Cisco

Webex WFO API Przewodnik referencyjny

Dla wdrożeń z nowym WFM

Data pierwszej publikacji: 20 lipca 2021 r.
Ostatnia aktualizacja: October 03, 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 podane na stronie 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 15

Autoryzacja 15

Prośba o autoryzację 15

Zapytanie JSON 16

Korzystanie z odpowiedzi autoryzacji 16

Niszczenie sesji 16

Praca z plikami tekstowymi 16

Utwórz użytkownika API dla Classic Webex WFO 17

Dostęp do interfejsów API WFM 19

Lokalizacje stron 19

Procedury 19

Dane historyczne WFM API 21

Autoryzuj API 23

Protokół GET/URI 23

Pola żądania 23

Przykłady plików JSON 23

Prosić 23

Odpowiedź 24

Protokół POST i URI 25

Pola żądania 25

Przykłady plików JSON 25

Prosić 25

Odpowiedź 26

Zbiorcze importowanie kontaktów 29

Protokół i URI 29

Import kontaktów zbiorczych API 29

Zbiorcze importowanie kontaktów w czasie rzeczywistym API (metadane) 29

Obsługiwane formaty 30

Pola żądania i odpowiedzi 30

Przykłady plików CSV 36

Pełny przykład 37

Krótki przykład 37

Przykłady plików JSON 37

Pełny przykład 37

Krótki przykład 38

Format ZIP 38

Uwagi 38

Używanie serwera danych do zbiorczego importu kontaktów 39

Import zbiorczy organizacji API 41

Grupy API Protocol i URI 41

Grupy API Pola żądania i odpowiedzi 42

Teams API Protocol i URI 42

Zespoły API Pola żądań i odpowiedzi 43

Osoby API Protokół i URI 43

Osoby API Pola zapytania i odpowiedzi 44

Przykłady plików CSV 47

Kategorie i frazy API 49

USUŃ kategorie i frazy API 49

Protokół DELETE i identyfikatory URI 49

GET Kategorie i frazy API 50

Protokół GET i identyfikatory URI 50

Pola odpowiedzi GET 50

POST Kategoria i frazy API 51

Protokół POST i identyfikatory URI 51

POST Pola odpowiedzi 52

PUT Kategorie i frazy API 52

Protokół PUT i identyfikatory URI 52

PUT Pola odpowiedzi 52

Przykład pliku JSON GET/POST/PUT 53

Urządzenie kontaktowe API 55

Urządzenie kontaktowe Protokół API i URI 55

Parametry 55

Urządzenie kontaktowe API Przykłady plików JSON 55

Przykład pliku odpowiedzi 55

Urządzenie kontaktowe Bulk API 57

Protokół API urządzenia kontaktowego zbiorczego i URI 57

Urządzenie kontaktowe BULK API Przykłady plików JSON 57

Przykład pliku odpowiedzi 57

Kontakt API 61

Protokół i URI 61
Pola żądania 61
Wyszukiwanie kombinowane 68
Wyszukiwanie przy użyciu klucza metadanych 68
Wyszukiwanie przy użyciu klucza metadanych o określonej wartości 68
Wyszukiwanie zdarzeń ciszy 69
Przykład pliku JSON 70
Przykład pliku JSON Parametr searchStats = true 71
Wyszukiwanie podstawowe kontaktu API 73
Protokół i URI 73
Pola żądania 73
Pola odpowiedzi 74
Przykład pliku JSON 75
Monitorowanie kontaktów API 77
Protokół i URI 77
Pola odpowiedzi 77
Przykład odpowiedzi JSON 78
Niestandardowe wyszukiwanie metadanych API 79
Protokół i URI 79
Pola żądania 79
Pola odpowiedzi 80
Przykład odpowiedzi JSON 80
Formularz oceny API 83
Protokół i URI 83

Pola odpowiedzi 83

Przykład pliku JSON 85

Formularz oceny ID API 89

Protokół i URI 89

Pola odpowiedzi 89

Przykład pliku JSON 91

Eksport API 95

Protokół i URI 95

Pola żądania 95

Pola odpowiedzi 95

Przykład wyjściowy pliku CSV 98

Import tekstu ogólnego API 99

Protokół i URI 99

Pola żądań JSON 99

Przykład pliku JSON 100

Ogólny import tekstu z wieloma plikami API 103

Protokół i URI 103

Pola żądania 103

Obsługiwane formaty 104

Przykład pliku Batch CSV 105

Przykład pliku ZIP 105

Przykład pliku JSON 106

Treść JSON 106

Treść 107

Importuj API 109

GET Import Protocol i URI 109

Pola żądania importu GET 109

Importowanie pól odpowiedzi GET 109

Przykład pliku JSON importu GET 110

POST Import Protocol i URI 112

Importowanie pól odpowiedzi POST 112

POST Przykład pliku JSON importu 113

JSON Format 113

POST Format odpowiedzi na sukces 114

Interfejsy API preferencji importu 115

Tworzenie preferencji importu API 115

Utwórz protokół preferencji importu i URI 115

Tworzenie pól żądania preferencji importu 115

Tworzenie przykładowego pliku JSON preferencji importu 116

Tworzenie odpowiedzi systemowej preferencji importu 116

Usuń preferencje importu API 116

Usuń protokół preferencji importu i URI 116

Odpowiedź systemowa preferencji importu usuwania 116

Preferencje importu API 117

Import Preferences Protocol i URI 117

Preferencje importu, pola odpowiedzi 117

Przykład pliku JSON 117

Reakcja systemu 119

Preferencje importu według ID API 119

Preferencje importowania według protokołu ID i URI 119

Preferencje importu według pól odpowiedzi ID 119

Preferencje importu według przykładowego pliku JSON ID 120

Reakcja systemu 120

Aktualizuj preferencje importu API 120

Zaktualizuj protokół preferencji importu i URI 121

Aktualizowanie pól odpowiedzi preferencji importu 121

Przykład pliku JSON preferencji importu 121

Aktualizuj odpowiedź systemu preferencji importu 122

Lista włączeń/wykluczeń API 123

Lista włączeń/wykluczeń API 123

Lista włączeń/wykluczeń GET API Protocol i URI 123

Lista włączeń/wykluczeń GET API Pola żądania 123

Pola odpowiedzi usługi GET API 125

Usługa GET API Przykład pliku JSON 126

PUT Lista dołączania/wykluczania API 126

PUT Lista dołączania/wykluczania Protokół API i URI 127

PUT Lista dołączania/wykluczania API Pola żądania 127

PUT Lista dołączania/wykluczania API Pola odpowiedzi 128

PUT Lista dołączania/wykluczania API Przykład pliku JSON 129

POST Lista włączeń/wykluczeń API 130

POST Lista włączeń/wykluczeń API Protokół i URI 130

POST Lista włączeń/wykluczeń API Pola żądania 130

POST Lista włączeń/wykluczeń API Pola odpowiedzi 132
POST Lista włączeń/wykluczeń API przykład pliku JSON 133
USUŃ listę dołączania/wykluczania API 133
DELETE Lista dołączania/wykluczania API Protocol i URI 133
Usuwanie listy dołączania/wykluczania Odpowiedź systemowa 133
Praca API 134
Protokół i URI 134
Pola zapytania 134
Pola odpowiedzi 134
Przykłady plików JSON 136
Prosić 136
Odpowiedź 136
Interfejsy API struktury organizacyjnej 139
Przypisywanie ról osobie API 139
Przypisywanie ról osobie Protokół API i URI 139
Przypisywanie ról osobie Pola żądania API 139
Przypisywanie ról osobie API przykład pliku JSON 139
Wspólna grupa API 140
Wspólna grupa API protokół i URI 140
Pola żądań API wspólnej grupy 140
Struktura organizacyjna Typowe API (informacje szczegółowe) 140
Wspólny protokół API i URI 141
Typowe pola żądań API 141
Typowe pola odpowiedzi API 141

Typowy przykład pliku API JSON 142
Grupa API 143
Grupa API Protokół i URI 143
Pola żądania grupy API — wszystkie grupy 144
Pola odpowiedzi grupy API 144
Przykład pliku JSON grupy API 145
Grupuj według ID (z zespołami) 146
Grupowanie według protokołu ID (z zespołami) i URI 146
Grupowanie według pól żądań ID (z zespołami) 146
Grupowanie według pól odpowiedzi ID (z zespołami) 146
Grupowanie według ID (z zespołami) Przykład pliku JSON 147
Grupa-Osoba API 148
Grupowa osoba Protokół API i URI 148
Grupa-osoba API Pola żądania 148
Pola odpowiedzi API osoby grupy 148
Group-Person API Przykład pliku JSON 149
Grupa (z zakresem) API 149
Grupa (z zakresem) Protokół API i URI 149
Grupa (z zakresem) API Pola żądania 149
Grupa (z zakresem) Pola odpowiedzi API 150
Grupa (z zakresem) API Przykład pliku JSON 150
Uprawnienia API 150
Uprawnienia API Protocol i URI 150
Uprawnienia API Pola odpowiedzi 151

