Webex Przewodnik po API WFO

W przypadku wdrożeń z nowym WFM

Data pierwszej publikacji: 20 lipca 2021 r.
Ostatnia aktualizacja: January 17, 2025

Centrala dla krajów Ameryki Północnej i Południowej
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
faks: 408 527-0882

SPECYFIKACJE PRODUKTÓW I INFORMACJE NA ICH TEMAT ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU MOGĄ ULEC ZMIANIE BEZ POWIADOMIENIA. WSZYSTKIE OŚWIADCZENIA, INFORMACJE I ZALECENIA ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU SĄ UWAŻANE ZA PRAWDZIWE, ALE NIE JEST UDZIELANA NA NIE ŻADNA GWARANCJA, WYRAŹNA ANI DOMNIEMANA. UŻYTKOWNICY PONOSZĄ PEŁNĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE DOWOLNYCH PRODUKTÓW. LICENCJA NA OPROGRAMOWANIE I OGRANICZONA GWARANCJA NA TOWARZYSZĄCY PRODUKT ZNAJDUJĄ SIĘ W PAKIECIE INFORMACJI DOŁĄCZONYM DO PRODUKTU I STANOWIĄ INTEGRALNĄ CZĘŚĆ NINIEJSZEGO DOKUMENTU PRZEZ ODNIESIENIE. W PRZYPADKU NIEZNALEZIENIA LICENCJI NA OPROGRAMOWANIE LUB OGRANICZONEJ GWARANCJI NALEŻY ZWRÓCIĆ SIĘ DO PRZEDSTAWICIELA FIRMY CISCO Z PROŚBĄ O KOPIĘ.

Stosowany przez firmę Cisco sposób kompresji nagłówka TCP stanowi adaptację programu opracowanego na Uniwersytecie Kalifornijskim, Berkeley (USB) i jest częścią dostępnej publicznie wersji systemu operacyjnego Unix, która została stworzona przez UCB. Wszystkie prawa zastrzeżone. Copyright © 1981 Regents of the University of California.

NIEZALEŻNIE OD INNYCH PRZEDSTAWIONYCH W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU GWARANCJI, WSZYSTKIE DOKUMENTY I PROGRAMY TYCH DOSTAWCÓW SĄ UDOSTĘPNIANE W FORMIE TAKIEJ, JAKA JEST DOSTĘPNA, WRAZ Z WSZYSTKIMI BŁĘDAMI. FIRMA CISCO I WSKAZANI POWYŻEJ DOSTAWCY ZRZEKAJĄ SIĘ WSZELKICH GWARANCJI, WYRAŹNYCH LUB DOROZUMIANYCH, W TYM MIĘDZY INNYMI DOTYCZĄCYCH PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU I NIENARUSZANIA PRAW WŁASNOŚCI LUB WYNIKAJĄCYCH Z OBSŁUGI, WYKORZYSTANIA LUB PRAKTYK HANDLOWYCH.

W ŻADNYM RAZIE FIRMA CISCO ANI JEJ DOSTAWCY NIE BĘDĄ PONOSIĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ŻADNE SZKODY POŚREDNIE, SZCZEGÓLNE, WTÓRNE LUB PRZYPADKOWE, W TYM MIĘDZY INNYMI UTRATĘ ZYSKÓW LUB UTRATĘ ALBO ZNISZCZENIE DANYCH WYNIKAJĄCE Z UŻYCIA LUB BRAKU MOŻLIWOŚCI UŻYCIA NINIEJSZEGO PODRĘCZNIKA, NAWET JEŚLI FIRMA CISCO LUB JEJ DOSTAWCY ZOSTALI POINFORMOWANI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD.

Wszelkie adresy protokołu komunikacyjnego IP oraz numery telefonów użyte w tym dokumencie nie powinny być traktowane jako adresy lub numery rzeczywiste. Wszelkie przykłady, obrazy ekranów zawierające polecenia, diagramy topologii sieci oraz inne dane zawarte w dokumencie zostały przedstawione wyłącznie w celach demonstracyjnych. Jakiekolwiek użycie rzeczywistych adresów IP lub numerów telefonów w treści demonstracyjnej jest przypadkowe i niezamierzone.

Wszystkie wydrukowane i zduplikowane kopie miękkie tego dokumentu uważane są za niekontrolowane. Aby mieć pewność, że korzystasz z najnowszej wersji, zapoznaj się z bieżącą wersją online.

Firma Cisco ma ponad 200 biur na całym świecie. Adresy i numery telefonów są dostępne w witrynie internetowej firmy Cisco pod adresem www.cisco.com/go/offices.

Nazwa i logo Cisco są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Cisco i/lub jej spółek zależnych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Aby wyświetlić listę znaków towarowych Cisco, przejdź do tego adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Znaki towarowe innych podmiotów wymienione w tym dokumencie są własnością ich prawnych właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza stosunku partnerstwa między firmą Cisco a jakąkolwiek inną firmą. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Zawartość

Zawartość 3

Wprowadzenie 17

Autoryzacja 17

Prośba o autoryzację 17

Żądanie JSON 18

Korzystanie z odpowiedzi autoryzacji 18

Niszczenie sesji 18

Praca z plikami tekstowymi 18

Tworzenie użytkownika API dla aplikacji Classic Webex WFO 19

Dostęp do interfejsów API WFM 21

Lokalizacje stron 21

Procedury 21

Dane historyczne WFM interfejsy API 23

Autoryzuj API 25

Protokół/URI GET 25

Pola żądania 25

Przykłady plików JSON 25

Prosić 25

Wynik 26

Protokół POST i URI 27

Pola żądania 27

Przykłady plików JSON 27

Prosić 27

Wynik 28

Zbiorcze importowanie kontaktów 31

Protokół i URI 31

Zbiorcze API importu kontaktów 31

Zbiorcze importowanie kontaktów API w czasie rzeczywistym (metadane) 31

Obsługiwane formaty 32

Pola żądania i odpowiedzi 32

CSV przykłady plików 38

Pełny przykład 39

Krótki przykład 39

Przykłady plików JSON 39

Pełny przykład 39

Krótki przykład 40

Format ZIP 40

Uwagi 40

Używanie serwera danych do zbiorczego importu kontaktów 41

Zbiorcze importowanie organizacji API 43

Grupy API protokołem i URI 43

Grupy API pola żądania i odpowiedzi 44

Teams API protokół i URI 44

Zespoły API Pola zgłoszeń i odpowiedzi 45

Protokół API osób i URI 45

Osoby API pola zapytania i odpowiedzi 46

Przykłady plików CSV 49

Zbiorcze eksportowanie danych raportów API 51

Zbiorczy eksport danych raportu GET API 51

Protokół API eksportowania danych raportu zbiorczego GET i URI 51

Zbiorczy eksport danych raportu GET API pola żądania 51

Przykład zbiorczego eksportu danych raportu GET API pliku JSON 52

Zbiorczy eksport danych raportów POST API 52

Protokół i URI 53

Pola żądania POST 53

Przykład pliku JSON 54

Pola odpowiedzi 54

Odpowiedź synchroniczna 55

Odpowiedź asynchroniczna 55

Przykład pliku 55

Żądanie JSON 56

Konfigurowanie filtru raportów 57

Konfigurowanie parametru w Eksploratorze danych 57

Konfigurowanie formatu JSON dla żądania API 60

Konfigurowanie filtrów zakresu 60

Zakres dat 60

Data względna 61

Kategorie i frazy API 63

USUŃ kategorie i frazy API 63

Protokół DELETE i identyfikatory URI 63

Kategorie i wyrażenia GET API 64
Protokół GET i identyfikatory URI 64
Pola odpowiedzi GET 64
Kategoria POST i frazy API 65
Protokół POST i identyfikatory URI 65
Pola odpowiedzi POST 66
Kategorie i frazy PUT API 66
Protokół PUT i identyfikatory URI 66
Pola odpowiedzi PUT 66
Przykład pliku JSON GET/POST/PUT 67
Urządzenie kontaktowe API 69
Protokół API urządzenia kontaktowego i URI 69
Parametry 69
Przykłady plików JSON API urządzeń kontaktowych 69
Przykład pliku odpowiedzi 69
Urządzenie kontaktowe API zbiorcze 71
Protokół zbiorczego API urządzenia kontaktowego i URI 71
Urządzenie kontaktowe Przykłady plików BULK API JSON 71
Przykład pliku odpowiedzi 71
Skontaktuj się z API 75
Protokół i URI 75
Pola żądania 75
Wyszukiwanie kombinowane 82
Wyszukiwanie przy użyciu klucza metadanych 82

Wyszukiwanie przy użyciu klucza metadanych o określonej wartości 82

Wyszukiwanie zdarzeń ciszy 83

Przykład pliku JSON 84

Przykład pliku JSON Parametr searchStats = true 85

Skontaktuj się z API wyszukiwania podstawowego 87

Protokół i URI 87

Pola żądania 87

Pola odpowiedzi 88

Przykład pliku JSON 89

Monitorowanie kontaktów API 91

Protokół i URI 91

Pola odpowiedzi 91

Przykład odpowiedzi JSON 92

Formularz oceny API 93

Protokół i URI 93

Pola odpowiedzi 93

Przykład pliku JSON 95

Identyfikator formularza oceny API 99

Protokół i URI 99

Pola odpowiedzi 99

Przykład pliku JSON 101

Eksportowanie API 105

Protokół i URI 105

Pola żądania 105

Pola odpowiedzi 105

Przykład wyjściowy pliku CSV 108

Ogólne API importu tekstu 109

Protokół i URI 109

Pola żądań JSON 109

Przykład pliku JSON 110

Ogólny import tekstu z wieloma plikami API 113

Protokół i URI 113

Pola żądania 113

Obsługiwane formaty 114

Przykład pliku CSV wsadowego 115

Przykład pliku ZIP 115

Przykład pliku JSON 116

Treść JSON 116

Treść 117

Importowanie API 119

Protokół importu GET i URI 119

Pola żądania importu GET 119

Importowanie pól odpowiedzi GET 119

Przykład pliku JSON importu GET 120

Protokół importu POST i URI 122

Importowanie pól odpowiedzi POST 122

Przykład pliku JSON importu po 123

JSON Format 123

Format odpowiedzi na sukces POST 124

Interfejsy API preferencji importu 125

Tworzenie API preferencji importu 125

Tworzenie protokołu preferencji importu i URI 125

Tworzenie pól żądania preferencji importu 125

Tworzenie przykładowego pliku JSON preferencji importu 126

Tworzenie odpowiedzi systemowej preferencji importu 126

Usuwanie API preferencji importu 126

Usuwanie protokołu preferencji importu i URI 126

Odpowiedź systemowa preferencji importu usuwania 126

Preferencje importowania API 127

Import Preferences Protocol i URI 127

Preferencje importu, pola odpowiedzi 127

Przykład pliku JSON 127

Reakcja systemu 129

Preferencje importu według identyfikatora API 129

Preferencje importu wg protokołu ID i URI 129

Preferencje importu według ID Pola odpowiedzi 129

Preferencje importu według identyfikatora Przykład pliku JSON 130

Reakcja systemu 130

Aktualizuj API preferencji importu 130

Aktualizacja protokołu preferencji importu i URI 131

Aktualizowanie pól odpowiedzi preferencji importu 131

Przykład pliku JSON preferencji importu 131

Aktualizuj odpowiedź systemu preferencji importu 132

Lista włączeń/wykluczeń API 133

Lista włączeń/wykluczeń GET API 133

Lista włączeń/wykluczeń GET API protokołu i URI 133

Lista włączeń/wykluczeń GET API pola żądania 133

Pola odpowiedzi API usługi GET 135

Przykład pliku JSON usługi GET API 136

Lista dołączania/wykluczania PUT API 136

Lista dołączania/wykluczania PUT API protokołem i URI 137

Pola żądania PUT Include/Exclude List API 137

Pola odpowiedzi PUT Include/Exclude List API 138

Lista dołączania/wykluczania PUT API przykładzie pliku JSON 139

Lista włączeń/wykluczeń POST API 140

Lista włączenia/wykluczeń POST API Protokół i URI 140

Lista dołączeń/wykluczeń POST API polach żądań 140

Lista dołączania/wykluczania POST API polach odpowiedzi 142

Lista dołączania/wykluczania POST API przykład pliku JSON 143

USUŃ API listy dołączania/wykluczania 143

DELETE: Lista dołączania/wykluczania API protokołem i URI 143

Usuwanie listy dołączania/wykluczania Odpowiedź systemowa 143

Podsumowanie interakcji Przeczytaj API 144

Protokół i URI 144

Przykład odpowiedzi 144

Praca API 145

Protokół i URI 145

Pola zapytania 145

Pola odpowiedzi 145

Przykłady plików JSON 147

Prosić 147

Wynik 147

Interfejsy API struktury organizacyjnej 149

Przypisywanie ról osobie API 149

Przypisywanie ról osobie API protokołu i URI 149

Przypisywanie ról osobie API pól żądania 149

Przypisywanie ról osobie API przykładowym pliku JSON 149

Wspólna grupa API 150

Wspólny protokół i URI grupy API 150

Wspólne pola żądania API grup 150

Struktura organizacyjna Wspólny API (informacje szczegółowe) 150

Wspólny protokół API i URI 151

Typowe pola żądań API 151

Typowe pola odpowiedzi API 151

Przykład wspólnego pliku JSON API 152

Grupa API 153

Protokół API grupy i URI 153

Pola grupowania API żądań — wszystkie grupy 154

Grupowanie API pól odpowiedzi 154

Przykład pliku JSON API grupy 155

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) 156
Grupowanie według identyfikatora (z usługą Teams), protokołu i URI 156
Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Pola żądania 156
Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Pola odpowiedzi 156
Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Przykład pliku JSON 157
Grupowy API osobowy 158
Grupowy protokół API i URI 158
Pola żądania API osoby grupowej 158
Pola odpowiedzi API osoby grupy 158
Przykładowy plik JSON API grupowo-osobowy 159
Grupa (z zakresem) API 159
Grupa (z zakresem) API Protokół i URI 159
Grupa (z zakresem) API pola żądania 159
Grupa (z zakresem) API pola odpowiedzi 160
Grupa (z zakresem) API przykład pliku JSON 160
Uprawnienia API 160
Uprawnienia API protokole i URI 160
Uprawnienia API pola odpowiedzi 161
Uprawnienia API przykładowym pliku JSON 161
Osoba API 161
Protokół API osoby i URI 162
Pola żądania API osoby 162
Przykład pliku JSON API osoby 163
Osoba według identyfikatora API 164

Osoba według dowodu tożsamości API protokołu i URI 164
Osoba według identyfikatora API pola żądania (metoda PUT) 164
Person by ID API pola odpowiedzi 167
Osoba według identyfikatora API przykład pliku JSON 168
Strefa czasowa osoby API 169
Strefa czasowa osoby API protokół i URI 169
Strefa czasowa API pola odpowiedzi osoby 169
Strefa czasowa osoby API przykład pliku JSON 170
Role API 170
Role API protokole i URI 170
Role API pola żądań 170
Role API pola odpowiedzi 171
Role API przykładowym pliku JSON 171
Zespół API 172
Protokół API zespołu i URI 172
Pola żądań API zespołu 173
Przykład pliku JSON Team API 173
Zespoły według identyfikatorów (z agentami) 173
Zespoły według identyfikatorów (z agentami) Protokół i URI 173
Zespoły według identyfikatorów (z agentami) Pola żądania 174
Zespoły według identyfikatorów (z agentami) Pola odpowiedzi 174
Zespoły według identyfikatora (z agentami) Przykład pliku JSON 175
Zespół (z zakresem) 177
Zespół (z zakresem) Protokół i URI 177

Pola żądań zespołu (z zakresem) 177

Pola odpowiedzi zespołu (z zakresem) 177

Zespół (z zakresem) Przykład pliku JSON 177

API najemcy 178

Protokół API dzierżawy i URI 178

Pola żądania API dzierżawy 178

Pola odpowiedzi API dzierżawy 179

Przykład pliku JSON API dzierżawcy 179

Sterowanie nagrywaniem API 181

Sterowanie nagrywaniem API protokołem i URI 181

URI Parametry żądania 182

Parametry zapytania 182

Sterowanie nagrywaniem, uwierzytelnianie API protokołem i URI 185

Logowanie do API Sterowanie nagrywaniem 186

Wylogowywanie się z elementów sterujących nagrywaniem API 187

Elementy sterujące nagrywaniem API polecenia żądania 187

Korzystanie z elementów sterujących nagrywaniem z wiersza polecenia 191

Uproszczone sterowanie nagrywaniem API 193

Protokół i URI 193

Eksport pojedynczych kontaktów API 199

Protokół i URI 199

Przykładowa odpowiedź 200

Przemówienie trafia API 201

Hity mowy API protokołem i URI 201

Pola odpowiedzi API trafienia mowy 201

Trafienia mowy API przykład pliku JSON 202

Konfiguracja ankiety API 205

Konfiguracja ankiety API protokole i URI 205

Konfiguracja ankiety API pola odpowiedzi 205

Konfiguracja ankiety API przykład pliku JSON 207

Identyfikator ankiety API 211

Identyfikator ankiety API protokół i URI 211

Identyfikator ankiety API pola odpowiedzi 211

Identyfikator ankiety API przykład pliku JSON 213

Tekst trafia API 215

Trafienia tekstowe API protokołem i URI 215

Trafienia tekstowe API pola odpowiedzi 215

Trafienia tekstowe API przykład pliku JSON 216

Eksportowanie transkrypcji API 219

Protokół eksportu transkrypcji API i URI 219

Eksportowanie transkrypcji API pól żądania 219

Przykład pliku CURL eksportu transkrypcji API 219

Pierwsze kroki

Webex WFO zawiera interfejsy API RESTful, które umożliwiają interakcję z aplikacją na różne sposoby. W tej sekcji wyjaśniono, jak używać interfejsów API Webex WFO. Zapoznaj się z procesem autoryzacji przed przejściem do innych interfejsów API.

Autoryzacja

Proces autoryzacji jest porównywalny do logowania się do Webex WFO. Dlatego musi zostać wypełniony przed złożeniem jakichkolwiek żądań API. Aby uwierzytelnić się jako autoryzowany użytkownik Webex WFO i jego interfejsów API, należy wysłać sformatowane poświadczenia jako żądanie POST do punktu końcowego autoryzacji API (/api/rest/authorize). Zobacz Autoryzacja API aby uzyskać więcej informacji.

UWAGA: Limit czasu sesji wygasa po dwóch godzinach braku aktywności.

Aby uzyskać informacje dotyczące sposobu tworzenia poświadczeń dla tego żądania, zobacz Tworzenie użytkownika API dla klasycznej Webex WFO.

Prośba o autoryzację

Poniższa tabela i przykład JSON pokazują, co powinno zawierać żądanie POST i jak powinno być sformatowane.

Nazwa	Req?	Typ	Opis
Ustawień regionalnych	N	Ciąg	Kod lokalizacji kraju użytkownika.
userId	T	Ciąg	Identyfikator użytkownika dzierżawy.
hasło	T	Ciąg	Hasło użytkownika.
język	T	Ciąg	Język użytkownika. Wartość domyślna = en
tenantId	N	Ciąg	Identyfikator dzierżawy, do której należy użytkownik. Dołącz identyfikator dzierżawy, jeśli użytkownik ma te same poświadczenia logowania (identyfikator użytkownika i hasło) dla więcej niż jednej dzierżawy.

Żądanie JSON

```
{
        "locale": string, "userId":
        string, "password": string,
        "language": string,
        "tenantId": liczba
        całkowita
}
```

Korzystanie z odpowiedzi autoryzacji

Gdy poświadczenia zostaną zaakceptowane, otrzymasz odpowiedź zawierającą identyfikator sesji. Identyfikator sesji musi być dołączony jako nagłówek we wszystkich kolejnych połączeniach API. W ten sposób Webex WFO sprawdza, czy jesteś zalogowany i upoważniony do korzystania z interfejsów API.

> **UWAGA** Niektóre narzędzia programistyczne API, takie jak Postman, zapisują identyfikator sesji i przekazują go z powrotem przy kolejnych żądaniach bez konieczności interwencji. Inne narzędzia API wymagają ustawienia nagłówka
> ręcznie.

Ten identyfikator sesji musi być sformatowany w parze klucz-wartość z "cookie" jako kluczem i identyfikatorem sesji dodanym po "hazelcast.sessionId=", jak widać w poniższej parze klucz-wartość.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Identyfikator sesji wyświetlany w odpowiedzi Autoryzuj API>"

Niszczenie sesji

Po zamknięciu aplikacji należy zniszczyć sesję HTTPS (wylogować się).

Wyloguj

- Wyślij żądanie HTTPS DELETE, aby:

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

Praca z plikami tekstowymi

Podczas importowania danych tekstowych za pomocą API WFO Webex tekst powinien być zakodowany UTF-8. Pozwala to na dołączanie znaków specjalnych, które nie są dostępne z kodowaniem ASCII.

Tworzenie użytkownika API klasycznej Webex WFOCreate an user for Classic WFO

Jeśli planowane jest używanie interfejsów API WFO Webex do integracji innych firm, firma Cisco zaleca utworzenie API konta użytkownika. Użytkownik API jest konfigurowany tak samo jak administrator systemu, ale celem tego użytkownika jest umożliwienie aplikacjom innych firm uwierzytelniania przy użyciu Webex WFO.

> **UWAGA** Aby utworzyć tego użytkownika, użytkownik musi mieć domyślną rolę administratora systemu lub rolę z równoważnymi uprawnieniami. Ta rola zużywa jedną licencję administratora systemu.

Aby uzyskać więcej informacji na temat autoryzowania i uwierzytelniania użytkownika za pomocą Webex WFO, zobacz Autoryzowanie API. Jeśli napotkasz jakiekolwiek problemy, skontaktuj się z pomocą techniczną w celu uzyskania pomocy.

Tworzenie konta użytkownika API

1. Uruchom Webex WFO i zaloguj się jako administrator systemu.

   > **UWAGA** Jeśli logujesz się do produktu po raz pierwszy, utwórz dodatkowe konto administracyjne.

2. Przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja użytkowników > > użytkowników.
3. Wybierz opcję Utwórz **nowego użytkownika** i wypełnij następujące pola w sekcji Informacje o użytkowniku.
   - **Imię** i **nazwisko** — wprowadź imię i nazwisko, które identyfikują cel użytkownika. Na przykład wprowadź **API** jako imię **, a użytkownik** jako nazwisko.
   - **Nazwa** użytkownika — wprowadź prawidłowy adres e-mail. Jest to Webex nazwa użytkownika WFO, która będzie używana do logowania.
4. W polu Hasło **wprowadź hasło, które spełnia wymagania** dotyczące złożoności haseł dzierżawy.
5. **W polu Role** przypisz użytkownika do domyślnej roli administratora systemu.
6. W polu Zespół **ustaw wartość Domyślna drużyna** . Możesz ustawić tę wartość na alternatywny zespół, który wolisz.
7. Wybierz skojarzone grupy i zespoły, których zakres powinien dotyczyć tego konta. Jako grupę można

wybrać poszczególne zespoły, nazwę grupy lub nazwę dzierżawy. Wybranie nazwy dzierżawy spowoduje wyróżnienie wszystkich zespołów w tej grupie.

11. W polu WFM Widoki przypisz **EnterpriseView** jako widok główny. Dzięki temu użytkownik może zobaczyć wszystkich użytkowników.
12. Kliknij Zapisz w prawym górnym rogu interfejsu użytkownika.

Tematy pokrewne

Zobacz przewodnik API Webex WFO.

Dostęp do interfejsów API WFM

Webex WFO New WFM używa interaktywnej witryny internetowej do dokumentowania interfejsów API, która jest dostępna dla wszystkich środowisk klientów. W tym temacie opisano szczegółowo procedury uzyskiwania dostępu do interfejsów API WFM. Obejmuje to włączanie wymaganych uprawnień, uzyskiwanie tokenu uwierzytelniania, autoryzowanie sesji i kończenie sesji.

> **UWAGA** Limit szybkości dla interfejsów API WFM na token użytkownika wynosi 500 połączeń na minutę i 10 000 połączeń na godzinę. Ten limit szybkości nie ma zastosowania do WFM historycznych interfejsów API.

Adres URL środowiska organizacji jest zgodny z poniższym szablonem, gdzie [customerURL] jest unikatowy dla Twojej organizacji.

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

Lokalizacje stron

- WFM > uprawnienia
- Ustawienia użytkownika > Osobiste tokeny dostępu

Procedury

Włączanie dostępu do interfejsów API nowej WFM

1. Na liście **ról** wybierz rolę, dla której chcesz włączyć uprawnienia.
2. **Wybierz kartę Funkcje** .
3. W obszarze **Open Calabrio WFM** > **API access** włącz co najmniej jedno z następujących uprawnień.
    - Przeczytaj prognozę
    - Przeczytaj organizację
    - Przeczytaj prośbę
    - Przeczytaj harmonogram
    - Napisz prognozę
    - Napisz organizację
    - Napisz prośbę

- Napisz harmonogram

4. W obszarze **Otwórz Calabrio WFM** > **Web** włącz uprawnienie **Osobiste tokeny** dostępu.

Generowanie tokenu

Wygenerowanie tokenu dostępu jest działaniem jednorazowym. Po utworzeniu tokena zapisz go w łatwo dostępnej lokalizacji do wykorzystania w przyszłości. Jeśli zgubisz token, możesz ponownie wygenerować nowy.

1. Przejdź do **Ustawienia użytkownika>** Osobiste tokeny dostępu.
2. Wprowadź unikatową nazwę w polu tekstowym Nazwa **aplikacji** .
3. Kliknij Wygeneruj **token**.
4. Skopiuj token.

UWAGA Token nie działa, jeśli użytkownik tworzący token ma datę opuszczenia, która minęła, lub jeśli użytkownik został usunięty.

Autoryzować

1. Przejdź do adresu URL organizacji dla interfejsów API WFM Webex WFO.
2. Kliknij **przycisk Autoryzuj**. Zostanie wyświetlone okno Dostępne uprawnienia.
3. Wklej token skopiowany w poprzedniej procedurze w polu tekstowym **Wartość** .
4. Kliknij **przycisk Autoryzuj**.
5. Kliknij przycisk **Zamknij** , aby zamknąć okno. Teraz można wykonywać zapytania i polecenia dla dostępnych interfejsów API WFM.

