Webex Przewodnik po API WFO

Do wdrożeń z klasyczną WFM

Data pierwszej publikacji: 10 lipca 2020 r.
Ostatnia aktualizacja: January 17, 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Zawartość

Zawartość 3

Wprowadzenie 23

Autoryzacja 23

Prośba o autoryzację 23

Żądanie JSON 24

Korzystanie z odpowiedzi autoryzacji 24

Niszczenie sesji 24

Praca z plikami tekstowymi 24

Tworzenie użytkownika API 25

Przestrzeganie i zgodność API 27

Protokół i URI 27

Pola żądania 27

Pola odpowiedzi 28

Przykład pliku JSON 29

Agent API 31

Protokół i URI 31

Pola żądania 31

Pola odpowiedzi 32

Przykłady plików JSON 33

Pełna szczegółowość odpowiedzi 33

Podstawowa odpowiedź szczegółowa 34

Odpowiedź z możliwością filtrowania 34

Agenci zaplanowani według kolejki usługi API **37**

Protokół i URI 37

Pola żądania 37

Pola odpowiedzi 38

IEX SmartSync Import MU otwiera format pliku 38

Przykład pliku JSON 40

Konfigurowanie filtru raportów 40

Konfigurowanie parametru w Eksploratorze danych 41

Konfigurowanie formatu JSON dla żądania API 44

Konfigurowanie filtrów zakresu 44

Zakres dat 44

Data względna 45

Autoryzuj API **47**

Protokół/URI GET 47

Pola żądania 47

Przykłady plików JSON 47

Prosić 47

Wynik 48

Protokół POST i URI 49

Pola żądania 49

Przykłady plików JSON 49

Prosić 49

Wynik 50

Dostępni agenci według kolejki usługi lub mapowania umiejętności API **53**

Protokół i URI 53
Pola żądania 53
Pola odpowiedzi 54
Przykłady plików POST JSON 54
Żądanie JSON 54
JSON odpowiedzi 54
Przykład pliku JSON GET 55
Zbiorcze importowanie kontaktów 57
Protokół i URI 57
Zbiorcze API importu kontaktów 57
Zbiorcze importowanie kontaktów API w czasie rzeczywistym (metadane) 57
Obsługiwane formaty 58
Pola żądania i odpowiedzi 58
CSV przykłady plików 64
Pełny przykład 65
Krótki przykład 65
Przykłady plików JSON 65
Pełny przykład 65
Krótki przykład 66
Format ZIP 66
Uwagi 66
Używanie serwera danych do zbiorczego importu kontaktów 67
Zbiorcze importowanie organizacji API 69
Grupy API protokołem i URI 69

Grupy API pola żądania i odpowiedzi 70

Teams API protokół i URI 70

Zespoły API Pola zgłoszeń i odpowiedzi 71

Protokół API osób i URI 71

Osoby API pola zapytania i odpowiedzi 72

Przykłady plików CSV 75

Zbiorcze eksportowanie danych raportów API 77

Zbiorczy eksport danych raportu GET API 77

Protokół API eksportowania danych raportu zbiorczego GET i URI 77

Zbiorczy eksport danych raportu GET API pola żądania 77

Przykład zbiorczego eksportu danych raportu GET API pliku JSON 78

Zbiorczy eksport danych raportów POST API 78

Protokół i URI 79

Pola żądania POST 79

Przykład pliku JSON 80

Pola odpowiedzi 80

Odpowiedź synchroniczna 81

Odpowiedź asynchroniczna 81

Przykład pliku 81

Żądanie JSON 82

Konfigurowanie filtru raportów 83

Konfigurowanie parametru w Eksploratorze danych 83

Konfigurowanie formatu JSON dla żądania API 86

Konfigurowanie filtrów zakresu 86

Zakres dat 86

Data względna 87

Kategorie i frazy API 89

USUŃ kategorie i frazy API 89

Protokół DELETE i identyfikatory URI 89

Kategorie i wyrażenia GET API 90

Protokół GET i identyfikatory URI 90

Pola odpowiedzi GET 90

Kategoria POST i frazy API 91

Protokół POST i identyfikatory URI 91

Pola odpowiedzi POST 92

Kategorie i frazy PUT API 92

Protokół PUT i identyfikatory URI 92

Pola odpowiedzi PUT 92

Przykład pliku JSON GET/POST/PUT 93

Urządzenie kontaktowe API 95

Protokół API urządzenia kontaktowego i URI 95

Parametry 95

Przykłady plików JSON API urządzeń kontaktowych 95

Przykład pliku odpowiedzi 95

Urządzenie kontaktowe API zbiorcze 97

Protokół zbiorczego API urządzenia kontaktowego i URI 97

Urządzenie kontaktowe Przykłady plików BULK API JSON 97

Przykład pliku odpowiedzi 97

Skontaktuj się z API **101**

Protokół i URI 101

Pola żądania 101

Wyszukiwanie kombinowane 108

Wyszukiwanie przy użyciu klucza metadanych 108

Wyszukiwanie przy użyciu klucza metadanych o określonej wartości 108

Wyszukiwanie zdarzeń ciszy 109

Przykład pliku JSON 110

Przykład pliku JSON Parametr searchStats = true 111

Skontaktuj się z API wyszukiwania podstawowego **113**

Protokół i URI 113

Pola żądania 113

Pola odpowiedzi 114

Przykład pliku JSON 115

Monitorowanie kontaktów API **117**

Protokół i URI 117

Pola odpowiedzi 117

Przykład odpowiedzi JSON 118

Formularz oceny API **119**

Protokół i URI 119

Pola odpowiedzi 119

Przykład pliku JSON 121

Identyfikator formularza oceny API **125**

Protokół i URI 125

Pola odpowiedzi 125

Przykład pliku JSON 127

Interfejsy API typów wyjątków 131

Typy wyjątków GET API 131

Typy wyjątków GET API protokołem i URI 131

Typy wyjątków GET API pola żądań 131

Typy wyjątków GET API przykład pliku JSON 131

Żądania wyjątków innych firm POST API 132

Żądania wyjątków innych firm POST API protokole i URI 132

Żądania wyjątków innych firm API pola żądań POST 132

Żądania wyjątków innych firm API Przykłady plików JSON 134

Eksportowanie API 135

Protokół i URI 135

Pola żądania 135

Pola odpowiedzi 135

Przykład wyjściowy pliku CSV 138

Ogólne API importu tekstu 139

Protokół i URI 139

Pola żądań JSON 139

Przykład pliku JSON 140

Ogólny import tekstu z wieloma plikami API 143

Protokół i URI 143

Pola żądania 143

Obsługiwane formaty 144

Przykład pliku CSV wsadowego 145

Przykład pliku ZIP 145

Przykład pliku JSON 146

Treść JSON 146

Treść 147

GIS API 149

Protokół i URI 149

Przykłady 149

Plik agenta 150

Plik usługi 156

Kolumny 157

Importowanie API 161

Protokół importu GET i URI 161

Pola żądania importu GET 161

Importowanie pól odpowiedzi GET 161

Przykład pliku JSON importu GET 162

Protokół importu POST i URI 164

Importowanie pól odpowiedzi POST 164

Przykład pliku JSON importu po 165

JSON Format 165

Format odpowiedzi na sukces POST 166

Interfejsy API preferencji importu 167

Tworzenie API preferencji importu 167

Tworzenie protokołu preferencji importu i URI 167

Tworzenie pól żądania preferencji importu 167
Tworzenie przykładowego pliku JSON preferencji importu 168
Tworzenie odpowiedzi systemowej preferencji importu 168
Usuwanie API preferencji importu 168
Usuwanie protokołu preferencji importu i URI 168
Odpowiedź systemowa preferencji importu usuwania 168
Preferencje importowania API 169
Import Preferences Protocol i URI 169
Preferencje importu, pola odpowiedzi 169
Przykład pliku JSON 169
Reakcja systemu 171
Preferencje importu według identyfikatora API 171
Preferencje importu wg protokołu ID i URI 171
Preferencje importu według ID Pola odpowiedzi 171
Preferencje importu według identyfikatora Przykład pliku JSON 172
Reakcja systemu 172
Aktualizuj API preferencji importu 172
Aktualizacja protokołu preferencji importu i URI 173
Aktualizowanie pól odpowiedzi preferencji importu 173
Przykład pliku JSON preferencji importu 173
Aktualizuj odpowiedź systemu preferencji importu 174
Lista włączeń/wykluczeń API 175
Lista włączeń/wykluczeń GET API 175
Lista włączeń/wykluczeń GET API protokołu i URI 175

Lista włączeń/wykluczeń GET API pola żądania 175

Pola odpowiedzi API usługi GET 177

Przykład pliku JSON usługi GET API 178

Lista dołączania/wykluczania PUT API 178

Lista dołączania/wykluczania PUT API protokołem i URI 179

Pola żądania PUT Include/Exclude List API 179

Pola odpowiedzi PUT Include/Exclude List API 180

Lista dołączania/wykluczania PUT API przykładzie pliku JSON 181

Lista włączeń/wykluczeń POST API 182

Lista włączenia/wykluczeń POST API Protokół i URI 182

Lista dołączeń/wykluczeń POST API polach żądań 182

Lista dołączania/wykluczania POST API polach odpowiedzi 184

Lista dołączania/wykluczania POST API przykład pliku JSON 185

USUŃ API listy dołączania/wykluczania 185

DELETE: Lista dołączania/wykluczania API protokołem i URI 185

Usuwanie listy dołączania/wykluczania Odpowiedź systemowa 185

Podsumowanie interakcji Przeczytaj API 186

Protokół i URI 186

Przykład odpowiedzi 186

Praca API 187

Protokół i URI 187

Pola zapytania 187

Pola odpowiedzi 187

Przykłady plików JSON 189

Prosić 189

Wynik 189

Interfejsy API struktury organizacyjnej 191

Przypisywanie ról osobie API 191

Przypisywanie ról osobie API protokołu i URI 191

Przypisywanie ról osobie API pól żądania 191

Przypisywanie ról osobie API przykładowym pliku JSON 191

Wspólna grupa API 192

Wspólny protokół i URI grupy API 192

Wspólne pola żądania API grup 192

Struktura organizacyjna Wspólny API (informacje szczegółowe) 192

Wspólny protokół API i URI 193

Typowe pola żądań API 193

Typowe pola odpowiedzi API 193

Przykład wspólnego pliku JSON API 194

Grupa API 195

Protokół API grupy i URI 195

Pola grupowania API żądań — wszystkie grupy 196

Grupowanie API pól odpowiedzi 196

Przykład pliku JSON API grupy 197

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) 198

Grupowanie według identyfikatora (z usługą Teams), protokołu i URI 198

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Pola żądania 198

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Pola odpowiedzi 198

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Przykład pliku JSON 199
Grupowy API osobowy 200
Grupowy protokół API i URI 200
Pola żądania API osoby grupowej 200
Pola odpowiedzi API osoby grupy 200
Przykładowy plik JSON API grupowo-osobowy 201
Grupa (z zakresem) API 201
Grupa (z zakresem) API Protokół i URI 201
Grupa (z zakresem) API pola żądania 201
Grupa (z zakresem) API pola odpowiedzi 202
Grupa (z zakresem) API przykład pliku JSON 202
Uprawnienia API 202
Uprawnienia API protokole i URI 202
Uprawnienia API pola odpowiedzi 203
Uprawnienia API przykładowym pliku JSON 203
Osoba API 203
Protokół API osoby i URI 204
Pola żądania API osoby 204
Przykład pliku JSON API osoby 205
Osoba według identyfikatora API 206
Osoba według dowodu tożsamości API protokołu i URI 206
Osoba według identyfikatora API pola żądania (metoda PUT) 206
Person by ID API pola odpowiedzi 209
Osoba według identyfikatora API przykład pliku JSON 210

Strefa czasowa osoby API 211
Strefa czasowa osoby API protokół i URI 211
Strefa czasowa API pola odpowiedzi osoby 211
Strefa czasowa osoby API przykład pliku JSON 212
Role API 212
Role API protokole i URI 212
Role API pola żądań 212
Role API pola odpowiedzi 213
Role API przykładowym pliku JSON 213
Zespół API 214
Protokół API zespołu i URI 214
Pola żądań API zespołu 215
Przykład pliku JSON Team API 215
Zespoły według identyfikatorów (z agentami) 215
Zespoły według identyfikatorów (z agentami) Protokół i URI 215
Zespoły według identyfikatorów (z agentami) Pola żądania 216
Zespoły według identyfikatorów (z agentami) Pola odpowiedzi 216
Zespoły według identyfikatora (z agentami) Przykład pliku JSON 217
Zespół (z zakresem) 219
Zespół (z zakresem) Protokół i URI 219
Pola żądań zespołu (z zakresem) 219
Pola odpowiedzi zespołu (z zakresem) 219
Zespół (z zakresem) Przykład pliku JSON 219
API najemcy 220

Protokół API dzierżawy i URI 220

Pola żądania API dzierżawy 220

Pola odpowiedzi API dzierżawy 221

Przykład pliku JSON API dzierżawcy 221

Stany agentów w czasie rzeczywistym API 223

Stany agentów w czasie rzeczywistym API protokołem i URI 223

Parametry 223

fromTime Uwagi dotyczące parametrów 224

Stany agentów w czasie rzeczywistym API pola żądań 224

Stany agentów API pola odpowiedzi w czasie rzeczywistym 225

Stany agentów w czasie rzeczywistym API przykłady plików JSON 225

Przykład pliku żądania 225

Przykład pliku odpowiedzi 225

Przechwytywanie danych w czasie rzeczywistym API 227

Protokół i URI przechwytywania danych w czasie rzeczywistym API 227

Przechwytywanie danych w czasie rzeczywistym API pola żądań 227

Przechwytywanie danych w czasie rzeczywistym API pola odpowiedzi 228

Przykład przechwytywania danych w czasie rzeczywistym API pliku JSON 229

Niszczenie sesji 229

Reakcja systemu 229

Sterowanie nagrywaniem API 231

Sterowanie nagrywaniem API protokołem i URI 231

URI Parametry żądania 232

Parametry zapytania 232

Sterowanie nagrywaniem, uwierzytelnianie API protokołem i URI 235

Logowanie do API Sterowanie nagrywaniem 236

Wylogowywanie się z elementów sterujących nagrywaniem API 237

Elementy sterujące nagrywaniem API polecenia żądania 237

Korzystanie z elementów sterujących nagrywaniem z wiersza polecenia 241

Uproszczone sterowanie nagrywaniem API 243

Protokół i URI 243

Szczegóły harmonogramu według agentów i API daty 249

Protokół i URI 249

Parametry 249

Pola żądania 249

Szczegóły harmonogramu według agentów i pola daty API odpowiedzi 250

Szczegóły harmonogramu według agentów i daty API przykłady plików JSON 251

Przykład pliku żądania 251

Przykład pliku odpowiedzi 251

Harmonogram API przedziału czasowego 253

Protokół i URI 253

Parametry żądania 253

Pola żądania 254

Pola odpowiedzi 254

Obiekty aktywności 254

Przykład odpowiedzi 255

Adres API usługi 257

Usługa GET API 257

Protokół API usługi GET i URI 257
Pola żądania API usługi GET 257
Pola odpowiedzi API usługi GET 258
Przykład pliku JSON usługi GET API 259
Usługa POST API 260
Protokół API usługi POST i URI 260
Pola żądania usługi API POST 261
Pola dni 264
Pola mapowania umiejętności 265
Pola DN 265
Pola usług wirtualnych 265
Planowanie pól kolejności 265
Pola zamówień urlopowych 266
Pola grup obejmujące wiele umiejętności 266
Pola odpowiedzi usługi POST API 267
Przykład pliku JSON żądania usługi POST API 269
Przykład pliku JSON odpowiedzi usługi POST API 274
Identyfikator kolejki usługi API 281
Identyfikator usługi GET API 281
Identyfikator usługi GET API protokół i URI 281
Pole żądania API identyfikatora usługi GET 281
Pola odpowiedzi API identyfikatora usługi GET 282
Przykład pliku JSON z identyfikatorem usługi API GET 284
Identyfikator usługi PUT API 289

Identyfikator usługi PUT API protokół i URI 290
Parametry 290
Pola żądania API identyfikatora usługi PUT 290
Przykład pliku JSON identyfikatora usługi PUT API usługi 293
DELETE Identyfikator kolejki usługi API 299
DELETE Identyfikator usługi API Protokół i URI 299
Pole żądania DELETE Service ID API 299
Zmiany według API agentów 301
Zmiany według protokołu API agenta i URI 301
Przesunięcia według API pól żądań agenta 301
Przesunięcia według pól odpowiedzi API agenta 302
Przesunięcia według agenta API polach wejściowych i wyjściowych JSON 303
Pola wejściowe 303
Pola wyjściowe 304
Wyjście aktywności dla agentów z przesunięciami między północą 305
Przesunięcia według agenta API przykład pliku JSON 305
Eksport pojedynczych kontaktów API 309
Protokół i URI 309
Przykładowa odpowiedź 310
Mapowanie umiejętności API 311
Mapowanie umiejętności GET API 311
Protokół mapowania umiejętności GET API i URI 311
Mapowanie umiejętności GET API pola żądań 311
Mapowanie umiejętności GET API przykład pliku JSON 311

Mapowanie umiejętności POST API 312
Mapowanie umiejętności POST API Procotol/URI 312
Mapowanie umiejętności POST API przykłady plików JSON 312
Format żądania 312
Format odpowiedzi 313
Identyfikator mapowania umiejętności API 315
Identyfikator mapowania umiejętności GET API 315
Identyfikator mapowania umiejętności GET API protokołem i URI 315
Identyfikator mapowania umiejętności GET API identyfikator mapowania umiejętności JSON 315
Identyfikator mapowania umiejętności PUT API 316
Identyfikator mapowania umiejętności PUT API protokół i URI 316
Identyfikator mapowania umiejętności PUT API Identyfikator mapowania umiejętności Przykład JSON 317
Identyfikator mapowania umiejętności DELETE API 318
Identyfikator mapowania umiejętności DELETE API protokołem i URI 318
Przemówienie trafia API 319
Hity mowy API protokołem i URI 319
Pola odpowiedzi API trafienia mowy 319
Trafienia mowy API przykład pliku JSON 320
Konfiguracja ankiety API 323
Konfiguracja ankiety API protokole i URI 323
Konfiguracja ankiety API pola odpowiedzi 323
Konfiguracja ankiety API przykład pliku JSON 325
Identyfikator ankiety API 329

Identyfikator ankiety API protokół i URI 329
Identyfikator ankiety API pola odpowiedzi 329
Identyfikator ankiety API przykład pliku JSON 331
Tekst trafia API 333
Trafienia tekstowe API protokołem i URI 333
Trafienia tekstowe API pola odpowiedzi 333
Trafienia tekstowe API przykład pliku JSON 334
Eksportowanie transkrypcji API 337
Protokół eksportu transkrypcji API i URI 337
Eksportowanie transkrypcji API pól żądania 337
Przykład pliku CURL eksportu transkrypcji API 337
Użytkownik API 339
Protokół API użytkownika i URI 339
Pola żądania API użytkownika 339
Przykład API użytkownika GET JSON 339
Zielone Świątki API 341
Protokoły i URI WHIT API 341
Protokół przesyłania 341
Protokół importu 341
Pola żądania API WHIT 342

Pierwsze kroki

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

Autoryzacja

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

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

Aby uzyskać informacje o tworzeniu poświadczeń dla tego żądania, zobacz Tworzenie użytkownika API.

Prośba o autoryzację

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

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

Żądanie JSON

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

Korzystanie z odpowiedzi autoryzacji

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

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

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

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

Niszczenie sesji

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

Wyloguj

- Wyślij żądanie HTTPS DELETE, aby:

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

Praca z plikami tekstowymi

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

Tworzenie użytkownika API

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

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

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

Tworzenie konta użytkownika API

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

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

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

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

Tematy pokrewne

Zobacz przewodnik API Webex WFO.

Przestrzeganie i zgodność API

Użyj tego API, aby poprosić o WFM statystyki zgodności i zgodności.

UWAGA Obliczenia zgodności są ściśle od północy do północy w strefie czasowej dzierżawy.

Protokół i URI

URI	/api/rest/scheduling/adherence/agent
Metoda	GET
Uprawnienia	Edytowanie harmonogramów Zalogowani użytkownicy mogą sprawdzić swoje przestrzeganie.
Typ zawartości	Wieloczęściowe/forma-dane

Pola żądania

Nazwa	Req?	Typ	Opis
agentId	N	Ciąg	Możesz użyć identyfikatora osoby jako opcjonalnego parametru w żądaniu, jeśli masz określonego agenta, do którego chcesz pobrać dane przy użyciu API.
data	T	Data	Data, dla której żądane są szczegółowe dane dotyczące zgodności agenta w formacie RRRR-MM-DD.
Pagesize	N	Numer	Liczba wyników do zwrócenia. Wartość domyślna = 25 Maks. = 200
pageNumber	N	Numer	Numer strony z wynikami. Wartość domyślna = 1

Pola odpowiedzi

Nazwa	Opis
agentId	Identyfikator agenta.
acdAgentId między ACD	ACD identyfikator agenta. Umożliwia dostawcom dopasowywanie agentów I ich rekordy.
scheduledSeconds (zaplanowane sekundy)	Łączny czas (w sekundach), przez który agent ma pracować
w wybranym dniu. scheduledInServiceSeconds	Łączny czas (w sekundach), przez który agent ma być aktywny i dostępny Do obsługi połączeń na bieżący dzień
actualInServiceSeconds	Liczba sekund, w których agent był w służbie.
notInAdherenceSeconds	Liczba sekund, w których agent nie przestrzegał
zaleceń. harmonogramPrzestrzeganie zasad	Procent zgodności zaokrąglony do
jednego miejsca po przecinku harmonogramZgodność	Procent zgodności,
zaokrąglony do jednego miejsca po przecinku szczegóły	Szczegółowe
informacje dotyczące przestrzegania zaleceń przez agenta. scheduledActivityType	
(typ aktywności zaplanowanej)	Identyfikatory typów zaplanowanych działań.
scheduledActityStartTime	Zaplanowana godzina rozpoczęcia aktywności w
formacie UTC inAdherenceSeconds	Liczba sekund, w których agent przestrzega zaleceń. outOfAdherenceSeconds Liczba sekund, w których agent nie przestrzega zaleceń.
Wartości rzeczywiste	Szczegółowe informacje dotyczące rzeczywistego stanu przylegania agenta. **UWAGA** Dla bieżącej daty jest wyświetlana pusta tablica dla przyszłych zaplanowanych działań.
actualAgentState	Rzeczywisty stan aktywności agenta.
actualAgentStateStartTime	Rzeczywista godzina rozpoczęcia agenta w
formacie UTC actualReasonCode	Rzeczywisty kod przyczyny aktywności agenta. Może mieć wartość NULL.

Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.

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

    },
    ...
]
```

Agent API

Agent API umożliwia pobieranie danych podsumowujących dla agentów.

UWAGA Ten API zwraca tylko agentów, dla których włączono planowanie.

Protokół i URI

URI	/api/rest/scheduling/agent
Metoda	GET
Uprawnienia	Aktualizowanie żądań wiadomości
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola żądania

Nazwa	Req?	Typ	Opis
activeAgentAndActiveUser	N	Logiczny	Po ustawieniu wartości Prawda zwraca tylko aktywnych użytkowników, którzy są również aktywnymi agentami.
activeAgent	N	Logiczny	Po ustawieniu wartości Prawda zwraca tylko aktywnych agentów.
acdId	N	Ciąg	Jeśli jest ustawiona, zwraca agentów skojarzonych z tym identyfikatorem ACD.
agentAssignedException	N	Logiczny	Po ustawieniu wartości Prawda i jeśli parametr fullDetail ma również wartość Prawda, zwraca identyfikatory wszystkich wyjątków przypisanych do agenta. Jeśli parametr fullDetail ma wartość False, dane nie są zwracane.
fullDetail	N	Logiczny	W przypadku ustawienia Prawda zwraca wszystkie dane agenta. W przypadku ustawienia Fałsz zwraca identyfikator, imię, nazwisko i numer pracownika.

Nazwa	Req?	Typ	Opis
Filterable	N	Logiczny	W przypadku ustawienia wartości Prawda zwraca informacje o agentach, które można filtrować (identyfikator agenta, imię, nazwisko, numer pracownika, identyfikator mapowania umiejętności, identyfikator kolejki usługi i identyfikator grupy wielu umiejętności.

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

> **UWAGA** Parametry activeAgentAndActiveUser, activeAgent i acdId wzajemnie się wykluczają. Wszystkie warianty wymuszają reguły widoku. Zwracani są tylko agenci widoczni dla dzwoniącego.

Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

> **UWAGA** Rola użytkownika określa, które pola w tabeli można wyświetlać. Na przykład pole EmployeeNumber jest widoczne tylko dla użytkownika z rolą Administrator.

Pole	Opis
identyfikator ACD	Identyfikator ACD skojarzony z agentem.
Aktywny	Prawda/fałsz. Wskazuje, czy agent jest aktywny.
Identyfikator agenta	Identyfikator agenta. To pole jest również używane przez API
Shifts by Agent. Numer pracownika	Numer pracownika agenta (tylko administratorzy).
CompanyStartDate (DataRozpoczęcia Firmy)	Data rozpoczęcia pracy agenta w firmie, w formacie RRRR-MM-DD. To pole jest widoczne tylko dla administratorów.
DataRozpoczęcia Działu	Data rozpoczęcia pracy agenta w dziale w formacie RRRR-MM-DD (Tylko administratorzy).
Data zakończenia	Data zakończenia pracy agenta w formacie RRRR-MM-DD (Tylko administratorzy). To pole może mieć wartość NULL.
Imię	Imię agenta.
Nazwisko	Nazwisko agenta.

Pole	Opis
Drużyna główna	Główny zespół agenta. To pole może mieć wartość NULL, jeśli agent nie
ma zespołów. MultiskillGroupID	Identyfikator grupy MultiSkill, z którą agent jest powiązany.
Tylko do odczytu	Prawda/fałsz. Wskazuje, czy agent jest tylko do odczytu (tylko przełożeni, administratorzy).
Usługi	Lista identyfikatorów usług obsługiwanych przez agenta.
Ustawienia	Łącza umożliwiające dostęp do ustawień agenta według
identyfikatora agenta. Mapowanie umiejętności	Lista identyfikatorów mapowań
umiejętności obsługiwanych przez agenta. Teams	Lista identyfikatorów zespołów,
które obsługuje agent.	

Przykłady plików JSON

Poniżej przedstawiono przykłady sformatowanych odpowiedzi JSON.

Pełna szczegółowość odpowiedzi


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

```
                "readOnly":boolean,
                "services":[number, ...], "settings":
                {
                "$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "mapowania umiejętności":[liczba, ...],
                "zespoły":[liczba, ...],

        },
        ...
]
```

Podstawowa odpowiedź szczegółowa

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string

        },
        ...
]
```

Odpowiedź z możliwością filtrowania

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string,
                "teams":[number, ...],
                "mapowania umiejętności":[liczba, ...],
```

```
            "services":[number, ...],
            "multiSkillGroupId":number
        },
        ...
]
```

Agenci zaplanowani według kolejki usług API

Raport Agenci zaplanowani według kolejki usługi zwraca API liczbę agentów zaplanowanych w ekwiwalentach pełnego czasu (FTE) według interwałów dla zestawu kolejek usługi. W przypadku grup o wielu umiejętnościach, w których agent może pracować w niepełnym wymiarze godzin w co najmniej dwóch kolejkach usług, FTE jest ułamkiem dziesiętnym. Jeśli na przykład agent pracuje na pół etatu w dwóch grupach usług, jest wyświetlany jako 0,5 FTE, jeśli agent ma pracować przez cały przedział czasu.

UWAGA Aby zwracać dane, w kolejkach usług musi być zaznaczone pole wyboru "Nie generuj prognoz ani harmonogramów dla tej kolejki usług", a kolejki usług muszą być widoczne na widoku głównym
Użytkownika przesyłającego.

Protokół i URI

URI	/api/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Metoda	POST
Uprawnienia	Planowanie harmonogramów
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

UWAGA Zwracane dane są ograniczone w zależności od skonfigurowanych widoków uwierzytelnionego użytkownika. Użytkownicy nie mogą pobierać danych dla kolejek usługi, które nie są dla nich widoczne.

Pola żądania

Nazwa	Req?	Opis
Interwał	T	Interwały 15- lub 30-minutowe.
Identyfikatory kolejek usług	N	Identyfikatory kolejek usług, dla których są pobierane informacje o obsadzie stanowisk. Wartość domyślna = wszystkie kolejki usługi, do wyświetlania których użytkownik ma uprawnienia

Nazwa	Req?	Opis
Zakres dat	T	Zakres dat żądania. Można poprosić o przeszłe, bieżące lub przyszłe daty. Dane są zwracane od północy do północy w strefie czasowej dzierżawy dla każdej daty.

Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe to tablice według kolejki usługi, a następnie według daty. Dla każdej daty zwracanych jest 48 lub 96 przedziałów, w zależności od tego, czy wymagane są interwały 15-minutowe, czy 30-minutowe.

Nazwa	Req?	Opis
Identyfikator kolejki usługi	T	Identyfikator kolejki usługi.
Nazwa kolejki usługi	T	Nazwa kolejki usługi.
Identyfikator typu kolejki usługi	T	Identyfikator typu kolejki usługi.
Nazwa typu kolejki usługi	T	Nazwa typu kolejki usługi.
Godzina rozpoczęcia interwału	T	Sygnatura czasowa systemu UNIX określająca godzinę rozpoczęcia interwału.
Zaplanowani agenci	T	Liczba agentów zaplanowanych w EPC z dokładnością do jednego miejsca po przecinku. Liczba agentów zależy od tego, przez jaką część interwału agent jest zaplanowany. **PRZYKŁAD** Jeśli agent jest zaplanowany na 15 minut w przedziale 30 minut, agent jest liczony jako 0,5 agenta.

IEX SmartSync Import MU otwiera format pliku

Poniżej przedstawiono przykładowy format pliku importu SmartSync MU (jednostka zarządzania, która jest kolejką usługi). W tym przykładzie:

- CT = typ kontaktu (na przykład przychodzący, wychodzący, e-mail lub czat)
- Open = agenci zaplanowani

```
<?xml version="1.0"?>
<otwiera się>
        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <data>
                <dzień>17</dzień><miesiąc>5</miesiąc><rok>2005</rok>
            </data>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <data>
                <dzień>17</dzień><miesiąc>5</miesiąc><rok>2005</rok>
            </data>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</otwiera
>
```

Przykład pliku JSON

Żądanie JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.


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


JSON odpowiedzi


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


Konfigurowanie filtru raportów

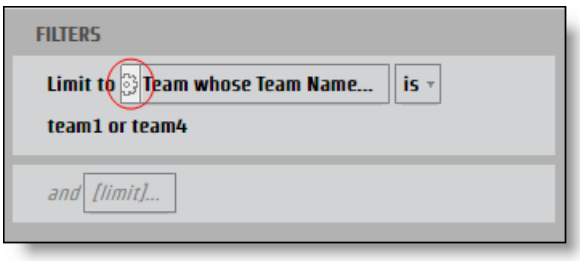
Jedną z funkcji API zbiorczego eksportowania danych raportu jest możliwość zmiany filtrów raportu podczas wywoływania API. Filtry można skonfigurować, edytując tekst żądania POST. Aby zmienić filtr przy użyciu API, należy wcześniej wprowadzić kilka zmian w raporcie w Eksploratorze danych.

Konfigurowanie parametru w Eksploratorze danych

Aby skonfigurować filtr w celu jego aktualizacji za pomocą połączenia API, należy edytować parametry filtru w Eksploratorze danych.

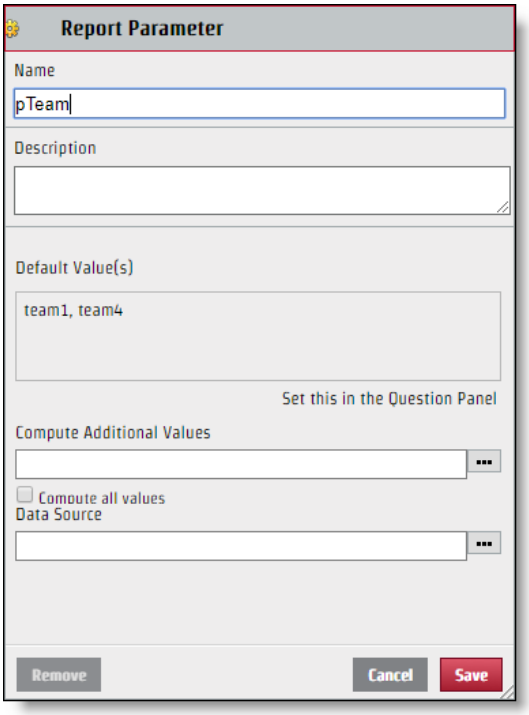
Skonfiguruj parametr

1. Otwórz raport, który chcesz wyeksportować, z listy Raporty w Eksploratorze danych.
2. Kliknij przycisk **Edytuj** , aby otworzyć panel pytań.
3. W sekcji Filtry panelu pytań kliknij ikonę Parametr obok filtru, który chcesz zaktualizować. Ikona parametru wygląda jak część koła zębatego i znajduje się po lewej stronie pola Filtr. Na poniższej ilustracji przedstawiono ikonę parametru zakreśloną na czerwono.



   Zostanie **otwarte okno dialogowe Parametr** raportu.

4. Wprowadź nazwę w **polu Nazwa** dla parametru, który może być używany jako klucz JSON.

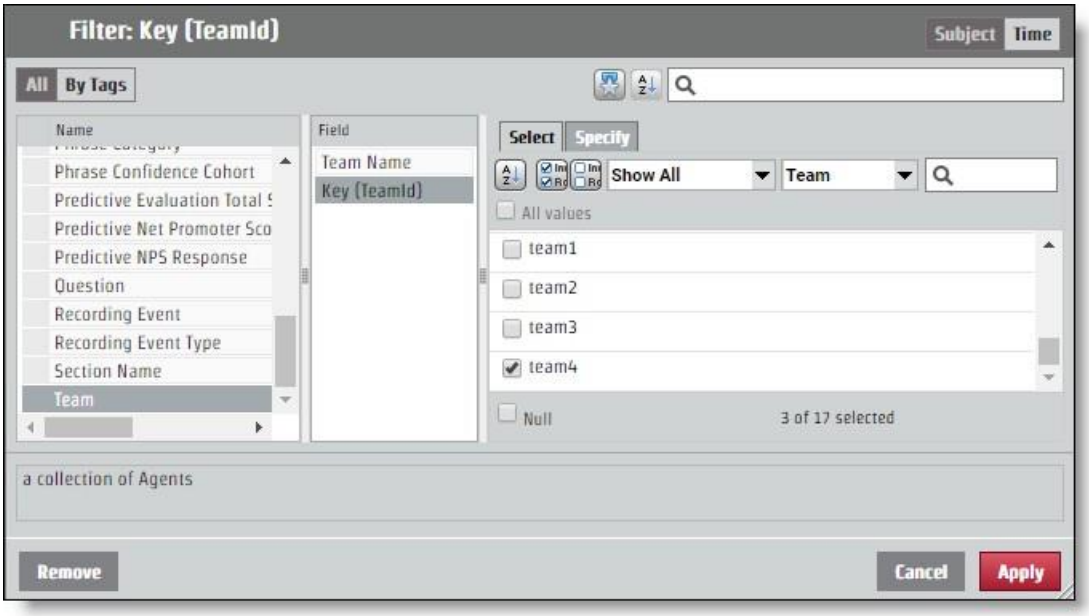


5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

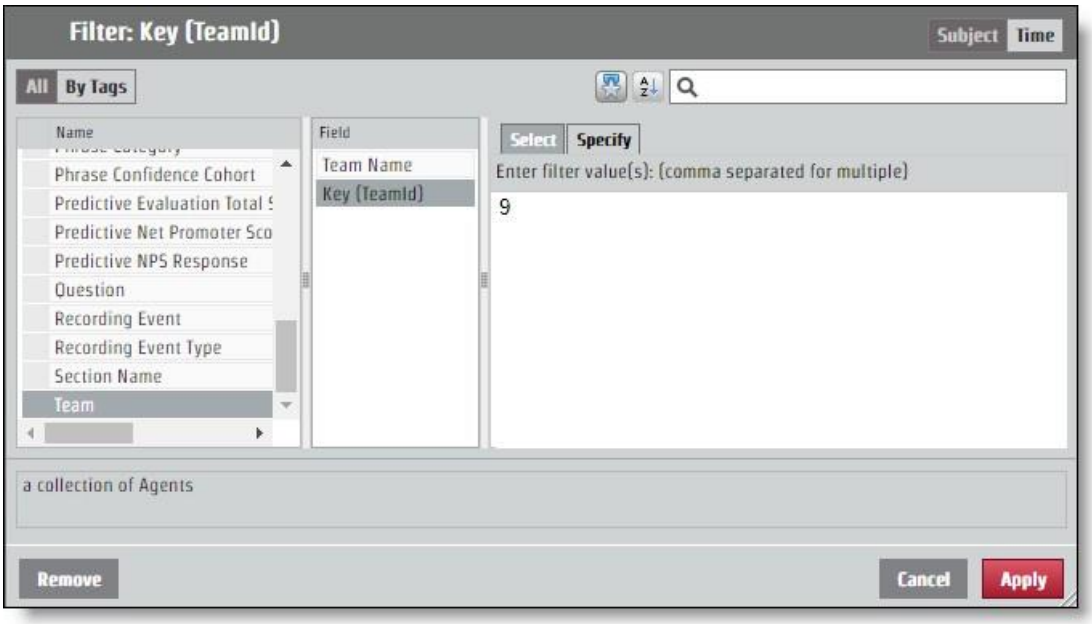
Po skonfigurowaniu filtru można go edytować za pomocą żądania API. Chociaż nazwa parametru jest używana jako nazwa klucza w parze wartość klucz JSON, wartość wyświetlana w sekcji Wybierz okna dialogowego Filtr niekoniecznie jest wartością, której należy użyć dla pliku JSON. Aby poprawnie zmienić plik JSON, należy zidentyfikować konkretną nazwę wartości.

Zidentyfikuj konkretną wartość

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



3. **Otwórz kartę Określ** . Określona wartość zostanie wyświetlona w okienku CSV Filtruj wartość.



Konfigurowanie formatu JSON dla żądania API

Para klucz-wartość określona na podstawie nazwania parametru i zidentyfikowania wartości musi zostać dodana do żądania JSON. Zmiany w filtrze są dokonywane za pomocą **pola encodedParamValues** .

Jeśli raport zwraca informacje dotyczące wszystkich zespołów, ale chcesz uzyskać informacje tylko od zespołu o określonej wartości "9", kod JSON encodedParamValues powinien wyglądać jak w poniższym przykładzie. W tym przykładzie parametr został nazwany "pTeam", więc jest to klucz w pliku JSON.

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

Konfigurowanie filtrów zakresu

Proces konfigurowania parametru w celu zwracania informacji z określonego zakresu czasu działa tak samo, jak edytowanie pola encodedParamValues dla dowolnego innego filtru. Istnieje kilka konkretnych okresów, takich jak rok, miesiąc i kwartał. Określone okresy mają **kartę Określ** , która działa jak każda inna wartość filtru. Dostępne są również opcje zakresów: Data względna i Zakres dat. Każda opcja czasu rozpoczęcia wymaga różnych wartości w pliku JSON.

Zakres dat

Opcja Zakres dat używa dokładnych dat do określenia zakresu. W API jest używany czas z epoki systemu UNIX, więc każda data i godzina, które mają być używane jako parametr zakresu, muszą zostać przekonwertowane.

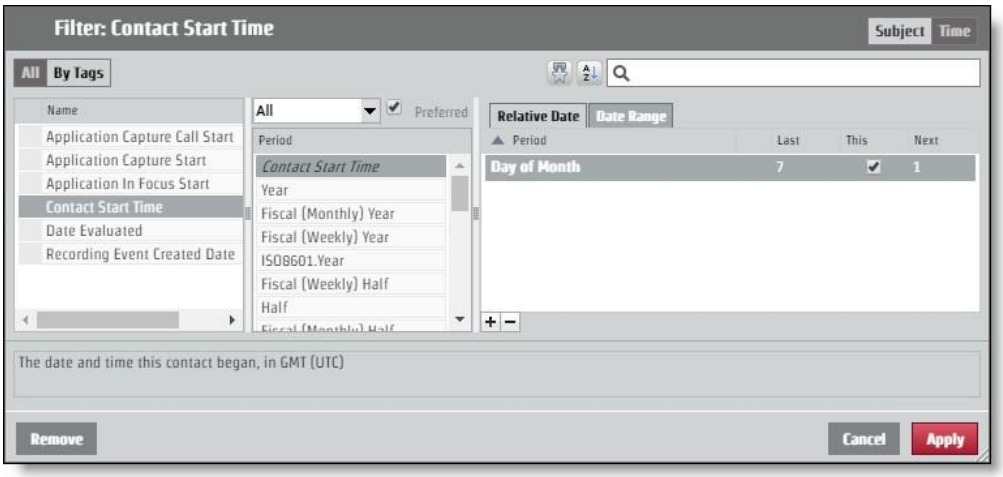
> **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Raport, który nie określa zakresu końcowego, pobierze wszystkie informacje z czasu rozpoczęcia zakresu. W przypadku raportów cyklicznych można użyć tej funkcji i poświęcić czas na ostatni
> W raporcie, który zostanie sformatowany w czasie epoki UNIX i będzie używany jako początek nowego zakresu. W ten sposób można uzyskać wszystkie potrzebne informacje i nigdy nie trzeba tłumaczyć czasu na czas epoki systemu UNIX.

W przypadku żądania, które konfiguruje zakres czasu 15 czerwca 2017 r., encodedParamValues powinien wyglądać jak w poniższym przykładzie. W tym przykładzie nazwa parametru to "pDate".

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

Data względna

Opcja Data względna tworzy zakres bez określonych dat. Obejmuje to okresy względne względem daty bieżącej. W oknie dialogowym Filtr można wybrać okres i określić, czy ma być wymagana pewna liczba okresów przed bieżącym, bieżącym okresem i pewną liczbą przyszłych okresów. W poniższym przykładzie zakres czasu jest ustawiony na ostatnie siedem dni, dziś i jutro.



Aby zażądać tego układu za pośrednictwem żądania API, wartość encodedParamValues powinna wyglądać jak w poniższym przykładzie. W tym przykładzie nazwa parametru to "pContactStartTime".


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

Autoryzuj API

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

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

Protokół/URI GET

URI	/api/rest/authorize
Metoda	GET

Pola żądania

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

Przykłady plików JSON

Prosić

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.

