Guia de referência do API WFO do Webex

Para implantações com novo WFM

Primeira publicação: 20 de julho de 2021
Última atualização: 17 de janeiro de 2025

Sede nas Américas
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 EUA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES COM RELAÇÃO AOS PRODUTOS DESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTE GUIA SÃO PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM ASSUMIR A RESPONSABILIDADE TOTAL DA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO. A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA PARA O PRODUTO QUE ACOMPANHA ESTE MANUAL SÃO DEFINIDAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES ENVIADO COM O PRODUTO E SÃO AQUI INCORPORADAS POR ESTA REFERÊNCIA. SE VOCÊ NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM O REPRESENTANTE DA CISCO PARA SOLICITAR UMA CÓPIA.

A implementação da compactação de cabeçalho TCP pela Cisco é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), como parte de uma versão de domínio público do sistema operacional UNIX da UCB. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Membros da Universidade da Califórnia.

INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER OUTRA GARANTIA AQUI INCORPORADA, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E SOFTWARES DESSES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", COM TODAS AS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS SE ISENTAM DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AS GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO OBJETIVO E NÃO VIOLAÇÃO OU ORIUNDAS DE UM CURSO DE NEGOCIAÇÃO, USO OU PRÁTICA COMERCIAL.

SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A CISCO OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU INCIDENTAIS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, PERDA DE LUCROS OU DANOS A DADOS RESULTANTES DO USO OU INCAPACIDADE DE USO DESTE GUIA, MESMO QUE A CISCO OU SEUS FORNECEDORES TENHAM ADVERTIDO SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Quaisquer números de telefone e endereços IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) usados neste documento não se destinam a ser endereços e números de telefone reais. Todos os exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. O uso de endereços IP ou números de telefone reais no conteúdo ilustrativo não é intencional e deve ser considerado uma coincidência.

Todas as cópias impressas e as duplicatas digitais deste documento são consideradas cópias sobre as quais não temos controle. Consulte a versão on-line atual para obter a versão mais recente.

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços e números de telefone encontram-se indicados no site da Cisco em www.cisco.com/go/offices.

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou registradas da Cisco e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países. Para ver uma lista das marcas comerciais da Cisco, acesse o URL: www.cisco.com/go/trademarks. Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos detentores. O uso da palavra "parceiro" não significa um relacionamento de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Sumário

Sumário 3

Introdução 17

Autorização 17

Solicitação de Autorização 17

Solicitação JSON 18

Usando a resposta de autorização 18

Destruir a sessão 18

Trabalhando com arquivos de texto 18

Criar um usuário API para o WFO Webex Clássico 19

Acessar WFM APIs 21

Localizações da página 21

Procedimentos 21

APIs de WFM de dados históricos 23

Autorizar API 25

Protocolo GET/URI 25

Campos solicitados 25

Exemplos de arquivos JSON 25

Pedir 25

Resposta 26

Protocolo POST e URI 27

Campos solicitados 27

Exemplos de arquivos JSON 27

Pedir 27

Resposta 28

Importar contatos em massa 31

Protocolo e URI 31

API de importação de contatos em massa 31

API de importação de contatos em massa em tempo real (metadados) 31

Formatos suportados 32

Campos de solicitação e resposta 32

CSV exemplos de arquivos 38

Exemplo completo 39

Exemplo curto 39

Exemplos de arquivos JSON 39

Exemplo completo 39

Exemplo curto 40

Formato ZIP 40

Notas 40

Uso do Servidor de dados para importação de contato em massa 41

API de importação de organização em massa 43

Protocolo de API grupos e URI 43

Grupos API campos de solicitação e resposta 44

Protocolo e URI de API equipes 44

Equipes API campos de Solicitação e Resposta 45

Protocolo e URI de pessoas de API 45

Campos de Solicitação e Resposta de Pessoas API 46

CSV exemplos de arquivos 49

API de exportação de dados de relatório em massa 51

API de exportação de dados de relatório em massa do GET 51

Protocolo de API de Exportação de Dados de Relatório em Massa do GET e URI 51

Campos de solicitação de exportação de API dados de relatório em massa do GET 51

Exemplo de arquivo JSON de API exportação de dados de relatório em massa GET 52

API de exportação de dados de relatório em massa POST 52

Protocolo e URI 53

Campos da Solicitação POST 53

Exemplo de Arquivo JSON 54

Campos de resposta 54

Resposta sincronizada 55

Resposta Assíncronos 55

Exemplo de Arquivo 55

Solicitação JSON 56

Configuração de um filtro de relatório 57

Configurar o parâmetro no Data Explorer 57

Configurar o JSON para a solicitação de API 60

Configuração de filtros de intervalo 60

Intervalo de datas 60

Data relativa 61

API Categorias e Frases 63

EXCLUIR categorias e frases API 63

EXCLUIR protocolo e URIs 63

GET Categorias e frases API 64
Protocolo GET e URIs 64
Campos de resposta GET 64
API categoria POST e frases 65
Protocolo POST e URIs 65
Campos de resposta POST 66
COLOQUE Categorias e frases API 66
Protocolo PUT e URIs 66
Campos de resposta PUT 66
EXEMPLO DE ARQUIVO JSON DE GET/POST/PUT 67
API do dispositivo de contato 69
Protocolo de API do Dispositivo de Contato e URI 69
Parâmetros 69
Exemplos de arquivos JSON API do dispositivo de contato 69
Exemplo do Arquivo de Resposta 69
API em massa do dispositivo de contato 71
Protocolo de API em massa e URI de dispositivos de contato 71
Exemplos de arquivos JSON do API em massa do dispositivo de contato 71
Exemplo do Arquivo de Resposta 71
API de contato 75
Protocolo e URI 75
Campos solicitados 75
Executando uma pesquisa com combinação 82
Efetuar uma pesquisa usando uma chave de metadados 82

Efetuar uma pesquisa usando uma chave de metadados com um valor específico _____ 82

Realizando uma busca de eventos de silêncio _____ 83

Exemplo de Arquivo JSON _____ 84

Parâmetro de pesquisa de exemplo de arquivo JSON = verdadeiro _____ 85

API de pesquisa básica de contato _____ 87

Protocolo e URI _____ 87

Campos solicitados _____ 87

Campos de resposta _____ 88

Exemplo de Arquivo JSON _____ 89

API de monitoramento de contatos _____ 91

Protocolo e URI _____ 91

Campos de resposta _____ 91

Exemplo de resposta JSON _____ 92

API do Formulário de Avaliação _____ 93

Protocolo e URI _____ 93

Campos de resposta _____ 93

Exemplo de Arquivo JSON _____ 95

ID do Formulário de Avaliação API _____ 99

Protocolo e URI _____ 99

Campos de resposta _____ 99

Exemplo de Arquivo JSON _____ 101

Exportar API _____ 105

Protocolo e URI _____ 105

Campos solicitados _____ 105

Campos de resposta ____ 105

CSV exemplo de saída de arquivo ____ 108

API de importação de texto genérico ____ 109

Protocolo e URI ____ 109

Campos de solicitação de JSON ____ 109

Exemplo de Arquivo JSON ____ 110

Importar texto genérico com vários arquivos API ____ 113

Protocolo e URI ____ 113

Campos solicitados ____ 113

Formatos suportados ____ 114

Exemplo de arquivo de CSV em lote ____ 115

Exemplo de arquivo ZIP ____ 115

Exemplo de Arquivo JSON ____ 116

Corpo do JSON ____ 116

Conteúdo ____ 117

Importar API ____ 119

Protocolo e URI de importação GET ____ 119

Campos de solicitação de importação get ____ 119

Campos de resposta de importação GET ____ 119

OBTER exemplo de arquivo JSON de importação ____ 120

Protocolo de importação de POST e URI ____ 122

Importar campos de resposta POST ____ 122

Exemplo de arquivo JSON de importação post ____ 123

Formato JSON ____ 123

Formato de resposta de êxito de POST ____ 124

APIs de preferência de importação ____ 125

Criar API de preferência de importação ____ 125

Criar Protocolo de Preferências de Importação e URI ____ 125

Campos de Criar Solicitação de Preferência de Importação ____ 125

Criar Exemplo de Arquivo JSON de Preferência de Importação ____ 126

Criar resposta do sistema de preferência de importação ____ 126

Excluir API de preferência de importação ____ 126

Excluir Protocolo de Preferências de Importação e URI ____ 126

Excluir resposta do sistema de preferência de importação ____ 126

API preferências de importação ____ 127

Protocolo e URI de Preferências de Importação ____ 127

Campos de Resposta de Preferências de Importação ____ 127

Exemplo de Arquivo JSON ____ 127

Resposta do Sistema ____ 129

Preferências de importação por ID API ____ 129

Importar preferências por protocolo de ID e URI ____ 129

Preferências de importação por campos de resposta de ID ____ 129

Exemplo de preferências de importação por arquivo JSON do ID ____ 130

Resposta do Sistema ____ 130

Atualizar API de preferência de importação ____ 130

Atualizar Protocolo de Preferências de Importação e URI ____ 131

Atualizar campos de resposta de preferência de importação ____ 131

Atualizar Exemplo de Arquivo JSON de Preferência de Importação ____ 131

Atualizar Resposta do Sistema de Preferências de Importação 132

API da Lista de inclusão/exclusão 133

GET Inclusão/API da Lista de exclusão 133

GET Protocolo de API da Lista de Inclusão/Exclusão e URI 133

Campos de solicitação de API da lista de inclusão/exclusão do GET 133

Campos de resposta do API de serviço GET 135

Exemplo de arquivo JSON do API de serviço GET 136

COLOCAR incluir/excluir API da lista 136

PUT Inclua/Exclua protocolo de API da lista e URI 137

COLOCAR campos de solicitação incluir/excluir lista API 137

COLOCAR campos de resposta incluir/excluir API da lista 138

PUT Incluir/Excluir lista API exemplo de arquivo JSON 139

API da Lista de inclusão/exclusão da POST 140

Protocolo de URI API da lista de exclusão/inclusão do POST 140

Campos de solicitação de API da lista de inclusão/exclusão pós-exclusão 140

Campos de resposta API da inclusão/exclusão de POST 142

Exemplo de arquivo JSON API inclusão/exclusão de POST 143

EXCLUIR incluir/excluir API da lista 143

EXCLUIR Incluir/Excluir protocolo de API da lista e URI 143

Excluir incluir/Excluir resposta do sistema da lista 143

Leitura de resumo de interação API 144

Protocolo e URI 144

Exemplo de resposta 144

API de trabalho 145

Protocolo e URI 145
Campos solicitados 145
Campos de resposta 145
Exemplos de arquivos JSON 147
Pedir 147
Resposta 147
APIs da estrutura organizacional 149
Atribuir Funções a uma API de Pessoa 149
Atribuir funções a um protocolo de API de pessoa e URI 149
Atribuir funções a uma pessoa API campos solicitados 149
Atribuir funções a uma pessoa API exemplo de arquivo JSON 149
API de Grupo Comum 150
Protocolo e URI de API de Grupo Comum 150
Campos de solicitação de API de grupo comum 150
API Comum da Estrutura Organizacional (Informações detalhadas) 150
Protocolo de API e URI Comuns 151
Campos de solicitação de API comuns 151
Campos de resposta API comuns 151
Exemplo de arquivo JSON API comum 152
API de grupo 153
Protocolo e URI de API de grupo 153
Campos de solicitação de API grupo — Todos os grupos 154
Campos de resposta do API grupo 154
Exemplo do arquivo JSON do API do grupo 155

Agrupar por ID (com Equipes) 156
Agrupar por ID (com equipes) e URI 156
Campos de solicitação de grupo por ID (com equipes) 156
Campos de resposta agrupar por ID (com equipes) 156
Exemplo de arquivo JSON agrupado por ID (com equipes) 157
API grupo-pessoa 158
Protocolo de API de Grupo-Pessoa e URI 158
Campos de solicitação de API pessoa de grupo 158
Campos de resposta API pessoa do grupo 158
Exemplo de arquivo JSON API pessoa do grupo 159
API grupo (com objetivo) 159
Protocolo de API de grupo (com objetivo) e URI 159
Campos de solicitação de API grupo (com objetivo) 159
Campos de resposta do grupo (com objetivo) API 160
Exemplo de arquivo JSON API grupo (com objetivo) 160
Permissões API 160
Protocolo de API permissões e URI 160
Campos de permissões API resposta 161
Permissões API exemplo de arquivo JSON 161
API pessoa 161
Protocolo de API de Pessoa e URI 162
Campos de solicitação de API pessoa 162
Exemplo de arquivo de API JSON de pessoa 163
Pessoa por ID API 164

Protocolo de API pessoa por ID e URI ____ 164
Campos de solicitação de pessoa por ID API (método PUT) ____ 164
Campos de resposta de pessoa por ID API ____ 167
Exemplo de arquivo JSON de API de pessoa por ID ____ 168
API de fuso horário da pessoa ____ 169
Protocolo de API de Fuso Horário e URI da Pessoa ____ 169
Campos de resposta do fuso horário API da pessoa ____ 169
Exemplo de Arquivo JSON API fuso horário da pessoa ____ 170
Funções API ____ 170
Funções API Protocolo e URI ____ 170
Campos de solicitação de funções API ____ 170
Funções API campos de resposta ____ 171
Exemplo de funções API arquivo JSON ____ 171
API da equipe ____ 172
Protocolo de API da Equipe e URI ____ 172
Campos de Solicitação de API da Equipe ____ 173
Exemplo de arquivo JSON do API da equipe ____ 173
Equipes por ID (com agentes) ____ 173
Equipes por ID (com agentes) e URI ____ 173
Campos de solicitação equipes por ID (com agentes) ____ 174
Campos de resposta Equipes por ID (com agentes) ____ 174
Exemplo de arquivo JSON de equipes por ID (com agentes) ____ 175
Equipe (com objetivo) ____ 177
Protocolo e URI de Equipe (com Objetivo) ____ 177

Campos de solicitação de Equipe (com Objetivo) 177
Campos de resposta da equipe (com objetivo) 177
Exemplo de arquivo JSON de Equipe (com objetivo) 177
API do espaço 178
Protocolo de API do Espaço e URI 178
Campos de solicitação de API de espaço 178
Campos de resposta do API do espaço 179
Exemplo de arquivo JSON API do espaço 179
API de Controles de Gravação 181
Controles de gravação API Protocolo e URI 181
Parâmetros de solicitação de URI 182
Parâmetros de consulta 182
O Protocolo de API de Autenticação e URI de Controle de Gravação 185
Início de sessão no API de Controles de Gravação 186
Fazendo Logoff do API de Controles de Gravação 187
Controles de Gravação API Solicitação de Comandos 187
Uso de Controles de Gravação da Linha de Comandos 191
API de Controles de Gravação Simplificados 193
Protocolo e URI 193
API de exportação de contato único 199
Protocolo e URI 199
Resposta de Exemplo 200
Acertos do discurso API 201
Acertos do discurso API Protocol e URI 201

Campos de resposta de acertos de discurso API ____ 201

Exemplo de acertos de discurso API arquivo JSON ____ 202

API de configuração de pesquisa ____ 205

Protocolo de API de configuração de pesquisa e URI ____ 205

Campos de configuração de pesquisa API resposta ____ 205

Exemplo de arquivo JSON API de configuração de pesquisa ____ 207

ID do levantamento API ____ 211

Protocolo de API de Pesquisa e URI ____ 211

Campos de resposta de ID de pesquisa API ____ 211

Exemplo de arquivo JSON do API ID de pesquisa ____ 213

Acertos de texto API ____ 215

Acertos de texto API Protocol e URI ____ 215

Acertos de texto API campos de resposta ____ 215

Exemplo de acertos de texto API arquivo JSON ____ 216

API de exportação de transcrição ____ 219

Protocolo de exportação de transcrições de API e URI ____ 219

Campos de solicitação de exportação de transcrição API ____ 219

Exemplo de arquivo CURL de exportação de transcrição API ____ 219

Guia de introdução

Webex WFO inclui APIs RESTful que permitem que você interaja com o aplicativo de maneiras diferentes. Esta seção explica como usar Webex APIs de WFO. Familiarize-se com o processo de autorização antes de passar para qualquer outra APIs.

Autorização

O processo de autorização pode ser comparado ao processo de logon a Webex WFO. Portanto, ele deve ser concluído antes que você possa fazer qualquer solicitação de API. Para autenticar-se como um usuário autorizado de Webex WFO e suas APIs, você deve enviar suas credenciais formatadas como uma solicitação POST para o ponto de saída Autorizar API (/api/rest/authorize). Consulte Autorizar API para obter mais informações.

OBSERVAÇÃO O tempo da sessão expira após duas horas de inatividade.

Para obter informações sobre como criar uma credencial para essa solicitação, consulte Criar um usuário API para o Classic Webex WFO.

Solicitação de Autorização

A tabela a seguir e o exemplo JSON mostram o que sua solicitação POST deve incluir e como ela deve ser formatada.

Nome	Req?	Tipo	Descrição
localidade	N	String	Código de localização de país do usuário.
ID do usuário	S	String	ID do usuário do espaço.
senha	S	String	Senha do usuário.
Idioma	S	String	Idioma do usuário. Padrão = en
ID do espaço	N	String	A ID do espaço ao qual o usuário pertence. Inclua o ID do espaço se o usuário tiver as mesmas credenciais de login (ID de usuário e senha) para mais de um espaço.

Solicitação JSON

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

Usando a resposta de autorização

Quando suas credenciais forem aceitas, você receberá uma resposta que inclui uma ID de sessão. A ID da sessão deve ser incluída como um cabeçalho em todas as chamadas API subsequentes. É assim que Webex WFO verifica se você está conectado e autorizado a usar as APIs.

> **OBSERVAÇÃO** Algumas API ferramentas de desenvolvimento, como o Correio, salvarão a ID da sessão e a passarão de volta em solicitações subsequentes sem a necessidade de intervenção. Outras ferramentas do API exigem que você defina o cabeçalho manualmente.

Esta ID de sessão deve ser formatada em um par de chave/valor com "cookie" como a chave e a ID de sessão adicionada após "hazelcast.sessionId=", conforme visto no seguinte par de chave/valor.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<O ID da sessão como ele aparece na resposta> de Autorizar API"

Destruir a sessão

No encerramento do aplicativo, você deve destruir a sessão HTTPS (encerrar a sessão).

Efetuar logout

- Emitir uma solicitação de EXCLUSÃO HTTPS para:

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

Trabalhando com arquivos de texto

Quando você importa dados de texto usando um Webex API WFO, o texto deve ser UTF-8 codificado. Isso permite a inclusão de caracteres especiais que não estão disponíveis com ASCII codificação.

Criar um usuário API para Classic Webex WFO

Se você planeja usar Webex APIs de WFO para integrações de terceiros, a Cisco recomenda que você crie uma conta de usuário API. Você configura um usuário API o mesmo que um administrador do sistema, mas a finalidade desse usuário é permitir que aplicativos de terceiros se autençam com Webex WFO.

> **OBSERVAÇÃO** Para criar esse usuário, você deve ter a função de administrador de sistema padrão ou uma função com permissões equivalentes. Essa função consome uma licença de Administrador do Sistema.

Para obter mais informações sobre como autorizar e autenticar um usuário com Webex WFO, consulte Autorizar API. Se você se encontrar em algum problema, entre em contato com o Suporte técnico para obter ajuda.

Criar uma conta de usuário API

1. Inicie Webex WFO e faça login como administrador do sistema.

   > **OBSERVAÇÃO** Se estiver fazendo logon no produto pela primeira vez, crie uma conta administrativa adicional.

2. Navegue até Gerenciamento de aplicativos > Usuário > configuração > global do usuário.
3. Selecione a opção **Criar um novo usuário** e preencha os seguintes campos na seção Informações de usuário.
   - **Nome** e **sobrenome** – Digite um nome e um sobrenome que identifiquem a finalidade do usuário. Por exemplo, insira **API** a nome e **usuário** como sobrenome.
   - **Nome de** usuário—Digite um endereço de e-mail válido. Esse é o nome de usuário Webex do usuário do WFO do usuário que será usado para fazer logon.
4. Digite uma senha que atenda aos requisitos de complexidade de senha do seu espaço no **campo Senha** .
5. **No campo Funções** , atribua o usuário à função de Administrador do sistema padrão.
6. Defina o **campo Equipe** como Equipe padrão. Você pode definir esse valor como uma equipe alternativa é sua preferência.
7. Selecione os Grupos associados e as Equipes que essa conta deve ter escopo. Você pode selecionar equipes individuais, um nome de grupo ou um nome de Espaço como um grupo. Selecionar um nome de Espaço destaca todas as equipes desse grupo.

11. No campo WFM Exibições, atribua **EnterpriseView** como a exibição principal. Isso permite que o usuário veja todos os usuários.
12. Clique **em Salvar** no canto superior direito da interface de usuário.

Tópicos relacionados

Exibir o Webex Guia *de referência do* API WFO.

Acessar WFM APIs

Webex WFO New WFM usa um site interativo para documentar APIs disponíveis para todos os ambientes do cliente. Este tópico detalha os procedimentos sobre como acessar WFM APIs. Isso inclui como habilitar as permissões necessárias, obter um token de autenticação, autorizar uma sessão e encerrar uma sessão.

OBSERVAÇÃO O limite da taxa para WFM APIs por token de usuário é de 500 chamadas por minuto e 10.000 chamadas por hora. Esse limite de taxa não se aplica a WFM APIs históricas.

A URL do ambiente da sua organização segue o modelo abaixo, onde [customerURL] é exclusivo para sua organização.

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

Localizações da página

- Permissões de WFM >
- Configurações do usuário > tokens de acesso pessoal

Procedimentos

Habilitar o acesso às APIs de Nova WFM

1. Na lista de **Funções**, selecione a função para a qual deseja habilitar as permissões.
2. Selecione a **guia** Funções.
3. Em **Abrir Calabrio WFM** > **API acesso**, habilite uma ou mais das seguintes permissões.
    - Leitura prevista
    - Ler organização
    - Solicitação de leitura
    - Ler agenda
    - Previsão de gravação
    - Organização de gravação
    - Solicitação de gravação

- Gravar agenda

4. Em **Abrir Calabrio WFM** > **Web**, ative a **permissão de tokens** de acesso pessoal.

Gerar um token

Gerar um token de acesso é uma ação única vez. Depois de criar seu token, salve-o em um local de acesso fácil para uso futuro. Se você perder a ficha, você pode regenerar uma nova.

1. Navegue até **Configurações** do usuário> **Tokens de acessopessoais**.
2. Insira um nome exclusivo no **campo Nome do texto do aplicativo** .
3. Clique **em Gerar token**.
4. Copie o token.

OBSERVAÇÃO O token não funcionará se o usuário que estiver criando o token tiver uma data de saída que foi passada ou se o usuário for excluído.

Autorizar

1. Navegue até a URL da organização para APIs Webex WFO WFM.
2. Clique **em Autorizar**. A janela Autorizações disponíveis é exibida.
3. Cole o token que você copiou no procedimento anterior no **campo de texto Valor** .
4. Clique **em Autorizar**.
5. Clique **em Fechar** para fechar a janela. Agora é possível executar consultas e comandos para as APIs WFM disponíveis.

Terminar sua sessão autorizada

1. Clique **em Autorizar**.
2. Clique **em logoff**.

WFM APIs de dados históricos

Webex O WFO oferece suporte a APIs de dados históricos para todas as versões atuais e novas de WFM (TWFM e New WFM). Essas APIs de dados históricos permitem que os usuários importem dados históricos WFM externos das plataformas de central de contatos integradas. Com essas integrações que você pode prever, defina os acompanhamentos de desempenho do agente e muito mais.

> **IMPORTANTE** Para garantir o suporte adequado ao se integrar às APIs de dados históricos, envolva-se com Webex Serviços profissionais do WFO para configurar um plano de serviço gerenciado para suportar o seu
> Organização com o desenvolvimento e implementação de sua Webex integração com o WFO.

A URL do ambiente da sua organização segue o modelo abaixo, onde [customerURL] é exclusivo para sua organização.

AS URLs de APIs de dados históricos seguem o formato detalhado abaixo.