Kończenie autoryzowanej sesji

1. Kliknij **przycisk Autoryzuj**.
2. Kliknij **przycisk Wyloguj**.

Dane historyczne WFM interfejsy API

Webex WFO obsługuje interfejsy API danych historycznych dla wszystkich bieżących i nowych wersji WFM (TWFM i New WFM). Te interfejsy API danych historycznych umożliwiają użytkownikom importowanie danych zewnętrznych WFM historycznych ze zintegrowanych platform contact center. Dzięki tym integracjom możesz prognozować, ustawiać działania następcze w zakresie wydajności agentów i nie tylko.

> **WAŻNE Aby** zapewnić odpowiednie wsparcie podczas integracji z interfejsami API danych historycznych, skontaktuj się z Webex WFO Professional Services w celu skonfigurowania zarządzanego planu usług do obsługi
> Organizacji z opracowaniem i wdrożeniem integracji Webex WFO.

Adres URL środowiska organizacji jest zgodny z poniższym szablonem, gdzie [customerURL] jest unikatowy dla Twojej organizacji.

Adresy URL interfejsów API danych historycznych mają format opisany poniżej.

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

Adresy URL danych historycznych API dokumentacji mają format opisany poniżej.

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

Autoryzować

1. Przejdź do adresu URL organizacji, aby uzyskać Webex WFO WFM API danych historycznych.
2. Kliknij **przycisk Autoryzuj**. Zostanie wyświetlone okno Dostępne uprawnienia.
3. Wklej klucz dzierżawy otrzymany od Webex osoby kontaktowej WFO.
4. Kliknij **przycisk Autoryzuj**.
5. Kliknij przycisk **Zamknij** , aby zamknąć okno. Teraz można uruchamiać dostępne interfejsy API przy użyciu klucza źródła danych podanego przez osobę kontaktową Webex WFO.

Kończenie autoryzowanej sesji

1. Kliknij **przycisk Autoryzuj**.
2. Kliknij **przycisk Wyloguj**.

Autoryzuj API

Autoryzowany API umożliwia użytkownikom uzyskanie autoryzacji do logowania się do Webex WFO i odbieranie informacji powiązanych z autoryzowanym użytkownikiem.

UWAGA: Limit czasu sesji wygasa po dwóch godzinach braku aktywności.

Protokół/URI GET

URI	/api/rest/authorize
Metoda	GET

Pola żądania

Nazwa	Req?	Typ	Opis
Ustawień regionalnych	N	Ciąg	Kod lokalizacji kraju użytkownika.
userId	T	Ciąg	Identyfikator użytkownika dzierżawy.
hasło	T	Ciąg	Hasło użytkownika.
język	T	Ciąg	Język użytkownika. Wartość domyślna = en
tenantId	N	Ciąg	Identyfikator dzierżawy, do której należy użytkownik. Dołącz identyfikator dzierżawy, jeśli użytkownik ma te same poświadczenia logowania (identyfikator użytkownika i hasło) dla więcej niż jednej dzierżawy.

Przykłady plików JSON

Prosić

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.

```
{
        "locale": ciąg,
```

"userId": string,
"password": string,
"language": string,
"tenantId": liczba
całkowita
}

Wynik

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

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

Protokół POST oraz URI

URI	/api/rest/authorize
Metoda	POST

Pola żądania

Nazwa	Req?	Typ	Opis
Ustawień regionalnych	N	Ciąg	Kod lokalizacji kraju użytkownika.
userId	T	Ciąg	Identyfikator użytkownika dzierżawy.
hasło	T	Ciąg	Hasło użytkownika.
język	T	Ciąg	Język użytkownika. Wartość domyślna = en
tenantId	N	Ciąg	Identyfikator dzierżawy, do której należy użytkownik. Dołącz identyfikator dzierżawy, jeśli użytkownik ma te same poświadczenia logowania (identyfikator użytkownika i hasło) dla więcej niż jednej dzierżawy.

Przykłady plików JSON

Prosić

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.

```
{
        "locale": ciąg,
        "userId": ciąg,
```

```
        "password":     string,
        "language":     string,
        "tenantId":     liczba
        całkowita
}
```

Wynik

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


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

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

Zbiorcze importowanie kontaktów

Osoby trzecie używają interfejsów API zbiorczego importu kontaktów do scalania i wstawiania metadanych oraz nagrań w wieloczęściowym żądaniu HTTPS.

Istnieją dwa interfejsy API importu zbiorczego:There are two Bulk Import APIs:

- Bulk Contact Import API — używany przez inne firmy; umożliwia wstawianie metadanych i nagrań w wieloczęściowym żądaniu HTTPS

  > **UWAGA** Za pomocą API zbiorczego importowania kontaktów można również importować kontakty zbiorczo za pośrednictwem serwera danych. Zobacz Korzystanie z serwera danych do zbiorczego importu kontaktów.

- Real-time Contact API — używany Webex przez klienta nagrywania WFO Smart Desktop; najpierw wstawia metadane, a następnie osobno przesyła nagrania na podstawie odpowiedzi z wstawienia metadanych. Pozwala to klientowi opóźnić przesyłanie nagrań i umożliwia wstawienie kontaktów, gdy połączenie jest jeszcze w toku. Zmusza to jednak klienta do śledzenia identyfikatorów w celu przesłania nagrań dla właściwego kontaktu.

Protokół i URI

Hurtowy import kontaktów API

URI	/api/upload/contacts
Metoda	POST
Uprawnienia	Administrowanie dzierżawą
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Zbiorcze importowanie kontaktów w czasie rzeczywistym API (metadane)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

Metoda	POST
Uprawnienia	Przechwytuj kontakty, nagrywaj głos / nagrywaj ekran
Typ zawartości	aplikacja/JSON

Obsługiwane formaty

Żądanie wieloczęściowe może zawierać następujące formaty.

Typ	Opis
CSV	Plik rozdzielany przecinkami używany do przypisywania metadanych.
JSON	Ten sam format metadanych co API czasu rzeczywistego, ale może być używany do importu zbiorczego.
WAV	Format nagrywania dźwięku.
SIEĆ WEBM	Połączony format nagrywania audio i wideo.
WEBMA	Format tylko audio (kontener WebM).
WEBMV	Format tylko wideo (kontener WebM).
SPX	Format audio.
WMV	Połączony format nagrywania audio i wideo (lub wideo tylko w przypadku sparowania z dźwiękiem w tym samym kontakcie).
OPUS	Format audio.

Pola żądania i odpowiedzi

Pliki CSV i JSON zawierają pola zdefiniowane w poniższej tabeli. Nie wszystkie pola są używane w obu typach plików. Plik, którego dotyczy pole, jest wskazany w opisie.

Nazwa	Req?	Opis
Identyfikator agenta	T	Używany w CSV i JSON. Identyfikator agenta w jednym z trzech formatów. Przetwarzanie danych

Nazw	Req?	Opis
		Który format jest używany na podstawie analizy zawartości. ▪ Identyfikator osoby. Unikatowy identyfikator z WfoPerson.id. Ten numer jest również używany w arkuszu kalkulacyjnym Eksport użytkownika (Zarządzanie aplikacjami > Użytkownicy globalni > > Importuj i eksportuj > Eksportuj > kolumnie Identyfikator użytkownika). To nie jest taki sam jak identyfikator w profilu użytkownika Webex WFO. ▪ Logowanie do usługi AD. Domena\nazwa użytkownika (wymaga znaku "\"). ▪ Adres e-mail. Adres e-mail (wymaga znaku "@"). W przypadku korzystania z CSV do przesyłania kontaktów wymagany jest identyfikator agenta. Jeśli do wysłania żądania używasz JSON, identyfikator agenta jest opcjonalny. W tym drugim przypadku identyfikator agenta jest ustawiany na identyfikator uwierzytelnionego użytkownika inicjującego przekazywanie. Maksymalna liczba znaków = 254 Wartość domyślna = brak
AssocCallId	N	Używany w CSV i JSON. Identyfikator, który łączy ze sobą kontakty. Na przykład połączenia przekazywane od jednego agenta do drugiego mają ten sam identyfikator. Maksymalna liczba znaków = 52 Wartość domyślna = NULL
Audio.Location	N	Używany w CSV i JSON. W podobiekcie Audio. Nazwa klucza (pliku) nagrania w żądaniu wieloczęściowym. Może to być dowolny obsługiwany format nagrywania (audio / ekran / kombinacja). Dozwolony jest tylko jeden plik audio na kontakt. Nazwa klucza musi mieć prawidłowe rozszerzenie, które odpowiada typowi multimedialnemu nagrania. Rozszerzenie identyfikuje plik

	jako nagranie dźwiękowe lub ekranowe, lub oba.
	Maksymalna liczba znaków = 128 Wartość domyślna = Brak

Nazwa	Req?	Opis
Audio.StartTimeMs	N	Używany w CSV i JSON. W podobiekcie Audio. Czas rozpoczęcia w milisekundach GMT od 1970-01-01 (czasu UNIX) nagrywania dźwięku. Służy do określenia przesunięcia dźwięku od momentu rozpoczęcia kontaktu. Maksymalna liczba znaków = długa Wartość domyślna = ContactStartTimeMs
Wywoływanyadres:	N	Używany w CSV. Numer telefonu, do którego dzwoniono. Maksymalna liczba znaków = 64 Wartość domyślna = Pusty ciąg
Wywoływana	N	Używany w JSON. Numer telefonu, do którego dzwoniono. Maksymalna liczba znaków = 64 Wartość domyślna = NULL
Identyfikator połączenia	N	Używany w CSV i JSON. Identyfikator identyfikujący kontakt. Maksymalna liczba znaków = 128 Wartość domyślna = NULL
Wywołanie	N	Używany w JSON. Numer telefonu dzwoniącego. Maksymalna liczba znaków = 64 Wartość domyślna = NULL
CallingAddress	N	Używany w CSV. Numer telefonu dzwoniącego. Maksymalna liczba znaków = 64

		Wartość domyślna = pusty ciąg
ClientTimeZone	N	Używany w CSV i JSON. Strefa czasowa w formacie UTC. Obsługiwany jest również czas Windows. Klient nagrywania pulpitu wysyła czas systemu Windows, który jest mapowany na czas Olsona. Maksymalna liczba znaków = 255 Default (Domyślne) = strefa czasowa klienta zdefiniowana w Webex WFO **PRZYKŁAD** –06:00
ContactStartTimeMs	N	Używany w CSV i JSON. Czas rozpoczęcia w milisekundach GMT od 1970-01-01 (czas UNIX). Wartość w tym polu jest wymagana, więc jeśli jej brakuje, API korzysta z bieżącego czasu przesyłania. Należy pamiętać, że prawdopodobnie spowoduje to słabe środowisko użytkownika, ponieważ wiele kontaktów ma ten sam znacznik czasu. **WAŻNE W** przypadku importowania kontaktów za pomocą programu Excel należy sformatować kolumnę Godzina rozpoczęcia do Wyświetlanie milisekund (więcej informacji można znaleźć w dokumentacji użytkownika programu Excel). W przeciwnym razie program Excel obcina milisekundy, co powoduje fałszywy czas i uniemożliwia poprawne importowanie nagrań. Maksymalna liczba znaków = długa Wartość domyślna = bieżący czas przesyłania **PRZYKŁAD#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Kierunek	N	Używany w CSV i JSON. Kierunek połączenia, przychodzące lub wychodzące. 1 = wychodzące 0 = przychodzące

Nazwa	Req?	Opis
		Maksymalna liczba znaków = 1 Wartość domyślna = NULL
Linia	N	Używany w CSV i JSON. Linia/numer wewnętrzny agenta. Maksymalna liczba znaków = 64 Wartość domyślna = NULL
metadata.<metadane niestandardowe Nazwa pola>	N	Używany w CSV. Niestandardowe pola metadanych do wypełnienia. Pole zostanie utworzone, jeśli nie istnieje. Każda kolumna zaczynająca się od "metadanych" będzie traktowana jako niestandardowe pole metadanych. **PRZYKŁAD** Aby ustawić wartość "accountNumber", utwórz kolumnę o nazwie "metadata.accountNumber". Maksymalna liczba znaków nazwa pola = 39 Maksymalna liczba znaków niestandardowych wartości metadanych = 2056
Niestandardowe metadane	N	Używany w JSON. Niestandardowe pola metadanych do wypełnienia. Pole zostanie utworzone, jeśli nie istnieje. Obiekt zawiera dane w postaci par nazwa/wartość. **PRZYKŁAD"** numerKonta":"123456" Maksymalna liczba znaków nazwa pola = 39 Maksymalna liczba znaków niestandardowych wartości metadanych = 2056
Nagrywanie1	T	Używany w CSV. Nazwa klucza (pliku) nagrania w żądaniu wieloczęściowym. Może to być dowolny obsługiwany format nagrywania (audio / ekran / kombinacja). Dozwolony jest tylko jeden plik audio na kontakt. Nazwa klucza musi mieć prawidłowe rozszerzenie, które odpowiada typowi multimedialnemu nagrania.

Nazw	Req?	Opis
		Identyfikuje plik jako nagranie dźwiękowe lub nagranie ekranu, lub jako oba. Maksymalna liczba znaków = 128 Wartość domyślna = Brak
Nagrywanie2	N	Używany w CSV. Nazwa klucza (pliku) nagrania w żądaniu wieloczęściowym. Może to być dowolny obsługiwany format nagrywania (audio / ekran / kombinacja). Dozwolony jest tylko jeden plik audio na kontakt. Nazwa klucza musi mieć prawidłowe rozszerzenie, które odpowiada typowi multimedialnemu nagrania. Rozszerzenie identyfikuje plik jako nagranie dźwiękowe lub ekranowe, lub oba. Maksymalna liczba znaków = 128 Wartość domyślna = Brak
Nagrywanie3	N	Używany w CSV. Nazwa klucza (pliku) nagrania w żądaniu wieloczęściowym. Może to być dowolny obsługiwany format nagrywania (audio / ekran / kombinacja). Dozwolony jest tylko jeden plik audio na kontakt. Nazwa klucza musi mieć prawidłowe rozszerzenie, które odpowiada typowi multimedialnemu nagrania. Rozszerzenie identyfikuje plik jako nagranie dźwiękowe lub ekranowe, lub oba. **UWAGA** Musi istnieć plik dźwiękowy lub import nie powiedzie się. Maksymalna liczba znaków = 128 Wartość domyślna = Brak
Recording2Offset	N	Używany w CSV. Przesunięcie Nagrania2 od Nagrania1. **PRZYKŁAD** : Plik audio (WAV), który rozpoczyna się 5 sekund po pliku ekranowym (WEBM), ma przesunięcie o 5000 (5000 = 5 sekund).

Maksymalna liczba znaków = Długa

Nazw	Req?	Opis
		Wartość domyślna = 0
Screen.Lokalizacja	N	Używany w CSV i JSON. W podobiekcie Ekran. Nazwa klucza (pliku) nagrania w żądaniu wieloczęściowym. Może to być dowolny obsługiwany format nagrywania (audio / ekran / kombinacja). Dozwolony jest tylko jeden plik audio na kontakt. Nazwa klucza musi mieć prawidłowe rozszerzenie, które odpowiada typowi multimedialnemu nagrania. Rozszerzenie identyfikuje plik jako nagranie dźwiękowe lub ekranowe, lub oba. Maksymalna liczba znaków = 128 Wartość domyślna = Brak
Screen.StartTimeMs	N	Używany w CSV i JSON. W podobiekcie Ekran. Czas rozpoczęcia w milisekundach GMT od 1970-01-01 (czasu UNIX) nagrywania ekranu. Służy do określenia przesunięcia ekranu od momentu rozpoczęcia kontaktu. Maksymalna liczba znaków = długa Wartość domyślna = ContactStartTimeMs

CSV przykłady plików

CSV można przesłać w ramach żądania przekazania wielu części. Niektóre zasady dotyczące formatu są następujące.

- Liczba kolumn jest zmienna. Jeśli na przykład chcesz zawsze używać strefy czasowej klienta, nie musisz uwzględniać kolumny Strefa czasowa w CSV.
- Kolumny zawarte w CSV mogą być w dowolnej kolejności.
- Liczba kolumn w każdym wierszu musi być zgodna z liczbą kolumn nagłówka.
- Jeśli wartość zawiera przecinek, musi być ujęta w cudzysłów.
- Jeśli wartość nie jest znana dla określonego kontaktu, ale nagłówek istnieje, użyj pustego ciągu dla tej kolumny.

> **UWAGA** Pomyślna odpowiedź jest formatowana w formacie JSON, ponieważ odpowiedź dodaje pewien stan dla każdego kontaktu i nagrania.

Pełny przykład

W tym przykładzie pokazano plik, który używa wszystkich możliwych pól dla pliku CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,America/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,America/Chicago,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Krótki przykład

W tym przykładzie pokazano tylko pola wymagane dla pliku CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Nagrywanie1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Przykłady plików JSON

Informacje kontaktowe można importować do Webex WFO w formacie JSON jako alternatywę dla formatu CSV.

Pełny przykład

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku JSON.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Central Standard TimeTime",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Kierunek":1,
    "Audio":[
        {
            "Lokalizacja":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Ekran":[
            "Lokalizacja":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
22                "dział":"sprzedaż"
23            }
24        }
```

Krótki przykład

W tym przykładzie przedstawiono tylko pola wymagane dla pliku JSON.

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

Format ZIP

Format ZIP jest obsługiwany inaczej niż CSV lub JSON, ponieważ jest kolekcją plików, które są przetwarzane tak, jakby były pojedynczymi plikami w żądaniu wieloczęściowym.

- Nazwa pliku jest kluczem, do którego należy się odwołać w CSV/JSON.
- Każda struktura folderów w pliku ZIP jest spłaszczana i ignorowana.

Na przykład żądanie wieloczęściowe wygląda następująco.

```
1  batch.zip
2      batch.csv (zawiera 2 wiersze, dla połączeń1 i call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

To żądanie wieloczęściowe jest przetwarzane tak, jakby wszystkie pliki znajdowały się w pliku ZIP lub wszystkie indywidualnie w żądaniu wieloczęściowym.

Uwagi

- Kolejność plików nie ma znaczenia.
- Przesyłanie kontaktu, który zawiera nazwę pliku nagrania, ale nie zawiera tego nagrania, nie zostanie wstawione.

- Przesłanie zawierające nagranie, do którego nie odwołuje się CSV lub JSON, zignoruje to nagranie.

WAŻNE Musisz mieć dostęp administratora dzierżawy, dostęp do serwera danych, aby użyć go do zbiorczego importu kontaktów, oraz uprawnienie Import zbiorczy zaznaczone dla swojej roli.

Używanie serwera danych do zbiorczego importu kontaktów

Za pomocą API Zbiorcze importowanie kontaktów można przesyłać kontakty zbiorczo za pośrednictwem serwera danych. Korzystanie z API Zbiorczego importu kontaktów wymaga spełnienia następujących warunków:

- Webex rolę administratora WFO z włączonym uprawnieniem Import zbiorczy.
- Dostęp do odczytu/zapisu na serwerze danych.

Aby zbiorczo przesłać kontakty za pośrednictwem serwera danych:

WARUNEK WSTĘPNY Aby import zbiorczy mógł pomyślnie przekazać pliki przy użyciu serwera danych, serwer danych musi być skonfigurowany Webex WFO. Może to być serwer danych, który jest już używany przez dowolne
W innym celu lub w nowym Serwerze danych. Jeśli konfigurujesz nowy serwer danych do importu zbiorczego, zobacz temat "Konfiguracja serwera danych" w *Webex Podręczniku* użytkownika WFO.

1. Aby użyć serwera danych, który jest już skonfigurowany w Webex WFO, przejdź do **strony Konfiguracja** serwera danych (Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja systemu > Konfiguracja serwera danych) i wybierz ten serwer danych.
2. **W sekcji Ustawienia synchronizacji** ACD regionalnego serwera danych upewnij się, że **jest zaznaczona opcja Włącz przechwytywanie** i że **jest przypisany ACD ogólny (domyślny**).
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.
4. Utwórz plik CSV (nie JSON) zawierający wszystkie wymagane pola oraz opcjonalne, które chcesz dodać.
5. Poprzedź plik słowem KONTAKT. W słowie rozróżniana jest wielkość liter i należy je wpisać wielkimi literami.

PRZYKŁAD
Plik CSV nosi nazwę ExampleContacts.csv. Nazwę należy zmienić na prefiks CONTACT w następujący sposób:

KONTAKT. ExampleContacts.csv

6. Umieść plik CSV i wszystkie skojarzone z nim pliki multimedialne w folderze GIS <dzierżawca> na serwerze danych. Ten folder znajduje się w lokalizacji zdefiniowanej w polu Lokalizacja pliku GIS regionalnego serwera danych na stronie Konfiguracja serwera danych.

   PRZYKŁAD# C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data serwer\gis\<dzierżawca>

Importowanie zbiorcze organizacji API

API Bulk Organization Import jest używany przez strony trzecie do przesyłania struktury organizacyjnej centrum kontaktowego (grup, zespołów i osób) do Webex WFO.

Ta API wstawia i aktualizuje tylko grupy, zespoły i osoby. Nigdy nie jest usuwany, więc można bezpiecznie zaimportować podzbiór struktury organizacyjnej. Import jest powtarzalny, ponieważ API modyfikuje tylko te pola, które ulegają zmianie. Bezpiecznie jest importować ten sam plik wiele razy.

Import obsługuje grupy, zespoły i osoby w następujący sposób.

> **WAŻNE W** przypadku przesyłania pliku CSV do zbiorczego importu organizacji dla grup lub zespołów, nagłówki kolumn muszą być zgodne z odpowiednimi polami żądań i odpowiedzi w poniższych tabelach
> dokładnie. Nie można zmieniać kolejności ani pomijać kolumn, nawet jeśli nie są one wymagane dla poszczególnych wpisów.

Grupy API protokole i URI

URI	/api/upload/groups
Metoda	POST
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Grupy. Grupa jest identyfikowana przez kolumnę groupName. Jeśli wartość w polu groupName odpowiada istniejącej grupie, zostanie użyta ta grupa. Jeśli nazwa_grupy jest nowa, tworzona jest grupa o tej nazwie i aktywowana.

Grupy API polach Żądanie i Odpowiedź

Nazwa	Req?	Opis
identyfikator	T	Identyfikator grupy w ACD. Numer identyfikacyjny można zidentyfikować, eksportując dane grupy i wyświetlając je w wynikowym pliku CSV. **UWAGA** Jeśli grupa jest nową grupą, identyfikator musi być ustawiony na 0 (zero), w przeciwnym razie import nie powiedzie się.
nazwa	T	Nazwa grupy. Maksymalna liczba znaków = 60 Wartość domyślna = brak
activatedDate	T	Data aktywacji grupy w formacie MM/DD/RRRR. Wartość domyślna = bieżąca data
deactivatedDate	T	Data dezaktywacji grupy w formacie MM/DD/RRRR.

Zespoły API protokół i URI

URI	/api/upload/teams
Metoda	POST
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Zespoły. Zespół jest identyfikowany przez kolumnę teamName. Jeśli wartość w polu teamName odpowiada istniejącemu zespołowi, zostanie użyty ten zespół. Jeśli grupa, do której należy ten zespół, uległa zmianie, ta relacja zostanie zaktualizowana. Jeśli nazwa_teamName jest nowa, tworzony jest zespół o tej nazwie w określonej grupie i aktywowany.

Zespoły API pola żądań i odpowiedzi

Nazwa	Req?	Opis
identyfikator	T	Identyfikator zespołu w ACD. Numer identyfikacyjny można zidentyfikować, eksportując dane zespołu i wyświetlając je w wynikowym pliku CSV. **UWAGA:** Jeśli zespół jest nowym zespołem, identyfikator musi być ustawiony na 0 (zero), w przeciwnym razie import nie powiedzie się.
nazwa	T	Nazwa zespołu. Maksymalna liczba znaków = 60
activatedDate	T	Data aktywacji grupy w formacie MM/DD/RRRR. Wartość domyślna = bieżąca data
deactivatedDate	T	Data dezaktywacji grupy w formacie MM/DD/RRRR.
parentGroupId	T	Nazwa grupy, do której należy zespół.
produktywnośćKompilacja	T	Wskazuje, czy statystyki zespołu mają być uwzględniane podczas kompilowania statystyk produktywności przez usługę przechwytywania (prawda/fałsz). Wartość domyślna = prawda

Osoby API Protokole i URI

URI	/api/upload/persons
Metoda	POST
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

osób. Osoba jest identyfikowana przez adres e-mail, adLogin lub acdId. Jeśli którakolwiek z tych wartości pasuje do istniejącej osoby, ta osoba jest używana. Jeśli członkostwo w zespole, nazwa, strefa czasowa, ustawienia regionalne lub status aktywności tej osoby uległy zmianie, zostaną one odpowiednio zaktualizowane. Jeśli zostanie znaleziona pasująca osoba, API nigdy nie usuwa jednego z trzech

identyfikatorów

Jeśli wartość już istnieje. Jeśli na przykład dopasowanie zostanie znalezione na adres e-mail, ale zaimportowany plik CSV nie zawiera identyfikatora ACD użytkownika, ale mamy go już w bazie danych, istniejąca wartość nie zostanie zastąpiona. Jeśli wszystkie trzy identyfikatory osób są nowe, tworzona jest nowa osoba, która otrzymuje domyślną rolę agenta.