Uprawnienia API przykład pliku JSON 151
Osoba API 151
Osoba API Protokół i URI 152
Pola żądania osoby API 152
Osoba API przykład pliku JSON 153
Person by ID API 154
Osoba według protokołu ID API i URI 154
Pola żądania ID API osoby (metoda PUT) 154
Pola odpowiedzi Person by ID API 157
Przykład pliku JSON Person by ID API 158
Strefa czasowa osoby API 159
Strefa czasowa osoby Protokół API i URI 159
Strefa czasowa osoby Pola odpowiedzi API 159
Strefa czasowa osoby API przykład pliku JSON 160
Role API 160
Role API Protocol i URI 160
Role API Pola żądania 160
Role API Pola odpowiedzi 161
Role API przykład pliku JSON 161
Zespół API 162
Zespół API Protocol i URI 162
Pola żądań API zespołu 163
Zespół API Przykład pliku JSON 163
Zespoły według ID (z agentami) 163

Zespoły według protokołu ID (z agentami) i URI 163

Zespoły według pól żądań ID (z agentami) 164

Zespoły według pól odpowiedzi ID (z agentami) 164

Zespoły według ID (z agentami) Przykład pliku JSON 165

Zespół (z zakresem) 167

Team (with Scope) Protocol i URI 167

Pola żądań zespołu (z zakresem) 167

Pola odpowiedzi zespołu (z zakresem) 167

Zespół (z zakresem) Przykład pliku JSON 167

Najemca API 168

Protokół API dzierżawy i URI 168

Pola żądania API dzierżawy 168

Pola odpowiedzi API dzierżawy 169

Przykład pliku JSON API dzierżawcy 169

Sterowanie nagrywaniem API 171

Sterowanie nagrywaniem: API Protocol i URI 171

URI Parametry żądania 172

Parametry zapytania 172

Sterowanie nagrywaniem Uwierzytelnianie API Protocol i URI 175

Logowanie do elementów sterujących nagrywaniem API 176

Wylogowywanie się z elementów sterujących nagrywaniem API 177

Sterowanie nagrywaniem API Polecenia żądania 177

Korzystanie z elementów sterujących nagrywaniem z wiersza polecenia 181

Uproszczone sterowanie nagrywaniem API 183

Protokół i URI 183

Eksport pojedynczego kontaktu API 189

Protokół i URI 189

Przykładowa odpowiedź 190

Przeboje mowy API 191

Speech Hits API Protocol i URI 191

Pola odpowiedzi API trafień mowy 191

Przykład pliku JSON Speech Hits API 192

Konfiguracja ankiety API 195

Konfiguracja ankiety API Protocol i URI 195

Konfiguracja ankiety API Pola odpowiedzi 195

Konfiguracja ankiety API przykład pliku JSON 197

Ankieta ID API 201

Ankieta ID API Protokół i URI 201

Pola odpowiedzi na ankietę ID API 201

Ankieta ID API Przykład pliku JSON 203

Tekst trafia API 205

Tekst trafia na protokół API i URI 205

Trafienia tekstowe Pola odpowiedzi API 205

Trafienia tekstowe API przykład pliku JSON 206

Eksport transkrypcji API 209

Eksport transkrypcji Protokół API i URI 209

Eksportowanie transkrypcji Pola żądania API 209

Eksport transkrypcji API Przykład pliku CURL 209

Wprowadzenie

Webex WFO obejmuje 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 ukończony, zanim będzie można wysłać jakiekolwiek żądania API. Aby uwierzytelnić się jako autoryzowany użytkownik Webex WFO i jego interfejsów API, należy wysłać sformatowane poświadczenia jako żądanie POST do punktu końcowego Autoryzuj API (/API/rest/authorize). Zobacz Autoryzacja API , aby uzyskać więcej informacji.

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

Aby uzyskać informacje na temat tworzenia poświadczeń dla tego żądania, zobacz Tworzenie użytkownika API dla usługi ClassicWebex WFO.For information about how to create a credentials for this request, see Create an # user for Classic #.

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	ID użytkownika dzierżawy.
hasło	T	Ciąg	Hasło użytkownika.
język	T	Ciąg	Język użytkownika. Wartość domyślna = en
tenantId	N	Ciąg	ID dzierżawy, do której należy użytkownik. Dołącz dzierżawę ID jeśli użytkownik ma te same poświadczenia logowania (użytkownika ID 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 Twoje poświadczenia zostaną zaakceptowane, otrzymasz odpowiedź zawierającą sesję ID. Sesja ID musi być dołączana 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 sesję ID i przekazują ją z powrotem przy kolejnych żądaniach bez potrzeby interwencji. Inne narzędzia API wymagają ustawienia nagłówka
> ręcznie.

Ta sesja ID musi być sformatowana w parze klucz-wartość z "cookie" jako kluczem i sesją ID dodaną po "hazelcast.sessionId=", jak widać na poniższej parze klucz-wartość.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Sesja ID wyświetlana w odpowiedzi Autoryzuj API>"

Niszczenie sesji

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

Wyloguj się

- Wyślij żądanie HTTPS DELETE, aby:

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

Praca z plikami tekstowymi

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

Utwórz użytkownika API dla Classic Webex WFO

Jeśli planujesz używać interfejsów API Webex WFO do integracji innych firm, Cisco zaleca utworzenie konta użytkownika API. Użytkownik API jest konfigurowany tak samo jak administrator systemu, ale celem tego użytkownika jest umożliwienie aplikacjom innych firm uwierzytelniania za pomocą 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 autoryzacji 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 nazwa użytkownika Webex 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 Widoki WFM 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 Webex WFO API referencyjny.

Dostęp do interfejsów API WFM

Webex WFO Nowy WFM używa interaktywnej strony internetowej do dokumentowania interfejsów API, która jest dostępna dla wszystkich środowisk klientów. W tym temacie szczegółowo opisano 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 historycznych interfejsów API WFM.

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

Włącz dostęp do nowych interfejsów API WFM

1. Na liście **ról** wybierz rolę, dla której chcesz włączyć uprawnienia.
2. **Wybierz Funkcje** Tab.
3. W obszarze **Otwórz dostęp** Calabrio WFM >API 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 Webex WFO WFM.
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 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 zewnętrznych danych historycznych WFM 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 w celu 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 dokumentacji danych historycznych API mają format opisany poniżej.

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

Autoryzować

1. Przejdź do adresu URL organizacji dla Webex WFO WFM API dla danych historycznych.
2. Kliknij **przycisk Autoryzuj**. Zostanie wyświetlone okno Dostępne uprawnienia.
3. Wklej klucz dzierżawy otrzymany od osoby kontaktowej Webex 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

Opcja Autoryzuj API umożliwia użytkownikom autoryzację logowania się do Webex WFO i otrzymywania informacji powiązanych z autoryzowanym użytkownikiem.

