.



## Konfigurer 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** Tab 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.

#### Datointervall

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

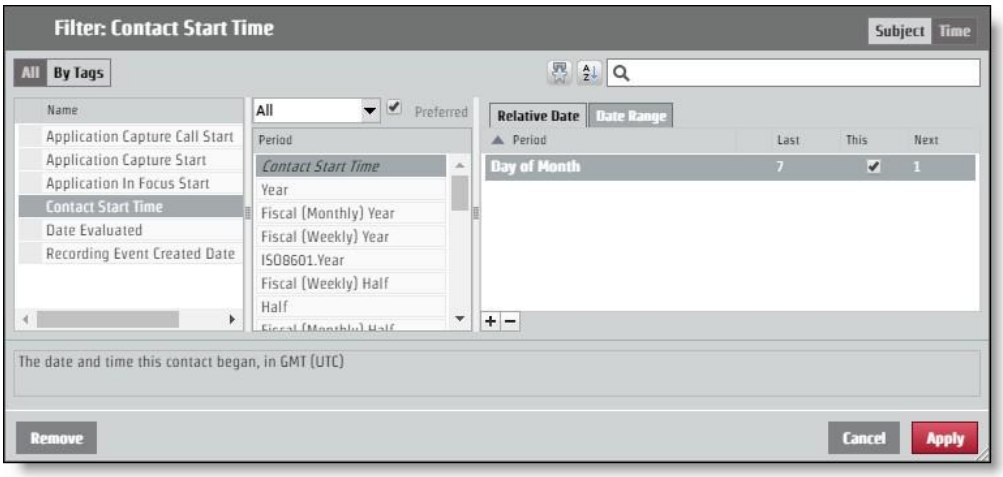
> **BESTE PRAKSIS** En rapport som ikke angir et sluttområde, henter all informasjon fra områdets starttid fremover. For regelmessige rapporter kan du bruke denne funksjonen og ta deg tid til den siste
> -elementet i rapporten, som formateres i UNIX Epoch-tid og bruker dette nummeret som starten på det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

# Godkjenn API

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

**MERK:** Økten blir tidsavbrutt etter to timer med inaktivitet.

## GET-protokoll/URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/hvile/autoriser |
| Metode | FÅ |

### Forespørselsfelt

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

### Eksempler på JSON-fil

#### Anmodning

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

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

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

## Svar

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

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

# POST protokollen og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/hvile/autoriser |
| Metode | POST |

## Forespørselsfelt

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

## Eksempler på JSON-fil

### Anmodning

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

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

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

## Svar

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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

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

# Tilgjengelige agenter etter tjenestekø eller kompetansekartlegging API

Tilgjengelig agent etter tjenestekø eller kompetansekartlegging API returnerer gjeldende planlagte aktivitetsdetaljer for alle agenter som for øyeblikket er planlagt å arbeide i en servicekø, og som har aktivitetstype 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 anroperens omfang, synlig for den godkjente brukeren.

## Protokoll og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/hvile/planlegging/tidsplan/tilgjengeligAgenter |
| Metode | POST, FÅ |
| POST Parametere | Ingen |
| GET-parametere | agentId<br>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 oppgir 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 for 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 servicekø ID med mindre agenten er planlagt å arbeide i en gruppe med flere ferdigheter. |
| 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 av kontakter til å slå sammen og Insert metadata og opptak i en HTTPS-forespørsel i flere deler.

Det finnes to API-er for masseimport:

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

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

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

## Protokoll og URI

### Import av massekontakt API

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

### Massekontaktimport API sanntid (metadata)

| | |
|---|---|
| URI | /API/hvile/wfo/kontakt/import |

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

## Formater som støttes

Følgende formater kan inkluderes i en forespørsel om flere deler.

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

## Forespørsels- og svarfelt

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

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

| Navn | Req? | Beskrivelse |
|---|---|---|
| | | Hvilket format som brukes basert på analyse av innholdet.<br>▪ 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<br>Samme som ID i Webex WFO-brukerprofilen.<br>▪ AD-pålogging. Et domene/brukernavn (krever "\").<br>▪ E-postadresse. En e-postadresse (krever "@").<br>Når du bruker en CSV til å laste opp kontakter, kreves agent ID. Hvis du bruker JSON til å gjøre forespørselen, er agent ID valgfri. I sistnevnte tilfelle settes agent ID til ID for den godkjente brukeren som startet opplastingen.<br>Maksimalt antall tegn =<br>254 Standard = ingen |
| AssocCallId | N | Brukes i CSV og JSON.<br>En ID som knytter kontakter sammen. Et overført anrop fra én agent til en annen har for eksempel samme ID.<br>Maksimalt antall tegn = 52<br>Standard = NULL |
| Lyd.Plassering | N | Brukes i CSV og JSON.<br>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.<br>Maksimalt antall tegn =<br>128 Standard = Ingen |

| Navn | Req? | Beskrivelse |
|---|---|---|
| Audio.StartTimeMs | N | Brukes i CSV og JSON.<br><br>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.<br><br>Maks tegn = lang<br>Standard = ContactStartTimeMs |
| CalledAddress | N | Brukes i CSV.<br><br>Det ringte telefonnummeret.<br><br>Maksimalt antall tegn = 64<br>Standard = Tom streng |
| Kalt | N | Brukes i JSON.<br><br>Det ringte telefonnummeret.<br><br>Maksimalt antall tegn = 64<br>Standard = NULL |
| CallId | N | Brukes i CSV og JSON.<br><br>En ID som identifiserer en kontakt.<br><br>Maksimalt antall tegn =<br>128 Standard = NULL |
| Ringer | N | Brukes i JSON.<br><br>Telefonnummeret som ringer.<br><br>Maksimalt antall tegn = 64<br>Standard = NULL |
| Anropsadresse | N | Brukes i CSV.<br><br>Telefonnummeret som ringer.<br><br>Maksimalt antall tegn = 64 |

| Navn | Req? | Beskrivelse |
|---|---|---|
| | | Standard = Tom streng |
| ClientTimeZone | N | Brukes i CSV og JSON.<br><br>Tidssonen i UTC-format. Windows Time støttes også. Desktop Recording-klienten sender Windows Time, som er tilordnet Olson-tid.<br><br>Maksimalt antall tegn = 255<br>Standard = Kundens tidssone som definert i Webex WFO<br><br>**EKSEMPEL** –06:00 |
| KontaktStartTimeMs | N | Brukes i CSV og JSON.<br><br>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.<br><br>**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.<br><br>Maksimalt antall tegn = lang<br>Standard = gjeldende opplastingstid<br><br>**EKSEMPEL#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT |
| Retning | N | Brukes i CSV og JSON.<br><br>Retningen på samtalen, innkommende eller utgående.<br><br>1 = utgående<br>0 = innkommende |

| Navn | Req? | Beskrivelse |
|---|---|---|
| | | Maksimalt antall tegn = 1<br>Standard = NULL |
| Linje | N | Brukes i CSV og JSON.<br><br>Agentens linje/internnummer.<br><br>Maksimalt antall tegn =<br>64 Standard = NULL |
| Metadata.<egendefinerte metadata<br>feltnavn> | N | Brukes i CSV.<br><br>De egendefinerte metadatafeltene som skal fylles ut. Feltet opprettes hvis det ikke finnes. Alle kolonner som begynner med "metadata", behandles som et egendefinert metadatafelt.<br><br>**EKSEMPEL** For å angi "accountNumber", opprett en kolonne som heter "metadata.accountNumber".<br><br>Maksimalt antall tegn feltnavn = 39<br>Maksimalt antall tegn for egendefinert metadataverdi = 2056 |
| Egendefinerte metadata | N | Brukes i JSON.<br><br>De egendefinerte metadatafeltene som skal fylles ut. Feltet opprettes hvis det ikke finnes. Objektet inneholder data i form av navn/verdipar.<br><br>**EKSEMPEL** "accountNumber":"123456"<br><br>Maksimalt antall tegn feltnavn = 39<br>Maksimalt antall tegn for egendefinert metadataverdi = 2056 |
| Innspilling1 | Y | Brukes i CSV.<br><br>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.<br>Maksimalt antall tegn = 128<br>Standard = Ingen |
| Innspilling2 | N | Brukes i CSV.<br>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.<br>Maksimalt antall tegn = 128<br>Standard = Ingen |
| Innspilling3 | N | Brukes i CSV.<br>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.<br>**MERK:** Det må være en lydfil eller importen mislykkes.<br>Maksimalt antall tegn<br>= 128 Standard = |
| | | Ingen |
| Innspilling2Forskyvning | N | Brukes i CSV.<br>Forskyvningen av Opptak2 fra Opptak1.<br>**EKSEMPEL** En lydfil (WAV) som starter 5 sekunder etter at skjermfilen (WebM) har en forskyvning på 5000 (5000 = 5 sekunder).<br>Maks antall tegn = Lange tegn |

| Navn | Req? | Beskrivelse |
|---|---|---|
| | | Standard = 0 |
| Screen.Location | N | Brukes i CSV og JSON.<br><br>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.<br><br>Maksimalt antall tegn = 128<br>Standard = Ingen |
| Screen.StartTimeMs | N | Brukes i CSV og JSON.<br><br>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.<br><br>Maks tegn = lang<br>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-format.