Osoby API pola zapytania i odpowiedzi

Nazwa	Req?	Opis
personId	T	Identyfikator osoby w Webex WFO. Numer identyfikacyjny można zidentyfikować, eksportując dane osoby i wyświetlając je w wynikowym pliku CSV. Użyj 0 (zero), jeśli jest to nowa osoba.
E-mail	T	Adres e-mail użytkownika. Maksymalna liczba znaków = 254 Wartość domyślna = brak
imię	T	Imię użytkownika. Maksymalna liczba znaków = 50 Wartość domyślna = brak
nazwisko	T	Nazwisko użytkownika. Maksymalna liczba znaków = 50 Wartość domyślna = brak
timeZone	N	Strefa czasowa agenta. Default (Domyślne) = strefa czasowa klienta Pełną listę nazw stref czasowych można znaleźć w sekcjach Importowanie i Eksportowanie użytkowników. **PRZYKŁAD Ameryka** /Chicago
adLogin	N	Nazwa logowania użytkownika w usłudze Active Directory. Maksymalna liczba znaków = 50 Wartość domyślna = brak

Nazw	Req?	Opis
memberGroup (Grupa członkowska)	N	Zespół, do którego należy użytkownik.
Aktywowany	N	Data aktywacji użytkownika w formacie MM/DD/RRRR. Wartość domyślna = bieżąca data
Dezaktywowany	N	Data dezaktywacji użytkownika w formacie MM/DD/RRRR. **UWAGA** Aby uaktywnić dezaktywowanego użytkownika podczas importowania użytkowników, należy ustawić tę datę na 2999-12-31.
Ustawień regionalnych	N	Język używany przez użytkownika. Wartość domyślna = en
Ról	N	Role przypisane do użytkownika. Wiele ról jest oddzielonych przez Średnikami.
grupy zakresów	N	Grupy w zakresie użytkownika. Wiele grup to oddzielone średnikami.
ScopeTeams	N	Zespoły w zasięgu użytkownika. Wiele zespołów to oddzielone średnikami.
enableScheduling	N	Wskazuje, czy użytkownik może być zaplanowany w formacie Prawda czy Fałsz (tylko WFM). Wartość domyślna = fałsz
Widoki	N	Widoki, do których użytkownik jest przypisany w WFM (tylko WFM). Wartość domyślna = brak
mainView	N	Widok główny użytkownika w WFM (tylko WFM). Wartość domyślna = brak
firmaStartDate	N	Data rozpoczęcia pracy z firmą w formacie MM/DD/RRRR (tylko WFM). Wartość domyślna = brak

Nazwa	Req?	Opis
companyEndDate	N	Data opuszczenia firmy przez użytkownika w formacie MM/DD/RRRR (tylko WFM). Wartość domyślna = brak
działDataRozpoczęcia	N	Data rozpoczęcia pracy z działem przez użytkownika w formacie MM/DD/RRRR (tylko WFM). Wartość domyślna = brak
employeeId	N	Identyfikator pracownika użytkownika (tylko WFM). Wartość domyślna = brak
ranga	N	Ranga użytkownika w centrum kontaktu (tylko WFM). Wartość domyślna = brak
qmViews	N	Widoki przypisane do użytkownika w QM (tylko QM). Wartość domyślna = brak
isReconcileOnly	N	Po wybraniu tej opcji agent korzysta z nagrywania bramy, a wszystkie połączenia agenta wymagają uzgadniania po zakończeniu połączenia (tylko QM). Wartość domyślna = brak
Scopetenant	N	Po ustawieniu wartości PRAWDA użytkownik ma zakres obejmujący wszystkie grupy, zespoły i użytkowników. Po ustawieniu wartości FAŁSZ zakres użytkownika jest zgodny ze skonfigurowaniem w polach Zespoły zakresu i Grupy zakresu (prawda/fałsz). Wartość domyślna = brak
acdId	T	Identyfikator użytkownika w ACD. Wartość domyślna = brak **UWAGA** To pole jest wymagane, jeśli zaznaczono pole wyboru "Włącz planowanie dla tego użytkownika".
acdServerId	T	Identyfikator ACD będącego źródłem danych użytkownika.

Nazw	Req?	Opis
		Wartość domyślna = brak **UWAGA** To pole jest wymagane, jeśli zaznaczono pole wyboru "Włącz planowanie dla tego użytkownika".

Plik CSVPrzykłady

Przykłady CSV grup

```
1 id,nazwa,activatedDate,deactivatedDate
2 0,Sprzedaż,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finanse,01/04/2018,0180182019
```

Przykład CSV usługi Teams

```
1 id,nazwa,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,Sprzedaż samochodów, 01/04/2018,01/01/2019,Sprzedaż,Prawda
3 0,Sprzedaż części, 01/04/2018,01/01/2019,Sprzedaż,Fałsz
```

Eksport danych raportu zbiorczego API

API zbiorczego eksportowania danych raportu umożliwia pobieranie danych z raportów w Eksploratorze danych. Jeśli żądane dane są zbyt duże, aby można je było natychmiast zwrócić, zapewnia identyfikator żądania umożliwiający pobranie danych, gdy będą gotowe.

Po skonfigurowaniu filtrów w raporcie w Eksploratorze danych można dostosować parametry raportu w wywołaniu API.

> **UWAGA** W każdym żądaniu eksportu można wyeksportować maksymalnie 1 000 rekordów. Jeśli chcesz wyeksportować więcej niż 1000 rekordów, utwórz wiele bardziej ograniczonych eksportów.

Eksport danych raportu zbiorczego GET API

Metoda GET dla API Bulk Report Data Export umożliwia sprawdzenie stanu poprzedniego żądania lub pobranie danych z żądania asynchronicznego przy użyciu identyfikatora żądania.

> **UWAGA** Identyfikator żądania jest zawarty w odpowiedzi na akcję GET lub POST, jeśli żądane dane są zbyt duże lub nie można ich szybko zwrócić.

GET Bulk Report Data Export API Protocol oraz URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Metoda	GET
Pozwolenie	Tworzenie raportów
Typ zawartości	Tekst/CSV
Parametry	requestId

Zbiorczy eksport danych raportu GET API pola żądania

Nazwa	Wymagane	Opis
Identyfikator żądania	T	Identyfikator żądania zwrócony podczas wykonywania akcji POST

Przykład zbiorczego eksportu danych raportu GET API pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.


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


Eksport danych raportu zbiorczego POST API

Metoda POST dla API zbiorczego eksportowania danych raportu zwraca dane z raportu w Eksploratorze danych. Jeśli żądane dane są na tyle małe, że można je szybko zwrócić, treść odpowiedzi dołącza dane raportu w formacie CSV. Jeśli żądane dane są zbyt duże lub nie można ich szybko zwrócić, treść odpowiedzi zawiera identyfikator żądania, którego można użyć do późniejszego pobrania danych.

WAŻNE: Ta API jest przestarzała. Jest ona dostępna tylko dla istniejących klientów Cisco, którzy już z niej korzystają. Jeśli chcesz skorzystać z tej API, skontaktuj się z pomocą techniczną firmy Cisco.

Protokół i URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Metoda	POST
Pozwolenie	Tworzenie raportów
Typ zawartości	Tekst/CSV
Parametry	reportId

Pola żądania POST

Nazwa	Opis
Nazwa schematu	Nazwa schematu części API. Należy je skopiować z Przykład pliku JSON.
Czynność	Zadanie, które API powinien wykonać. W tym przypadku "Export_CSV".
QName	Nazwa kwalifikowana. Te informacje można znaleźć, otwierając raport w Eksploratorze danych, a następnie otwierając konsolę przeglądarki. Wyszukaj ciąg RENDER_REACT_REPORT w konsoli, aby znaleźć QName.
Zakodowane wartości parametrów	Wartości, które zostaną zmienione w stosunku do raportu domyślnego. The parametry, które są tutaj wprowadzone, muszą najpierw zostać skonfigurowane w raporcie w Eksploratorze danych. Zobacz Konfigurowanie filtru raportów.
Przesunięcie	Odległość od najwyższej lewej komórki w tabeli do komórki, z której API powinna zacząć zwracać dane. Pierwsze wystąpienie przesunięcia w żądaniu treści wskazuje wiersze, a drugie wystąpienie wskazuje kolumny.
Ograniczać	Największa liczba komórek, które API powinna zwrócić. Pierwsze wystąpienie limitu w żądaniu treści oznacza wiersze, a drugie wystąpienie wskazuje kolumny.

Przykład pliku JSON


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


Pola odpowiedzi

Istnieją dwie możliwe odpowiedzi na to API. Jeśli dane mogą zostać szybko zwrócone, odpowiedź synchroniczna zawiera żądane dane w CSV formacie. Jeśli żądane dane nie mogą zostać szybko zwrócone, odpowiedź będzie zawierać odpowiedź JSON z identyfikatorem żądania i stanem żądania. Te dane wyjściowe obejmują pola zdefiniowane w poniższych tabelach.

Odpowiedź synchroniczna

Pole	Opis
Typ zawartości	Format treści. Dostępny jest tylko format CSV.
Zakres treści	Łączna liczba dostępnych wierszy i całkowita liczba kolumn dostępny.
Treść	Dane raportu w formacie CSV.

Odpowiedź asynchroniczna

Pole	Opis
Żądanie ID	Format treści. Dostępny jest tylko format CSV.
Stan	Aktualny stan żądania. **UWAGA** Wiadomość, której nie można natychmiast przetworzyć, trafia do kolejki wiadomości i jest przechowywana jako zadanie w bazie danych, dlatego Można śledzić. Pole statusu wyświetla status zadania w momencie połączenia. Wyświetlony zostanie jeden z następujących statusów. ▪ W kolejce — żądanie zostało pomyślnie przechwycone w kolejce komunikatów i bazie danych. ▪ Przetwarzanie — wiadomość w kolejce jest przetwarzana, ale nie osiągnęła jeszcze żadnego ze stanów końcowych. ▪ Nie udało się — nie udało się zrealizować żądania. ▪ Anulowano — żądanie zostało zatrzymane. ▪ Wygasło — czas przeznaczony na zadanie upłynął, zanim zostało ono przetworzone. ▪ Czarna lista — liczba połączeń przekroczyła limit i połączenie nie zostanie odebrane.

Plik Przykład

Poniżej znajduje się przykład sformatowanego żądania.

JSON Żądanie


```
{
    „schemaName”: „com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData”,
    „akcja”: „EXPORT_CSV”,
    „stan”: {
        „nazwaSchematu”: „com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData”,
        "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "Wartości parametrów": {
        „qnameContent”: „RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill”, „zakodowane wartości
        parametrów”: „[]”
    },
    "Specyfikacja strony": [
        {
            „przesunięcie”: 0,
            „limit”: 100
        },
        {
            „przesunięcie”: 0,
            „limit”: 100
        }
    ]
  }
```

Konfigurowanie raportu Filtr

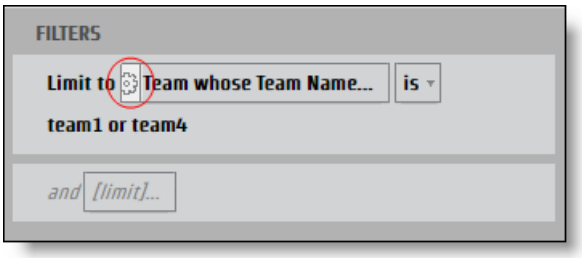
Jedną z funkcji eksportu danych raportu zbiorczego API jest możliwość zmiany filtrów w raporcie podczas wywołania API. Możesz skonfigurować filtry poprzez edycję tekstu żądania POST. Aby zmienić filtr za pomocą API, musisz najpierw wprowadzić kilka zmian w raporcie w Eksploratorze danych.

Konfigurowanie parametru w Data Explorer

Aby skonfigurować filtr w sposób umożliwiający jego aktualizację za pomocą wywołania API, należy edytować parametry filtra w Eksploratorze danych.

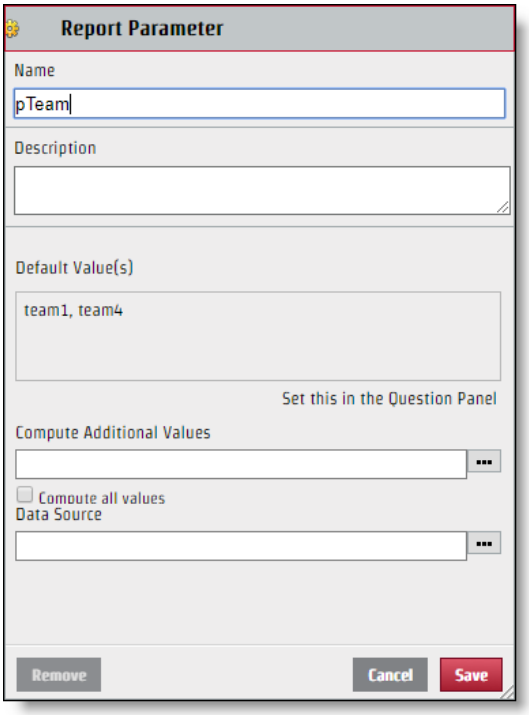
Skonfiguruj parametr

1. Otwórz raport, który chcesz wyeksportować, z listy Raporty w Eksploratorze danych.
2. Kliknij **Edytuj** , aby otworzyć panel pytań.
3. W sekcji Filtry w Panelu pytań kliknij ikonę Parametr obok filtra, który chcesz zaktualizować. Ikona parametru wygląda jak część koła zębatego i znajduje się po lewej stronie pola Filtr. Na poniższym obrazku pokazano ikonę parametru zaznaczoną na czerwono.



   Zostanie otwarte okno dialogowe **Parametry raportu** .

4. W polu **Nazwa** wprowadź nazwę parametru, która może być używana jako klucz JSON.

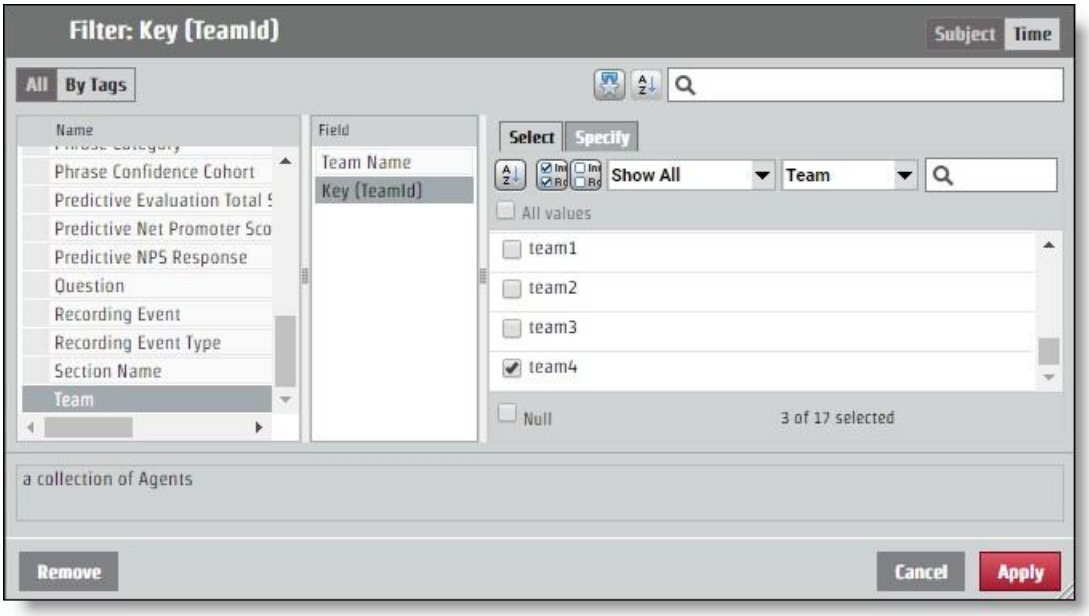


5. Kliknij **Zapisz**.

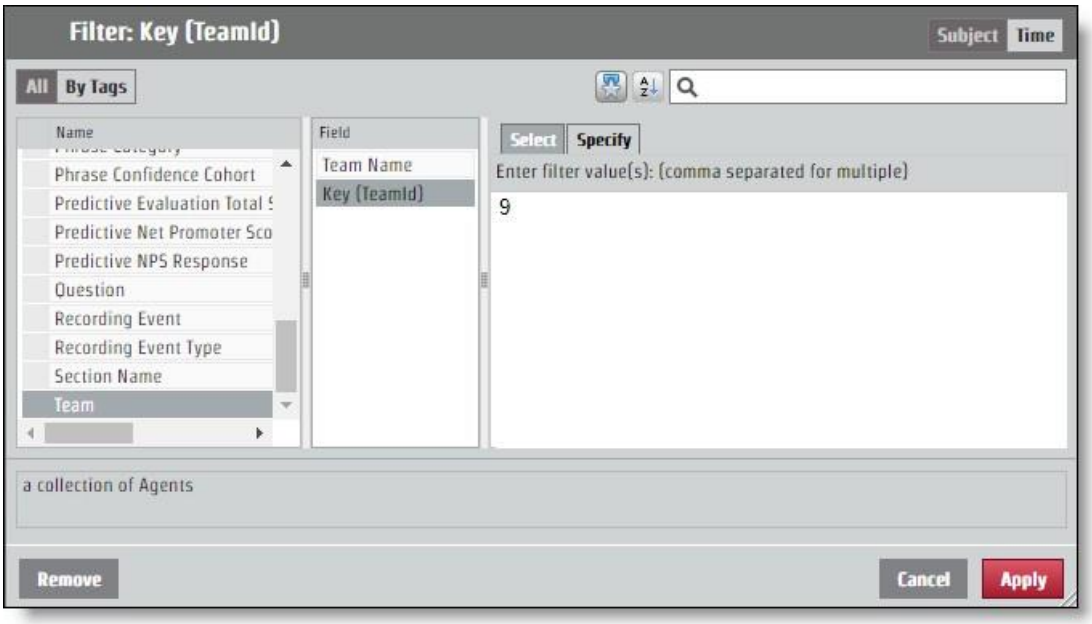
Po skonfigurowaniu filtra można go edytować, wysyłając żądanie API. Chociaż utworzona nazwa parametru zostanie użyta jako nazwa klucza w parze klucz-wartość JSON, wartość wyświetlana w sekcji Wybierz w oknie dialogowym Filtr niekoniecznie jest wartością, której należy użyć w pliku JSON. Aby poprawnie zmodyfikować plik JSON, należy określić konkretną nazwę wartości.

Zidentyfikuj konkretną wartość

1. Kliknij pole **Filtr** z wartościami do zidentyfikowania w panelu Pytanie, aby otworzyć okno dialogowe Filtr.
2. Zaznacz tylko pole wyboru obok wartości, którą chcesz zidentyfikować.



3. Otwórz kartę **Określ** . Konkretna wartość pojawia się w panelu Wartość filtru CSV.



Skonfiguruj JSON dla żądania API

Para klucz-wartość, którą określiłeś na podstawie nazwy parametru i identyfikacji wartości, musi zostać dodana do żądania JSON. Zmiany w filtrze wprowadza się za pomocą pola **encodedParamValues** .

Jeśli raport zwraca informacje dotyczące wszystkich zespołów, ale chcesz uzyskać informacje tylko od zespołu o określonej wartości „9”, zakodowany kod JSON PararamValues powinien wyglądać jak poniższy przykład. W tym przykładzie parametr nazwano „pTeam”, więc to jest klucz w pliku JSON.

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

Konfigurowanie filtrów zakresu

Proces konfigurowania parametru tak, aby zwracał informacje z określonego przedziału czasu, działa tak samo jak edycja pola encodedParamValues dowolnego innego filtru. Istnieje kilka określonych okresów czasu, takich jak rok, miesiąc i kwartał. Konkretne przedziały czasu mają kartę **Określ** , która działa jak każda inna wartość filtra. Dostępne są również opcje zakresów: Data względna i Zakres dat. Każda opcja czasu rozpoczęcia wymaga innych wartości w pliku JSON.

Zakres dat

Opcja Zakres dat wykorzystuje dokładne daty do określenia zakresu. API wykorzystuje czas epoki UNIX, więc każda data i godzina, których chcesz użyć jako parametru zakresu, musi zostać przekonwertowana.

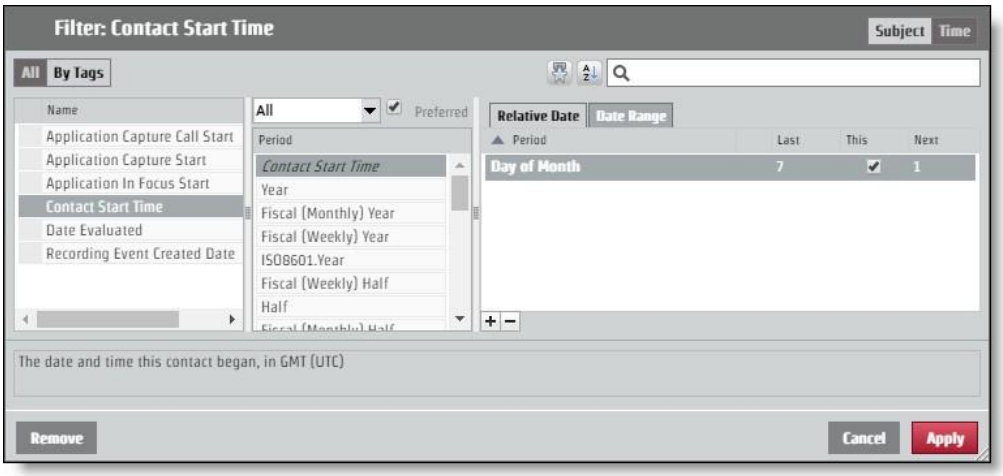
> **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Raport, który nie określa zakresu końcowego, będzie pobierał wszystkie informacje od czasu rozpoczęcia zakresu. W przypadku raportów cyklicznych możesz użyć tej funkcji i wziąć pod uwagę czas ostatniego
> Element w raporcie, który zostanie sformatowany w czasie epoki UNIX i użyje tej liczby jako początku nowego zakresu. W ten sposób możesz uzyskać wszystkie potrzebne informacje i nie musisz już tłumaczyć czasu na czas epoki UNIX.

W przypadku żądania konfigurującego zakres czasowy 15 czerwca 2017 r. zakodowane wartości parametrów (encodedParamValues) powinny wyglądać podobnie do poniższego przykładu. W tym przykładzie nazwa parametru to „pDate”.

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

Data względna

Opcja daty względnej tworzy zakres bez konkretnych dat. Dotyczy to okresów czasu względnych w stosunku do bieżącej daty. W oknie dialogowym Filtr możesz wybrać okres czasu i określić, czy chcesz uwzględnić pewną liczbę okresów przed bieżącym okresem, bieżący okres czasu czy pewną liczbę przyszłych okresów. W poniższym przykładzie zakres czasowy ustawiono na ostatnie siedem dni, dzień dzisiejszy i jutro.



Aby zażądać tego układu poprzez żądanie API, zakodowane wartości parametrów powinny wyglądać jak w poniższym przykładzie. W tym przykładzie nazwa parametru to „pContactStartTime”.

...

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

...

Kategorie i wyrażenia API

Użyj API, aby pracować z listami kategorii i fraz. Poniższe

metody są używane w przypadku kategorii i fraz API:

- Pobierz — pobiera informacje o kategorii i frazie
- Post — tworzy kategorie i frazy
- Umieść — aktualizuje informacje o kategorii i frazie
- Usuń — usuwa informacje o kategorii i frazie

USUŃ kategorie i wyrażenia API

Ta metoda usuwa informacje o kategoriach i frazach.

Protokół DELETE i URI

URI: Kategori a Fraza	 /api/rest/cas/listafraz /api/rest/cas/fraza
Metoda	USUWAĆ
Uprawnienia	Pulpit administratora Analityka Administracja Analityka audio Administracja Analityka LVSCR Administracja Analityka tekstowa Administruj dzierżawcą
Typ zawartości	multipart/formularz-danych

PRZYKŁAD

Usuwanie kategorii: /api/rest/cas/phraselist?id=13

Usuwanie frazy: /api/rest/cas/phrase?id=7

System odpowiada następująco:

{"usunięto":1}

POBIERZ kategorie i frazy API

Metoda ta pobiera informacje o kategoriach i frazach.

Protokół GET i URI

URI: Kategori a Fraza	 /api/rest/cas/listafraz /api/rest/cas/fraza
Metoda	GET
Uprawnienia	Pulpit administratora Analityka Administracja Analityka audio Administracja Analityka LVSCR Administracja Analityka tekstowa Administruj dzierżawcą
Typ zawartości	multipart/formularz-danych

Pola GET Response

Nazwa	Opis
kategorie	Szczegółowe informacje dotyczące kategorii Analytics.
identyfikator	Identyfikator kategorii.
opis	Opis kategorii.
Identyfikator języka	Ciąg znaków określający język. **PRZYKŁAD** US English = en-us

Nazw	Opis
frazesy	Szczegółowe informacje dotyczące fraz analitycznych.
wyrażenie	Fraza do wyszukania.
fonetyczny	Zapis fonetyczny wyszukiwanej frazy.
brzmiJak	Alternatywne wersje frazy brzmiące jak fraza docelowa.
zaufanie	Wartość pewności określająca prawdopodobieństwo, że trafienie jest prawidłowe.
identyfikator	Numer identyfikacyjny frazy.
kategoriaId	Numer identyfikacyjny kategorii dla frazy.
państwo	Stan kontaktu agenta.

Kategoria i frazy POST API

Metoda ta tworzy informacje o kategoriach i frazach.

Protokół POST i URI

URI: Kategoria Fraza	 /api/rest/cas/listafraz /api/rest/cas/fraza
Metoda	POST
Uprawnienia	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Text Analytics Administruj dzierżawcą
Typ zawartości	multipart/formularz-danych

Pola odpowiedzi POST

Nazwa	Opis
kategoria	Szczegółowe informacje dotyczące kategorii Analytics.
opis	Opis kategorii.
Identyfikator języka	Ciąg znaków określający język. **PRZYKŁAD** US English = en-us

Kategorie i frazy PUT API

Ta metoda aktualizuje informacje o kategoriach i frazach.

Protokół PUT i URI

URI: Kategori a Fraza	 /api/rest/cas/listafraz /api/rest/cas/fraza
Metoda	PUT
Uprawnienia	Pulpit administracyjny Analityka Analityka audio Analityka LVSCR Analityka Administrowanie analityką tekstową Administrowanie dzierżawcą
Typ zawartości	multipart/formularz-danych

Pola odpowiedzi PUT

Nazwa	Opis
kategorie	Szczegółowe informacje dotyczące kategorii Analytics.

Nazw	Opis
identyfikator	Identyfikator kategorii.
opis	Opis kategorii.
Identyfikator języka	Ciąg znaków określający język. **PRZYKŁAD** US English = en-us
frazesy	Szczegółowe informacje dotyczące fraz analitycznych.
wyrażenie	Fraza do wyszukania.
fonetyczny	Zapis fonetyczny wyszukiwanej frazy.
brzmiJak	Alternatywne wersje frazy brzmiące jak fraza docelowa.
zaufanie	Wartość pewności określająca prawdopodobieństwo, że trafienie jest prawidłowe.
identyfikator	Numer identyfikacyjny frazy.
kategoriaId	Numer identyfikacyjny kategorii dla frazy.
państwo	Stan kontaktu agenta.