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

As URLs de dados históricos API documentação seguem o formato detalhado abaixo.

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

Autorizar

1. Navegue até a URL da organização para Webex WFM API WFO para obter dados históricos.
2. Clique **em Autorizar**. A janela Autorizações disponíveis é exibida.
3. Cole a chave de espaço que você recebeu de sua Webex pessoa de contato WFO.
4. Clique **em Autorizar**.
5. Clique **em Fechar** para fechar a janela. Agora você pode executar as APIs disponíveis usando a chave de fonte de dados fornecida a você por sua Webex pessoa de contato WFO.

Terminar sua sessão autorizada

1. Clique **em Autorizar**.
2. Clique **em logoff**.

Autorizar API

O API Autoriza permite que os usuários sejam autorizados a fazer logon a Webex WFO e a receber informações associadas a um usuário autorizado.

OBSERVAÇÃO O tempo da sessão expira após duas horas de inatividade.

Protocolo GET /URI

URI	/api/rest/autorizado
Método	GET

Campos solicitados

Nome	Req?	Tipo	Descrição
localidade	N	String	Código de localização de país do usuário.
ID do usuário	S	String	ID do usuário do espaço.
senha	S	String	Senha do usuário.
Idioma	S	String	Idioma do usuário. Padrão = en
ID do espaço	N	String	A ID do espaço ao qual o usuário pertence. Inclua o ID do espaço se o usuário tiver as mesmas credenciais de login (ID de usuário e senha) para mais de um espaço.

Exemplos de arquivos JSON

Pedir

A seguir está um exemplo de uma solicitação JSON formatada.

```
{
        "localidade": string,
```

```
        "iD de usuário": cadeia de
        caracteres, "senha":
        cadeia de caracteres,
        "idioma": cadeia de
        caracteres, "tenantId":
        inteiro
}
```

Resposta

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.


```
{
        "ID da
        sessão":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Equipe padrão",
        "groupId":2, "groupName":"Default
        Group", "lang":"en",
        "país":"", "SessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "desativado":falso, "licenseComporrido":true,
        "tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "permissions":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
```

```
                "AdministreAEsperaEspera",
                        ...
        ]
        "groupsInDetermin": [],
        "TeamsIn Emails": [],
        "serviceQueuesInDetermin":[]
}
```

Protocolo POST e URI

URI	/api/rest/autorizado
Método	POST

Campos solicitados

Nome	Req?	Tipo	Descrição
localidade	N	String	Código de localização de país do usuário.
ID do usuário	S	String	ID do usuário do espaço.
senha	S	String	Senha do usuário.
Idioma	S	String	Idioma do usuário. Padrão = en
ID do espaço	N	String	A ID do espaço ao qual o usuário pertence. Inclua o ID do espaço se o usuário tiver as mesmas credenciais de login (ID de usuário e senha) para mais de um espaço.

Exemplos de arquivos JSON

Pedir

A seguir está um exemplo de uma solicitação JSON formatada.

```
{
        "localidade": string,
        "userId": string,
```

```
        "senha": cadeia de
        caracteres, "idioma":
        string, "tenantId":
        inteiro
}
```

Resposta

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
{
        "ID da
        sessão":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Equipe padrão",
        "groupId":2, "groupName":"Default
        Group", "lang":"en",
        "país":"", "SessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "desativado":falso, "licenseComporrido":true,
        "tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "permissions":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
                "AdministerPasswordPolicy",
```

...
]
"groupsInDetermin": [],
"TeamsIn Emails": [],
"serviceQueuesInDetermin":[]
}

Importar contatos em massa

Terceiros usam as APIs de importação de contatos em massa para mesclar e inserir metadados e gravações em uma solicitação HTTPS de várias partes.

Existem duas APIs de importação em massa:

- API de importação de contatos em massa — Usada por terceiros; permite a inserção de metadados e gravações em uma solicitação HTTPS de várias partes

  > **OBSERVAÇÃO** Você também pode usar a API de Importação de contatos em massa para importar contatos em massa pelo servidor de dados. Consulte Uso do servidor de dados para importação de contato em massa.

- API de contato em tempo real— Usado por Webex cliente de gravação WFO Smart Desktop; insere os metadados primeiro e depois carrega as gravações separadamente mais tarde, com base na resposta da inserção dos metadados. Isso permite que o cliente adie o carregamento das gravações e permite que os contatos sejam inseridos enquanto a chamada ainda estiver em andamento. No entanto, isso força o cliente a rastrear as IDs para carregar as gravações para o contato correto.

Protocolo e URI

Importação de contatos em massa API

URI	/api/upload/contatos
Método	POST
Permissões	Administrar Espaço
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

API de importação de contatos em massa em tempo real (metadados)

URI	/api/rest/wfo/contato/importação

Método	POST
Permissões	Capturar contatos, gravar tela de gravação/voz
Tipo de conteúdo	aplicativo/JSON

Formatos suportados

Os seguintes formatos podem ser incluídos em uma solicitação de vários participantes.

Tipo	Descrição
CSV	Um arquivo separado por vírgulas usado para atribuir metadados.
JSON	O mesmo formato de metadados que o API em tempo real, mas pode ser usado para importação em massa.
WAV	Um formato de gravação de áudio.
WEBM	Um formato combinado de gravação de áudio e vídeo.
WEBMA	Um formato somente de áudio (container do WebM).
WEBMV	Um formato somente vídeo (container do WebM).
SPX	Um formato de áudio.
WMV	Um formato combinado de gravação de áudio e vídeo (ou vídeo, somente se emparelhado com áudio no mesmo contato).
OPUS	Um formato de áudio.

Campos de solicitação e resposta

Os arquivos CSV e JSON incluem campos definidos na tabela a seguir. Nem todos os campos são usados em ambos os tipos de arquivos. O arquivo ao qual o campo se aplica é indicado na descrição.

Nome	Req?	Descrição
ID do Agente	S	Usado em CSV e JSON. A ID do agente em um dos três formatos. Os valores do processamento

Nome	Req?	Descrição
		Que formato é usado com base na análise do conteúdo. ▪ ID da Pessoa. Um identificador exclusivo do WfoPerson.id. Esse número também é usado na planilha Exportação do usuário (O Gerenciamento de aplicativos > > os usuários > global > importar e exportar > exportar > ID do usuário). Não é o o mesmo que o ID no perfil de usuário Webex de WFO. ▪ Logon no AD. Um domínio\nome de usuário (requer "\"). ▪ Endereço eletrônico. Um endereço de email (requer "@"). Ao usar um CSV para carregar contatos, a ID do agente é necessária. Se você estiver usando a JSON para fazer a solicitação, a ID do agente será opcional. No último caso, a ID do agente é definida como o ID do usuário autenticado que inicia o carregamento. Máx. caracteres = 254 Padrão = nenhum
AssocCallId	N	Usado em CSV e JSON. Uma ID que vincula os contatos. Por exemplo, uma chamada transferida de um agente para outro tem a mesma ID. Máx. caracteres = 52 Padrão = NULL
Áudio.localização	N	Usado em CSV e JSON. No sub-objeto de áudio. O nome da chave (arquivo) da gravação na solicitação de vários participantes. Pode ser qualquer formato de gravação suportado (áudio/tela/combinação). É permitido somente um único arquivo de áudio por contato. O nome da chave deve ter um ramal válido que corresponda ao tipo de mídia da gravação. A extensão identifica o arquivo como uma gravação de áudio ou tela, ou ambos. Máx. caracteres = 128 Padrão = Nenhum

Nome	Req?	Descrição
Audio.StartTimeMs	N	Usado em CSV e JSON. No sub-objeto de áudio. A hora de início em milissegundos GMT desde a 1970-01-01 (hora UNIX) da gravação de áudio. Usado para determinar a compensação de áudio em relação ao início do contato. Máx. caracteres = longos Padrão = ContactStartTimeMs
Address Chamado	N	Usado em CSV. O número de telefone chamado. Máx. caracteres = 64 Padrão = Cadeia de caracteres vazia
Chamado	N	Usado no JSON. O número de telefone chamado. Máx. caracteres = 64 Padrão = NULL
ID da Chamada	N	Usado em CSV e JSON. Uma ID que identifica um contato. Caracteres máx. = 128 Padrão = NULL
Chamando	N	Usado no JSON. O número do telefone que está ligando. Máx. caracteres = 64 Padrão = NULL
AddressOcimento do Chamador	N	Usado em CSV. O número do telefone que está ligando. Número máximo de caracteres = 64

Nome	Req?	Descrição
		Padrão = Cadeia de caracteres vazia
Fuso Horário do Cliente	N	Usado em CSV e JSON. O fuso horário no formato UTC. O Windows Time também é suportado. O cliente de Gravação da Área de Trabalho envia o Windows Time, que está mapeado para a hora Olson. Número máx. de caracteres = 255 Padrão = Fuso horário do cliente, conforme definido na Webex WFO **EXEMPLO** –06:00
ContactStartTimeMs	N	Usado em CSV e JSON. A hora de início em milissegundos GMT desde 1970-01-01 (hora UNIX). Um valor nesse campo é obrigatório. Portanto, se o valor não for encontrados, o API usará o tempo de carregamento atual. Observe que isso provavelmente resulta em uma experiência ruim do usuário, com muitos contatos que têm o mesmo carimbo de data e hora. **IMPORTANTE** Se você estiver importando contatos com o Excel, deverá formatar a coluna Hora de início para Exibir milissegundos (consulte a documentação do usuário do Excel para obter mais informações). Caso contrário, o Excel trunca milissegundos, resultando em um tempo falso e impedindo que as gravações sejam importadas corretamente. Caracteres máx. = longo padrão = tempo de carregamento atual **EXEMPLO** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Direção	N	Usado em CSV e JSON. A direção da chamada, de entrada ou de saída. 1 = saída 0 = entrada

Nome	Req?	Descrição
		Máx. caracteres = 1 Padrão = NULL
Linha	N	Usado em CSV e JSON. A linha/ramal do agente. Máx. caracteres = 64 Padrão = NULL
metadados.<custom Nome do campo>	N	Usado em CSV. Os campos de metadados personalizados a serem preenchidos. O campo será criado, se ainda não existir. Qualquer coluna que iniciais com "metadados" será tratada como um campo de metadados personalizado. **EXEMPLO** Para definir "Número da conta", crie uma coluna chamada "metadados.número da conta". Nome do campo Caracteres máximos = 39 Número máximo de caracteres de metadados personalizados = 2056
Metadata Personalizada	N	Usado no JSON. Os campos de metadados personalizados a serem preenchidos. O campo será criado, se ainda não existir. O objeto contém dados na forma de pares nome/valor. **EXEMPLO** "Número da conta":"123456" Nome do campo Caracteres máximos = 39 Número máximo de caracteres de metadados personalizados = 2056
Gravação1	S	Usado em CSV. O nome da chave (arquivo) da gravação na solicitação de vários participantes. Pode ser qualquer formato de gravação suportado (áudio/tela/combinação). É permitido somente um único arquivo de áudio por contato. O nome da chave deve ter um ramal válido que corresponda ao tipo de mídia da gravação. O ramal

Nome	Req?	Descrição
		identifica o arquivo como uma gravação de áudio ou tela, ou ambos. Máx. caracteres = 128 Padrão = Nenhum
Gravação2	N	Usado em CSV. O nome da chave (arquivo) da gravação na solicitação de vários participantes. Pode ser qualquer formato de gravação suportado (áudio/tela/combinação). É permitido somente um único arquivo de áudio por contato. O nome da chave deve ter um ramal válido que corresponda ao tipo de mídia da gravação. A extensão identifica o arquivo como uma gravação de áudio ou tela, ou ambos. Máx. caracteres = 128 Padrão = Nenhum
Gravação3	N	Usado em CSV. O nome da chave (arquivo) da gravação na solicitação de vários participantes. Pode ser qualquer formato de gravação suportado (áudio/tela/combinação). É permitido somente um único arquivo de áudio por contato. O nome da chave deve ter um ramal válido que corresponda ao tipo de mídia da gravação. A extensão identifica o arquivo como uma gravação de áudio ou tela, ou ambos. **OBSERVAÇÃO** Deve haver um arquivo de áudio ou a importação falha. Máx. caracteres = 128 Padrão = Nenhum
Gravação2Oferecimento	N	Usado em CSV. A compensação da Gravação2 da Gravação1. **EXEMPLO** Um arquivo de áudio (WAV) que inicia 5 segundos após o arquivo de tela (WEBM) ter uma compensação de 5000 (5000 = 5 segundos). Número máx. de caracteres = Longo

Nome	Req?	Descrição
		Padrão = 0
Screen.Location	N	Usado em CSV e JSON. No sub-objeto Tela. O nome da chave (arquivo) da gravação na solicitação de vários participantes. Pode ser qualquer formato de gravação suportado (áudio/tela/combinação). É permitido somente um único arquivo de áudio por contato. O nome da chave deve ter um ramal válido que corresponda ao tipo de mídia da gravação. A extensão identifica o arquivo como uma gravação de áudio ou tela, ou ambos. Máx. caracteres = 128 Padrão = Nenhum
Screen.StartTimeMs	N	Usado em CSV e JSON. No sub-objeto Tela. A hora de início em milissegundos GMT desde a 1970-01-01 (hora UNIX) da gravação de tela. Usado para descobrir a compensação de tela em relação ao início do contato. Máx. caracteres = longos Padrão = ContactStartTimeMs

CSV exemplos de arquivos

CSV pode ser carregada como parte de uma solicitação de carregamento de vários participantes. Algumas regras referentes ao formato são as seguintes:

- O número de colunas é variável. Por exemplo, se você sempre quiser usar o fuso horário do cliente, não precisa incluir a coluna Fuso Horário no CSV.
- As colunas incluídas na CSV podem estar em qualquer ordem.
- O número de colunas em cada linha deve corresponder ao número de colunas do cabeçalho.
- Se um valor tiver vírgula, ele deverá estar entre aspas.
- Se um valor não for conhecido por um contato específico, mas o cabeçalho existir, use uma cadeia de caracteres vazia para essa coluna.

> **OBSERVAÇÃO** Uma resposta bem-sucedida é formatada no JSON, pois a resposta adiciona algum status para cada contato e gravação.

Exemplo completo

Este exemplo mostra um arquivo que usa todos os campos possíveis para um arquivo de CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadados.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,América/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
```

Exemplo curto

Este exemplo mostra apenas os campos exigidos para um arquivo CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Exemplos de arquivos JSON

As informações de contato podem ser importadas Webex WFO no formato JSON como alternativa ao formato CSV.

Exemplo completo

A seguir está um exemplo de um arquivo JSON formatado.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Hora Padrão Central",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Direção":1,
    "Áudio":[
        {
            "Localização":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Tela":[
            "Localização":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "Número da conta":"123456",
```

```
                "departamento":"vendas"
        }
}
```

Exemplo curto

Este exemplo mostra apenas os campos exigidos para um arquivo JSON.

```
{
    "AgentId":"acme\smithj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Áudio":[
        {
            "Localização":"25.wav"
        }
    ]
}
```

Formato ZIP

O formato ZIP é tratado de forma diferente do CSV ou JSON, pois é uma coleção de arquivos que são processados como se fossem arquivos individuais dentro da solicitação de vários participantes.

- O nome do arquivo é a chave que precisa ser referenciada no CSV/JSON.
- Qualquer estrutura de pasta no arquivo ZIP é achatada e ignorada.

Por exemplo, uma solicitação de vários participantes será como a seguinte.

```
batch.zip
    batch.csv (contém 2 linhas, para chamada1 e chamada2)
    call1.wav
    call2.wav
```

Essa solicitação de vários participantes é processada como se os arquivos estivessem todos no ZIP ou todos individualmente na solicitação de vários participantes.

Notas

- A ordem dos arquivos não importa.
- Um carregamento de um contato que contém um nome de arquivo de gravação, mas não inclui essa gravação, não será inserido.

- Um carregamento que contém uma gravação que não é referenciada em uma CSV ou json ignorará essa gravação.

IMPORTANTE Você deve ter acesso do Administrador de espaço, acesso ao servidor de dados para usar na Importação de contatos em massa e a permissão de importação em massa marcada para a sua função.

Uso do Servidor de dados para importação de contato em massa

Você pode usar a API de importação de contatos em massa para carregar contatos em massa através do Servidor de dados. A utilização da API de importação de contatos em massa requer o seguinte:

- Webex função de administrador de WFO com a permissão de importação em massa habilitada.
- Acesso de leitura/gravação ao Servidor de dados.

Para carregar contatos em massa através do Servidor de dados:

PRÉ-REQUISITO para uma importação em massa para carregar arquivos com êxito usando um servidor de dados, o servidor de dados deve ser configurado no Webex WFO. Ele pode ser um servidor de dados que já está sendo usado para qualquer
Outro propósito ou um novo Servidor de dados. Se estiver configurando um novo Servidor de dados para importação em massa, consulte o tópico "Configuração do servidor de dados" no Webex Guia *do* usuário de WFO.

1. Para usar um servidor de dados que já esteja configurado no Webex WFO vá até a página Configuração **do** servidor de dados (Gerenciamento de aplicativos > Configuração do sistema > Configuração do servidor de dados) e selecione esse servidor de dados.
2. Na seção Configurações de sincronização do **servidor de dados regional ACD, assegure-se** de que **Habilitar captura** esteja selecionada e que o **ACD genérico (padrão**) seja atribuído.
3. Clique **em Salvar**.
4. Crie um arquivo CSV (não JSON) que contenha todos os campos obrigatórios, além dos opcionais que você deseja adicionar.
5. Prefixo do arquivo com a palavra CONTATO. A palavra diferencia maiúsculas e minúsculas.

EXEMPLO
O arquivo de CSV tem o nome ExampleContacts.csv. Você deve renomeá-lo com o prefixo CONTACT da seguinte forma:

CONTATO. ExampleContacts.csv

6. Coloque o arquivo de CSV e todos os arquivos de mídia associados na pasta de <tenant> GIS no Servidor de dados. Essa pasta está no local definido pelo campo Local do Arquivo GIS do Servidor de Dados Regional na página Configuração do servidor de dados.

   EXEMPLO C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<tenant>

Importação de organização em massa API

Os API de importação de organização em massa são usados por terceiros para carregar a estrutura organizacional de seu centro de contatos (grupos, equipes e pessoas) em Webex WFO.

O API insere e atualiza apenas grupos, equipes e pessoas. Ela nunca é excluída, portanto é seguro importar um subconjunto da estrutura organizacional. A importação é repetiível porque a API modifica apenas os campos que mudam. É seguro importar o mesmo arquivo várias vezes.

A importação trata grupos, equipes e pessoas como se segue.

> **IMPORTANTE** Se você estiver carregando um arquivo de CSV para uma Importação de organização em massa para grupos ou equipes, os cabeçalhos de coluna devem corresponder aos campos de solicitação e resposta correspondentes nas tabelas abaixo exatamente. Não é possível reorganizar ou omitir nenhuma das colunas, mesmo que elas não sejam necessárias para cada entrada individual.

Protocolo de API grupos e URI

URI	/api/upload/grupos
Método	POST
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Grupos. Um grupo é identificado pela coluna Nome do grupo. Se o valor no nome de grupo corresponder a um grupo existente, esse grupo será usado. Se nome de grupo for novo, um grupo será criado com esse nome e será ativado.

Grupos API campos de solicitação e resposta

Nome	Req?	Descrição
id	S	A ID do grupo no ACD. Você pode identificar o número da ID exportando dados do grupo e exibindo-os no arquivo CSV resultante. **OBSERVAÇÃO** Se o grupo for um novo grupo, a ID deverá ser definida como 0 (zero) ou a importação falhará.
nome	S	O nome do grupo. Máx. caracteres = 60 Padrão = nenhum
Data de ativação	S	A data em que o grupo foi ativado no formato MM/DD/AAAA. Padrão = data atual
desativadaDate	S	A data em que o grupo foi desativado no formato MM/DD/AAAA.

Protocolo de API equipes e URI

URI	/api/upload/equipes
Método	POST
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Equipes. Uma equipe é identificada pela coluna Nome da equipe. Se o valor no Nome da equipe corresponder a uma equipe existente, essa equipe será usada. Se o grupo em que essa equipe está foi alterada, essa relação é atualizada. Se Nome de equipe for novo, uma equipe será criada com esse nome no grupo especificado e será ativada.

Equipes API campos de Solicitação e Resposta

Nome	Req?	Descrição
id	S	A ID da equipe no ACD. Você pode identificar o número da ID exportando os dados da equipe e exibindo-os no arquivo CSV resultante. **OBSERVAÇÃO** Se a equipe for uma nova equipe, a ID deverá ser definida como 0 (zero) ou a importação falhará.
nome	S	O nome da equipe. Número máximo de caracteres = 60
Data de ativação	S	A data em que o grupo foi ativado no formato MM/DD/AAAA. Padrão = data atual
desativadaDate	S	A data em que o grupo foi desativado no formato MM/DD/AAAA.
ID do grupo pai	S	O nome do grupo ao qual a equipe pertence.
Compilação de produtividade	S	Indica se as estatísticas da equipe devem ser incluídas quando o serviço Capturar compila estatísticas de produtividade (Verdadeiro/Falso). Padrão = verdadeiro

Protocolo de API pessoas e URI

URI	/api/upload/pessoas
Método	POST
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Pessoas. Uma pessoa é identificada por e-mail, adLogin ou acdId. Se qualquer um desses valores corresponder a uma pessoa existente, essa pessoa será usada. Se a associação da equipe dessa pessoa, nome, fuso horário, local ou status ativo tiver sido alterado, ele será atualizado de acordo. Se uma pessoa compatível for encontrada, o API nunca apaga um dos três identificadores.

Se já existir um valor. Por exemplo, se uma correspondência for encontrada no endereço de e-mail, mas o arquivo de CSV importado não conter uma ID de ACD para o usuário, mas já tivermos uma no banco de dados, o valor existente não será substituído. Se todos os três identificadores de pessoa forem novos, uma nova pessoa será criada e recebe a função de agente padrão.

Campos de Solicitação e Resposta de Pessoas API

Nome	Req?	Descrição
ID da pessoa	S	A ID da pessoa no Webex WFO. Você pode identificar o número da ID exportando os dados da pessoa e exibindo-os no arquivo CSV resultante. Use 0 (zero) se essa for uma nova pessoa.
Email	S	O endereço de email do usuário. Máx. caracteres = 254 Padrão = nenhum
firstName	S	O nome do usuário. Máx. caracteres = 50 Padrão = nenhum
lastName	S	O sobrenome do usuário. Máx. caracteres = 50 Padrão = nenhum
Fuso horário	N	O fuso horário do agente. Padrão = Fuso horário do cliente Para obter uma lista completa de nomes de fusos horários, consulte Importação e Exportando Usuários. **EXEMPLO** América/Chicago
adLogin	N	O nome de login do usuário no Active Directory. Máx. caracteres = 50 Padrão = nenhum

Nome	Req?	Descrição
grupo de membros	N	A equipe à qual o usuário pertence.
ativado	N	A data em que o usuário foi ativado no formato MM/DD/AAAA. Padrão = data atual
desativado	N	A data em que o usuário foi desativado no formato MM/DD/AAAA. **OBSERVAÇÃO** Para ativar um usuário desativado ao importar usuários, defina essa data como 31/12/2999.
localidade	N	O idioma usado pelo usuário. Padrão = en
Papéis	N	As funções atribuídas ao usuário. As várias funções são separadas por Semicolons.
grupos de escopo	N	Os grupos no escopo do usuário. Vários grupos são separado por ponto e vírgula.
equipes de escopo	N	As equipes no escopo do usuário. Várias equipes são separado por ponto e vírgula.
ativar Discagem	N	Indica se o usuário pode ser agendado no formato Verdadeiro ou Falso (apenas WFM). Padrão = falso
Modos de exibição	N	As exibições que o usuário atribui na WFM (apenas WFM). Padrão = nenhum
mainView	N	A exibição principal do usuário na WFM (apenas WFM). Padrão = nenhum
companyStartDate	N	A data em que o usuário iniciou com a empresa no formato MM/DD/AAAA (apenas WFM). Padrão = nenhum

Nome	Req?	Descrição
companyEndDate	N	A data em que o usuário deixou a empresa no formato MM/DD/AAAA (somente WFM). Padrão = nenhum
data inicial do departamento	N	A data em que o usuário começou com o departamento no formato MM/DD/AAAA (apenas WFM). Padrão = nenhum
ID do funcionário	N	A ID de funcionário do usuário (apenas WFM). Padrão = nenhum
classificar	N	A classificação do usuário na central de contatos (apenas WFM). Padrão = nenhum
qmViews	N	As exibições atribuídas ao usuário na QM (apenas QM). Padrão = nenhum
IsReconcileOnly	N	Quando selecionado, o agente usa a gravação de gateway e todas as chamadas dele exigem reconciliação pós-chamada (QM somente). Padrão = nenhum
tenente de escopo	N	Quando configurado para VERDADEIRO, o usuário tem um escopo sobre todos os grupos, equipes e usuários. Quando configurado como FALSO, o escopo do usuário é configurado nos campos Equipes de escopo e Grupos de escopo (Verdadeiro/Falso). Padrão = nenhum
ID do ACD	S	A ID do usuário na ACD. Padrão = nenhum **OBSERVAÇÃO** Esse campo é obrigatório se você marcou a caixa de seleção "Ativar agendamento para este usuário".
AcdServerId	S	O ID do ACD que é a fonte de dados do usuário.

Nome	Req?	Descrição
		Padrão = nenhum **OBSERVAÇÃO** Esse campo é obrigatório se você marcou a caixa de seleção "Ativar agendamento para este usuário".

Arquivo de CSVExemplos

Exemplo de CSV grupos

```
1 ID,nome,Data ativada,desativadaDate
2 0,Vendas,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finanças,01/04/2018,0180182019
```

Exemplo de CSV equipes

```
1 id,name,activatedDate,desativadaDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,Vendas de carros, 01/04/2018,01/01/2019,Vendas,Verdadeiro
3 0,Vendas de peças, 01/04/2018,01/01/2019,Vendas,Falso
```

Exportação de dados em massa API

A API de exportação de dados de relatório em massa permite recuperar dados de relatórios no Data Explorer.

Se os dados solicitados forem muito grandes para retornar instantaneamente, ele fornecerá uma ID de solicitação para recuperar dados quando ele estiver pronto.

Depois de configurar filtros no relatório no Data Explorer, você pode ajustar os parâmetros do relatório na chamada API.

> **OBSERVAÇÃO** É possível exportar no máximo 1.000 registros em cada solicitação de exportação. Se você precisar exportar mais de 1.000 registros, crie exportações múltiplas e mais restritas.

Exportação de dados de relatório em massa do GET API

O método GET para a API Exportação de dados de relatório em massa permite verificar o status de uma solicitação anterior ou recuperar os dados de uma solicitação assíncronos usando uma ID de solicitação.

> **OBSERVAÇÃO** Uma ID de solicitação está contida na resposta a uma ação GET ou POST se os dados solicitados estiverem muito grandes ou não puderem ser retornados rapidamente.

Protocolo de API de Exportação de Dados de Relatório em Massa do GET e URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Método	GET
Permissão	Como gerar relatórios
Tipo de conteúdo	Texto/CSV
Parâmetros	ID solicitada

Campos de solicitação de exportação de API dados de relatório em massa do GET

Nome	Obrigatório	Descrição
ID da Solicitação	S	A ID de solicitação que foi retornada quando a ação POST foi tomada

Exemplo de arquivo JSON de API exportação de dados de relatório em massa do GET

A seguir está um exemplo de uma solicitação JSON formatada.