## Fullstendig eksempel

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-fil.

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

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

## Kort eksempel

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

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

# ZIP-format

ZIP-formatet håndteres annerledes enn CSV eller JSON, ved at det er en samling 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      Bunk.CSV (inneholder 2 rader, for anrop1 og anrop2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

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

## Merknader

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

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

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

# Bruke dataserveren til import av massekontakter

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

Bruk av massekontaktimport API krever følgende:

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

### Slik laster du opp flere kontakter samtidig via dataserveren:

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

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

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

KONTAKT. Eksempelkontakter.CSV

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

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

# Bulk Organisasjon Import API

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

API setter bare inn og oppdaterer grupper, team og personer. Den slettes aldri, så det er trygt å importere et delsett av organisasjonsstrukturen. Importen kan gjentas fordi API bare endrer de 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.<br><br>**Hvis** gruppen er en ny gruppe, må ID settes til 0 (null), ellers mislykkes importen. |
| navn | J | Navnet på gruppen.<br><br>Maks tegn = 60 Standard = ingen |
| activatedDate | J | Datoen gruppen ble aktivert i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = gjeldende dato |
| deaktivertDato | J | Datoen gruppen ble deaktivert i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. |

# Lag API protokoll og URI

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

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

# Team API Forespørsels- og svarfelt

| Navn | Req? | Beskrivelse |
|---|---|---|
| Id | J | Lagets ID i ACD. Du kan identifisere ID nummeret ved å eksportere teamdata og vise dem i den resulterende CSV-filen.<br>**MERK:** Hvis teamet er et nytt team, må ID settes til 0 (null), ellers mislykkes importen. |
| navn | J | Navnet på gruppen.<br>Maksimalt antall tegn = 60 |
| activatedDate | J | Datoen gruppen ble aktivert i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.<br>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).<br>Standard = sann |

# Personer API protokoll og URI

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

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

Hvis en verdi allerede finnes. For eksempel, hvis et treff blir funnet på e-postadressen, 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.<br><br>Maksimalt antall tegn = 254 Standard = ingen |
| fornavn | J | Brukerens fornavn.<br><br>Maks tegn = 50 Standard = ingen |
| etternavn | J | Brukerens etternavn.<br><br>Maks tegn = 50 Standard = ingen |
| timeZone | N | Agentens tidssone.<br><br>Standard = kundens tidssone<br><br>Hvis du vil ha en fullstendig liste over tidssonenavn, kan du se Importere og Eksportere brukere.<br><br>**EKSEMPEL Amerika** /Chicago |
| adLogg inn | N | Brukerens Active Directory påloggingsnavn.<br><br>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.<br><br>Standard = gjeldende dato |
| Deaktivert | N | Datoen brukeren ble deaktivert i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.<br><br>**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.<br><br>Standard = no |
| Roller | N | Rollene som er tilordnet brukeren. Flere roller skilles med Semikolon. |
| Omfangsgrupper | N | Gruppene innenfor brukerens omfang. Flere grupper er atskilt med semikolon. |
| ScopeTeams | N | Teamene innenfor brukerens omfang. Flere lag er atskilt med semikolon. |
| aktiverePlanlegging | N | Angir om brukeren kan planlegges i sant eller usant format (kun WFM).<br><br>Standard = usann |
| Visninger | N | Visningene som brukeren er tilordnet i WFM (bare WFM).<br><br>Standard = ingen |
| mainView | N | Brukerens hovedvisning i WFM (bare WFM).<br><br>Standard = ingen |
| firmaStartdato | N | Datoen brukeren startet med firmaet i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (KUN WFM).<br><br>Standard = ingen |

| Navn | Req? | Beskrivelse |
|---|---|---|
| companyEndDate | N | Datoen brukeren forlot selskapet i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (bare WFM).<br><br>Standard = ingen |
| avdelingStartdato | N | Datoen brukeren startet med avdelingen i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (KUN WFM).<br><br>Standard = ingen |
| ansatt-ID | N | Brukerens ansatt ID (bare WFM).<br><br>Standard = ingen |
| rang | N | Brukerens rangering i kontaktsenteret (kun WFM).<br><br>Standard = ingen |
| qmViews | N | Visningene som er tilordnet brukeren i QM (bare QM).<br><br>Standard = ingen |
| isReconcileOnly | N | Når dette er valgt, bruker agenten gateway-opptak, og alle agentens anrop krever avstemming etter samtalen (bare QM).<br><br>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).<br><br>Standard = ingen |
| acdId | J | Brukerens ID i ACD.<br><br>Standard = ingen<br><br>**MERK:** Dette feltet er obligatorisk hvis du merket av for "Aktiver planlegging for denne brukeren". |
| acdServerId | Y | ID av ACD som er datakilden for brukeren. |

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

# CSV Eksempler på filer

Eksempel på grupper CSV

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

Eksempel på lag CSV

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

# Kategorier og setninger API

Bruk denne API til å arbeide med kategori- og setningslister

fra. Disse metodene brukes for kategorier og uttrykk API:

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

## SLETT kategorier og uttrykk API

Denne metoden sletter kategori- og uttrykksinformasjon.

### DELETE-protokoll og URI-er

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

**EKSEMPEL**

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

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

Systemet svarer med følgende:

{"slettet":1}

# GET Kategorier og setninger API

Denne metoden henter kategori- og uttrykksinformasjon.

## GET-protokoll og URIer

| | |
|---|---|
| Urier: | |
| Kategori | /API/hvile/cas/fraseliste |
| setning | /API/hvile/cas/setning |
| Metode | FÅ |
| Tillatelser | Admin Desktop Analytics<br>Admin Audio Analytics<br>Admin LVSCR Analytics<br>Admin tekstanalyse<br>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.<br>EKSEMPEL amerikansk engelsk = nb-no |

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

# POST Kategori og setninger API

Denne metoden oppretter kategori- og uttrykksinformasjon.

## POST Protokoll og URIer

| | |
|---|---|
| Urier:<br>Kategori<br>setning | <br>/API/hvile/cas/fraseliste<br>/API/hvile/cas/setning |
| Metode | POST |
| Tillatelser | Admin Desktop Analytics<br>Admin Audio Analytics<br>Admin Lvcsr Analytics<br>Admin Tekstanalyse<br>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.<br>EKSEMPEL amerikansk engelsk = nb-no |

# PUT kategorier og uttrykk API

Denne metoden oppdaterer kategori- og uttrykksinformasjon.

## PUT Protokoll og URIer

| | |
|---|---|
| Urier: | |
| Kategori | /API/hvile/cas/fraseliste |
| setning | /API/hvile/cas/setning |
| Metode | PUT |
| Tillatelser | Admin Desktop Analytics<br>Admin Audio Analytics<br>Admin LVSCR Analytics<br>Admin tekstanalyse<br>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.<br>EKSEMPEL amerikansk engelsk = nb-no |
| Setninger | Detaljert informasjon om Analytics-uttrykk. |
| frase | Setning som skal søkes. |
| fonetisk | Fonetisk stavemåte av uttrykket som skal søkes. |
| lyderSom | Alternative versjoner av uttrykket som høres ut som målfrasen. |
| tillit | Konfidensverdi som angir sannsynligheten for at treffet er riktig. |
| Id | ID nummeret på uttrykket. |
| categoryId | Kategori ID nummer for uttrykket. |
| tilstand | Agentens kontakttilstand. |

# 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, "categoryId":
nummer, "tilstand": nummer

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

# Kontakt enhet API

Bruk kontaktenheten API til å hente en liste over enheter.

## Kontakt Device API Protocol og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/recording/contactDevice |
| Metode | FÅ |
| Tillatelser | Administrere QM |

### Parametre

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

## Kontaktenhet API JSON-fileksempler

### Eksempel på svarfil

```
[{
```

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

# Kontakt Device Bulk API

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

## Kontakt Device Bulk API Protocol og URI

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

Se Kontaktenhet API for mer informasjon.