Przykład pliku JSON GET/POST/PUT

Poniżej znajduje się przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON umożliwiającego pobieranie, tworzenie i aktualizowanie kategorii i fraz:

```
{
        „kategorie”: [{
                „id”: liczba, „kategoria”: ciąg,
                „opis”: ciąg, „languageId”:
                „pl-pl”
            },
            ....
        ],
        „frazy”: [{
```

„fraza”: ciąg, „fonetyczny”:
ciąg, „brzmi jak”: ciąg,
„pewność”: liczba, „id”: liczba,
„categoryId”: liczba, „stan”:
liczba

},
...
],
„pewność siebie”: liczba
}

Urządzenie kontaktowe API

Aby pobrać listę urządzeń, użyj urządzenia kontaktowego API.

Urządzenie kontaktowe API Protokół i URI

URI	/api/rest/nagrywanie/contactDevice
Metoda	GET
Uprawnienia	Administruj QM

Parametry

Pole	Wymagane?	Typ	Opis
uwzględnijNieskonfigurowane Urządzenia	N	Logiczny	Gdy ustawione na true, uwzględniane są urządzenia nieskonfigurowane. Domyślnie = fałsz Wartości dopuszczalne. ▪ true ▪ false
elementy na stronę	N	Numer	Liczba elementów wyświetlanych na stronie.
sortujKolumnę	N	Tekst	Identyfikator osoby
sortKierunek	N		Opcje ▪ wstępujący ▪ malejący

Przykłady plików JSON API urządzenia kontaktowego

Przykładowy plik odpowiedzi

```
[{
```

```
        "id": 1,
        "name": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configured":
        true, "personId": null,
        "phoneyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "id": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extension": "8013", "partition": "Trasuj
                partycję"
            }
        ]
    }
```

Skontaktuj się z urządzeniem zbiorczymAPI

Użyj interfejsu API Kontakt z urządzeniem zbiorczym, aby zbiorczo dodać urządzenia.

Skontaktuj się z Device Bulk API Protocol i URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Metoda	POST
Uprawnienia	Administrowanie QM

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Interfejs API kontaktowania się z urządzeniem.

Przykłady plików JSON interfejsu BULK API urządzenia kontaktowego

Przykładowy plik odpowiedzi


```
{
	"dodaj": [
		{
			"configured": true,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 239, "rozszerzenie": "7003", "id": 424032, "partycja": ""},
				{"contactDeviceId": 239, "numer wewnętrzny": "7103", "id": 424033, "partition": ""}
			],
			"contactDeviceTypeId": 0,
			"id": 239,
			"isRecordingTones": false,
			"isStereo": false,
			"loggedInPersonId": 19,
			"monitoringServerId": null,
			"name": "SEPWIN7X64003",
			"personId": 19,
			"recordingGroupId": 1,
			"recordingTypeId": 1,
			"signalingGroupId": 1,
			"telefonyGroupId": 1,
			"virtualDevice": null
		},
		{
			"configured": true,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 238, "numer wewnętrzny": "7004", "id": 412459, "partycja": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "aktualizacja": [
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "wewnętrzna": "9504",
"id": 412466, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 88,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "nazwa": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"ID": 41251    1, "partycja": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 86,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "nazwa": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Kontakt API

Kontakt API umożliwia użytkownikom wyszukiwanie określonych kontaktów, a następnie łączenie się z Webex WFO w celu odtworzenia ich w odtwarzaczu multimedialnym.

Protokół i URI

URI	/api/rest/nagrywanie/kontakt/<id>
Metoda	GET
Uprawnienia	Szukaj kontaktów
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametry	ID = identyfikator istniejącego kontaktu. Ten zasób URI lokalizuje określony identyfikator kontaktu. Jeśli {id} nie istnieje, odpowiedź zwraca kod błędu zamiast pustej listy. beginTime = <znacznik czasu rozpoczęcia kontaktów>

Pola żądania

UWAGA Jeśli jest używany parametr beginTime, w kwerendzie URI należy również użyć parametru endTime.

Parametr	Opis
agent	Identyfikator użytkownika. Akceptowana wartość jest identyfikatorem liczby całkowitej. W parametrze ("agent") rozróżniana jest wielkość liter i wszystkie muszą być pisane małymi literami. Jeśli użytkownik użyje parametru przez duże A, zwraca on każdego agenta. FAKULTATYWNY
Ani	Automatyczna identyfikacja numeru (ANI) dla połączenia. Innymi słowy, ANI identyfikuje numer strony wywołującej. Akceptowana wartość to ciąg z gwiazdką (*) lub znakiem zapytania (?) symbolami wieloznacznymi.

Parametr	Opis
	Ten parametr może pojawić się zero lub więcej razy w jednym zapytaniu. **PRZYKŁADOWY** `kontakt?ani=1234&ani=4567` Jeśli parametr ma wiele wartości, zapytanie łączy te wartości z operatorem LUB (tzn. w poprzednim przykładzie wyszukuje kontakty z atrybutem ani=1234 OR ani=4567). FAKULTATYWNY.
assocCallId	Powiązany identyfikator kontaktu łączący kontakty oparte na kliencie doświadczenie. FAKULTATYWNY.
beginDate	Zwraca tylko rekordy rozpoczęte w określonym dniu lub później. FORMAT: `RRRR-MM-DD`. Jeśli nie określono zakresu, a wartość początkowa nie została określona, wartością domyślną jest 60 dni przed dniem dzisiejszym.
beginTime (Czas rozpoczęcia)	Używany z beginDate do zwracania rekordów rozpoczynających się w określonym dniu i godzinie lub później. FORMAT: `GG: MM`.
callId	Identyfikator kontaktu z integracji innej firmy. Akceptowaną wartością jest ciąg. FAKULTATYWNY.
canEvaluate	Wskazuje, czy użytkownik może ocenić ten kontakt. Akceptowana wartość to prawdziwy. Wartość Prawda zwraca kontakt, jeśli użytkownik może ocenić ten kontakt po zalogowaniu się do Webex WFO. FAKULTATYWNY. Jeśli ten parametr nie zostanie uwzględniony, zapytanie nie spowoduje filtrowania kontaktów. WARTOŚĆ: True, jeśli kontakt może być oceniony przez zalogowanego użytkownika.
dateEvaluatedEnd	Data zakończenia zakresu filtrowanych kontaktów, które zostały ocenione. FORMAT: `RRRR-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	Data rozpoczęcia zakresu filtrowanych kontaktów, które zostały ocenione. FORMAT: `RRRR-MM-DD`.
Dnis	Serwer identyfikacji wybranego numeru (DNIS) dla połączenia. Innymi słowy, wybrany numer. Akceptowana wartość to ciąg z gwiazdką (*) lub znakiem zapytania (?) symbolami wieloznacznymi. Ten parametr może pojawić się zero lub więcej razy w jednym zapytaniu. Kiedy

Parametr	Opis
	podajesz wiele wartości dla parametru, zapytanie łączy te wartości z operatorem LUB. FAKULTATYWNY.
endDate	Zwraca tylko rekordy rozpoczęte przed określoną datą. FORMAT: `RRRR-MM-DD`. Jeśli nie określono zakresu, a parametr endDate nie został określony, wartością domyślną jest today.
endTime określoną datą.	Używany z parametrem endDate w celu zwrócenia rekordów rozpoczętych przed FORMAT: `GG: MM: SS`.
wykluczać	Zwraca Uniform Resource Identifier (URI) dla określonej wartości. Kliknij URI, aby wyświetlić dane skojarzone z określoną wartością. FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ zdarzenie — zwraca URI wskazujące dane zdarzenia. ▪ metadane — zwraca URI wskazujące metadane. ▪ metadata.key1 — zwraca URI wskazujący atrybut key1 w obiekcie metadanych.
rozszerzać	Zwraca wszystkie dane skojarzone z określoną wartością zamiast URI. FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ zdarzenie — rozszerza wszystkie zdarzenia tak, aby obejmowały wszystkie dane zdarzeń, a nie tylko URI. ▪ metadane — rozszerza wszystkie metadane, a nie tylko URI. ▪ metadata.key1 — rozwija atrybut key1 tylko w obiekcie metadanych.
imię	Imię agenta. Akceptowane wartości to ciągi z dowolną liczbą symboli wieloznacznych gwiazdki (*) lub znaku zapytania (?). FAKULTATYWNY.
grupa	Identyfikator grupy. Akceptowaną wartością jest wartość całkowita ID.
FAKULTATYWNY. hasRecording	Zwracane są tylko kontakty skojarzone z nagraniem. FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ true ▪ false

Parametr	Opis
	Jeśli ten parametr nie zostanie uwzględniony, zapytanie nie filtruje kontaktów według nagrań.
godz.	Czy ocena kontaktów została oznaczona dla zasobów ludzkich (hr). FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ true ▪ false ▪ 1 (prawda) ▪ 0 (fałsz)
inProgress	Czy trwa ocena kontaktu. FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ true ▪ false ▪ 1 (prawda) ▪ 0 (fałsz)
nazwisko	Nazwisko agenta. Akceptowane wartości to ciągi z dowolną liczbą symboli wieloznacznych gwiazdki (*) lub znaku zapytania (?). Ten parametr może pojawić się zero lub więcej razy w jednym zapytaniu. Kiedy podajesz wiele wartości dla parametru, zapytanie łączy te wartości z operatorem LUB. FAKULTATYWNY.
ograniczać	Parametr adresu URL, którego można użyć do zwiększenia łącznej liczby wyników i uzyskania większych zestawów wyników. FAKULTATYWNY. **WAŻNE Użycie** tego parametru może negatywnie wpłynąć na wydajność. Firma Cisco zaleca 100 lub mniej.
linia	Numer wewnętrzny połączenia (z perspektywy agenta, który nagrywa połączenie). Akceptowana wartość to ciąg z gwiazdką (*) lub znakiem zapytania (?) symbolami wieloznacznymi. Ten parametr może pojawić się zero lub więcej razy w jednym zapytaniu. Jeśli parametr ma wiele wartości, zapytanie łączy
	następujące elementy

Parametr	Opis
	Z operatorem LUB. FAKULTATYWNY.
metadane	Pole metadanych. FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ <klucz>~<operator>~<wartość> Gdzie <klucz> jest nazwą pola metadanych skonfigurowanego w Administratorze monitorowania i nagrywania, które musi dokładnie odpowiadać skonfigurowanej nazwie metadanych. <operator> jest jednym z następujących: ▪ Equals ▪ zaczyna się od ▪ kończy się ▪ Contains <wartość> może zawierać ciąg z symbolami wieloznacznymi gwiazdki (*) lub znakiem zapytania (?). Ten parametr może pojawić się zero lub więcej razy w jednym zapytaniu. W przypadku podania wielu wartości parametru zapytanie łączy te wartości z operatorem LUB. Jeśli wartość nie zostanie określona, zapytanie zwróci wszystkie kontakty, które mają metadane dla określonego klucza.
potrzebyZatwierdzenie	Czy ocena kontaktu wymaga zatwierdzenia. FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ true ▪ false ▪ 1 (prawda) ▪ 0 (fałsz)
numer	Dowolny numer użyty w kontakcie (ANI lub DNIS). Akceptowana wartość to ciąg z gwiazdką (*) lub znakiem zapytania (?) symbolami wieloznacznymi. Ten parametr może pojawić się zero lub więcej razy w jednym zapytaniu. Kiedy podajesz wiele wartości dla parametru, zapytanie łączy te wartości z operatorem LUB. FAKULTATYWNY.

Parametr	Opis
phoneNumber (numertelefonu)	Dowolny numer użyty w kontakcie (ANI, DNIS lub Linia). Zaakceptowane jest ciągiem z symbolami wieloznacznymi gwiazdki (*) lub znakiem zapytania (?). Ten parametr może pojawić się jako zero lub jeden raz w pojedynczym zapytaniu. FAKULTATYWNY.
zakres	Parametr nagłówka, który umożliwia przeglądanie wyników na stronie. Gdzie, "items=<1-200>". FAKULTATYWNY. **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Parametru range można używać w połączeniu z parametrem zapytania limitującego, co zwiększa Łączne wyniki.
Zdobył	Czy kontakt został zaliczony. FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ true ▪ false ▪ 1 (prawda) ▪ 0 (fałsz)
searchStats	Zwraca łączną liczbę dostępnych rekordów, które pasują jako "liczba". Gdzie akceptowane wartości to: ▪ true ▪ false OPCJONAL NIE.
silenceDuration nagrany	Zwracane są tylko kontakty, których czas trwania (w milisekundach) został Cisza jest równa lub większa od określonej wartości. **PRZYKŁAD** silenceDuration=5000 zwraca kontakty, w których występuje co najmniej jedno wystąpienie nagranej ciszy równej lub większej Niż 5 sekund. FAKULTATYWNY.
ciszaWydarzenia	Zwraca tylko kontakty, w przypadku których liczba zdarzeń ciszy jest równa lub

Parametr	Opis
	Większa niż określona wartość. **EXAMPLE** silenceEvents=5 zwraca kontakty, w których występuje 5 lub więcej zdarzeń ciszy. FAKULTATYWNY
Oznaczone	Czy kontakt został oznaczony. Akceptowane wartości logiczne są następujące: ▪ true ▪ false ▪ 1 (prawda) ▪ 0 (fałsz) OPCJONALNI E.
talkOverDuration rozmowy	Zwracane są tylko kontakty, których czas trwania (w milisekundach) nagranej Zdarzenia over są równe lub większe od określonej wartości. **PRZYKŁAD** talkOverDuration=5000 zwraca kontakty, w których występuje co najmniej jedno wystąpienie nagranej rozmowy nad zdarzeniami równymi lub Więcej niż 5 sekund. FAKULTATYWNY.
talkOverEvents	Zwracanie tylko kontaktów, w przypadku których liczba wydarzeń związanych z rozmową jest równa lub Większa niż określona wartość. **EXAMPLE** talkOverEvents=5 zwraca kontakty, w których występuje 5 lub więcej zdarzeń typu talk over. FAKULTATYWNY.
zespół	Identyfikator drużyny. Akceptowaną wartością jest wartość całkowita ID. FAKULTATYWNY.
szkolenie	Czy ocena kontaktu została oznaczona do szkolenia. FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ true

Parametr	Opis
	▪ false ▪ 1 (prawda) ▪ 0 (fałsz)
typ	Typ kontaktu. Parametr type filtruje kontakty na podstawie stanów wysyłania. FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ jakość ▪ archiwum Jeśli ten parametr nie zostanie uwzględniony, zapytanie nie będzie filtrować według stanów wysyłania. **UWAGA** Rola użytkownika archiwum ma zakres globalny tylko wtedy, gdy użytkownik określa typ archiwum.

Wyszukiwanie kombinowane

Poniższe żądanie zwraca listę wszystkich kontaktów zarejestrowanych w celu zapewnienia jakości w dniu 01/01/2018 (GMT) lub później.

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

Wyszukiwanie przy użyciu klucza metadanych

Następujące żądanie zwraca listę wszystkich kontaktów z metadanymi o nazwie telefon.

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

Poniżej zostanie zwrócona lista wszystkich kontaktów z metadanymi o nazwie customerNo.

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

Wyszukiwanie przy użyciu klucza metadanych o określonej wartości

Następujące żądanie zwraca listę wszystkich kontaktów z wartością metadanych 555-1234.

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

Wyszukiwanie zdarzeń ciszy

Następujące żądanie zwraca listę kontaktów, które zawierają co najmniej dwa zdarzenia ciszy trwające co najmniej 10 sekund.

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

Przykład pliku JSON


```
{
    "hr" : false, "dnis" :
    "2111",
    "callDuration": 15000,
    "ani" : "1581",
    "icmCallId": "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
    {
        "nazwa": "formularz1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
    },
        "team" : {
        "name" : "team1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId" :
  "0.4"
    },
    "qualityReason" : {
        "text" : "First Call of Day", "reasonId" : 1,
        "klucz" : "rec_reason_what_first"
    },
    "agent" : {
        "lastName" : "Bunkowske",
        "username" : "bunkowm",
        "$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName" :
        "Mark",
        "displayId": "0.1"
    },
    "evaluation" : {
        "stateId" : 1,
        "wynik" : 90,
        "$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "szkolenie": false, "id" :
    1,
    "startTime" : 1239308710000,
```

```
    "tz" : "Ameryka/Chicago",
    "recordingUrl" : /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded": true,
    "archiveWF" : {
        "$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"
    },
    "grupa" : {
        "nazwa": "grupa1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/group/1"
    },
    "evaluator" : { "lastName" :
        "Sillars", "username" :
        "sillarj",
        "$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName" :
        "Jay",
        "displayId": "0.2"
    },
    "screenUploaded" : true,
    "metadata" : {
        "$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/"                    },
    "qualityWF" : {
        "$ref" : "/api/rest/recording/workflow/266"
    }
}
```


Przykładowy plik JSON Parametr searchStats = true


```
{
"avgCallDuration": "7300",
"avgScore": null,
"count": "689"
}
```

Podstawowe wyszukiwanie kontaktów API

Podstawowe wyszukiwanie kontaktów API zwraca szczegółowe informacje o trwającym lub ostatnio zakończonym połączeniu. Zwrócone informacje składają się z najnowszego kontaktu pasującego do parametrów wyszukiwania. Ostatni kontakt może być obecnie w toku.

Protokół i URI

URI	/api/rest/nagrywanie/kontaktBasicSearch
Metoda	GET
Uprawnienia	Szukaj kontaktów
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola żądania

Nazwa	Req?	Typ	Opis
Ani	N	Ciąg	Numer dzwoniący kontaktu.
Dnis	N	Ciąg	Numer wywoływanego kontaktu. Numer telefonu agenta.
imię	N	Ciąg	Imię agenta.
nazwisko	N	Ciąg	Nazwisko agenta.
linia	N	Ciąg	Rozszerzenie połączenia (z perspektywy agenta, który nagrywa rozmowę). Wykryto Akceptowaną wartością jest ciąg z gwiazdką (*) lub znaki zapytania (?) symbole wieloznaczne.

Nazwa	Req?	Typ	Opis
			Ten parametr może pojawić się zero lub więcej razy w jednym zapytaniu. W przypadku podania wielu wartości parametru zapytanie łączy te wartości z operatorem LUB. FAKULTATYWNY.
nazwa użytkownika	N	Ciąg	Adres e-mail agenta z tabeli Person.

Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
identyfikator	Identyfikator bazy danych CCR kontaktu.
assocCallId	Powiązany identyfikator kontaktu kontaktu.
callDuration (Czas trwania połączenia)	Czas trwania połączenia.
Adres url nagrywania	Adres URL łącza odtwarzania kontaktu.
isComplete	Wskazuje, czy jest to połączenie zakończone, czy też połączenie jest w toku. true = połączenie zostało zakończone False = połączenie jest w toku
startTime (Czas rozpoczęcia)	Sygnatura czasowa rozpoczętego połączenia w czasie GMT.
agent	Szczegółowe informacje o agencie.
$ref	Adres URL odnosi się do zasobu osoby
displayId	Wyświetl identyfikator agenta.
nazwisko	Nazwisko agenta
imię	Imię agenta.
Nazwa użytkownika	Adres e-mail agenta.

Jeśli nie ma kontaktów spełniających podane parametry (na przykład dostarczony agent nigdy nie odebrał połączenia lub nie znajduje się w zasięgu), system zwraca odpowiedź 404 Nie znaleziono. W przypadku kontaktów niepowiązanych z agentem (na przykład kontaktów zarejestrowanych w bramie) atrybut "agent" będzie miał wartość null.

Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykłady sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
{
    "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",
            "lastName" : "dente",
            "firstName": "al",
            "nazwa użytkownika" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Monitorowanie kontaktów API

API Monitorowanie kontaktów umożliwia użytkownikom wyświetlenie łącznej liczby kontaktów utworzonych w ciągu ostatnich 15 minut od momentu nawiązania połączenia z administratorem z tym API.

Wszystkie kontakty są przechwytywane w bazie danych i wyświetlane w tym API. Jednak liczba kontaktów wyświetlanych z tym API może różnić się od liczby kontaktów wyświetlanych w tabeli kontaktów. Na przykład w zależności od sposobu ustawienia ustawień globalnych parametr Długość połączenia określa liczbę kontaktów wyświetlanych w interfejsie użytkownika. Liczba kontaktów wyświetlana w interfejsie użytkownika jest mniejsza lub równa całkowitej liczbie kontaktów wyświetlanych w tym API.

UWAGA: Ta API nie uwzględnia nagrań roota, dopóki nie zostaną uzgodnione.

PROTOKÓŁ I URI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	Administrowanie uprawnieniem dzierżawy
Typ zawartości	aplikacja/JSON

POLA ODPOWIEDZI

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Kontakty	Połączenie między agentem a klientem.

Pole	Opis
łączny	Liczba kontaktów utworzonych w ciągu ostatnich 15 minut.
totalWithAudio	Liczba kontaktów utworzonych w ciągu ostatnich 15 minut które mają przesłane nagrania audio.
totalWithVideo	Liczba kontaktów utworzonych w ciągu ostatnich 15 minut które mają przesłane nagrania ekranu.

PRZYKŁAD ODPOWIEDZI JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
{
    "kontakty":{
            "total": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Formularz oceny API

Użyj tego API, aby poprosić o informacje QM formularza oceny.

Protokół i URI

Adres URL	/api/rest/nagrywanie/evalform
Metoda	GET
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola odpowiedzi

Nazwa	Opis
identyfikator	Identyfikator formularza oceny.
name	Nazwa formularza oceny.
opis	Opis formularza oceny.
twórca	Kreator formularza oceny.
utworzono	Czas utworzenia formularza oceny w milisekundach epoki systemu UNIX.
ręczne Ważenie oceny	Wskazuje, czy ręczne ważenie ma zastosowanie do pytań dotyczących formularz.
createdTZ	Strefa czasowa, w której utworzono formularz oceny.
Updater	Wskaźnik aktualizatora.
aktualizowano	Wskaźnik czasu, kiedy formularz oceny był ostatnio aktualizowany, w formacie epoki UNIX.

Nazwa	Opis
updatedTz	Strefa czasowa, w której zaktualizowano formularz oceny.
stan	Status formularza oceny.
Formularz domyślny	Wskazuje, czy formularz oceny wyświetla domyślne wartości
odpowiedzi. approvalRequired	Wskazuje, czy zmiany w formularzu oceny muszą zostać
zatwierdzone. zakresy bandRanges	Szczegółowe informacje dotyczące zakresów pasm formularza oceny.
pasmo	Formularz oceny numer pasma.
zaczynać	Początek pasma formularza oceny.
koniec	Zakończenie pasma formularza oceny.
scoreType (typ wyniku)	Szczegółowe informacje o wyniku formularza oceny.
identyfikator	Identyfikator wyniku.
name	Nazwa typu punktacji. **PRZYKŁADOWY** procent
Sekcje	Szczegółowe informacje dotyczące sekcji formularza oceny.
identyfikator	Identyfikator sekcji formularza oceny.
name	Nazwa sekcji formularza oceny.
kolejność	Kolejność, w jakiej sekcja pojawia się w formularzu oceny.
ciężar	Formularz oceny współczynnik wagi sekcji.
startColor	Kolor początkowy sekcji formularza oceny.
endColor	Kolor końcowy sekcji formularza oceny.
Pytania	Szczegółowe informacje dotyczące pytania formularza oceny.
identyfikator	Identyfikator pytania.
Tekst	Tekst pytania.

Nazwa	Opis
kolejność	Kolejność, w jakiej pytanie pojawia się w sekcji.
ciężar	Waga zastosowana do pytania.
opis	Opis pytania.
opcje	Szczegółowe informacje dotyczące opcji pytań.
identyfikator	Identyfikator opcji
typ	Rodzaj pytania. PRZYKŁADOWY KPI i dodatek
etykieta	Wskazuje, czy etykieta pytania jest wyświetlana.
isDefault	Wskazuje, czy jest to pytanie domyślne.
kpiPriority	Wskazuje, czy jest to pytanie priorytetowe przy określaniu wyniku wskaźnika KPI.
kolejność	Kolejność, w jakiej pojawia się pytanie.
Punktów	Liczba punktów za pytanie.

Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.