```
{
    "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": "[]"
            },
            "Pecificação de páginas": [
            {
            "compensação": 0,
            "limite": 100
    },
            {
            "compensação": 0,
            "limite": 100
            }
    ]
}
```


Exportação de dados de relatório em massa POST API

O método POST para a API exportação de dados de relatório em massa retorna os dados de um relatório no Data Explorer. Se os dados solicitados forem pequenos o suficiente para serem retornados rapidamente, o corpo da resposta inclui os dados do relatório em CSV formato. Se os dados solicitados forem muito grandes ou não puderem ser retornados rapidamente, o corpo da resposta conterá A ID da solicitação que pode ser usada para recuperar os dados posteriormente.

IMPORTANTE essa API está degradada. Ele está disponível apenas para clientes Cisco existentes que já o estão usando. Se desejar usar esta API, entre em contato com o Suporte da Cisco.

Protocolo e URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export.
Método	POST
Permissão	Como gerar relatórios
Tipo de conteúdo	Texto/CSV
Parâmetros	iD do relatório

Campos da Solicitação POST

Nome	**Descrição**
Nome do esquema	O nome do esquema de uma parte do API. Eles devem ser copiados do Exemplo de Arquivo JSON.
Ação	A tarefa que o API deve ser concluída. Neste caso, "Export_CSV".
Nome do Q	O nome qualificado. Essas informações podem ser encontradas abrindo o relatório no Data Explorer e, em seguida, abrindo o console do navegador. Procure a **sequência de caracteres RENDER_REACT_REPORT** no console para localizar o QName.
Valores do Parâmetro Codificado	Os valores que você alterará do relatório padrão. O os parâmetros inseridos aqui devem ser primeiro configurados no relatório no Data Explorer. Consulte Configuração de um filtro de relatório.
Offset	A distância da célula superior e esquerda da tabela para a célula da qual o API deve começar a retornar dados. A primeira instância de compensação na solicitação do corpo indica linhas e a segunda instância indica colunas.
Limite	O maior número de células que a API deve retornar. A primeira instância de limite na solicitação do corpo indica linhas e a segunda instância indica colunas.

Exemplo de Arquivo 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"
    },
    "Pecificação de páginas": [
        {
            "compensação": 0,
            "limite": 100
        },
        {
            "compensação": 0,
            "limite": 100
        }
    ]
```


Campos de resposta

Há duas respostas possíveis para esta API. Se os dados puderem ser retornados rapidamente, uma resposta sincronizada conterá os dados solicitados CSV formato. Se os dados solicitados não puderem ser retornados rapidamente, a resposta conterá uma resposta JSON com uma ID de solicitação e o status da solicitação. Essas saídas incluem campos definidos nas tabelas a seguir.

Resposta sincronizada

Campo	Descrição
Tipo de conteúdo	O formato do conteúdo. Apenas CSV formato está disponível.
Extensão do conteúdo	O número total de linhas disponíveis e o número total de colunas disponível.
Corpo	Os dados de relatório em CSV formato.

Resposta Assíncronos

Campo	Descrição
ID da Solicitação	O formato do conteúdo. Apenas CSV formato está disponível.
Status	O estado atual da solicitação. **OBSERVAÇÃO** Uma mensagem que não pode ser processada imediatamente entra em uma fila de mensagens e é armazenada como uma tarefa no banco de dados. Pode ser rastreado. O campo de status exibe o status da tarefa no momento da chamada. Um dos seguintes status será exibido. ▪ Em fila — A solicitação é capturada com êxito na Fila de mensagens e no banco de dados. ▪ Processamento — A mensagem em fila está sendo processada, mas não chegou a um dos estados finais. ▪ Falha — Não foi possível concluir a solicitação. ▪ Cancelada — A solicitação foi interrompida. ▪ Expirado — O tempo permitido para o trabalho expirou antes de ser processada. ▪ Lista negra — O número de chamadas excedeu o limite, e esta chamada não será retornada.

Exemplo de Arquivo

A seguir está um exemplo de uma solicitação formatada.

Solicitação JSON


```
{
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
        "ação": "EXPORT_CSV",
        "state": {
            "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
            "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
            },
        "paramValues": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
        },
        "Pecificação de páginas": [
            {
                "compensação": 0,
                "limite": 100
            },
            {
                "compensação": 0,
                "limite": 100
            }
        ]
    }
```

Configuração de um filtro de relatório

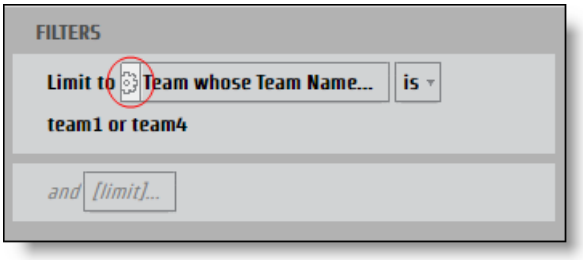
Um dos recursos da API Exportação de dados de relatório em massa é a capacidade de alterar os filtros de um relatório ao ligar para o API. Você pode configurar os filtros editando o texto da solicitação POST. Para alterar um filtro usando a API, você deve fazer algumas alterações no relatório no Data Explorer de antemão.

Configurar o parâmetro no Data Explorer

Para configurar um filtro para que ele possa ser atualizado através da chamada API, você deve editar os parâmetros do filtro no Data Explorer.

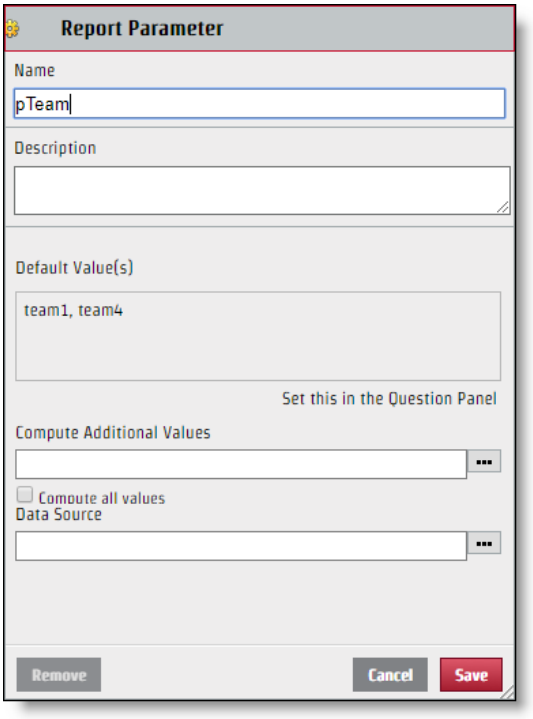
Configurar o parâmetro

1. Abra o relatório que você deseja exportar da lista Relatórios no Data Explorer.
2. Clique **em Editar** para abrir o Painel de Perguntas.
3. Na seção Filtros do Painel de Questões, clique no ícone Parâmetro ao lado do filtro que deseja atualizar. O ícone Parâmetro parece parte de uma engrenagem e está localizado no lado esquerdo do campo Filtro. A imagem a seguir mostra o ícone de Parâmetro circulado em vermelho.



A **caixa de diálogo Parâmetro** de Relatório é aberta.

4. Insira um nome no **campo Nome** do Parâmetro que possa ser usado como uma chave JSON.

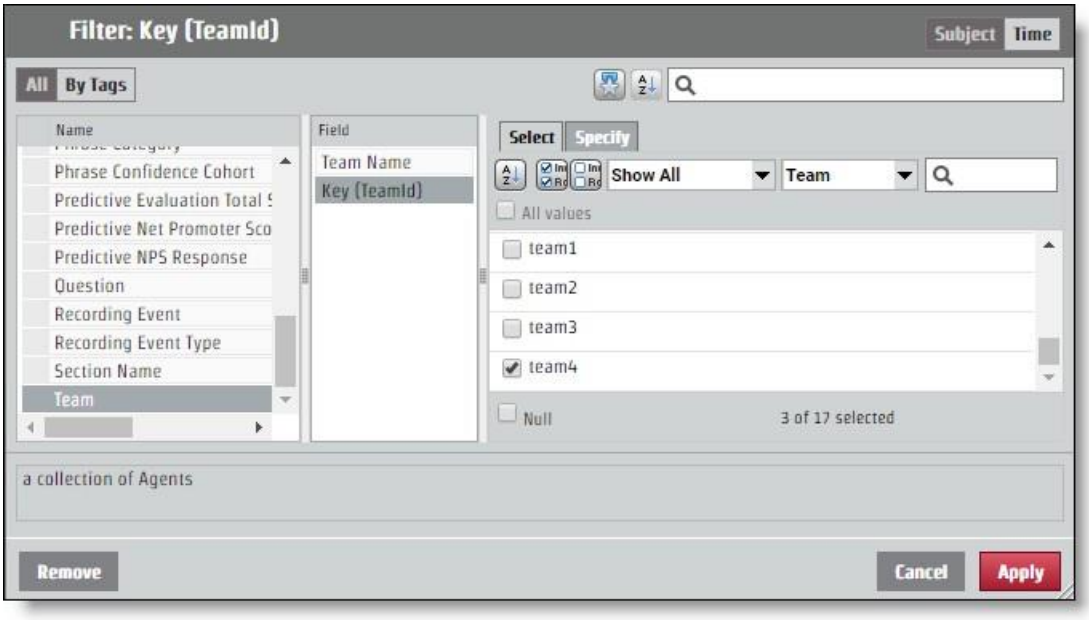


5. Clique **em Salvar**.

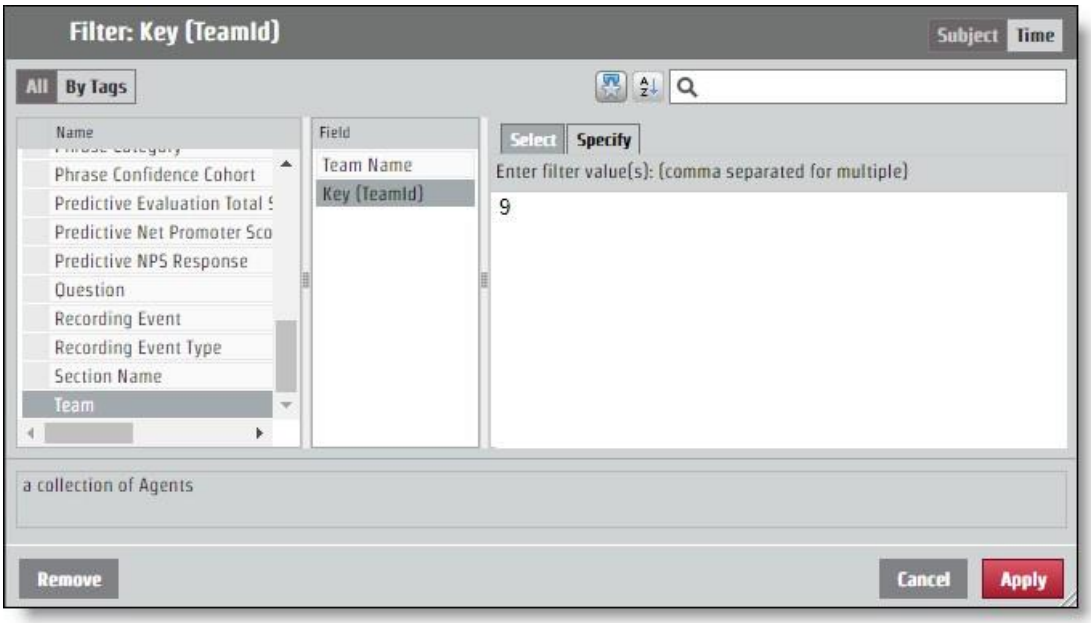
Depois que o filtro for configurado, ele poderá ser editado por meio da solicitação de API. Embora o nome do Parâmetro que você cria seja usado para o nome-chave no par de valores JSON, o valor que é exibido na seção Selec. da caixa de diálogo Filtro não é necessariamente o valor que você deve usar para o arquivo JSON. Para ammend o arquivo JSON corretamente, você precisa identificar o nome específico do valor.

Identificar o valor específico

1. Clique no **campo Filtro** com valores para identificar no painel Pergunta e abra a caixa de diálogo Filtro.
2. Marque apenas a caixa de seleção ao lado do valor que deseja identificar.



3. Abra a **guia Especificar** . O valor específico aparece no painel CSV valor do filtro.



Configurar json para a API Request

O par de valores-chave que você determinou ao nomear o parâmetro e identificar que o valor precisa ser adicionado à solicitação JSON. Alterações no filtro são feitas através do **campoParamValues** codificado.

Se o relatório retornar informações para todas as equipes, mas você quiser informações apenas da equipe com o valor específico "9", o jsonparamValues codificado deverá ser o seguinte exemplo. Neste exemplo, o parâmetro foi chamado de "pTeam", de modo que essa é a chave no arquivo JSON.

...

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

...

Configuração de filtros de intervalo

O processo de configuração de um parâmetro para retornar informações de um determinado intervalo de tempo funciona da mesma forma que a edição do campo CodificadoParamValues para qualquer outro filtro. Há vários períodos específicos, como ano, mês e trimestre. Os períodos de tempo específicos têm uma **guia Especificar** que funciona como qualquer outro valor de filtro. Há também opções para intervalos: Data relativa e Intervalo de datas. Cada opção de hora de início requer valores diferentes no arquivo JSON.

Intervalo de datas

A opção Intervalo de datas usa datas exatas para determinar o intervalo. O API usa a hora da Época UNIX, de modo que qualquer data e hora que você queira usar como parâmetro para um intervalo deve ser convertida.

> **PRÁTICA** RECOMENDADA Um relatório que não especifica um intervalo final extrairá todas as informações do intervalo da hora inicial. Para relatórios recorrentes, você pode usar esse recurso e usar o tempo do último
> No relatório, que será formatado na hora da época do UNIX e usará esse número como o início do novo intervalo. Dessa forma, você pode obter todas as informações necessárias e nunca ter que converter tempos na hora da Época UNIX.

Para uma solicitação que configure um intervalo de tempo de 15 de junho de 2017, osparamValues codificados devem ser parecidos com o seguinte exemplo. Neste exemplo, o nome do parâmetro é "pDate".

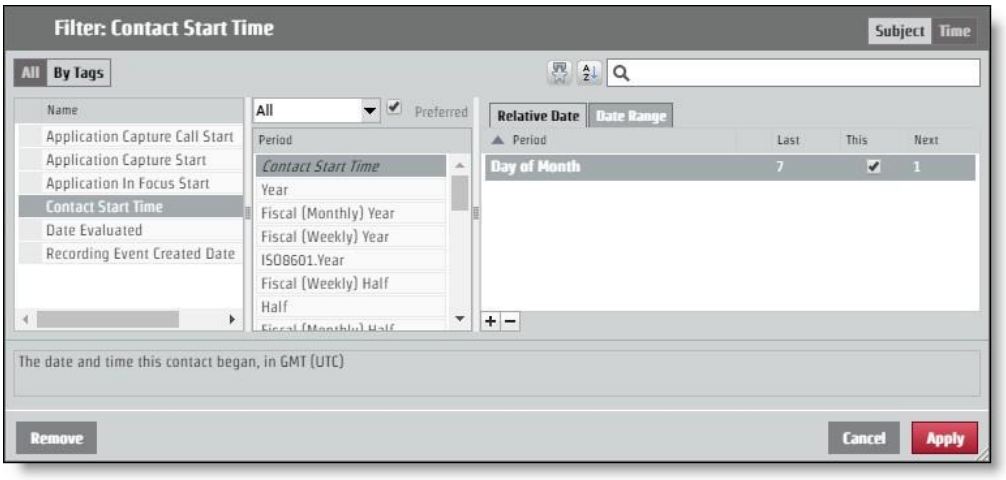
...

"encodedParamValues": "[{\"name\":\"pDate\",\"value\":
{\"contémNull\":\"false\"\"valores\":
[{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"intervalo Iniciar\":0,\"rangeEnd\":1}]}}","

...

Data relativa

A opção Data relativa cria um intervalo sem datas específicas. Isso inclui períodos de tempo que são relativos à data atual. Na caixa de diálogo Filtro, você pode selecionar um período de tempo e determinar se deseja algum número de períodos antes do atual, esse período atual e algum número de períodos futuros. No exemplo a seguir, o intervalo de tempo é definido para os últimos sete dias, hoje e amanhã.



Para solicitar esse layout por meio da solicitação de API, osParamValues codificados devem ser parecidos com o exemplo a seguir. Neste exemplo, o nome do parâmetro é "pContactStartTime".

...

"encodedParamValues": "[{\"name\":\"pContactStartTime\",\"value\":
{\"contémNull\":\"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}]}]",

...

Categorias e frases API

Use esse API para trabalhar com listas de categorias e frases.

Esses métodos são usados para as API Categorias e Frases:

- Obter — Recupera informações sobre categoria e frase
- Postagem — Cria categorias e frases
- Colocar — Atualiza informações sobre categoria e frase
- Excluir — Exclui informações sobre categoria e frase

EXCLUIR categorias e frases API

Esse método exclui informações de categoria e frase.

EXCLUIR protocolo e URIs

Uris: Frase de Categoria	/api/rest/cas/lista de frases /api/rest/cas/frase
Método	EXCLUIR
Permissões	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administer Tenant
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

EXEMPLO

Excluindo uma categoria: /api/rest/cas/lista de frases?id=13

Excluindo uma frase: /api/rest/cas/frase?id=7

O sistema responde com os seguintes itens:

{"excluído":1}

OBTER categorias e frases API

Esse método recupera informações sobre categoria e frase.

Protocolo GET e URIs

Uris:	
Frase de Categoria	/api/rest/cas/lista de frases
	/api/rest/cas/frase
Método	GET
Permissões	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administer Tenant
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de resposta GET

Nome	Descrição
Categorias	Informações detalhadas sobre as categorias analíticas.
id	ID da Categoria.
descrição	Descrição da categoria.
ID do idioma	Cadeia de caracteres que especifica o idioma. EXEMPLO DE inglês norte-americano = en-us

Nome	Descrição
Frases	Informações detalhadas sobre frases analíticas.
frase	Frase a ser pesquisada.
fonético	Grafia fonética da frase a ser pesquisada.
sonsComo	Versões alternativas da frase que soam como a frase de destino.
confiança	Valor de confiança indicando a probabilidade de que o acerto esteja correto.
id	O número de ID da frase.
ID da categoria	O número de ID da categoria da frase.
estado	O estado de contato do agente.

Categoria POST e frases API

Esse método cria informações de categoria e frase.

Protocolo POST e URIs

Uris: Frase de Categoria	/api/rest/cas/lista de frases /api/rest/cas/frase
Método	POST
Permissões	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Text Analytics Administer Tenant
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de resposta POST

Nome	Descrição
categoria	Informações detalhadas sobre as categorias analíticas.
descrição	Descrição da categoria.
ID do idioma	Cadeia de caracteres que especifica o idioma. EXEMPLO DE inglês norte-americano = en-us

COLOQUE Categorias e Frases API

Esse método atualiza informações sobre categoria e frase.

Protocolo PUT e URIs

Uris: Frase de Categoria	/api/rest/cas/lista de frases /api/rest/cas/frase
Método	PUT
Permissões	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administer Tenant
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de resposta PUT

Nome	Descrição
Categorias	Informações detalhadas sobre as categorias analíticas.

Nome	Descrição
id	ID da Categoria.
descrição	Descrição da categoria.
ID do idioma	Cadeia de caracteres que especifica o idioma. EXEMPLO DE inglês norte-americano = en-us
Frases	Informações detalhadas sobre frases analíticas.
frase	Frase a ser pesquisada.
fonético	Grafia fonética da frase a ser pesquisada.
sonsComo	Versões alternativas da frase que soam como a frase de destino.
confiança	Valor de confiança indicando a probabilidade de que o acerto esteja correto.
id	O número de ID da frase.
ID da categoria	O número de ID da categoria da frase.
estado	O estado de contato do agente.

EXEMPLO DE ARQUIVO JSON DE GET/POST/PUT

A seguir está um exemplo de um arquivo de resposta JSON formatado para recuperar, criar e atualizar categorias e frases:

```
{
        "categorias": [{
                "id": número, "category":
                string, "description": string,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "frases": [{
```

```
                                "frase": string, "phonetic":
                                string, "soundslike": string,
                                "confidence": number, "id":
                                number, "categoryId": number,
                                "state": number


                        },
                        ...
                ],
            "confiança": número
}
```

Dispositivo de contato API

Use o API do Dispositivo de Contato para recuperar uma lista de dispositivos.