## Eksempler på kontaktenhet BULK API JSON-fil

### Eksempel på svarfil


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

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

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

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

# Kontakt API

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

## Protokoll og URI

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

## Forespørselsfelt

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

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

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

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

| Parameter | Beskrivelse |
|---|---|
| | Hvis du ikke inkluderer denne parameteren, filtrerer ikke spørringen kontakter etter opptak. |
| Hr | Om kontaktevalueringen er merket for personalavdelingen. VALGFRI. VERDIER:<br>▪ sann<br>▪ usann<br>▪ 1 (sann)<br>▪ 0 (usann) |
| pågår | Om kontaktevalueringen pågår. VALGFRI. VERDIER:<br>▪ sann<br>▪ usann<br>▪ 1 (sann)<br>▪ 0 (usann) |
| etternavn | Agentens etternavn. De godkjente verdiene er streng med et hvilket som helst antall jokertegn med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?).<br>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.<br>**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 (?).<br>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:<br>▪ <nøkkel>~<operator>~<verdi><br>Der <nøkkel> er navnet på metadatafeltet som er konfigurert i Overvåkings- og opptaksadministrator, og må samsvare nøyaktig med det konfigurerte metadatanavnet.<br><operatoren> er ett av følgende:<br>▪ Tilsvarer<br>▪ begynnerMed<br>▪ slutter med<br>▪ Inneholder<br><verdien> kan inkludere en streng med jokertegn med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?).<br>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:<br>▪ sann<br>▪ usann<br>▪ 1 (sann)<br>▪ 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 (?).<br>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<br><br>Verdien er streng med jokertegn med stjerne (*) eller spørsmålstegn (?). Denne parameteren kan vises null eller én gang i én enkelt spørring. VALGFRI. |
| rekkevidde | En topptekstparameter som lar deg bla gjennom resultatene. Hvor, "elementer = <1-200>". VALGFRI.<br><br>**BESTE PRAKSIS** Områdeparameteren kan brukes sammen med grensespørringsparameteren, noe som øker Totale resultater. |
| Scoret | Om kontakten har blitt scoret. VALGFRI. VERDIER:<br><br>▪ sann<br>▪ usann<br>▪ 1 (sann)<br>▪ 0 (usann) |
| searchStats | Returnerer totalt antall tilgjengelige poster som samsvarer med antallet. Hvor godkjente verdier er:<br><br>▪ sann<br>▪ falsk<br><br>VALGFRIT<br><br>T. |
| stillhetVarighet | Returner bare kontakter der varigheten (i millisekunder) av registrert Stillhet er lik eller større enn verdien som er angitt.<br><br>**EKSEMPEL** silenceDuration=5000 returnerer kontakter der det er én eller flere forekomster av registrert stillhet lik eller større Enn 5 sekunder.<br><br>VALGFRI. |
| stillhetHendelser | Returner bare kontakter der antall stillehendelseshendelser er lik eller |

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

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

## Utføre et kombinasjonssøk

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

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

## Utføre et søk ved hjelp av en metadatanøkkel

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

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

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

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

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

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

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

## Utføre et søk etter stillhet-hendelser

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

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

# Eksempel på JSON-fil

{
"hr" : false, "dnis" :
"2111",
"callDuration": 15000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
(
"navn" : "form1",
"$ref": "/API/rest/opptak/evalform/5"
},
"team": {
"navn" : "team1",
"$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"qualityReason": (
"tekst" : "Dagens første anrop", "reasonId"
: 1,
"nøkkel" : "rec_reason_what_first"
},
"agent" : {
"lastName" : "Bunkowske",
"brukernavn" : "bunkowm",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
"",
"displayId": "0.1"
},
"evaluering" : {
"stateId" : 1,
"Poeng": 90,
"$ref": "/API/rest/opptak/kontakt/1/eval/1"
},
"trening": 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/opptak/arbeidsflyt/266"
}
}

## JSON-fil Eksempel searchStats Parameter = true

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

# Kontakt Enkelt søk API

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

## Protokoll og URI

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

## Forespørselsfelt

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

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

# Svarfelt

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

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

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

# Eksempel på JSON-fil

Følgende er eksempler på et formatert JSON-svar.


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

# Kontakt Overvåking API

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

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

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

## PROTOKOLL OG URI

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

## SVARFELT

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

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

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

# EKSEMPEL PÅ JSON-SVAR

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

# Egendefinert metadatasøk API

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

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

## PROTOKOLL OG URI

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

## FORESPØRSELSFELT

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

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

# SVARFELT

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

# EKSEMPEL PÅ JSON-SVAR

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

# Evalueringsskjema API

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

## Protokoll og URI

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

## Svarfelt

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

| Navn | Beskrivelse |
|---|---|
| oppdatertTz | Tidssone der evalueringsskjemaet ble oppdatert. |
| status | Status på evalueringsskjemaet. |
| defaultForm | Angir om evalueringsskjemaet viser standard svarverdier. |
| godkjenningObligatorisk | Angir om endringer i evalueringsskjemaet må godkjennes. |
| bandRanges | Detaljert informasjon om evalueringsskjemaet båndområder. |
| bånd | Evalueringsskjema båndnummer. |
| begynne | Begynnelsen av evalueringsskjemaet bånd. |
| slutt | Avslutning av evalueringsskjemabåndet. |
| scoreType | Detaljert informasjon evalueringsskjemaets poengsum. |
| Id | Resultat ID. |
| navn | Navnet på poengsumtypen.<br>**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.<br>**EKSEMPEL** KPI og additiv |
| etikett | Angir om etiketten for spørsmålet vises. |
| isDefault | Angir om dette er et standardspørsmål. |
| kpiPrioritet | Angir om dette er et prioritetsspørsmål for fastsettelse av KPI-poengsum. |
| orden | Rekkefølgen spørsmålet vises i. |
| pens | Antall poeng for spørsmålet. |

# Eksempel på JSON-fil

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


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

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

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

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



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

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

# Evalueringsskjema ID API

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

## Protokoll og URI

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

## Svarfelt

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

| Navn | Beskrivelse |
|---|---|
| oppdatertTz | Tidssone der evalueringsskjemaet ble oppdatert. |
| status | Status på evalueringsskjemaet. |
| defaultForm | Angir om evalueringsskjemaet viser standard svarverdier. |
| godkjenningObligatorisk | Angir om endringer i evalueringsskjemaet må godkjennes. |
| bandRanges | Detaljert informasjon om evalueringsskjemaet båndområder. |
| bånd | Evalueringsskjema båndnummer. |
| begynne | Begynnelsen av evalueringsskjemaet bånd. |
| slutt | Avslutning av evalueringsskjemabåndet. |
| scoreType | Detaljert informasjon evalueringsskjemaets poengsum. |
| Id | Resultat ID. |
| navn | Navnet på poengsumtypen.<br>**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.<br>**EKSEMPEL** KPI og additiv |
| etikett | Angir om etiketten for spørsmålet vises. |
| isDefault | Angir om dette er et standardspørsmål. |
| kpiPrioritet | Angir om dette er et prioritetsspørsmål for fastsettelse av KPI-poengsum. |
| orden | Rekkefølgen spørsmålet vises i. |
| pens | Antall poeng for spørsmålet. |

# Eksempel på JSON-fil

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


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

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

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

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



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

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

# API-er av unntakstypen

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

## GET-unntakstyper API

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

### GET-unntakstypene API protokollen og URI

GET Unntak Type IDer API:

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduling/genericException |
| Metode | FÅ |
| Tillatelser | Administrere WFM<br>Begrenset til agenter innenfor rammen |
| Innholdstype | flerdels-/skjema-data |

### GET-unntakstyper API forespørselsfelt

GET-unntakstype-ID-er 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. |

### GET Unntakstyper API JSON-fil Eksempel

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

[{

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

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

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

}, {

ID: 4,

navn : "Unntakstype", unntaks-ID: 2

}

]

# POST Tredjeparts unntaksforespørsler API

POST Unntakstyper API lar oppringeren 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<br>Begrenset til agenter innenfor rammen |
| Innholdstype | flerdels-/skjema-data |

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

## POST Unntaksforespørsler fra tredjeparter API forespørselsfelt

POST Tredjeparts unntaksforespørsel API inkluderer disse feltene:

| Navn | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| agentId | J | Heltall | ID av agenten som ber om unntak. Feltet er<br>Obligatorisk hvis forespørselen opprettes på vegne av en<br>agent. Ellers ignoreres attributtet, og<br>ID er utledet 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<br>Tidspunktet for hendelsen starter i millisekunder, siden epoke<br>daddel. Hvis heldag er sann, brukes attributtet til å:<br>Bestem unntaksdatoen.<br><br>**MERK** I tilfelle hele dagen er sann, bør dette være epokeverdien av midnatt<br>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.<br><br>**NOTAT**<br>The API legger denne kommentaren til forespørselen:<br><br>Denne forespørselen ble forespurt av <*godkjent bruker*> på vegne av agenten, <*agentnavn*>.<br><br>Denne kommentaren vises bare hvis IVR som forespørselen sendes gjennom, ikke gir en egen kommentar. |