```
{
        "locale": ciąg,
```

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

Wynik

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

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

Protokół POST oraz URI

URI	/api/rest/authorize
Metoda	POST

Pola żądania

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

Przykłady plików JSON

Prosić

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.

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

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

Wynik

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


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

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

Dostępni agenci według kolejki usługi lub mapowania umiejętności API

API Dostępne agenty według kolejki usługi lub mapowania umiejętności zwraca bieżące szczegóły zaplanowanej aktywności dla wszystkich agentów, którzy są obecnie zaplanowani do pracy w kolejce usługi i których typ działania to in_service, nadgodziny lub close_service. Agenci niezaplanowani, a także wszyscy agenci objęci wyjątkiem (przerwa, lunch, przypisany wyjątek itd.) w czasie zapytania nie zwrócą danych.

Ta API zwraca dane tylko dla agentów, którzy znajdują się w zasięgu wywołującego, widoczne dla uwierzytelnionego użytkownika.

Protokół i URI

URI	/api/rest/scheduling/schedule/availableAgents
Metoda	OPUBLIKUJ, POBIERZ
Parametry POST	Brak
Parametry GET	agentId Data w formacie rrrr-MM-dd
Uprawnienia	Harmonogram planu

Pola żądania

Należy zażądać identyfikatorów kolejki usług lub identyfikatorów mapowania umiejętności. Jeśli podasz jeden typ identyfikatora, drugi może być pusty.

Nazwa	Req?	Opis
serviceQueueIds	N	Identyfikatory kolejek usług, dla których są pobierane informacje o aktywnym agencie.
skillMappingIds	N	Identyfikatory mapowania umiejętności, dla których są pobierane informacje o aktywnym agencie.

Pola odpowiedzi

Pole	Opis
agentId	Identyfikator agenta aktualnie zaplanowanego do obsługi kolejki usługi.
agentTimeZone	Strefa czasowa agenta.
Zaplanowana aktywność	Zaplanowana aktywność agenta.
Typ aktywności	Typ działania, dla którego agent jest zaplanowany.
activityTypeLabel	Etykieta zastosowana do zaplanowanego działania w
interfejsie użytkownika. activityDetailName (nazwa_szczegółowa)	Szczegółowa nazwa zaplanowanego działania.
serviceQueueIds	Identyfikatory kolejek usług, które agent ma obecnie pracować. Zazwyczaj jest to identyfikator pojedynczej kolejki usługi, chyba że agent ma zaplanowaną pracę w grupie obejmującej wiele umiejętności.
skillMappingIds oraz	Identyfikatory mapowania umiejętności, do których agent jest obecnie przypisany, Zaplanowany do pracy.
startTime (Czas rozpoczęcia)	Godzina rozpoczęcia zaplanowanego działania w formacie UNIX.
endTime	Godzina zakończenia zaplanowanego działania w formacie UNIX.

Przykłady plików POST JSON

Żądanie JSON

```
{
        "serviceQueueIds": [liczba;liczba;liczba...] "skillMappingIds":
        [liczba;liczba;liczba...]
}
```

JSON odpowiedzi

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

"agentTimeZone": "America/Chicago" "scheduledActivity":
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":
[number,number,number,...], "skillMappingIds":
[number,number,number,...], "startTime": "287579823492000",
"endTime": "45832573458000",

}
}, ...
]

Przykład pliku JSON GET

[
{
"data": "2020-01-05",
"dateLabel": "Sun, Jan 5",
"timeRangeLabel": null,
"firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,
"shiftCrossesMidnight": false,
"scheduledActivities": null
},
{
"data": "2020-01-06",
"dateLabel": "Mon, Jan 6", "timeRangeLabel":
"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":
1578319200000,

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

},]...
]...

Zbiorcze importowanie kontaktów

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

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

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

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

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

Protokół i URI

Hurtowy import kontaktów API

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

Zbiorcze importowanie kontaktów w czasie rzeczywistym API (metadane)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

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

Obsługiwane formaty

Żądanie wieloczęściowe może zawierać następujące formaty.

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

Pola żądania i odpowiedzi

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

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

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

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

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

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

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

Nazw	Req?	Opis

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

Nazw	Req?	Opis
		Maksymalna liczba znaków = Długa

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

CSV przykłady plików

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

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

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

Pełny przykład

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

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

Krótki przykład

W tym przykładzie pokazano tylko pola wymagane dla pliku CSV.

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

Przykłady plików JSON

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

Pełny przykład

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku JSON.

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

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

Krótki przykład

W tym przykładzie przedstawiono tylko pola wymagane dla pliku JSON.

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

Format ZIP

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

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

Na przykład żądanie wieloczęściowe wygląda następująco.

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

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

Uwagi

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

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

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

Używanie serwera danych do zbiorczego importu kontaktów

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

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

Aby zbiorczo przesłać kontakty za pośrednictwem serwera danych:

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

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

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

KONTAKT. ExampleContacts.csv

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

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

Importowanie zbiorcze organizacji API

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

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

Import obsługuje grupy, zespoły i osoby w następujący sposób.

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

Grupy API protokole i URI

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

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

Grupy API polach Żądanie i Odpowiedź

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

Zespoły API protokół i URI

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

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

Zespoły API pola żądań i odpowiedzi

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

Osoby API Protokole i URI

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

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

identyfikatorów

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

Osoby API pola zapytania i odpowiedzi

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

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

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

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

Plik CSVPrzykłady

Przykłady CSV grup

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

Przykład CSV usługi Teams

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

Eksport danych raportu zbiorczego API

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

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

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

Eksport danych raportu zbiorczego GET API

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

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

GET Bulk Report Data Export API Protocol oraz URI

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

Zbiorczy eksport danych raportu GET API pola żądania

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

Przykład zbiorczego eksportu danych raportu GET API pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.


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


Eksport danych raportu zbiorczego POST API

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

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

Protokół i URI

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

Pola żądania POST

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

Przykład pliku JSON


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


Pola odpowiedzi

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

Odpowiedź synchroniczna

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

Odpowiedź asynchroniczna

Pole	Opis
Identyfikator żądania	Format treści. Dostępny jest tylko format CSV.
Stan	Bieżący stan żądania. **UWAGA** Wiadomość, której nie można natychmiast przetworzyć, trafia do kolejki komunikatów i jest przechowywana jako zadanie w bazie danych, a więc Można śledzić. W polu stanu wyświetlany jest stan zadania w momencie połączenia. Zostanie wyświetlony jeden z następujących stanów. ▪ W kolejce — żądanie zostało pomyślnie przechwycone w kolejce komunikatów i bazie danych. ▪ Przetwarzanie — wiadomość umieszczona w kolejce jest przetwarzana, ale nie osiągnęła żadnego ze stanów końcowych. ▪ Niepowodzenie — nie można zrealizować żądania. ▪ Anulowane — żądanie zostało wstrzymane. ▪ Wygasł — czas przeznaczony dla zadania upłynął przed jego przetworzeniem. ▪ Na czarnej liście — liczba połączeń przekroczyła limit i to połączenie nie zostanie zwrócone.

Przykład pliku

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania.

Żądanie JSON


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

Konfigurowanie filtru raportów

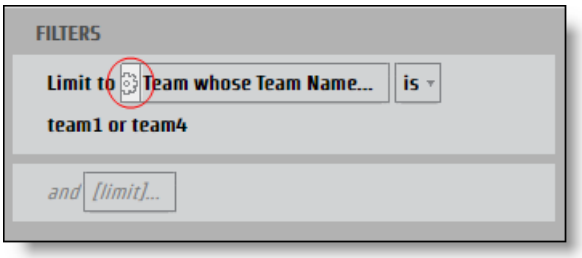
Jedną z funkcji API zbiorczego eksportowania danych raportu jest możliwość zmiany filtrów raportu podczas wywoływania API. Filtry można skonfigurować, edytując tekst żądania POST. Aby zmienić filtr przy użyciu API, należy wcześniej wprowadzić kilka zmian w raporcie w Eksploratorze danych.

Konfigurowanie parametru w Eksploratorze danych

Aby skonfigurować filtr w celu jego aktualizacji za pomocą połączenia API, należy edytować parametry filtru w Eksploratorze danych.

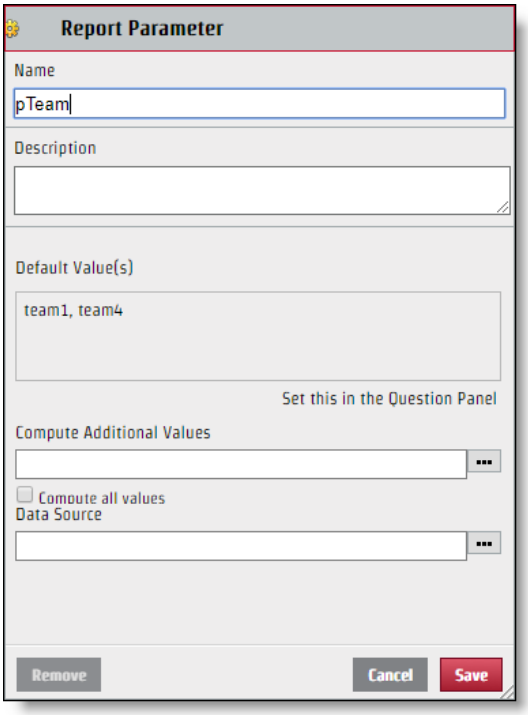
Skonfiguruj parametr

1. Otwórz raport, który chcesz wyeksportować, z listy Raporty w Eksploratorze danych.
2. Kliknij przycisk **Edytuj** , aby otworzyć panel pytań.
3. W sekcji Filtry panelu pytań kliknij ikonę Parametr obok filtru, który chcesz zaktualizować. Ikona parametru wygląda jak część koła zębatego i znajduje się po lewej stronie pola Filtr. Na poniższej ilustracji przedstawiono ikonę parametru zakreśloną na czerwono.



   Zostanie **otwarte okno dialogowe Parametr** raportu.

4. Wprowadź nazwę w **polu Nazwa** dla parametru, który może być używany jako klucz JSON.

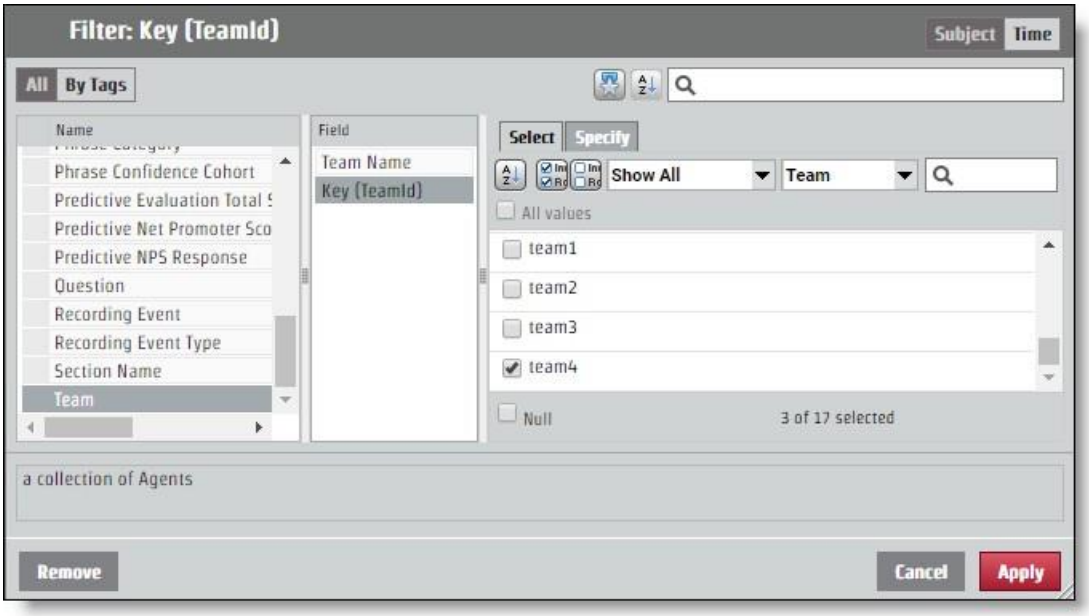


5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

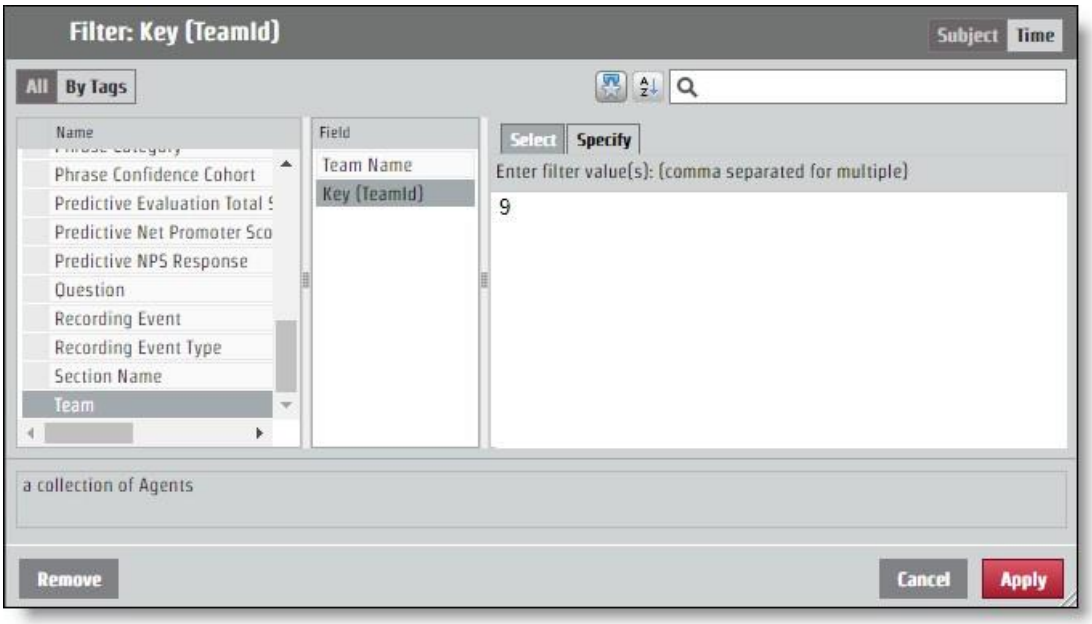
Po skonfigurowaniu filtru można go edytować za pomocą żądania API. Chociaż nazwa parametru jest używana jako nazwa klucza w parze wartość klucz JSON, wartość wyświetlana w sekcji Wybierz okna dialogowego Filtr niekoniecznie jest wartością, której należy użyć dla pliku JSON. Aby poprawnie zmienić plik JSON, należy zidentyfikować konkretną nazwę wartości.

Zidentyfikuj konkretną wartość

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



3. **Otwórz kartę Określ** . Określona wartość zostanie wyświetlona w okienku CSV Filtruj wartość.



Konfigurowanie formatu JSON dla żądania API

Para klucz-wartość określona na podstawie nazwania parametru i zidentyfikowania wartości musi zostać dodana do żądania JSON. Zmiany w filtrze są dokonywane za pomocą **pola encodedParamValues** .

Jeśli raport zwraca informacje dotyczące wszystkich zespołów, ale chcesz uzyskać informacje tylko od zespołu o określonej wartości "9", kod JSON encodedParamValues powinien wyglądać jak w poniższym przykładzie. W tym przykładzie parametr został nazwany "pTeam", więc jest to klucz w pliku JSON.

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

Konfigurowanie filtrów zakresu

Proces konfigurowania parametru w celu zwracania informacji z określonego zakresu czasu działa tak samo, jak edytowanie pola encodedParamValues dla dowolnego innego filtru. Istnieje kilka konkretnych okresów, takich jak rok, miesiąc i kwartał. Określone okresy mają **kartę Określ** , która działa jak każda inna wartość filtru. Dostępne są również opcje zakresów: Data względna i Zakres dat. Każda opcja czasu rozpoczęcia wymaga różnych wartości w pliku JSON.

Zakres dat

Opcja Zakres dat używa dokładnych dat do określenia zakresu. W API jest używany czas z epoki systemu UNIX, więc każda data i godzina, które mają być używane jako parametr zakresu, muszą zostać przekonwertowane.

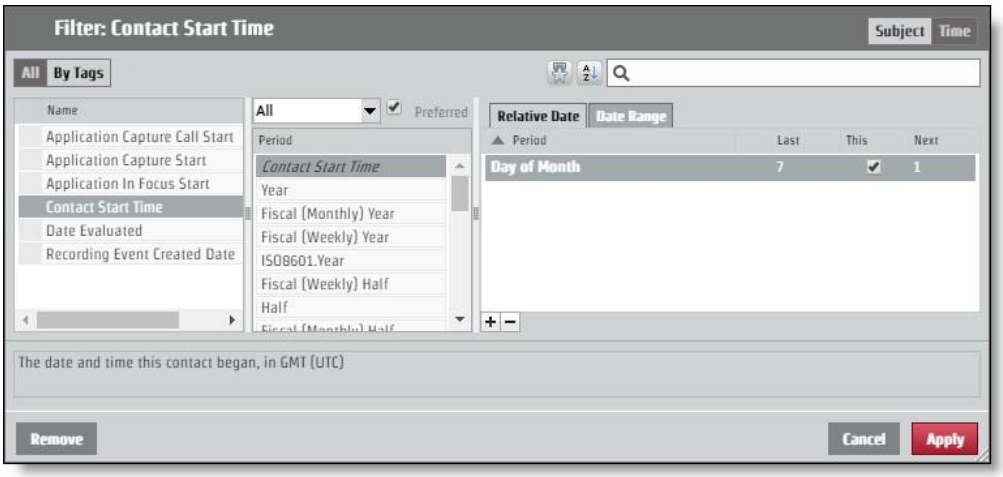
> **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Raport, który nie określa zakresu końcowego, pobierze wszystkie informacje z czasu rozpoczęcia zakresu. W przypadku raportów cyklicznych można użyć tej funkcji i poświęcić czas na ostatni
> W raporcie, który zostanie sformatowany w czasie epoki UNIX i będzie używany jako początek nowego zakresu. W ten sposób można uzyskać wszystkie potrzebne informacje i nigdy nie trzeba tłumaczyć czasu na czas epoki systemu UNIX.

W przypadku żądania, które konfiguruje zakres czasu 15 czerwca 2017 r., encodedParamValues powinien wyglądać jak w poniższym przykładzie. W tym przykładzie nazwa parametru to "pDate".

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

Data względna

Opcja Data względna tworzy zakres bez określonych dat. Obejmuje to okresy względne względem daty bieżącej. W oknie dialogowym Filtr można wybrać okres i określić, czy ma być wymagana pewna liczba okresów przed bieżącym, bieżącym okresem i pewną liczbą przyszłych okresów. W poniższym przykładzie zakres czasu jest ustawiony na ostatnie siedem dni, dziś i jutro.



Aby zażądać tego układu za pośrednictwem żądania API, wartość encodedParamValues powinna wyglądać jak w poniższym przykładzie. W tym przykładzie nazwa parametru to "pContactStartTime".

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

Kategorie i frazy API

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

są używane dla kategorii i fraz API:

- Pobierz — pobiera informacje o kategorii i frazach
- Post — tworzy kategorie i frazy
- Umieść — 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/phrase
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}

Kategorie i frazy GET 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/phrase
Metoda	GET
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	Identyfikator kategorii.
opis	Opis kategorii.
languageId	Ciąg znaków określający język.

PRZYKŁAD

angielski (USA) = en-us

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	Numer identyfikacyjny frazy.
IdentyfikatorKategorii	Numer identyfikacyjny kategorii dla frazy.
stan	Stan kontaktu agenta.

Kategoria POST 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

Kategorie i frazy PUT 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/phrase
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	Identyfikator kategorii.
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	Numer identyfikacyjny frazy.
IdentyfikatorKategorii	Numer identyfikacyjny kategorii dla 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 API Urządzenie kontaktowe, aby pobrać listę urządzeń.

Protokół API urządzenia kontaktowego i URI

URI	/api/rest/nagrywanie/contactDevice
Metoda	GET
Uprawnienia	Administrowanie 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

Przykłady plików JSON API urządzeniach kontaktowych

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 luzem API

Użyj API Urządzenia kontaktowe zbiorczo, aby dodać urządzenia zbiorczo.

Protokół zbiorczego API urządzenia kontaktowego i URI

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

Zobacz temat Urządzenie kontaktowe API aby uzyskać więcej informacji.

Urządzenie kontaktowe Przykłady plików BULK API JSON

Przykład pliku odpowiedzi


```
{
    "dodaj": [
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "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, "extension": "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 łączenie się z Webex WFO w celu odtworzenia ich w odtwarzaczu multimedialnym.

Protokół i URI

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

Pola żądania

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Wyszukiwanie kombinowane

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

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

Wyszukiwanie przy użyciu klucza metadanych

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

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

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

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

Wyszukiwanie przy użyciu klucza metadanych o określonej wartości

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

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

Wyszukiwanie zdarzeń ciszy

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

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

Przykład pliku JSON


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

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


Przykładowy plik JSON Parametr searchStats = true


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

Podstawowe wyszukiwanie kontaktów API

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

Protokół i URI

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

Pola żądania

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

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

Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

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

Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykłady sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
{
    "id": 2,
    "assocCallId": "00001007771411573215",
    "recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact=2", "isComplete" : false,
    "startTime" : 1481520391000, "agent" : {
            "$ref" : "\/api\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId" : "al
            dente",
            "lastName" : "dente",
            "firstName": "al",
            "nazwa użytkownika" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Monitorowanie kontaktów API

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

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

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

PROTOKÓŁ I URI

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

POLA ODPOWIEDZI

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Kontakty	Połączenie między agentem a klientem.

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

PRZYKŁAD ODPOWIEDZI JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

Formularz oceny API

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

Protokół i URI

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

Pola odpowiedzi

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

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

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

Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

ID formularza oceny API

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

Protokół i URI

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

Pola odpowiedzi

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

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

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

Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

Interfejsy API typów wyjątków

Interfejsy API wyjątków umożliwiają agentom korzystanie z interfejsu IVR lub innej firmy w celu dostosowania harmonogramów w przypadku wystąpienia choroby i umożliwiają użytkownikom z uprawnieniami administratora pobieranie listy typów wyjątków.

Typy wyjątków GET API

Typy wyjątków GET zwraca API listę typów wyjątków używanych przez API żądania wyjątków innej firmy.