Protocolo de API do Dispositivo de Contato e URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
Método	GET
Permissões	Administrar QM

Parâmetros

Campo	Req?	Tipo	Descrição
incluir ServiçosUnconfigured	N	Booleano	Quando configurado para verdadeiro, dispositivos não configurados são incluídos. Padrão = falso Valores aceitos. ▪ true ▪ false
Páginaper itens	N	Número	O número de itens que aparecem por página.
classificaçãocolumn	N	Texto	ID da pessoa
classificar Redirecionamento	N		Opções ▪ ascendente ▪ descendente

Exemplos de arquivos JSON API do dispositivo de contato

Exemplo do Arquivo de Resposta

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "nome": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configurado":
        verdadeiro, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "ID": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "ramal": "8013", "partição": "Partição de
                Rota"
            }
        ]
}
```

Dispositivo de contato em massa API

Use a API em massa do dispositivo de contato para adicionar dispositivos em massa.

Protocolo de API em massa do dispositivo de contato e URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Método	POST
Permissões	Administrar QM

Consulte Dispositivo de contato API para obter mais informações.

Exemplos de arquivos JSON do API em massa do dispositivo de contato

Exemplo do Arquivo de Resposta

```
{
      "add": [
            {
                  "configurado": verdadeiro,
                  "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032,
"particionamento": ""},
                        {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033,
"partição": ""}
                  ],
                  "contactDeviceTypeId": 0,
                  "ID": 239,
                  "isRecordingTones": falso,
                  "isStereo": falso,
                  "loggedInPersonId": 19,
                  "monitoringServerId": nulo,
                  "nome": "SEPWIN7X64003",
                  "personId": 19,
                  "recordingGroupId": 1,
                  "recordingTypeId": 1,
                  "signalingGroupId": 1,
                  "TelephonyGroupId": 1,
                  "virtualDevice": nulo
             },
            {
                  "configurado": verdadeiro,
                  "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459,
      "partição": ""},
```

```
                        {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "id": 412458, "partição": ""}
                    ],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "ID": 238,
                    "isRecordingTones": falso,
                    "isStereo": falso,
                    "loggedInPersonId": 29,
                    "monitoringServerId": nulo,
                    "nome": "SEPWIN7X64004",
                    "personId": 29,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "TelephonyGroupId": 1,
                    "virtualDevice": nulo
                }
            ],
            "delete": [
                {
                    "configurado": verdadeiro,
                    "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "id": 424040, "partição": ""},
                        {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "id": 424041,
"particionamento": ""}
                    ],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "ID": 108,
                    "isRecordingTones": falso,
                    "isStereo": falso,
                    "loggedInPersonId": 30,
                    "monitoringServerId": nulo,
                    "nome": "SEPWIN8X64004",
                    "personId": 30,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "TelephonyGroupId": 1,
                    "virtualDevice": nulo
                },
                {
                    "configurado": verdadeiro,
                    "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "id": 424037,
"particionamento": ""},
                        {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "id": 424036,
"particionamento": ""}
                    ],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "ID": 99,
                    "isRecordingTones": falso,
                    "isStereo": falso,
                    "loggedInPersonId": 22,
                    "monitoringServerId": nulo,
                    "nome": "SEPWIN8X64003",
```

```
                    "personId": 22,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "TelephonyGroupId": 1,
                    "virtualDevice": nulo
                }
        ],
        "update": [
                {
                    "configurado": verdadeiro,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
    "id": 412466, "partição": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "ID": 88,
                    "isRecordingTones": falso,
                    "isStereo": falso,
                    "loggedInPersonId": 31,
                    "monitoringServerId": nulo,
                    "nome": "CSFWIN10X64004",
                    "personId": 31,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "TelephonyGroupId": 1,
                    "virtualDevice": nulo
                },
                {
                    "configurado": verdadeiro,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
    "ID": 41251    1, "partição": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "ID": 86,
                    "isRecordingTones": falso,
                    "isStereo": falso,
                    "loggedInPersonId": 23,
                    "monitoringServerId": nulo,
                    "nome": "CSFWIN10X64003",
                    "personId": 23,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "TelephonyGroupId": 1,
                    "virtualDevice": nulo
                }
        ]
}
```

Contato API

A API de contato permite que os usuários pesquisem contatos específicos e, em seguida, vinculem-se a Webex WFO para reproduzi-los no Media Player.

Protocolo e URI

URI	/api/rest/recording/contato/<id>
Método	GET
Permissões	Procurar contatos
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetros	ID = identificador de um contato existente. Este recurso URI localiza uma ID de contato específica. Se o {id} não existir, a resposta retornará um código de erro em vez de uma lista vazia. beginTime = <beginning carimbo de hora para os contatos>

Campos solicitados

OBSERVAÇÃO Se o parâmetro BeginTime for usado, o parâmetro EndTime também deverá ser usado na consulta URI.

Parâmetro	Descrição
agente	A ID do usuário. O valor aceito é um ID inteiro. O parâmetro ("agente") diferencia maiúsculas de minúsculas e deve ser todo em letra minúscula. Se um usuário usar o parâmetro com um capital A, ele retornará todos os agentes. OPCIONAL
Ani	A identificação automática de número (ANI) para uma chamada. Em outras palavras, o ANI identifica o número do chamador. O valor aceito é string com caracteres asterisco (*) ou curinga do ponto de interrogação (?).

Parâmetro	Descrição
	Esse parâmetro pode aparecer zero ou mais vezes em uma única consulta. **Contato DE EXEMPLO** `?ani=1234&ani=4567` Quando você fornece vários valores para um parâmetro, a consulta combina esses valores com OR (isto é, o exemplo anterior procura contatos com ani=1234 OR ani=4567). OPCIONAL.
AssocCallId	A ID de contato associada que vincula contatos com base em um cliente experiência. OPCIONAL.
Data de início	Retorne apenas registros que iniciem ou após a data especificada. FORMATO: `AAAA-MM-DD`. Se nenhum intervalo for especificado e a Data inicial não for especificada, o padrão será 60 dias antes de hoje.
tempo de início	Usado com o StartDate para retornar registros que começam em ou após a data e hora especificadas. FORMATO: `HH:MM`.
ID da chamada	Uma ID de contato de uma integração de terceiros. O valor aceito é uma cadeia de caracteres. OPCIONAL.
Pode Reavaliar	Indica se o usuário pode avaliar esse contato. O valor aceito é verdadeiro. Verdadeiro retornar o contato, se o usuário puder avaliar esse contato quando estiver conectado Webex WFO. OPCIONAL. Se você não incluir esse parâmetro, a consulta não filtrará os contatos. VALOR: Verdadeiro, se o contato puder ser avaliado pelo usuário conectado.
DateEvaluatedEnd	A data de término do intervalo de contatos filtrados que foram avaliados. FORMATO: `AAAA-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	A data de início do intervalo de contatos filtrados que foram avaliados. FORMATO: `AAAA-MM-DD`.
dnis	O servidor de identificação de número discado (DNIS) da chamada. Em outras palavras, o número chamado. O valor aceito é string com caracteres asterisco (*) ou curinga do ponto de interrogação (?). Esse parâmetro pode aparecer zero ou mais vezes em uma única consulta. Quando

Parâmetro	Descrição
	você fornece vários valores para um parâmetro, a consulta combina esses valores com OR. OPCIONAL.
Data de término	Retornar somente registros que iniciam antes da data especificada. FORMATO: `AAAA-MM-DD`. Se nenhum intervalo for especificado e a Data final não for especificada, o padrão será hoje.
Tempo de término especificada.	Usado com data final para retornar registros que começam antes da data FORMATO: `HH:MM:SS`.
excluir	Retorna um Uniform Resource Identifier (URI) para o valor especificado. Clique no URI para ver os dados associados ao valor especificado. OPCIONAL. VALORES: ▪ evento — retorna uma URI que aponta os dados do evento. ▪ metadados — retorna uma URI que aponta para os metadados. ▪ metadados.key1 — Retorna uma URI que aponta para o atributo chave1 dentro do objeto de metadados.
expandir	Retorna todos os dados associados ao valor especificado em vez de uma URI. OPCIONAL. VALORES: ▪ evento — expande todos os eventos para incluir todos os dados de eventos, não apenas o URI. ▪ metadados — expande todos os metadados, não apenas a URI. ▪ metadados.key1 — Expande apenas o atributo key1 dentro do objeto de metadados.
firstName	O nome do agente. Os valores aceitos são strings com um número qualquer de caracteres asterisco (*) ou curinga do ponto de interrogação (?). OPCIONAL.
grupo	A ID de um grupo. O valor aceito é uma ID inteiro. OPCIONAL. tem
Gravação VALORES:	Retornar somente contatos associados a uma gravação. OPCIONAL. ▪ true ▪ false

Parâmetro	Descrição
	Se você não incluir esse parâmetro, a consulta não filtrará os contatos por gravações.
hr	Se a avaliação de contato foi marcada para recursos humanos (rh). OPCIONAL. VALORES: ▪ true ▪ false ▪ 1 (verdadeiro) ▪ 0 (falso)
Entrada inProgress	Se a avaliação de contato está em andamento. OPCIONAL. VALORES: ▪ true ▪ false ▪ 1 (verdadeiro) ▪ 0 (falso)
lastName	O sobrenome do agente. Os valores aceitos são strings com um número qualquer de caracteres asterisco (*) ou curinga do ponto de interrogação (?). Esse parâmetro pode aparecer zero ou mais vezes em uma única consulta. Quando você fornece vários valores para um parâmetro, a consulta combina esses valores com OR. OPCIONAL.
limite	Um parâmetro de URL que pode ser usado para aumentar os resultados totais e para obter conjuntos de resultados maiores. OPCIONAL. **IMPORTANTE** O uso desse parâmetro pode afetar negativamente o desempenho. A Cisco recomenda 100 ou menos.
linha	O ramal da chamada (da perspectiva do agente que está gravando a chamada). O valor aceito é string com caracteres asterisco (*) ou curinga do ponto de interrogação (?). Esse parâmetro pode aparecer zero ou mais vezes em uma única consulta. Quando você fornece vários valores para um parâmetro, a consulta os combina.

Parâmetro	Descrição
	Valores com OR. OPCIONAL.
metadados	O campo de metadados. OPCIONAL. VALORES: ▪ <key>~<operator>~<value> Quando <key> é o nome do campo de metadados configurado no Administrador de Monitoramento e Gravação e deve corresponder exatamente ao nome dos metadados configurado. O <operador> é um dos seguintes: ▪ Equals ▪ iniciaCom ▪ extremidadesCom ▪ Contém A avaliação <> pode incluir caracteres curinga com asterisco (*) ou ponto de interrogação (?). Esse parâmetro pode aparecer zero ou mais vezes em uma única consulta. Quando você fornece vários valores para um parâmetro, a consulta combina esses valores com OR. Se você não especificar um valor, a consulta retornará todos os contatos que têm metadados para a chave especificada.
necessidadesaplicativos	Se a avaliação de contato precisa de aprovação. OPCIONAL. VALORES: ▪ true ▪ false ▪ 1 (verdadeiro) ▪ 0 (falso)
número	Qualquer número usado no contato (ANI ou DNIS). O valor aceito é string com caracteres asterisco (*) ou curinga do ponto de interrogação (?). Esse parâmetro pode aparecer zero ou mais vezes em uma única consulta. Quando você fornece vários valores para um parâmetro, a consulta combina esses valores com OR. OPCIONAL.

Parâmetro	Descrição
Número do telefone	Qualquer número usado no contato (ANI, DNIS ou Linha). Os aceitos valor é string com asterisco (*) ou curinga do ponto de interrogação (?). Esse parâmetro pode aparecer zero ou uma vez em uma única consulta. OPCIONAL.
intervalo	Um parâmetro de cabeçalho que permite utilizar a página de resultados. Onde, "itens=<1-200>". OPCIONAL. **PRÁTICA** RECOMENDADA O parâmetro de intervalo pode ser usado em conjunto com o parâmetro de consulta de limite, o que aumenta o Resultados totais.
Marcou	Se o contato foi pontuado. OPCIONAL. VALORES: ▪ true ▪ false ▪ 1 (verdadeiro) ▪ 0 (falso)
searchStats	Retorna o número total de registros disponíveis que correspondem como a "contagem". Onde os valores aceitos são: ▪ true ▪ falso OPCIONAL .
SilenceDuration	Retornar apenas contatos em que a duração (em milissegundos) de gravado Silêncio é igual ou maior que o valor especificado. **EXEMPLO** silenceDuration=5000 retorna contatos onde há uma ou mais instâncias de silêncio gravado igual ou maior Do que 5 segundos. OPCIONAL.
silenceEvents	Retornar apenas contatos em que o número de eventos de silêncio seja igual a ou

Parâmetro	Descrição
	Maior que o valor especificado. **EXEMPLO** silenceEvents=5 retorna os contatos onde há 5 ou mais eventos de silêncio. OPCIONAL
etiquetado	Se o contato foi marcado. Os valores booliano aceitos são: ▪ true ▪ false ▪ 1 (verdadeiro) ▪ 0 (falso) OPCIONAL.
ConversaDuração gravada	Retornar apenas contatos em que a duração (em milissegundos) da conversa Sobre eventos são iguais ou maiores que o valor especificado. **EXEMPLO** talkOverDuration=5000 retorna os contatos onde há uma ou mais instâncias de eventos de conversa gravados iguais a ou Maior do que 5 segundos. OPCIONAL.
talkOverEvents	Retornar apenas contatos em que o número de eventos de conversa seja igual a ou Maior que o valor especificado. **EXEMPLO** de talkOverEvents=5 retorna os contatos em que há 5 ou mais eventos de conversa. OPCIONAL.
Equipe	A ID de uma equipe. O valor aceito é uma ID inteiro. OPCIONAL.
formação	Se a avaliação de contato foi marcada para treinamento. OPCIONAL. VALORES: ▪ true

Parâmetro	Descrição
	▪ false ▪ 1 (verdadeiro) ▪ 0 (falso)
tipo	O tipo de contato. O tipo de parâmetro filtra contatos com base nos estados de carregamento. OPCIONAL. VALORES: ▪ qualidade ▪ arquivo Se você não incluir esse parâmetro, a consulta não filtrará os estados de carregamento. **OBSERVAÇÃO** A função do usuário de arquivo só tem escopo global quando você especifica o tipo de arquivo.

Executando uma pesquisa com combinação

A solicitação a seguir retorna uma lista de todos os contatos gravados para fins de qualidade durante ou após 01/01/2018 (GMT).

```
GET ~/api/rest/recording/contato?beginDate=2018-01-01&type=qualidade
```

Efetuar uma pesquisa usando uma chave de metadados

A solicitação a seguir retorna uma lista de todos os contatos com os metadados chamados de telefone.

```
GET ~/api/rest/recording/contato?beginDate=2018-01-01&metadados=telefone
```

A seguir é retorna uma lista de todos os contatos com os metadados chamados customerNo.

```
GET ~/api/rest/recording/contato?beginDate=2018-01-
01&metadados=telefone~contém~*
```

Efetuar uma pesquisa usando uma chave de metadados com um valor específico

A solicitação a seguir retorna uma lista de todos os contatos com o valor de metadados de 555-1234.

```
GET ~/api/rest/recording/contato?beginDate=2018-01-
01&metadados=telefone~igual~555-1234
```

Realizando uma busca de eventos de silêncio

A solicitação a seguir retorna uma lista de contatos que contêm dois ou mais eventos de silêncio de 10 segundos ou mais.

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

Exemplo de Arquivo JSON


```
{
    "hr" : falso, "dnis" :
    "2111",
    "callDuration" : 15000,
    "ani": "1581",
    "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
    {
        "nome": "form1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
    },
        "equipe": {
        "nome": "equipe1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId" :
  "0.4"
    },
    "qualityReason" : {
        "texto": "Primeira chamada do dia",
        "reasonId" : 1,
        "chave": "rec_reason_what_first"
    },
    "agente": {
        "lastName" : "Bunkowske",
        "nome de usuário" : "bunkowm",
        "$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName" :
        "Mark",
        "displayId": "0.1"
    },
    "avaliação": {
        "stateId" : 1,
        "pontuação": 90,
        "$ref" : "/api/rest/recording/contato/1/avaliação/1"
    },
    "treinamento": falso,
    "id" : 1,
    "startTime": 1239308710000,
```

"tz" : "América/Chicago",
"recordingUrl" : /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : verdadeiro,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/fluxo de trabalho/265"
},
"grupo": {
"nome": "group1",
"$ref" : "/api/rest/recording/grupo/1"
},
"avaliador" : { "lastName" :
"Sillars", "nome de usuário" :
"sillarj",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId": "0.2"
},
"screenUploaded" : verdadeiro,
"metadados" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/contato/1/metadados/" },
"qualityWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/fluxo de trabalho/266"
}
}

Parâmetro de pesquisa de exemplo de arquivo JSON = true

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

Entre em contato com a pesquisa básica API

A API de Pesquisa Básica de Contato retorna detalhes sobre uma chamada em andamento ou concluída mais recentemente. As informações retornadas consistem no contato mais recente que corresponde aos parâmetros da pesquisa. O contato mais recente pode estar em andamento.

Protocolo e URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
Método	GET
Permissões	Procurar contatos
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos solicitados

Nome	Req?	Tipo	Descrição
Ani	N	String	O número de chamada do contato.
dnis	N	String	O número chamado do contato. O número do telefone do agente.
firstName	N	String	Nome do agente.
lastName	N	String	Sobrenome do agente.
linha	N	String	O ramal da chamada (do ponto de vista do agente que está gravando a chamada). O ícone valor aceito é uma cadeia de caracteres com asterisco (*) ou curingas do ponto de interrogação (?).

Nome	Req?	Tipo	Descrição
			Esse parâmetro pode aparecer zero ou mais vezes em uma única consulta. Quando você fornece vários valores para um parâmetro, a consulta combina esses valores com OR. OPCIONAL.
nome de usuário	N	String	O endereço de e-mail do agente da tabela Pessoa.

Campos de resposta

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
id	ID do banco de dados do CCR do contato.
AssocCallId	ID do contato associado do contato.
Duração da chamada	A duração da chamada.
gravaçãoUrl	A URL do link de reprodução do contato.
isComplete	Indica se esta é uma chamada concluída ou se a chamada está em andamento. verdadeiro = a chamada é concluída Falso = a chamada está em andamento
Tempo inicial	Carimbo de hora em que a chamada começou, em GMT.
agente	Informações detalhadas do agente.
$ref	Referência da URL ao recurso de pessoa
ID de exibição	Exibir ID do agente.
lastName	Sobrenome do agente.
firstName	O nome do agente.
nome de usuário	O endereço de email do agente.

Se não houver contatos que atendam aos parâmetros determinados (por exemplo, se o agente desde que nunca tenha atendido uma chamada ou que não esteja em escopo), o sistema retornará uma resposta 404 Não encontrada. Para contatos não associados a um agente (por exemplo, contatos gravados por gateway), o atributo "agente" será nulo.

Exemplo de Arquivo JSON

A seguir estão exemplos de uma resposta JSON formatada.


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

Monitoramento de contatos API

A API de Monitoramento de Contato permite que os usuários vejam o número total de contatos criados nos últimos 15 minutos a partir do momento em que o administrador chama esse API.

Todos os contatos são capturados no banco de dados e exibidos com esse API. No entanto, o número de contatos exibidos com essa API pode diferir com o número de contatos mostrados na tabela de contatos. Por exemplo, dependendo de como você define as Configurações globais, o parâmetro Duração da chamada determina o número de contatos que são mostrados na interface do usuário. O número de contatos mostrados na interface de usuário é menor ou igual ao número total de contatos mostrados com essa API.

OBSERVAÇÃO Esta API não conta gravações raiz até que elas estejam reconciliadas.

PROTOCOLO E URI

URI	/api/rest/monitoring/contatos/lite
Método	OBTER
Permissões	Administrar permissão do Espaço
Tipo de conteúdo	aplicativo/JSON

CAMPOS DE RESPOSTA

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Contatos	Uma chamada entre um agente e um cliente.

Campo	Descrição
total	Número de contatos criados nos últimos 15 minutos.
totalComAudio	Número de contatos que foram criados nos últimos 15 minutos que possuem gravações de áudio carregadas.
totalComVideo	Número de contatos que foram criados nos últimos 15 minutos que possuem gravações de tela carregadas.

EXEMPLO DE RESPOSTA JSON

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

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

Formulário de avaliação API

Use esse API para solicitar QM informações do formulário de avaliação.

Protocolo e URI

URL	/api/rest/gravação/forma de avaliação
Método	GET
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de resposta

Nome	**Descrição**
id	ID do formulário de avaliação.
nome	Nome do formulário de avaliação.
descrição	Descrição do formulário de avaliação.
criador	Criador do formulário de avaliação.
Criado	A hora em que o formulário de avaliação foi criado em milissegundos de
período UNIX. Peso manual	Indica se a ponderação manual se aplica às perguntas sobre a avaliação forma.
Tz criado	O fuso horário no qual o formulário de avaliação foi criado.
atualizador	Indicador de atualização.
atualizado	Indicador de tempo quando o formulário de avaliação foi atualizado pela última vez, no formato de época UNIX.

Nome	Descrição
Tz atualizado	O fuso horário no qual o formulário de avaliação foi atualizado.
status	O status do formulário de avaliação.
Forma padrão	Indica se o formulário de avaliação mostra os valores de resposta
padrão. aprovaçãorequiva	Indica se as alterações no formulário de avaliação devem ser
aprovadas. Bandos de Banda	Informações detalhadas referentes aos intervalos de banda do
formulário de avaliação.	
banda	Número da banda do formulário de avaliação.
começar	Começando da banda do formulário de avaliação.
término	Término da banda do formulário de avaliação.
Tipo de pontuação	Informações detalhadas da pontuação do formulário de avaliação.
id	ID da Pontuação.
nome	Nome do tipo de pontuação. **ercentual de EXEMPLO**
Seções	Informações detalhadas referentes às seções do formulário de avaliação.
id	ID da seção do formulário de avaliação.
nome	Nome da seção do formulário de avaliação.
ordem	A ordem na qual a seção aparece no formulário de avaliação.
peso	Fator de peso da seção do formulário de avaliação.
Iniciar Cor	Cor inicial da seção do formulário de avaliação.
Cor de término	Cor final da seção do formulário de avaliação.
Perguntas	Informações detalhadas sobre a pergunta do formulário de avaliação.
id	ID da pergunta.
Texto	Texto da pergunta.

Nome	Descrição
ordem	A ordem na qual a pergunta aparece na seção.
peso	Peso aplicado à pergunta.
descrição	A descrição da pergunta.
opções	Informações detalhadas referentes às opções de pergunta.
id	ID da Opção
tipo	Tipo de pergunta. **EXEMPLO KPI** e Aditivo
etiqueta	Indica se o rótulo da pergunta é exibido.
padrão	Indica se essa é uma pergunta padrão.
kpiPriority	Indica se essa é uma questão de prioridade para determinar a pontuação do KPI.
ordem	Na qual a pergunta aparece.
Pontos	Número de pontos para a pergunta.

Exemplo de Arquivo JSON

A seguir está um exemplo de um arquivo de resposta JSON formatado.


```
[
        {
            "id": número, "name":
            string,
            "descrição": string,
            "criador": string,
            "criado": epoch milissegundos, "peso
            manual": Booleano, "createdTz":
            "America\/Chicago", "updater": "2",
            "atualizado": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "America\/Chicago", "status": 0,
            "defaultForm": falso,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "band": 1,
                    "iniciar": 0,
                    "terminar": 40
            }, {
                    "band": 2,
                    "iniciar": 40,
                    "terminar": 60
            }, {
                    "band": 3,
                    "iniciar": 60,
                    "terminar": 100
            }
    ],
        "scoreType": {
                "ID": 1,
            "name": "percentagem"
    },
            "seções": [{
                            "ID": 1,
                            "nome": "section1", "order": 0,
                            "peso": 1,0, "startColor":
                            "#ffffff", "endColor":
                            "#000000", "questions": [{
                                    "ID": 1,
                                    "texto": "como foi o serviço",
```

```
                "ordem": 0,
                "peso": 0,5,
                "descrição": "",
                "opções": [{
                        "ID": 1,
                        "tipo": "KPI",
                        "rótulo": "Y",
                        "isDefault":
                        verdadeiro,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ordem": 0,
                    }, {    "pontos": 100

                        "ID": 2,
                        "tipo": "ADDITIVE",
                        "rótulo": "N", "isDefault": falso,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ordem": 1,
                        "pontos": 0
                    }, {
                        "ID": 3,
                        "tipo": "NÃO APLICÁVEL",
                        "rótulo": "N\A", "isDefault": falso,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ordem": 2,
                        "pontos": 0

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

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

ID do Formulário de Avaliação API

Use esta API para solicitar informações sobre um formulário de avaliação QM específico.