## POST Tredjeparts unntaksforespørsler API JSON-fileksempler

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 dag 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": ""
}
```

# Eksporter API

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

## Protokoll og URI

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

## Forespørselsfelt

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

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

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

## Svarfelt

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

Feltene for personer er definert i tabellen nedenfor.

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

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

Feltene for grupper er definert i tabellen nedenfor.

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

Feltene for lag er definert i tabellen nedenfor.

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

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

# CSV Eksempel på filutdata

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

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

# Generisk tekstimport API

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

## Protokoll og URI

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

## JSON-forespørselsfelt

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

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

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

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

# Eksempel på JSON-fil


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

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

# Generisk tekstimport med flere filer API

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

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

## Protokoll og URI

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

## Forespørselsfelt

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

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

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

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

# Formater som støttes

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

| Fil | Formater som støttes |
|---|---|
| Kontaktdata – inneholder | CSV, JSON |

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

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

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

Formater.

# Eksempel på batch CSV-fil

textType,filnavn,evalForm,tid,brukernavn,avsender,mottaker,emne,metadata,refere nces, ID e-post,

email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, min konto, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 e-post,

email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,lukk kontoen min, accNum=676,ref1,2 chat,

chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, faktureringsspørsmål, accNum=900,,

# Eksempel på ZIP-fil

Du håndterer en ZIP annerledes enn en CSV- eller JSON-fil, ved at en ZIP-fil er en samling 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 Webex WFO databasen med angitte intervaller.

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

GIS API sender to ACD importfiler til Webex WFO:

- Agent-fil
- Tjenestefil

Hvis du vil ha mer informasjon om GIS API, kan du *se Webex WFO Data Import Reference Guide*.

**NOTAT** Se Real-Time Data Capture API for å importere agenttilstandsinformasjon i sanntid.

## Protokoll og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling |
| Parametre | acdServerId - ID av ACD Server |
| Metode | POST |
| Tillatelser | Masseim port 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 WFO Referanseveiledning for 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 | Agentens ID i ACD. |
| acdServiceId | positivt lenge | Tjenestekøens ID i ACD. Kan være alfanumerisk. |
| kontakterHåndtert | ikke-negativ dobbel | Antall kontakter for servicekøen som agenten har håndtert i perioden.<br><br>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.<br><br>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<br><br>Sekunder | ikke-negative<br><br>dobbel | Den totale tiden agenten brukte på å håndtere kontakter (snakke, holde, arbeide) for tjenestekøen som oppstod innenfor grensene for perioden.<br><br>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<br>Slutter kl. 09:33 uten arbeid etter kontakt, og hvis ACD anser at samtalen skal håndteres 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.<br><br>En ikke-interaktiv servicekø, for eksempel chat, kan være klar mens agenten besvarer chatter så lenge agenten ikke håndterer maksimalt antall chatter. |
| totalUnproratedNotReady<br>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<br>Sekunder | ikke-negative dobbel | Totalt i økttid (innlogget tid)<br>for agenten i perioden, på tvers av alle tjenestekøer i denne ACD. |
| **Valgfrie agentkolonner** | | |
| periodeStart | Tidsstempel | Et tidsstempel som representerer starten på intervallperioden.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>Når den summeres på tvers av alle tjenestekøer i denne ACD, må den være lik det obligatoriske feltet totalUnproratedReadyWaitingSeconds.<br><br>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.<br><br>Hvis de proporsjonale verdiene er angitt og summeres til de ikke-proporsjonale verdiene, brukes de fordelte verdiene for kombinasjonen agent-service-kø.<br><br>Hvis de forholdsmessige verdiene er angitt og ikke legger opp til de ikke-proporsjonale verdiene, beregner dataserveren den forholdsmessige verdien på nytt for hver agent-service-køoppføring som den uforholdsmessige verdien 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.<br><br>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.<br><br>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).<br><br>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.<br><br>Når det summeres på tvers av alle tjenestekøer i denne ACD, er dette lik det obligatoriske feltet totalUnproratedNotReadyBusySeconds.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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.

## Kolonner

Følgende er obligatoriske og valgfrie kolonner for GIS-tjenestefiler:

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

| Søyle | Datatype | Beskrivelse |
|---|---|---|
| | | periode.<br><br>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.<br><br>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

Denne API eksponerer REST-lignende endepunkter for å utføre import. Den lar deg hente informasjon om bak-end-objektmodellene (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}<br>Der importType er en av de forhåndsdefinerte importtypene.Brukere<br>**EKSEMPEL** brukere, grupper og team. |
| Metode | FÅ |
| Tillatelser | Masseimport |
| Innholdstype | flerdels-/skjema-data |

### Felt for GET importforespørsel

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

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

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

### GET Importer svarfelt

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

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

## Eksempel på GET Import JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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

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

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


# POST Importprotokoll og URI

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

## Importer POST svarfelt

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

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

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

# POST Eksempel på import av JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

## JSON-format

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

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

## POST Vellykket responsformat

{
"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 innstilling API kan du slette en eksisterende importinnstilling.

### Slett Import Preference Protocol og URI

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

### Slett systemsvar for importinnstillinger

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

# Importinnstillinger API

Importinnstillinger API henter alle importinnstillingene for gjeldende leier.

## Protokoll for importinnstillinger og URI

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

## Svarfelt for importinnstillinger

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

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

## Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

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

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

### Systemets respons

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

## Importer Preferanser av ID API

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

### Importinnstillinger etter ID protokoll og URI

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

### Importinnstillinger etter ID svarfelt

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

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

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

## Importinnstillinger etter ID JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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


## Systemets respons

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

# Oppdater importinnstillinger API

Med Oppdateringsinnstillinger API kan du redigere en eksisterende importinnstilling.

## Oppdater importpreferanseprotokoll og URI

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

## Oppdatere svarfelt for importinnstillinger

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

## Eksempel på oppdatering av JSON-fil for importinnstillinger

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

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