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

Protokół GET/URI

URI	/API/rest/authorize
Metoda	POBIERZ

Pola żądania

Nazwa	Req?	Typ	Opis
Ustawień regionalnych	N	Ciąg	Kod lokalizacji kraju użytkownika.
userId	T	Ciąg	ID użytkownika dzierżawy.
hasło	T	Ciąg	Hasło użytkownika.
język	T	Ciąg	Język użytkownika. Wartość domyślna = en
tenantId	N	Ciąg	ID dzierżawy, do której należy użytkownik. Dołącz dzierżawę ID jeśli użytkownik ma te same poświadczenia logowania (użytkownika ID 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

}

Odpowiedź

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 i URI

URI	/API/rest/authorize
Metoda	POST

Pola żądania

Nazwa	Req?	Typ	Opis
Ustawień regionalnych	N	Ciąg	Kod lokalizacji kraju użytkownika.
userId	T	Ciąg	ID użytkownika dzierżawy.
hasło	T	Ciąg	Hasło użytkownika.
język	T	Ciąg	Język użytkownika. Wartość domyślna = en
tenantId	N	Ciąg	ID dzierżawy, do której należy użytkownik. Dołącz dzierżawę ID jeśli użytkownik ma takie same poświadczenia logowania (użytkownika ID 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
}
```

Odpowiedź

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 Insert metadanych i nagrań w wieloczęściowym żądaniu HTTPS.

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

- Bulk Contact Import API — używane przez inne firmy; umożliwia wstawianie zarówno metadanych, jak i nagrań w wieloczęściowym żądaniu HTTPS

  > **UWAGA** Można również użyć opcji Zbiorcze importowanie kontaktów API do zbiorczego importowania kontaktów za pośrednictwem serwera danych. Zobacz Korzystanie z serwera danych do zbiorczego importu kontaktów.

- Kontakt w czasie rzeczywistym API — używany przez klienta nagrywania Webex WFO Smart Desktop; Najpierw wstawia metadane, a następnie przesyła nagrania osobno, 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

Import kontaktów zbiorczych API

URI	/API/upload/kontakty
Metoda	POST
Uprawnienia	Administrowanie dzierżawą
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Zbiorcze importowanie kontaktów w czasie rzeczywistym API (metadane)

URI	/API/rest/wfo/kontakt/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 w czasie rzeczywistym, ale może być używany do importu zbiorczego.
WAV	Format nagrywania dźwięku.
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	Użyte w CSV i JSON. Agent ID w jednym z trzech formatów. Przetwarzanie danych

Nazw	Req?	Opis
		Który format jest używany na podstawie analizy zawartości. ▪ Osoba ID. Unikatowy identyfikator z WfoPerson.id. Ten numer jest również używany w arkuszu kalkulacyjnym Eksport użytkownika (Zarządzanie aplikacjami > Użytkownicy > globalni > Import i eksport > Eksport > kolumnie ID użytkownika). To nie jest tak samo jak ID w profilu użytkownika Webex WFO. ▪ Logowanie do usługi AD. Domena\nazwa użytkownika (wymaga znaku "\"). ▪ Adres e-mail. Adres e-mail (wymaga znaku "@"). W przypadku używania CSV do przesyłania kontaktów, wymagany jest agent ID. Jeśli do wysłania żądania używasz JSON, agent ID jest opcjonalny. W tym drugim przypadku agent ID jest ustawiany na ID uwierzytelnionego użytkownika inicjującego przekazywanie. Maksymalna liczba znaków = 254 Wartość domyślna = brak
AssocCallId	N	Użyte w CSV i JSON. ID, który łączy ze sobą kontakty. Na przykład połączenia przekazywane od jednego agenta do drugiego mają taki sam ID. Maksymalna liczba znaków = 52 Wartość domyślna = NULL
Audio.Location	N	Użyte 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	Użyte 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	Użyte 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	Użyte w CSV i JSON. ID 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	Użyte w CSV. Numer telefonu dzwoniącego. Maksymalna liczba znaków = 64

		Wartość domyślna = pusty ciąg
ClientTimeZone	N	Użyte 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	Użyte 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 używa 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	Użyte 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	Użyte w CSV i JSON. Linia/numer wewnętrzny agenta. Maksymalna liczba znaków = 64 Wartość domyślna = NULL
metadata.<metadane niestandardowe Nazwa pola>	N	Użyte 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** "accountNumber":"123456" Maksymalna liczba znaków nazwa pola = 39 Maksymalna liczba znaków niestandardowych wartości metadanych = 2056
Nagrywanie1	T	Użyte 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	Użyte 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	Użyte 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	Użyte 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	Użyte 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	Użyte 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

Przykłady plików CSV

CSV można przesłać w ramach wieloczęściowego żądania przesłania. Niektóre zasady dotyczące formatu są następujące.

- Liczba kolumn jest zmienna. Jeśli na przykład zawsze chcesz używać strefy czasowej klienta, nie musisz uwzględniać kolumny TimeZone 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 przedstawiono tylko pola wymagane dla pliku CSV.

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

Przykłady plików JSON

Informacje kontaktowe można zaimportować 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 odwoływać 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 call1 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, które zawiera 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

Możesz użyć opcji Bulk Contact Import API do zbiorczego przesyłania kontaktów za

pośrednictwem serwera danych. Użycie opcji Zbiorcze importowanie kontaktów API wymaga

spełnienia następujących warunków:

- Webex WFO Rola administratora 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 w 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, zapoznaj się z tematem "Konfiguracja serwera danych" w *Podręczniku użytkownika Webex WFO*.

1. Aby użyć serwera danych, który jest już skonfigurowany w Webex WFO przejdź do **strony Konfiguracja** serwera danych (Application Management > System Configuration > Data Server Configuration) 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 ogólny (domyślny)** ACD.
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. PrzykładoweKontakty.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>

Import zbiorczy organizacji API

Zbiorczy import organizacji API jest używany przez strony trzecie do przesyłania struktury organizacyjnej centrum kontaktowego (grupy, zespoły i osoby) do Webex WFO.

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 Jeśli** przesyłasz plik CSV na potrzeby 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 Protokół 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 Pola żądań i odpowiedzi

Nazwa	Req?	Opis
identyfikator	T	ID grupy w ACD. Numer ID można zidentyfikować, eksportując dane grupy i wyświetlając je w wynikowym pliku CSV. **UWAGA** : Jeśli grupa jest nową grupą, wartość ID musi być ustawiona na 0 (zero), w przeciwnym razie importowanie 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.

Teams API Protocol 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	ID zespołu w ACD. Numer ID można zidentyfikować, eksportując dane zespołu i wyświetlając je w wynikowym pliku CSV. **UWAGA:** Jeśli zespół jest nowym zespołem, ID 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 Protokół i URI

URI	/API/upload/osoby
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 żadnego z trzech

identyfikatorów

Jeśli wartość już istnieje. Jeśli na przykład dopasowanie zostanie znalezione na adresie e-mail, ale zaimportowany plik CSV nie zawiera ACD ID 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	ID tej osoby w Webex WFO. Numer ID 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 Active Directory użytkownika. 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, które użytkownik ma przypisane 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	Pracownik użytkownika ID (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 uzgodnienia 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	ID użytkownika w ACD. Wartość domyślna = brak **UWAGA** To pole jest wymagane, jeśli zaznaczono pole wyboru "Włącz planowanie dla tego użytkownika".
acdServerId	T	ID ACD który jest źródłem danych dla użytkownika.

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

Przykłady plików CSV

Grupy CSV Przykład

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate
0,Sprzedaż,01/04/2018,01/01/2019
0,Finanse,01/04/2018,0180182019
```