Protocolo e URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Método	GET
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de resposta

Nome	Descrição
id	ID do formulário de avaliação.
nome	Nome do formulário de avaliação.
descrição	Descrição do formulário de avaliação.
criador	Criador do formulário de avaliação.
Criado	A hora em que o formulário de avaliação foi criado em milissegundos de
período UNIX. Peso manual	Indica se a ponderação manual se aplica às perguntas sobre a avaliação forma.
Tz criado	O fuso horário no qual o formulário de avaliação foi criado.
atualizador	Indicador de atualização.
atualizado	Indicador de tempo quando o formulário de avaliação foi atualizado pela última vez, no formato de época UNIX.

Nome	Descrição
Tz atualizado	O fuso horário no qual o formulário de avaliação foi atualizado.
status	O status do formulário de avaliação.
Forma padrão	Indica se o formulário de avaliação mostra os valores de resposta
padrão. aprovaçãorequiva	Indica se as alterações no formulário de avaliação devem ser
aprovadas. Bandos de Banda formulário de avaliação.	Informações detalhadas referentes aos intervalos de banda do
banda	Número da banda do formulário de avaliação.
começar	Começando da banda do formulário de avaliação.
término	Término da banda do formulário de avaliação.
Tipo de pontuação	Informações detalhadas da pontuação do formulário de avaliação.
id	ID da Pontuação.
nome	Nome do tipo de pontuação. **ercentual de EXEMPLO**
Seções	Informações detalhadas referentes às seções do formulário de avaliação.
id	ID da seção do formulário de avaliação.
nome	Nome da seção do formulário de avaliação.
ordem	A ordem na qual a seção aparece no formulário de avaliação.
peso	Fator de peso da seção do formulário de avaliação.
Iniciar Cor	Cor inicial da seção do formulário de avaliação.
Cor de término	Cor final da seção do formulário de avaliação.
Perguntas	Informações detalhadas sobre a pergunta do formulário de avaliação.
id	ID da pergunta.
Texto	Texto da pergunta.

Nome	Descrição
ordem	A ordem na qual a pergunta aparece na seção.
peso	Peso aplicado à pergunta.
descrição	A descrição da pergunta.
opções	Informações detalhadas referentes às opções de pergunta.
id	ID da Opção
tipo	Tipo de pergunta. **EXEMPLO KPI** e Aditivo
etiqueta	Indica se o rótulo da pergunta é exibido.
padrão	Indica se essa é uma pergunta padrão.
kpiPriority	Indica se essa é uma questão de prioridade para determinar a pontuação do KPI.
ordem	Na qual a pergunta aparece.
Pontos	Número de pontos para a pergunta.

Exemplo de Arquivo JSON

A seguir está um exemplo de um arquivo de resposta JSON formatado.


```
[
        {
            "id": número, "name":
            string,
            "descrição": string,
            "criador": string,
            "criado": epoch milissegundos, "peso
            manual": Booleano, "createdTz":
            "America\/Chicago", "updater": "2",
            "atualizado": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "America\/Chicago", "status": 0,
            "defaultForm": falso,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "band": 1,
                    "iniciar": 0,
                    "terminar": 40
            }, {
                    "band": 2,
                    "iniciar": 40,
                    "terminar": 60
            }, {
                    "band": 3,
                    "iniciar": 60,
                    "terminar": 100
            }
    ],
        "scoreType": {
                "ID": 1,
            "name": "percentagem"
    },
            "seções": [{
                            "ID": 1,
                            "nome": "section1", "order": 0,
                            "peso": 1,0, "startColor":
                            "#ffffff", "endColor":
                            "#000000", "questions": [{
                                    "ID": 1,
                                    "texto": "como foi o serviço",
```

```
                "ordem": 0,
                "peso": 0,5,
                "descrição": "",
                "opções": [{
                        "ID": 1,
                        "tipo": "KPI",
                        "rótulo": "Y",
                        "isDefault":
                        verdadeiro,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ordem": 0,
                    }, {    "pontos": 100

                        "ID": 2,
                        "tipo": "ADDITIVE",
                        "rótulo": "N", "isDefault": falso,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ordem": 1,
                        "pontos": 0
                    }, {
                        "ID": 3,
                        "tipo": "NÃO APLICÁVEL",
                        "rótulo": "N\A", "isDefault": falso,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ordem": 2,
                        "pontos": 0

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

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

Exportar API

Esse API exposto terminais semelhantes a REST para realizar exportações. Ela permite recuperar dados de modelos back-end em um formato CSV.

Protocolo e URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> Where <importType> é um dos tipos de importação predefinidos. **EXEMPLOS** de tipos de importação são pessoas, grupos e equipes.
Método	GET
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos solicitados

Campo	Req?	Tipo	Descrição
ID do ACD	N	String	Se configurado, retorna os agentes associados a essa ID do ACD.
basicInfo	N	Booleano	Quando configurado para Verdadeiro, retorna apenas as informações básicas do agente, incluindo ID, nome, sobrenome e número do funcionário.

Por padrão (ou seja, sem nenhum parâmetro definido) todos os agentes são retornados, independentemente do status de ativação.

OBSERVAÇÃO Todas as variantes reforçam as regras de exibição. Apenas os agentes visíveis ao chamador são retornados.

Campos de resposta

A saída JSON inclui campos definidos nas tabelas a seguir.

Os campos para pessoas são definidos na tabela abaixo.

Campo	Descrição
ID de usuário	O ID do usuário no Webex WFO.
E-mail	O endereço de email do usuário.
Nome	O nome do usuário.
Sobrenome	O sobrenome do usuário.
Exibir fuso horário	O fuso horário de exibição do usuário.
Login	A ID de login do usuário.
ID do funcionário	A ID do funcionário do usuário.
Equipe	A equipe atribuída ao
usuário. Reconciliar apenas	
Ativado	A data em que o usuário foi ativado.
Desativado	A data em que o usuário foi desativado.
Local	O idioma usado pelo usuário.
Funções	As funções atribuídas ao usuário.
Objetivo Completo	Quando configurado para VERDADEIRO, o usuário tem um escopo sobre todos os grupos, equipes e usuários. Quando configurado como FALSO, o escopo do usuário é configurado nos campos Equipes de escopo e Grupos de escopo.
Grupos de Objetivo	Os grupos no escopo do usuário.
Equipes de Objetivo	As equipes no escopo do usuário.
Exibições de QM	As exibições atribuídas ao usuário na QM.
ID ACD	A ID do usuário na ACD.
ID do servidor ACD	O ID do ACD que é a fonte de dados do usuário. Ativar
agendamento	Indica se o usuário pode ser agendado. Verdadeiro/Falso.

Campo	Descrição
Exibições	As exibições que o usuário está atribuído na WFM.
Exibição principal	A exibição principal do usuário na WFM.
Mapeamentos de habilidades	Os mapeamentos de habilidades atribuídos a esse usuário. Data de início na empresa	A data em que o usuário começou na empresa. Data de Início no Departamento	A data em que o usuário começou com o departamento. Classificar	A classificação do usuário na central de contato.
Data de término na empresa	A data em que o usuário deixou a empresa.
Perfil da Condição de Trabalho	O perfil de condição de trabalho atribuído a esse usuário. Perfil de Liberação da Programação	O perfil de liberação da programação atribuído a esse usuário. Fuso horário de agendamento	O fuso horário usado para agendar o agente.
Grupo de Equipe Máximo	O grupo de equipe máximo ao qual o usuário está atribuído.

Os campos dos grupos são definidos na tabela abaixo.

Campo	Descrição
ID do grupo	A ID do grupo no ACD.
Nome	O nome do grupo.
Data Ativada	A data em que o grupo foi ativado.
Data Desativada	A data em que o grupo foi desativado.

Os campos das equipes são definidos na tabela abaixo.

Campo	Descrição
ID da Equipe	A ID da equipe no ACD.
Nome	O nome do grupo.

Campo	Descrição
Data Ativada	A data em que o grupo foi ativado.
Data Desativada	A data em que o grupo foi desativado.
ID do Grupo-pai	O grupo ao qual a equipe pertence.
Compilação produtividade	(Falso/Verdadeiro) Indica se as estatísticas da equipe devem ser incluídas quando o O serviço de captura compila estatísticas de produtividade.

Saída do arquivo de CSVExemplo

A seguir está um exemplo do arquivo de CSV exportado contendo os dados solicitados. Os cabeçalhos do arquivo de CSV são localizados para corresponder à localização selecionada do usuário.

ID da Equipe, Nome,Data Ativada, Data Desativada

3,Equipe Exportada 1,17/8/2016,12/31/2999

5,Equipe Exportada 2,8/17/206,12/31/2999

Importação genérica de texto API

A API de importação de texto genérico fornece a capacidade de importar dados de uma fonte baseada em texto.

Protocolo e URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Método	POSTAGEM, COLOCAR
Permissões	Espaço do Administrador
Tipo de conteúdo	JSON

Campos de solicitação de JSON

O arquivo JSON inclui os campos definidos na tabela a seguir.

OBSERVAÇÃO As colunas na solicitação podem ser listadas em qualquer ordem. Cabeçalhos de colunas são obrigatórios para cada coluna escolhida para utilização.

Campo	Sub-campo	Req?	Descrição
arquivo	receptor	N	Uma lista de cadeias de caracteres que designam os destinatários. Delimitado por canos.
arquivo	remetente	N	Uma cadeia de caracteres designando o remetente. Não precisa ser um endereço de email.
arquivo		S	Um conjunto de registros, um para cada contato a ser importado.
arquivo	id	N	Um identificador da fonte associada ao contato. Essa não é a ID do CCR. O contato não será importado se o A ID já foi usada para um contato anterior.
arquivo	metadados	N	Quaisquer metadados associados ao contato. Os nomes devem corresponder aos campos de metadados definidos.

Campo	Sub-campo	Req?	Descrição
tipo de texto		S	Identifica a origem do texto. O valor deve ser um dos seguintes: ▪ Email ▪ bater papo ▪ site ▪ outro
arquivo	Hora	S	Especifica a hora de início associada ao contato. O formato é hora da época do UNIX em milissegundos.
arquivo	text	S	O corpo do contato que contém a conversação.
forma de avaliação	nom e da ID	N	O formulário de avaliação atribuído a contatos se o contato for determinado como marcado para qualidade. Você pode fornecer uma ID ou um nome. Se um ID não for fornecido, o API pesquisa o formulário de avaliação por nome.
arquivo	nome de usuário	S	O login do usuário associado ao contato.
arquivo	Assunto	N	O assunto associado ao contato.
arquivo	Referências	N	Normalmente usado em e-mails para rastrear discussões em threads. Delimitado por canos.

Exemplo de Arquivo JSON

```
{
        "textType": "email|chat|twitter|site|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "nome": "nome da forma de avaliação. O carregamento funcionará apenas com nome ou iD. Apenas uma forma de avaliação pode ser atribuída."
        },
        "registros": [
                {
```

```
                "time": 1439993633000,
                "nome de usuário": "O nome de usuário do agente. Usado para identificar o agente ao qual esse contato é atribuído",
                "remetente": "O remetente do e-mail ou texto, geralmente um endereço de e-mail. Mas vai levar qualquer cadeia de caracteres",
                "Receiver": [
                        "Receptor 1",
                        "Receptor 2"
                ],
                "texto": "Este é o corpo do texto e a parte que será procurada por acertos"
                "assunto": "Este é o Assunto do E-mail ou Texto" "metadados": {
                        "field1" : "value1",
                        "field2" : "value2"
                },
                "referências": [
                        "referência 1",
                        "referência 2"
                ],
                "ID": "Um identificador para o texto; somente pertencem a e-mails"
        }
    ]
}
```

Importação de texto genérico com vários arquivos API

A Importação genérica de texto com vários arquivos API fornece a capacidade de importar dados de uma fonte baseada em texto com contatos e conteúdo em arquivos separados. Essa API pode ser usada independentemente ou pelo serviço do Servidor de dados.

OBSERVAÇÃO Ao importar dados de texto usando uma Webex API WFO, o texto deve ser UTF-8 codificado. Isso permite a inclusão de caracteres especiais que não estão disponíveis com ASCII codificação.

Protocolo e URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Método	POST
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos solicitados

Os arquivos CSV e JSON incluem campos definidos na tabela a seguir.

OBSERVAÇÃO Se você estiver usando o Servidor de dados para carregar arquivos, o nome do CSV ou arquivo JSON deverá ser TEXTCONTACT.

Campo	Req?	Tipo	Descrição
forma de avaliação	N	String	Nome do formulário de avaliação. O formulário de avaliação atribuído a um contato se o contato estiver marcado para qualidade.
Filename	S	String	O nome do arquivo de texto que contém a conversação.
id	N	String	Um identificador da fonte associada ao contato. Essa não é a ID do CCR. Os contatos não são

Campo	Req?	Tipo	Descrição
			importado se o ID já tiver sido usado para um contato anterior.
metadados	N	String	Metadados associados ao contato. Os nomes de metadados devem corresponder aos campos de metadados definidos.
receptor	N	String	Lista de destinatários. Cada destinatário é delimitado por um símbolo de pipe (|).
Referências	N	String	O texto usado em e-mails para rastrear discussões por threads. Delimitado por pipes (se o arquivo estiver em CSV formato) ou em uma matriz JSON (se o arquivo estiver no formato JSON).
remetente	N	String	Nome do remetente. Ele pode ser, mas não precisa ser, um endereço de email.
Assunto	N	String	Assunto associado ao contato.
tipo de texto	S	String	A origem do texto. Valores válidos: ▪ bater papo ▪ Email ▪ facebook ▪ outro ▪ site
Hora	S	Hora	Hora de início associada ao contato. Formato = Tempo de época de unix em milissegundos.
nome de usuário	S	String	Logon do usuário associado ao contato.

Formatos suportados

O carregamento de vários participantes consiste em um ou mais arquivos de dados de contato e um ou mais arquivos de conteúdo.

Arquivo	Formatos suportados
Dados de contato — contém	CSV, JSON

Arquivo	Formatos suportados
Informações de contato	
Conteúdo — contém partes de texto de um contato	TXT

Você também pode fazer o upload de um arquivo ZIP que contém arquivos em todos os formatos acima. Quando descompactado, o conteúdo do arquivo é tratado como se tivessem sido incluídos em uma solicitação padrão de vários participantes. Consulte mais informações.

IMPORTANTE CSV e arquivos JSON podem ser usados apenas para dados de contato, e os arquivos ZIP podem ser usados apenas para comprimir os arquivos para um carregamento de vários participantes. Os arquivos de conteúdo não podem usar CSV, JSON ou arquivo ZIP Formatos.

Exemplo de arquivo de CSV em lote

textType,nome de arquivo,evalForm,time,nome de usuário,remetente,receptor,assunto,metadados,referentes a nces, e-mail de ID,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, minha conta, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 e-mail,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,close my account, accNum=676,ref1,2 chat,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, pergunta de faturamento, accNum=900,,

Exemplo de arquivo ZIP

Você lida com um ZIP de forma diferente de um arquivo CSV ou JSON, pois um arquivo ZIP é uma coleção de arquivos que são processados como se fossem arquivos individuais dentro da solicitação de vários participantes. Lembre-se destes pontos ao usar um arquivo ZIP:

- O nome do arquivo ZIP é a chave que precisa ser referenciada no CSV/JSON.
- Qualquer estrutura de pasta no arquivo ZIP é achatada e ignorada.

Por exemplo, uma solicitação de vários participantes procura isso.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (contém 2 linhas, para email1 e chat1) email1.txt

chat1.txt

Essa solicitação de vários participantes é processada como se os arquivos estivessem todos no ZIP ou todos individualmente na solicitação de vários participantes.

Exemplo de Arquivo JSON

Corpo do JSON


```
[
        {
            "textType": "email", "time":
            1439993633000,
            "nome de usuário":
            "john.smith@acme.com", "remetente":
            "mys emails",
            "nome do arquivo": "email1.txt",
            "assunto": "Este é o assunto do e-mail ou texto",
        },
        {
            "textType": "chat",
            "evalForm": {
                "ID": 5,
                "nome": "nome da forma de avaliação. O carregamento funcionará somente com
nome ou apenas ID. Apenas uma forma de avaliação pode ser atribuída."
            },
            "time": 1439993633000,
            "nome de usuário":
            "john.smith@acme.com", "remetente":
            "mys emails",
            "nome do arquivo": "chat1.txt",
            "subject": "This is the Subject of the Email or Text" "receiver": [
                "Receptor 1",
                 "Receptor 2"
            ],
            "metadados": {
```

```
                    "field1" : "value1", "field2" :
                            "value2"
                },
                "referências": [
                    "referência 1",
                    "referência 2"
                ],
        }
]
```


Conteúdo

email1.txt

Este é o corpo do e-mail.

Importar API

Esse API exposto terminais semelhantes a REST para realização de importações. Ele permite recuperar informações sobre os modelos de objeto de back-end (isto é, os campos de modelos back-end e os tipos que são atribuíveis a esses campos) e importar dados de CSV arquivos nesses modelos de back-end.

Get Import Protocol e URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Onde importType é um dos tipos de importação pré-definidos.Usuários **EXEMPLO de** usuários , grupos e equipes.
Método	GET
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de solicitação de importação get

Campo	Req?	Tipo	Descrição
ID do ACD	N	String	Se configurado, retorna os agentes associados a essa ID do ACD.
basicInfo	N	Booleano	Quando definido como Verdadeiro, somente retorna informações básicas do agente (ID, nome, sobrenome, número do funcionário).

Por padrão (ou seja, sem parâmetros definidos), todos os agentes são retornados, independentemente do status de ativação.

OBSERVAÇÃO Todas as variantes reforçam as regras de exibição. Apenas os agentes visíveis ao chamador são retornados.

Campos de resposta de importação GET

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Campos	Lista de campos no modelo de back-end.
tecla	Chave de banco de dados que identifica o campo no back-end.
etiqueta	Rótulo do campo usado na interface de usuário.
Necessário	Especifica se o campo é obrigatório.
Multivalorado	Especifica se o campo pode aceitar vários valores.
Tipos	Lista de tipos de dados que o campo pode aceitar. Exemplos de tipos incluem texto, datas e dados booleanos.
código	Código para o tipo de dados.
descrição	Descrição do tipo de dados.
formato	Exemplo do tipo de dados.

OBTER exemplo de arquivo JSON de importação

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
{
        "campos": [
                {
                        "chave": "id",
                        "rótulo": "ID da Equipe",
                        "obrigatório": verdadeiro,
                        "multivalorizado": falso, "tipos": [
                        {
                                "código": "Inteiro", "descrição":
                                "Number", "format": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
        {
            "chave": "name",
            "rótulo": "Name",
            "required": true,
            "multivalued": false,
            "types": [
            {
                "código": "Texto", "descrição": "Texto",
                "formato": "Texto de exemplo"
            }
    ]
},
{
    "chave": "activatedDate", "label":
    "Activated Date", "required": true,
    "multivalued": false, "types": [
            {
                "código": "MM/DD/YYYY",
                "descrição": "Data dos EUA",
                "formato": "07/04/2016"
            },
            {
                "código": "DD/MM/AAAA", "descrição":
                "Data europeia", "formato": "04/07/2016"
            }
    ]
},
```

```
{
        "chave": "productivityCompilation", "label":
        "Productivity Compilation", "required": true,
        "multivalorizado": falso, "tipos": [
                {
                        "código": "TrueFalse", "descrição":
                        "verdadeiro/falso", "formato":
                        "verdadeiro"
                                }
                        ]
                }
        ]
}
```


Protocolo de importação de POST e URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Onde importType é um dos tipos de importação pré-definidos. **EXEMPLO de** usuários , grupos e equipes.
Método	POST
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Importar campos de resposta POST

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
ID do espaço	ID do espaço para campos com vários valores.

Campo	Descrição
Mapeamento	Descreve a matriz de objetos de mapeamento para campos com vários valores.
coluna	CSV coluna na qual os dados para mapeamento são recuperados.
campo	Campo do modelo de back-end no qual os dados serão mapeados.
Datatype	O tipo de dados da coluna CSV, que especifica no back-end se são necessárias transformações adicionais para os dados.

Exemplo de arquivo JSON de importação post

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

Formato JSON


```
{
        "tenantId":1,
        "mapeamento":[
                {
                        "coluna":"ID da Equipe",
                        "campo":"id", "dataType":
                        "Integer"
                },
                {
                        "coluna":"Nome",
                        "campo":"nome", "dataType":
                        "Texto"
                },
                {
                        "coluna":"Data ativada", "campo":"Data
                        ativada", "dataType": "MM/DD/AAAA"

                },
                {
```

```
                "coluna":"Compilação produtividade",
                "campo":"produtividadeCompilation",
                "dataType": "TrueFalse"
            }
        ]
}
```

Formato de resposta de êxito de POST

```
{
    "status": "ÊXITO",
    "responseText": "O arquivo foi importado com êxito"
}
```

APIs de preferência de importação

As preferências de importação são dados definidos pelo usuário que são usados como parte do processo de importação de arquivo CSV. Esses dados reduzem o esforço de importação de arquivos, permitindo manter suas preferências predefinidas para CSV importações de arquivos.

Esta seção descreve as seguintes APIs de preferência de importação:

Criar preferência de importação API

O API Criar preferências permite criar uma nova preferência de importação.

Criar protocolo de preferências de importação e URI

URI	/api/rest/importpreferência
Método	POST
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de Criar Solicitação de Preferência de Importação

Campo	Descrição
nome	Nome da nova preferência de importação.
tipo	Tipo de preferência de importação.
Mapeamentos	Lista de mapeamentos de campos para a preferência de importação.
campo	Campo para a preferência de importação especificada.
coluna	Cabeçalho da coluna para o campo.
Datatype	Tipo de dado no campo.

Criar Exemplo de Arquivo JSON de Preferência de Importação

A seguir está um exemplo de uma solicitação JSON formatada.

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

Criar resposta do sistema de preferência de importação

O sistema responde a uma exclusão bem-sucedida de preferência de importação com um Status de 200 OK.

Excluir preferência de importação API

A opção Excluir preferência API permite excluir uma preferência de importação existente.

Excluir o Protocolo de Preferências de Importação e URI

URI	/api/rest/importPreference/{id} Onde ID é a ID da preferência de importação que você deseja excluir.
Método	EXCLUIR
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Excluir resposta do sistema de preferência de importação

O sistema responde a uma exclusão bem-sucedida de preferência de importação com um Status de 200 OK.

Preferências de importação API

As Preferências de importação API recupera todas as preferências de importação para o espaço atual.

Protocolo de preferências de importação e URI

URI	/api/rest/importpreferência
Método	GET
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de Resposta de Preferências de Importação

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
preferências	Lista de preferências de importação.
pessoas	Lista de preferências de importação do usuário.
id	ID da preferência de importação.
nome	Nome da preferência de importação.
tipo	Tipo de preferência de importação.
Mapeamentos	Lista de mapeamentos de campos para a preferência de importação.
campo	Campo para a preferência de importação especificada.
coluna	Cabeçalho da coluna para o campo.
Datatype	Tipo de dado no campo.