Typy wyjątków GET API protokole i URI

Identyfikatory typów wyjątków GET API:

URI	/api/rest/scheduling/genericException
Metoda	GET
Uprawnienia	Administrowanie WFM Ograniczone do agentów w zasięgu
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Typy wyjątków GET API pola żądań

Identyfikatory typów wyjątków GET zawierają API następujące pola:

Nazwa	Req?	Typ	Opis
identyfikator	T	Integer	Identyfikator typu wyjątku.
nazwa	T	Ciąg	Data harmonogramu wyjątku.
exceptionId	T	Integer	Identyfikator typu wyjątku. Pole identyfikatora (powyżej) zostanie przekazane do , aby określić wyjątek.

Typy wyjątków GET API przykład pliku JSON

Oto przykład odpowiedzi JSON GET genericException do pobierania identyfikatorów typów wyjątków:

[{

id: 2, [*identyfikator typu wyjątku wybierany przez agenta podczas przesyłania żądania* wyjątku]

nazwa : "Typ urlopu", [*nazwa typu* wyjątku]

exceptionId: 1 [*identyfikator wyjątku ustawionego jako "Wyjątek domyślny" tego typu (domyślny wyjątek przepływu pracy używany dla tego typu wyjątku)*]

}, {

ID artykułu: 4,

nazwa : "Typ wyjątku", exceptionId: 2

}

]

POST Żądania wyjątków innych firm API

API Typy wyjątków POST umożliwia wywołującemu przesyłanie żądań wyjątków w imieniu agenta.

Żądania wyjątków innych firm POST API protokołu oraz URI

POST Żądanie wyjątku innej firmy API:

URI	/api/rest/scheduling/changeRequest/exception
Metoda	POST
Uprawnienia	Administrowanie WFM Ograniczone do agentów w zasięgu
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Żądania składane za pomocą API Żądanie wyjątku innej firmy będą identyczne z żądaniami złożonymi przez agentów w Webex WFO; przepływ pracy żądania agenta jest stosowany do żądania.

Żądania wyjątków innych firm API pola żądań POST

Żądanie wyjątku innej firmy POST zawiera API następujące pola:

Nazwa	Req?	Typ	Opis
agentId	T	Integer	Identyfikator agenta żądającego wyjątku. Pole jest wymagane, jeśli żądanie jest tworzone w imieniu agent. W przeciwnym razie atrybut zostanie zignorowany, a Identyfikator pochodzi od aktualnie uwierzytelnionego użytkownika.
genericException	T	Integer	Identyfikator typu wyjątku.
startTimeEpoch	T	Long	Wymagane, jeśli cały dzień jest prawdziwy lub fałszywy. To jest Czas rozpoczęcia zdarzenia w milisekundach, od epoki data. Jeśli wartość entireDay ma wartość true, atrybut jest używany do: Określ datę wyjątku. **UWAGA** W przypadku, gdy cały dzień jest prawdziwy, powinna to być wartość epokowa północy W żądanym dniu w wyświetlanej strefie czasowej agenta.
endTimeEpoch	T	Long	Wymagane tylko wtedy, gdy parametr entireDay ma wartość false, w przeciwnym razie atrybut zostanie zignorowany. Jest to czas zakończenia zdarzenia, w milisekundach, od daty epoki.
całyDzień	T	Boolian	Określa, czy wyjątek dotyczy całego dnia. Prawidłowe wartości to PRAWDA lub FAŁSZ, bez cudzysłowów.
komentarz	N	Ciąg	Komentarz wysyłany przez użytkownika wraz z żądaniem. **NUTA** Do wniosku API dodaje następujący komentarz: Wniosek ten został złożony przez <*Użytkownik uwierzytelniony*> w imieniu agenta, <*nazwa* agenta>. Ten komentarz pojawia się tylko wtedy, gdy IVR, za pośrednictwem którego wysyłane jest żądanie, nie

zawiera własnego komentarza.

Żądania wyjątków innych firm API Przykłady plików JSON

Oto przykład pliku JSON dla żądania POST całego dnia:

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

Oto przykład pliku JSON dla żądania POST z częściowym dniem:

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

Eksport API

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

Protokół i URI

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

Pola żądania

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

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

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

Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższych tabelach.

Pola dla osób są zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

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

Pola dla grup są zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

Pola dla zespołów są zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

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

Wyjście pliku CSVPrzykład

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

Identyfikator drużyny, Nazwa, Data aktywacji, Data

dezaktywacji 3,Wyeksportowany Zespół

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

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

Ogólny import tekstu API

Ogólny API Import tekstu umożliwia importowanie danych ze źródła tekstowego.

Protokół i URI

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

Pola żądań JSON

Plik JSON zawiera pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

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

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

Przykład pliku JSON


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

"czas": 1439993633000,

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

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

"odbiorca": [

"odbiornik 1",

"Odbiornik 2"

],

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

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

"field1" : "value1",

"field2" : "value2"

},

"referencje": [

"odniesienie 1",

"Odniesienie 2"

],

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

}

]

}

Ogólny import tekstu z wieloma plikami API

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

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

Protokół i URI

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

Pola żądania

Pliki CSV i JSON zawierają pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

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

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

Obsługiwane formaty

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

Plik	Obsługiwane formaty
Dane kontaktu — zawiera	CSV, JSON

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

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

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

Formaty.

Przykład pliku CSV wsadowego

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

Przykład pliku ZIP

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

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

Na przykład żądanie wieloczęściowe wygląda tak.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Przykład pliku JSON

Treść JSON


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

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

Treść

email1.txt

To jest treść wiadomości e-mail.

GIS API

API GIS służy do importowania danych historycznych do bazy danych Webex WFO w określonych

odstępach czasu. Webex WFO wykorzystuje te dane do generowania raportów i statystyk.

API GIS wysyła do Webex WFO dwa pliki importu ACD:

- Plik agenta
- Plik serwisowy

Więcej informacji na temat API GIS można znaleźć w *przewodniku WFO Data Import Reference Guide* Webex

UWAGA Patrz Przechwytywanie danych w czasie rzeczywistym API aby importować informacje o stanie agentów w czasie rzeczywistym.

Protokół i URI

URI	/api/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parametry	acdServerId — identyfikator serwera ACD
Metoda	POST
Uprawnienia	Import zbiorczy użytkownik ów usług
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Przykłady

Szczegółowe informacje na temat plików agentów i usług, w tym nagłówki, kolumny i opisy kolumn, można znaleźć w

Webex Przewodnik referencyjny importu danych WFO.

UWAGA Nazwy plików AgentProductivity.AGENT i ServiceHistorical.SERVICE muszą być dokładnie zgodne.

Plik agenta

Nazwa pliku agenta ma następujący format:

<data/godzina><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Poniżej przedstawiono przykładowy plik agenta.

Nazwa pliku: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **PRZYKŁADOWA** DATA AGENTA: 2019-04-25 INTERWAŁ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Gdzie w powyższym przykładzie,

- <DATA AGENTA: 2019-04-25 INTERWAŁ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — jest plikiem Nagłówek w formacie AGENT DATA: <data> INTERWAŁ: <czas> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds> — są Kolumny wymagane i opcjonalne.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — to linie danych, w których każdy wiersz danych odpowiada jednemu elementowi danych w pliku.

Pliki agenta GIS są wymagane i opcjonalne w następujących kolumnach:

Kolumnowy	Typ danych	Opis
Wymagane kolumny agentów		
acdAgentId	łańcuch	Identyfikator agenta w ACD.
acdServiceId	dodatni długi	Identyfikator kolejki usługi w ACD. Może być alfanumeryczny.
kontaktyObsłużone	podwójny nieujemny	Liczba kontaktów w kolejce usługi obsłużonych przez agenta w danym okresie. W przypadku czatów obejmuje to czaty, które mają

Kolumn	Typ	Opis
		zostały porzucone i czaty, które zostały rozwiązane.
totalTalkSeconds	podwójny nieujemny	Łączny czas rozmów o kontaktach w kolejce usługi obsłużonych przez agenta w danym okresie. Czas rozmowy kontaktu może rozpocząć się w poprzednim okresie; Liczony jest cały czas rozmowy.
totalHoldSeconds	podwójny nieujemny	Łączny czas wstrzymania kontaktów dla kolejki usługi obsługiwanej przez agenta w danym okresie. Czas wstrzymania kontaktu może rozpocząć się w poprzednim okresie; Liczony jest cały czas zawieszenia. Ta kolumna nie ma zastosowania do czatów. Wpisz zero dla tej kolumny.
totalAfterContactWork Sekund	nieujemne podwójny	Całkowity czas pracy po kontakcie na kontakty dla kolejki usługi obsługiwanej przez agenta w danym okresie. Czas kontaktu po kontakcie może rozpocząć się w poprzednim okresie; Liczony jest cały czas po kontakcie.
totalPeriodHandleTime Sekund	nieujemne podwójny	Całkowity czas spędzony przez agenta na obsłudze kontakty (rozmowa, wstrzymanie, praca) dla kolejki usługi, która wystąpiła w granicach okresu. Ta metryka (A) różni się od sumy totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) tym, że nie obejmuje czasu przekraczającego granicę okresu.

Kolumn	Typ	Opis
		PRZYKŁAD : jeśli połączenie zostało odebrane przez agenta o 09:29 i połączenie Kończy się o 9:33 bez pracy po kontakcie, a jeśli ACD uzna, że połączenie zostało obsłużone w okresie 09:30–10:00, połączenie wnosi 4 minuty do B (09:29–09:33), ale tylko 3 minuty do A (09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	podwójny nieujemny	Łączny czas gotowości/oczekiwania dla agenta w danym okresie we wszystkich kolejkach usług w tym ACD. Nieinteraktywna kolejka usług, taka jak czat, może być gotowa, gdy agent odpowiada na czaty, o ile agent nie obsługuje maksymalnej liczby czatów.
totalUnproratedNotReady BusySeconds (Zajęty sekund)	nieujemne podwójny	Całkowity czas Niegotowy/Zajęty dla agenta w danym okresie, we wszystkich kolejkach usług (nie licząc czasu, gdy agent obsługuje kontakt lub jest zgłaszany jako Gotowy/Oczekiwanie w innej kolejce usługi) w tym ACD.
totalUnproratedInSession Sekund	nieujemne podwójny	Całkowity czas sesji (czas logowania) dla agenta w tym okresie, we wszystkich kolejkach usługi w tym ACD.
Opcjonalne kolumny agentów		
periodStart	Sygnatury czasowej	Sygnatura czasowa reprezentująca początek okresu przedziału. Jeśli to pole zostało uwzględnione, musi odnosić się do tego samego punktu w czasie (chociaż nie

Kolumn	Typ	Opis
		koniecznie wyrażone w tej samej strefie czasowej), co czas rozpoczęcia okresu w nazwie pliku i nagłówku pliku. Jeśli nie jest zgodny, wystąpi błąd.
kontaktyPrzeniesioneWychodzące	podwójny nieujemny	Liczba kontaktów przekazanych przez agenta w danym okresie. Wartość domyślna = 0.
contactsTransferredIn	podwójny nieujemny	Liczba kontaktów przekazanych agentowi w danym okresie. To pole jest zarezerwowane do wykorzystania w przyszłości. Obecnie wartość jest ignorowana.
contactsExternalIn	podwójny nieujemny	Liczba zewnętrznych kontaktów przychodzących do tego agenta w danym okresie. Wartość domyślna = 0. Ta kolumna nie ma zastosowania do czatów. Wpisz zero dla tej kolumny.
contactsExternalOut (Wychodzące kontakty)	podwójny nieujemny	Liczba zewnętrznych kontaktów wychodzących od agenta w danym okresie. Wartość domyślna = 0. Ta kolumna nie ma zastosowania do czatów. Wpisz zero dla tej kolumny.
totalReservedSeconds (ZarezerwowaneSekundy)	podwójny nieujemny	Łączny czas zarezerwowany dla kontaktów dla kolejki usługi dla agenta w danym okresie. Jeśli wartość jest różna od zera, zarezerwowany czas nie jest liczony jako czas gotowości/oczekiwania. Wartość domyślna = 0. Ta kolumna nie ma zastosowania do czatów. Wpisz zero dla tej kolumny.

Kolumn	Typ	Opis
totalProratedReadyWaitin g sSeconds	podwójny nieujemny	Łączny proporcjonalny czas gotowości/oczekiwania dla agenta i kolejki usługi. Po zsumowaniu wszystkich kolejek usług w tym ACD wartość ta musi być równa wymaganemu polu totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Jeśli wartości proporcjonalne zostaną pominięte lub ustawione na zero, serwer danych podzieli wartości nieproporcjonalne równo między kolejki usługi w tym ACD, dla których agent ma dane o produktywności kolejki agent-usługa w danym okresie. Jeśli wartości proporcjonalne zostaną określone i zsumowane do wartości nieproporcjonalnych, wówczas wartości proporcjonalne zostaną użyte dla kombinacji kolejki agent-usługa. Jeśli wartości proporcjonalne są określone i nie sumują się do wartości nieproporcjonalnych, to dla każdego wpisu kolejki agent-usługa serwer danych ponownie oblicza wartość proporcjonalną jako wartość nieproporcjonalną ważoną przez określoną wartość proporcjonalną podzieloną przez sumę określonych proporcjonalnych wartości dla wszystkich kolejek usługi w tym ACD, dla których agent ma dane kolejki agent-usługa w danym okresie. Jest to najbardziej przydatne w przypadku ACD, które przypisują agentowi czas gotowości/oczekiwania dla jednej kolejki usługi i czas niegotowości/zajętości dla innych kolejek usługi. Ważne jest, aby

Kolumn	Typ	Opis
nieproporcjonalnie i	proporcjo	nalnie Nie

Kolumn	Typ	Opis
		Czasy gotowości/zajętości nie obejmują godzin, w których agent nalicza czas gotowości/oczekiwania lub inny czas dla innych kolejek usługi. W przypadku ACD, które zgłaszają czas niegotowości/zajętości dla kolejek usługi, gdy agent obsługuje połączenia lub czas gotowości/oczekiwania w innej kolejce usługi, ważne jest, aby usunąć cały zduplikowany czas i raportować czas niegotowości/zajętości tylko wtedy, gdy agent jest niegotowy/zajęty we wszystkich kolejkach usługi jednocześnie. W przypadku tego typu ACD łączny czas gotowości/oczekiwania bez podziału jest sumą czasu gotowości/oczekiwania każdej kolejki usługi, a łączny czas nieproproporcjonalny czasu niegotowości/zajętości jest obliczany na podstawie całkowitego czasu w sesji (zalogowania) pomniejszonego o całkowity czas aktywności (rozmowy, wstrzymanie, po pracy, gotowość/oczekiwanie i zarezerwowanie). Nieinteraktywna kolejka usług, taka jak czat, może być gotowa, gdy agent odpowiada na czaty, o ile agent nie obsługuje maksymalnej liczby czatów.
totalProratedNotReady BusySeconds	podwójny nieujemny	Łączny proporcjonalny czas Niegotowy/Zajęty dla agenta i kolejki usługi. Po zsumowaniu wszystkich kolejek usługi w tym ACD jest równa wymaganemu polu totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Szczegółowe wyjaśnienie tej wartości można znaleźć w opisie pola

totalProratedReadyWaitingSeconds.

Kolumna	Typ	Opis

Kolumn	Typ	Opis
kontaktOdpowiedziano	Podwójny nieujemny	Liczba kontaktów w kolejce usługi, na które agent odpowiedział w danym okresie. Różnica między tym polem a wymaganym polem contactsHandled zależy od implementatora. Pole contactsHandled jest używane do takich rzeczy, jak obliczanie średnich czasów obsługi, podczas gdy contactsAnswered jest używane do obliczania average speed of answer. Niektóre ACD rozróżniają te dwa pola. Na przykład w niektórych systemach ACD kontakt obsłużony to kontakt, który kończy się w przedziale czasu raportowania, a kontakt odebrany to kontakt, który został odebrany w przedziale czasu raportowania. To pole jest zarezerwowane do wykorzystania w przyszłości. Obecnie wartość jest ignorowana.
totalAnswerDelaySeconds	Podwójny nieujemny	Całkowite opóźnienie w odpowiadaniu na kontakty w kolejce usługi dla kontaktów, na które agent odpowiedział w danym okresie. To pole jest zarezerwowane do wykorzystania w przyszłości. Obecnie wartość jest ignorowana.

Plik usługi

Nazwa pliku usługi ma następujący format:

<data/godzina><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Poniżej przedstawiono przykład pliku usługi.

Nazwa pliku: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

PRZYKŁADOWA DATA USŁUGI: 2019-04-25 INTERWAŁ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Gdzie w powyższym przykładzie,

- <DATA USŁUGI: 2019-04-25 INTERWAŁ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — jest plik Nagłówek w formacie AGENT DATA: <data> INTERWAŁ: <czas> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> — są wymagane oraz Opcjonalne kolumny.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — to linie danych, w których każdy wiersz danych odpowiada jednemu elementowi danych w pliku.

Kolumny

Pliki usługi GIS są wymagane i opcjonalne następujące kolumny:

Kolumnowy	Typ danych	Opis
Wymagane kolumny usług		
acdServiceId	dodatni długi	Identyfikator kolejki usługi w ACD. Może być alfanumeryczny.
kontaktyOferowane	podwójny nieujemny	Liczba kontaktów w kolejce usługi oferowanych agentom w danym okresie.
kontaktyObsłużone	podwójny nieujemny	Liczba kontaktów w kolejce usługi obsłużonych przez agentów w danym okresie.
kontaktOdpowiedziano	podwójny nieujemny	Liczba kontaktów w kolejce usługi, na które agenci odpowiedzieli w danym okresie. Różnica między tym polem a wymaganym polem contactsHandled zależy od implementatora. Pole contactsHandled jest używane do takich celów jako prognozowanie liczby kontaktów i obliczeń

Kolumn	Typ	Opis
		średni czas obsługi, podczas gdy contactsAnswered wynosi używany do obliczania average speed of answer. Niektóre ACD rozróżniają te dwa Pola; na przykład w niektórych ACD obsługiwane Kontakt to kontakt, który kończy się w trakcie raportowania interwał, gdy odebrany kontakt jest kontaktem Odpowiedź na to pytanie jest udzielana w odstępie czasu sprawozdawczego.
kontaktyPorzucone	nieujemne podwójny	Liczba kontaktów w kolejce usługi porzucone w tym okresie.
totalTalkSeconds	nieujemne podwójny	Całkowity czas rozmów o kontaktach dla usługi kolejka obsługiwana przez agentów w danym okresie.
totalHoldSeconds	nieujemne podwójny	Łączny czas wstrzymywania kontaktów dla usługi kolejka obsługiwana przez agentów w danym okresie. Ta kolumna nie ma zastosowania do czatów. Wprowadź zero dla tej kolumny.
totalAfterContactWorkSeconds	nieujemne podwójny	Łączny czas pracy po kontakcie na kontaktach dla kolejka usługi obsługiwana przez agentów w trakcie okres.
totalAnswerDelaySeconds	nieujemne podwójny	Całkowite opóźnienie w odpowiadaniu na kontakty dla Usługa kontaktów agentów odpowiedziała podczas okres. Ta kolumna nie ma zastosowania do czatów. Wprowadź zero dla tej kolumny.
serviceLevelPercent	nieujemne Pokój dwuosobowy (Double ≤100)	Całkowite opóźnienie w odpowiadaniu na kontakty dla Usługa dla kontaktów agentów odpowiedziała w tym okresie.
Opcjonalne kolumny usługi		
periodStart	Sygnatury czasowej	Sygnatura czasowa wskazująca początek przedziału czasu

Kolumnowy	Typ danych	Opis
		okres. Jeśli to pole jest dołączone, musi odnosić się do tego samego punktu w czasie (choć niekoniecznie wyrażonego w tej samej strefie czasowej), co czas rozpoczęcia okresu w nazwie pliku i nagłówku pliku. Jeśli nie jest zgodny, wystąpi błąd.
kontaktyZablokowane	podwójny nieujemny	Liczba kontaktów zablokowanych w kolejce usługi w danym okresie. Wartość domyślna = 0.
serviceLevelSeconds	Dodatni podwójny	Próg poziomu usługi (w sekundach) dla kolejki usługi w danym okresie. To pole jest zarezerwowane do wykorzystania w przyszłości. Obecnie wartość jest ignorowana.
contactsInQueue	podwójny nieujemny	Maksymalna liczba kontaktów w kolejce w danym przedziale czasu. Używane tylko z kolejkami nieinterakcyjnymi. W przypadku kolejek interaktywnych ta wartość będzie zawsze równa zero, niezależnie od wartości wprowadzonej w tej kolumnie.

Import API

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

Protokół importu GET i URI

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

Pola żądania importu GET

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

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

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

Importowanie pól odpowiedzi GET

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

Przykład pliku JSON importu GET

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


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

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

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


Protokół importu POST oraz URI

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

Importowanie pól odpowiedzi POST

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
tenantId	Identyfikator dzierżawy dla pól wielowartościowych.

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

Przykład pliku JSON importu po

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

Format JSON

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

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

Format odpowiedzi na sukces POST

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

Interfejsy API preferencji importu

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

W tej sekcji opisano następujące interfejsy API preferencji importu:

Utwórz preferencje importu API

Utworzony API preferencji umożliwia utworzenie nowej preferencji importu.

Utwórz protokół preferencji importu i URI

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

Tworzenie pól żądania preferencji importu

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

Tworzenie przykładowego pliku JSON preferencji importu

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.

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

Tworzenie odpowiedzi systemowej preferencji importu

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Usuń preferencje importu API

API Preferencje usuwania umożliwia usunięcie istniejącej preferencji importu.

Usuń protokół preferencji importu i URI

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

Odpowiedź systemowa preferencji importu usuwania

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Preferencje importowania API

API Preferencje importu pobiera wszystkie preferencje importu dla bieżącej dzierżawy.