```
}
```

## Oppdater systemrespons for importinnstillinger

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

# Inkluderings-/ekskluderingsliste API

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

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

## GET inkluderings-/ekskluderingsliste API

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

### GET inkluderings-/ekskluderingsliste API protokoll og URI

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

### GET inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt

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

| Felt | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| | | | 1 = Inkludering<br>2 = Utelukkelse |
| inclusionExclusionPatternType | N | Heltall | Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten"<br>1 = ANI (anropende nummer)<br>2 = DNIS (kalt nummer)<br>3 = Utvidelse<br>4 = Telefonnummer<br>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 (+):<br>? = et enkelt siffer<br>**EKSEMPEL** 612822????<br>inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området<br>Kode med 822-børsen.<br>* = Et hvilket som helst antall sifre<br>**EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i området 612 kode.<br>+ = Landskodeindikator (kun gyldig i begynnelsen av strengen)<br>**EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia.<br>**VIKTIG:** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller utelatelsesliste som<br>Inkluderer en internasjonal anropskode med plusstegnet (+), behandler Excel nummeret som en matematisk |

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

## GET Service API svarfelt

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

| Felt | Beskrivelse |
|---|---|
| inclusionExclusionListId | Inkluderings-/ekskluderingsliste ID. inkluderingEkskluderingType |
| | Inkludering/ekskluderingstype: |
| | 1 = Inkludering<br>2 = Eksklusjon |
| inkluderingEkskluderingMønsterType | Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten" |
| | 1 = ANI (anropende nummer)<br>2 = DNIS (kalt nummer)<br>3 = Utvidelse<br>4 = Telefonnummer<br>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 (+):<br>? = et enkelt siffer |

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

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

## PUT Inkluder/ekskluder liste API protokoll og URI

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

## PUT Inkluder/ekskluder liste API forespørselsfelt

| Felt | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| inclusionExclusionListId | J | Heltall | Inkluderings-/ekskluderingsliste ID. |
| inkluderingEkskluderingType | J | Heltall | Inkludering/ekskluderingstype:<br>1 = Inkludering<br>2 = Utelukkelse |
| inclusionExclusionPatternType | N | Heltall | Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten:<br>1 = ANI (anropende nummer)<br>2 = DNIS (kalt nummer)<br>3 = Utvidelse<br>4 = Telefonnummer<br>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 (+):<br>? = et enkelt siffer<br>**EKSEMPEL** 612822????<br>inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området<br>Kode med 822-børsen.<br>* = Et hvilket som helst antall sifre |

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

## PUT Inkluder/ekskluder liste API svarfelt

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

| Felt | Beskrivelse |
|---|---|
| inclusionExclusionListId | Inkluderings-/ekskluderingsliste ID. |
| inkluderingEkskluderingType | Inkludering/ekskluderingstype:<br>1 = Inkludering<br>2 = Utelukkelse |

| | |
|---|---|
| inclusionExclusionPatternType | Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten" |

| Felt | Beskrivelse |
|---|---|
| | 1 = ANI (anropende nummer)<br>2 = DNIS (kalt nummer)<br>3 = Utvidelse<br>4 = Telefonnummer<br>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 (+):<br><br>? = et enkelt siffer<br><br>**EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle tall i retningsnummer 612 med 822-utvekslingen.<br>* = Et hvilket som helst antall sifre<br><br>**EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i retningsnummer 612.<br>+ = Landskodeindikator (kun gyldig i begynnelsen av strengen)<br><br>**EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia.<br><br>**VIKTIG:** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller utelukkelsesliste som inneholder en internasjonal anropskode med pluss (+)<br>Tegn, vil Excel behandle tallet som et matematisk uttrykk. Hvis du vil bruke disse listene, konverterer du den eksporterte .CSV filen til tekst (.TXT), åpner filen i Excel og definerer den som en tekstformatert kolonne. |
| inclusionExclusionCallDirection | ID for retningen for samtalen:<br><br>1 = Innkommende<br>2 = Utgående<br>3 = Enten |

## PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fil Eksempel

{

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

# POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API

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

## POST inkluderings- / ekskluderingsliste API protokoll og URI

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

## POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API forespørselsfelt

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

| Felt | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| | | | 3 = Utvidelse<br>4 = Telefonnummer<br>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 (+):<br><br>? = et enkelt siffer<br><br>**EKSEMPEL** 612822????<br>inkluderer eller ekskluderer alle tall i 612-området<br>Kode med 822-børsen.<br>* = Et hvilket som helst antall sifre<br><br>**EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i området 612 kode.<br>+ = Landskodeindikator (kun gyldig i begynnelsen av strengen)<br><br>**EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannia.<br><br>**VIKTIG:** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller utelatelsesliste som<br>inkluderer en internasjonal anropskode med plusstegnet (+), behandler Excel tallet som et matematisk uttrykk. Hvis du vil bruke disse listene, konverterer du den eksporterte .CSV filen til tekst (.TXT), åpner filen i Excel og definerer den som en tekstformatert kolonne. |
| inclusionExclusionCallDirection | N | Heltall | ID for retningen for samtalen: |

| Felt | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| | | | 1 = Innkommende<br>2 = Utgående<br>3 = Enten |

## POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API svarfelt

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

| Felt | Beskrivelse |
|---|---|
| inclusionExclusionListId | Inkluderings-/ekskluderingsliste ID. |
| inkluderingEkskluderingType | Inkludering/ekskluderingstype:<br>1 = Inkludering<br>2 = Eksklusjon |
| inkluderingEkskluderingMønsterType | Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten:<br>1 = ANI (anropende nummer)<br>2 = DNIS (kalt nummer)<br>3 = Utvidelse<br>4 = Telefonnummer<br>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:<br>? = et enkelt siffer<br>**EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle tall i retningsnummer 612 med 822-utvekslingen.<br>* = Et hvilket som helst antall sifre<br>**EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle tall i retningsnummer 612. |
| inclusionExclusionCallDirection | ID for retningen for samtalen: |

1 = Innkommende

| Felt | Beskrivelse |
|---|---|
| | 2 = Utgående<br>3 = Enten |

## POST inkluderings-/ekskluderingsliste API JSON-fileksempel

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

# SLETT Inkluder/ekskluder liste API

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

## SLETT Inkluder/ekskluder liste API protokoll og URI

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

## Slett Inkluder/Utelat listesystemrespons

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

# Jobber API

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

## Protokoll og URI

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

## Forespørselsfelt

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

## Svarfelt

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

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

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

# Eksempler på JSON-fil

## Anmodning

Følgende er et eksempel på en formatert JSON-forespørsel.

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

## Svar

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

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

# API-er for organisasjonsstruktur

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

## Tilordne roller til en person API

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

### Tilordne roller til en person API protokoll og URI

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

### Tilordne roller til en person API Forespørselsfelt

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

### Tilordne roller til en person API JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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

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

        },
        ...
]
```

# Felles gruppe API

Denne API oppretter en ny gruppe med de angitte dataene.

## Felles gruppe API protokoll og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/org/common/group> |
| Metode | POST |
| Tillatelser | ViewOrg<br>UpdateOrg |
| Innholdstype | JSON |

## Felles gruppe API forespørselsfelt

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

# Organisasjonsstruktur Felles API (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<br>UpdateOrg |
| Innholdstype | flerdels-/skjema-data |
| Parameter | Tillatelser |

## Vanlige API forespørselsfelt

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

## Vanlige API svarfelt

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

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

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

## Vanlig API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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

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

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

# Gruppe API

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

## Gruppe API protokoll og URI

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

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

For oppføring eller oppretting av en bestemt gruppe:

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

## Forespørselsfelt for gruppe API - alle grupper

Oppretter nye grupper som brukeren har tilgang til.

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

## Svarfelt for gruppe API

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

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

## Eksempel på gruppe API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

Detaljer for en enkelt gruppe:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "navn":"ACME 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 protokollen (med Teams) og URI

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

## Grupper etter ID (med Teams) Forespørselsfelt

Metoden POST oppdaterer den angitte gruppeposten.

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

## Grupper etter ID (med Teams) svarfelt

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

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

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

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

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

# Gruppe-person API

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

## Gruppeperson API protokoll og URI

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

## Forespørselsfelt for gruppeperson API

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

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

## Svarfelt for gruppeperson API

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

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

## Eksempel på gruppeperson API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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

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



        },
        ...
]
```


# Gruppe (med omfang) API

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

## Gruppe (med omfang) API protokoll og URI

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

## Gruppe (med omfang) API forespørselsfelt

Metoden POST oppretter en gruppe i den angitte overordnede gruppen.

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

## Grupper (med omfang) API svarfelt

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

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

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

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

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

    }
    ...
]
```

# Tillatelser API

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

## Tillatelser API protokoll og URI

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

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

## Tillatelser API svarfelt

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

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

## Tillatelser API JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

# Person API

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

## Person API protokoll og URI

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

## Person API forespørselsfelt

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

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

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

## Person API JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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

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


# Person av ID API

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

## Person av ID API protokoll og URI

| URI | /API/rest/org/common/person/<personId> |
|---|---|
| Metode | FÅ<br>PUT |
| Tillatelser | ViewOrg<br>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, opprettes Webex WFO en duplikatpersonprofil neste gang ACD synkroniseres. Du må bruke Slå sammen personfunksjon for å slå sammen disse personprofilene.

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

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

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

## Person etter ID API svarfelt

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

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

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

## Person av ID API JSON-fil Eksempel

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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

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


# Personens tidssone API

Personens tidssone API viser den angitte personens konfigurerte tidssone.

## Persons tidssone API protokoll og URI

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

## Personens svarfelt for tidssone API

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

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

## Eksempel på JSON-fil for personens tidssone API

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

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

# Roller API

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

## Roller API protokoll og URI

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

## Roller API forespørselsfelt

Metoden POST oppretter den angitte rollen for leieren.

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

## Roller API svarfelt

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

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

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

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

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

## Eksempel på roller API JSON-fil

Følgende er eksempler på formaterte JSON-svar. Liste over

alle leierroller:

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

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


Oppføringstillatelser for en bestemt rolle:


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


# Lag API

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

## Team API Protocol og URI

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

| | |
|---|---|
| Tillatelser | ViewOrg<br>UpdateOrg |
| Innholdstype | flerdels-/skjema-data |

## Team API forespørselsfelt

| Navn | Req? | Beskrivelse |
|---|---|---|
| navn | J | Navn på det nye laget. |
| overordnet gruppe-ID | J | ID for gruppen som det nye teamet er tilordnet. |
| 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
    }
]
```

# Teams etter ID (med agenter)

Team by ID (with Agent) API produserer en liste over agenter i et team, eller oppdaterer informasjon om et team.

## Teams etter ID (med agenter) Protocol og URI

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

| | |
|---|---|
| Tillatelser | ViewOrg<br>UpdateOrg |
| Innholdstype | flerdels-/skjema-data |
| Parameter | teamI |

## Team etter ID (med agenter) Forespørselsfelt

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

## Teams etter ID (med agenter) svarfelt

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

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

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

## 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 opprette et team i den angitte gruppen.

## Team (med omfang) protokoll og URI

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

## Forespørselsfelt for team (med omfang)

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

## Svarfelt for team (med omfang)

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

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

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

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.