Exemplo de Arquivo JSON

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
{
        "preferências": [
                {
```

```
                "pessoas": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "nome": "Meu mapeamento de
                        usuário", "tipo": "pessoas",
                        "mapeamentos": [
                            {
                                "campo": "personId",
                                "column": "ID de pessoa",
                                "dataType": "Integer"
                            },
                            {
                                "campo": "email",
                                "coluna": "Email", "dataType":
                                "Texto"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "nome": "Meu mapeamento
                        vazio", "tipo": "pessoas",
                        "mapeamentos": []
                    }
                ]
            },
            {
                "grupos": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "nome": "Meu mapeamento de grupo",
                        "tipo": "pessoas",
```

```
                "mapeamentos": []
            }
        ]
    }
]
}
```


Resposta do Sistema

O sistema responde a uma exclusão bem-sucedida de preferência de importação com um Status de 200 OK.

Preferências de importação por ID API

A opção Importar preferências por ID API recupera uma preferência de importação por ID, assim você pode exibi-la.

Importar preferências por protocolo de ID e URI

URI	/api/rest/importPreference/{id}
Método	GET
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetros	Id = ID da preferência de importação que você deseja visualizar.

Preferências de importação por campos de resposta de ID

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
id	ID da preferência de importação.
nome	Nome da preferência de importação.
tipo	Tipo de preferência de importação.
Mapeamentos	Lista de mapeamentos de campos para a preferência de importação.

Campo	Descrição
campo	Campo para a preferência de importação especificada.
coluna	Cabeçalho da coluna para o campo.
Datatype	Tipo de dado no campo.

Exemplo de preferências de importação por arquivo JSON do ID

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
{
        "ID": 1,
        "nome": "Meu mapeamento de
        usuário", "tipo": "pessoas",
        "mapeamentos": [
                {
                        "campo": "personId",
                        "column": "ID de pessoa",
                        "dataType": "Integer"
                },
                {
                        "campo": "email",
                        "coluna": "Email",
                        "dataType": "Texto"
                }
        ]
}
```

Resposta do Sistema

O sistema responde a uma exclusão bem-sucedida de preferência de importação com um Status de 200 OK.

Atualizar preferência de importação API

O API Atualizar preferências permite editar uma preferência de importação existente.

Atualizar Protocolo de Preferências de Importação e URI

URI	/api/rest/importPreference/{id} Onde id é a ID da preferência de importação que você deseja editar.
Método	PUT
Permissões	Importação em lote
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Atualizar campos de resposta de preferência de importação

Campo	Descrição
nome	Nome da preferência de importação.
tipo	Tipo de preferência de importação.
Mapeamentos	Lista de mapeamentos de campos para a preferência de importação.
campo	Campo para a preferência de importação especificada.
coluna	Cabeçalho da coluna para o campo.
Datatype	Tipo de dado no campo.

Atualizar Exemplo de Arquivo JSON de Preferência de Importação

A seguir está um exemplo de uma solicitação JSON formatada.

```
{
        "name": "Updated Name", "type":
        "persons", "mapping": [
                {
                        "campo": "personId",
                        "column": "ID de pessoa",
                        "dataType": "Texto"
                }
        ]
```

```
}
```

Atualizar Resposta do Sistema de Preferências de Importação

O sistema responde a uma exclusão bem-sucedida de preferência de importação com um Status de 200 OK.

Lista de inclusão/exclusão API

Use os API Lista de inclusão/exclusão para criar, definir, atualizar ou excluir a lista de ramais, números de telefone ou direções de contato que você deseja ou não gravar. Esta API usa quatro métodos:

- GET InclusionExclusion: permite recuperar uma ou todas as listas de Inclusão/Exclusão.
- PUT InclusãoExclusão: permite atualizar as informações na lista de Inclusão/Exclusão.
- Exclusão de POST Inclusão: permite criar uma lista de Inclusão/Exclusão.
- EXCLUIR Exclusão da inclusão: permite excluir uma lista Incluir/Excluir.

GET Inclusão/Lista de exclusões API

GET Incluir/Excluir lista permite recuperar uma ou todas as listas Incluir/Excluir.

Protocolo de API da Lista de Inclusão/Exclusão do GET e URI

URI	/api/rest/gravação/inclusãoExclusão /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Método	GET
Permissões	Administrar QM
Tipo de conteúdo	aplicativo/JSON
Parâmetros	<id> = ID da lista de inclusão/exclusão

Campos de solicitação de API da lista de inclusão/exclusão do GET

Campo	Req?	Tipo	Descrição
inclusãoExclusionListId	S	Número inteiro	ID da lista de inclusão/exclusão.
inclusionExclusionType	S	Número inteiro	Tipo de inclusão/exclusão:

Campo	Req?	Tipo	Descrição
			1 = Inclusão 2 = Exclusão
inclusionExclusionPatternType	N	Número inteiro	Tipo de padrão da lista de Inclusão/Exclusão" 1 = ANI (Número de chamada) 2 = DNIS (número chamado) 3 = Ramal 4 = Número do telefone 5 = Qualquer
padrão	N	String	Padrão dos números na lista inclusão/exclusão. Isso permite especificar um intervalo de números a serem incluídos ou excluídos. O campo de padrão permite dois caracteres curinga, e o sinal de adição (+): ? = um único dígito **EXEMPLO** 612822???? inclui ou exclui todos os números na área de 612 Código com a exchange 822. * = Qualquer número de dígitos **EXEMPLO** 612* inclui ou exclui todos os números na área de 612 código. + = Indicador de código do país (válido somente no início da cadeia de caracteres) **EXEMPLO** +44 inclui ou exclui contatos no Reino Unido. **IMPORTANTE** Se você exportar uma lista de inclusão ou exclusão Inclui um código de chamada internacional com o sinal de mais (+), o Excel tratará o número como matemático.

Campo	Req?	Tipo	Descrição
			expressão. Para usar essas listas, converta as exportadas. CSV arquivo ao texto (.TXT), abra o arquivo no Excel e defina-o como uma coluna formatada em texto.
inclusãoExclusionCallDirection	N	Número inteiro	ID para a direção da chamada: 1 = Entrada 2 = Saída 3 = Um

Campos de resposta do API de serviço GET

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
inclusãoExclusionListId	ID da lista de
inclusão/exclusão. inclusãoExclusionType	Tipo de
inclusão/exclusão:	
	1 = Inclusão 2 = Inclusão da
exclusãoExclusionPatternType	Tipo de padrão da lista de
Inclusão/Exclusão"	
	1 = ANI (Número de chamada) 2 = DNIS (número chamado) 3 = Ramal 4 = Número do telefone 5 = Qualquer
padrão	Padrão dos números na lista inclusão/exclusão. Isso permite especificar um intervalo de números a serem incluídos ou excluídos. O campo de padrão permite dois caracteres curinga, e o sinal de adição (+): ? = um único dígito **EXEMPLO** 612822???? inclui ou exclui todos os

números do código de área 612 com a exchange 822.

	* = Qualquer número de dígitos **EXEMPLO** 612* inclui ou exclui todos os números do código de área 612. + = Indicador de código do país (válido somente no início da cadeia de caracteres) **EXEMPLO** +44 inclui ou exclui contatos no Reino Unido. **IMPORTANTE** Se você exportar uma lista de inclusão ou exclusão que inclua um código de chamada internacional com o sinal de mais (+) sinal, o Excel tratará o número como uma expressão matemática. Para usar essas listas, converta as exportadas. CSV arquivo ao texto (.TXT), abra o arquivo no Excel e defina-o como uma coluna formatada em texto.
inclusãoExclusionCallDirection	ID para a direção da chamada: 1 = Entrada 2 = Saída 3 = Um

Exemplo de arquivo JSON do API de serviço GET

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

COLOCAR lista Incluir/excluir API

COLOCAR Incluir/Excluir Lista permite atualizar listas de inclusão/exclusão existentes.

COLOCAR Protocolo de API Incluir/Excluir Lista e URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Método	PUT
Permissões	Administrar QM
Tipo de conteúdo	aplicativo/JSON

CAMPOS solicitados de incluir/excluir lista API de put

Campo	Req?	Tipo	Descrição
inclusãoExclusionListId	S	Número inteiro	ID da lista de inclusão/exclusão.
inclusionExclusionType	S	Número inteiro	Tipo de inclusão/exclusão: 1 = Inclusão 2 = Exclusão
inclusionExclusionPatternType	N	Número inteiro	Tipo de padrão da lista de Inclusão/Exclusão: 1 = ANI (Número de chamada) 2 = DNIS (número chamado) 3 = Ramal 4 = Número do telefone 5 = Qualquer
padrão	N	String	Padrão dos números na lista inclusão/exclusão. Isso permite especificar um intervalo de números a serem incluídos ou excluídos. O campo de padrão permite dois caracteres curinga, e o sinal de adição (+): ? = um único dígito **EXEMPLO** 612822???? inclui ou exclui todos os números na área de 612 Código com a exchange 822. * = Qualquer número de dígitos

Cam	Req?	Tipo	Descrição
			EXEMPLO 612* inclui ou exclui todos os números na área de 612 código. + = Indicador de código do país (válido somente no início da cadeia de caracteres) **EXEMPLO** +44 inclui ou exclui contatos no Reino Unido. **IMPORTANTE** Se você exportar uma lista de inclusão ou exclusão Inclui um código de chamada internacional com o sinal de mais (+), o Excel tratará o número como uma expressão matemática. Para usar essas listas, converta as exportadas. CSV arquivo ao texto (.TXT), abra o arquivo no Excel e defina-o como uma coluna formatada em texto.
inclusãoExclusionCallDirection	N	Número inteiro	ID para a direção da chamada: 1 = Entrada 2 = Saída 3 = Um

COLOCAR campos de resposta incluir/excluir API da lista

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
inclusãoExclusionListId	ID da lista de
inclusão/exclusão. inclusãoExclusionType	Tipo de
inclusão/exclusão:	1 = Inclusão 2 = Exclusão
inclusionExclusionPatternType	Tipo de padrão da lista de Inclusão/Exclusão"

Campo	Descrição
	1 = ANI (Número de chamada) 2 = DNIS (número chamado) 3 = Ramal 4 = Número do telefone 5 = Qualquer
padrão	Padrão dos números na lista inclusão/exclusão. Isso permite especificar um intervalo de números a serem incluídos ou excluídos. O campo de padrão permite dois caracteres curinga, e o sinal de adição (+): ? = um único dígito **EXEMPLO** 612822???? inclui ou exclui todos os números do código de área 612 com a exchange 822. * = Qualquer número de dígitos **EXEMPLO** 612* inclui ou exclui todos os números do código de área 612. + = Indicador de código do país (válido somente no início da cadeia de caracteres) **EXEMPLO** +44 inclui ou exclui contatos no Reino Unido. **IMPORTANTE** Se você exportar uma lista de inclusão ou exclusão que inclua um código de chamada internacional com o sinal de mais (+) Sinal, o Excel tratará o número como uma expressão matemática. Para usar essas listas, converta as exportadas. CSV arquivo ao texto (.TXT), abra o arquivo no Excel e defina-o como uma coluna formatada em texto.
inclusãoExclusionCallDirection	ID para a direção da chamada: 1 = Entrada 2 = Saída 3 = Um

COLOCAR Exemplo de Arquivo JSON API Incluir/Excluir Lista

{

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

Lista de inclusão/exclusão pós-exclusão API

A lista de inclusão/exclusão pós-exclusão permite criar uma lista de contatos a serem incluídos ou excluídos da gravação.

Protocolo de API da lista de exclusão/inclusão do POST e URI

URI	/api/rest/gravação/inclusãoExclusão /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Método	POST
Permissões	Administrar QM
Tipo de conteúdo	aplicativo/JSON

Campos de solicitação de API da lista de inclusão/exclusão da POST

Campo	Req?	Tipo	Descrição
inclusãoExclusionListId	S	Número inteiro	ID da lista de inclusão/exclusão.
inclusionExclusionType	S	Número inteiro	Tipo de inclusão/exclusão: 1 = Inclusão 2 = Exclusão
inclusionExclusionPatternType	N	Número inteiro	Tipo de padrão da lista de Inclusão/Exclusão" 1 = ANI (Número de chamada) 2 = DNIS (número chamado)

Campo	Req?	Tipo	Descrição
			3 = Ramal 4 = Número do telefone 5 = Qualquer
padrão	N	String	Padrão dos números na lista inclusão/exclusão. Isso permite especificar um intervalo de números a serem incluídos ou excluídos. O campo de padrão permite dois caracteres curinga, e o sinal de adição (+): ? = um único dígito **EXEMPLO** 612822???? inclui ou exclui todos os números na área de 612 Código com a exchange 822. * = Qualquer número de dígitos **EXEMPLO** 612* inclui ou exclui todos os números na área de 612 código. + = Indicador de código do país (válido somente no início da cadeia de caracteres) **EXEMPLO** +44 inclui ou exclui contatos no Reino Unido. **IMPORTANTE** Se você exportar uma lista de inclusão ou exclusão inclui um código de chamada internacional com o sinal de mais (+), o Excel tratará o número como uma expressão matemática. Para usar essas listas, converta as exportadas. CSV arquivo ao texto (.TXT), abra o arquivo no Excel e defina-o como uma coluna formatada em texto.
inclusãoExclusionCallDirection	N	Número inteiro	ID para a direção da chamada:

Campo	Req?	Tipo	Descrição
			1 = Entrada 2 = Saída 3 = Um

Campos de resposta API da lista de inclusão/exclusão de POST

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
inclusãoExclusionListId	ID da lista de
inclusão/exclusão. inclusãoExclusionType	Tipo de
inclusão/exclusão:	1 = Inclusão 2 = Inclusão da
exclusãoExclusionPatternType inclusão/exclusão:	Tipo de padrão da lista de 1 = ANI (Número de chamada) 2 = DNIS (número chamado) 3 = Ramal 4 = Número do telefone 5 = Qualquer
padrão	Padrão dos números na lista inclusão/exclusão. Isso permite especificar um intervalo de números a serem incluídos ou excluídos. O campo de padrão permite dois caracteres curinga: ? = um único dígito **EXEMPLO** 612822???? inclui ou exclui todos os números do código de área 612 com a exchange 822. * = Qualquer número de dígitos **EXEMPLO** 612* inclui ou exclui todos os números do código de área 612.
inclusãoExclusionCallDirection	ID para a direção da chamada: 1 = Entrada

Campo	Descrição
	2 = Saída 3 = Um

Exemplo de arquivo JSON API da inclusão/exclusão de POST

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

EXCLUIR incluir/excluir lista API

EXCLUIR Incluir/Excluir Lista permite que você exclua uma lista Incluir/Excluir.

EXCLUIR Incluir/Excluir protocolo de API da lista e URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Método	POST
Permissões	Administrar QM
Tipo de conteúdo	aplicativo/JSON

Excluir incluir/Excluir resposta do sistema da lista

O sistema responde a uma exclusão bem-sucedida de preferência de importação com um Status de 200 OK.

Leitura do Resumo da Interação API

Use o Relatório de resumo de interação API para exportar resumos de interação.

Protocolo e URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Eunte ger>
Método	GET
Permissões	Exibir Discurso para Análise de texto
Parâmetros	ClientAppId = Uma cadeia de caracteres que representa o aplicativo que chamou de API. Ele é atribuído depois que um aplicativo é aprovado para invocar o API. ccrID = A ID do CCR à qual o resumo está associado.

Exemplo de resposta


```
{
	"status": "sucesso",
	"resumo": "Jack ligou para sua operadora de celular para perguntar sobre a atualização de seu plano de dados, pois ele estava navegando pelos seus dados muito rapidamente. O agente de atendimento ao cliente verificou a identidade de Jack confirmando seu nome, número da conta, data de nascimento e número de telefone. O agente então procurou a conta de Jack e viu que ele estava usando muitos dados. O agente mencionou um plano de 60GB para $75, mas Jack disse que precisaria de mais. O agente então ofereceu um plano de 120GB para $90 que também incluía chamadas ilimitadas na América do Norte. Jack perguntou se as chamadas no exterior seriam incluídas, e o agente disse que diferentes países têm taxas diferentes. Jack decidiu atualizar para o plano de 120GB e o agente confirmou a mudança. Jack ficou satisfeito e agradeceu ao agente antes de completar uma pesquisa de satisfação do cliente."
	"Razão": "Sucesso"
}
```

Trabalhos API

Esta API facilita consultas simples dos últimos trabalhos de reconciliação de gravação "X" para fornecer detalhes sobre o status do trabalho a bordo, bem como detalhes do trabalho de reconciliação histórica.

Protocolo e URI

URI	/api/resto/reconciliação/empregos
Método	GET
Permissões	Administrar Espaço
Tipo de conteúdo	Não aplicável

Campos solicitados

Nome	Descrição	Notas
limite	O número de tarefas a serem retornais	Padrão = 1
ID do espaço	A ID do espaço para Consulta aos trabalhos de reconciliação	Esse campo aplica-se somente a contas de administrador de sistema. Para usuários administradores do espaço, o campo assume como padrão a ID de espaço do usuário.

Campos de resposta

Campo	Tipo	Descrição
id	Numérico	ID do trabalho.
ID do espaço	Numérico	ID do espaço para cargo.
jobStartDate	Época	Data de início da tarefa.
jobEndDate	Época	Data de término do trabalho.

Campo	Tipo	Descrição
status da tarefa	String	Status do trabalho. Valores possíveis: ▪ MARCADO ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ ABORTADO ▪ TERMINADO
datacontato	Época	A data mínima de contato a ser pesquisada.
máx.ContactDate	Época	A data máxima de contato a ser pesquisada.
gravações Entressadas	Numérico	Número de gravações processadas.
gravaçõesTo Inós.	Numérico	Número de gravações a serem processadas.
cdrMatches	Numérico	O número de CDRs combinados.
Ccoçamento de Resultados de Raiz	Numérico	Número de gravações raiz que resultaram na criação do contato.
ccrsCretado	Numérico	Número de CCRs criados.
ExtensionTableMatches	Numérico	Número de dispositivos encontrados para corresponder aos contatos neste trabalho de reconciliação.
AcdMatches	Numérico	O número de correspondências ACD.
média de ocupação	Numérico (milissegundos)	Tempo médio de conclusão para cada gravação raiz reconciliada com êxito.
contagem de sucesso	Numérico	Número de gravações raiz processadas com êxito.
ÊxitoTotalTime	Numérico (milissegundos)	Tempo total necessário para processar todas as gravações raiz encontradas com contatos correspondentes.
isScheduledJob	Verdadeiro/Falso	A tarefa foi acionada por um agendamento.
Data de atualização	Época	Carimbo de hora da atualização mais recente para a tarefa.

Campo	Tipo	Descrição
Nome do usuário do produtor	String	Nome de host da máquina que criou a tarefa.
Nome de usuário do consumidor	String	Nome de host da máquina que consumiu a tarefa.
ContatoReconciliationDuration	Numérico (segundos)	Duração do tempo para reconciliar contatos.
ventDuração em tempo real	Numérico (segundos)	Duração dos eventos em tempo real.
Não-RealtimeEventDuration	Numérico (segundos)	Duração de eventos não em tempo real.
Duração do fluxo de trabalho	Numérico (segundos)	Duração do fluxo de trabalho.
numberOfRealtimeEvents	Numérico	Número de eventos em tempo real processados por tarefa.
numberOfNonNonRealtimeEvents	Numérico	Número de eventos não em tempo real processados por tarefa.
Propriedades	Mapa de valores-chave de Strings	Mapa das propriedades fornecidas para a tarefa.

Exemplos de arquivos JSON

Pedir

A seguir está um exemplo de uma solicitação JSON formatada.

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

Resposta

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

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

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": nulo,
            "jobStatus": "FINISHED",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "recordings Chassied": 0,
            "recordingsTo Emails": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "RootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "média de ocupação": 0,
            "successCount": 0,
            "successTotalTime": 0,
            "isScheduledJob": falso,
            "updatedDate": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "contactReconciliationDuration": 0,
            "realtimeEventDuration": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "fluxo de trabalhoDuration": 0,
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "propriedades": {}
        }
]
```

APIs da estrutura organizacional

As APIs da Estrutura Organizacional são usadas para recuperar ou criar informações básicas sobre um espaço.

Atribuir Funções a uma Pessoa API

A atribuição de funções a uma pessoa API permite recuperar ou atualizar a função de uma pessoa.

Atribuir Funções a um Protocolo de API Pessoa e URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
Método	POST
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Atribuir funções a uma pessoa API campos solicitados

Nome	Req?	Descrição
nome	S	Nome do grupo
ID do grupo pai	S	ID exclusiva do grupo pai.
Equipes	N	lista de IDs da equipe associadas à equipe.

Atribuir funções a uma pessoa API exemplo de arquivo JSON

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.


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

```
                "grupos":,
                { "id":2,
                "nome":"CCS 1 do espaço",

        },
        ...
]
```

Grupo comum API

Essa API cria um novo grupo com os dados especificados.

Protocolo de API de Grupo Comum e URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Método	POST
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	JSON

Campos de solicitação de API de grupo comum

Nome	Req?	Descrição
nome	S	Nome do grupo
ID do grupo pai	S	ID exclusiva do grupo pai.
Equipes	N	lista de IDs da equipe associadas à equipe.

API Comum da Estrutura Organizacional (Informações detalhadas)

Essa API retorna uma matriz JSON que contém informações sobre cada grupo, todas as equipes de cada grupo e todos os agentes de cada equipe, para o escopo do usuário.

Protocolo de API Comum e URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
Método	GET
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetro	Permissões

Campos de Solicitação de API Comuns

Nome	Req?	Descrição
permissão	S	O nome de permissão para o qual você deseja listar informações de permissões de grupo e equipe.

Campos de resposta API comuns

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Nome	Descrição
ID do grupo	ID do grupo para as equipes na matriz.
nome	Nome do grupo.
ID de exibição	Exibir ID do grupo.
ID do grupo pai	ID do grupo pai do grupo especificado.
Nome do grupo pai	O nome do grupo-pai do grupo
especificado. Equipes	Informações da equipe.
ID da pessoa	ID da pessoa do usuário na equipe especificada.
firstName	O nome do usuário na equipe especificada.
lastName	O sobrenome do usuário na equipe especificada.

Nome	Descrição
ID do espaço	ID do espaço do usuário na equipe especificada.
email	O endereço de email do usuário na equipe especificada.
ID da Habilidade	ID de habilidade do usuário na equipe especificada.

Exemplo de arquivo JSON API comum

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "ParentGroupName":"Espaço 1",
                "equipes":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "ParentGroupName":"Espaço 1 Grupo 1",
                                "agentes":
                                        [
                                                {
                                                "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"
                                    }


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


Grupo API

Use esta API para recuperar todos os grupos aos quais o usuário tem acesso ou criar um novo grupo.

Protocolo de API do Grupo e URI

Para listar ou criar todos os grupos aos quais o usuário tem acesso:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Método	GET POST
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Para listagem ou criação de um grupo específico:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Método	GET POST
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Perameter	A ID do grupo à qual o usuário tem acesso.

Campos de solicitação de API grupo – Todos os grupos

A ferramenta cria novos grupos aos quais o usuário tem acesso.

Nome	Req?	Descrição
id	S	ID do grupo a ser exibido.
nome	S	Nome do grupo.
ativado	S	Tempo de ativação em milissegundos de época.
desativado	N	Tempo de desativação em milissegundos de época.
ID do Grupo Pai	S	O nome do grupo pai do grupo.

Campos de resposta do API do grupo

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Nome	Descrição
id	ID do grupo a ser exibido.
nome	Nome do grupo.

Exemplo do arquivo JSON do API grupo

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
[
        {
                "ID":4,
                "nome":"Acme Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "nome":"Widgets associados",
        },
        ...
]
```

Detalhes de um único grupo:

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

Agrupar por ID (com Equipes)

O API Grupo por ID (com equipes) permite listar informações sobre o grupo especificado (incluindo suas equipes), atualizar o grupo especificado ou excluir a equipe.

Agrupar por ID (com equipes) e URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Método	GET EXCLU SÃO DA POSTA GEM
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetro	ID do grupo

Campos de solicitação de grupo por ID (com equipes)

O método POST atualiza o registro do grupo especificado.

Nome	Req?	Descrição
nome	S	O nome do grupo a ser atualizado.
ID do grupo pai	S	Nome do grupo-pai para o novo grupo.

Campos de resposta agrupar por ID (com equipes)

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Nome	Descrição
id	ID do grupo a ser exibida.
nome	O nome do grupo a ser exibido.
ativado	Tempo desde a ativação do grupo, em milissegundos de época.