Przykłady CSV zespołów

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Sprzedaż, 01/04/2018,01/01/2019,Sprzedaż,Prawda
0,Sprzedaż części, 01/04/2018,01/01/2019,Sprzedaż,Fałsz
```

Kategorie i frazy API

Użyj tego API do pracy z listami kategorii i fraz. Metody te są

używane dla kategorii i fraz API:

- Pobierz — pobiera informacje o kategorii i frazach
- POST — tworzy kategorie i frazy
- PUT — aktualizuje informacje o kategorii i frazach
- Usuń — usuwa informacje o kategorii i frazach

USUŃ kategorie i frazy API

Ta metoda usuwa informacje o kategorii i frazie.

Protokół DELETE i identyfikatory URI

Identyfikatory uri: Fraza kategorii	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/fraza
Metoda	USUNĄĆ
Uprawnienia	Admin Desktop Analytics Administrator Audio Analytics Administrator LVSCR Analytics Administrator analizy tekstowej Administrowanie dzierżawą
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

PRZYKŁAD

Usuwanie kategorii: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

Usuwanie frazy: /API/rest/cas/phrase?ID=7

Nazw	Opis

System odpowie w następujący sposób:

{"usunięty":1}

GET Kategorie i frazy API

Ta metoda pobiera informacje o kategorii i frazie.

Protokół GET i identyfikatory URI

Identyfikatory uri: Fraza kategorii	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/fraza
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	Admin Desktop Analytics Administrator Audio Analytics Administrator LVSCR Analytics Administrator analizy tekstowej Administrowanie dzierżawą
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola odpowiedzi GET

Nazwa	Opis
Kategorie	Szczegółowe informacje dotyczące kategorii Analytics.
identyfikator	Kategoria ID.
opis	Opis kategorii.
languageId	Ciąg znaków określający język.

Nazw	Opis
Zwroty	Szczegółowe informacje dotyczące wyrażeń Analytics.
fraza	Fraza do wyszukania.
fonetyczny	Fonetyczna pisownia wyszukiwanej frazy.
Brzmi jak	Alternatywne wersje frazy, które brzmią jak fraza docelowa.
Pewność siebie	Wartość ufności wskazująca prawdopodobieństwo, że trafienie jest prawidłowe.
identyfikator	ID numer frazy.
IdentyfikatorKategorii	Kategoria ID numer frazy.
stan	Stan kontaktu agenta.

POST Kategoria i frazy API

Ta metoda tworzy informacje o kategorii i frazie.

Protokół POST i identyfikatory URI

Identyfikatory uri: Fraza kategorii	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Metoda	POST
Uprawnienia	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Administrator Lvcsr Analytics Administrator Text Analytics Administrowanie dzierżawą
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola odpowiedzi POST

Nazwa	Opis
kategoria	Szczegółowe informacje dotyczące kategorii Analytics.
opis	Opis kategorii.
languageId	Ciąg znaków określający język. PRZYKŁAD angielski (USA) = en-us

PUT Kategorie i frazy API

Ta metoda aktualizuje informacje o kategorii i frazie.

Protokół PUT i identyfikatory URI

Identyfikatory uri: Fraza kategorii	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/fraza
Metoda	PUT
Uprawnienia	Admin Desktop Analytics Administrator Audio Analytics Administrator LVSCR Analytics Administrator analizy tekstowej Administrowanie dzierżawą
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola odpowiedzi PUT

Nazwa	Opis
Kategorie	Szczegółowe informacje dotyczące kategorii Analytics.

Nazw	Opis
identyfikator	Kategoria ID.
opis	Opis kategorii.
languageId	Ciąg znaków określający język. PRZYKŁAD angielski (USA) = en-us
Zwroty	Szczegółowe informacje dotyczące wyrażeń Analytics.
fraza	Fraza do wyszukania.
fonetyczny	Fonetyczna pisownia wyszukiwanej frazy.
Brzmi jak	Alternatywne wersje frazy, które brzmią jak fraza docelowa.
Pewność siebie	Wartość ufności wskazująca prawdopodobieństwo, że trafienie jest prawidłowe.
identyfikator	ID numer frazy.
IdentyfikatorKategorii	Kategoria ID numer frazy.
stan	Stan kontaktu agenta.

Przykład pliku JSON GET/POST/PUT

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON służącego do pobierania, tworzenia i aktualizowania kategorii i fraz:

```
{
        "kategorie": [{
                "ID": number, "category":
                string, "description": string,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "zwroty": [{
```

```
                    "phrase": string, "phonetic":
                    string, "soundslike": string,
                    "confidence": number, "ID":
                    number, "categoryId": number,
                    "state": number


                },
                ...
            ],
        "Zaufanie": liczba
}
```

Urządzenie kontaktowe API

Użyj urządzenia kontaktowego API, aby pobrać listę urządzeń.

Urządzenie kontaktowe Protokół API i URI

URI	/API/odpoczynek/nagrywanie/kontaktUrządzenie
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	Administruj QM

Parametry

Pole	Req?	Typ	Opis
includeUnconfiguredDevices (Nieskonfigurowane urządzenia)	N	Logiczny	Po ustawieniu wartości true dołączane są nieskonfigurowane urządzenia. Wartość domyślna = fałsz Akceptowane wartości. ▪ true ▪ false
itemsPerPage	N	Numer	Liczba elementów wyświetlanych na stronie.
sortColumn	N	Tekst	personId
sortDirection (kierunek sortowania)	N		Opcje ▪ Rosnąco ▪ Malejąco

Urządzenie kontaktowe API Przykłady plików JSON

Przykład pliku odpowiedzi

```
[{
```

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

Urządzenie kontaktowe Bulk API

Użyj urządzenia kontaktowego zbiorczego API, aby dodać urządzenia zbiorczo.

Protokół API urządzenia kontaktowego zbiorczego i URI

URI	/API/rest/nagrywanie/contactDeviceBulk
Metoda	POST
Uprawnienia	Administruj QM

Zobacz Urządzenie kontaktowe API aby uzyskać więcej informacji.

Urządzenie kontaktowe BULK API Przykłady plików JSON

Przykład pliku odpowiedzi


```
{
    "dodaj": [
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "wewnętrzna": "7103", "ID": 424033, "partycja": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 239,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": false,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "nazwa": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "wewnętrzna": "7004", "ID": 412459, "partycja": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 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 tworzenie łącza do Webex WFO w celu odtworzenia ich w odtwarzaczu multimedialnym.

Protokół i URI

URI	/API/odpoczynek/nagrywanie/kontakt/<ID>
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	Wyszukiwanie kontaktów
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametry	ID = identyfikator istniejącego kontaktu. Ten zasób URI lokalizuje określony kontakt ID. 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	ID użytkownika. Akceptowana wartość jest liczbą całkowitą ID. 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 kontakt ID powiązany z kontaktami opartymi 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	Kontakt ID 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.`
wykluczać	Zwraca jednolity identyfikator zasobu (URI) dla określonej wartości. Kliknij URI, aby wyświetlić dane skojarzone z określoną wartością. FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ event — zwraca wartość URI wskazującą dane zdarzenia. ▪ metadane — zwraca wartość URI wskazującą metadane. ▪ metadata.key1 — zwraca wartość URI wskazującą atrybut key1 w obiekcie metadanych.
rozszerzać	Zwraca wszystkie dane skojarzone z określoną wartością zamiast URI. FAKULTATYWNY. WARTOŚCI: ▪ event — rozwija wszystkie zdarzenia w celu uwzględnienia wszystkich danych zdarzenia, a nie tylko URI. ▪ metadane — rozwija 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	ID grupy. Akceptowaną wartością jest liczba 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.
Hr	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. 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	ID zespołu. Akceptowaną wartością jest liczba 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=telefon
```

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/odpoczynek/nagrywanie/kontakt/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"
}
}

Przykład pliku JSON Parametr searchStats = true

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

Wyszukiwanie podstawowe kontaktu API

Wyszukiwanie podstawowe kontaktu 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/odpoczynek/nagrywanie/kontaktBasicSearch
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	Wyszukiwanie 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	Baza danych CCR ID kontaktu.
assocCallId	Powiązany kontakt ID 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 ID 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

Monitorowanie kontaktów API umożliwia użytkownikom wyświetlenie całkowitej liczby kontaktów utworzonych w ciągu ostatnich 15 minut od momentu, gdy administrator zadzwoni do tego API.

Wszystkie kontakty są przechwytywane w bazie danych i wyświetlane z 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 pokazanych z tym API.

UWAGA: Ten API nie liczy 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
    }
}
```

Niestandardowe wyszukiwanie metadanych API

Użyj opcji Niestandardowe wyszukiwanie metadanych API, aby zlokalizować wszystkie kontakty z określoną wartością niestandardowych metadanych.

> **UWAGA** Aby wyszukać kontakty pod kątem standardowej wartości metadanych lub kontakty z dodatkowymi parametrami, których ten API nie obsługuje, należy użyć # API kontaktu.

PROTOKÓŁ I URI

URI	API/odpoczynek/nagrywanie/metadane/kontakt
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	Wyświetlanie kontaktów

POLA ŻĄDANIA

Nazwa	Wymagane?	Typ	Opis
metadataKey	T	Ciąg	Klucz metadanych używany dla szukać.
metadataValue	T	Ciąg	Wartość metadanych, dla której szukają.
ograniczać	N	Numer	Maksymalna liczba kontaktów Identyfikatory do zwrotu. Domyślnie jest to 1,000. Maksymalna wartość to 100,000.
Przesunięcie	N	Numer	Wartość służąca do wyszukiwania identyfikatorów kontaktów które są mniejsze niż przesunięcie. Ten służy do podziału na strony jako Zwracane identyfikatory kontaktów są

sortowane według

Nazwa	Wymagane? Typ	Opis
		Malejącym. Szczegółowe informacje zawiera sekcja Pola odpowiedzi .

POLA ODPOWIEDZI

Pole	Opis
paginacja	JSON do paginacji. To pole zawiera następujące podrzędne Pola: ▪ Dalej: API do wywołania, aby uzyskać następną partię danych, to więcej. Jeśli nie ma więcej danych, ten ciąg jest pusty. ▪ łącznie: liczba identyfikatorów kontaktów pasujących do wyszukiwanej pary metadanych klucz/wartość.
dane	Lista JSON identyfikatorów kontaktów.