```
[
        {
                "id": liczba, "nazwa": ciąg,
                "description": ciąg,
                "creator": string,
                "created": epoka milisekund,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "aktualizacja": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "America\/Chicago", "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                "zespół": 1,
                "początek": 0,
                "koniec": 40
            }, {
                "zespół": 2,
                "początek": 40,
                "koniec": 60
            }, {
                "zespół": 3,
                "początek": 60,
                "koniec": 100
            }
        ],
        "scoreType": {
                "id": 1,
            "nazwa": "procent"
        },
            "sekcje": [{
                    "id": 1,
                    "nazwa": "sekcja1",
                    "zamówienie": 0,
                    "waga": 1.0, "startColor":
                    "#ffffff", "endColor":
                    "#000000", "pytania": [{
                            "id": 1,
                            "tekst": "jak wyglądało nabożeństwo",
```

"zamówienie": 0,
"waga": 0,5,
"opis": "",
"opcje": [{
"id": 1,
"typ": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"zamówienie": 0,
"punkty": 100
}, {
"id": 2,
"typ": "DODATEK",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"zamówienie": 1,
"punkty": 0

}, { "id": 3,
"typ": "NIE DOTYCZY",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"zamówienie": 2,
"punkty": 0

}
]
},
....
]

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

ID formularza oceny API

Skorzystaj z tej API, aby poprosić o informacje dotyczące konkretnego formularza oceny QM.

Protokół i URI

Adres URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Metoda	GET
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola odpowiedzi

Nazwa	Opis
identyfikator	Identyfikator formularza oceny.
name	Nazwa formularza oceny.
opis	Opis formularza oceny.
twórca	Kreator formularza oceny.
utworzono	Czas utworzenia formularza oceny w milisekundach epoki systemu UNIX.
ręczne Ważenie oceny	Wskazuje, czy ręczne ważenie ma zastosowanie do pytań dotyczących formularz.
createdTZ	Strefa czasowa, w której utworzono formularz oceny.
Updater	Wskaźnik aktualizatora.
aktualizowano	Wskaźnik czasu, kiedy formularz oceny był ostatnio aktualizowany, w formacie epoki UNIX.

Nazwa	Opis
updatedTz	Strefa czasowa, w której zaktualizowano formularz oceny.
stan	Status formularza oceny.
Formularz domyślny	Wskazuje, czy formularz oceny wyświetla domyślne wartości
odpowiedzi. approvalRequired	Wskazuje, czy zmiany w formularzu oceny muszą zostać
zatwierdzone. zakresy bandRanges	Szczegółowe informacje dotyczące zakresów pasm formularza oceny.
pasmo	Formularz oceny numer pasma.
zaczynać	Początek pasma formularza oceny.
koniec	Zakończenie pasma formularza oceny.
scoreType (typ wyniku)	Szczegółowe informacje o wyniku formularza oceny.
identyfikator	Identyfikator wyniku.
name	Nazwa typu punktacji. **PRZYKŁADOWY** procent
Sekcje	Szczegółowe informacje dotyczące sekcji formularza oceny.
identyfikator	Identyfikator sekcji formularza oceny.
name	Nazwa sekcji formularza oceny.
kolejność	Kolejność, w jakiej sekcja pojawia się w formularzu oceny.
ciężar	Formularz oceny współczynnik wagi sekcji.
startColor	Kolor początkowy sekcji formularza oceny.
endColor	Kolor końcowy sekcji formularza oceny.
Pytania	Szczegółowe informacje dotyczące pytania formularza oceny.
identyfikator	Identyfikator pytania.
Tekst	Tekst pytania.

Nazwa	Opis
kolejność	Kolejność, w jakiej pytanie pojawia się w sekcji.
ciężar	Waga zastosowana do pytania.
opis	Opis pytania.
opcje	Szczegółowe informacje dotyczące opcji pytań.
identyfikator	Identyfikator opcji
typ	Rodzaj pytania. PRZYKŁADOWY KPI i dodatek
etykieta	Wskazuje, czy etykieta pytania jest wyświetlana.
isDefault	Wskazuje, czy jest to pytanie domyślne.
kpiPriority	Wskazuje, czy jest to pytanie priorytetowe przy określaniu wyniku wskaźnika KPI.
kolejność	Kolejność, w jakiej pojawia się pytanie.
Punktów	Liczba punktów za pytanie.

Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.


```
[
        {
                "id": liczba, "nazwa": ciąg,
                "description": ciąg,
                "creator": string,
                "created": epoka milisekund,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "aktualizacja": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "America\/Chicago", "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "zespół": 1,
                    "początek": 0,
                    "koniec": 40
            }, {
                    "zespół": 2,
                    "początek": 40,
                    "koniec": 60
            }, {
                    "zespół": 3,
                    "początek": 60,
                    "koniec": 100
            }
    ],
        "scoreType": {
                "id": 1,
            "nazwa": "procent"
    },
            "sekcje": [{
                            "id": 1,
                            "nazwa": "sekcja1",
                            "zamówienie": 0,
                            "waga": 1.0, "startColor":
                            "#ffffff", "endColor":
                            "#000000", "pytania": [{
                                            "id": 1,
                                            "tekst": "jak wyglądało nabożeństwo",
```

"zamówienie": 0,
"waga": 0,5,
"opis": "",
"opcje": [{
"id": 1,
"typ": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"zamówienie": 0,
"punkty": 100
}, {
"id": 2,
"typ": "DODATEK",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"zamówienie": 1,
"punkty": 0

}, { "id": 3,
"typ": "NIE DOTYCZY",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"zamówienie": 2,
"punkty": 0

}
]
},
....
]

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

Eksport API

Ta API uwidacznia punkty końcowe podobne do REST do wykonywania eksportowania. Umożliwia pobieranie danych z modeli zaplecza w formacie CSV.

Protokół i URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> Gdzie <importType> jest jednym ze wstępnie zdefiniowanych typów importu. **PRZYKŁAD** Przykładami atrybutów importu są osoby, grupy i zespoły.
Metoda	GET
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola żądania

Pole	Req?	Typ	Opis
acdId	N	Ciąg	Jeśli jest ustawiona, zwraca agentów skojarzonych z tym identyfikatorem ACD.
podstawowe informacje	N	Logiczny	Po ustawieniu wartości Prawda zwraca tylko podstawowe informacje o agencie, takie jak identyfikator, imię, nazwisko i numer pracownika.

Domyślnie (tzn. bez ustawionych parametrów) zwracani są wszyscy agenci, niezależnie od stanu aktywacji.

UWAGA: Wszystkie warianty wymuszają reguły widoku. Zwracani są tylko agenci widoczni dla dzwoniącego.

Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższych tabelach.

Pola dla osób są zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Identyfikator użytkownika	Identyfikator użytkownika w Webex WFO.
E-mail	Adres e-mail użytkownika.
Imię	Imię użytkownika.
Nazwisko	Nazwisko użytkownika.
Wyświetl strefę czasową	Strefa czasowa wyświetlania użytkownika.
Logowanie	Identyfikator logowania użytkownika.
Identyfikator pracownika	Identyfikator pracownika użytkownika.
Zespół	Zespół przypisany do
użytkownika. Jest tylko uzgadniane	
Aktywowany	Data aktywacji użytkownika.
Dezaktywowany	Data dezaktywacji użytkownika.
Ustawienia regionalne	Język używany przez użytkownika.
Role	Role przypisane do użytkownika.
Pełny zakres	Po ustawieniu wartości PRAWDA użytkownik ma zakres obejmujący wszystkie grupy, zespoły i użytkowników. Po ustawieniu wartości FAŁSZ zakres użytkownika jest zgodny ze skonfigurowaniem w polach Zespoły zakresu i Grupy zakresów.
Grupy zakresu	Grupy w zakresie użytkownika.
Zespoły ds. zakresów	Zespoły w zasięgu użytkownika.
QM Widoki	Widoki przypisane do użytkownika w QM.
identyfikator ACD	Identyfikator użytkownika w ACD.
ACD identyfikator serwera	Identyfikator ACD będącego źródłem danych
użytkownika. Włącz planowanie	Wskazuje, czy użytkownik może być zaplanowany. Prawda/fałsz.

Pole	Opis
Widok	Widoki, które użytkownik ma przypisany w WFM.
Widok główny	Widok główny użytkownika w WFM.
Mapowanie umiejętności	Mapowania umiejętności przypisane do tego
użytkownika. Data założenia firmy	Data rozpoczęcia pracy użytkownika w
firmie. Data rozpoczęcia działu	Data rozpoczęcia pracy użytkownika z
działem. Ranga	Ranga użytkownika w centrum kontaktu.
Data zakończenia firmy	Data opuszczenia firmy przez użytkownika.
Profil warunków pracy	Profil warunków pracy przypisany do tego
użytkownika. Zaplanuj profil wydania	Profil wydania harmonogramu
przypisany do tego użytkownika. Strefa czasowa planowania	Strefa czasowa
używana do planowania agenta.	
Max Staffing Group	Maksymalna grupa obsady, do której użytkownik jest przypisany.

Pola dla grup są zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
ID grupy	Identyfikator grupy w ACD.
Nazwa	Nazwa grupy.
Data aktywacji	Data aktywacji grupy.
Data dezaktywacji	Data dezaktywacji grupy.

Pola dla zespołów są zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Identyfikator zespołu	Identyfikator zespołu w ACD.
Nazwa	Nazwa grupy.

Pole	Opis
Data aktywacji	Data aktywacji grupy.
Data dezaktywacji	Data dezaktywacji grupy.
Identyfikator grupy nadrzędnej	Grupa, do której należy zespół.
Kompilacja produktywności	(Fałsz/Prawda) Wskazuje, czy statystyki drużyny mają być uwzględniane, gdy Usługa przechwytywania kompiluje statystyki produktywności.

Wyjście pliku CSVPrzykład

Poniżej znajduje się przykład wyeksportowanego pliku CSV zawierającego żądane dane. Nagłówki pliku CSV są zlokalizowane zgodnie z ustawieniami regionalnymi wybranymi przez użytkownika.

Identyfikator drużyny, Nazwa, Data aktywacji, Data

dezaktywacji 3,Wyeksportowany Zespół

1,8/17/2016,12/31/2999

5,Eksportowany zespół 2,8/17/206,12/31/2999

Ogólny import tekstu API

Ogólny API Import tekstu umożliwia importowanie danych ze źródła tekstowego.

Protokół i URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Metoda	POST, PUT
Uprawnienia	Administrator dzierżawy
Typ zawartości	JSON

Pola żądań JSON

Plik JSON zawiera pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

UWAGA Kolumny żądania można wyświetlać w dowolnej kolejności. Nagłówki kolumn są wymagane dla każdej wybranej kolumny.

Pole	Podpole	Req?	Opis
Rekordy	odbiornik	N	Lista ciągów wskazujących odbiorców. Ograniczone rurami.
Rekordy	nadawca	N	Ciąg oznaczający nadawcę. Nie musi to być adres e-mail.
Rekordy		T	Tablica rekordów, po jednym dla każdego kontaktu, który ma zostać zaimportowany.
Rekordy	identyfikator	N	Identyfikator ze źródła skojarzonego z kontaktem. To nie jest identyfikator CCR. Kontakt nie zostanie zaimportowany, jeśli ikona Identyfikator został już użyty dla poprzedniego kontaktu.
Rekordy	metadane	N	Wszelkie metadane skojarzone z kontaktem. Nazwy muszą być zgodne ze zdefiniowanymi polami metadanych.

Pole	Podpole	Req?	Opis
textType		T	Identyfikuje źródło tekstu. Wartość powinna być jedną z następujących: ▪ E-mail ▪ czat ▪ strona internetowa ▪ inny
Rekordy	Godzina	T	Określa godzinę rozpoczęcia skojarzoną z kontaktem. Format to czas epoki UNIX w milisekundach.
Rekordy	tekstowe	T	Treść kontaktu zawierającego konwersację.
evalForm	Naz wa ident yfika tora	N	Formularz oceny przypisany do kontaktów, jeśli kontakt jest oznaczony jako oznaczony pod względem jakości. Możesz podać identyfikator lub nazwę. Jeśli identyfikator nie zostanie podany, API wyszukuje formularz oceny według nazwy.
Rekordy	nazwa użytkownika	T	Login użytkownika skojarzonego z kontaktem.
Rekordy	Temat	N	Temat skojarzony z kontaktem.
Rekordy	Odwołania	N	Zazwyczaj używany w wiadomościach e-mail do śledzenia dyskusji podzielonych na wątki. Ograniczone rurami.

Przykład pliku JSON


```
{
        "textType": "email|chat|twitter|website|other", "evalForm": {
                "id": 5,
                "name": "nazwa evalForm. Przesyłanie będzie działać tylko z nazwą lub tylko identyfikatorem. Można przypisać tylko jeden formularz evalForm."
        },
        "rekordy": [
                {
```

"czas": 1439993633000,

"username": "Nazwa użytkownika agenta. Służy do identyfikacji agenta, któremu przypisany jest ten kontakt",

"nadawca": "Nadawca wiadomości e-mail lub SMS, zwykle adres e-mail. To jednak zajmie każdy sznurek",

"odbiorca": [

"odbiornik 1",

"Odbiornik 2"

],

"text": "Jest to treść tekstu i część, która będzie wyszukiwana pod kątem trafień",

"subject": "To jest temat wiadomości e-mail lub tekstu" "metadane": {

"field1" : "value1",

"field2" : "value2"

},

"referencje": [

"odniesienie 1",

"Odniesienie 2"

],

"id": "Identyfikator tekstu; dotyczy tylko e-maile"

}

]

}

Ogólny import tekstu z wieloma plikami API

Ogólny import tekstu z wieloma plikami API umożliwia importowanie danych ze źródła tekstowego z kontaktami i zawartością w oddzielnych plikach. Ta API może być używana niezależnie lub przez usługę serwera danych.

> **UWAGA** W przypadku importowania danych tekstowych przy użyciu API Webex WFO tekst powinien być zakodowany UTF-8. Pozwala to na dołączanie znaków specjalnych, które nie są dostępne z kodowaniem ASCII.

Protokół i URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Metoda	POST
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola żądania

Pliki CSV i JSON zawierają pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

> **UWAGA** Jeśli do przekazywania plików jest używany serwer danych, nazwa pliku CSV lub JSON musi brzmieć TEXTCONTACT.

Pole	Req?	Typ	Opis
evalForm	N	Ciąg	Nazwa formularza oceny. Formularz oceny przypisany do kontaktu, jeśli kontakt jest oznaczony jako jakość.
Pod nazwą	T	Ciąg	Nazwa pliku tekstowego zawierającego rozmowę.
identyfikator	N	Ciąg	Identyfikator ze źródła skojarzonego z kontaktem. To nie jest identyfikator CCR. Kontakt nie jest

Pole	Req?	Typ	Opis
			importowane, jeśli identyfikator został już użyty dla poprzedniego kontaktu.
metadane	N	Ciąg	Metadane skojarzone z kontaktem. Nazwy metadanych muszą być zgodne ze zdefiniowanymi polami metadanych.
odbiornik	N	Ciąg	Lista odbiorców. Każdy odbiorca jest ograniczony symbolem potoku (|).
Odwołania	N	Ciąg	Tekst używany w wiadomościach e-mail do śledzenia dyskusji podzielonych na wątki. Rozdzielone potokami (jeśli plik jest w formacie CSV) lub w tablicy JSON (jeśli plik jest w formacie JSON).
nadawca	N	Ciąg	Nazwa nadawcy. Może to być, ale nie musi, adres e-mail.
Temat	N	Ciąg	Temat skojarzony z kontaktem.
textType	T	Ciąg	Źródło tekstu. Prawidłowe wartości: ▪ czat ▪ E-mail ▪ Na Facebooku ▪ inny ▪ strona internetowa
Godzina	T	Godzina	Czas rozpoczęcia skojarzony z kontaktem. Format = czas epoki uniksowej w milisekundach.
nazwa użytkownika	T	Ciąg	Login użytkownika powiązanego z kontaktem.

Obsługiwane formaty

Przesyłanie wieloczęściowe składa się z co najmniej jednego pliku danych kontaktowych i co najmniej jednego pliku zawartości.

Plik	Obsługiwane formaty
Dane kontaktu — zawiera	CSV, JSON

Plik	Obsługiwane formaty
Informacje kontaktowe	
Zawartość — zawiera fragmenty tekstowe kontaktu	TXT

Możesz również przesłać plik ZIP zawierający pliki we wszystkich powyższych formatach. Po rozpakowaniu zawartość pliku jest traktowana tak, jakby była dołączona do standardowego żądania wieloczęściowego. Więcej informacji można znaleźć w tym artykule.

WAŻNE CSV i pliki JSON mogą być używane tylko jako dane kontaktowe, a pliki ZIP mogą być używane tylko do kompresji plików w celu przesłania wieloczęściowego. Pliki zawartości nie mogą używać plików CSV, JSON ani ZIP

Formaty.

Przykład pliku CSV wsadowego

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, id email, email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, moje konto, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email, email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,zamknij moje konto, accNum=676,ref1,2 chat, chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, pytanie rozliczeniowe, accNum=900,,

Przykład pliku ZIP

Plik ZIP jest traktowany inaczej niż plik CSV lub JSON, ponieważ plik ZIP jest kolekcją plików, które są przetwarzane tak, jakby były pojedynczymi plikami w żądaniu wieloczęściowym. Pamiętaj o tych punktach podczas korzystania z pliku ZIP:

- Nazwa pliku ZIP jest kluczem, do którego należy się odwołać w CSV/JSON.
- Każda struktura folderów w pliku ZIP jest spłaszczana i ignorowana.

Na przykład żądanie wieloczęściowe wygląda tak.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (zawiera 2 wiersze, dla wiadomości e-mail1 i chat1) email1.txt

chat1.txt

To żądanie wieloczęściowe jest przetwarzane tak, jakby wszystkie pliki znajdowały się w pliku ZIP lub wszystkie indywidualnie w żądaniu wieloczęściowym.

Przykład pliku JSON

Treść JSON


```
[
        {
                "textType": "email", "time":
                1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "nazwa pliku": "email1.txt",
                "temat": "To jest temat wiadomości e-mail lub tekstu",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "id": 5,
                        "name": "nazwa evalForm. Przesyłanie będzie działać tylko z
Nazwa lub tylko identyfikator. Można przypisać tylko jeden formularz evalForm."
                },
                "czas": 1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "nazwapliku": "chat1.txt",
                "subject": "To jest temat wiadomości e-mail lub tekstu" "odbiorca": [
                        "odbiornik 1",
                         "Odbiornik 2"
                ],
                "metadane": {
```

"field1" : "value1", "field2" :
"value2"
},
"referencje": [
"odniesienie 1",
"Odniesienie 2"
],
}
]

Treść

email1.txt

To jest treść wiadomości e-mail.

Import API

Ten API uwidacznia punkty końcowe podobne do REST do wykonywania importu. Umożliwia pobieranie informacji o modelach obiektów zaplecza (czyli polach modelu zaplecza i typach, które można przypisać do tych pól) i importowanie danych z plików CSV do tych modeli zaplecza.

Protokół importu GET i URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Gdzie importType jest jednym ze wstępnie zdefiniowanych typów importu.Użytkowników **PRZYKŁAD** użytkownicy, grupy i zespoły.
Metoda	GET
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola żądania importu GET

Pole	Req?	Typ	Opis
acdId	N	Ciąg	Jeśli jest ustawiona, zwraca agentów skojarzonych z tym identyfikatorem ACD.
podstawowe informacje	N	Logiczny	Po ustawieniu wartości Prawda zwraca tylko podstawowe informacje o agencie (identyfikator, imię, nazwisko, numer pracownika).

Domyślnie (tzn. bez ustawionych parametrów) zwracani są wszyscy agenci, niezależnie od stanu aktywacji.

UWAGA: Wszystkie warianty wymuszają reguły widoku. Zwracani są tylko agenci widoczni dla dzwoniącego.

Importowanie pól odpowiedzi GET

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Pola	Lista pól w modelu zaplecza.
key	Klucz bazy danych identyfikujący pole w zapleczu.
etykieta	Etykieta pola używana w interfejsie użytkownika.
Wymagane	Określa, czy pole jest wymagane.
Wielowartościowe	Określa, czy pole może przyjmować wiele wartości.
Typy	Lista typów danych, które pole może akceptować. Przykłady typów obejmują tekst, daty i dane logiczne.
kod	Kod typu danych.
opis	Opis typu danych.
format	Przykład typu danych.

Przykład pliku JSON importu GET

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
{
        "pola": [
                {
                        "klucz": "id",
                        "label": "Team ID", "required": true,
                        "multivalued": false, "types": [
                        {
                                "code": "Liczba całkowita", "opis":
                                "Liczba", "format": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "klucz": "nazwa",
                "label": "Nazwa",
                "wymagane": true,
                "wielowartościowe": false,
                "typy": [
                {
                    "code": "Text", "description": "Text",
                    "format": "Przykładowy tekst"
                }
        ]
},
{
            "key": "activatedDate", "label":
            "Activated Date", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "kod": "MM/DD/RRRR", "opis": "Data
                    USA", "format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "kod": "DD/MM/RRRR", "opis": "data
                    europejska", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label":
        "Productivity Compilation", "required": true,
        "wielowartościowy": false, "typy": [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


Protokół importu POST oraz URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Gdzie importType jest jednym ze wstępnie zdefiniowanych typów importu. **PRZYKŁAD** użytkownicy, grupy i zespoły.
Metoda	POST
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Importowanie pól odpowiedzi POST

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
tenantId	Identyfikator dzierżawy dla pól wielowartościowych.

Pole	Opis
mapowanie	W tym artykule opisano tablicę obiektów mapowania dla pól wielowartościowych.
kolumna	CSV kolumna, z której są pobierane dane do mapowania.
pole	Pole modelu zaplecza, do którego zostaną zamapowane dane.
Datatype	Typ danych w kolumnie CSV, która określa dla zaplecza, czy dla danych są wymagane dodatkowe przekształcenia.

Przykład pliku JSON importu po

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

Format JSON

```
{
        "tenantId":1,
        "mapowanie":[
                {
                        "column":"Identyfikator zespołu",
                        "field":"id", "dataType":
                        "Liczba całkowita"
                },
                {
                        "column":"Nazwa",
                        "field":"name", "dataType":
                        "Text"
                },
                {
                        "column":"Data aktywacji",
                        "field":"activatedDate", "dataType":
                        "MM/DD/RRRR"
                },
                {
```

```
                    "column":"Productivity Compilation",
                    "field":"productivityCompilation", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
        ]
}
```

Format odpowiedzi na sukces POST

```
{
        "status": "SUKCES",
        "responseText": "Plik został pomyślnie zaimportowany"
}
```

Interfejsy API preferencji importu

Preferencje importu to dane zdefiniowane przez użytkownika, które są używane w ramach procesu importowania pliku CSV. Dane te zmniejszają nakład pracy związany z importowaniem plików, umożliwiając zachowanie wstępnie zdefiniowanych preferencji dotyczących importowania CSV plików.

W tej sekcji opisano następujące interfejsy API preferencji importu:

Utwórz preferencje importu API

Utworzony API preferencji umożliwia utworzenie nowej preferencji importu.

Utwórz protokół preferencji importu i URI

URI	/api/rest/importpreference
Metoda	POST
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Tworzenie pól żądania preferencji importu

Pole	**Opis**
name	Nazwa nowej preferencji importu.
typ	Typ preferencji importu.
Mapowania	Lista mapowań pól dla preferencji importu.
pole	Pole dla określonych preferencji importu.
kolumna	Nagłówek kolumny pola.
Datatype	Typ danych w polu.

Tworzenie przykładowego pliku JSON preferencji importu

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.

```
{
        "name": "My Preference", "type":
        "persons", "mapping": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Text"
            }
        ]
}
```

Tworzenie odpowiedzi systemowej preferencji importu

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Usuń preferencje importu API

API Preferencje usuwania umożliwia usunięcie istniejącej preferencji importu.

Usuń protokół preferencji importu i URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Gdzie id jest identyfikatorem preferencji importu, którą chcesz usunąć.
Metoda	USUNĄĆ
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Odpowiedź systemowa preferencji importu usuwania

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Preferencje importowania API

API Preferencje importu pobiera wszystkie preferencje importu dla bieżącej dzierżawy.

Import Preferences Protocol oraz URI

URI	/api/rest/importpreference
Metoda	GET
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Preferencje importu, pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
preferencje	Lista preferencji importowych.
Osób	Lista preferencji importu użytkownika.
identyfikator	Identyfikator preferencji importu.
name	Nazwa preferencji importu.
typ	Typ preferencji importu.
Mapowania	Lista mapowań pól dla preferencji importu.
pole	Pole dla określonych preferencji importu.
kolumna	Nagłówek kolumny pola.
Datatype	Typ danych w polu.

Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
{
        "preferencje": [
                {
```

```
                »osoby«: [
                    {
                        "id": 1,
                        "name": "My User Mapping", "type":
                        "persons", "mappings": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Identyfikator
                                osoby", "dataType":
                                "Liczba całkowita"
                            },
                            {
                                "field": "email",
                                "column": "Email", "dataType":
                                "Text"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "id": 2,
                        "name": "My Empty Mapping",
                        "type": "persons",
                        "mapowania": []
                    }
            ]
        },
        {
                "grupy": [
                    {
                        "id": 3,
                        "name": "My Group Mapping", "type":
                        "persons",
```

```
                    "mapowania": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Reakcja systemu

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Preferencje importu według identyfikatora API

Opcja Preferencje importu według identyfikatora API pobiera preferencje importu według ich identyfikatora, dzięki czemu można je wyświetlić.

Preferencje importu według protokołu ID i URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Metoda	GET
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametry	Id = identyfikator preferencji importu, którą chcesz wyświetlić.

Preferencje importu według ID Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
identyfikator	Identyfikator preferencji importu.
name	Nazwa preferencji importu.
typ	Typ preferencji importu.
Mapowania	Lista mapowań pól dla preferencji importu.

Pole	Opis
pole	Pole dla określonych preferencji importu.
kolumna	Nagłówek kolumny pola.
Datatype	Typ danych w polu.

Preferencje importu według identyfikatora Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
{
        "id": 1,
        "name": "My User Mapping", "type":
        "persons", "mappings": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "Identyfikator
                osoby", "dataType":
                "Liczba całkowita"
            },
            {
                "field": "email",
                "column": "Email",
                "dataType": "Text"
            }
        ]
}
```


Reakcja systemu

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Zaktualizuj preferencje importu API

Uaktualnij API preferencji umożliwia edycję istniejących preferencji importu.

Zaktualizuj protokół preferencji importu i URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Gdzie id jest identyfikatorem preferencji importu, którą chcesz edytować.
Metoda	PUT
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Aktualizowanie pól odpowiedzi preferencji importu

Pole	Opis
name	Nazwa preferencji importu.
typ	Typ preferencji importu.
Mapowania	Lista mapowań pól dla preferencji importu.
pole	Pole dla określonych preferencji importu.
kolumna	Nagłówek kolumny pola.
Datatype	Typ danych w polu.