Nome	Descrição
desativado	Tempo desde a desativação do grupo, em milissegundos de época.
ID do grupo pai	O nome do grupo pai do grupo.
equipes	Informações detalhadas sobre as equipes do grupo.
nome	Nome da equipe.
ID do grupo	ID do grupo da equipe.

Exemplo de arquivo JSON agrupado por ID (com equipes)

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.


```
[
        {
            "ID":3,
            "nome":"Espaço 1 Grupo 1",
            "ativado":1388556000000,
            "desativado":32503615200000, "parentGroupId":2,
            "equipes":
            [
                {
                    "nome":"Equipe do espaço 1
                    1" "groupId":4
                }
                {
                    "nome":"Equipe do Espaço 1
                    2" "groupId":5
                }

                 ...
            ]
        },
```

...

]

Grupo-pessoa API

A API Grupo de pessoas permite exibir, reatribuir e adicionar uma pessoa a um grupo.

Protocolo de API Pessoa do Grupo e URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/pessoa/
Método	GET COLO CAR POST AGE M
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetro	groupId - ID do grupo ao qual as pessoas

Campos de solicitação de API pessoa de grupo

Reatribuir uma pessoa a um grupo e retornar todos os usuários desse grupo após a reatribuição.

Nome	Req?	Descrição
ID da pessoa	S	ID da pessoa do usuário no grupo.

Campos de resposta API pessoa do grupo

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Nome	Descrição
firstName	O nome da pessoa no grupo.
lastName	Sobrenome da pessoa no grupo.
ID da pessoa	ID da pessoa do usuário no grupo.

Exemplo de arquivo JSON API pessoa do grupo

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

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

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


        },
        ...
]
```

Grupo (com objetivo) API

O grupo (com objetivo) API permite exibir e criar um grupo.

Protocolo de API do Grupo (com Objetivo) e URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Método	GET POST
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetro	Permissão - Nome do escopo do grupo.

Campos de solicitação de API grupo (com objetivo)

O método POST cria um grupo no grupo pai especificado.

Nome	Req?	Descrição
nome	S	Nome do grupo.
ID do grupo pai	S	ID do grupo pai.

Campos de resposta API do grupo (com objetivo)

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Nome	Descrição
nome	Nome do grupo.
id	ID do grupo.

Exemplo de arquivo JSON API grupo (com objetivo)

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
[
    {
            "nome":"Espaço 1 Grupo 1", "groupId":1,

    },
    {       "nome":"Tenanr 1 Grupo 2", "groupId":2,



    }
    ...
]
```

Permissões API

Use a API Permissões para recuperar todas as permissões disponíveis para um grupo.

Protocolo de API permissões e URI

Para listar ou criar todos os grupos aos quais o usuário tem acesso:

URI	/api/rest/org/permissions/
Método	GET
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de resposta de permissões API

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Nome	Descrição
id	ID da permissão específica.
nome	Nome da permissão.

Permissões API exemplo de arquivo JSON

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

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

Pessoa API

A Pessoa API exibe ou cria uma nova pessoa (usuário) no Webex WFO.

Protocolo de API pessoa e URI

URI	/api/rest/org/common/person
Método	POST
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de Solicitação de API pessoa

O método POST cria uma nova pessoa/agente. As funções não são necessárias para a nova pessoa; serão padronizados para a função de agente padrão. A ID do grupo não é obrigatória; O padrão será para a equipe padrão, e os dados detalhados da pessoa somente serão necessários se o usuário for agendado. Exibições não são obrigatórias; a exibição padrão será usada.

Nome	Req?	Descrição
firstName	S	Nome da nova pessoa.
lastName	S	Sobrenome da nova pessoa.
Email	S	Endereço de email da nova pessoa.
Fuso horário	S	Fuso horário da nova pessoa.
ID do ACD	S	ACD da nova pessoa.
HabilitadoParaScheduled	S	Segue a caixa de seleção mostrada na página de edição/criação do usuário. Usado por WFM em vez de detalhes do agente para determinar se deve agendar a nova pessoa.
detalhes do agentDetail		Fornece detalhes para a nova pessoa
mapeamentos de habilidades	N	Lista os mapeamentos de habilidades do usuário.
Exceções	N	Lista as exceções do usuário.
Modos de exibição	N	Define as configurações de exibição do usuário.
ID de exibição	N	ID de exibição do usuário.
mainView	N	Indica se a ID de exibição especificada é a principal do usuário

Nome	Req?	Descrição
		vista. Verdadeiro = Exibição principal do usuário: Falso = Não a exibição principal do usuário
Desvios de trabalho	N	As configurações do turno de trabalho do usuário.
ID improvisada no trabalho	N	ID do turno de trabalho do usuário.
shiftWeekStart	N	A data em que a semana de turno do usuário começa.

Exemplo do arquivo JSON API pessoa

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "email": "al.dente@domain.com",
    "password": "123456789",
    "Fuso Horário": 1,
    "acdId": "999",
    "enableedForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
               "exceções": [ 1,
                    2
            ],
            "views": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Pessoa por ID API

A API Pessoa por ID permite exibir ou atualizar informações detalhadas sobre um usuário específico. Ela também pode ser usada para excluir um usuário específico.

Protocolo de API pessoa por ID e URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Método	GET PUT
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetro	ID da pessoa

Campos de solicitação de pessoa por ID API (método PUT)

O método PUT cria as informações detalhadas do usuário especificado.

IMPORTANTE Se o usuário que você criar usando o método PUT estiver incluído na sua ACD, na próxima vez que o ACD for sincronizado, Webex O WFO criará um perfil de pessoa duplicado. Você precisará usar o
Mesclar a função Pessoa para mesclar esses perfis de pessoa.

Nome	Req?	Descrição
id	S	ID da pessoa do usuário.
ID do ACD	S	ID da ACD do usuário.
AcdServerId	S	A ID do servidor do ACD, como uma cadeia de caracteres. Pode ser a ID. configurado na página Configuração de ACD no Webex WFO, ou uma das seguintes opções: ▪ Para sistemas que usam a Unified CCE, isto é obrigatório e é a ID do periférico. Para sistemas que usam um Avaya CM/CMS, isto é obrigatório e é a ID do ACD do CMS.
firstName	S	Nome do usuário.
lastName	S	Sobrenome do usuário.
Email	S	Endereço de email do usuário.
ID de exibição	S	O nome do usuário, conforme exibido na Webex WFO.
ativado	S	A data em que a pessoa foi ativada.
desativado	N	Data em que a pessoa foi desativada
ID do grupo	S	ID do grupo de usuários.
Fuso horário	S	O fuso horário da central de contato do usuário.
HabilitadoParaScheduling	N	Se configurado para Verdadeiro, Webex WFO usa esse campo em vez de Agente Detalhes para determinar se o usuário deve programar.
detalhes do agente	N	Lista de detalhes para o usuário.
ativo	N	Indica se o usuário está ativo.
companyStartDate	N	A data em que o usuário começou a trabalhar na empresa.

Nome	Req?	Descrição
data inicial do departamento	N	A data em que o usuário começou a trabalhar no departamento.
data de término	N	A última data em que o usuário trabalhou para a empresa.
AgentRank	N	Classificação do usuário no departamento.
mapeamentos de habilidades	N	Lista os mapeamentos de habilidades do usuário.
id	N	ID do mapeamento de habilidades.
nome	N	Nome do mapeamento de habilidades.
Desvios de trabalho	N	As configurações do turno de trabalho do usuário.
ID improvisada no trabalho	N	ID do turno de trabalho do usuário.
Nome de desvio de trabalho	N	O nome do turno de trabalho do usuário.
shiftWeekStart	N	A data em que a semana de turno do usuário começa.
Exceções	N	Lista as exceções do usuário.
id	N	ID da exceção do usuário.
nome	N	O nome da exceção do usuário.
data	N	A data da exceção do usuário.
começar	N	A data de início da exceção do usuário.
fim	N	A data de término da exceção do usuário.
duração	N	Número de horas para a exceção do usuário.
dia inteira	N	Indica se a exceção é para um dia inteiro: Verdadeiro = Exceção de dia inteiro Falso = menos que uma exceção de dia inteiro
pago	N	Indica se a exceção é paga. Verdadeiro = Exceção paga

Nome	Req?	Descrição
		Falso = Exceção não paga
Modos de exibição	N	Define as configurações de exibição do usuário.
ID de exibição	N	ID de exibição do usuário.
nome	N	Nome de exibição do usuário.
mainView	N	Indica se a ID de exibição especificada é a exibição principal do usuário. Verdadeiro = Exibição principal do usuário Falso = Não é a exibição principal do usuário

Campos de resposta de pessoa por ID API

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
firstName	Nome do usuário.
lastName	Sobrenome do usuário.
email	Endereço de email do usuário.
Fuso horário	O fuso horário da central de contato do usuário.
ID do ACD	ID do ACD do usuário.
ID do grupo	ID de grupo do usuário
HabilitadoParaScheduling Detalhe do agente para	Se configurado como Verdadeiro, Webex WFO usa esse campo, em vez de Determinar se deve programar o usuário.
Detalhes do Agente	Lista informações detalhadas para o usuário.
Mapeamentos de habilidades	Lista os mapeamentos de habilidades do usuário.
Exceções	Lista as exceções do usuário.
Modos de exibição	Define as configurações de exibição do usuário.

Campo	Descrição
ID de exibição	Define a ID de exibição do usuário.
mainView	Define se a ID de exibição especificada é a exibição principal do usuário.
Desvios de trabalho	Define as configurações do turno de trabalho do usuário.
ID improvisada no trabalho	Define a ID do turno de trabalho do usuário.
shiftWeekStart	Define a data da semana de turno do usuário.

Exemplo de arquivo JSON de pessoa por ID API

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "email": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
            ],
            "exceções": [ 1,
                    2,
                    4
            ],
            "views": [
                    {
                            "viewId": 2,
                            "mainView":
                            verdadeiro.
```

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


Fuso horário da pessoa API

O API de fuso horário da pessoa lista o fuso horário configurado pela pessoa.

Protocolo de API de fuso horário da pessoa e URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/fuso horário
Método	GET
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetro	ID da pessoa

Campos de resposta do fuso horário API da pessoa

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
id	ID do fuso horário para o usuário.
nome	Nome do fuso horário do usuário.

Exemplo de Arquivo JSON API fuso horário da pessoa

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
[
    {
            "ID":"GMT-6:00",
            "nome":"Fuso horário central"
    }
```

Funções API

A API Funções permite ler todas as funções de um espaço.

Funções API Protocolo e URI

URI	/api/rest/org/role/by/espaço
Método	GET
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetro	ID do espaço

Campos de solicitação de funções API

O método POST cria a função especificada para o espaço.

Nome	Req?	Descrição
nome	S	O nome da nova função de espaço.
ID do espaço	S	ID da função de espaço associada à nova função.
Permissões	S	Permissões atribuídas à nova função.
id	S	ID da permissão para a nova função.
nome	S	Nome da permissão para a nova função.

Funções API campos de resposta

A saída JSON inclui campos definidos nas tabelas a seguir.

Os seguintes campos são retornados ao recuperar todas as funções de um espaço:

Campo	Descrição
ID	ID da função de espaço.
Nome	Nome associado à ID da função de espaço.

Os seguintes campos são retornados ao recuperar uma função específica para um espaço:

Campo	Descrição
ID	ID da função de espaço.
Nome	Nome associado à ID da função de espaço.
Permissões	Permissões atribuídas à função.
ID	ID da permissão da função.
Nome	Nome da permissão para a função.

Funções API exemplo de arquivo JSON

A seguir estão exemplos de respostas JSON formatadas.

Listando todas as funções de espaço:

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

```
            "ID":19
            "nome":"Agente"
    }
]
```


Listando permissões para uma função específica:


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


Equipe API

A API de Equipe permite criar novas equipes e atribuí-las a um grupo.

Protocolo de API da Equipe e URI

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

Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de solicitação de API da equipe

Nome	Req?	Descrição
nome	S	Nome da nova equipe.
ID do grupo pai	S	A ID do grupo ao qual a nova equipe está atribuída.
Usuários	N	IDs dos usuários atribuídos à nova equipe.

Exemplo de arquivo JSON da API da equipe

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
[
    {
            "nome":"equipe um",
            "parentTeamId":1,
            "usuários":1,2,3,4,5
    }
]
```

Equipes por ID (com agentes)

O API Equipe por ID (com agente) produz uma lista de agentes dentro de uma equipe ou atualiza as informações de uma equipe.

Equipes por ID (com agentes) protocol e URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Método	GET COLOC AR EXCLU SÃO

Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetro	equipe

Campos de solicitação equipes por ID (com agentes)

Nome	Req?	Descrição
nome	S	Nome da equipe a ser adicionada.
ID do grupo pai	S	Nome do grupo pai da nova equipe.

Campos de resposta Equipes por ID (com agentes)

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
ID	ID da equipe de espaço.
Nome	Nome da equipe do espaço.
Ativado	Tempo de ativação da equipe em milissegundos de época.
Desativado	Tempo de desativação da equipe em milissegundos
de época. ID do Grupo-pai	ID do espaço do grupo ao qual a equipe pertence
aos Agentes equipe.	Informações detalhadas sobre os agentes da
ID da Pessoa	ID do agente.
ID do Espaço	ID do espaço.
ID ACD	ID da ACD do espaço.
Nome	Nome do agente.
Sobrenome	Sobrenome do agente.

Campo	Descrição
E-mail	Endereço de email do agente.
ID de exibição	A ID de exibição do espaço para o agente.
ID do grupo	ID do grupo do agente.
Ativado	Tempo de ativação do agente em milissegundos de época.
Desativado	Tempo de desativação do agente em milissegundos de época.
Está sincronizado?	Define se o agente é sincronizado a partir de um ACD. Verdadeiro = O agente é sincronizado com um ACD. Falso = O agente não é sincronizado com um ACD.
Fuso Horário	O fuso horário no qual a equipe está localizada.
Logon no AD	Nome de login no Active Directory.

Exemplo de arquivo JSON de equipes por ID (com agentes)

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.


```
[
        {
                "ID":8,
                "nome":"Equipe do espaço 1 1",
                "ativado":1388556000000,
                "desativado":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agentes":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "TenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

"lastName":"dente",
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"desativada":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,
"desativada":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Equipe (com objetivo)

A API equipe (com objetivo) permite listar uma série de equipes em seu objetivo ou criar uma equipe no grupo especificado.

Protocolo de Equipe (com Objetivo) e URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Método	GET POST
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetro	permissão

Campos de solicitação de Equipe (com Objetivo)

Nome	Req?	Descrição
nome	S	O nome da equipe a ser criada.
ID do Grupo Pai	S	Grupo-pai ao qual a nova equipe pertencerá.

Campos de resposta da equipe (com objetivo)

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Nome	Descrição
nome	O nome da equipe a ser criada.
ID do Grupo	Grupo-pai ao qual a nova equipe pertencerá.

Exemplo de arquivo JSON de Equipe (com objetivo)

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
[
        {
```

```
                "nome":"Equipe do espaço 1 1",
                "groupId":2,
        },
        {
                "nome":"Equipe do espaço 1 2",
                "groupId":2,
        },
]
```


Espaço API

O API do Espaço exibe uma lista de todos os espaços no seu escopo ou cria um espaço.

Protocolo de API do Espaço e URI

URI	/api/rest/org/espaço
Método	GET POST
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de solicitação de API de espaço

O método GET lê todas as funções de uma pessoa especificada mapeada para grupos. O resultado é uma série de funções, e cada função tem uma série de grupos.

Nome	Req?	Descrição
nome	S	O nome do espaço.
ativado	S	Tempo de ativação em milissegundos de época.
desativado	N	Tempo de desativação em milissegundos de época.

Campos de resposta do API do espaço

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Nome	Descrição
Nome	O nome do espaço.
Ativado	Tempo de ativação em milissegundos de época.
Desativado	Tempo de desativação em milissegundos de época.

Exemplo do arquivo JSON do API do espaço

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
[
        {
            "nome":"espaço 1", "ativado":1395032400000,
            "desativado":32503615200000,
        },
        {
            "nome":"espaço 2", "ativado":1395035860000,
            "desativado":3350369990000,
        },
]
```

Controles de gravação API

O API de Controles de Gravação existe no nível do servidor e na Webex interface do usuário do aplicativo WFO. Fornece um meio para os usuários criarem um aplicativo externo que seja utilizado para utilizar o WFO Webex.

OBSERVAÇÃO O API Autenticação de Controles de Gravação permite aos usuários integrar aplicativos de terceiros aos Controles de Gravação. Ao usar esse API, o destino dos Controles de gravação

O é um servidor de dados e não um serviço Web WFO Webex.

Para obter informações sobre como usar o API Autenticação de Controles de Gravação, consulte Como fazer login no API de Controles de Gravação.

O API faz o seguinte:

- Marca chamadas para gravação e retenção — Suporta o parâmetro de carimbo de data e hora. O carimbo de hora é usado para encontrar o CCR ativo para a chamada.
- Pausa e retoma uma gravação — Suporta o parâmetro de carimbo de data e hora. As integrações que não suportam o comando de pausar e retomar incluem Cisco Webex Contact Center e UJET.
- Vincula metadados definidos pelo usuário às chamadas — Suporta o parâmetro de carimbo de data e hora. O carimbo de hora é usado para encontrar o CCR ativo para a chamada.
- Segmentos (divisões) gravações— Não suporta o parâmetro de marca de hora.
- Faz logon nos telefones (somente gravação do agente — não suportado para gravação de Gateway)—Não suporta o parâmetro de marcação de hora.
- Inicia e interrompe a gravação da tela – Não suporta o parâmetro de carimbo de data e hora.

EXEMPLO O seguinte é um corpo de exemplo, incluindo um carimbo de data e hora.

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

Onde 1681316746000 é o número de milissegundos desde a "Época". GMT:

Quarta-feira, 12 de abril, 2023 4:25:46 PM

Controles de Gravação API Protocolo e URI

URI	/api/rest/controles de gravação/<comuário>

Método	POST
Permissões	Controles de Gravação
Tipo de conteúdo	aplicativo/JSON

Solicitação de URIParâmetros

A parte <comunal> da URL especifica o comando de controle de gravação que você está emitindo. Os comandos disponíveis estão listados abaixo.

Parâmetros de consulta

Campo	Req?	Tipo	Descrição
ID do ACD	N	String	A ID do agente no ACD, como string. **OBSERVAÇÃO** O **parâmetro acdServerId** é obrigatório se você usar o **parâmetro acdId** . **OBSERVAÇÃO** Se você usar o acdServerId **real gerado e armazenado**, o **acdId** e **o acdServerId** são usados para identificar o usuário. **OBSERVAÇÃO** Os campos acdId,acdServerId **e**acdServerType **devem ser incluídos em um objeto de metadados no corpo da solicitação.** Outros campos documentados precisam ser passados pela URL
AcdServerId ser o ícone	N	String	A ID do servidor para o ACD, como uma cadeia de caracteres. Pode ID configurada na página Configuração do ACD no Webex WFO, ou uma das seguintes opções: ▪ Para sistemas que usam o Unified CCE, ele é obrigatório e o ID do periférico.

Campo	Req?	Tipo	Descrição
Tipo deServerType	N	String	O tipo de ACD configurado. **OBSERVAÇÃO AcdServerType** é obrigatório quando **acdServerId** é um valor diferente de um valor gerado e armazenado pela Cisco.
active_call_only	N	Booleano	O padrão é Falso. Os metadados e os comandos de marca podem se aplicar a a chamada ativa ou a chamada previamente concluída. Se o active_call_only sinalização é definida como **verdadeiro**, um metadados ou marca só se aplicará se uma chamada estiver em andamento. Se nenhuma chamada estiver em andamento, o comando será ignorado. PADRÃO=Falso
ccrId	N	String	O identificador exclusivo para o registro de contato de chamada. Permite adicionar metadados após a conclusão de uma chamada. **EXEMPLO** Solicitação POST: /api/rest/controles de gravação/metadados?ccrId=13580 Conteúdo: JSON Solicitar corpo: { "metadados": [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "valor": "321XYZ"}] }

Campo	Req?	Tipo	Descrição

Nome do dispositivo	N		Permite ignorar o campo "Nome de usuário". Emitir uma solicitação de controle de gravação sem saber o nome do usuário
			o usuário específico se você tiver o nome do dispositivo do telefone
			associado ao usuário nas "Associações do dispositivo"
			da página de Webex WFO. Isso concede a você uma maneira adicional de
			vincular uma solicitação de controle de gravação a uma chamada telefônica de usuários, se você
			somente conhecer o nome do dispositivo. Isso pode ser usado como um POST
			método.
			
			EXEMPLO
			Solicitação POST:
			/api/rest/controles de gravação/pausar
			corpo da solicitação:
			{
			"deviceName": "SEP000CH0724412"
			}
			
			Resposta:
			{
			"descrição": "Pausa de comando
			enviada com êxito para Grande
			Bryant", "personId": 123,
			"carimbo de hora": 1624657998751
			}

Campo	Req?	Tipo	Descrição
ID da pessoa	N	String	Especifica o usuário a quem o controle de gravação API comando deve se aplicar. Se o parâmetro personId não for fornecido, Webex WFO usará o usuário autenticado que está emitindo o comando. Se você fornecer um identificador de usuário, ele deverá ser para uma pessoa no escopo do usuário autenticado. O identificador do usuário é um dos três formatos. O processamento determina qual formato é usado com base na análise do conteúdo. ▪ ID da pessoa—Um identificador exclusivo do WfoPerson.id ▪ Logon no AD—Um domínio\nome de usuário (requer "\"). ▪ Endereço de email— Um endereço de email (requer "@"). **OBSERVAÇÃO** Uma faixa invertida ("\") só pode ser adicionada como um parâmetro. Não é possível inseri-la na <personId> A menos que seja parametrizado (<?personId=domínio\nome de usuário>) ao usar um valor de login do Windows. **EXEMPLO** Ao usar uma ID de pessoa, a solicitação se parece com esta: api/rest/controles de gravação/usuário/ <pessoaId>/<comunte>

O Protocolo de API Autenticação de Controles de Gravação e URI

URI	/api/rest/controles de gravação/usuário/5/<metadata>
Método	POST
Permissões	Controles de Gravação
Tipo de conteúdo	aplicativo/JSON

OBSERVAÇÃO Para obter informações sobre a sintaxe de metadados, consulte Controles de gravação API Solicitar comandos.

Como fazer login nos Controles de gravação API

Atualmente, o API de Controles de Gravação suporta a Cisco ou outros dispositivos configurados para usar controles de gravação. Use o procedimento a seguir para começar a usar o API de Controles de Gravação:

1. Inicie o serviço de Controles de Gravação em um dispositivo. O servidor retorna a página de login.

   OBSERVAÇÃO Os telefones da Cisco utilizam XML para exibir todos os serviços.

2. Insira suas credenciais de login. Webex WFO passa credenciais para o servlet Tomcat no servidor de dados, que faz uma solicitação /api/rest/autoriza post para o servidor de aplicativos em nome de seu dispositivo.

   Após o servidor de dados receber os 200 - Resposta bem-sucedida do servidor de aplicativos, ele armazena os cookies de sessão e envia o dispositivo para a página principal de controles de gravação.

3. Na página principal, você pode selecionar os seguintes comandos:

   - Encerrar sessão
   - Pausar
   - Continuar
   - Segmento &salvar
   - Segmento &excluir
   - Metadados
   - Etiqueta
   - Início da tela
   - Parada de tela
   - Estado da chamada

   Quando você faz uma seleção, a solicitação é passada novamente pelo servidor de dados para o servidor de aplicativos. O servidor de dados adiciona os cookies de sessão que são armazenados quando você está conectado.

   OBSERVAÇÃO O parâmetro do carimbo de data e hora para comandos de pausa e retomada é suportado.

IMPORTANTE O **comando Segmento e Salvar** divide o contato, resultando em dois contatos. O **comando Segmento e Excluir** exclui imediatamente o segmento anterior e cria um novo contato. Ele não envia a parte excluída da chamada segmentada para a lixeira.

Fazendo Logoff dos Controles de Gravação API

Você pode continuar usando controles de gravação até o tempo da sessão expirar ou até selecionar Logoff . O procedimento para fazer logoff é o mesmo que fazer logon.