PRZYKŁAD ODPOWIEDZI JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
{
    "paginacja": { "next":
"recording/metadata/contact?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "łącznie": 200
    },
    »dane«: [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Formularz oceny API

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

Protokół i URI

Adres URL	/API/odpoczynek/nagrywanie/ewalforma
Metoda	POBIERZ
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola odpowiedzi

Nazwa	Opis
identyfikator	Formularz oceny ID.
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	Wynik ID.
name	Nazwa typu punktacji. **PRZYKŁADOWY** procent
Sekcje	Szczegółowe informacje dotyczące sekcji formularza oceny.
identyfikator	Formularz oceny sekcja ID.
name	Nazwa sekcji formularza oceny.
porządek	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	Pytanie ID.
Tekst	Tekst pytania.

Nazwa	Opis
porządek	Kolejność, w jakiej pytanie pojawia się w sekcji.
ciężar	Waga zastosowana do pytania.
opis	Opis pytania.
Opcje	Szczegółowe informacje dotyczące opcji pytań.
identyfikator	Opcja ID
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.
porządek	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

}
]
},
....
]

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

Formularz oceny ID API

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

Protokół i URI

Adres URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Metoda	POBIERZ
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola odpowiedzi

Nazwa	Opis
identyfikator	Formularz oceny ID.
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	Wynik ID.
name	Nazwa typu punktacji. **PRZYKŁADOWY** procent
Sekcje	Szczegółowe informacje dotyczące sekcji formularza oceny.
identyfikator	Formularz oceny sekcja ID.
name	Nazwa sekcji formularza oceny.
porządek	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	Pytanie ID.
Tekst	Tekst pytania.

Nazwa	Opis
porządek	Kolejność, w jakiej pytanie pojawia się w sekcji.
ciężar	Waga zastosowana do pytania.
opis	Opis pytania.
Opcje	Szczegółowe informacje dotyczące opcji pytań.
identyfikator	Opcja ID
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.
porządek	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

Ten 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	POBIERZ
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 ACD ID.
podstawowe informacje	N	Logiczny	Po ustawieniu wartości Prawda zwraca tylko podstawowe informacje o agencie, w tym ID, 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	ID użytkownika w Webex WFO.
E-mail	Adres e-mail użytkownika.
Imię	Imię użytkownika.
Nazwisko	Nazwisko użytkownika.
Wyświetl strefę czasową	Strefa czasowa wyświetlania użytkownika.
Login	Login użytkownika ID.
Pracownik ID	Pracownik użytkownika ID.
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	ID użytkownika w ACD.
ACD Serwer ID	ID ACD który jest źródłem danych dla użytkownika.
Włącz planowanie Prawda/fałsz.	Wskazuje, czy użytkownik może być zaplanowany.

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	Grupa ID 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	ID zespołu w ACD.
Nazwa	Nazwa grupy.

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

Przykład wyjścia pliku CSV

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

Zespół ID, Nazwa,Data aktywacji, Data dezaktywacji

3,Eksportowany Zespół 1.8.17.2016,31.12.2999

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

Import tekstu ogólnego API

Ogólny import tekstu API 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 CCR ID. Kontakt nie zostanie zaimportowany, jeśli ikona Element ID 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	Tekst	T	Treść kontaktu zawierającego konwersację.
evalForm	ID imię	N	Formularz oceny przypisany do kontaktów, jeśli kontakt jest oznaczony jako oznaczony pod względem jakości. Możesz podać ID lub nazwę. Jeśli ID 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
ID. 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 zapewnia możliwość importowania danych ze źródła tekstowego z kontaktami i zawartością w oddzielnych plikach. Ten API może być używany niezależnie lub przez usługę serwera danych.

> **UWAGA** W przypadku importowania danych tekstowych przy użyciu Webex WFO API, 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 CCR ID. Kontakt nie jest

Pole	Req?	Typ	Opis
			importowane, jeśli ID 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 przesyłania wielu części. Pliki zawartości nie mogą używać plików CSV, JSON ani ZIP
Formaty.

Przykład pliku Batch CSV

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 obsługuje się 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 odwoływać 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 email1 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 ID. 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.

Importowanie 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	POBIERZ
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 ACD ID.
podstawowe informacje	N	Logiczny	Po ustawieniu wartości Prawda zwraca tylko podstawowe informacje o agencie (ID, 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"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Import Protocol i 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	Dzierżawa ID dla pól wielowartościowych.

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

POST Przykład pliku JSON importu

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

JSON Format

```
{
        "tenantId":1,
        "mapowanie":[
                {
                        "column":"Team ID",
                        "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"
                }
            ]
}
```

POST Format odpowiedzi na sukces

```
{
        "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 importowania plików CSV.

W tej sekcji opisano następujące interfejsy API preferencji importu:

Utwórz preferencje importu API

Opcja Utwórz preferencje API 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

Preferencja usuwania API umożliwia usunięcie istniejącej preferencji importu.

Usuń protokół preferencji importu i URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Gdzie ID to ID 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 importu API

Opcja Preferencje importu API pobiera wszystkie preferencje importu dla bieżącej dzierżawy.

Import Preferences Protocol i URI

URI	/API/rest/importpreference
Metoda	POBIERZ
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	Preferencja importu ID.
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": "Person ID",
                                    "dataType": "Integer"
                                },
                                {
                                    "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 ID API

Opcja Preferencje importu ID API pobiera preferencje importu przez ID, dzięki czemu można ją wyświetlić.

Preferencje importu według protokołu ID i URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	Import zbiorczy
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametry	ID = ID preferencji importu, którą chcesz wyświetlić.

Preferencje importu według pól odpowiedzi ID

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
identyfikator	Preferencja importu ID.
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 przykładowego pliku JSON ID

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
{
        "ID": 1,
        "name": "My User Mapping", "type":
        "persons", "mappings": [
                {
                        "field": "personId",
                        "column": "Person ID",
                        "dataType": "Integer"
                },
                {
                        "field": "email",
                        "column": "Email",
                        "dataType": "Text"
                }
        ]
}
```


Reakcja systemu

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Aktualizuj preferencje importu API

Opcja Aktualizuj preferencje API umożliwia edycję istniejących preferencji importu.

Zaktualizuj protokół preferencji importu i URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Gdzie ID to ID 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":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Aktualizuj odpowiedź systemu preferencji importu

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Lista włączeń/wykluczeń API

Użyj listy włączenia/wykluczeń API do tworzenia, definiowania, aktualizowania lub usuwania listy numerów wewnętrznych, numerów telefonów lub wskazówek kontaktowych, które chcesz rejestrować lub nie. Ten API używa czterech metod:

- GET InclusionExclusion: Umożliwia pobranie jednej lub wszystkich list włączenia/wykluczeń.
- PUT InclusionExclusion: Umożliwia aktualizowanie informacji na liście Inclusion/Exclusion.
- 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).

Lista włączeń/wykluczeń GET API Protocol i URI

URI	/API/rest/nagrywanie/włączenieWykluczenie /API/rest/nagrywanie/włączenieWykluczenie/<ID>
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	Administruj QM
Typ zawartości	aplikacja/JSON
Parametry	<ID> = Lista włączeń/wykluczeń ID

Lista włączeń/wykluczeń GET API Pola żądania

Pole	Req?	Typ	Opis
inclusionExclusionListId	T	Integer	Lista włączeń/wykluczeń ID.
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 wyeksportowany plik .CSV na tekst (.TXT), otwórz plik w programie Excel i zdefiniuj go jako kolumnę sformatowaną w formacie.
inclusionExclusionCallDirection	N	Integer	ID dla kierunku połączenia: 1 = Przychodzące 2 = Wychodzące 3 = albo

Pola odpowiedzi usługi GET API

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
inclusionExclusionListId	Lista włączeń/wykluczeń
ID. 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.

Pole	Opis
	* = 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 wyeksportowany plik .CSV na tekst (.TXT), otwórz plik w programie Excel i zdefiniuj go jako kolumnę sformatowaną tekstowo.
inclusionExclusionCallDirection	ID dla kierunku połączenia: 1 = Przychodzące 2 = Wychodzące 3 = albo

Usługa GET API Przykład pliku JSON

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

PUT Lista dołączania/wykluczania API

PUT Lista uwzględnienia/wykluczenia umożliwia aktualizację istniejących list włączeń/wykluczeń.