Przykład pliku JSON preferencji importu

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.

```
{
        "name": "Updated Name", "type":
        "persons", "mapping": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Identyfikator osoby",
                        "dataType": "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Aktualizuj odpowiedź systemu preferencji importu

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Lista włączeń/wykluczeń API

Użyj API Lista włączeń/wykluczeń, aby utworzyć, zdefiniować, zaktualizować lub usunąć listę numerów wewnętrznych, numerów telefonów lub wskazówek kontaktowych, które chcesz rejestrować lub nie. W tym API są używane cztery metody:

- GET InclusionExclusion: Umożliwia pobranie jednej lub wszystkich list włączenia/wykluczeń.
- PUT InclusionExclusion: Umożliwia aktualizowanie informacji na liście włączenia/wykluczenia.
- POST InclusionExclusion: Umożliwia utworzenie listy włączeń/wykluczeń.
- DELETE InclusionExclusion: Umożliwia usunięcie listy dołączania/wykluczania.

Lista włączeń/wykluczeń GET API

Lista GET Include/Exclude umożliwia pobranie jednej lub wszystkich list Include/Exclude (Uwzględnij/Wyklucz).

Protokół API listy włączeń/wykluczeń GET oraz URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metoda	GET
Uprawnienia	Administrowanie QM
Typ zawartości	aplikacja/JSON
Parametry	<id> = identyfikator listy włączeń/wykluczeń

Lista włączeń/wykluczeń GET API pola żądania

Pole	Req?	Typ	Opis
inclusionExclusionListId	T	Integer	Identyfikator listy włączenia/wykluczenia.
inclusionExclusionType	T	Integer	Typ włączenia/wykluczenia:

Pole	Req?	Typ	Opis
			1 = Włączenie 2 = wykluczenie
inclusionExclusionPatternType	N	Integer	Typ wzorca listy włączenia/wykluczenia" 1 = ANI (numer dzwoniący) 2 = DNIS (wybrany numer) 3 = Rozszerzenie 4 = Numer telefonu 5 = dowolny
deseń	N	Ciąg	Wzór numerów na liście włączenia/wykluczenia. Umożliwia to określenie zakresu liczb, które mają zostać uwzględnione lub wykluczone. Pole deseniu może zawierać dwa symbole wieloznaczne oraz znak plus (+): ? = pojedyncza cyfra **PRZYKŁAD 612822????** obejmuje lub wyklucza wszystkie liczby z obszaru 612 Kod z centralą 822. * = Dowolna liczba cyfr **PRZYKŁAD** 612* zawiera lub wyklucza wszystkie liczby w obszarze 612 kod. + = Wskaźnik kodu kraju (ważny tylko na początku ciągu) **PRZYKLAD** +44 obejmuje lub wyklucza kontakty w Wielkiej Brytanii. **WAŻNE** : W przypadku eksportowania listy dołączeń lub wykluczeń, która Zawiera międzynarodowy kod telefoniczny ze znakiem plus (+), program Excel potraktuje tę liczbę jako matematyczną

Pole	Req?	Typ	Opis
			wyrażenie. Aby użyć tych list, przekonwertuj wyeksportowane pliki . CSV plik do tekstu (.TXT), otwórz plik w programie Excel i zdefiniuj go jako kolumnę sformatowaną w formacie.
inclusionExclusionCallDirection	N	Integer	Identyfikator kierunku połączenia: 1 = Przychodzące 2 = Wychodzące 3 = albo

Pola odpowiedzi API usługi GET

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
inclusionExclusionListId	Identyfikator listy
włączeń/wykluczeń. inclusionExclusionType	Typ
włączenia/wykluczenia:	1 = Włączenie 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	Typ wzorca listy włączenia/wykluczenia" 1 = ANI (numer dzwoniący) 2 = DNIS (wybrany numer) 3 = Rozszerzenie 4 = Numer telefonu 5 = dowolny
deseń	Wzór numerów na liście włączenia/wykluczenia. Umożliwia to określenie zakresu liczb, które mają zostać uwzględnione lub wykluczone. Pole deseniu może zawierać dwa symbole wieloznaczne oraz znak plus (+): ? = pojedyncza cyfra **PRZYKŁAD 612822????** obejmuje lub wyklucza wszystkie numery z numeru kierunkowego 612 z centralą

822.

	* = Dowolna liczba cyfr **PRZYKŁAD** 612* zawiera lub wyklucza wszystkie numery z numeru kierunkowego 612. + = Wskaźnik kodu kraju (ważny tylko na początku ciągu) **PRZYKLAD** +44 obejmuje lub wyklucza kontakty w Wielkiej Brytanii. **WAŻNE** : Jeśli eksportowana jest lista dołączeń lub wykluczeń zawierająca międzynarodowy kod telefoniczny ze znakiem plus (+) program Excel potraktuje liczbę jako wyrażenie matematyczne. Aby użyć tych list, przekonwertuj wyeksportowane pliki . CSV plik do tekstu (.TXT), otwórz plik w programie Excel i zdefiniuj go jako kolumnę sformatowaną w formacie.
inclusionExclusionCallDirection	Identyfikator kierunku połączenia: 1 = Przychodzące 2 = Wychodzące 3 = albo

Przykład pliku JSON usługi GET API

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <number>,
    "inclusionExclusionType" : <number>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <number>, "pattern" :
    <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <number>,
}
```

Lista dołączania/wykluczania PUT API

Funkcja PUT Include/Exclude List umożliwia aktualizowanie istniejących list włączeń/wykluczeń.

Protokół PUT Include/Exclude List API i URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metoda	PUT
Uprawnienia	Administrowanie QM
Typ zawartości	aplikacja/JSON

Pola żądania PUT Include/Exclude List API

Pole	Req?	Typ	Opis
inclusionExclusionListId	T	Integer	Identyfikator listy włączenia/wykluczenia.
inclusionExclusionType	T	Integer	Typ włączenia/wykluczenia: 1 = Włączenie 2 = wykluczenie
inclusionExclusionPatternType	N	Integer	Typ wzorca listy włączenia/wykluczenia: 1 = ANI (numer dzwoniący) 2 = DNIS (wybrany numer) 3 = Rozszerzenie 4 = Numer telefonu 5 = dowolny
deseń	N	Ciąg	Wzór numerów na liście włączenia/wykluczenia. Umożliwia to określenie zakresu liczb, które mają zostać uwzględnione lub wykluczone. Pole deseniu może zawierać dwa symbole wieloznaczne oraz znak plus (+): ? = pojedyncza cyfra **PRZYKŁAD 612822????** obejmuje lub wyklucza wszystkie liczby z obszaru 612 Kod z centralą 822. * = Dowolna liczba cyfr

Pole	Req?	Typ	Opis
			PRZYKŁAD 612* zawiera lub wyklucza wszystkie liczby w obszarze 612 kod. + = Wskaźnik kodu kraju (ważny tylko na początku ciągu) **PRZYKLAD** +44 obejmuje lub wyklucza kontakty w Wielkiej Brytanii. **WAŻNE** : W przypadku eksportowania listy dołączeń lub wykluczeń, która Zawiera międzynarodowy kod telefoniczny ze znakiem plus (+), program Excel potraktuje numer jako wyrażenie matematyczne. Aby użyć tych list, przekonwertuj wyeksportowane pliki . CSV plik do tekstu (.TXT), otwórz plik w programie Excel i zdefiniuj go jako kolumnę sformatowaną w formacie.
inclusionExclusionCallDirection	N	Integer	Identyfikator kierunku połączenia: 1 = Przychodzące 2 = Wychodzące 3 = albo

Pola odpowiedzi PUT Include/Exclude List API

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
inclusionExclusionListId	Identyfikator listy
włączeń/wykluczeń. inclusionExclusionType	Typ
włączenia/wykluczenia:	1 = Włączenie 2 = wykluczenie

inclusionExclusionPatternType	Typ wzorca listy włączenia/wykluczenia"

Pole	Opis
	1 = ANI (numer dzwoniący) 2 = DNIS (wybrany numer) 3 = Rozszerzenie 4 = Numer telefonu 5 = dowolny
deseń	Wzór numerów na liście włączenia/wykluczenia. Umożliwia to określenie zakresu liczb, które mają zostać uwzględnione lub wykluczone. Pole deseniu może zawierać dwa symbole wieloznaczne oraz znak plus (+): ? = pojedyncza cyfra **PRZYKŁAD 612822????** obejmuje lub wyklucza wszystkie numery z numeru kierunkowego 612 z centralą 822. * = Dowolna liczba cyfr **PRZYKŁAD** 612* zawiera lub wyklucza wszystkie numery z numeru kierunkowego 612. + = Wskaźnik kodu kraju (ważny tylko na początku ciągu) **PRZYKLAD** +44 obejmuje lub wyklucza kontakty w Wielkiej Brytanii. **WAŻNE** : Jeśli eksportowana jest lista dołączeń lub wykluczeń zawierająca międzynarodowy kod telefoniczny ze znakiem plus (+) Program Excel potraktuje liczbę jako wyrażenie matematyczne. Aby użyć tych list, przekonwertuj wyeksportowane pliki . CSV plik do tekstu (.TXT), otwórz plik w programie Excel i zdefiniuj go jako kolumnę sformatowaną w formacie.
inclusionExclusionCallDirection	Identyfikator kierunku połączenia: 1 = Przychodzące 2 = Wychodzące 3 = albo

Lista dołączania/wykluczania PUT API przykładzie pliku JSON

```
{
```

```
    "inclusionExclusionListId" : <number>,
    "inclusionExclusionType" : <number>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <number>, "pattern" :
    <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <number>,
}
```

Lista włączeń/wykluczeń POST API

Lista dołączania/wykluczania POST umożliwia utworzenie listy kontaktów, które mają zostać uwzględnione lub wykluczone z nagrywania.

Protokół API listy włączenia/wykluczeń POST oraz URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metoda	POST
Uprawnienia	Administrowanie QM
Typ zawartości	aplikacja/JSON

Lista dołączania/wykluczania POST API pola żądania

Pole	Req?	Typ	Opis
inclusionExclusionListId	T	Integer	Identyfikator listy włączenia/wykluczenia.
inclusionExclusionType	T	Integer	Typ włączenia/wykluczenia: 1 = Włączenie 2 = wykluczenie
inclusionExclusionPatternType	N	Integer	Typ wzorca listy włączenia/wykluczenia" 1 = ANI (numer dzwoniący) 2 = DNIS (wybrany numer)

Pole	Req?	Typ	Opis
			3 = Rozszerzenie 4 = Numer telefonu 5 = dowolny
deseń	N	Ciąg	Wzór numerów na liście włączenia/wykluczenia. Umożliwia to określenie zakresu liczb, które mają zostać uwzględnione lub wykluczone. Pole deseniu może zawierać dwa symbole wieloznaczne oraz znak plus (+): ? = pojedyncza cyfra **PRZYKŁAD 612822????** obejmuje lub wyklucza wszystkie liczby z obszaru 612 Kod z centralą 822. * = Dowolna liczba cyfr **PRZYKŁAD** 612* zawiera lub wyklucza wszystkie liczby w obszarze 612 kod. + = Wskaźnik kodu kraju (ważny tylko na początku ciągu) **PRZYKLAD** +44 obejmuje lub wyklucza kontakty w Wielkiej Brytanii. **WAŻNE** : W przypadku eksportowania listy dołączeń lub wykluczeń, która zawiera międzynarodowy kod telefoniczny ze znakiem plus (+), program Excel potraktuje tę liczbę jako wyrażenie matematyczne. Aby użyć tych list, przekonwertuj wyeksportowane pliki . CSV plik do tekstu (.TXT), otwórz plik w programie Excel i zdefiniuj go jako kolumnę sformatowaną w formacie.
inclusionExclusionCallDirection	N	Integer	Identyfikator kierunku połączenia:

Pole	Req?	Typ	Opis
			1 = Przychodzące 2 = Wychodzące 3 = albo

Pola odpowiedzi API listy dołączania/wykluczania POST

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
inclusionExclusionListId	Identyfikator listy
włączeń/wykluczeń. inclusionExclusionType	Typ
włączenia/wykluczenia:	1 = Włączenie 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	Typ wzorca listy włączenia/wykluczenia: 1 = ANI (numer dzwoniący) 2 = DNIS (wybrany numer) 3 = Rozszerzenie 4 = Numer telefonu 5 = dowolny
deseń	Wzór numerów na liście włączenia/wykluczenia. Umożliwia to określenie zakresu liczb, które mają zostać uwzględnione lub wykluczone. Pole wzorca dopuszcza dwa znaki wieloznaczne: ? = pojedyncza cyfra **PRZYKŁAD 612822????** obejmuje lub wyklucza wszystkie numery z numeru kierunkowego 612 z centralą 822. * = Dowolna liczba cyfr **PRZYKŁAD** 612* zawiera lub wyklucza wszystkie numery z numeru kierunkowego 612.
inclusionExclusionCallDirection	Identyfikator kierunku połączenia: 1 = Przychodzące

Pole	Opis
	2 = Wychodzące 3 = albo

Lista dołączania/wykluczania POST API przykład pliku JSON

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <number>,
    "inclusionExclusionType" : <number>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <number>, "pattern" :
    <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <number>,
}
```

USUŃ listę dołączania/wykluczania API

Funkcja DELETE Include/Exclude List umożliwia usunięcie listy dołączania/wykluczania.

Protokół DELETE: Dołącz/Wyklucz listę API i URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metoda	POST
Uprawnienia	Administrowanie QM
Typ zawartości	aplikacja/JSON

Usuwanie listy dołączania/wykluczania Odpowiedź systemowa

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Podsumowanie interakcji przeczytaj API

Użyj API Przeczytaj podsumowanie interakcji, aby wyeksportować podsumowania interakcji.

Protokół i URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metoda	GET
Uprawnienia	Wyświetlanie analizy mowy na tekst
Parametry	ClientAppId = Ciąg reprezentujący aplikację, która wywołała API. Jest on przypisywany do wywołania API po zatwierdzeniu aplikacji. ccrID = identyfikator CCR, z którym jest skojarzone podsumowanie.

Przykład odpowiedzi


```
{
	"status": "sukces",
	"Podsumowanie": "Jack zadzwonił do swojego operatora komórkowego, aby zapytać o aktualizację swojego planu transmisji danych, ponieważ zbyt szybko przeglądał swoje dane. Agent obsługi klienta zweryfikował tożsamość Jacka, potwierdzając jego imię i nazwisko, numer konta, datę urodzenia i numer telefonu. Agent sprawdził konto Jacka i zobaczył, że używa wielu danych. Agent wspomniał o planie 60GB dla $75, ale Jack powiedział, że będzie potrzebował więcej. Następnie agent zaoferował plan 120 GB dla $90 który obejmował również nieograniczone połączenia w Ameryce Północnej. Jack zapytał, czy połączenia zagraniczne zostaną uwzględnione, a agent powiedział, że różne kraje mają różne stawki. Jack zdecydował się na uaktualnienie do planu 120GB, a agent potwierdził zmianę. Jack był zadowolony i podziękował agentowi przed wypełnieniem ankiety satysfakcji klienta.
	"Powód": "Sukces"
}
```

Praca API

Ta API ułatwia wykonywanie prostych zapytań o ostatnie zadania uzgadniania "X" w celu dostarczenia szczegółowych informacji o stanie zadań podczas lotu, a także historycznych szczegółów zadań uzgadniania.

Protokół i URI

URI	/api/rest/uzgodnienie/zadania
Metoda	GET
Uprawnienia	Administrowanie dzierżawą
Typ zawartości	Nie dotyczy

Pola zapytania

Nazwa	Opis	Uwagi
ograniczać	Liczba zadań do zwrotu	Wartość domyślna = 1
tenantId dzierżawy	Identyfikator Zapytanie dotyczące zadań uzgadniania	To pole dotyczy tylko kont administratorów systemu. W przypadku użytkowników będących administratorami dzierżawy w polu domyślnym jest identyfikator dzierżawy użytkownika.

Pola odpowiedzi

Pole	Typ	Opis
identyfikator	Liczbowy	Identyfikator zadania.
tenantId	Liczbowy	Identyfikator dzierżawy dla zadania.
jobStartDate (DataRozpoczęcia Pracy)	Epoka	Data rozpoczęcia pracy.
data zakończenia pracy	Epoka	Data zakończenia pracy.

Pole	Typ	Opis
status pracy	Ciąg	Status pracy. Możliwe wartości: ▪ ZAPLANOWANY ▪ W_KOLEJCE ▪ W_TOKU ▪ NIEDONOSZONY ▪ GOTOWY
minDataKontaktu	Epoka	Minimalna data kontaktu, której należy szukać.
maxDataKontaktu	Epoka	Maksymalna data kontaktu, jaką można wyszukać.
nagraniaPrzetworzone	Liczbowy	Liczba przetworzonych nagrań.
nagraniaDo przetworzenia	Liczbowy	Liczba nagrań do przetworzenia.
cdrDopasowania	Liczbowy	Liczba dopasowanych CDR.
rootResultingInCcr	Liczbowy	Liczba nagrań źródłowych, które doprowadziły do utworzenia kontaktu.
ccrsUtworzono	Liczbowy	Liczba utworzonych CCR-ów.
rozszerzenieTableMatches	Liczbowy	Liczba urządzeń odpowiadających kontaktom w tym zadaniu uzgadniania.
acdDopasowania	Liczbowy	Liczba dopasowań ACD.
średniSukces	Numeryczne (milisekundy)	Średni czas ukończenia każdego pomyślnie uzgodnionego nagrania głównego.
Liczba sukcesów	Liczbowy	Liczba pomyślnie przetworzonych nagrań głównych.
sukcesCałkowityCzas	Numeryczne (milisekundy)	Całkowity czas potrzebny na przetworzenie wszystkich nagrań głównych, w których znaleziono pasujące kontakty.
jestZaplanowanaPraca	Prawda/Fałsz	Zadanie zostało uruchomione zgodnie z harmonogramem.
zaktualizowanoData	Epoka	Znak czasowy ostatniej aktualizacji zadania.

Pole	Typ	Opis
producentHostName	Ciąg	Nazwa hosta komputera, który utworzył zadanie.
nazwa_hosta_konsumenta	Ciąg	Nazwa hosta komputera, który wykorzystał zadanie.
kontaktPojednanieCzas trwania	Numeryczne (sekundy)	Czas potrzebny na uzgodnienie kontaktów.
realtimeEventDuration	Numeryczne (sekundy)	Czas trwania wydarzeń w czasie rzeczywistym.
nonRealtimeEventDuration	Numeryczne (sekundy)	Czas trwania zdarzeń niebędących zdarzeniami w czasie rzeczywistym.
przepływ pracyCzas trwania	Numeryczne (sekundy)	Czas trwania przepływu pracy.
liczbaWydarzeń w CzasieRzeczywistym	Liczbowy	Liczba zdarzeń w czasie rzeczywistym przetworzonych przez zadanie.
liczba wydarzeń nierzeczywistych	Liczbowy	Liczba zdarzeń niebędących zdarzeniami w czasie rzeczywistym przetworzonych przez zadanie.
Właściwości	Mapa klucz-wartość ciągów znaków	Mapa nieruchomości dostarczonych do pracy.

Plik JSON Przykłady

Wniosek

Poniżej znajduje się przykład sformatowanego żądania JSON.

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

Wynik

Poniżej znajduje się przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
[
    {
        „identyfikator”: 10250,
        "Identyfikator najemcy": 1,
```

```
5            „datarozpoczęciapracy”: 1628177990210,
6            „jobEndDate”: null,
7            "jobStatus": "ZAKOŃCZONY",
8            „minDataKontaktu”: 1628177390197,
9            „maxContactDate”: 1628149190193,
10           „przetworzone nagrania”: 0,
11           „nagraniaDoPrzetworzenia”: 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           „rootResultingInCcr”: 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           „extensionTableMatches”: 0,
16           „acdMatches”: 0,
17           „średniaSukces”: 0,
18           "liczba sukcesów": 0,
19           „successTotalTime”: 0,
20           „isScheduledJob”: fałsz,
21           „aktualizacjaData”: 1628177990310,
22           "nazwa_hosta_producenta": "
             rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
23           "nazwa_hosta_konsumenta": "
             rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
24           „contactReconciliationDuration”: 0,
25           „czas_trwania_wydarzenia_w_czasie_realistycznym”: 0,
26           „nonRealtimeEventDuration”: 0,
27           „czas trwania przepływu pracy”: 0,
28           „liczbaWydarzeń w CzasieRzeczywistym”: 0,
29           „liczba zdarzeń nierzeczywistych”: 0,
30           "właściwości": {}
31       }
32   ]
```

Struktura organizacyjna API

Interfejsy API struktury organizacyjnej służą do pobierania lub tworzenia podstawowych informacji dotyczących dzierżawcy.

Przypisz role osobie API

Opcja Przypisz role osobie API umożliwia pobranie lub zaktualizowanie roli danej osoby.

Przypisywanie ról osobie API Protokół i URI

URI	/api/rest/org/common/<grupa>
Metoda	POST
Uprawnienia	Wyśw ietlOrg Aktualizuj Org
Typ zawartości	multipart/formularz-danych

Przypisz role osobie API Żądanie Pola

Nazwa	Wymagane?	Opis
nazwa	T	Nazwa grupy
Identyfikator grupy nadrzędnej	T	Unikalny identyfikator grupy nadrzędnej.
zespoły	N	lista identyfikatorów zespołów powiązanych z zespołem.

Przypisywanie ról osobie API Plik JSON Przykład

Poniżej znajduje się przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
[
        {
```

"identyfikator":4,

"nazwa":"tenantAdmin",

```
            "grupy":,
            { "id":2,
            "nazwa":"najemca CCS 1",

        },
        ...
]
```

Wspólna grupa API

Ten API tworzy nową grupę o określonych danych.

Wspólny protokół grupy API i URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Metoda	POST
Uprawnienia	Wyświetlorg Aktualizuj Org
Typ zawartości	JSON

Wspólna grupa API Żądanie Pola

Nazwa	Wymagane?	Opis
nazwa	T	Nazwa grupy
Identyfikator grupy nadrzędnej	T	Unikalny identyfikator grupy nadrzędnej.
zespoły	N	lista identyfikatorów zespołów powiązanych z zespołem.

Struktura organizacyjna Wspólna API (szczegółowe informacje)

Ten API zwraca tablicę JSON zawierającą informacje o każdej grupie, wszystkich zespołach w każdej grupie i wszystkich agentach w każdym zespole dla zakresu użytkownika.

Wspólny protokół API i URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<uprawnienia>
Metoda	GET
Uprawnienia	Wyśw ietlOrg Aktualizuj Org
Typ zawartości	multipart/formularz-danych
Parametr	uprawnienia

Wspólne pola żądania API

Nazwa	Wymagane?	Opis
pozwolenie	T	Nazwa uprawnienia, dla którego chcesz wyświetlić informacje o uprawnieniach grupy i zespołu.

Wspólne pola odpowiedzi API

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
Identyfikator grupy	Identyfikator grupy dla zespołów w tablicy.
name	Nazwa grupy.
WyświetlId	Wyświetl identyfikator grupy.
Identyfikator grupy nadrzędnej	Identyfikator grupy nadrzędnej określonej
grupy. parentGroupName	Nazwa grupy nadrzędnej określonej grupy.
teams	Informacje o zespole.
Identyfikator osoby	Identyfikator użytkownika w określonym zespole.
imię	Imię użytkownika w określonym zespole.
nazwisko	Nazwisko użytkownika w określonym zespole.

Nazwa	Opis
tenantId	Identyfikator użytkownika w określonym zespole.
e-mail na adres	Adres e-mail użytkownika w określonym zespole.
Identyfikator umiejętności	Identyfikator umiejętności użytkownika w określonym zespole.

Przykład wspólnego pliku JSON API

Poniżej znajduje się przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
[
        {
                „groupId”:3, „name”:„Grupa
                dzierżawcy 1 1”, „displayId”:3,
                „parentGroupId”:2,
                "parentGroupName":"Najemca 1",
                "zespoły":
                        [
                                {
                                „groupId”:4,
                                „name”:„Dzierżawca 1
                                Zespół 1” „displayId”:4,
                                „parentGroupId”:3,
                                "parentGroupName":"Najemca 1 Grupa 1",
                                "agenci":
                                        [
                                                {
                                                "Identyfikator osoby":7,
                                                "imię":"al"
                                                "lastName":"dente",
                                                "groupId":4,
                                                "Identyfikator najemcy":2,
```

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

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

Grupa API

Użyj API, aby pobrać wszystkie grupy, do których użytkownik ma dostęp, lub aby utworzyć nową grupę.

Grupa API Protokół i URI

Aby wyświetlić listę lub utworzyć wszystkie grupy, do których użytkownik ma dostęp:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<uprawnienia>
Metoda	GET POST
Uprawnienia	Wyśw ietlOrg Aktualizuj Org
Typ zawartości	multipart/formularz-danych

Aby utworzyć listę lub konkretną grupę:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Metoda	GET POST
Uprawnienia	Wyśw ietlOrg Aktualizuj Org
Typ zawartości	multipart/formularz-danych
Parametr	Identyfikator grupy, do której użytkownik ma dostęp.

Grupa API Pola żądania – wszystkie Grupy

Tworzy nowe grupy, do których użytkownik ma dostęp.

Nazwa	Wymagane?	Opis
identyfikator	T	Identyfikator grupy, która ma zostać wyświetlona.
nazwa	T	Nazwa grupy.
aktywowany	T	Czas aktywacji w milisekundach epoki.
dezaktywowany	N	Czas dezaktywacji w milisekundach epoki.
Identyfikator grupy nadrzędnej	T	Nazwa grupy nadrzędnej.

Grupa API Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
identyfikator	Identyfikator grupy, która ma zostać wyświetlona.
name	Nazwa grupy.

Plik JSON grupy API Przykład

Poniżej znajduje się przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
[
        {
                "identyfikator":4,
                "nazwa":"Acme Rockets",
        },
        {
                "identyfikator":5,
                "name":"Powiązane widżety",
        },
        ...
]
```

Szczegóły dotyczące pojedynczej grupy:

```
[
    {
        {
                "identyfikator":4,
                „name”: „Acme Rockets”,
                „aktywowany”, 1395205200000,
                „dezaktywowany”, 32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami)

API Grupuj według identyfikatora (z zespołami) umożliwia wyświetlenie listy informacji o określonej grupie (w tym jej zespołach), zaktualizowanie określonej grupy lub usunięcie zespołu.

Grupowanie według identyfikatora (z usługą Teams) Protokół i URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Metoda	GET USUWA NIE POSTÓ W
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	ID grupy

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Pola żądania

Metoda POST aktualizuje określony rekord grupy.

Nazwa	Req?	Opis
nazwa	T	Nazwa grupy, która ma zostać zaktualizowana.
parentGroupId	T	Nazwa grupy nadrzędnej dla nowej grupy.

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
identyfikator	Identyfikator grupy do wyświetlenia.
name	Nazwa grupy do wyświetlenia.
Aktywowany	Czas od aktywacji grupy, w milisekundach epoki.