Import Preferences Protocol oraz URI

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

Preferencje importu, pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

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

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

Reakcja systemu

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Preferencje importu według identyfikatora API

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

Preferencje importu według protokołu ID i URI

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

Preferencje importu według ID Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

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

Preferencje importu według identyfikatora Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


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


Reakcja systemu

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Zaktualizuj preferencje importu API

Uaktualnij API preferencji umożliwia edycję istniejących preferencji importu.

Zaktualizuj protokół preferencji importu i URI

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

Aktualizowanie pól odpowiedzi preferencji importu

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

Przykład pliku JSON preferencji importu

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania JSON.

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

```
}
```

Aktualizuj odpowiedź systemu preferencji importu

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Lista włączeń/wykluczeń API

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

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

Lista włączeń/wykluczeń GET API

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

Protokół API listy włączeń/wykluczeń GET oraz URI

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

Lista włączeń/wykluczeń GET API pola żądania

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

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

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

Pola odpowiedzi API usługi GET

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

822.

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

Przykład pliku JSON usługi GET API

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

Lista dołączania/wykluczania PUT API

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

Protokół PUT Include/Exclude List API i URI

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

Pola żądania PUT Include/Exclude List API

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

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

Pola odpowiedzi PUT Include/Exclude List API

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

inclusionExclusionPatternType	Typ wzorca listy włączenia/wykluczenia"

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

Lista dołączania/wykluczania PUT API przykładzie pliku JSON

```
{
```

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

Lista włączeń/wykluczeń POST API

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

Protokół API listy włączenia/wykluczeń POST oraz URI

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

Lista dołączania/wykluczania POST API pola żądania

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

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

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

Pola odpowiedzi API listy dołączania/wykluczania POST

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

Pole	Opis
	2 = Wychodzące 3 = albo

Lista dołączania/wykluczania POST API przykład pliku JSON

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

USUŃ listę dołączania/wykluczania API

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

Protokół DELETE: Dołącz/Wyklucz listę API i URI

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

Usuwanie listy dołączania/wykluczania Odpowiedź systemowa

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Podsumowanie interakcji przeczytaj API

Użyj API Przeczytaj podsumowanie interakcji, aby wyeksportować podsumowania interakcji.

Protokół i URI

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

Przykład odpowiedzi


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

Praca API

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

Protokół i URI

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

Pola zapytania

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

Pola odpowiedzi

Pole	Typ	Opis
identyfikator	Liczbowy	Identyfikator zadania.
tenantId	Liczbowy	Identyfikator dzierżawy dla zadania.
jobStartDate (DataRozpoczęcia Pracy)	Epoka	Data rozpoczęcia pracy.
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	Liczbowy	Liczba przetworzonych nagrań.
nagraniaToProcess	Liczbowy	Liczba nagrań do przetworzenia.
cdrMatches	Liczbowy	Liczba dopasowanych rekordów CDR.
rootResultingInCcr	Liczbowy	Liczba nagrań root, które spowodowały utworzenie kontaktu.
ccrsCreated	Liczbowy	Liczba utworzonych CCR.
extensionTableMatches	Liczbowy	Liczba urządzeń znalezionych w celu dopasowania kontaktów w tym zadaniu uzgadniania.
acdMatches	Liczbowy	Liczba ACD dopasowań.
średniSukces	Liczbowe (milisekundy)	Średni czas ukończenia dla każdego pomyślnie uzgodnionego nagrania roota.
successCount	Liczbowy	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	Liczbowy	Liczba zdarzeń w czasie rzeczywistym przetwarzanych przez zadanie.
numberOfNonRealtimeEvents (liczbazdarzeń czasu nierzeczywistego)	Liczbowy	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
```

Wynik

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 Przypisz role osobie API umożliwia pobieranie lub aktualizowanie roli danej osoby.

Przypisywanie ról osobie API protokole i URI

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

Przypisywanie ról osobie API pól żądania

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

Przypisywanie ról osobie API przykładowym pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

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

        },
        ...
]
```

Wspólna grupa API

Ten API tworzy nową grupę z określonymi danymi.

Wspólny protokół API grupy oraz URI

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

Wspólne pola żądania API grup

Nazwa	Req?	Opis
nazwa	T	Nazwa grupy
parentGroupId	T	Unikatowy identyfikator 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.

Protokół API wspólnych i URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metoda	GET
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	Identyfikator grupy dla drużyn w tablicy.
name	Nazwa grupy.
displayId	Wyświetl identyfikator grupy.
parentGroupId	Identyfikator grupy nadrzędnej określonej
grupy. parentGroupName (nazwa_grupy)	Nazwa grupy nadrzędnej
określonej grupy. Zespołów	Informacje o zespole.
personId	Identyfikator osoby użytkownika w określonym zespole.
imię	Imię użytkownika w określonym zespole.
nazwisko	Nazwisko użytkownika w określonym zespole.

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

Przykład wspólnego pliku JSON API

Poniżej 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

Ta API służy do pobierania wszystkich grup, do których użytkownik ma dostęp, lub do tworzenia nowej grupy.

Protokół grupy API i URI

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

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

Aby dodać lub utworzyć określoną grupę:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Metoda	GET POST
Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Perametr	Identyfikator grupy, do której użytkownik ma dostęp.

Pola API żądania grupy – wszystkie grupy

Tworzy nowe grupy, do których użytkownik ma dostęp.

Nazwa	Req?	Opis
identyfikator	T	Identyfikator grupy 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.

Grupowanie API pól odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
identyfikator	Identyfikator grupy do grupy, która ma być wyświetlona.
name	Nazwa grupy.

Przykład pliku JSON API grupy

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
        }
        ...
    }
]
```

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami)

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

Grupowanie według identyfikatora (z usługą Teams) Protokół i URI

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

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Pola żądania

Metoda POST aktualizuje określony rekord grupy.

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

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

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

Grupowanie według identyfikatora (z zespołami) Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


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

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Grupa-Osoba API

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

Grupowo-osobowy protokół API oraz URI

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

Pola żądania API osób grupowych

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

Nazwa	Req?	Opis
personId	T	Identyfikator osoby w grupie.

Pola odpowiedzi API osoby grupy

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

Przykładowy plik JSON API grupowy

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

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



        },
        ...
]
```

Grupa (z zakresem) API

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

Grupa (z zakresem) API protokołu i URI

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

Grupa (z zakresem) API pola żądania

Metoda POST tworzy grupę w określonej grupie nadrzędnej.

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

Grupa (z zakresem) API pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
name	Nazwa grupy.
identyfikator	Identyfikator grupy.

Grupa (z zakresem) API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

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



    }
    ...
]
```

Uprawnienia API

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

Uprawnienia API protokole i URI

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

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

Uprawnienia API pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Nazwa	Opis
identyfikator	Identyfikator konkretnego uprawnienia.
name	Nazwa uprawnienia.

Uprawnienia API przykładowym pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

Osoba API

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

Protokół API osoby oraz URI

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

Pola żądania API osoby

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

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

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

Przykład pliku JSON API osoby

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


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

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


Osoba według identyfikatora API

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

Osoba według protokołu API ID i URI

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

Person by ID API Request Fields (metoda PUT)

Metoda PUT tworzy szczegółowe informacje określonego użytkownika.

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

Funkcja Scal osobę, aby scalić te profile osób.

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

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

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

Person by ID API pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

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

Osoba według identyfikatora API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


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

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


Strefa czasowa osoby API

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

Protokół API strefy czasowej osoby oraz URI

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

Strefa czasowa osoby API pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

Strefa czasowa osoby API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


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


Role API

Role API umożliwia odczytanie wszystkich ról dzierżawy.

Role API protokole i URI

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

Role API pola żądania

Metoda POST tworzy określoną rolę dla dzierżawcy.

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

Role API pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższych tabelach.

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

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

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

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

Role API przykładowym pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykłady sformatowanych

odpowiedzi JSON. Lista wszystkich ról dzierżawcy:


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

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


Wyświetlanie uprawnień dla określonej roli:


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


Zespół API

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

Protokół API zespołu i URI

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

Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola żądań API zespołu

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

Przykład pliku JSON Team API

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

Zespoły według identyfikatorów (z agentami)

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

Zespoły według identyfikatora (z agentami) Protokół i URI

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

Uprawnienia	ViewOrg UpdateOrg
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe
Parametr	drużynaI

Zespoły według identyfikatorów (z agentami) Pola żądania

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

Zespoły według identyfikatorów (z agentami) Pola odpowiedzi

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

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

Zespoły według identyfikatora (z agentami) Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


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

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

]
},
...
]

Zespół (z zakresem)

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

Protokół zespołu (z zakresem) i URI

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

Pola żądań zespołu (z zakresem)

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

Pola odpowiedzi zespołu (z zakresem)

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

Zespół (z zakresem) Przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

```
[
        {
```

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

Najemca API

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

Protokół API dzierżawy oraz URI

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

Pola żądania API dzierżawy

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

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

Pola odpowiedzi API dzierżawy

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

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

Przykład pliku JSON API dzierżawcy

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


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

Stany agentów w czasie rzeczywistym API

API stanów agentów w czasie rzeczywistym dostarcza danych o stanach agentów w czasie rzeczywistym określonej listy agentów w określonym przedziale czasu. Danych tych można użyć do określenia dokładnego czasu logowania się i wylogowywania agentów z ACD.

Aby API zwracania danych przez stanów agentów w czasie rzeczywistym, żądani agenci muszą spełniać następujące warunki:

- Posiadanie danych w czasie rzeczywistym
- Znajdowanie się w widoku swoim (użytkownika zgłaszającego żądanie)

API stanów agenta w czasie rzeczywistym nie zwróci żadnych danych użytkownikom, którzy nie spełniają tych dwóch warunków.

UWAGA : Można zażądać danych za okres do 31 dni.

Stany agentów w czasie rzeczywistym API protokole i URI

URI	/api/rest/scheduling/realTime/activity/detail
Metoda	POST
Uprawnienia	Administrowanie WFM

Parametry

Pole	Req?	Typ	Opis
fromTime	T	Numer	Czas rozpoczęcia danych dla stanów agenta w czasie rzeczywistym. Format = Czas epoki, w milisekundach. **UWAGA** Parametr fromTime jest inkluzywny. Aby uzyskać więcej informacji o parametrze fromTime, zobacz fromTime Uwagi dotyczące parametrów.

Pole	Req?	Typ	Opis
toTime	T	Numer	Czas zakończenia danych dla stanów agenta w czasie rzeczywistym. Format = Czas epoki, w milisekundach. **UWAGA** Parametr toTime nie jest inkluzywny.

fromTime Uwagi dotyczące parametrów

Jeśli agent opuści stan, który rozpoczyna się przed wybranymi parametrami i wejdzie między nim w inny stan, API Stany agenta w czasie rzeczywistym uwzględni oba stany w swojej odpowiedzi, nawet jeśli jeden z nich występuje przed parametrem fromTime.

PRZYKŁAD

Żądasz danych o stanie agenta w czasie rzeczywistym od 13:30 do 14:30 w dniu 24 stycznia 2018 r., sformatowanych jako czas epoki w milisekundach, dla jednego agenta.

Tego dnia agent wykonał następujące czynności:

- Wszedł w stan HOLD o 13:15
- Zmieniono stan na TALK o 13:45

W tej sytuacji odpowiedź zawiera zarówno stan HOLD, jak i stan TALK, mimo że stan HOLD rozpoczyna się przed parametrem fromTime (1:30) dla żądania.

Stany agentów w czasie rzeczywistym API pola żądań

Pole	Req?	Typ	Opis
identyfikatory agentIds	T	Numer	(Opcjonalnie) Identyfikatory agentów, dla których mają być wyświetlane dane o stanie agenta w czasie rzeczywistym (rozdzielone przecinkami). **UWAGA Jeśli** identyfikatory agentów nie zostaną określone, zostaną zwrócone dane w czasie rzeczywistym dla wszystkich agentów w widoku.

Stany API odpowiedzi agentów w czasie rzeczywistym

Nazwa	Opis
agentId	Identyfikator agenta.
employeeId	Identyfikator pracownika agenta. Może być null.
realTimeActivities	Szczegóły dotyczące stanów agenta w czasie
rzeczywistym. stan agenta	Stan agenta w czasie rzeczywistym: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ MÓWIĆ ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ TRZYMAĆ ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	Kod przyczyny stanu agenta. Może być null.
Sygnatury czasowej	Godzina zmiany stanu agenta. Format to epoka w milisekundach.

Stany agentów w czasie rzeczywistym API przykłady plików JSON

Przykład pliku żądania

```
{
        "agentIds": [liczba;liczba;liczba,...]
}
```

Przykład pliku odpowiedzi

```
[
        {
                "agentId": numer, "employeeID":
                ciąg,
```

```
                "realTimeActivities": [
                    {
                        "agentState":     string,
                        "reasonCode":     string,
                        "timestamp": number,
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

Przechwytywanie danych w czasie rzeczywistym API

WFM API przechwytywania danych w czasie rzeczywistym może być używany do powiadamiania Webex WFO o informacjach o stanie agenta w czasie rzeczywistym dla dowolnego ACD. Te dane w czasie rzeczywistym są następnie wykorzystywane przez Webex WFO do obliczania zgodności i zgodności agentów. Więcej informacji na temat danych o stanie agentów za pomocą API GIS można znaleźć w *Webex WFO Data Import Reference Guide* i GIS API.

Każdą zmianę stanu agenta można przesłać jako osobne żądanie API lub połączyć kilka zmian stanu agenta w jedno żądanie. Ogólnie rzecz biorąc, wysyłanie wielu zmian stanu agenta w jednym żądaniu skutkuje wyższą wydajnością.

1. Podczas uruchamiania aplikacji nawiąż sesję HTTPS z serwerem aplikacji.
2. Przez cały okres użytkowania:
    a. Monitoruj zmiany stanu agenta za pomocą metody integracji specyficznej dla ACD.
    b. Prześlij zmiany stanu agenta do serwera danych.
3. Po zamknięciu aplikacji zniszcz sesję HTTPS.

Protokół przechwytywania danych w czasie rzeczywistym API i URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<wartość>
Metoda	POST
Uprawnienia	Typ zawartości
zarządzania aplikacjami WFM	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Przechwytywanie danych w czasie rzeczywistym API pola żądań

Nazwa	Req?	Typ	Opis
userId	T	Ciąg	Identyfikator logowania użytkownika.

Nazwa	Req?	Typ	Opis
hasło	T	Ciąg	Hasło użytkownika.
Ustawień regionalnych	T	Ciąg	Język użytkownika.

Przechwytywanie danych API pola odpowiedzi w czasie rzeczywistym

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opisy
acdAgentId	Identyfikator ACD agenta. Jest to identyfikator ACD agenta w Webex WFO (Application Management > Users > Agents).
gisStateIdentifier	Identyfikator stanu agenta. ▪ 1 — Wylogowanie. Agent wylogował się z ACD. W wielu ACD numeryczny kod przyczyny może towarzyszyć temu stanowi w celu wskazania przyczyny zmiany stanu. ▪ 2 — Niegotowy. Agent nie przyjmuje kontaktów od ACD. W wielu ACD numeryczny kod przyczyny może towarzyszyć temu stanowi w celu wskazania przyczyny zmiany stanu. ▪ 3 — Gotowe. Agent jest gotowy do przyjmowania kontaktów od ACD. ▪ 4 — Mówienie. Agent jest na kontakcie. ▪ 5 — Praca nie jest gotowa. Agent jest zaangażowany w pracę po kontakcie i po zakończeniu przechodzi w stan Niegotowy. ▪ 6 — Gotowość do pracy. Agent jest zaangażowany w pracę po kontakcie i po zakończeniu przechodzi w stan Gotowy. ▪ 10 — Wstrzymaj. Agent wstrzymał kontakt. **NUTA** Jeśli ACD ma stan pracy po kontakcie, ale nie rozróżnia opcji Praca niegotowa i Gotowość do pracy, to albo Można użyć stanu.
Sygnatury czasowej	Czas zmiany stanu agenta, wyrażony w milisekundach od epoki. Sygnatury czasowe muszą być wysyłane w czasie UTC wyrażonym w czasie epokowym w milisekundach.

Pole	Opisy
reasonCode	Opcjonalny kod przyczyny. Może to być null lub puste. Poprawne wartości to 1–65535 lub ciąg tekstowy.

Przykład przechwytywania danych w czasie rzeczywistym API pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.

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

Niszczenie sesji

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

Wyloguj

- Wyślij żądanie HTTPS DELETE, aby:

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

Reakcja systemu

System reaguje na pomyślne usunięcie preferencji importu stanem 200 OK.

Elementy sterujące nagrywaniem API

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

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

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

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

API wykonuje następujące czynności:

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

PRZYKŁAD Poniżej przedstawiono przykładową treść wraz z sygnaturą czasową.

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

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

Sterowanie nagrywaniem API protokołem i URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

Metoda	POST
Uprawnienia	Elementy sterujące nagrywaniem
Typ zawartości	aplikacja/JSON

URI Zapytanie Parametry

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

Parametry zapytania

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

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

Pole	Req?	Typ	Opis

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

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

Kontrola nagrywania Protokół uwierzytelniania API i URI

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

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

Logowanie do elementów sterujących nagrywaniem API

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

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

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

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

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

3. Na stronie głównej możesz wybrać następujące polecenia:

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

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

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

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

Wylogowywanie się z elementów sterujących nagrywaniem API

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

Kontrolki nagrywania API polecenia żądania

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

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

rozszerzenie (ciąg) – rozszerzenie

Polecenie	Gateway Nagranie	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"}]
				}

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

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

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

true, jeśli usługa sygnalizacji CTI

jest świadoma

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

Korzystanie z elementów sterujących nagrywaniem z wiersza polecenia

Za pomocą wiersza poleceń można wysyłać polecenia kontrolek nagrywania.

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

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

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

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

Uproszczone sterowanie nagrywaniem API

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

Protokół i URI

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

Przykład GET

PRZYKŁAD

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

Gdzie w powyższym przykładzie,

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

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

Przykład POST

PRZYKŁAD

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

Gdzie w powyższym przykładzie,

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

Konfigurowanie uproszczonych elementów sterujących nagrywaniem

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

   Automatyczny.

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

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

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

   Użyj następujących opcji, aby wysłać żądanie GET:

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

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

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

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

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

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

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

Opisy poleceń

Poniższa lista zawiera szczegółowe informacje o dostępnych poleceniach.

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

Polecenie	Opis

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

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

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

Szczegóły harmonogramu według agentów i daty API

API Szczegóły harmonogramu według agentów i dat pobiera szczegółowe informacje o harmonogramie dla wszystkich agentów lub określoną listę agentów w zakresie dat. Ta API zwraca dane tylko agentów, którzy znajdują się w Twoim zakresie i są widoczni dla uwierzytelnionego użytkownika.

> **UWAGA** Jeśli żaden z żądanych identyfikatorów agentów nie znajduje się w widoku żądającego użytkownika, API zwróci pustą tablicę JSON.

Protokół i URI

URI	~/planowanie/harmonogram/aktywność/szczegóły/
Metoda	Stopień ochrony GET i POST
Uprawnienia	Harmonogramy planowania

Parametry

Pole	Req?	Typ	Opis
fromDate	T	Ciąg	Data rozpoczęcia danych aktywności. Format RRRR-MM-DD.
toDate	T	Ciąg	Data zakończenia danych aktywności. Format RRRR-MM-DD.

> **UWAGA** Zakres dat jest ograniczony do trzydziestu jeden dni w jednym API połączenia. Jeśli wymagana jest większa liczba dat, API można wywołać wiele razy do wszystkich potrzebnych dat.

Pola żądania

Pole	Req?	Typ	Opis
identyfikatory agentIds	T	Numer	Identyfikatory agentów, dla których żądane są dane dotyczące aktywności (oddzielone przecinkami).

Pole	Req?	Typ	Opis
			UWAGA Jeśli identyfikatory agentów nie zostaną określone, zostaną zwrócone dane dla wszystkich agentów w widoku.

Na przykład:

```
POST ~/planning/schedule/activity/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<identyfikator agenta>, <identyfikator agenta>, <identyfikator agenta>]
     }
```

Szczegóły harmonogramu według agentów i pola daty API odpowiedzi

Nazwa	Opis
agentId	Unikatowy identyfikator agenta.
employeeId	Identyfikator pracownika agenta.
agentTimeZone	Strefa czasowa, w której znajduje się centrum kontaktowe agenta. **UWAGA** Jest to strefa czasowa wyświetlania agenta, czyli jego czasu lokalnego. **NUTA** Dane zostaną zwrócone na podstawie daty określonej w strefie czasowej dzierżawy. Działania obejmujące północ nie są skracane na koniec dnia. Zamiast tego zwraca WFM całą aktywność dla wszystkich działań, które mają jakąkolwiek część w wybranym dniu w strefie czasowej dzierżawy. Jeśli na przykład prześlesz 9 października działanie trwające do 10 października, otrzymasz wyniki dla całego działania.
activitiesByDate	Lista działań agenta w określonym dniu.

Nazwa	Opis
data	Data działania agenta.
Zaplanowane działania	Szczegółowa lista zaplanowanych działań agenta (każde zaplanowane działanie to wymienione).
Typ aktywności	Rodzaj działalności.
activityTypeLabel	Etykieta dla typu działania.
activityDetailName (nazwa_szczegółowa)	Nazwa konkretnego działania.
serviceQueueId	Identyfikator kolejki usługi.
startTime (Czas rozpoczęcia)	Godzina rozpoczęcia aktywności. Format = czas systemu UNIX
endTime	Czas zakończenia aktywności. Format = czas systemu UNIX
płatny	Wskazuje, czy jest to działanie płatne: prawda czy fałsz.
aktywnośćMetadane	Definiuje pole metadanych dla działania.