```
[
        {
```

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


# Leier API

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

## Leier API protokoll og URI

| URI | /API/rest/org/tenant |
|---|---|
| Metode | FÅ<br>POST |
| Tillatelser | ViewOrg<br>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. |

## Leier API svarfelt

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

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

## Eksempel på JSON-fil for leier API

Følgende er et eksempel på et formatert JSON-svar.


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

# Agenttilstander i sanntid API

Agenttilstander i sanntid API inneholder 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 Real-Time Agent-tilstander API skal returnere data, må agentene du ber om, oppfylle følgende betingelser:

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

Agenttilstandene API i sanntid returnerer ingen 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/hvile/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.<br><br>**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.<br><br>**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 Sanntidsagenttilstander API inkludere begge tilstandene i sitt svar, selv om en av dem forekommer før fromTime-parameteren.

**EKSEMPEL**

Du ber om agenttilstandsdata i sanntid fra 1:30–2:30 PM den 24. januar 2018, formatert som epoketid i millisekunder, for én agent.

Den dagen gjorde agenten følgende:

- Angitt i HOLD-tilstanden på 1:15 PM
- Endret til TALK-tilstand kl 1:45 PM

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).<br><br>**Hvis** du ikke angir agent-ID-er, returneres sanntidsdata for alle agenter i visningen. |

# Svarfelt for agenttilstander API i sanntid

| Navn | Beskrivelse |
|---|---|
| agentId | Agentens ID. |
| ansatt-ID | Agentens ansatt ID. Kan være null. |
| realTimeActivities | Detaljene angående agentens sanntidstilstander. |
| agentstat | Agentens sanntidstilstand:<br>▪ LOGGED_OUT<br>▪ READY_WAITING<br>▪ SNAKKE<br>▪ WORK_AFTER_CONTACT<br>▪ HOLDE<br>▪ 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 JSON-fil Eksempler

## 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

Datafangst WFM sanntidsfangst API kan brukes til å varsle Webex WFO om agenttilstandsinformasjon i sanntid for alle ACD. Disse sanntidsdataene brukes deretter av Webex WFO til å beregne agentens etterlevelse og samsvar. Hvis du vil ha mer informasjon om agenttilstandsdata med GIS API, kan du *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 |
| appadministrasjon | flerdels-/skjema-data |

## Forespørselsfelt for datafangst API i sanntid

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

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

# Svarfelt for datafangst API i sanntid

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

| Felt | Beskrivelser |
|---|---|
| acdAgentId | ACD-identifikatoren for agenten. Dette er agentens ACD ID i Webex WFO (Application Management > Users > Agents). |
| gisStateIdentifier | Identifikatoren for agenttilstanden.<br>▪ 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.<br>▪ 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.<br>▪ 3 – Klar. Agenten er klar til å godta kontakter fra ACD.<br>▪ 4 – Snakker. Agenten er på en kontakt.<br>▪ 5 – Arbeid ikke klart. Agenten arbeider etter kontakt og går inn i tilstanden Ikke klar når den er ferdig.<br>▪ 6 – Arbeid klart. Agenten er engasjert i etterkontaktarbeid og vil gå inn i en Klar-tilstand når den er ferdig.<br>▪ 10 – Hold. Agenten har satt kontakten på vent.<br>**NOTAT** Hvis ACD har en etter kontakt-arbeidstilstand, men ikke skiller mellom Arbeid ikke klart og Arbeid klart, gjør du det heller<br>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 av

- 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.

# Innspilling Kontroller API

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

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

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

API gjør følgende:

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

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

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

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

## Innspillingskontroller API protokoll og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/recordingcontrols/<command> |

| | |
|---|---|
| Metode | POST |
| Tillatelser | Innspillingskontroller |
| Innholdstype | søknad/JSON |

# URI Be om parametere

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

## Spørringsparametere

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

| Felt | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| acdServerType | N | Streng | Typen ACD konfigurert.<br><br>**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<br>enten den aktive samtalen eller den tidligere fullførte samtalen. Hvis den<br>active_call_only flagg er satt til **sann**, en metadata eller kode<br>Kommandoen gjelder bare hvis en samtale pågår.<br>Hvis det ikke pågår noe anrop, ignoreres kommandoen.<br>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.<br><br>**EKSEMPEL**<br>POST forespørsel:<br>/API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580<br>Innhold: JSON<br>Forespørsel kropp:<br>{ "metadata":<br>[ {"navn":"ticket-id-key",<br>"verdi": "ABC123"},<br>{"navn":"konto-id-nøkkel",<br>"verdi" : "321XYZ"}]<br>} |

| 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.<br><br>**EKSEMPEL**<br>POST forespørsel:<br>/API/rest/recordingcontrols/paus<br>e Forespørsel brødtekst:<br>{<br>"deviceName" : "SEP000CH0724412"<br>}<br><br>Svar:<br>{<br>"beskrivelse": "Kommando PAUSE<br>sendt vellykket for Evelyn Bryant",<br>"personId": 123,<br>"tidsstempel": 1624657998751<br>} |

| Felt | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| person-ID | N | Streng | Angir brukeren som opptakskontrollAPI 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.<br><br>Brukeridentifikatoren er ett av tre formater. Behandling bestemmer hvilket format som brukes, basert på analyse av innholdet.<br><br>▪ Person ID – En unik identifikator fra WfoPerson.id<br>▪ AD-pålogging – Et domene/brukernavn (krever "\").<br>▪ E-postadresse – En e-postadresse (krever "@").<br><br>**MERK:** En omvendt skråstrek ("\") kan bare legges til som en parameter. Den kan ikke bygges inn i <personId><br>Med mindre det er parametrisert (<?personId=domene\brukernavn>) når du bruker en Windows-påloggingsverdi.<br><br>**EKSEMPEL** Når du bruker en personId, ser forespørselen slik ut:<br>API/hvile/opptakskontroller/br<br>uker/<br><personId>/<kommando> |

# Innspillingskontroller, autentisering API-protokoll og URI

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

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

# Logge på opptakskontrollene API

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

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

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

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

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

# Logge av opptakskontrollene API

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

# Innspillingskontroller API Be om kommandoer

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

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

| Kommando | Inngangsport Innspilling | Smart skrivebord Innspilling | Signalserver Innspilling | Beskrivelse |
|---|---|---|---|---|
| | | | | telefon å logge av<br><br>Eksempel på meldingstekst:<br><br>{ "utvidelse": "1234" } |
| Metadata | X | X | X | Legger metadata til den aktive samtalen.<br><br>Hvis det ikke er noen aktiv samtale og active_call_ bare er usann, vil dette knytte metadata til forrige anrop. Støttede parametere i forespørselsteksten:<br><br>Metadata (matrise med objekter)<br><br>▪ Navn (streng) – Metadatanøkkel<br>▪ Verdi (streng) – metadataverdi<br><br>Eksempel på meldingstekst:<br><br>{<br>"metadata" : [ {"navn": "custom-data-key", "value" : "mine egendefinerte data"} ]<br>} |
| Pause | X | X | X | Sett både skjerm- og lydopptak på pause For den aktive samtalen.<br><br>**MERK:** Når Gateway-opptak brukes, settes pausehendelser inn Til lydopptak under avstemmingsprosessene.<br><br>Hvis opptaket allerede er satt på pause, ignoreres denne kommandoen. |

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

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

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

# 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.<br>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.<br>Formatet på verdien må samsvare med formatet på nøkkelen den angir. Formatene inkluderer streng, tall og dato.<br>dcc -c "metadata\|<MetadataKey>\|<MetadataValue>" |

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

# Forenklede opptakskontroller API

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

## Protokoll og URI

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

### GET Eksempel

**EKSEMPEL**

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

Hvor i eksemplet ovenfor,

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

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

## POST Eksempel

**EKSEMPEL**

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

Hvor i eksemplet ovenfor,

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

### Konfigurere forenklede opptakskontroller

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

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

   Bruk følgende for å sende GET-forespørselen:

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

   Innholdstype: tekst / html; tegnsett = UTF-8

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

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

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

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

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

## Beskrivelse av kommandoer

Listen nedenfor beskriver de tilgjengelige kommandoene.

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

| Kommando | Beskrivelse |
|---|---|
| Metadata | Legger metadata til den aktive samtalen.<br><br>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:<br><br>Metadata (matrise med objekter)<br><br>▪ Navn (streng) – Metadatanøkkel<br>▪ Verdi (streng) – metadataverdi<br><br>Eksempel POST forespørselstekst:<br><br>{<br>"acdServerId": "43",<br>"acdId": "16663",<br>"Metadata": [{<br>"metadata-nøkkel":<br>"tekst1",<br>"verdi": "Testdata" |

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

| Kommando | Beskrivelse |
|---|---|
| | Denne kommandoen<br>ignoreres. POST<br>eksempel:<br>▪ {"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.<br>POST eksempel:<br>▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"} |

# Planlegg detaljer etter agenter og dato API

Planleggingsdetaljer etter agent og dato API henter detaljert tidsplaninformasjon for alle agenter, eller en angitt liste over agenter over et datoområde. Denne 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. |

> **MERK:** Datointervallet er begrenset til trettien 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 svarfelt for dato API

| Navn | Beskrivelse |
|---|---|
| agentId | Agentens unike ID. |
| ansatt-ID | Agentens ansatt ID. |
| agentTimeZone | Tidssone der agentens kontaktsenter befinner seg.<br>**MERK:** Dette er agentens visningstidssone, som er deres lokale tid.<br>**NOTAT**<br>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.<br>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 dato API JSON-fileksempler

## 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 Timespan API

Tidsplan for tidsrom API viser planlagte aktiviteter for et angitt tidsrom for de angitte agent-ID-ene. Bare tidsplaner for agenter i visningene for den innsendte brukeren returneres. Med denne API kan en oppringer 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 for 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 | Agenten ID. |
| ansattID | J | streng | Den ansatte ID. Dette feltet kan være null eller tomt. |
| agentTimeZone | J | streng | Agentens visningstidssone (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:<br>▪ Det er navnet på tjenestekøen hvis aktivitetstypen er i drift, lukket tjeneste eller overtid for en tjeneste |

| Navn | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| | | | kø.<br>▪ Det er navnet på flerkompetansegruppen hvis aktivitetstypen er i drift, lukket tjeneste eller overtid for en flerkompetansegruppe.<br>▪ 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 | Servicekøen ID. Dette er null hvis aktivitetstypen ikke er i drift, lukket tjeneste eller overtid for en servicekø. |
| multiSkillGroupId | N | lang | Multikompetansegruppen ID. 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 tjenesten 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 Service: Lar deg opprette en servicekø.

> **MERK:** Tjenesten API returnerer ikke påloggingsnavn (e-postadresser) for agentene. For agentnavn og andre påloggingsnavn, se Bruker API.

## GET 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 |

### GET Service API Forespørselsfelt

| 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.<br><br>**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.<br><br>**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".<br><br>Kan angi til Sann i én av følgende situasjoner:<br><br>▪ Uten andre parametere<br>▪ Med visnings- og kompetansetilordninger påkrevd<br>▪ Med visning, kompetansetilordninger og enten type eller kontakttype kreves.<br><br>Standard er usann (returnerer alle tjenester). |

## GET Service API svarfelt

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

| Felt | Beskrivelse |
|---|---|
| ID | Servicekø ID.<br><br>**MERK:** Servicekøen ID brukes av Agenter som er planlagt |

| Felt | Beskrivelse |
|---|---|
| | av Service Queue API. |
| Nummer | ACD servicekø 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 Service API

POST Med tjenesten kan du opprette en ny tjenestekø 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 Protocol og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/hvile/v2/planlegging/service |

| | |
|---|---|
| Metode | POST |
| Tillatelser | Administrere meldinger, administrere WFM |

## POST Service API Forespørselsfelt

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 av 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.<br>▪ 0 = Ingen<br>▪ 1 = Proporsjonal |

| Felt | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| | | | ▪ 2 = Partall<br><br>Standard er 0.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>Se Kompetansetilordningsfelt for definisjoner av<br>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.<br><br>Se DN-felt for definisjoner av feltene som JSON-utdataene inkluderer for tilordnet DNS. |
| 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.<br><br>Se Felt for virtuelle tjenester for definisjoner av<br>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<br>for feltene som JSON-utdataene inkluderer<br>for planleggingsordreparametere. |
| vacationOrderParameters | J | Matrise | Array av ferie ordre info. Hvis den ikke er tilgjengelig, oppdateres ikke forholdet mellom feriepriorite for tjenestekø.<br><br>Se Ferieordrefelt for definisjoner<br>av feltene som JSON-utdataene inkluderer<br>for parametere for ferieordre. |
| multiSkillGroups | J | Matrise | Array av multi-skill gruppe. Hvis den ikke er tilgjengelig, blir ikke servicekørelasjonen for flere kompetansegrupper oppdatert.<br><br>Se Felt for flere kompetansegrupper for definisjoner<br>av feltene som JSON-utdataene inneholder<br>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 | | Tid | Format: HH:MM. Både åpen og lukk må ha verdier, eller begge må være null. Ignorert hvis aktiv er usann. |
| lukke | | Tid | 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 | Kompetansekartlegging ID. |
| 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 | Tid | På tide at DN starter. |
| slutt | J | Tid | 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 | Servicekø 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 | Multiskill gruppe ID. |
| 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 Service API svarfelt

| Navn | Beskrivelse |
|---|---|
| Id | Servicekø 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.<br><br>0 = Ingen<br>1 = Proporsjonal<br>2 = Partall<br><br>Standard er 0. Lagt i WFM 9.2 (1).<br><br>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 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 | Matrise med informasjon om planlegging av ordre. Hvis den ikke er tilgjengelig, vil tjenesten |

| Navn | Beskrivelse |
|---|---|
| | Forholdet Køplanleggingsprioritet oppdateres ikke. |
| vacationOrderParameters<br><br>tjenesten | Array av ferie ordre info. Hvis den ikke er tilgjengelig, vil<br><br>Prioritetsforholdet for køferie oppdateres ikke. |
| multiSkillGroups<br>tilgjengelig, vil tjenesten | Matrise med informasjon om flere kompetansegrupper. Hvis den ikke er<br><br>Relasjonen Kø til flerferdighetsgruppe oppdateres ikke. Lagt i 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. |

## POST Service API Be om JSON-fil Eksempel