Nazw	Opis
Dezaktywowany	Czas od dezaktywacji grupy, w milisekundach epoki.
parentGroupId	Nazwa grupy nadrzędnej grupy.
zespoły	Szczegółowe informacje o zespołach w grupie.
name	Nazwa zespołu.
groupId	Identyfikator grupy zespołu.

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
[
        {
                "id":3,
                "name":"Tenant 1 Group 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "zespoły":
                [
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 2"
                                "groupId":5
                        }

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Grupa-Osoba API

API Grupa-osoba umożliwia wyświetlanie, ponowne przypisywanie i dodawanie osoby do grupy.

Grupowo-osobowy protokół API oraz URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Metoda	GET UMIE ŚĆ POST
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	groupId - identyfikator grupy, do której należą osoby

Pola żądania API osób grupowych

Ponowne przypisanie osoby do grupy i zwrócenie wszystkich użytkowników w tej grupie po ponownym przypisaniu.

Nazwa	Req?	Opis
personId	T	Identyfikator osoby w grupie.

Pola odpowiedzi API osoby grupy

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
imię	Imię osoby w grupie.
nazwisko	Nazwisko osoby w grupie.
personId	Identyfikator osoby w grupie.

Przykładowy plik JSON API grupowy

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
[
        {
                "firstName":"al",
                "lastName":"dente", "personId":2,

        },
        {       "firstName":"max",
                "lastName":"stout", "personId":3,



        },
        ...
]
```

Grupa (z zakresem) API

API Grupa (z zakresem) umożliwia wyświetlanie i tworzenie grupy.

Grupa (z zakresem) API protokołu i URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metoda	GET POST
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	Permission — nazwa zakresu grupy.

Grupa (z zakresem) API pola żądania

Metoda POST tworzy grupę w określonej grupie nadrzędnej.

Nazwa	Req?	Opis
nazwa	T	Nazwa grupy.
parentGroupId	T	Identyfikator grupy nadrzędnej.

Grupa (z zakresem) API pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
name	Nazwa grupy.
identyfikator	Identyfikator grupy.

Grupa (z zakresem) API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
[
    {
            "name":"Tenant 1 Group 1", "groupId":1,

    },
    {       "name":"Tenanr 1 Group 2", "groupId":2,



    }
    ...
]
```

Uprawnienia API

Użyj API Uprawnienia, aby pobrać wszystkie dostępne uprawnienia dla grupy.

Uprawnienia API protokole i URI

Aby wyświetlić listę lub utworzyć wszystkie grupy, do których użytkownik ma dostęp:

URI	/api/rest/org/permissions/
Metoda	GET
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Uprawnienia API pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
identyfikator	Identyfikator konkretnego uprawnienia.
name	Nazwa uprawnienia.

Uprawnienia API przykładowym pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
[
        {
                "id":4,
                "name":"ExportRecording",
        },
        {
                "id":5,
                "name":"AlertOnApprovalRequired",
        },
        ...
]
```

Osoba API

Osoba API wyświetla lub tworzy nową osobę (użytkownika) w Webex WFO.

Protokół API osoby oraz URI

URI	/api/rest/org/common/person
Metoda	POST
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola żądania API osoby

Metoda POST tworzy nową osobę/agenta. Role nie są wymagane dla nowej osoby; Domyślnie zostanie wybrana domyślna rola agenta. Identyfikator groupId nie jest wymagany; Domyślnie będzie to domyślny zespół, a dane szczegółów osoby są wymagane tylko wtedy, gdy użytkownik ma być zaplanowany. Widoki nie są wymagane; Zostanie użyty widok domyślny.

Nazwa	Req?	Opis
imię	T	Imię nowej osoby.
nazwisko	T	Nazwisko nowej osoby.
E-mail	T	Adres e-mail nowej osoby.
timeZone	T	Strefa czasowa nowej osoby.
acdId	T	ACD nowej osoby.
enabledForScheduled	T	Postępuj zgodnie z polem wyboru wyświetlanym na stronie edycji/tworzenia użytkownika. Używany przez WFM zamiast szczegółów agenta w celu określenia, czy zaplanować nową osobę.
agentDetail		Zawiera szczegółowe informacje o nowej osobie
mapowania umiejętności	N	Wyświetla listę mapowań umiejętności użytkownika.
Wyjątki	N	Wyświetla listę wyjątków użytkownika.
Widoki	N	Definiuje ustawienia widoku użytkownika.
viewId	N	Identyfikator widoku użytkownika.
mainView	N	Wskazuje, czy podany identyfikator widoku jest głównym identyfikatorem użytkownika

Nazwa	Req?	Opis
		widok. Prawda = widok główny użytkownika Fałsz = Nie główny widok użytkownika
workShifts	N	Ustawienia zmiany roboczej użytkownika.
workShiftId	N	Identyfikator zmiany roboczej użytkownika.
shiftWeekStart	N	Data rozpoczęcia tygodnia zmiany użytkownika.

Przykład pliku JSON API osoby

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "email": "al.dente@domain.com",
    "password": "123456789",
    "timeZone": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "mapowania umiejętności": [
                    1,
                    2
             ],
                "wyjątki": [ 1,
                    2
            ],
            "Widoki": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Osoba według identyfikatora API

Osoba według identyfikatora API. umożliwia przeglądanie lub aktualizowanie szczegółowych informacji o konkretnym użytkowniku. Można go również użyć do usunięcia określonego użytkownika.

Osoba według protokołu API ID i URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Metoda	GET PUT
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	personId

Person by ID API Request Fields (metoda PUT)

Metoda PUT tworzy szczegółowe informacje określonego użytkownika.

WAŻNE Jeśli użytkownik utworzony przy użyciu metody PUT zostanie uwzględniony w ACD, przy następnej synchronizacji ACD Webex WFO utworzy zduplikowany profil osoby. Konieczne będzie użycie przycisku

Funkcja Scal osobę, aby scalić te profile osób.

Nazwa	Req?	Opis
identyfikator	T	Identyfikator osoby użytkownika.
acdId	T	Identyfikator ACD użytkownika.
acdServerId	T	Identyfikator serwera ACD w postaci ciągu. Może to być identyfikator skonfigurowane na stronie Konfiguracja ACD w Webex WFO, lub jedno z poniższych: ▪ W przypadku systemów korzystających z tej Unified CCE jest to wymagane i jest identyfikatorem urządzenia peryferyjnego. W przypadku systemów korzystających z systemu Avaya CM/CMS jest to i jest identyfikatorem ACD CMS.
imię	T	Imię użytkownika.
nazwisko	T	Nazwisko użytkownika.
E-mail	T	Adres e-mail użytkownika.
displayId	T	Nazwa użytkownika wyświetlana w Webex WFO.
Aktywowany	T	Data aktywacji osoby.
Dezaktywowany	N	Data dezaktywacji osoby
groupId	T	Identyfikator grupy użytkownika.
timeZone	T	Strefa czasowa centrum kontaktowego użytkownika.
enabledForScheduling	N	Jeśli ustawiona jest wartość Prawda, Webex WFO używa tego pola, a nie agenta Szczegóły, aby określić, czy zaplanować użytkownika.
agentSzczegóły	N	Lista szczegółów dla użytkownika.
aktywny	N	Wskazuje, czy użytkownik jest aktywny.
firmaStartDate	N	Data rozpoczęcia pracy przez użytkownika w firmie.

Nazwa	Req?	Opis
działDataRozpoczęcia	N	Data rozpoczęcia pracy przez użytkownika w dziale.
data_zakończenia	N	Ostatnia data, w której użytkownik pracował dla firmy.
agentRank	N	Ranga użytkownika w dziale.
mapowania umiejętności	N	Wyświetla listę mapowań umiejętności użytkownika.
identyfikator	N	Identyfikator mapowania umiejętności.
nazwa	N	Nazwa mapowania umiejętności.
workShifts	N	Ustawienia zmiany roboczej użytkownika.
workShiftId	N	Identyfikator zmiany roboczej użytkownika.
workShiftName	N	Nazwa zmiany roboczej użytkownika.
shiftWeekStart	N	Data rozpoczęcia tygodnia zmiany użytkownika.
Wyjątki	N	Wyświetla listę wyjątków użytkownika.
identyfikator	N	Identyfikator wyjątku użytkownika.
nazwa	N	Nazwa wyjątku użytkownika.
data	N	Data wyjątku użytkownika.
początek	N	Data rozpoczęcia wyjątku użytkownika.
koniec	N	Data zakończenia wyjątku użytkownika.
durationHours	N	Liczba godzin dla wyjątku użytkownika.
całyDzień	N	Wskazuje, czy wyjątek dotyczy całego dnia: Prawda = wyjątek całego dnia False = wyjątek krótszy niż cały dzień
płatny	N	Wskazuje, czy wyjątek jest płatny. True = Wyjątek płatny

Nazwa	Req?	Opis
		False = Nieopłacony wyjątek
Widoki	N	Definiuje ustawienia widoku użytkownika.
viewId	N	Identyfikator widoku użytkownika.
nazwa	N	Nazwa widoku użytkownika.
mainView	N	Wskazuje, czy określony identyfikator widoku jest głównym widokiem użytkownika. True = widok główny użytkownika False = Nie główny widok użytkownika

Person by ID API pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
imię	Imię użytkownika.
nazwisko	Nazwisko użytkownika.
e-mail na adres	Adres e-mail użytkownika.
timeZone	Strefa czasowa centrum kontaktowego użytkownika.
acdId	Identyfikator ACD użytkownika.
groupId	Identyfikator grupy użytkownika
enabledForScheduling Szczegóły agenta do	Jeśli ustawiona jest wartość Prawda, Webex WFO używa tego pola, a nie pola Określ, czy użytkownik ma zostać zaplanowany.
Szczegółowość agenta	Wyświetla szczegółowe informacje dla użytkownika.
Mapowania umiejętności	Wyświetla listę mapowań umiejętności użytkownika.
Wyjątki	Wyświetla listę wyjątków użytkownika.
Widoki	Definiuje ustawienia widoku użytkownika.

Pole	Opis
viewId	Definiuje identyfikator widoku użytkownika.
mainView użytkownika.	Określa, czy określony identyfikator widoku jest głównym widokiem
workShifts	Definiuje ustawienia zmiany roboczej użytkownika.
workShiftId	Definiuje identyfikator zmiany roboczej użytkownika.
shiftWeekStart	Ustawia datę tygodnia zmiany użytkownika.

Osoba według identyfikatora API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "email": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "mapowania umiejętności": [
            1,
            2
        ],
        "wyjątki": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "Widoki": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": true
```

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


Strefa czasowa osoby API

Strefa czasowa osoby zawiera API strefę czasową skonfigurowaną przez określoną osobę.

Protokół API strefy czasowej osoby oraz URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
Metoda	GET
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	personId

Strefa czasowa osoby API pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
identyfikator	Identyfikator strefy czasowej użytkownika.
name	Nazwa strefy czasowej użytkownika.

Strefa czasowa osoby API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
[
    {
            "id":"GMT-6:00",
            "name":"Centralna strefa czasowa"
    }
```


Role API

Role API umożliwia odczytanie wszystkich ról dzierżawy.

Role API protokole i URI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
Metoda	GET
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	tenantId

Role API pola żądania

Metoda POST tworzy określoną rolę dla dzierżawcy.

Nazwa	Req?	Opis
nazwa	T	Nazwa nowej roli dzierżawcy.
tenantId	T	Identyfikator roli dzierżawcy skojarzony z nową rolą.
Uprawnienia	T	Uprawnienia przypisane do nowej roli.
identyfikator	T	Identyfikator uprawnień dla nowej roli.
nazwa	T	Nazwa uprawnienia dla nowej roli.

Role API pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższych tabelach.

Podczas pobierania wszystkich ról dla dzierżawy zwracane są następujące pola:The following fields are return when retrieving all roles for a tenant:

Pole	Opis
ID	Identyfikator roli dzierżawy.
Nazwa	Nazwa skojarzona z identyfikatorem roli dzierżawcy.

Następujące pola są zwracane podczas pobierania określonej roli dla dzierżawy:The following fields are return when retrieving a specific role for a tenant:

Pole	Opis
ID	Identyfikator roli dzierżawy.
Nazwa	Nazwa skojarzona z identyfikatorem roli dzierżawcy.
Uprawnienia	Uprawnienia przypisane do roli.
ID	Identyfikator uprawnień dla roli.
Nazwa	Nazwa uprawnienia dla roli.

Role API przykładowym pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykłady sformatowanych odpowiedzi

JSON. Lista wszystkich ról dzierżawcy:

```
[
    {
        "id":20
        "name":"SUPERVISOR
        "
    },
    {
        "id":21
        "name":"TenantAdmin"
    },
    {
```

```
            "id":19
            "name":"Agent"
        }
]
```


Wyświetlanie uprawnień dla określonej roli:


```
[
    {
            "id":21
            "name":"TenantAdmin"
            "tenantId":39
            "permissions":
                [{
                        "id":4 "name":"UpdateOrg"
                }
                {
                        "id":3
                        "name":"ViewOrg"
                }
            }
    }
]
```


Zespół API

Team API umożliwia tworzenie nowych zespołów i przypisywanie ich do grupy.

Protokół API zespołu i URI

URI	/api/rest/org/common/team
Metoda	POST

Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola żądań API zespołu

Nazwa	Req?	Opis
nazwa	T	Nazwa nowego zespołu.
parentGroupId	T	Identyfikator grupy, do której przypisany jest nowy zespół.
Użytkowników	N	Identyfikatory użytkowników przypisanych do nowego zespołu.

Przykład pliku JSON Team API

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
[
    {
        "name":"team one",
        "parentTeamId":1,
        "users":1,2,3,4,5
    }
]
```

Zespoły według identyfikatorów (z agentami)

Zespół według identyfikatora (z agentem) API tworzy listę agentów w zespole lub aktualizuje informacje o zespole.

Zespoły według identyfikatora (z agentami) Protokół i URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Metoda	GET PUT DELETE

Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	drużynaI

Zespoły według identyfikatorów (z agentami) Pola żądania

Nazwa	Req?	Opis
nazwa	T	Nazwa zespołu, który ma zostać dodany.
parentGroupId	T	Nazwa grupy nadrzędnej nowego zespołu.

Zespoły według identyfikatorów (z agentami) Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
ID	Identyfikator zespołu dzierżawy.
Nazwa	Nazwa zespołu dzierżawy.
Aktywowany	Czas aktywacji zespołu w epokowych milisekundach.
Dezaktywowany	Czas dezaktywacji zespołu w milisekundach epoki.
Identyfikator grupy nadrzędnej	Identyfikator dzierżawy grupy, do której należy
zespół Agenci	Szczegółowe informacje o agentach w zespole.
Identyfikator osoby	Identyfikator agenta.
Identyfikator dzierżawy	Identyfikator najemcy.
identyfikator ACD	Identyfikator ACD najemcy.
Imię	Imię agenta.
Nazwisko	Nazwisko agenta.

Pole	Opis
E-mail	Adres e-mail agenta.
Identyfikator wyświetlacza	Identyfikator wyświetlany dzierżawy dla agenta.
ID grupy	Identyfikator grupy dla agenta.
Aktywowany	Czas aktywacji agenta w milisekundach epoki.
Dezaktywowany	Czas dezaktywacji agenta w milisekundach epoki.
Czy jest zsynchronizowany?	Określa, czy agent jest synchronizowany z ACD. True = Agent jest synchronizowany z ACD. False = Agent nie jest synchronizowany z ACD.
Time Zone (Strefa czasowa)	Strefa czasowa, w której znajduje się zespół.
Logowanie do usługi AD	Nazwa logowania usługi Active Directory.

Zespoły według identyfikatora (z agentami) Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
[
        {
                "id":8,
                "name":"Tenant 1 Team 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agents":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

"lastName":"dente",
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
{
"personId":5,
"tenantId":4,
"acdId":24, "firstName":"max",
"lastName":"stout",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Zespół (z zakresem)

API Zespół (z zakresem) umożliwia wyświetlenie listy zespołów w zakresie lub utworzenie zespołu w określonej grupie.

Protokół zespołu (z zakresem) i URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metoda	GET POST
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	pozwolenie

Pola żądań zespołu (z zakresem)

Nazwa	Req?	Opis
nazwa	T	Nazwa zespołu, który ma zostać utworzony.
ParentGroupId (Identyfikator grupy nadrzędnej)	T	Grupa nadrzędna, do której będzie należeć nowy zespół.

Pola odpowiedzi zespołu (z zakresem)

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
name	Nazwa zespołu, który ma zostać utworzony.
Identyfikator grupy	Grupa nadrzędna, do której będzie należeć nowy zespół.

Zespół (z zakresem) Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
[
        {
```

```
            "name":"Tenant 1 Team 1",
            "groupId":2,
        },
        {
            "name":"Tenant 1 Team 2",
            "groupId":2,
        },
]
```


Najemca API

Na API dzierżawcy jest wyświetlana lista wszystkich dzierżawców w zakresie lub tworzy dzierżawę.

Protokół API dzierżawy oraz URI

URI	/api/rest/org/tenant
Metoda	GET POST
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola żądania API dzierżawy

Metoda GET odczytuje wszystkie role określonej osoby zamapowane na grupy. Wynikiem jest tablica ról, a każda rola ma tablicę grup.

Nazwa	Req?	Opis
nazwa	T	Nazwa najemcy.
Aktywowany	T	Czas aktywacji w milisekundach epoki.
Dezaktywowany	N	Czas dezaktywacji w epokowych milisekundach.

Pola odpowiedzi API dzierżawy

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
Nazwa	Nazwa najemcy.
Aktywowany	Czas aktywacji w milisekundach epoki.
Dezaktywowany	Czas dezaktywacji w epokowych milisekundach.

Przykład pliku JSON API dzierżawcy

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
[
        {
                "name":"tenant 1", "activated":1395032400000,
                "deactivated":32503615200000,
        },
        {
                "name":"tenant 2", "activated":1395035860000,
                "deactivated":3350369990000,
        },
]
```

Elementy sterujące nagrywaniem API

Elementy sterujące nagrywaniem API istnieją na poziomie serwera oraz w interfejsie użytkownika aplikacji Webex WFO. Zapewnia użytkownikom możliwość utworzenia zewnętrznej aplikacji, która łączy się z Webex WFO.

UWAGA API Uwierzytelnianie kontrolek nagrywania umożliwia użytkownikom integrowanie aplikacji innych firm z kontrolkami nagrywania. W przypadku korzystania z tej API miejscem docelowym elementów sterujących nagrywaniem

Jest serwerem danych, a nie usługą sieci Web Webex WFO.

Informacje na temat korzystania z API Uwierzytelnianie kontrolek nagrywania można znaleźć w sekcji Logowanie do API Sterowanie nagrywaniem.

API wykonuje następujące czynności:

- Znaczniki, wezwania do nagrywania i przechowywania — obsługuje parametr sygnatury czasowej. Sygnatura czasowa służy do znalezienia aktywnego CCR dla połączenia.
- Wstrzymywanie i wznawianie nagrywania — obsługuje parametr sygnatury czasowej. Integracje, które nie obsługują poleceń pauzy i wznawiania, obejmują Cisco Webex Contact Center i UJET.
- Dołącza metadane zdefiniowane przez użytkownika do połączeń — obsługuje parametr znacznika czasu. Sygnatura czasowa służy do znalezienia aktywnego CCR dla połączenia.
- Segmenty (dzieli) nagrania — nie obsługuje parametru sygnatury czasowej.
- Loguje się i wylogowuje z telefonów (tylko nagrywanie agenta — nieobsługiwane w przypadku nagrywania za pomocą bramy) — parametr znacznika czasu nie jest obsługiwany.
- Rozpoczyna i zatrzymuje nagrywanie ekranu — nie obsługuje parametru sygnatury czasowej.

PRZYKŁAD Poniżej przedstawiono przykładową treść wraz z sygnaturą czasową.

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

Gdzie 1681316746000 to liczba milisekund od "epoki". GMT: środa, 12 kwietnia, 2023 4:25:46 PM

Sterowanie nagrywaniem API protokołem i URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

Metoda	POST
Uprawnienia	Elementy sterujące nagrywaniem
Typ zawartości	aplikacja/JSON

URI Zapytanie Parametry

Część adresu URL zawierająca <polecenie> określa wydawane polecenie sterowania nagrywaniem. Dostępne polecenia są wymienione poniżej.

Parametry zapytania

Pole	Req?	Typ	Opis
acdId	N	Ciąg	Identyfikator agenta w ACD w postaci ciągu. **UWAGA** Parametr **acdServerId** jest wymagany, jeśli jest używany parametr **acdId** . **UWAGA** Jeśli używany jest rzeczywisty wygenerowany i zapisany **identyfikator acdServerId**, **identyfikatory acdId** i **acdServerId** są używane do identyfikacji użytkownika. **UWAGA** Pola **acdId**, **acdServerID** i **acdServerType** muszą być zawarte w obiekcie metadanych w treści żądania. Inne udokumentowane pola należy przekazać za pośrednictwem adresu URL
acdServerId	N	Ciąg	Identyfikator serwera dla ACD w postaci ciągu. Może to być Identyfikator skonfigurowany na stronie Konfiguracja ACD w Webex WFO lub jeden z następujących: ▪ W przypadku systemów korzystających z Unified CCE jest to wymagane i jest to identyfikator urządzenia peryferyjnego.

Pole	Req?	Typ	Opis
acdServerType	N	Ciąg	Typ ACD skonfigurowany. **UWAGA** **acdServerType** jest wymagany, gdy **acdServerId** jest wartością inną niż wartość wygenerowana i przechowywana przez firmę Cisco.
active_call_only	N	Logiczny	Wartość domyślna to false. Metadane i polecenia znaczników mogą mieć zastosowanie do: połączenie aktywne lub poprzednio zakończone. Jeśli ikona active_call_only flaga ma wartość **true**, metadane lub znacznik Polecenie będzie stosowane tylko wtedy, gdy połączenie jest aktualnie w toku. Jeśli żadne połączenie nie jest w toku, polecenie zostanie zignorowane. DEFAULT=Fałsz
ccrId	N	Ciąg	Unikatowy identyfikator rekordu kontaktu połączenia. Umożliwia dodawanie metadanych po zakończeniu połączenia. **PRZYKŁAD** Żądanie POST: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Zawartość: JSON Treść żądania: { "metadane" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "wartość" : "321XYZ"}] }

Pole	Req?	Typ	Opis

nazwa_urządzenia	N		Umożliwia ominięcie pola "Nazwa użytkownika". Wyślij
			żądanie sterowania nagrywaniem, nie znając nazwy
			użytkownika
			określony użytkownik, jeśli masz urządzenieNazwa telefonu
			powiązanego z użytkownikiem w sekcji "Skojarzenia urządzeń"
			strona Webex WFO. Daje to dodatkowy sposób
			Połącz żądanie sterowania nagrywaniem z rozmową telefoniczną użytkownika, jeśli
			Poznaj tylko nazwę urządzenia. Może być używany jako element POST
			metoda.
			
			PRZYKŁAD
			Żądanie POST:
			/api/rest/recordingcontrols/pause Treść
			żądania:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Odpowiedź:
			{
			"description": "Polecenie PAUSE
			wysłane pomyślnie dla Evelyn Bryant",
			"personId": 123,
			"sygnatura czasowa": 1624657998751
			}

Pole	Req?	Typ	Opis
personId	N	Ciąg	Określa użytkownika, do którego ma być stosowane polecenie sterowania nagrywaniem API. Jeśli parametr personId nie zostanie podany, Webex WFO używa uwierzytelnionego użytkownika wydającego polecenie. Jeśli podasz identyfikator użytkownika, musi on dotyczyć osoby znajdującej się w zakresie uwierzytelnionego użytkownika. Identyfikator użytkownika jest jednym z trzech formatów. Przetwarzanie określa, który format jest używany na podstawie analizy zawartości. ▪ Identyfikator osoby — unikatowy identyfikator z WfoPerson.id ▪ Logowanie do usługi AD — domena\nazwa użytkownika (wymaga znaku "\"). ▪ Adres e-mail — adres e-mail (wymaga znaku "@"). **UWAGA** Ukośnik odwrotny ("\") można dodać tylko jako parametr. Nie można go osadzić w polu <personId> Chyba że jest parametryzowany (<?personId=domena\nazwa_użytkownika>) podczas korzystania z wartości logowania systemu Windows. **PRZYKŁAD** W przypadku użycia identyfikatora osoby żądanie wygląda następująco: API/REST/Sterowanie nagrywaniem/użytkowni k/ <personId>/<command>

Kontrola nagrywania Protokół uwierzytelniania API i URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Metoda	POST
Uprawnienia	Elementy sterujące nagrywaniem
Typ zawartości	aplikacja/JSON

> **UWAGA** Informacje na temat składni metadanych zawiera sekcja Kontrolki nagrywania API polecenia żądania .

Logowanie do elementów sterujących nagrywaniem API

Obecnie API Kontrolki nagrywania obsługują firmę Cisco lub inne urządzenia skonfigurowane do korzystania z elementów sterujących nagrywaniem. Aby rozpocząć korzystanie z API Elementy sterujące nagrywaniem, wykonaj następującą procedurę:

1. Uruchom usługę Sterowanie nagrywaniem na urządzeniu. Serwer zwraca stronę logowania.

   > **UWAGA Telefony** Cisco używają XML do wyświetlania wszystkich usług.

2. Wprowadź swoje dane logowania. Webex WFO przekazuje poświadczenia do serwletu Tomcat na serwerze danych, który wysyła żądanie /api/rest/authorize POST do serwera aplikacji w imieniu urządzenia.

   Po otrzymaniu przez serwer danych odpowiedzi 200 - Successful z serwera aplikacji, zapisuje sesyjne pliki cookie i wysyła urządzenie do głównej strony sterowania nagrywaniem.

3. Na stronie głównej możesz wybrać następujące polecenia:

   - Wyloguj
   - Wstrzymaj
   - Wznów
   - Segmentuj i zapisuj
   - Segmentacja i usuwanie
   - Metadane
   - Znacznik
   - Ekran startowy
   - Zatrzymanie ekranu
   - Stan połączenia

   Po dokonaniu wyboru żądanie jest ponownie przekazywane przez serwer danych do serwera aplikacji. Serwer danych dodaje sesyjne pliki cookie, które są przechowywane po zalogowaniu.