Szczegóły harmonogramu według agentów i daty API przykłady plików JSON

Przykład pliku żądania

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

Przykład pliku odpowiedzi

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

```
                    {
                        "data": "2016-07-22",
                        "zaplanowaneAktywności": [
                            {
                                "activityType": "lunch", "activityTypeLabel":
                                "Lunch", "activityDetailName": "Special Lunch",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "płatne": true
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Harmonogram przedziału czasowego API

Harmonogram dla API przedziału czasowego pobiera działania harmonogramu dla określonego przedziału czasowego dla określonych identyfikatorów agentów. Zwracane są tylko harmonogramy dla agentów w widokach użytkownika przesyłającego. Ten API umożliwia dzwoniącemu pobranie danych harmonogramu z 60 dni dla pojedynczego agenta lub do dziewięciu dni dla wielu agentów.

Protokół i URI

URI	~/schedule/for/timespan/
Metoda	POST
Uprawnienia W przypadku	Wymagane jest uprawnienie Edytuj harmonogramy lub Wyświetl harmonogramy. Użytkownik, który ma uprawnienie Tylko wyświetlanie harmonogramów, może pobrać tylko swój własny harmonogram.

Parametry żądania

Nazwa	Req?	Typ	Opis
fromTimestamp	T	Long	Od znacznika czasu w milisekundach epoki. Czas trwania od "fromTimestamp" do "toTimestamp" nie może przekroczyć 9 dni, jeśli: określono wiele identyfikatorów agentId. Jeśli pojedynczy identyfikator agenta to określony, a następnie czas trwania od "fromTimestamp" do "toTimestamp" nie może przekraczać 60 dni.
sygnatura czasowa toTimestamp	T	Long	Aby oznaczyć czas w milisekundach epoki. Czas trwania od "fromTimestamp" do "toTimestamp" nie może przekroczyć 9 dni, jeśli: określono wiele identyfikatorów agentId. Jeśli pojedynczy identyfikator agenta to określony, a następnie czas trwania od "fromTimestamp" do "toTimestamp" nie może przekraczać 60 dni.

Pola żądania

Nazwa	Req?	Typ	Opis
identyfikatory agentIds	T	tablica Longów	Identyfikator agentów, którzy znajdują się w widokach użytkownika przesyłającego. Liczba identyfikatorów nie może przekroczyć 1000.

Na przykład:

```
{
    "agentIds"    : [20, 32,      44]
}
```

Pola odpowiedzi

Nazwa	Req?	Typ	Opis
agentId	T	integer	Identyfikator agenta.
ID pracownika	T	łańcuch	Identyfikator pracownika. To pole może być puste lub puste.
agentTimeZone	T	łańcuch	Wyświetlana strefa czasowa agenta (identyfikator Java strefy czasowej, na przykład "Ameryka/Chicago").
Działania	T	tablica	Tablica obiektów aktywności. To pole może być puste.

Obiekty aktywności

Nazwa	Req?	Typ	Opis
Typ aktywności	T	łańcuch	Typ działania (niezlokalizowane).
activityTypeLabel	T	łańcuch	Etykieta typu działania (zlokalizowana).
activityDetailName (nazwa_szczegółowa)	T	łańcuch	Nazwa szczegółów działania. Ta wartość ma wartość null lub jest pusta, chyba że typ działania jest jednym z następujących: ▪ Jest to nazwa kolejki usługi, jeśli typ działania to Usługa, Usługa zamknięta lub Praca w nadgodzinach dla usługi

Nazwa	Req?	Typ	Opis
			kolejka. ▪ Jest to nazwa grupy wielu umiejętności, jeśli typ działania to Usługa, Usługa zamknięta lub Praca w nadgodzinach dla grupy wielu umiejętności. ▪ Jest to nazwa przerwy, lunchu, wyjątku lub projektu, jeśli typ działania jest jednym z tych działań.
startTime (Czas rozpoczęcia)	T	długi	Sygnatura czasowa rozpoczęcia aktywności w milisekundach epoki.
endTime	T	długi	Sygnatura czasowa zakończenia aktywności w milisekundach epoki.
Kolor	T	łańcuch	Kolorowy kod HTML.
serviceQueueId	N	długi	Identyfikator kolejki usługi. Ta wartość ma wartość null, jeśli typ działania nie znajduje się w pozycji Usługa, Usługa zamknięta lub Praca w nadgodzinach kolejki usługi.
multiSkillGroupId	N	długi	Identyfikator grupy wielu umiejętności. Ta wartość ma wartość null, jeśli typ działania nie jest w trakcie usługi, zamknięta usługa lub praca w nadgodzinach dla grupy wielu umiejętności.

Przykład odpowiedzi


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "America/Chicago",
        "activities":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "In
            Service", "activityDetailName": "SimSG1",
```

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

Usługa API

Za pomocą API usługi można tworzyć kolejki usług i identyfikować je w widoku użytkownika. W tym API są używane dwie metody:

- Usługa GET: Umożliwia pobranie listy usług.
- Usługa POST: Umożliwia utworzenie kolejki usługi.

> **UWAGA** Usługa API nie zwraca nazw logowania (adresów e-mail) agentów. Informacje na temat nazw logowania agenta i innych nazw logowania można znaleźć w części API użytkownika.

Usługa GET API

Usługa GET umożliwia pobranie listy usług w widoku.

Protokół API usługi GET oraz URI

URI	/api/rest/v2/planowanie/usługa
Metoda	GET
Uprawnienia	Planowanie harmonogramów
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola żądania API usługi GET

Pole	Req?	Typ	Opis
mainViewOnly	N	Logiczny	Jeśli wartość ma wartość true, zwraca tylko te usługi, które znajdują się w głównym widoku dzwoniącego. Wartość domyślna to false (zwraca wszystkie usługi).
widok	N	Logiczny	Jeśli wartość true, zwraca usługi wraz z przypisanymi widokami. Wartość domyślna to false.
mapowania umiejętności	N	Logiczny	Jeśli wartość true, zwraca usługi wraz z grupą umiejętności

Pole	Req?	Typ	Opis
			Mapowania. Wartość domyślna to false.
contactType	N	Integer	Zwraca usługi, jeśli zostały podane, zwraca usługi, których typ kolejki usługi ma określony typ kontaktu. 0 = interaktywny. 1 = Nieinteraktywny. **UWAGA:** Zwraca błąd 400, jeśli parametr jest podany, ale wartość nie jest równa 0 lub 1.
typ	N	Integer	Jeśli została podana, zwraca usługi o tym typie kolejki usług. **UWAGA** : Zwraca błąd 400, jeśli podano parametr, ale wartość nie jest liczbą całkowitą. Zwraca pustą listę, jeśli typ nie jest typem istniejącej kolejki usługi.
forcastAllowed	N	Logiczny	Jeśli wartość ma wartość true, zwracane są tylko usługi z niezaznaczoną opcją "Nie generuj prognoz ani harmonogramów dla tej kolejki usług". Można ustawić wartość Prawda w jednej z następujących sytuacji: ▪ Bez innych parametrów ▪ Z wymaganymi mapowaniami widoku i umiejętności ▪ Z widokiem, mapowaniami umiejętności i wymaganym typem lub typem kontaktu. Wartość domyślna to false (zwraca wszystkie usługi).

Pola odpowiedzi API usługi GET

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
ID	Identyfikator kolejki usługi. **UWAGA** Identyfikator kolejki usługi jest używany przez agentów zaplanowanych

Pole	Opis
	przez kolejkę usługi API.
Numer	ACD identyfikator kolejki usługi.
Nazwa	Nazwa kolejki usługi.
Priorytetowe	Priorytet kolejki usługi. Poprawne wartości to od 0 do 999. Zero jest najwyższym priorytetem. Wartość domyślna to 0.
Wirtualny	Wskaźnik kolejki usługi wirtualnej. Wartość domyślna to false.
Kolorowy	Kod szesnastkowy kolejki usługi. Wartość domyślna to #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast domyślna to false.	Nie wygeneruje prognozy ani harmonogramu, jeśli jest to prawda. Wartość
MSAQ domyślna to false.	Umożliwia kolejkowanie agentów wymagające wielu umiejętności. Wartość
Typ	Typ kolejki usługi. Wartość domyślna to 0 (głos).
TypeDesc	Nazwa typu kolejki usługi.
Typ kontaktu	Typ kontaktu kolejki usługi. 0 = Interaktywny (domyślnie). 1 =
Nieinteraktywny. Identyfikatory widoków	Tablica identyfikatorów widoków.
skillMappingIds	Tablica identyfikatorów mapowania umiejętności.

Przykład pliku JSON usługi GET API


```
[
        {
                "id": 123,
                "numer" : 456, "nazwa" :
                "Sprzedaż", "priorytet" :
                1, "wirtualny" : false,
                "kolor" : "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
```

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

Usługa POST API

Usługa POST umożliwia utworzenie nowej kolejki usługi w widoku użytkownika. Nowo dodana kolejka usługi zostanie dodana do wszystkich bieżących widoków użytkownika. Jeśli użytkownik nie ma przypisanych żadnych widoków, nie może wykonać tej operacji.

Protokół API usługi POST oraz URI

URI	/api/rest/v2/planowanie/usługa

Metoda	POST
Uprawnienia	Administrowanie wiadomościami, administrowanie WFM

Pola żądania usługi POST API

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pole	Req?	Typ	Opis
numer	T	Numer	Identyfikuje kolejkę usług w ACD. Niepowtarzalny. Nienull. Maksymalna liczba cyfr = 22
nazwa	T	Ciąg	Nazwa kolejki usługi. Niepowtarzalny. Nie jest pusta. Maksymalna liczba znaków = 50
acdServiceId	T	Ciąg	Identyfikator kolejki usługi ACD. Nie jest pusta. Maksymalna liczba znaków = 50
priorytet	T	Numer	Priorytet kolejki usługi. Poprawne wartości to 0–999. Zero jest najwyższym priorytetem. Wartość domyślna to 0. Niepowtarzalny. Nienull. Maksymalna liczba cyfr = 22
Kolor	N	Ciąg	Kod szesnastkowy kolejki usługi. Wartość domyślna to #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ KOLOR). Nie jest pusta. Musi mapować na pole colorCode w GET ~/config/color. Maksymalna liczba znaków = 50
notAllowForecast	N	Logiczny	Jeśli wartość true, nie wygeneruje prognozy ani harmonogramu. Wartość domyślna to false.
msaq	N	Logiczny	Umożliwia kolejkowanie agentów wymagające wielu umiejętności. Wartość domyślna to false.
typ	T	Numer	Typ kolejki usługi. Wartość domyślna to 0 (głos). Typ istniejącej kolejki usługi.
closedHoursRedistributionType		Numer	Typ redystrybucji godzin zamknięcia. ▪ 0 = brak ▪ 1 = proporcjonalny

Pole	Req?	Typ	Opis
			▪ 2 = parzysty Wartość domyślna to 0. Pole jest wymagane, jeśli typ dotyczy typu kolejki usługi z typem kontaktu Nieinterakcyjne inaczej nieużywane.
handlingThreshold		Numer	Próg obsługi. 0–4320 minut. Wartość domyślna to 0. Wartość jest wymagana, jeśli wartość closedRedistType wynosi 1 lub 2. Jeśli wartość closedRedistType jest inna niż 1 lub 2, właściwość handlingThreshold nie jest używana.
czas rozmowy		Numer	Średni czas kontaktu w sekundach. Nie może być negatywna.
czas pracy		Numer	Średni czas pracy w sekundach. Nie może być negatywna.
serviceLevelObjectivePercent		Numer	Wartość procentowa wynosi od 0 do 100 dla kolejki usługi o typie kontaktu interaktywnego. Jeśli kolejka usługi ma typ kontaktu nieinterakcyjnego, to pole jest ignorowane. Kolejki usług z typami kontaktów nieinterakcyjnych są zakodowane na stałe do 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Numer	Musi być dodatni dla typu kontaktu interaktywnego. Ignorowane, jeśli typ dotyczy typu kolejki usługi z typem kontaktu Nieinterakcyjny (zostanie trwale zakodowany na null).
produktywnośćProcent	N	Numer	Procent produktywności. Wartość domyślna to 0.
fteHourPerWeek	N	Numer	FTE godzin tygodniowo. Wartość domyślna to 0.
breakHoursPerWeek	N	Numer	Godziny przerw w tygodniu. Wartość domyślna to 0.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Numer	Prognozowany współczynnik korygujący dla liczby agentów. Wartość domyślna to 1,00.

	Zakres wynosi 0,00–10,00.

Pole	Req?	Typ	Opis
Dni	T	Tablica	Tablica informacji o dniu. Musi istnieć co najmniej jeden aktywny dzień tygodnia z ustawieniem otwarcia i zamknięcia. Zobacz Pola dni, aby zapoznać się z definicjami pól , które dane wyjściowe JSON obejmują dni.
mapowania umiejętności	T	Tablica	Szereg informacji o mapowaniu umiejętności. Jeśli nie jest dostępna, relacja kolejki usługi z mapowaniami umiejętności nie zostanie zaktualizowana. Zobacz Pola mapowania umiejętności, aby uzyskać definicje pola, które dane wyjściowe JSON zawierają dla mapowań umiejętności.
assignedDns	T	Tablica	Tablica informacji o DN. Jeśli nie jest dostępna, relacja kolejki usługi z DN nie zostanie zaktualizowana. Zobacz Pola DN, aby zapoznać się z definicjami pól , które dane wyjściowe JSON obejmują dla przypisanych DN.
wirtualny		Logiczny	Jeśli wartość true, wskazuje, że jest to kolejka usługi wirtualnej.
usługi wirtualne	T	Tablica	Tablica informacji o usłudze wirtualnej. Jeśli nie jest dostępna, relacja kolejki usługi do źródłowych kolejek usługi nie zostanie zaktualizowana. Zobacz Pola usługi wirtualnej, aby uzyskać definicje pola, które dane wyjściowe JSON zawierają dla usług wirtualnych.
schedulingOrderParameters	T	Tablica	Tablica informacji o planowaniu zamówień. Jeśli nie jest dostępna, relacja priorytetów planowania kolejki usług nie zostanie zaktualizowana.

			Aby zapoznać się z definicjami, zobacz Pola kolejności planowania pól, które dane wyjściowe JSON zawierają do planowania parametrów zamówienia.
vacationOrderParameters	T	Tablica	Tablica informacji o zamówieniu urlopu. Jeśli nie jest dostępna, relacja priorytetów urlopowych kolejki usług nie zostanie zaktualizowana. Zobacz Pola zleceń urlopowych, aby poznać definicje pól, które dane wyjściowe JSON zawierają dla parametrów zamówienia urlopowego.
multiSkillGroups	T	Tablica	Tablica grup o wielu umiejętnościach. Jeśli nie jest dostępna, relacja kolejki usługi grupy umiejętności dla wielu umiejętności nie zostanie zaktualizowana. Aby uzyskać definicje, zobacz Pola grup wielu umiejętności pól, które dane wyjściowe JSON zawierają dla grup o wielu umiejętnościach.
identyfikatory agentIds	N	Tablica liczb	Tablica identyfikatorów agentów, których główną kolejką usług jest ta kolejka usługi (dodawana tylko w chmurze - począwszy od 2016.10)

Pola dni

Pole dni zawiera następujące pola dla tagów niedziela, poniedziałek, wtorek, środa, czwartek, piątek i sobota:

Pole	Req?	Typ	Opis
otwierać		Godzina	Format: GG:MM. Zarówno otwarcie, jak i zamknięcie muszą mieć wartości lub obie muszą być puste. Ignorowane, jeśli aktywny ma wartość false.
zamykać		Godzina	Format: GG:MM. Zarówno otwarcie, jak i zamknięcie muszą mieć wartości lub obie muszą być puste. Ignorowane, jeśli aktywny ma wartość

Pole	Req?	Typ	Opis
			false.
aktywny	T	Logiczny	Wskazuje, czy dzień jest aktywny.

Pola mapowania umiejętności

Pole	Req?	Typ	Opis
identyfikator	T	Numer	Identyfikator mapowania umiejętności.
priorytet	T	Numer	Prawidłowe priorytety to 0–999, przy czym 0 oznacza najwyższy. Domyślnie priorytet 1.

Pola DN

Pole	Req?	Typ	Opis
identyfikator	T	Numer	Identyfikator DN.
początek	T	Godzina	Godzina uruchomienia nazwy wyróżniającej.
koniec	T	Godzina	Godzina zakończenia nazwy wyróżniającej. Musi być po uruchomieniu.
Dni	T	Tablica	Tablica wybranych dni tygodnia (tag poniedziałku, wtorek, środa, czwartek, piątek, sobota, z wartością logiczną). Musi mieć co najmniej jeden zestaw.

Pola usług wirtualnych

Pole	Req?	Typ	Opis
identyfikator	T	Numer	Identyfikator kolejki usługi. Ta kolejka usługi musi mieć Ten sam typ kolejki usługi.
hourGap	N	Numer	Ignorowane począwszy od WFM 9.3(1).
stosunek	N	Numer	Ignorowane począwszy od WFM 9.3(1).

Planowanie pól kolejności

Pole	Req?	Typ	Opis
Kryteria	T	Ciąg	To kryteria będą brane pod uwagę podczas Planowanie agenta do obsługi. To jest identyfikator i nie zlokalizowany ciąg - jeden z: maximum_hours_

Pole	Req?	Typ	Opis
			dostępny, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, ranga
priorytet	T	Numer	Jest to priorytet przypisany kryteriom. Niepowtarzalny.
Rosnąco	T	Logiczny	Jest rosnąco/malejąco. Malejąco jest domyślne - wartość false.

Pola zamówień urlopowych

Pole	Req?	Typ	Opis
Kryteria	T	Ciąg	To kryteria, które będą brane pod uwagę przy priorytetach wakacyjnych. Jest to identyfikator, a nie zlokalizowany ciąg - jeden z: company_start_date, department_start_date, rank, min_fte_hours.
priorytet	T	Numer	Jest to priorytet przypisany kryteriom. Niepowtarzalny.
Rosnąco	T	Logiczny	Jest rosnąco/malejąco. Malejąco jest domyślne - wartość false.

Pola grup obejmujące wiele umiejętności

Pole	Req?	Typ	Opis
identyfikator	T	Numer	Identyfikator grupy umiejętności wieloumiejętnościowych.
nazwa		Ciąg	Nazwa grupy wielu umiejętności. Nie jest używany w POST i PUT. Tylko zawarte w odpowiedzi GET. Nie jest pusta.
priorytet	T	Numer	Prawidłowe priorytety to 0–999, przy czym 0 oznacza najwyższy. Domyślnie priorytet 1.

Pola odpowiedzi usługi POST API

Nazwa	Opis
identyfikator cyfr = 22	Identyfikator kolejki usługi. Niepowtarzalny. Nienull. Maksymalna liczba
numer	Identyfikuje kolejkę usługi w ACD. Nienull. Maksymalna liczba cyfr = 22
name znaków = 50	Nazwa kolejki usługi. Niepowtarzalny. Nie jest pusta. Maksymalna liczba
acdServerId	ACD identyfikator serwera. Nienull. Maksymalna liczba cyfr = 22
priorytet	Priorytet kolejki usługi. Poprawne wartości to od 0 do 999. 0 oznacza najwyższy priorytet. Wartość domyślna to 0. Niepowtarzalny. Nienull. Maksymalna liczba cyfr = 22
wirtualny Nienull.	Wskazuje, czy jest to kolejka usługi wirtualnej. Wartość domyślna to false.
Kolor	Kod koloru HTML kolejki usługi. Wartość domyślna to "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nie jest pusta. Musi mapować na pole colorCode w GET ~/config/color. Maksymalna liczba znaków = 50
notAllowForecast domyślna to false.	Nie wygeneruje prognozy ani harmonogramu, jeśli jest to prawda. Wartość
msaq false.	Włącza kolejkowanie agentów wielu umiejętności. Wartość domyślna to
typ	Typ kolejki usługi. Wartość domyślna to 0 (głos). Typ istniejącej kolejki usługi.
typeDesc	Nazwa typu kolejki usługi. Nie jest
pusta. closedHoursRedistributionType	Typ redystrybucji godzin zamknięcia. 0 = brak 1 = proporcjonalny 2 = parzysty Wartość domyślna to 0. Dodano w WFM 9.2 (1). Wartość jest wymagana, jeśli typ dotyczy typu kolejki usługi z typem kontaktu Nieinterakcyjny inaczej nieużywany.
handlingThreshold	Obsługa młócenia. 0–4320 minut. Wartość domyślna to 0. Dodano w WFM 9.2(1).