```
{
        "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
}

## POST Service API Response JSON-fileksempel

{
"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
        ]
}
```

# Servicekø ID API

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

- GET Service Queue ID API – Bruk denne API for å få informasjon om en servicekø.
- PUT Service Queue ID API – Bruk denne API til å oppdatere en servicekø.
- SLETT Servicekø 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 brukeren API: /API/rest/scheduling/user.

# FÅ SERVICE ID API

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

## GET-tjeneste ID API protokoll og URI

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

## Forespørselsfelt for GET Service ID API

| Navn | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| service-ID | J | Streng | ID av tjenestekøen for å hente. |

## GET-tjeneste ID API svarfelt

| Felt | Beskrivelse |
|---|---|
| Id | Servicekø 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 | Krymping scenario ID. |
| closedHoursRedistributionType | Omfordelingstype for lukkede timer. 0 = Ingen, 1 = Proporsjonal, 2 = Jevn. Standard er 0. Lagt til i WFM 9.2 (1). kreves hvis typen er for servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktivt annet ikke brukt. Obligatorisk hvis typen er for servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktivt annet ikke brukt. |
| håndteringTerskel | 0-4320 minutter. Standard er 0. Lagt i 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<br><br>service | 0–100 for kontakttypen Interactive. Ignorert hvis typen er for<br><br>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<br><br>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<br><br>Relasjonen Kø til flerferdighetsgruppe oppdateres ikke. Lagt i 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 JSON-fil for GET Service ID API-respons

{

"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 Service ID API for å oppdatere en tjenestekø.

## PUT Service ID API protokoll og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId} |
| Metode | PUT |
| Parametre | Se nedenfor |
| Tillatelser | Administrere WFM |

### Parametre

| Felt | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| service-ID | Y | Streng | ID av tjenestekøen for å oppdatere. |

## 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). Valgfri. Ikke tom. Må tilordne til colorCode-feltet inGET ~ / config / farge. |
| notAllowForecast | N | Boolsk | Genererer ikke prognose eller tidsplan hvis sann.<br>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 i WFM 9.2 (1). Obligatorisk hvis typen er For servicekøtype med kontakttype Ikke-interaktivt annet brukes ikke. |
| shrinkageScenarioId | N | Nummer | Krympescenario ID |
| 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<br><br>Agenter. Standard er 1.00. Området er 0,00–10,00 |
| Dager | J | Matrise | Array av dagen info. Det må være minst 1<br>Aktiv ukedag med åpen og lukket sett |
| skillMappings | N | Matrise | En rekke informasjon om kompetansetilordning. Hvis det ikke er det<br>tilgjengelig da tjenestekøen til kompetanse<br>Tilordningsrelasjonen oppdateres ikke. |
| tilordnetDns | N | Matrise | Array av DN info. Hvis den ikke er tilgjengelig, da<br>servicekøen til DN-forholdet vil ikke<br>oppdateres. |
| virtualServices | N | Matrise | En rekke virtuelle tjenesteopplysninger. Hvis det ikke er det<br>tilgjengelig deretter tjenestekøen til kilden<br>Forholdet mellom tjenestetjenestekøer vil ikke<br>oppdateres. |
| schedulingOrderParameters | N | Matrise | Matrise med informasjon om planlegging av ordre. Hvis det ikke er det<br>Tilgjengelig deretter planlegging av servicekø<br>Prioriteringsforholdet vil ikke bli oppdatert. |
| vacationOrderParameters | N | Matrise | Array av ferie ordre info. Hvis det ikke er det<br>Tilgjengelig da servicekøen Ferie<br>Prioriteringsforholdet vil ikke bli oppdatert. |
| multiSkillGroups | N | Matrise | Matrise med informasjon om flere kompetansegrupper. Hvis det ikke er det<br>Tilgjengelig deretter tjenestekøen til Multiskill<br>Grupperelasjonen oppdateres ikke. Hvis en<br>Spesifisert multiferdighetsgruppe ID gjør det heller ikke<br>finnes eller ikke inneholder denne tjenestekøen, den<br>er en noop bare for den multiskill gruppeoppføringen.<br>Eventuelle andre gyldige vil fortsatt bli |

oppdatert.

| Felt | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| | | | Prioriteten til eksisterende flerkompetansegrupper som er knyttet til tjenestekøen, endres ikke hvis informasjonen om flerkompetansegruppen ikke er inkludert i PUT. Lagt i WFM 9.3 (1). |
| agent-ID-er | N | 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. |

## PUT Service ID API Service JSON-fileksempel


```
{
        "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-tjenesten ID API for å slette en servicekø.