   > **UWAGA** Parametr sygnatury czasowej dla poleceń pauzy i wznawiania jest obsługiwany.

WAŻNE Polecenie **Segmentuj i zapisz** powoduje rozdzielenie kontaktu, w wyniku czego powstają dwa kontakty. Polecenie **Segmentuj i usuń** powoduje natychmiastowe usunięcie poprzedniego segmentu i utworzenie nowego kontaktu. Usunięta część segmentowanego połączenia nie jest wysyłana do kosza.

Wylogowywanie się z elementów sterujących nagrywaniem API

Elementów sterujących nagrywaniem można używać do momentu przekroczenia limitu czasu sesji lub wybrania opcji **Wyloguj**. Procedura wylogowywania jest taka sama jak logowania.

Kontrolki nagrywania API polecenia żądania

Treść żądania jest obiektem JSON. Niektóre polecenia mają wymagane lub opcjonalne dodatkowe parametry. Są one określone w treści wniosku. Jeśli nie są wymagane żadne dodatkowe parametry, należy wysłać pusty obiekt JSON ({}).

Polecenie	Gateway Nagranie	Inteligentny pulpit Nagranie	Serwer sygnalizacyjny Nagranie	Opis
Logowanie			X	Zaloguj użytkownika do urządzenia z danym rozszerzeniem. Kojarzy użytkownika z urządzeniem do hotelowania. Obsługiwane parametry w treści żądania: numer wewnętrzny (ciąg) — numer wewnętrzny telefonu, do którego ma zostać zalogowany Przykładowa treść żądania: { "extension" : "1234" }
Wyloguj			X	Wyloguj użytkownika z urządzenia z danym rozszerzeniem. Usuwa skojarzenie użytkownika z urządzeniem do hotelowania. Obsługiwane parametry w treści żądania:

rozszerzenie (ciąg) – rozszerzenie

Polecenie	Gateway Nagranie	Intelige ntny pulpit Nagranie	Serwer sygnalizacyj ny Nagranie	Opis
				telefon, z którego chcesz się wylogować Przykładowa treść żądania: { "extension" : "1234" }

Metadane	X	X	X	Dołącza metadane do aktywnego połączenia.
				Jeśli nie ma aktywnego połączenia, a tylko active_call_ ma wartość false, metadane zostaną dołączone do poprzedniego połączenia. Obsługiwane parametry w treści żądania:
				
				metadane (tablica obiektów)
				
				▪ Nazwa (String) – klucz metadanych
				▪ value (string) – wartość metadanych
				
				Przykładowa treść żądania:
				
				{
				"metadane" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "Moje niestandardowe dane"}]
				}

Wstrzymaj	X	X	X	Wstrzymaj nagrywanie ekranu i dźwięku Dla aktywnego połączenia. **UWAGA** Jeśli jest używane nagrywanie bramy, wstawiane są zdarzenia pauzy Do nagrań audio podczas procesów uzgadniania. Jeśli nagrywanie jest już wstrzymane, to polecenie jest ignorowane.

Polecenie	Gateway Nagranie	Inteligentny pulpit Nagranie	Serwer sygnalizacyjny Nagranie	Opis
Wznów	X	X	X	Wznów nagrywanie ekranu i dźwięku dla aktywnego połączenia. Jeśli nagrywanie nie zostanie wstrzymane, polecenie to zostanie zignorowane.
Segment		X	X	Rozpocznij nowy segment kontaktu dla aktywnego połączenia. Obsługiwany parametr w treści żądania: **delete (ciąg)** — czy usunąć element poprzedni segment ▪ Wartości = prawda lub fałsz ▪ Wartość domyślna to false (segment zapisywania) ▪ Jeśli wartość ma wartość true, poprzedni segment połączenia zostanie natychmiast usunięty. ▪ Jeśli wartość ma wartość false, przepływ pracy zakończenia interakcji jest przetwarzany w poprzednim segmencie jak w przypadku zwykłego połączenia. Przykładowa treść żądania: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Rozpocznij nagrywanie tylko ekranu. ▪ Jeśli trwa zwykłe nagrywanie rozmowy, zostanie utworzone osobne nagranie tylko na ekranie. ▪ Jeśli zainicjowano już inne nagrywanie tylko na ekranie, polecenie to jest ignorowane.

Polecenie	Gateway Nagranie	Inteligentny pulpit Nagranie	Serwer sygnalizacyjny Nagranie	Opis
Stop_Screen		X	X	Kończenie nagrywania tylko na ekranie. Jeśli nie Trwa nagrywanie tylko ekranu, to jest ignorowane.
Znacznik	X	X	X	Ustawia przyczynę aktywnego połączenia z numerem Oznaczone. Jeśli nie ma aktywnego połączenia i active_call_only jest fałszywy, to się zmieni Powód poprzedniego połączenia.
call_status			X	Zwraca odpowiedź, która wskazuje, czy usługa sygnalizacji CTI wie o połączeniu dla użytkownika. Jeśli bieżące połączenie dla Użytkownik ma nagranie rekordu kontaktu połączenia w baza danych, identyfikator tego kontaktu z połączeniem Zwracany jest również rekord. Parametry obsługiwane w żądaniu ciało: ▪ ani (ciąg) – Aktywne połączenie Informacja zwraca wartość true tylko wtedy, gdy bieżące połączenia ANI pasuje. ▪ dnis (ciąg) – aktywne połączenie Informacja zwraca wartość true tylko wtedy, gdy zgodność systemu DNIS bieżącego połączenia. Przykładowa treść żądania: { "ani" : "1234" } To polecenie zwraca dwa atrybuty w odpowiedzi na żądanie. ▪ callActive (logiczny) — wartość

true, jeśli usługa sygnalizacji CTI

jest świadoma

Polecenie	Gateway Nagranie	Intelige ntny pulpit	Serwer sygnalizac yjny	Opis
				Połączenie dla użytkownika. ▪ contactId (liczba całkowita) — zwraca Webex identyfikator kontaktu WFO dla Webex kontaktu WFO połączenia, jeśli istnieje. Przykładowe atrybuty odpowiedzi: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

Korzystanie z elementów sterujących nagrywaniem z wiersza polecenia

Za pomocą wiersza poleceń można wysyłać polecenia kontrolek nagrywania.

UWAGA Jeśli zostanie wybrany wiersz polecenia, polecenia i wartości muszą być zgodne ze skonfigurowanymi poleceniami i wartościami. Jeśli nie będą zgodne, polecenie nie przyniesie żadnego efektu.

W poniższej tabeli wymieniono polecenia i skojarzone z nimi formaty wiersza polecenia. W tych poleceniach nie jest rozróżniana wielkość liter.

Polecenie	Format
Metadane	Ustaw wartość zdefiniowanego klucza metadanych, który ma być skojarzony z bieżącym kontaktem. Klucz nie może być pusty. Jeśli wartość ciągu klucza nie jest zgodna ze wstępnie zdefiniowanym kluczem metadanych w systemie, jest ignorowana. Wartość jest opcjonalna. (Drugi znak potoku w ciągu musi nadal istnieć). Jeśli pole pozostanie puste, zakłada się, że wartość klucza ma być ustawiona na pusty ciąg lub wartość liczbową równą zero. Format wartości musi być zgodny z formatem ustawianego klucza. Formaty obejmują ciąg, liczbę i datę. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
Wstrzymaj	Tymczasowo wstrzymaj przechwytywanie danych pulpitu, dźwięku i ekranu.

Polecenie	Format
	Wszelkie media, które są aktywnie przechwytywane, zostaną wstrzymane po wydaniu tego polecenia. Usługa zatrzyma zapisywanie danych w plikach przechwytywania. W przypadku danych analityki pulpitu dane są kontynuowane do zapisu, ale każde naciśnięcie spowoduje naciśnięcie określonego w celu zapisania gwiazdki w pliku przechwytywania. **UWAGA** Gdy jest używane nagrywanie bramy, zdarzenia pauzy są wstawiane do nagrań audio podczas procesów uzgadniania. To polecenie służy do wstrzymywania nagrań na samym ekranie: DWC -C pauza
Wznów	Wznów wstrzymane przechwytywanie multimediów. DCC -C Życiorys
Początek segmentu	Rozpocznij nowy segment kontaktu dla aktywnego połączenia. Segment DCC -C
Przystanek segmentu	Zatrzymaj nowy segment kontaktu dla aktywnego połączenia. Segment DCC -C|<ani>|<dnis>|<powiązane>|<usuń> **PRZYKŁAD** Dla segmentu i usuń: dcc -c segment||||prawdziwy
Znacznik	Wyślij wiadomość kontrolną z poleceniem TAG, nazwą użytkownika i sygnaturą czasową Znacznik -c .dcc

Uproszczone sterowanie nagrywaniem API

Po skonfigurowaniu uproszczonych elementów sterujących nagrywaniem Webex WFO używa uwierzytelniania serwera danych do obsługi żądań API sterowania nagrywaniem. W rezultacie użytkownicy nie będą musieli podawać nazwy użytkownika i hasła podczas wydawania poleceń sterowania nagrywaniem. Żądanie jest wysyłane na adres URL Webex serwera danych WFO przy użyciu metody GET lub POST.

Protokół i URI

URI	POBIERZ: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agent's ACD server ID> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
Metoda	Stopień ochrony GET i POST
Uprawnienia	Elementy sterujące nagrywaniem
Typ zawartości	aplikacja/JSON

Przykład GET

PRZYKŁAD

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

Gdzie w powyższym przykładzie,

- <IP> serwera danych — wprowadź adres IP serwera danych.
- <command> — Wprowadź polecenie, takie jak pauza, wznawianie lub znacznik. Pełna lista poleceń została szczegółowo opisana w poniższej tabeli.
- <ID ACD agenta> — wprowadź identyfikator ACD agenta.

- <identyfikator ACD serwera agenta> — wprowadź identyfikator serwera ACD agenta. Identyfikator serwera ACD można znaleźć w oknie Zarządzanie > ACD konfiguracja aplikacji

Przykład POST

PRZYKŁAD

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

Gdzie w powyższym przykładzie,

- <IP> serwera danych — wprowadź adres IP serwera danych.
- <command> — Wprowadź polecenie, takie jak pauza, wznawianie lub znacznik. Pełna lista poleceń została szczegółowo opisana w poniższej tabeli.

Konfigurowanie uproszczonych elementów sterujących nagrywaniem

1. Jeśli usługi sieci Web serwera danych WFO Webex są wyłączone, uruchom je ponownie i ustaw dla opcji Typ uruchomienia wartość

   Automatyczny.

2. Sprawdź, czy serwer tomcat uruchomił się i pomyślnie wdrożył wojny. Zajrzyj do najnowszego pliku catalina.*.log w C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Ustaw port serwera w adresie URL na 8080.

   PRZYKŁAD# http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Sprawdź, czy system działa poprawnie, korzystając z narzędzia, takiego jak Poster.

   Użyj następujących opcji, aby wysłać żądanie GET:

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

   Typ zawartości: text/html; charset=utf-8

Aby wysłać żądanie POST w celu przetestowania metadanych, użyj następujących poleceń:

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

{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metadane": [{
            "nazwa":
```

```
            "tekst1",
            "value": "Dane testowe"
            }
    ]
}
```

Jeśli ten test wykaże, że system nie działa, sprawdź, czy w najnowszym localhost_access_log znajduje się localhost_access_log.*.txt. Ten dziennik wskaże, czy żądanie zostało wysłane do tego serwera. Jeśli tak nie jest, oznacza to, że żądania nie są wysyłane do tego serwera na porcie 8080 i masz problem z nadawcą.

Opisy poleceń

Poniższa lista zawiera szczegółowe informacje o dostępnych poleceniach.

> **UWAGA** Każde polecenie może używać metod GET i POST. Zobacz przykład GET dla GET. Metoda POST może się różnić w zależności od polecenia. Zobacz przykład POST w opisie każdego polecenia poniżej.

Polecenie	Opis

Metadane	Dołącza metadane do aktywnego połączenia.
	
	Jeśli nie ma aktywnego połączenia, a active_call_only jest fałszywe, metadane zostaną dołączone do poprzedniego połączenia. Obsługiwane parametry w treści żądania:
	
	Metadane (tablica obiektów)
	
	▪ Nazwa (String) – klucz metadanych
	▪ value (string) – wartość
	
	metadanych Przykładowa treść
	
	żądania POST:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metadane": [{
	"metadata-key":
	"text1",
	"value": "Dane testowe"

Polecenie	Opis
	}] }
Wstrzymaj	Wstrzymaj nagrywanie ekranu i dźwięku dla aktywnego połączenia. **UWAGA** Gdy jest używane nagrywanie bramy, zdarzenia pauzy są wstawiane do nagrań audio podczas procesów uzgadniania. Jeśli nagrywanie jest już wstrzymane, to polecenie jest ignorowane. Przykład POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Wznów	Wznów nagrywanie ekranu i dźwięku dla aktywnego połączenia. Jeśli nagrywanie nie zostanie wstrzymane, polecenie to zostanie zignorowane. Przykład POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Rozpocznij nowy segment kontaktu dla aktywnego połączenia. Przykład POST: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Rozpocznij nagrywanie tylko ekranu. ▪ Jeśli trwa zwykłe nagrywanie rozmowy, zostanie utworzone osobne nagranie tylko na ekranie. ▪ Jeśli zainicjowano już inne nagrywanie tylko na ekranie, polecenie to jest ignorowane. Przykład POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen na ekranie,	Kończenie nagrywania tylko na ekranie. Jeśli nagrywanie nie odbywa się tylko

Polecenie	Opis
	To polecenie jest ignorowane. Przykład POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Znacznik	Ustawia przyczynę aktywnego połączenia na oznaczone. Jeśli połączenie nie jest aktywne, a active_call_only jest fałszywe, spowoduje to zmianę przyczyny poprzedniego połączenia. Przykład POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Eksport pojedynczych

API Eksport pojedynczego kontaktu umożliwia pobranie kontaktu z Webex WFO.

Protokół i URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Metoda	OPUBLIKUJ, POBIERZ
Uprawnienia	Eksportuj nagrania
Typ zawartości	aplikacja/JSON
Parametry	<id> = identyfikator kontaktu, który chcesz wyeksportować. Jeśli <id> nie istnieje, pojawi się następujący komunikat o błędzie: "Żądany kontakt nie istnieje!" <format> = format multimediów, do którego chcesz wyeksportować kontakt. Formaty audio/wideo: ▪ SIEĆ WEBM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formaty audio: ▪ WAV ▪ OPUS

Pobieranie pojedynczego kontaktu

1. Prześlij żądanie POST na adres URL. Poczekaj pewien czas Webex aż WFO przygotuje kontakt do pobrania.
2. Prześlij żądanie GET z tymi samymi parametrami do tego samego punktu końcowego.

Może zostać wyświetlony komunikat o błędzie, taki jak ten poniżej, informujący, że plik nie istnieje lub mógł wygasnąć. Jeśli tak, poczekaj trochę dłużej i spróbuj ponownie.

{
"errorMessage": "Następujący plik nie istnieje lub mógł wygasnąć: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Przykładowa odpowiedź

Poniżej przedstawiono przykładową odpowiedź POST:

{
"kodowanie": "true"
}

Przemówienie

Użyj tej API, by poprosić o listę trafień głosowych Analytics.

Speech Hits API Protocol i URI

URI	/api/rest/cas/contact
Metoda	GET
Parametry	identyfikator CCR
Uprawnienia	Zobacz analizę dźwięku
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola odpowiedzi API trafienia mowy

Nazwa	Opis
data	Analiza dat została przeprowadzona w milisekundach epoki systemu UNIX.
Trafienia	Szczegółowe informacje dotyczące trafień mowy.
fraza	Fraza mowy.
zatrzymać	Punkt zatrzymania uderzenia mowy.
audyt	Numer audytu mowy.
Pewność siebie	Pewność prawdopodobieństwa trafienia mowy.
początek	Punkt początkowy uderzenia mowy.
kanał	Numer kanału trafienia przemówienia.

Nazw	Opis
kategoria	Kategoria trafienia mowy.
ścieżka	Ścieżka uderzenia mowy.
imię	Imię agenta.
nazwisko	Nazwisko agenta.
contactId	Numer identyfikacyjny połączenia.
zespół	Nazwa zespołu agenta.
displayId	Identyfikator wyświetlany agenta.
grupa	Nazwa grupy agenta.

Trafienia mowy API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.


```
{
        "Date": Epoka milisekund,
        "Trafienia": [{
                "phrase": string, "stop":
                number, "audit": number,
                "confidence": number, "start":
                number, "channel": number,
                "category": string
        },
        ...
    ],
    "path": "", "firstName":
    ciąg, "lastName": ciąg,
```

```
        "contactid": number,
        "team": string, "displayId":
        string, "group": string
}
```

Konfiguracja ankiety API

Użyj tego API, aby zażądać informacji o konfiguracji QM ankiety.

Konfiguracja ankiety API protokół i URI

URI	/api/rest/nagrywanie/ankieta
Metoda	GET
Uprawnienia	Administrowanie QM ankietami Wyświetlanie wyników ankiet QM raportów z ankiet
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Konfiguracja ankiety API pola odpowiedzi

Nazwa	Opis
identyfikator	Identyfikator ankiety.
name	Nazwa ankiety.
opis	Opis badania.
twórca	Twórca ankiety.
utworzono	Czas utworzenia ankiety w milisekundach epoki systemu UNIX.
Suma punktów	Łączna liczba punktów w ankiecie (jedno miejsce po przecinku).
providerSurveyId	Identyfikator ankiety dla dostawcy.

Nazw	Opis
surveyProviderConnectionId	Identyfikator połączenia dla dostawcy ankiety.
statusFK	Klucz pola dla stanu ankiety.
metaDataFieldKey	Klucz pola dla metadanych.
lastModified	Data ostatniej modyfikacji ankiety.
Właściwości	Szczegóły dotyczące właściwości pomiarowych.
Pytania	Szczegóły dotyczące pytań ankietowych.
identyfikator	Numer identyfikacyjny pytania.
surveyId	Numer identyfikacyjny ankiety.
etykieta	Etykieta pytania.
opis	Opis pytania.
providerQuestionId	Identyfikator pytania dostawcy.
typ	Typ pytania.
ciężar	Waga przypisana pytaniu.
isKPI	Kluczowy wskaźnik wydajności dla pytania.
lastModified	Data ostatniej modyfikacji pytania.
Odpowiedzi	Szczegółowe informacje zawierające odpowiedzi na pytanie.
identyfikator	Numer identyfikacyjny odpowiedzi.
questionId	Identyfikator pytania.
etykieta	Etykieta pytania.
opis	Opis pytania.
providerQuestionId	Identyfikator pytania dostawcy.
typ	Typ pytania.

Nazwa	Opis
ciężar	Waga przypisana pytaniu.
wartość	Wartość odpowiedzi.
lastModified	Czas ostatniej modyfikacji wartości odpowiedzi w epoce UNIC.

Konfiguracja ankiety API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.


```
[
        {
                "id": liczba, "nazwa": ciąg,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": liczba, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": ciąg,
                "lastModified": ciąg, "properties": {},
                "pytania": [{
                        "id": number, "surveyId":
                        number, "label": string,
                        "description": string,
                        "providerQuestionId": ciąg, "type":
                        ciąg,
                        "waga": ułamek
                        dziesiętny, "isKPI":
                        Boolean,
```

```
                    "lastModified": epoka,
                    "odpowiedzi": [{
                        "id": number, "questionId":
                        number, "label": string,
                        "description": string,
                        "providerAnswerId": ciąg, "type": ciąg,
                        "waga": deimal, "value":
                        string, "lastModified": epoka
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "id": numer, // id "nazwa": ciąg, //
            nazwa
            "description": ciąg, // description "creator": ciąg,
            "created": epoka,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": ciąg znaków, // identyfikator dostawcy
            "surveyProviderConnectionId": numer, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": ciąg, "lastModified": ciąg,
```

"właściwości": {},
"pytania": [{
"id": number, "surveyId":
number, "label": string,
"description": string,
"providerQuestionId": ciąg, "type":
ciąg,
"waga": dziesiętny, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
epoka, "odpowiedzi": [{
"id": liczba, "questionId":
liczba,

Identyfikator ankiety API

Użyj tej API, aby poprosić o informacje na temat konkretnej ankiety QM.

Identyfikator ankiety API protokół i URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Metoda	GET
Parametr	<id> = identyfikator ankiety.
Uprawnienia	Administrowanie QM ankietami Wyświetlanie wyników ankiet QM raportów z ankiet
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Identyfikator ankiety API pola odpowiedzi

Nazwa	Opis
identyfikator	Identyfikator ankiety.
name	Nazwa ankiety.
opis	Opis badania.
twórca	Twórca ankiety.
utworzono	Czas utworzenia ankiety w milisekundach epoki systemu UNIX.
Suma punktów	Łączna liczba punktów w ankiecie (jedno miejsce po przecinku).

Nazwa	Opis
providerSurveyId	Identyfikator ankiety dla dostawcy.
surveyProviderConnectionId	Identyfikator połączenia dla dostawcy
ankiety. statusFK	Klucz pola dla stanu ankiety.
metaDataFieldKey	Klucz pola dla metadanych.
lastModified	Data ostatniej modyfikacji ankiety.
Właściwości	Szczegóły dotyczące właściwości pomiarowych.
Pytania	Szczegóły dotyczące pytań ankietowych.
identyfikator	Numer identyfikacyjny pytania.
surveyId	Numer identyfikacyjny ankiety.
etykieta	Etykieta pytania.
opis	Opis pytania.
providerQuestionId	Identyfikator pytania dostawcy.
typ	Typ pytania.
ciężar	Waga przypisana pytaniu.
isKPI	Kluczowy wskaźnik wydajności dla pytania.
lastModified	Data ostatniej modyfikacji pytania.
Odpowiedzi	Szczegółowe informacje zawierające odpowiedzi na pytanie.
identyfikator	Numer identyfikacyjny odpowiedzi.
questionId	Identyfikator pytania.
etykieta	Etykieta pytania.
opis	Opis pytania.
providerQuestionId	Identyfikator pytania dostawcy.

Nazwa	Opis
typ	Typ pytania.
ciężar	Waga przypisana pytaniu.
wartość	Wartość odpowiedzi.
lastModified	Czas ostatniej modyfikacji wartości odpowiedzi w epoce UNIC.

Identyfikator ankiety API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.


```
[
        {
                "id": liczba, "nazwa": ciąg,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": liczba, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": ciąg,
                "lastModified": ciąg, "properties": {},
                "pytania": [{
                        "id": number, "surveyId":
                        number, "label": string,
                        "description": string,
                        "providerQuestionId": ciąg, "type":
                        ciąg,
                        "waga": ułamek dziesiętny,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": epoka,
                    "odpowiedzi": [{
                        "id": number, "questionId":
                        number, "label": string,
                        "description": string,
                        "providerAnswerId": ciąg, "type": ciąg,
                        "waga": deimal, "value":
                        string, "lastModified": epoka
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Trafienia tekstowe API

Użyj tej API, by poprosić o listę działań tekstowych Analytics.

Tekst trafia API protokół i URI

URI	/api/rest/cas/textview
Metoda	GET
Parametry	CCRID
Uprawnienia	Zobacz analizę dźwięku
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Trafienia tekstowe API pola odpowiedzi

Nazwa	Opis
data	Analiza dat została przeprowadzona w milisekundach epoki systemu UNIX.
nazwisko	Nazwisko agenta.
odbiornik	Osoba, do której została zaadresowana wiadomość e-mail.
emailBody	Tekst wiadomości e-mail.
Temat	Temat wiadomości e-mail.
groupId	Numer identyfikacyjny grupy agenta.
zespół	Nazwa zespołu agenta.
ccrId	Identyfikator rekordu ukończenia połączenia.

Nazwa	Opis
Trafienia	Szczegółowe informacje dotyczące działania analizy tekstu.
pozycja	Lokalizacja działania w wiadomości.
długość	Długość uderzenia.
fraza	Fraza hitu.
kategoria	Kategoria trafienia.
nazwa_agenta	Imię i nazwisko agenta.
Identyfikator zespołu	Numer identyfikacyjny zespołu agenta.
Identyfikator osoby	Identyfikator osoby obsługującej wiadomość.
grupa	Nazwa grupy agenta.

Trafienia tekstowe API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.

```
{
        "date": epoka milisekund,
        "lastName": ciąg, "odbiorca": [ciąg],
        "emailBody": ciąg, "subject": null,
        "team": string,
        "ccrId": number,
        "hits": [{
                "position": number, "length":
                number, "phrase": string,
                "category": string

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": ciąg,
        "nadawca": ciąg,
        "agentname": ciąg,
        "teamId": numer,
        "personId": numer,
        "grupa": ciąg
}
```

Eksport transkrypcji API

API Eksport transkrypcji umożliwia pobranie transkrypcji pojedynczego połączenia przy użyciu identyfikatora rekordu ukończenia połączenia. Każde połączenie znalezione w pliku ZIP eksportu kontaktów zbiorczych zawiera w metadanych identyfikator rekordu ukończenia połączenia. Zobacz "Tworzenie pliku eksportu kontaktów zbiorczych" w *Podręczniku* użytkownika WFO Webex aby skonfigurować cykliczny eksport zbiorczy lub eksport zbiorczy ad hoc.

Aby pobrać wyniki, skonfigurowany użytkownik z uprawnieniem Administruj mową do analizy tekstu potrzebuje pliku cookie z kluczem: hazelcast.sessionId i wartością odpowiadającą autoryzowanemu użytkownikowi. Identyfikator sesji można pobrać za pomocą metody GET dla API Authorize.

Protokół eksportu transkrypcji API i URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Metoda	PUT
Uprawnienia	Administrowanie analizą mowy na tekst
Typ zawartości	aplikacja/JSON

Eksportowanie transkrypcji API pól żądania

Nazwa	Req?	Opis
CCRID	T	Identyfikator rekordu ukończenia połączenia.
isRootRecording	T	Wskazuje, czy nagranie jest nagraniem oryginalnym, czy uzgodnionym nagraniem powiązanym z agentem. W przypadku nagrań skojarzonych z agentem to pole zawsze będzie miało wartość Fałsz.

Przykład pliku CURL eksportu transkrypcji API

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania CURL.

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