Nazwa	Opis
	Jeśli wartość closedRedistType wynosi 1 lub 2, wartość jest wymagana, w przeciwnym razie to pole nie zostanie użyte.
Czas rozmowy	Średni czas kontaktu w sekundach. Nie może być negatywna.
czas pracy	Średni czas pracy w sekundach. Nie może być negatywna.
serviceLevelObjectivePercent	Procent docelowego poziomu usługi. 0–100 dla typu
kontaktu	Interaktywny. Ignorowane, jeśli typ dotyczy typu kolejki usługi z typem kontaktu Nieinterakcyjny (zostanie zakodowany na stałe do 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds	Cel poziomu usługi w sekundach. Musi być dodatni dla typu kontaktu Interaktywny. Ignorowane, jeśli typ dotyczy typu kolejki usługi z typem kontaktu Nieinterakcyjny (zostanie trwale zakodowany do wartości null).
produktywnośćProcent	Procent produktywności. Wartość domyślna to 0.
fteHourPerWeek	FTE godzin tygodniowo. Wartość domyślna to 0.
breakHoursPerWeek	Godziny przerw w tygodniu. Wartość domyślna to 0.
forecastPrecisionLevel	Prognozowany poziom precyzji.
forecastStaffingAdjustmentFactor domyślna to 1,00.	Prognozowany współczynnik korygujący dla liczby agentów. Wartość Zakres wynosi 0,00–10,00.
Dni	Tablica informacji o dniu. Musi być co najmniej 1 aktywny dzień tygodnia z zestawem otwartym i zamkniętym. Odnosić się
mapowania umiejętności	Szereg informacji o mapowaniu umiejętności. Jeśli nie jest dostępna, relacja kolejki usługi z mapowaniami umiejętności nie zostanie zaktualizowana.
assignedDns	Tablica informacji o DN. Jeśli nie jest dostępna, relacja kolejki usługi z DN nie zostanie zaktualizowana.
usługi wirtualne	Tablica informacji o usłudze wirtualnej. Jeśli nie jest dostępna, relacja kolejki usługi do źródłowych kolejek usługi nie zostanie zaktualizowana.
schedulingOrderParameters	Tablica informacji o planowaniu zamówień. Jeśli nie jest dostępny, usługa

Nazwa	Opis
	Relacja Priorytety planowania kolejki nie zostanie
zaktualizowana. vacationOrderParameters	Tablica informacji o zamówieniu urlopu. Jeśli nie jest dostępny, usługa Relacja Priorytety urlopu w kolejce nie zostanie zaktualizowana.
multiSkillGroups usługa	Tablica informacji o grupach wielu umiejętności. Jeśli nie jest dostępny, Relacja Kolejka do grupy umiejętności nie zostanie zaktualizowana. Dodano w WFM 9.3 (1).
Identyfikatory agentIds	Tablica identyfikatorów agentów. Jeśli żaden z agentów nie ma tej kolejki usługi zamapowanej jako główna kolejka usługi, ta tablica numerów nie będzie dostępna. Dodano tylko w chmurze od 2016.10.

Przykład pliku JSON żądania usługi POST API


```
{
        "acdServerId": 2,
        "numer: 456,
        "nazwa:
        "Sprzedaż",
        "priorytet": 1, "kolor":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "typ": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produktywnośćProcent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,
```

```
"dni": {
        "Niedziela":
        {
                "otwarte": "00:00",
                "zamknij": "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "Poniedziałek" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "wtorek" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "środa" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "Czwartek" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "Piątek" :
```

```
                {
                        "otwarte" : "00:00",
                        "zamknij" : "23:59",
                        "aktywny" : true
                },
                "sobota":
                {
                        "otwarte" : "00:00",
                        "zamknij" : "23:59",
                        "aktywny" : true
                }
        },
        "mapowania
        umiejętności" : [
                {
                        "id": 22,
                        "priorytet" : 1
                }
        ],
        "assignedDns": [
                {
                        "id": 32,
                        "start": "00:00",
                        "koniec": "10:15",
                        "dni" : // Musi mieć co najmniej jeden zestaw
                        {
                                "niedziela" : fałsz,
                                "poniedziałek" :
                                prawda, "wtorek" :
                                prawda, "środa" :
                                prawda, "czwartek" :
                                prawda,
```

"piątek" : prawda, "sobota" :
fałsz
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"id": 22,
"hourGap": 0,
"stosunek" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"kryteria" : maximum_hours_available, "priorytet" : 1,
"rosnąco" : fałsz

},
{
"kryteria": minimum_hours_available, "priorytet": 2,

"rosnąco" : fałsz
{
},
"kryteria": maximum_hours_per_week,
"priorytet": 3,
"rosnąco" : fałsz

{
},
"kryteria": minimum_hours_per_week,

"priorytet" : 4, "rosnąco" :
fałsz
},
{
"kryteria" : ranga,
"priorytet" : 5, "rosnąco"
: fałsz
},
{
"kryteria": company_start_date, "priorytet": 6,
"rosnąco" : fałsz
},
{
"kryteria": department_start_date, "priorytet" : 7,
"rosnąco" : fałsz
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"kryteria" : company_start_date, "priorytet" : 1,
"rosnąco" : fałsz
},
{
"kryteria": department_start_date, "priorytet": 2,
"rosnąco" : fałsz
},
{

"kryteria": min_fte_hours, "priorytet": 3,
"rosnąco" : fałsz
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": true
}

Przykład pliku JSON odpowiedzi usługi POST API

{
"id": 6788,
"numer": 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Sales", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"typ": 0,
"closedHoursRedistributionType": 0,
"handlingThreshold": 0,
"talkTime": 60,
"workTime": 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"produktywnośćProcent": 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastPrecisionLevel": 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,

```
"dni" : {
        "Niedziela" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "Poniedziałek" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "wtorek" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "środa" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        }, "czwartek" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        }, "piątek":
        {
                  "otwarte" : "00:00",
```

```
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "sobota":
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        }
},
"mapowania
umiejętności" : [
        {
                "id": 22,
                "nazwa" : "Nazwa
                umiejętności", "priorytet" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "id": 32,
                "start": "00:00",
                "koniec": "10:15",
                "nazwa": "Nazwa", "numer":
                12,
                "dni" : // Musi mieć co najmniej jeden zestaw
                {
                        "niedziela" : fałsz,
                        "poniedziałek" :
                        prawda, "wtorek" :
                        prawda, "środa" :
                        prawda,
```

```
                    "czwartek" : prawda,
                    "piątek" : prawda,
                    "sobota" : fałsz
                }
            }
        ],
        "virtualServices" : [
            {
                "id": 22,
                "nazwa": "Nazwa", "numer":
                12,
                "hourGap": 0,
                "stosunek" : 0
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "kryteria" : maximum_hours_available, "priorytet" :
                1,
                "rosnąco" : fałsz
            },
            {
                "kryteria": minimum_hours_available, "priorytet":
                2,
                "rosnąco" : fałsz
            },
            {
                "kryteria": maximum_hours_per_week,
                "priorytet": 3,
                "rosnąco" : fałsz
```

```
        },
        {
            "kryteria" : minimum_hours_per_week, "priorytet" :
            4,
            "rosnąco" : fałsz
        },
        {
            "kryteria" : ranga,
            "priorytet" : 5, "rosnąco"
            : fałsz
        },
        {
            "kryteria": company_start_date, "priorytet": 6,
            "rosnąco" : fałsz
        },
        {
            "kryteria": department_start_date, "priorytet" : 7,
            "rosnąco" : fałsz
        },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
        {
            "kryteria" : company_start_date, "priorytet" : 1,
            "rosnąco" : fałsz
        },
        {
            "kryteria": department_st "priorytet": 2,
```

```
                    "rosnąco" : fałsz
            },
            {
                    "kryteria": min_fte_hours, "priorytet": 3,
                    "rosnąco" : fałsz.
            }
    ],
    "multiSkillGroups": [
            {
                    "id": 345,
                    "nazwa" : "wielojęzyczny",
                    "priorytet" : 1
            },
            {
                    "id": 341,
                    "nazwa" : "Bi lingual",
                    "priorytet" : 2
            }
    ],
    »agenci«: [
                                    35,24,3
    ]
}
```

Identyfikator kolejki usługi API

API Identyfikator kolejki usługi umożliwia identyfikowanie, aktualizowanie lub usuwanie kolejki usługi.

- GET Service Queue ID API — ta API służy do uzyskiwania informacji o kolejce usługi.
- Identyfikator kolejki usługi PUT API — ta API służy do aktualizowania kolejki usługi.
- DELETE Service Queue ID API — ta API służy do usuwania kolejki usługi.

> **NUTA**
> Interfejsy API usługi nie zwracają nazw logowania (adresów e-mail) agentów. Dla agenta i innych nazw logowania, zobacz API użytkownika: /api/rest/scheduling/user.

GET Service ID API

Użyj tej API, aby uzyskać określone szczegóły kolejki usługi w widoku użytkownika.

Identyfikator usługi GET API protokół i URI

Adres URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metoda	GET
Uprawnienia harmonogramów	Administrowanie WFM, planowanie harmonogramów, edytowanie

Pole żądania API identyfikatora usługi GET

Nazwa	Req?	Typ	Opis
serviceId	T	Ciąg	Identyfikator kolejki usługi do pobrania.

Pola odpowiedzi API identyfikatora usługi GET

Pole	Opis
identyfikator	Identyfikator kolejki usługi. Niepowtarzalny. Nienull.
numer	Identyfikuje kolejkę usług w ACD. Niepowtarzalny. Nienull.
acdServerId	ACD identyfikator serwera. Wymagane. Nienull.
name	Nazwa kolejki usługi. Niepowtarzalny. Nie jest pusta.
priorytet	Priorytet kolejki usługi. Poprawne wartości to od 0 do 999. 0 oznacza najwyższy priorytet. Wartość domyślna to 0. Niepowtarzalny. Nienull.
wirtualny Nienull.	Wskazuje, czy jest kolejką usługi wirtualnej. Wartość domyślna to false.
Kolor	Kod koloru HTML kolejki usługi. Wartość domyślna to "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nie jest pusta. Musi być mapowane na pole colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast domyślna to false.	Nie wygeneruje prognozy ani harmonogramu, jeśli jest to prawda. Wartość
msaq domyślna to false.	Włącza kolejkowanie agentów z wieloma umiejętnościami. Wartość
typ	Typ kolejki usługi. Wartość domyślna to 0 (głos). Typ istniejącej kolejki usługi.
typeDesc	Nazwa typu kolejki usługi. Nie jest pusta.
shrinkageScenarioId	Scenariusz skurczu Id.
closedHoursRedistributionType	Typ redystrybucji godzin zamknięcia. 0 = brak, 1 = proporcjonalny, 2 = Nawet. Wartość domyślna to 0. Dodano w WFM 9.2 (1). wymagane, jeśli typ jest dla typu kolejki usługi z typem kontaktu Nieinterakcyjne inne nieużywane. Pole jest wymagane, jeśli typ dotyczy typu kolejki usługi z typem kontaktu Nieinterakcyjne
	inaczej nieużywane.
handlingThreshold jeśli	0-4320 minut. Wartość domyślna to 0. Dodano w WFM 9.2 (1). Wymagane, closedRedistType to 1 lub 2 inne nieużywane.
Czas rozmowy	Średni czas kontaktu w sekundach. Nie może być negatywna.

Pole	Opis
czas pracy	Średni czas pracy w sekundach. Nie może być negatywna.
serviceLevelObjectivePercent usługi	0–100 dla kontaktu typu Interactive. Ignorowane, jeśli typ dotyczy typ kolejki z typem kontaktu Non-Interactive (będzie zakodowany na stałe do 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds jest dla	Musi być dodatni dla typu kontaktu interaktywnego. Ignorowane, jeśli typ typ kolejki usługi z typem kontaktu Nieinteraktywny (będzie trwale zakodowany na zero).
produktywnośćProcent	Wartość domyślna to 0.
fteHourPerWeek	Wartość domyślna to 0.
breakHoursPerWeek	Wartość
domyślna to 0. forecastPrecisionLevel	
forecastStaffingAdjustmentFactor domyślna to 1,00.	Prognozowany współczynnik korygujący dla liczby agentów. Wartość Zakres wynosi 0,00–10,00.
Dni	Tablica informacji o dniu. Musi być co najmniej jeden aktywny dzień tygodnia z zestawem otwartym i zamkniętym.
mapowania umiejętności	Szereg informacji o mapowaniu umiejętności. Jeśli nie jest dostępna, relacja kolejki usługi z mapowaniami umiejętności nie
	zostanie zaktualizowana.
assignedDns	Tablica informacji o DN. Jeśli nie jest dostępna, relacja kolejki usługi z DN nie zostanie zaktualizowana.
usługi wirtualne	Tablica informacji o usłudze wirtualnej. Jeśli nie jest dostępna, relacja kolejki usługi do źródłowych kolejek usługi nie zostanie zaktualizowana.
schedulingOrderParameters	Tablica informacji o planowaniu zamówień. Jeśli nie jest dostępny, usługa Relacja Priorytety planowania kolejki nie zostanie zaktualizowana.
vacationOrderParameters	Tablica informacji o zamówieniu urlopu. Jeśli nie jest dostępny, usługa Relacja Priorytety urlopu w kolejce nie zostanie zaktualizowana.

Pole	Opis
multiSkillGroups usługa	Tablica informacji o grupach wielu umiejętności. Jeśli nie jest dostępny, Relacja Kolejka do grupy umiejętności nie zostanie zaktualizowana. Dodano w WFM 9.3 (1).
Identyfikatory agentIds	Tablica identyfikatorów agentów. Jeśli żaden z agentów nie ma tej kolejki usługi zamapowanej jako główna kolejka usługi, ta tablica numerów nie będzie dostępna. Dodano tylko w chmurze od 2016.10.

Przykład pliku JSON identyfikatora usługi GET API odpowiedzi


```
{
        "id": 6788,
        "numer" : 456, "nazwa" :
        "Sprzedaż", "priorytet" :
        1, "wirtualny" : true,
        "kolor" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "typ": 0,
        "closedRedistType": 0,
        "obsługaThresh": 0,
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produktywnośćProcent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastPrecisionLevel": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "dni" : {
```

"Niedziela" :
{
"otwarte" : "00:00",
"zamknij" : "23:59",
"aktywny" : true
},
"Poniedziałek" :
{
"otwarte" : "00:00",
"zamknij" : "23:59",
"aktywny" : true
},
"wtorek" :
{
"otwarte" : "00:00",
"zamknij" : "23:59",
"aktywny" : true
},
"środa" :
{
"otwarte" : "00:00",
"zamknij" : "23:59",
"aktywny" : true
},
"Czwartek" :
{
"otwarte" : "00:00",
"zamknij" : "23:59",
"aktywny" : true
},
"Piątek" :
{

```
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "sobota":
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        }
},
"mapowania
umiejętności" : [
        {
                "name": "5000.SimSG1",
                "id" : 22,
                "priorytet" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "id": 32,
                "nazwa": "SGdn", "numer":
                1,
                "start": "00:00",
                "koniec": "10:15",
                "dni" : // Musi mieć co najmniej jeden zestaw
                {
                        "niedziela" : fałsz,
                        "poniedziałek" :
                        prawda, "wtorek" :
                        prawda,
```

```
                "środa" : prawda,
                "czwartek" : prawda,
                "piątek" : prawda,
                "sobota" : fałsz
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "id": 22,
            "name": "SimSG1",
            "number": 1,
            "hourGap": 0,
            "stosunek" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "kryteria" : maximum_hours_available, "priorytet" :
            1,
            "rosnąco" : fałsz
        },
        {
            "kryteria": minimum_hours_available, "priorytet":
            2,
            "rosnąco" : fałsz
        },
        {
            "kryteria": maximum_hours_per_week,
            "priorytet": 3,
```

"rosnąco" : fałsz
},
{
"kryteria" : minimum_hours_per_week, "priorytet" :
4,
"rosnąco" : fałsz
},
{
"kryteria" : ranga,
"priorytet" : 5, "rosnąco"
: fałsz
},
{
"kryteria": company_start_date, "priorytet": 6,
"rosnąco" : fałsz
},
{
"kryteria": department_start_date, "priorytet" : 7,
"rosnąco" : fałsz
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"kryteria" : company_start_date, "priorytet" : 1,
"rosnąco" : fałsz
},
{
"kryteria": department_start_date,

"priorytet" : 2, "rosnąco" :
false
},
{
"kryteria": min_fte_hours, "priorytet": 3,
"rosnąco" : fałsz.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"id": 345,
"nazwa" : "wielojęzyczny",
"priorytet" : 1
},
{
"id": 341,
"nazwa" : "Bi lingual",
"priorytet" : 2
}
],
»agenci«: [
35,24,3
]
}

Identyfikator usługi PUT API

Użyj API identyfikatora usługi PUT, aby zaktualizować kolejkę usługi.

Identyfikator usługi PUT API protokół i URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metoda	PUT
Parametry	Zobacz poniżej
Uprawnienia	Administrowanie WFM

Parametry

Pole	Req?	Typ	Opis
serviceId	T	Ciąg	Identyfikator kolejki usługi do zaktualizowania.

Pola żądania API identyfikatora usługi PUT

Pole	Req?	Typ	Opis
numer	N	Ciąg(22)	Identyfikuje kolejkę usług w ACD. Pole jest zignorowane w PUT. Niepowtarzalny. Nie jest używany. Nienull.
nazwa	T	Ciąg(50)	Nazwa kolejki usługi. Niepowtarzalny. Nie pusty.
acdServerId	T	Numer (22)	Identyfikator serwera ACD Nienull.
priorytet	T	Numer (22)	Priorytet kolejki usługi. Poprawne wartości to: 0– 999. 0 oznacza najwyższy priorytet. Wartość domyślna to 0. Niepowtarzalny. Nienull.
Kolor	N	Ciąg(50)	Kod koloru HTML kolejki usługi. Wartość domyślna to "#7399BD" (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR). Opcjonalne. Nie jest pusta. Musi być mapowane na pole colorCode inGET ~/config/color.
notAllowForecast	N	Logiczny	Nie wygeneruje prognozy ani harmonogramu, jeśli jest to prawda. Wartość domyślna to false.

Pole	Req?	Typ	Opis
msaq	N	Logiczny	Włącza kolejkowanie agentów z wieloma umiejętnościami. Wartość domyślna to fałszywy.
typ	T	Numer	Typ kolejki usługi. Wartość domyślna to 0 (głos). Typ istniejącej kolejki usługi.
closedHoursRedistributionType		Numer	Typ redystrybucji godzin zamknięcia. 0 = brak, 1 = proporcjonalny, 2 = parzysty. Wartość domyślna to 0. Dodano w WFM 9.2 (1). Pole wymagane, jeśli typ to dla typu kolejki usługi z typem kontaktu Nieinteraktywne inne nieużywane.
shrinkageScenarioId	N	Numer	Identyfikator scenariusza skurczu
handlingThreshold	T	Numer	0–4320 minut. Wartość domyślna to 0. Dodano w WFM 9.2 (1). Wymagane, jeśli closedRedistType jest jeszcze 1 lub 2 nieużywane.
czas rozmowy		Numer	Średni czas kontaktu w sekundach. Nie może być Minus.
czas pracy		Numer	Średni czas pracy w sekundach. Nie może być Minus.
serviceLevelObjectivePercent		Numer	0–100 dla kontaktu typu Interactive. Ignorowane Jeśli typ dotyczy typu kolejki usługi z kontaktem typ Non-Interactive (będzie zakodowany na stałe do 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		Numer	Musi być dodatni dla typu kontaktu Interaktywny. Ignorowane, jeśli typ dotyczy usługi typ kolejki z typem kontaktu Non- Interaktywny (będzie zakodowany na stałe do wartości null).
produktywnośćProcent	N	Numer	Wartość domyślna to 0.

fteHourPerWeek	N	Numer	Wartość domyślna to 0.

Pole	Req?	Typ	Opis
breakHoursPerWeek		Numer	Wartość domyślna to 0.
wirtualny		Logiczny	Jest usługą wirtualną.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Numer	Prognozowany współczynnik korygujący dotyczący liczby Agentów. Wartość domyślna to 1,00. Zakres wynosi 0,00–10,00
Dni	T	Tablica	Tablica informacji o dniu. Musi być co najmniej 1 aktywny dzień tygodnia z zestawem otwartych i zamkniętych
mapowania umiejętności	N	Tablica	Szereg informacji o mapowaniu umiejętności. Jeśli nie dostępne następnie kolejka usługi do umiejętności Relacja mapowań nie zostanie zaktualizowana.
assignedDns	N	Tablica	Tablica informacji o DN. Jeśli nie jest dostępny, to relacja kolejki usługi do nazwy wyróżniającej nie być aktualizowane.
usługi wirtualne	N	Tablica	Tablica informacji o usłudze wirtualnej. Jeśli nie dostępne następnie kolejka usługi do źródła Relacja kolejek usługi nie będzie relacją być aktualizowane.
schedulingOrderParameters	N	Tablica	Tablica informacji o planowaniu zamówień. Jeśli nie dostępne następnie harmonogram kolejki usług Relacje priorytetów nie będą aktualizowane.
vacationOrderParameters	N	Tablica	Tablica informacji o zamówieniu urlopu. Jeśli nie Dostępne wtedy kolejka usługi urlop Relacje priorytetów nie będą aktualizowane.
multiSkillGroups	N	Tablica	Tablica informacji o grupach wielu umiejętności. Jeśli nie dostępne następnie kolejka usługi do multiskill Relacje grupowe nie będą aktualizowane. Jeśli ikona określony identyfikator grupy wielu umiejętności nie istnieją lub nie zawierają tej kolejki usługi,

Identyfikator kolejki usługi API |	jest noop tylko dla tego wpisu grupy wielu umiejętności. Wszystkie inne ważne będą nadal aktualizowane.

Pole	Req?	Typ	Opis
			Priorytet istniejących grup umiejętności skojarzonych z kolejką usługi nie zostanie zmieniony, jeśli informacje o grupach wielu umiejętności nie zostaną uwzględnione w opcji PUT. Dodano w WFM 9.3 (1).
Identyfikatory agentIds	N	Numer tablica	Tablica identyfikatorów agentów. Jeśli żaden z agentów nie ma tej kolejki usługi zamapowanej jako główna kolejka usługi, ta tablica numerów nie będzie dostępna. Dodano tylko w chmurze od 2016.10.