PUT Lista dołączania/wykluczania Protokół API i URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	PUT
Uprawnienia	Administruj QM
Typ zawartości	aplikacja/JSON

PUT Lista dołączania/wykluczania API Pola żądania

Pole	Req?	Typ	Opis
inclusionExclusionListId	T	Integer	Lista włączeń/wykluczeń ID.
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 wyeksportowany plik .CSV na tekst (.TXT), otwórz plik w programie Excel i zdefiniuj go jako kolumnę sformatowaną w formacie.
inclusionExclusionCallDirection	N	Integer	ID dla kierunku połączenia: 1 = Przychodzące 2 = Wychodzące 3 = albo

PUT Lista dołączania/wykluczania API Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
inclusionExclusionListId	Lista włączeń/wykluczeń
ID. 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 wyeksportowany plik .CSV na tekst (.TXT), otwórz plik w programie Excel i zdefiniuj go jako kolumnę sformatowaną tekstowo.
inclusionExclusionCallDirection	ID dla kierunku połączenia: 1 = Przychodzące 2 = Wychodzące 3 = albo

PUT Lista dołączania/wykluczania API Przykład pliku JSON

```
{
```

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

POST Lista włączeń/wykluczeń API

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

POST Lista włączeń/wykluczeń #Protokół API i URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	POST
Uprawnienia	Administruj QM
Typ zawartości	aplikacja/JSON

POST Lista włączeń/wykluczeń API Pola żądań

Pole	Req?	Typ	Opis
inclusionExclusionListId	T	Integer	Lista włączeń/wykluczeń ID.
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 wyeksportowany plik .CSV na tekst (.TXT), otwórz plik w programie Excel i zdefiniuj go jako kolumnę sformatowaną tekstowo.
inclusionExclusionCallDirection	N	Integer	ID dla kierunku połączenia:

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

POST Lista włączeń/wykluczeń API Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
inclusionExclusionListId	Lista włączeń/wykluczeń
ID. 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	ID dla kierunku połączenia: 1 = Przychodzące

Pole	Opis
	2 = Wychodzące 3 = albo

POST Lista włączeń/wykluczeń 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.

DELETE: Lista dołączania/wykluczania, protokół API i URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	POST
Uprawnienia	Administruj QM
Typ zawartości	aplikacja/JSON

Usuwanie listy dołączania/wykluczania Odpowiedź systemowa

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Praca API

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

Protokół i URI

URI	/API/odpoczynek/pojednanie/praca
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	Administrowanie dzierżawą
Typ zawartości	Nie dotyczy

Pola zapytania

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

Pola odpowiedzi

Pole	Typ	Opis
identyfikator	Numeryczny	Praca ID.
tenantId	Numeryczny	Najemca ID do pracy.
jobStartDate (DataRozpoczęcia Pracy)	Epoka	Data rozpoczęcia pracy.
jobEndDate	Epoka	Data zakończenia zadania.

Pole	Typ	Opis
jobStatus	Ciąg	Stan zadania. Możliwe wartości: ▪ ZAPLANOWANE ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ PRZERWANE ▪ GOTOWY
minContactDate	Epoka	Minimalna data kontaktu do wyszukania.
maxContactDate	Epoka	Maksymalna data kontaktu do wyszukania.
nagraniaPrzetworzone	Numeryczny	Liczba przetworzonych nagrań.
nagraniaToProcess	Numeryczny	Liczba nagrań do przetworzenia.
cdrMatches	Numeryczny	Liczba dopasowanych rekordów CDR.
rootResultingInCcr	Numeryczny	Liczba nagrań root, które spowodowały utworzenie kontaktu.
ccrsCreated	Numeryczny	Liczba utworzonych CCR.
extensionTableMatches	Numeryczny	Liczba urządzeń znalezionych w celu dopasowania kontaktów w tym zadaniu uzgadniania.
acdMatches	Numeryczny	Liczba dopasowań ACD.
średniSukces	Liczbowe (milisekundy)	Średni czas ukończenia dla każdego pomyślnie uzgodnionego nagrania roota.
successCount	Numeryczny	Liczba pomyślnie przetworzonych nagrań root.
successTotalTime	Liczbowe (milisekundy)	Całkowity czas potrzebny na przetworzenie wszystkich nagrań roota, które okazały się mieć pasujące kontakty.
isScheduledJob (Zadanie zaplanowane)	Prawda/Fałsz	Zadanie zostało uruchomione przez harmonogram.
updatedDate	Epoka	Sygnatura czasowa ostatniej aktualizacji zadania.

Pole	Typ	Opis
producerHostName (nazwaHosta)	Ciąg	Nazwa hosta komputera, który utworzył zadanie.
consumerHostName (nazwaHosta)	Ciąg	Nazwa hosta komputera, który pochłonął zadanie.
contactReconciliationDuration (Czas trwania uzgodnienia)	Liczbowe (sekundy)	Czas potrzebny do uzgodnienia kontaktów.
realtimeEventDuration	Liczbowe (sekundy)	Czas trwania zdarzeń w czasie rzeczywistym.
nonRealtimeEventDuration	Liczbowe (sekundy)	Czas trwania zdarzeń innych niż w czasie rzeczywistym.
workflowDuration	Liczbowe (sekundy)	Czas trwania przepływu pracy.
numberOfRealtimeEvents	Numeryczny	Liczba zdarzeń w czasie rzeczywistym przetwarzanych przez zadanie.
numberOfNonRealtimeEvents (liczbazdarzeń czasu nierzeczywistego)	Numeryczny	Liczba zdarzeń innych niż w czasie rzeczywistym przetworzonych przez zadanie.
Właściwości	Mapa klucz-wartość ciągów	Mapa nieruchomości dostarczonych do pracy.

Przykłady plików JSON

Prosić

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.

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

Odpowiedź

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

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

Interfejsy API struktury organizacyjnej

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

Przypisywanie ról osobie API

Opcja Przypisywanie ról osobie API umożliwia pobieranie lub aktualizowanie roli danej osoby.

Przypisywanie ról osobie Protokół API i URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Metoda	POST
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Przypisywanie ról osobie Pola żądania API

Nazwa	Req?	Opis
nazwa	T	Nazwa grupy
parentGroupId	T	Unikatowy ID grupy nadrzędnej.
zespoły	N	lista identyfikatorów zespołów powiązanych z zespołem.

Przypisywanie ról osobie API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

```
                "grupy":
                { "ID":2,
                "nazwa":"tenant CCS 1",

        },
        ...
]
```

Grupa wspólna API

Ten API tworzy nową grupę z określonymi danymi.

Wspólny protokół API grupy i URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Metoda	POST
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	JSON

Pola żądań API wspólnej grupy

Nazwa	Req?	Opis
nazwa	T	Nazwa grupy
parentGroupId	T	Unikatowy ID grupy nadrzędnej.
zespoły	N	lista identyfikatorów zespołów powiązanych z zespołem.

Struktura organizacyjna Wspólny API (informacje szczegółowe)

Ten API zwraca tablicę JSON zawierającą informacje dla każdej grupy, wszystkich zespołów w każdej grupie i wszystkich agentów w każdym zespole, dla zakresu użytkownika.

Wspólny protokół API i URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	Uprawnienia

Typowe pola żądań API

Nazwa	Req?	Opis
pozwolenie	T	Nazwa uprawnienia, dla którego mają być wyświetlane informacje o uprawnieniach grup i zespołów.

Typowe pola odpowiedzi API

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
groupId	Grupa ID dla drużyn w szyku.
name	Nazwa grupy.
displayId	Wyświetl ID grupy.
parentGroupId	ID grupy nadrzędnej określonej grupy.
parentGroupName (nazwa_grupy)	Nazwa grupy nadrzędnej określonej
grupy. Zespołów	Informacje o zespole.
personId	Osoba ID użytkownika w określonym zespole.
imię	Imię użytkownika w określonym zespole.
nazwisko	Nazwisko użytkownika w określonym zespole.

Nazwa	Opis
tenantId	Dzierżawa ID użytkownika w określonym zespole.
E-mail	Adres e-mail użytkownika w określonym zespole.
Identyfikator umiejętności	Umiejętność ID użytkownika w określonym zespole.

Typowy przykład pliku JSON API

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


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

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

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

Grupa API

Użyj tego API, aby pobrać wszystkie grupy, do których użytkownik ma dostęp, lub 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/<permission>
Metoda	POBIERZ POST
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Aby dodać lub utworzyć określoną grupę:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Metoda	POBIERZ POST
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Perametr	Grupa ID, do której użytkownik ma dostęp.

Pola żądań grupy API – wszystkie grupy

Tworzy nowe grupy, do których użytkownik ma dostęp.