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

## DELETE-tjeneste ID API protokoll og URI

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

## Forespørselsfelt for DELETE-tjeneste ID API

| Navn | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| service-ID | J | Streng | ID av tjenestekøen for å slette. |

# Skift av agent API

Med Skift etter agent API 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 agent API forespørselsfelt

| Navn | Req? | Type | Beskrivelse |
|---|---|---|---|
| Agent-ID | J | Nummer | WFM Agent ID som du kan hente tidsplaninformasjon for. Standard = ingen.<br><br>Bruk Agent API for å hente Agent ID. |
| fromDate | J | Dato | Startdatoen for agentplaninformasjonen som skal hentes. Standard = ingen.<br><br>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.<br>**EKSEMPEL-06** :00<br>**NOTAT**<br>Dette er agentens visningstidssone, som er vedkommendes lokale tid.<br>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.<br>Hvis du for eksempel sender inn en aktivitet 9. oktober som varer til 10. oktober, får du resultater for hele aktiviteten. |
| Aktivitetstype | Type agentaktivitet:<br>▪ oppdrag<br>▪ tilgjengelig<br>▪ pause<br>▪ closed_service<br>▪ closed_service_msg<br>▪ unntak<br>▪ in_service |

| Navn | Beskrivelse |
|---|---|
| | ▪ in_service_msg<br>▪ lunsj<br>▪ not_available<br>▪ overtid<br>▪ overtime_msg<br>▪ prosjekt<br>Standard =<br>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 agent API JSON-inndata- og utdatafelt

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

## Inntastingsfelt

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

| Navn | Req? | Beskrivelse |
|---|---|---|
| | | Hentet. Standard = ingen.<br><br>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.<br><br>**EKSEMPEL**<br>-06:00 |
| Aktivitetstype | J | Type agentaktivitet:<br><br>▪ oppdrag<br>▪ tilgjengelig<br>▪ pause<br>▪ closed_service<br>▪ closed_service_msg<br>▪ unntak<br>▪ in_service<br>▪ in_service_msg<br>▪ lunsj<br>▪ not_available<br>▪ overtid<br>▪ overtime_msg<br>▪ prosjekt<br><br>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 med én kontakt API

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

## Protokoll og URI

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

### Laste ned én enkelt kontakt

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

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

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

## Eksempel på svar

Følgende er et eksempel POST svar:

{
"koding": "sann"
}

# Ferdighetskartlegging API

Kompetansekartlegging API lar deg opprette og identifisere ferdighetstilordninger.

- GET Skill Mapping API - Bruk denne API for å få en liste over tilordninger av ferdigheter.
- POST Ferdighetskartlegging API – Bruk denne API til å opprette ferdighetskartlegging.

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

## GET Ferdighetskartlegging API

Bruk GET Skill Mapping API for å hente listen over alle kompetansetilordninger som er synlige for oppringeren basert på omfangsregler.

### GET Skill Mapping API Protocol og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/hvile/planlegging/ferdighetKartlegging |
| Metode | FÅ |
| Tillatelser | Rediger tidsplaner, administrer meldinger, administrer WFM |

### GET Skill Mapping API Request Fields

| 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. |

### GET Skill Mapping API JSON-fil Eksempel

```
[
    {
```

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

# POST Ferdighetskartlegging 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 Ferdighetskartlegging API Procotol/URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/hvile/planlegging/ferdighetKartlegging |
| Tillatelser | Administrere WFM |
| Metode | POST |
| Parametre | Ingen |

## POST Ferdighetskartlegging API JSON-fileksempler

### 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
```

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

# Kompetansekartlegging ID API

Kompetansekartlegging ID API lar deg identifisere, oppdatere eller slette en kompetansetilordning.

- GET Skill Mapping ID – Bruk denne API for å få informasjon om en kompetansekartlegging.
- PUT Kompetansekartlegging ID – Bruk denne API til å oppdatere en kompetansekartlegging.
- SLETT Kompetansesøk ID – 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 Ferdighetskartlegging ID API

Bruk GET Skill Mapping ID API for å hente ferdighetskartleggingsdetaljer gitt en skillMapping ID. Denne API er bare tilgjengelig for brukere som har administrator- eller lederrollen.

### GET Skill Mapping ID API Protocol og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId} |
| Metode | FÅ |
| Tillatelser | Vis tidsplaner, Administrer WFM |
| Parametre | Ingen |

### GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON


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

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

# PUT Ferdighetskartlegging ID API

Bruk PUT Kompetansesøk ID API til å oppdatere detaljer for kompetansesøk ved å oppgi en kompetansetilordning ID og sammendraget eller agentene som er tilknyttet den. Denne API er bare tilgjengelig for brukere med administratorrollen.

## PUT Ferdighetskartlegging ID API protokoll og URI

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

| | |
|---|---|
| Metode | PUT |
| Tillatelser | Administrere WFM |
| Parametre | Ingen |

## PUT Ferdighetskartlegging ID API Ferdighetskartlegging 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 Kompetansekartlegging ID API

Bruk SLETT kompetansesøk ID API til å fjerne detaljer om kompetansesøk ved å tilby en kompetansekartlegging ID. Denne API er bare tilgjengelig for brukere som har rollen "Administrator".

## SLETT Ferdighetskartlegging ID 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/hvile/cas/kontakt |
| Metode | FÅ |
| Parametre | CCR ID |
| Tillatelser | Vis lydanalyse |
| Innholdstype | flerdels-/skjema-data |

## Taletreff API svarfelt

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

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

# Eksempel på taletreff API JSON-fil

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


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

"contactid": nummer,

"team": streng,

"displayId": streng,

"gruppe": streng

}

# Konfigurasjon av undersøkelse API

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

## Survey Configuration API Protocol og URI

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

## Undersøkelseskonfigurasjon API svarfelt

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

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

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

# Eksempel på Survey Configuration API JSON-fil

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


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

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

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

# Undersøkelse ID API

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

## Survey ID API protokoll og URI

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

## Undersøkelse ID API svarfelt

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

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

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

# Eksempel på undersøkelse ID API JSON-fil

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


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

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

# Teksttreff API

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

## Teksttreff API protokoll og URI

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

## Teksttreff API svarfelt

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

# Eksempel på teksttreff API JSON-fil

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

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

            },
            ...
```

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

# Transkripsjon Eksport API

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

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

## Transkripsjonseksport API protokoll og URI

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

## Transkripsjonseksport API forespørselsfelt

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

## Eksempel på transkripsjonseksport API CURL-fil

Følgende er et eksempel på en formatert CURL-forespørsel.

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

# Bruker API

Bruk brukeren API for å be om en liste over brukere fra.

## Bruker API protokoll og URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/hvile/planlegging/bruker |
| Metode | FÅ |

## Bruker API forespørselsfelt

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

Hvis du vil ha mer informasjon om WHIT API, kan du *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 - ID av ACD<br>Server timeZone - "UTC" eller "TENANT" (standard leietaker) |
| Metode | POST |
| Tillatelser | Masseim<br>port av<br>tjenestebruk<br>er |
| Innholdstype | flerdels-/skjema-data |

### Importprotokoll

Denne API lar deg importere JSON-filen med felttilordninger.

| | |
|---|---|
| URL | /API/rest/fileimport/historicalData |
| Parametre | acdServerId - ID av ACD<br>Server timeZone - "UTC" eller "TENANT" (standard leietaker) |
| Metode | POST |
| Tillatelser | Masseimport av tjenestebruker |
| 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.<br>Hvis denne kolonnen ikke er angitt, brukes 0 (null). |
| ASA | N | Nummer | average speed of answer (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.<br>**EKSEMPEL**<br>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 |

| 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.<br><br>**EKSEMPEL**<br>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:<br>▪ ÅÅÅÅ-MM-DD<br>▪ ÅÅÅÅ/MM/DD<br>▪ 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)<br>▪ 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 av tjenestekøen. |
| overførteAnrop | N | Nummer | Totalt antall anrop overført i denne perioden på denne datoen. |