Przykład pliku JSON identyfikatora usługi PUT API usługi


```
{
        "acdServerId": 2,
        "numer" : 456, "nazwa" :
        "Sprzedaż", "priorytet" :
        1, "kolor" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produktywnośćProcent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,
```

```
"dni" : {
        "Niedziela" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "Poniedziałek" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "wtorek" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "środa" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "Czwartek" :
        {
                "otwarte" : "00:00",
                "zamknij" : "23:59",
                "aktywny" : true
        },
        "Piątek" :
```

```
            {
                        "otwarte" : "00:00",
                        "zamknij" : "23:59",
            "aktywny" : true
            },
            "sobota":
            {
                        "otwarte" : "00:00",
                        "zamknij" : "23:59",
                        "aktywny" : true
            }
},
"mapowania
umiejętności" : [
            {
                        "id": 22,
                        "priorytet" : 1
            }
],
"assignedDns": [
            {
                        "id": 32,
                        "start": "00:00",
                        "koniec": "10:15",
                        "dni" : // Musi mieć co najmniej jeden zestaw
                        {
                                    "niedziela" : fałsz,
                                    "poniedziałek" :
                                    prawda, "wtorek" :
                                    prawda, "środa" :
                                    prawda, "czwartek" :
                                    prawda,
```

"piątek" : prawda, "sobota" :
fałsz
}
}
],
"virtual": true,
"virtualServices" : [
{
"id": 8,
"numer": 5020,
"acdServerId": 2, "name":
"SimSG1", "priority": 0,
"virtual": false, "color":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"type": 0, "typeDesc":
"Voice", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"kryteria" : maximum_hours_available, "priorytet" :
1,
"rosnąco" : fałsz

```
        },
        {
            "kryteria": minimum_hours_available, "priorytet":
            2,
            "rosnąco" : fałsz
        },
        {
            "kryteria": maximum_hours_per_week,
            "priorytet": 3,
            "rosnąco" : fałsz
        },
        {
            "kryteria" : minimum_hours_per_week, "priorytet" :
            4,
            "rosnąco" : fałsz
        },
        {
            "kryteria" : ranga,
            "priorytet" : 5, "rosnąco"
            : fałsz
        },
        {
            "kryteria": company_start_date, "priorytet": 6,
            "rosnąco" : fałsz
        },
        {
            "kryteria": department_start_date, "priorytet" : 7,
            "rosnąco" : fałsz
        },
    ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "kryteria" : company_start_date, "priorytet" : 1,
                "rosnąco" : fałsz
        },
        {
                "kryteria": department_start_date, "priorytet": 2,
                "rosnąco" : fałsz
        },
        {
                "kryteria": min_fte_hours, "priorytet": 3,
                "rosnąco" : fałsz.
        }
],
"multiSkillGroups": [
        {
                "id": 345,
                        "priorytet" : 1
        },
        {
                "id": 341,
                        "priorytet" : 2
        }
],
"agentIds": [
                        35,24,3
]
```

}

DELETE Service Queue ID API

Użyj API Identyfikator usługi DELETE, aby usunąć kolejkę usługi.

Ten API nie zezwala na usunięcie kolejki usługi, jeśli nadal odwołuje się do niej warunek reguły przepływu pracy (jest to wymuszane w kodzie).

Identyfikator usługi DELETE API protokół i URI

Adres URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metoda	USUNĄĆ
Parametry	Kolejka usługi
Uprawnienia harmonogramów	Administrowanie WFM, planowanie harmonogramów, edytowanie

Pole żądania API identyfikatorem usługi DELETE

Nazwa	Req?	Typ	Opis
serviceId	T	Ciąg	Identyfikator kolejki usługi do usunięcia.

Zmiany według agenta API

API Przesunięcia według agenta umożliwia pobranie szczegółowych informacji o harmonogramie dla agenta.

Zmiany według protokołu API agenta i URI

URI	/api/rest/scheduling/schedule/activity/detail/by/agent/ {agentId}
Metoda	GET
Uprawnienia	Planowanie harmonogramów
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

NUTA

Jeśli zażądasz informacji za dzień, w którym agent nie jest zaplanowany do pracy, system zwróci żądany dzień, z pustą tablicą dla **scheduledActivities**.

Przesunięcia według API pól żądań agenta

Nazwa	Req?	Typ	Opis
Identyfikator agenta	T	Numer	Identyfikator agenta WFM, dla którego mają być pobierane informacje o harmonogramie. Wartość domyślna = brak. Użyj API agenta , aby pobrać identyfikator agenta.
fromDate	T	Data	Data początkowa pobierania informacji o harmonogramie agenta. Wartość domyślna = brak. Format: RRRR-MM-DD.
toDate	T	Data	Data zakończenia pobierania informacji o harmonogramie agenta. Wartość domyślna = brak.

Nazwa	Req?	Typ	Opis
			Format: RRRR-MM-DD.

Przesunięcia według pól odpowiedzi API agenta

Nazwa	Opis
Identyfikator agenta	WFM Identyfikator agenta. Wartość domyślna = brak.
employeeId	Identyfikator pracownika agenta.
Strefa czasowa agenta	Identyfikator strefy czasowej UTC dla agenta. Wartość domyślna = brak. **PRZYKŁAD-06** :00 **NUTA** Jest to strefa czasowa wyświetlania agenta, czyli jego czas lokalny. Dane zostaną zwrócone na podstawie daty określonej w strefie czasowej dzierżawy. Działania obejmujące północ nie są skracane na koniec dnia. Zamiast tego zwraca WFM całą aktywność dla wszystkich działań, które mają jakąkolwiek część w wybranym dniu w strefie czasowej dzierżawy. Jeśli na przykład prześlesz 9 października działanie trwające do 10 października, otrzymasz wyniki dla całego działania.
Typ czynności	Rodzaj aktywności agenta: ▪ przypisanie ▪ dostępne ▪ przerwa ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ wyjątek ▪ in_service

Nazwa	Opis
	▪ in_service_msg ▪ obiad ▪ not_available ▪ dogrywka ▪ overtime_msg ▪ projekt Default = brak.
Nazwa szczegółów działania	Nazwa działania. Wartość domyślna = brak.
Godzina rozpoczęcia aktywności	Sygnatura czasowa systemu UNIX określająca godzinę rozpoczęcia interwału. Wartość domyślna = brak. Godzina zakończenia aktywności Sygnatura czasowa systemu UNIX określająca godzinę zakończenia przedziału. Wartość domyślna = brak. Płatny Wskazuje, czy działanie jest płatne. Wartość domyślna = brak.
aktywnośćMetadane	Definiuje pole metadanych dla działania.

Przesunięcia według agenta API polach wejściowych i wyjściowych JSON

Dane wyjściowe JSON obejmują pola zdefiniowane w poniższej tabeli.

Pola wejściowe

Nazwa	Req?	Opis
Identyfikator agenta	T	Identyfikator agenta WFM, dla którego mają być pobierane informacje o harmonogramie. Wartość domyślna = brak. Użyj API agenta , aby pobrać identyfikator agenta.
fromDate	T	Data początkowa pobierania informacji o harmonogramie agenta. Wartość domyślna = brak. Format: RRRR-MM-DD.
toDate	T	Data zakończenia informacji o harmonogramie agenta to

Nazwa	Req?	Opis
		Pobierane. Wartość domyślna = brak. Format: RRRR-MM-DD.

Pola wyjściowe

Nazwa	Req?	Opis
Identyfikator agenta	T	WFM Identyfikator agenta. Wartość domyślna = brak.
Strefa czasowa agenta	T	Identyfikator strefy czasowej UTC dla agenta. Wartość domyślna = brak. **PRZYKŁAD** -06:00
Typ czynności	T	Rodzaj aktywności agenta: ▪ przypisanie ▪ dostępne ▪ przerwa ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ wyjątek ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ obiad ▪ not_available ▪ dogrywka ▪ overtime_msg ▪ projekt Wartość domyślna = brak.
Nazwa szczegółów działania	T	Nazwa działania. Wartość domyślna = brak.

Nazwa	Req?	Opis
Godzina rozpoczęcia aktywności	T	Sygnatura czasowa systemu UNIX określająca godzinę rozpoczęcia interwału. Wartość domyślna = brak.
Godzina zakończenia aktywności	T	Sygnatura czasowa systemu UNIX określająca godzinę zakończenia przedziału. Wartość domyślna = brak.
Płatny	T	Wskazuje, czy działanie jest płatne. Wartość domyślna = brak.

Wyjście aktywności dla agentów z przesunięciami między północą

Zakres dat wejściowych dla tego API jest oparty na dacie zmiany agenta. Działania nie są uwzględniane w danych wyjściowych, jeśli zmiana agenta rozpoczyna się przed początkiem zakresu dat. Jeśli jednak zmiana agenta rozpoczyna się w zakresie dat i wykracza poza ten zakres, działania agenta są uwzględniane w danych wyjściowych.

PRZYKŁAD

Zakres dat raportowania obejmuje okres od 2 lipca do 4 lipca.

- Jeśli agent ma zmianę między północą, która rozpoczyna się 1 lipca i działaniami 2 lipca, działania z 2 lipca dla tego agenta nie zostaną zwrócone.
- Jeśli agent ma zmianę między północą, która rozpoczyna się 4 lipca i aktywności 5 lipca, działania z 5 lipca zostaną zwrócone, nawet jeśli mają miejsce poza wybranym zakresem dat.

Przesunięcia według agenta API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanej odpowiedzi JSON.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "data": "2016-07-15",
                "zaplanowaneAktywności": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Not
                                Available", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"zapłacone": fałsz
},
{
"activityType": "lunch",
"activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Lunch", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"zapłacone": fałsz
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"zapłacone": fałsz
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"zapłacone": fałsz
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "płatne": true
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Not Available",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "zapłacone": fałsz
            }
            ]
        },
        {
            "data": "2016-07-16",
            "zaplanowaneAktywności": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Not Available",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "zapłacone": fałsz
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Eksport pojedynczych

API Eksport pojedynczego kontaktu umożliwia pobranie kontaktu z Webex WFO.

Protokół i URI

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

Pobieranie pojedynczego kontaktu

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

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

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

Przykładowa odpowiedź

Poniżej przedstawiono przykładową odpowiedź POST:

{
"kodowanie": "true"
}

Mapowanie

Mapowanie umiejętności API umożliwia tworzenie i identyfikowanie mapowań umiejętności.

- GET Skill Mapping API - Użyj tej API, aby uzyskać listę mapowań umiejętności.
- Mapowanie umiejętności POST API — ta API służy do tworzenia mapowania umiejętności.

> **NUTA**
> Interfejsy API mapowania umiejętności nie zwracają nazw logowania (adresów e-mail) agentów. Dla agenta i innych nazw logowania, zobacz API użytkownika: /api/rest/scheduling/user.

Mapowanie umiejętności GET API

Użyj API mapowania umiejętności GET, aby pobrać listę wszystkich mapowań umiejętności widocznych dla dzwoniącego na podstawie reguł zakresu.

Protokół mapowania umiejętności GET API i URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
Metoda	GET
Uprawnienia WFM	Edytowanie harmonogramów, administrowanie wiadomościami, administrowanie

Mapowanie umiejętności GET API pola żądań

Pole	Req?	Typ	Opis
mainViewOnly	N	Logiczny	Wartość domyślna to false (zwraca wszystkie mapowania umiejętności). Jeśli wartość ma wartość true, zwraca tylko mapowania umiejętności znajdujące się w widoku głównym obiektu wywołującego.

Mapowanie umiejętności GET API przykład pliku JSON

```
[
    {
```

```
            "id" : numer,
            "nazwa" : ciąg
        }
        ...
]
```

Mapowanie umiejętności POST API

Użyj API Mapowanie umiejętności POST, aby utworzyć mapowanie umiejętności z danymi podsumowania skillMapping. Ta API jest dostępna tylko dla użytkowników z rolą "Administrator". Nowo dodany skillMapping zostanie dodany do wszystkich bieżących widoków użytkownika.

Mapowanie umiejętności POST API Procotol/URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
Uprawnienia	Administrowanie WFM
Metoda	POST
Parametry	Brak

Mapowanie umiejętności POST API przykłady plików JSON

Format żądania

```
{
        "name" : ciąg znaków,
        "agents" : //Opcjonalny tag, jeśli nie jest dostępny mapowanie umiejętności/mapowanie agentów nie zostanie zaktualizowane
        [
            {
                "ID" : numer
            },
            ...
        ]
```

```
        "services" ://opcjonalny tag, jeśli nie jest dostępny, mapowania usług nie będą aktualizowane
        [
            {
                "id" : numer, "priorytet" :
                numer
            },
            ...
        ]
}
```

Format odpowiedzi

```
{
        "id" : numer, "nazwa"
        : ciąg, "agenci" :
        [
            {
                "id" : number, "number" :
                string, "lastName" : string,
                "firstName" : string

            },
            ...
        ]
        »usługi«: [
            {
                "id" : numer, "numer" :
                numer, "nazwa" : ciąg,
                "priorytet" : numer
```

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

Identyfikator mapowania umiejętności API

Identyfikator mapowania umiejętności API umożliwia identyfikowanie, aktualizowanie lub usuwanie mapowania umiejętności.

- GET Skill Mapping ID — użyj tego API, aby uzyskać informacje na temat mapowania umiejętności.
- Identyfikator mapowania umiejętności PUT — ten API służy do aktualizowania mapowania umiejętności.
- DELETE Skill Mapping ID — ta API służy do usuwania mapowania umiejętności.

NUTA

Interfejsy API mapowania umiejętności nie zwracają nazw logowania (adresów e-mail) agentów.

Dla agenta i innych nazw logowania, zobacz API użytkownika: /api/rest/scheduling/user.

Identyfikator mapowania umiejętności GET API

Użyj API identyfikatora mapowania umiejętności GET, aby pobrać szczegóły skillMapping na podstawie identyfikatora skillMapping. Ta API jest dostępna tylko dla użytkowników z rolą Administrator lub Przełożony.

Identyfikator mapowania umiejętności GET API protokół i URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metoda	GET
Uprawnienia	Wyświetlanie harmonogramów, Administrowanie WFM
Parametry	Brak

Identyfikator mapowania umiejętności GET API identyfikator mapowania umiejętności JSON


```
{
"id" : numer, "nazwa" :
    ciąg znaków,
        "Agenci"
        : [
```

```
{
```

```
                "id" : number,
                "number" : string,
                "lastName" : string,
                "firstName" : string
            },
            ...
        ]
        »usługi«: [
            {
                "id" : numer,
                "numer" : numer,
                "nazwa" : ciąg,
                "priorytet" : numer
            },
            ...
        ]
}
```

Identyfikator mapowania umiejętności PUT API

Użyj API Identyfikator mapowania umiejętności PUT, aby zaktualizować szczegóły mapowania umiejętności, podając identyfikator mapowania umiejętności i skojarzone z nim podsumowanie lub agentów. Ta API jest dostępna tylko dla użytkowników z rolą "Administrator".

Identyfikator mapowania umiejętności PUT API protokół i URI

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

Metoda	PUT
Uprawnienia	Administrowanie WFM
Parametry	Brak

Identyfikator mapowania umiejętności PUT API Identyfikator mapowania umiejętności Przykład JSON

```
{
        "name" : ciąg znaków,
        "agents" : ://opcjonalny tag, jeśli nie jest dostępny mapowanie umiejętności/agenta nie
    zostanie zaktualizowane
        [
            {
                "id" : number "number" :
                string
                "lastName" : string //optional
                "firstName" : string //optional
                "acdIdName" : string //optional "name"
                : string //optional "_name" : string
                //optional "_id" : string //optional

            },
            ...
         ]
        "services" ://opcjonalny tag, jeśli nie jest dostępny, mapowania usług nie będą aktualizowane
        [
            {
                "id" : numer, "priorytet" :
                numer
                "numer": 5020, //opcjonalnie "nazwa":
                "SimSG1", //opcjonalnie
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

Identyfikator mapowania umiejętności DELETE API

Użyj API Identyfikator mapowania umiejętności DELETE, aby usunąć szczegóły mapowania umiejętności, podając identyfikator mapowania umiejętności. Ta API jest dostępna tylko dla użytkowników z rolą "Administrator".

DELETE Identyfikator mapowania umiejętności API protokole i URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metoda	USUNĄĆ
Uprawnienia	Administrowanie WFM
Parametry	Brak

Trafienia mowy API

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

Speech Hits API Protocol i URI

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

Pola odpowiedzi API trafienia mowy

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

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

Trafienia mowy API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.


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

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

Konfiguracja ankiety API

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

Konfiguracja ankiety API protokół i URI

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

Konfiguracja ankiety API pola odpowiedzi

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

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

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

Konfiguracja ankiety API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.


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

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

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

Identyfikator ankiety API

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

Identyfikator ankiety API protokół i URI

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

Identyfikator ankiety API pola odpowiedzi

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

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

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

Identyfikator ankiety API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.


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

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

Trafienia tekstowe API

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

Tekst trafia API protokół i URI

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

Trafienia tekstowe API pola odpowiedzi

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

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

Trafienia tekstowe API przykład pliku JSON

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego pliku odpowiedzi JSON.

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

            },
            ...
```

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

Eksportowanie

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

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

Protokół eksportu transkrypcji API i URI

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

Eksportowanie transkrypcji API pól żądania

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

Przykład pliku CURL eksportu transkrypcji API

Poniżej przedstawiono przykład sformatowanego żądania CURL.

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

Użytkow

Użyj API użytkownika, aby poprosić o listę użytkowników.

Protokół API użytkownika oraz URI

URI	/api/rest/planowanie/użytkownik
Metoda	GET

Pola żądania API użytkownika

Pole	Req?	Typ	Opis
acdId	N	Ciąg	Zwróć użytkownikowi połączonemu z agentem pasujący identyfikator acdId.

Przykład API użytkownika GET JSON

```
[
        {
                "active": boolean, "firstName": string,
                "lastName": string,
                "id": numer, // identyfikator użytkownika

        }
        ...
]
```

Zielone

WFM API szablonu importu historycznego (WHIT) umożliwia przekształcanie danych historycznych z pliku CSV na zestaw plików *_ServiceHistorical.SERVICE w formacie oczekiwanym przez API Generic Interface Services (GIS). Dzierżawcy, którzy hostują własny serwer danych, mogą uruchamiać API WHIT w celu generowania i przesyłania plików GIS do chmury.

Więcej informacji na temat API WHIT można znaleźć w *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

> **NUTA**
> API Zielonych Świątek nie współpracuje z dzierżawcami korzystającymi z serwera danych hostowanego przez firmę Cisco w chmurze, ponieważ dzierżawcy ci nie mają dostępu do tego serwera.

Protokoły API WHIT oraz URI

Protokół przesyłania

Ta API umożliwia przesyłanie plików WHIT przy użyciu domyślnych mapowań pól.

URI	/api/upload/historicalData
Parametry	acdServerId - identyfikator ACD Server timeZone — "UTC" lub "TENANT" (domyślnie tenant)
Metoda	POST
Uprawnienia	Import zbiorczy użytkownik ów usług
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Protokół importu

Ta API umożliwia zaimportowanie pliku JSON z mapowaniami pól.

Adres URL	/api/rest/fileimport/historicalData
Parametry	acdServerId - identyfikator ACD Server timeZone — "UTC" lub "TENANT" (domyślnie tenant)
Metoda	POST
Uprawnienia	Import zbiorczy użytkownik ów usług
Typ zawartości	Dane wieloczęściowe/formularzowe

Pola żądania API WHIT

Poniżej przedstawiono kolumny domyślne dla API importu WHIT:

Pole	Req?	Typ	Opis
porzuconePołączenia	N	Numer	Łączna liczba połączeń porzuconych w tym okresie w tym dniu. Jeśli ta kolumna nie zostanie określona, zostanie użyta wartość 0 (zero).
ASA	N	Numer	Średnia szybkość odpowiedzi (ASA) w sekundach w tym okresie w tym dniu.
avgACWTime	T	Numer	Średni czas pracy po zakończeniu połączenia (ACW) w sekundach dla wszystkich połączeń obsłużonych w tym okresie, w tym cały czas spędzony na połączeniach obsłużonych w tym okresie i czas spędzony w innych okresach. **PRZYKŁAD** Jeśli w tym okresie odebrałeś tylko jedno połączenie i byłeś w stanie ACW przez 45 minut, średni czas rozmowy wyniesie 45/1 minuty = 45 minut = 2700 sekund
avgTalkTime	T	Numer	Średni czas rozmowy (w sekundach) dla wszystkich

Zielone

Pole	Req?	Typ	Opis
			Które zostały obsłużone w tym okresie, w tym cały czas spędzony na połączeniach obsłużonych w tym okresie i czas spędzony w innych okresach. **PRZYKŁAD** Jeśli w tym okresie odebrano tylko jedno połączenie, które trwało 45 minut, średni czas rozmowy wyniesie 45/1 minuty = 45 minut = 2700 sekund
contactsInQueue	N	Numer	Maksymalna liczba kontaktów w kolejce. Dotyczy tylko kolejek nieinterakcyjnych.
data	T	Data	Data w jednym z następujących formatów: ▪ RRRR-MM-DD ▪ RRRR/MM/DD ▪ MM/DD/RRRR (obsługiwane tylko w przypadku importowania za pośrednictwem API, a nie narzędzie WHIT, ponieważ nie możemy odróżnić MM/DD/RRRR od DD/MM/RRRR) ▪ DD/MM/RRRR (obsługiwane tylko w przypadku importowania za pośrednictwem API, a nie narzędzie WHIT, ponieważ nie możemy odróżnić MM/DD/RRRR od DD/MM/RRRR)
obsłużone połączenia	T	Numer	Łączna liczba połączeń obsłużonych w tym okresie w tym dniu.
obłożenieWspółczynnik obłożenia	N	Numer	Współczynnik obłożenia (jako liczba całkowita z zakresu od 0 do 100) dla usługi w tym okresie w tym dniu.
okres	T	Ciąg	Okres dnia. Format: GG:MM.
qtyOfAgents	N	Numer	Liczba agentów w służbie w tym okresie w dniu

Pole	Req?	Typ	Opis
			tej daty.
odebrane połączenia	T	Numer	Łączna liczba połączeń odebranych w tym okresie w tym dniu.
serviceLevel (poziom usługi)	N	Numer	Procent poziomu usługi (jako liczba całkowita, 0 i 100) dla usługi w tym okresie w tym dniu.
nazwa_usługi	T	Ciąg	Nazwa kolejki usługi.
serviceNumber	T	Numer	ACD identyfikator kolejki usługi.
transferredCalls (połączenia transferredCalls)	N	Numer	Łączna liczba połączeń przekazanych w tym okresie w tym dniu.