Nazwa	Req?	Opis
identyfikator	T	Grupa ID do grupy, która ma być wyświetlona.
nazwa	T	Nazwa grupy.
Aktywowany	T	Czas aktywacji w milisekundach epoki.
Dezaktywowany	N	Czas dezaktywacji w epokowych milisekundach.
ParentGroupId (Identyfikator grupy nadrzędnej)	T	Nazwa grupy nadrzędnej grupy.

Pola odpowiedzi grupy API

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
identyfikator	Grupa ID do grupy, która ma być wyświetlana.
name	Nazwa grupy.

Grupa API Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"Powiązane widżety",
        },
        ...
]
```

Szczegóły dotyczące pojedynczej grupy:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rockets",
                "activated",1395205200000,
                "deavtivated",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Grupuj według ID (z zespołami)

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

Grupuj według protokołu ID (z zespołami) i URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Metoda	POBIERZ POST USUŃ
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	ID grupy

Grupowanie według pól żądań ID (z zespołami)

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 pól odpowiedzi ID (z zespołami)

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
identyfikator	Grupa ID 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	Grupa ID dla zespołu.

Grupowanie według ID (z Teams) 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

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

Osoba grupowa Protokół API i URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Metoda	POBIERZ PUT POST
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	groupId - ID grupy, do której należą osoby

Pola żądania API osoby grupy

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

Nazwa	Req?	Opis
personId	T	Osoba ID użytkownika 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	Osoba ID użytkownika w grupie.

Przykład pliku JSON API Group-Person

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

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



        },
        ...
]
```

Grupa (z zakresem) API

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

Grupa (z zakresem) Protokół API i URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metoda	POBIERZ 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	ID grupy nadrzędnej.

Grupa (z zakresem) API Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
name	Nazwa grupy.
identyfikator	ID 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 przycisku Uprawnienia API, aby pobrać wszystkie dostępne uprawnienia dla grupy.

Uprawnienia API Protocol i URI

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

URI	/API/rest/org/permissions/
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Uprawnienia API Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
identyfikator	ID konkretnego pozwolenia.
name	Nazwa uprawnienia.

Uprawnienia API przykład 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.

Osoba API Protokół i 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	Widok użytkownika ID.
mainView	N	Wskazuje, czy określony widok ID jest widokiem głównym użytkownika

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

Osoba API przykład pliku JSON

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"
        }
    ]
}
```


Person by ID API

Person by ID API. umożliwia przeglądanie lub aktualizowanie szczegółowych informacji o konkretnym użytkowniku. Można go również użyć do usunięcia określonego użytkownika.

Osoba według protokołu ID API i URI

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

Pola żądania od osoby według ID API (metoda PUT)

Metoda PUT tworzy szczegółowe informacje o określonym użytkowniku.

WAŻNE Jeśli użytkownik utworzony za pomocą 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	Osoba ID użytkownika.
acdId	T	ID ACD użytkownika.
acdServerId	T	Serwer ACD ID, jako ciąg znaków. To może być ID skonfigurowane na stronie Konfiguracja ACD w Webex WFO, lub jedno z poniższych: ▪ W systemach, w których jest używany znak Unified CCE, jest to wymagane i jest peryferyjne ID. W przypadku systemów, w których jest używany znak Avaya CM/CMS, jest to i jest CMS ACD ID.
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	ID grupy użytkownika.
timeZone	T	Strefa czasowa centrum kontaktowego użytkownika.
enabledForScheduling	N	Jeśli ustawiona jest wartość Prawda, Webex WFO używa tego pola, a nie Agent 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	Mapowanie umiejętności ID.
nazwa	N	Nazwa mapowania umiejętności.
workShifts	N	Ustawienia zmiany roboczej użytkownika.
workShiftId	N	Zmiana robocza użytkownika ID.
workShiftName	N	Nazwa zmiany roboczej użytkownika.
shiftWeekStart	N	Data rozpoczęcia tygodnia zmiany użytkownika.
Wyjątki	N	Wyświetla listę wyjątków użytkownika.
identyfikator	N	ID 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	Widok użytkownika ID.
nazwa	N	Nazwa widoku użytkownika.
mainView	N	Wskazuje, czy określony widok ID jest głównym widokiem użytkownika. True = widok główny użytkownika False = Nie główny widok użytkownika

Pola odpowiedzi Person by ID API

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
imię	Imię użytkownika.
nazwisko	Nazwisko użytkownika.
E-mail	Adres e-mail użytkownika.
timeZone	Strefa czasowa centrum kontaktowego użytkownika.
acdId	Użytkownik ACD ID.
groupId	Identyfikator grupy użytkownika
enabledForScheduling Szczegóły agenta do	Jeśli ustawiona jest wartość Prawda, Webex WFO używa tego pola, a nie 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 widok użytkownika ID.
mainView	Określa, czy określony widok ID jest głównym widokiem użytkownika.
workShifts	Definiuje ustawienia zmiany roboczej użytkownika.
workShiftId	Definiuje zmianę roboczą użytkownika ID.
shiftWeekStart	Ustawia datę tygodnia zmiany użytkownika.

Osoba według przykładu pliku JSON ID API

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 API zawiera strefę czasową skonfigurowaną przez określoną osobę.

Strefa czasowa osoby Protokół API i URI

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

Strefa czasowa osoby Pola odpowiedzi API

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
identyfikator	Strefa czasowa ID dla 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 Protocol i URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Metoda	POBIERZ
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	Rola dzierżawcy ID skojarzona z nową rolą.
Uprawnienia	T	Uprawnienia przypisane do nowej roli.
identyfikator	T	Uprawnienie ID 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	Rola dzierżawcy ID.
Nazwa	Nazwa skojarzona z rolą dzierżawy ID.

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	Rola dzierżawcy ID.
Nazwa	Nazwa skojarzona z rolą dzierżawcy ID.
Uprawnienia	Uprawnienia przypisane do roli.
ID	Uprawnienie ID dla roli.
Nazwa	Nazwa uprawnienia dla roli.

Role API przykład 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"
                }
            }
    }
]
```


Drużyna API

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

Zespół API Protocol 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	ID grupy, do której przypisany jest nowy zespół.
Użytkowników	N	Identyfikatory użytkowników przypisanych do nowego zespołu.

Zespół API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

Zespoły według ID (z agentami)

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

Zespoły według protokołu ID (z agentami) i URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Metoda	POBIERZ PUT USUŃ

Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	drużynaI

Zespoły według pól żądań ID (z agentami)

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

Zespoły według pól odpowiedzi ID (z agentami)

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
ID	Zespół najemców ID.
Nazwa	Nazwa zespołu dzierżawy.
Aktywowany	Czas aktywacji zespołu w epokowych milisekundach.
Dezaktywowany	Czas dezaktywacji zespołu w milisekundach epoki.
Grupa nadrzędna ID	Dzierżawca ID dla grupy, do której należy zespół
Agenci	Szczegółowe informacje o agentach w zespole.
Osoba ID	ID agenta.
Najemca ID	ID najemcy.
identyfikator ACD	ID ACD najemcy.
Imię	Imię agenta.
Nazwisko	Nazwisko agenta.

Pole	Opis
E-mail	Adres e-mail agenta.
Wyświetl ID	Wyświetlacz dzierżawy ID dla agenta.
ID grupy	Grupa ID 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	Active Directory nazwa logowania.

Zespoły według ID (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)

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

Team (with Scope) Protocol i URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metoda	POBIERZ 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

Dzierżawa API wyświetla listę wszystkich dzierżawców w zakresie lub tworzy dzierżawę.