Controles de Gravação API Solicitação de Comandos

O corpo da solicitação é um objeto JSON. Alguns comandos têm parâmetros adicionais obrigatórios ou opcionais. Eles são especificados no corpo da solicitação. Se não forem necessários parâmetros adicionais, um objeto JSON vazio deverá ser enviado ({}).

Comando	Gateway Gravação	Área de Trabalho Inteligente Gravação	Servidor de sinalização Gravação	Descrição
Login			X	Inicie a sessão no dispositivo com o ramal fornecido. Associa o usuário ao dispositivo para hotelagem. Parâmetros suportados no corpo da solicitação: ramal (string) – ramal do telefone ao qual iniciar sessão Exemplo de corpo da solicitação: { "extension" : "1234" }
Encerrar sessão			X	Desconecte o usuário do dispositivo com o ramal fornecido. Remove a associação do usuário ao dispositivo para hotelagem. Parâmetros suportados no corpo da solicitação: ramal (string) – ramal do

Comando	Gateway Gravação	Área de Trabalho Inteligente Gravação	Servidor de sinalização Gravação	Descrição
				telefone para encerrar sessão no Exemplo de corpo da solicitação: { "extension" : "1234" }

Metadados	X	X	X	Conecta os metadados à chamada ativa.
				
				Se não houver uma chamada ativa e active_call_ apenas for falso, isso anexará os metadados à chamada anterior. Parâmetros suportados no corpo da solicitação:
				
				metadados (matriz de objetos)
				
				▪ nome (string) – chave de metadados
				▪ valor (cadeia de caracteres) – valor dos metadados
				
				Exemplo de corpo da solicitação:
				
				{
				"metadados" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "meus dados personalizados"}]
				}

Pausar	X	X	X	Pausar gravação de tela e áudio Para a chamada ativa. **OBSERVAÇÃO** Quando a gravação do Gateway é usada, os eventos de Pausa são inseridos Em gravações de áudio durante os processos de reconciliação. Se a gravação já estiver pausada, esse comando será ignorado.

Comando	Gateway Gravação	Área de Trabalho Inteligente Gravação	Servidor de sinalização Gravação	Descrição
Continuar	X	X	X	Retome a gravação de tela e de áudio para a chamada ativa. Se a gravação não for pausada, esse comando será ignorado.
Segmento		X	X	Inicie um novo contato de segmento para a chamada ativa. Parâmetro compatível no corpo da solicitação: **excluir (string)** — se deseja excluir o segmento anterior ▪ Valores = verdadeiros ou falsos ▪ Padrão para falso (salvar segmento) ▪ Se for verdade, o segmento anterior da chamada é excluído imediatamente. ▪ Se for falso, o fluxo de trabalho de fim de interação é processado no segmento anterior como uma chamada normal. Exemplo de corpo da solicitação: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Iniciar uma gravação somente na tela. ▪ Se uma gravação de chamada regular estiver em andamento, uma gravação separada somente de tela será criada.

- Se outra gravação somente tela já tiver sido iniciada, esse comando será ignorado.

Comando	Gateway Gravação	Área de Trabalho Inteligente Gravação	Servidor de sinalização Gravação	Descrição
Stop_Screen		X	X	Finalizar uma gravação somente tela. Se não gravação somente tela está em andamento, isso é ignorado.
Etiqueta	X	X	X	Define a razão da chamada ativa para etiquetado. Se não houver chamada ativa e active_call_only é falsa, isso vai mudar a razão da chamada anterior.
call_status			X	Retorna uma resposta que indique se o Serviço de Sinalização de CTI está ciente de uma chamada para o usuário. Se a chamada atual para o o usuário tem uma gravação de registro de contato de chamada em o banco de dados, a ID do contato da chamada. o registro também é retornado. Parâmetros suportados na solicitação corpo: ▪ ani (string) – Chamada ativa as informações somente são retornadas verdadeiras se corresponde ao ANI da chamada atual. ▪ dnis (string) – Chamada ativa as informações somente são retornadas verdadeiras se o DNIS da chamada atual corresponde. Exemplo de corpo da solicitação: { "ani" : "1234" } Esse comando retorna dois atributos em resposta à solicitação.

- callActive (booleano) – Verdadeiro se o Serviço de Sinalização de CTI estiver ciente

Comando	Gateway Gravação	Área de Trabalho	Servidor de sinalizaçã	Descrição
				Uma chamada para o usuário. ▪ contactId (inteiro) – retorna a Webex ID de contato WFO para o Webex contato WFO da chamada, se existente. Exemplo de atributos de resposta: { "callActive": verdadeiro, "contactId" : 56789 }

Uso de Controles de Gravação da Linha de Comandos

Você pode usar a linha de comandos para enviar comandos de Controles de gravação.

OBSERVAÇÃO Se você optar por usar a linha de comandos, os comandos e valores devem corresponder aos comandos e valores configurados. Se eles não corresponderem, o comando não terá efeito.

A tabela a seguir lista os comandos e seus formatos de linha de comando associados. Esses comandos não diferenciam maiúsculas e minúsculas.

Comando	Formatar
Metadados	Defina o valor de uma chave de metadados definida para ser associada ao contato atual. A chave não pode ficar em branco. Se o valor da cadeia de caracteres da chave não corresponder a uma chave de metadados predefinida no sistema, ele será ignorado. O valor é opcional. (O segundo caractere de pipe na sequência ainda deverá existir.) Se deixado em branco, presume-se que você deseja definir o valor da chave como uma cadeia de caracteres em branco ou valor numérico de zero. O formato do valor deve corresponder ao formato da chave que ele está configurando. Os formatos incluem cadeia de caracteres, número e data. dcc -c "metadados|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
Pausar	Pausa temporariamente a captura de dados, áudio e tela da área de trabalho.

Comando	Formatar
	Qualquer mídia que esteja sendo capturada ativamente será pausada quando esse comando for emitido. O serviço interromperá a gravação de dados nos arquivos de captura. No caso dos dados de análise da área de trabalho, ele continua a gravar dados, mas todos os eventos de keypress resultarão no terno de que uma tecla específica será pressionada para ser escrita como um asterisco no arquivo de captura. **OBSERVAÇÃO** Quando a gravação do Gateway é usada, os eventos de pausa são inseridos nas gravações de áudio durante os processos de reconciliação. Esse comando pode ser usado para pausar gravações somente de tela: dcc-c pausar
Continuar	Retomar captura de mídia pausada anteriormente. dcc-c retomar
Início do Segmento	Inicie um novo contato de segmento para a chamada ativa. segmento dcc-c
Parada de Segmento	Interrompira um contato de novo segmento da chamada ativa. segmento dcc-c|<ani>|<dnis>|<associado>|<delete> **EXEMPLO** Para segmento e exclusão: segmento dcc -c|||verdadeiro
Etiqueta	Enviar uma mensagem de auditoria com o comando TAG, nome do usuário e carimbo de data e hora Marca .dcc-c

Controles de Gravação Simplificados API

Quando os Controles de Gravação Simplificados são configurados, Webex WFO usa a autenticação do servidor de dados para lidar com o controle de gravação API solicitações. Como resultado, os usuários não precisarão especificar um nome de usuário e senha ao emitir comandos de Controles de Gravação. A solicitação é enviada para a URL do servidor de dados Webex WFO usando o método GET ou POST.

Protocolo e URI

URI	OBTER: /api/rest/controles de gravação/<command>?acdId <=ID do ACD agente>&acdServerId=ID do servidor ACD <agente> POST: /api/rest/controles de gravação/<comuário>
Método	GET e POST
Permissões	Controles de Gravação
Tipo de conteúdo	aplicativo/JSON

EXEMPLO GET

EXEMPLO

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

Onde no exemplo acima,

- <A servidorData IP> — Digite o endereço IP do servidor de dados.
- <comu unidos> — Digite um comando, como pausar, retomar ou marcar. A lista completa de comandos é detalhada na tabela abaixo.
- ID de ACD do agente <agente> — Digite a ID ACD do agente.

- ID do servidor ACD do agente <> — Digite a ID do servidor da ACD do agente. A ID do servidor ACD pode ser encontrada na Configuração de > ACD de Gerenciamento de Aplicativos

Exemplo DE POST

EXEMPLO

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

Onde no exemplo acima,

- <A servidorData IP> — Digite o endereço IP do servidor de dados.
- <comu unidos> — Digite um comando, como pausar, retomar ou marcar. A lista completa de comandos é detalhada na tabela abaixo.

Configurar Controles de Gravação Simplificados

1. Se os Webex serviços Web do servidor de dados WFO estiverem desabilitados, reinicie-os e defina o tipo de Inicialização como

   Automática.

2. Verifique se o servidor tomcat iniciou e implantou guerras com êxito. Examine o último arquivo catalina.*.log em C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.

3. Defina a porta do servidor no URL como 8080.

   EXEMPLO http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Verifique se o sistema está funcionando corretamente, usando uma ferramenta como Poster.

   Use o seguinte para fazer a solicitação GET:

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

   Tipo de conteúdo: texto/html; conjunto de caracteres=utf-8

Use o seguinte para fazer a solicitação POST para testar os metadados:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metadados": [{
            "nome":
```

```
            "text1",
            "valor": "Dados de teste"
            }
    ]
}
```

Se este teste indicar que o sistema não está funcionando, verifique a localhost_access_log mais recente de um localhost_access_log.*.txt. Esse log indicará se uma solicitação foi feita a este servidor. Se isso não acontecer, essa é uma indicação de que as solicitações não estão sendo enviadas para esse servidor na porta 8080, e você tem um problema com o remetente.

Descrições dos comandos

A lista a seguir detalha os comandos disponíveis.

OBSERVAÇÃO Cada comando pode usar os métodos GET e POST. Consulte OBTER exemplo para GET. A postagem pode variar de acordo com o comando. Veja o exemplo POST na descrição de cada comando abaixo.

Comando	Descrição

Metadados	Conecta os metadados à chamada ativa.
	
	Se não houver uma chamada ativa e active_call_only for falsa, isso anexará os metadados à chamada anterior. Parâmetros suportados no corpo da solicitação:
	
	Metadados (matriz de objetos)
	
	▪ nome (string) – chave de metadados
	▪ valor (cadeia de caracteres) –
	
	valor de metadados exemplo do corpo
	
	da solicitação POST:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metadados": [{
	"chave de
	metadados": "text1",
	"valor": "Dados de teste"

Comando	Descrição
	}] }
Pausar	Pausar a gravação de tela e de áudio para a chamada ativa. **OBSERVAÇÃO** Quando a gravação do Gateway é usada, os eventos de pausa são inseridos nas gravações de áudio durante os processos de reconciliação. Se a gravação já estiver pausada, esse comando será ignorado. EXEMPLO POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Continuar	Retome a gravação de tela e de áudio para a chamada ativa. Se a gravação não for pausada, esse comando será ignorado. EXEMPLO POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segmento	Inicie um novo contato de segmento para a chamada ativa. EXEMPLO POST: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Iniciar uma gravação somente na tela. ▪ Se uma gravação de chamada regular estiver em andamento, uma gravação separada somente de tela será criada. ▪ Se outra gravação somente tela já tiver sido iniciada, esse comando será ignorado. EXEMPLO POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen em andamento,	Finalizar uma gravação somente tela. Se nenhuma gravação somente tela estiver

Comando	Descrição
	Esse comando é ignorado. EXEMPLO POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Etiqueta	Define o motivo da chamada ativa para marcada. Se não houver uma chamada ativa e active_call_only for falso, isso alterará a razão da chamada anterior. EXEMPLO POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

API de exportação de

A API de exportação de contato único permite fazer download de um contato a partir de Webex WFO.

Protocolo e URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Método	POSTAGEM, OBTER
Permissões	Exportar Gravações
Tipo de conteúdo	aplicativo/json
Parâmetros	<id> = A ID do contato do contato que você deseja exportar. Se o <id> não existir, você receberá a seguinte mensagem de erro: "Contato solicitado não existe!" <format> = O formato de mídia no qual você deseja exportar o contato. Formatos de áudio/vídeo: ▪ WEBM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formatos somente áudio: ▪ WAV ▪ OPUS

Fazer download de um único contato

1. Envie uma solicitação POST para a URL. Espere um período de tempo para que Webex WFO prepare o contato para download.
2. Envie uma solicitação GET com os mesmos parâmetros para o mesmo ponto final.

Você pode receber uma mensagem de erro, como a abaixo, detalhando que o arquivo não existe ou pode ter expirado. Se sim, espere um pouco mais e tente novamente.

{
"errorMessage": "O seguinte arquivo não existe ou pode ter expirado: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Resposta de Exemplo

A seguir está um exemplo de resposta POST:

{
"codificação": "verdadeiro"
}

Acertos do

Use esse API para solicitar uma lista de acertos do discurso analítico.

Acertos do discurso API Protocol e URI

URI	/api/rest/cas/contato
Método	GET
Parâmetros	ID CCR
Permissões	Exibir Análise de áudio
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de resposta de acertos de discurso API

Nome	Descrição
data	A análise de datas foi realizada, em milissegundos de período UNIX.
Hits	Informações detalhadas referentes aos acertos de discurso.
frase	Frase de discurso.
parar	Ponto de parada do acerto de discurso.
auditoria	O número da auditoria de fala.
confiança	Probabilidade de confiança do acerto de discurso.
começar	Ponto de início do acerto de discurso.
canal	Número do canal do acerto de discurso.

Nome	Descrição
categoria	Categoria do acerto de discurso.
caminho	O caminho do acerto de discurso.
firstName	Nome do agente.
lastName	Sobrenome do agente.
ID do contato	O número de ID da chamada.
Equipe	Nome da equipe do agente.
ID de exibição	ID de exibição do agente.
grupo	Nome do grupo do agente.

Exemplo de acertos de discurso API arquivo JSON

A seguir está um exemplo de um arquivo de resposta JSON formatado.

```
{
                    "date": epoch milissegundos, "hits": [{
                                "frase": cadeia de
                                caracteres, "stop": número,
                                "auditoria": número,
                                "confiança": número, "start":
                                número, "canal": número,
                                "categoria": string
                    },
                    ...
          ],
          "caminho": "",
          "firstName": string,
          "lastName": string,
```

```
        "contactId": número,
        "equipe": string,
        "displayId": string,
        "group": string
}
```

Configuração de pesquisa API

Use esse API para solicitar QM informações de configuração da pesquisa.

Protocolo de API de configuração de pesquisa e URI

URI	/api/rest/gravação/pesquisa
Método	GET
Permissões	Administrar relatórios da pesquisa de exibição de pesquisas de QM QM
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de configuração de pesquisa API resposta

Nome	Descrição
id	ID do levantamento.
nome	Nome da pesquisa.
descrição	Descrição do questionário.
criador	Criador de pesquisa.
Criado	A hora em que a pesquisa foi criada em milissegundos de período UNIX.
Total de pontos	Número total de pontos da pesquisa (uma casa decimal).
providerSurveyId	ID de pesquisa do provedor.

Nome	Descrição
surveyProviderConnectionId	ID de conexão para o provedor de pesquisa.
statusFK	Chave de campo para o status da pesquisa.
metaDataFieldKey	Chave de campo dos metadados.
últimomodificado	A data em que a pesquisa foi modificada pela última vez.
Propriedades	Detalhes sobre as propriedades da pesquisa.
Perguntas	Detalhes referentes às perguntas da pesquisa.
id	Número da ID da pergunta.
ID do levantamento	Número da ID do levantamento.
etiqueta	Rótulo da pergunta.
descrição	Descrição da pergunta.
ID do provedor	ID da pergunta do provedor.
tipo	Tipo de pergunta.
peso	Peso dado à pergunta.
isKPI	Indicador chave de desempenho da pergunta.
últimomodificado	Data em que a pergunta foi modificada pela última vez.
Respostas	Informações detalhadas referentes às respostas da pergunta.
id	O número da ID de resposta.
ID da questão	ID da pergunta.
etiqueta	Rótulo da pergunta.
descrição	Descrição da pergunta.
ID do provedor	ID da pergunta do provedor.
tipo	Tipo de pergunta.

Nome	Descrição
peso	Peso dado à pergunta.
valor	Valor da resposta.
últimomodificado época da época da UNIC.	Hora em que os valores para a resposta foram modificados pela última vez, na

Exemplo de arquivo JSON API de configuração de pesquisa

A seguir está um exemplo de um arquivo de resposta JSON formatado.


```
[
        {
                "id": número, "name":
                string,
                "descrição": string, "criador":
                string, "criado": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": número, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": string,
                "lastModified": string, "properties": {},
                "perguntas": [{
                        "iD": número, "surveyId":
                        número, "rótulo": string,
                        "descrição": string,
                        "providerQuestionId": string, "type":
                        string,
                        "peso": decimal,
                        "isKPI": Boolean,
```

```
                                    "lastModified": epoch,
                                    "answers": [{
                                            "id": número, "questionId":
                                            número, "rótulo": string,
                                            "descrição": string,
                                            "providerAnswerId": string, "type":
                                            string,
                                            "peso": deimal, "valor":
                                            string, "lastModified": epoch
                                    },
                                    ...
                            ]
                    },
                    ...
                    ]
            },
            ...
]
            {
                    "ID": número, // ID "name":
                    string, // nome
                    "descrição": cadeia de caracteres, // descrição
                    "criador": cadeia de caracteres,
                    "criado": epoch,
                    "totalPoints": 0,0,
                    "providerSurveyId": string, // ID do provedor
                    "surveyProviderConnectionId": número, "statusFK": 2,
                    "metaDataFieldKey": string, "lastModified": string,
```

"propriedades": {},
"perguntas": [{
"iD": número, "surveyId":
número, "rótulo": string,
"descrição": string,
"providerQuestionId": string, "type":
string,
"peso": decimal, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
epoch, "answers": [{
"id": número, "questionId":
número,

ID da pesquisa API

Use esse API para solicitar informações sobre uma pesquisa QM específica.

Protocolo de API de Pesquisa e URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Método	GET
Parâmetro	<id> = ID do levantamento.
Permissões	Administrar relatórios da pesquisa de exibição de pesquisas de QM QM
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de resposta de ID de pesquisa API

Nome	Descrição
id	ID do levantamento.
nome	Nome da pesquisa.
descrição	Descrição do questionário.
criador	Criador de pesquisa.
Criado	A hora em que a pesquisa foi criada em milissegundos de período UNIX.
Total de pontos	Número total de pontos da pesquisa (uma casa decimal).

Nome	Descrição
providerSurveyId	ID de pesquisa do provedor.
surveyProviderConnectionId	ID de conexão para o provedor de
pesquisa. statusFK	Chave de campo para o status da
pesquisa.	
metaDataFieldKey	Chave de campo dos metadados.
últimomodificado	A data em que a pesquisa foi modificada pela última vez.
Propriedades	Detalhes sobre as propriedades da pesquisa.
Perguntas	Detalhes referentes às perguntas da pesquisa.
id	Número da ID da pergunta.
ID do levantamento	Número da ID do levantamento.
etiqueta	Rótulo da pergunta.
descrição	Descrição da pergunta.
ID do provedor	ID da pergunta do provedor.
tipo	Tipo de pergunta.
peso	Peso dado à pergunta.
isKPI	Indicador chave de desempenho da pergunta.
últimomodificado	Data em que a pergunta foi modificada pela última vez.
Respostas	Informações detalhadas referentes às respostas da pergunta.
id	O número da ID de resposta.
ID da questão	ID da pergunta.
etiqueta	Rótulo da pergunta.
descrição	Descrição da pergunta.
ID do provedor	ID da pergunta do provedor.

Nome	Descrição
tipo	Tipo de pergunta.
peso	Peso dado à pergunta.
valor	Valor da resposta.
últimomodificado época da época da UNIC.	Hora em que os valores para a resposta foram modificados pela última vez, na

Exemplo de arquivo JSON do API de ID de pesquisa

A seguir está um exemplo de um arquivo de resposta JSON formatado.

```
[
        {
            "id": número, "name":
            string,
            "descrição": string, "criador":
            string, "criado": epoch,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": string,
            "surveyProviderConnectionId": número, "statusFK":
            2,
            "metaDataFieldKey": string,
            "lastModified": string, "properties": {},
            "perguntas": [{
                    "iD": número, "surveyId":
                    número, "rótulo": string,
                    "descrição": string,
                    "providerQuestionId": string, "type":
                    string,
                    "peso": decimal,
```

```
                                    "isKPI": Booleano,
                                    "lastModified": epoch,
                                    "answers": [{
                                        "id": número, "questionId":
                                        número, "rótulo": string,
                                        "descrição": string,
                                        "providerAnswerId": string, "type":
                                        string,
                                        "peso": deimal, "valor":
                                        string, "lastModified": epoch
                                    },
                                    ...
                                ]
                        },
                        ...
                        ]
                },
                ...
    ]
```

Acertos de texto API

Use esse API para solicitar uma lista de acertos de texto analítico.

Acertos de texto API Protocol e URI

URI	/api/rest/cas/textview
Método	GET
Parâmetros	CCRID
Permissões	Exibir Análise de áudio
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Acertos de texto API campos de resposta

Nome	Descrição
data	A análise de datas foi realizada, em milissegundos de período UNIX.
lastName	Sobrenome do agente.
receptor	A pessoa para quem a mensagem de email foi endereçada.
Corpo do email	O texto da mensagem de email.
Assunto	Linha de assunto da mensagem de email.
ID do grupo	O número da ID do grupo do agente.
Equipe	O nome da equipe do agente.
ccrId	ID do registro de conclusão de chamada.

Nome	Descrição
Hits	Informações detalhadas referentes ao acerto da análise de texto.
posição	O local do acerto dentro da mensagem.
comprimento	O comprimento do acerto.
frase	Frase do acerto.
categoria	Categoria do acerto.
Nome do agente	O nome completo do agente.
ID da equipe	O número da ID da equipe do agente.
ID da pessoa	A ID da pessoa que lida com a mensagem.
grupo	Nome do grupo do agente.

Exemplo de acertos de texto API arquivo JSON

A seguir está um exemplo de um arquivo de resposta JSON formatado.

```
{
        "date": epoch milissegundos,
        "lastName": string, "receiver":
        [string], "emailBody": string,
        "subject": null,
        "team": string,
        "ccrId": number,
        "hits": [{
                "posição": número,
                "comprimento": número,
                "frase": cadeia de caracteres,
                "categoria": cadeia de
            },  caracteres
            ...
```

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

Exportar transcrição API

O API Exportar transcrição permite recuperar a transcrição de uma única chamada usando a ID de registro de conclusão de chamada dessa chamada. Todas as chamadas encontradas em um arquivo ZIP de exportação de contato em massa incluem uma ID de registro de conclusão de chamada nos metadados. Consulte "Criar um arquivo de exportação de contato em massa" no Webex Guia *do* usuário WFO para configurar as exportações em massa recorrentes ou uma exportação em massa ad hoc.

Para recuperar os resultados, um usuário configurado com a permissão Administrar discurso a Análise de texto precisa de um cookie com a chave: hazelcast.sessionId e um valor correspondente ao usuário autorizado. A ID da sessão pode ser recuperada por meio do método GET para Autorizar API.

Protocolo de exportação de transcrições API e URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Método	PUT
Permissões	Administrar Discurso a Análise de texto
Tipo de conteúdo	aplicativo/json

Campos de solicitação de exportação de transcrição API

Nome	Req?	Descrição
ccrid	S	A ID do registro de conclusão da chamada.
Gravação isRootRecording	S	Indica se a gravação é original ou a gravação reconciliada associada a um agente. Para gravações associadas a um agente, esse campo sempre será Falso.

Exemplo de arquivo CURL de exportação de transcrição API

A seguir está um exemplo de uma solicitação de CURL formatada.

```
curl 'https://<ip-address>/api/rest/cas/speechtextview' -X PUT -H 'Cookie:
    hazelcast.sessionId=HZE86954DF92F6472AB6298EBFB0CAE3E6' -H 'Tipo de conteúdo:
    aplicativo/json; conjunto de caracteres=UTF-8' -H 'Aceitar: */*' --binário de dados
‘{
    "ccrid":882488,
    "isRootRecording":"falso"
}’
```