Protokół API dzierżawcy i URI

URI	/API/rest/org/tenant
Metoda	POBIERZ 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,
        },
]
```

Sterowanie nagrywaniem API

Kontrolki nagrywania 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 Authentication API Recording Controls Authentication (Uwierzytelnianie kontrolek nagrywania) umożliwia użytkownikom integrację aplikacji innych firm z kontrolkami nagrywania. W przypadku korzystania z tego API jest to miejsce docelowe elementów sterujących nagrywaniem Jest serwerem danych, a nie usługą sieci Web Webex WFO.

Informacje na temat korzystania z narzędzia Recording Controls Authentication API znajdują się w części Logowanie do elementów sterujących nagrywaniem API.

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, to 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 Protokół i URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Metoda	POST
Uprawnienia	Elementy sterujące nagrywaniem
Typ zawartości	aplikacja/JSON

URI Parametry żądania

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

Parametry zapytania

Pole	Req?	Typ	Opis
acdId	N	Ciąg	ID agenta w ACD jako ciąg. **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	ID serwera dla ACD jako ciąg. Może to być ID skonfigurowane na stronie Konfiguracja ACD w Webex WFO lub w jeden z następujących sposobów: ▪ W przypadku systemów, które używają Unified CCE, jest to wymagane i jest peryferyjnym ID.

Pole	Req?	Typ	Opis
acdServerType	N	Ciąg	Skonfigurowano typ ACD. **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** POST prośba: /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"
			strony Webex WFO. Daje to dodatkowy sposób Połącz żądanie sterowania nagrywaniem z rozmową telefoniczną użytkownika, jeśli
			Poznaj tylko nazwę urządzenia. Może być używany jako POST
			metoda.
			
			PRZYKŁAD
			POST prośba:
			/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 API sterujące nagrywaniem. 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. ▪ Osoba ID — 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/użytkownik/<personId>/<command>

Kontrolki nagrywania Uwierzytelnianie API Protocol i URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metadane>
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 elementy sterujące nagrywaniem API obsługują Cisco lub inne urządzenia skonfigurowane do korzystania z elementów sterujących nagrywaniem. Aby rozpocząć korzystanie z elementów sterujących nagrywaniem API, wykonaj następującą procedurę:

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

   UWAGA Cisco telefony 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
   - Pauza
   - Wznawiać
   - 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.

Sterowanie nagrywaniem 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
Login			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	Inteligentny pulpit Nagranie	Serwer sygnalizacyjny 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"}]
				}

Pauza	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	Intelige ntny pulpit Nagranie	Serwer sygnalizacyj ny Nagranie	Opis
Wznawiać	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	Gateway Nagranie	Intelige ntny pulpit Nagranie	Serwer sygnalizacyj ny Nagranie	Opis
				jest ignorowane.
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, ID dla tego kontaktu połączenia 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 ikona

Polecenie	Gateway Nagranie	Inteligentny pulpit	Serwer sygnalizacyjny	Opis
				CTI Usługa sygnalizacji jest świadoma połączenia dla użytkownika. ▪ contactId (liczba całkowita) — zwraca kontakt Webex WFO ID kontaktu Webex 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>"

Polecenie	Format
Pauza	Tymczasowo wstrzymaj przechwytywanie danych pulpitu, dźwięku i ekranu. 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 sterujących nagrywaniem. W rezultacie użytkownicy nie będą musieli podawać nazwy użytkownika i hasła podczas wydawania poleceń sterowania nagrywaniem. Żądanie jest wysyłane na adres URL serwera danych Webex WFO przy użyciu metody GET lub POST.

Protokół i URI

URI	POBIERZ: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<serwer ACD agenta 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 Serwer IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<serwer ACD agenta ID>

Gdzie w powyższym przykładzie,

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

- <serwer ACD agenta ID> — Wprowadź ID serwera ACD agenta. Serwer ACD ID można znaleźć w sekcji Zarządzanie aplikacjami > ACD Konfiguracja

POST Przykład

PRZYKŁAD

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

Gdzie w powyższym przykładzie,

- <Serwer danych IP> — 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 Webex WFO są wyłączone, uruchom je ponownie i ustaw typ uruchomienia na

   Automatyczne.

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:

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

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

Użyj następujących opcji, aby wysłać żądanie POST w celu przetestowania metadanych:

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. 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
	}] }
Pauza	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. POST przykład: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Wznów	Wznów nagrywanie ekranu i dźwięku dla aktywnego połączenia. Jeśli nagrywanie nie zostanie wstrzymane, polecenie to zostanie zignorowane. POST przykład: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Rozpocznij nowy segment kontaktu dla aktywnego połączenia. POST przykład: {"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. POST przykład: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen ekranie,	Kończenie nagrywania tylko na ekranie. Jeśli nagrywanie nie odbywa się tylko na

Polecenie	Opis
	To polecenie jest ignorowane. POST przykład: ▪ {"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. POST przykład: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Eksport pojedynczego kontaktu API

Eksport pojedynczego kontaktu API umożliwia pobranie kontaktu z Webex WFO.

Protokół i URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metoda	POST, ZDOBĄDŹ
Uprawnienia	Eksportuj nagrania
Typ zawartości	aplikacja/JSON
Parametry	<ID> = Kontakt ID 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: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formaty audio: ▪ WAV ▪ OPUS

Pobieranie pojedynczego kontaktu

1. Prześlij żądanie POST na adres URL. Poczekaj pewien czas, aż Webex 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 znajduje się przykładowa odpowiedź POST:

{
"kodowanie": "true"
}

Przeboje mowy API

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

Speech Hits API Protocol i URI

URI	/API/odpoczynek/cas/kontakt
Metoda	POBIERZ
Parametry	identyfikator CCR
Uprawnienia	Zobacz analizę dźwięku
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola odpowiedzi API trafień 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	ID numer połączenia.
zespół	Nazwa zespołu agenta.
displayId	Wyświetlacz agenta ID.
grupa	Nazwa grupy agenta.

Speech Hits 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 poprosić o informacje o konfiguracji ankiety QM.

Konfiguracja ankiety Protokół API i URI

URI	/API/odpoczynek/nagrywanie/ankieta
Metoda	POBIERZ
Uprawnienia	Administrowanie ankietami QM Zobacz wyniki ankiety QM Raporty z ankiet
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Konfiguracja ankiety API Pola odpowiedzi

Nazwa	**Opis**
identyfikator	Ankieta ID.
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	Ankieta ID dla dostawcy.

Nazw	Opis
surveyProviderConnectionId	Połączenie ID 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	Pytanie ID numer.
surveyId	Liczba ankiet ID.
etykieta	Etykieta pytania.
opis	Opis pytania.
providerQuestionId	Pytanie dostawcy ID.
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	Odpowiedz na numer ID.
questionId	Pytanie ID.
etykieta	Etykieta pytania.
opis	Opis pytania.
providerQuestionId	Pytanie dostawcy ID.
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": liczba, "questionId":
                        liczba, "etykieta": ciąg,
                        "opis": ciąg,
                        "providerAnswerId": ciąg, "type": ciąg,
                        "waga": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        epoka
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "ID": liczba, // ID "nazwa": ciąg,
            // nazwa
            "description": ciąg, // description "creator": ciąg,
            "created": epoka,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": ciąg, // dostawca ID
            "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,

Ankieta ID API

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

Ankieta ID API Protokół i URI

URI	/API/odpoczynek/nagrywanie/ankieta/<ID>
Metoda	POBIERZ
Parametr	<ID> = Ankieta ID.
Uprawnienia	Administruj QM ankietami Zobacz wyniki ankiety QM Raporty z ankiet
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola odpowiedzi na ankietę ID API

Nazwa	Opis
identyfikator	Ankieta ID.
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	Ankieta ID dla dostawcy.
surveyProviderConnectionId	Połączenie ID 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	Pytanie ID numer.
surveyId	Liczba ankiet ID.
etykieta	Etykieta pytania.
opis	Opis pytania.
providerQuestionId	Pytanie dostawcy ID.
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	Odpowiedz na numer ID.
questionId	Pytanie ID.
etykieta	Etykieta pytania.
opis	Opis pytania.
providerQuestionId	Pytanie dostawcy ID.

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

Ankieta ID 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": liczba, "questionId":
                        liczba, "label": ciąg, "opis":
                        ciąg,
                        "providerAnswerId": ciąg, "type": ciąg,
                        "waga": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        epoka
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Tekst trafia API

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

Tekst trafia na protokół API i URI

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

Trafienia tekstowe Pola odpowiedzi API

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	ID numer grupy agenta.
zespół	Nazwa zespołu agenta.
ccrId	Rekord ukończenia połączenia ID.

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 ID zespołu agenta.
Identyfikator osoby	Osoba ID dla 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

Eksport transkrypcji API umożliwia pobranie transkrypcji pojedynczego połączenia przy użyciu rekordu ukończenia połączenia ID. Każde połączenie znalezione w pliku ZIP eksportu kontaktów zbiorczych zawiera w metadanych rekord ukończenia połączenia ID. Zobacz "Tworzenie pliku zbiorczego eksportu kontaktów" w *podręczniku* użytkownika Webex WFO, 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. Sesję ID można pobrać za pomocą metody GET dla autoryzacji API.

Eksport transkrypcji Protokół API i URI

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

Eksportowanie transkrypcji Pola żądań API

Nazwa	Req?	Opis
CCRID	T	Rekord ukończenia połączenia ID.
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.

Eksport transkrypcji API Przykład pliku CURL

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"
}’
```