Guia de referência do Webex WFO API

Para implantações com novo WFM

Primeira publicação: 20 de julho de 2021
Última atualização: 03 de outubro 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 estão listados no site 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 visualizar uma lista de Cisco marcas comerciais, vá para este 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

Conteúdo 3

Introdução 15

Autorização 15

Solicitação de Autorização 15

Solicitação JSON 16

Usando a resposta de autorização 16

Destruir a sessão 16

Trabalhando com arquivos de texto 16

Criar um usuário API para Classic Webex WFO 17

Acessar os WFM APIs 19

Localizações da página 19

Procedimentos 19

Dados históricos WFM APIs 21

Autorizar API 23

PROTOCOLO GET/URI 23

Campos solicitados 23

Exemplos de arquivos JSON 23

Pedir 23

Resposta 24

POST Protocol e URI 25

Campos solicitados 25

Exemplos de arquivos JSON 25

Pedir 25

Resposta 26

Importar contatos em massa 29

Protocolo e URI 29

Importação de contato em massa API 29

Importação de contatos em massa em tempo real API (metadados) 29

Formatos suportados 30

Campos de solicitação e resposta 30

Exemplos de arquivos CSV 36

Exemplo completo 37

Exemplo curto 37

Exemplos de arquivos JSON 37

Exemplo completo 37

Exemplo curto 38

Formato ZIP 38

Notas 38

Uso do Servidor de dados para importação de contato em massa 39

Importação de Organização em Massa API 41

Grupos API Protocol e URI 41

Grupos API campos Solicitação e Resposta 42

Equipes API Protocol e URI 42

Equipes API campos Solicitação e Resposta 43

Pessoas API Protocol e URI 43

Campos de Pessoas API Solicitação e Resposta 44

Exemplos de arquivo CSV 47

Categorias e Frases API 49

EXCLUIR categorias e frases API 49

EXCLUIR protocolo e URIs 49

GET Categorias e Frases API 50

Protocolo GET e URIs 50

Campos de resposta GET 50

POST Categoria e Frases API 51

POST Protocol e URIs 51

Campos de POST Resposta 52

PUT categorias e frases API 52

PUT Protocol e URIs 52

Campos de PUT Resposta 52

Exemplo de arquivo JSON do GET/POST/PUT 53

Dispositivo de contato API 55

Protocolo API do Dispositivo de Contato e URI 55

Parâmetros 55

Exemplos de arquivo JSON do dispositivo de contato API 55

Exemplo do Arquivo de Resposta 55

API em massa do dispositivo de contato 57

Protocolo de API em massa do dispositivo de contato e URI 57

Exemplos de arquivos JSON API EM MASSA do dispositivo de contato 57

Exemplo do Arquivo de Resposta 57

Contato API 61

Protocolo e URI 61
Campos solicitados 61
Executando uma pesquisa com combinação 68
Efetuar uma pesquisa usando uma chave de metadados 68
Efetuar uma pesquisa usando uma chave de metadados com um valor específico 68
Realizando uma busca de eventos de silêncio 69
Exemplo de Arquivo JSON 70
Parâmetro de pesquisa de exemplo de arquivo JSON = verdadeiro 71
Contato com a Pesquisa Básica API 73
Protocolo e URI 73
Campos solicitados 73
Campos de resposta 74
Exemplo de Arquivo JSON 75
Monitoramento de contatos API 77
Protocolo e URI 77
Campos de resposta 77
Exemplo de resposta JSON 78
Pesquisa de Metadados personalizados API 79
Protocolo e URI 79
Campos solicitados 79
Campos de resposta 80
Exemplo de resposta JSON 80
Formulário de Avaliação API 83
Protocolo e URI 83

Campos de resposta 83

Exemplo de Arquivo JSON 85

Formulário de avaliação ID API 89

Protocolo e URI 89

Campos de resposta 89

Exemplo de Arquivo JSON 91

Exportar API 95

Protocolo e URI 95

Campos solicitados 95

Campos de resposta 95

Exemplo de saída de arquivo CSV 98

Importação de texto genérico API 99

Protocolo e URI 99

Campos de solicitação de JSON 99

Exemplo de Arquivo JSON 100

Importação de texto genérico com vários arquivos API 103

Protocolo e URI 103

Campos solicitados 103

Formatos suportados 104

Exemplo de arquivo CSV lote 105

Exemplo de arquivo ZIP 105

Exemplo de Arquivo JSON 106

Corpo do JSON 106

Conteúdo 107

Importar API 109

GET Import Protocol e URI 109

Campos de solicitação de importação get 109

Campos de resposta de importação GET 109

OBTER exemplo de arquivo JSON de importação 110

POST Protocolo de Importação e URI 112

Importar campos de resposta POST 112

POST Importar exemplo de arquivo JSON 113

Formato JSON 113

POST formato de resposta êxito 114

APIs de preferência de importação 115

Criar preferência de importação API 115

Criar Protocolo de Preferência de Importação e URI 115

Campos de Criar Solicitação de Preferência de Importação 115

Criar Exemplo de Arquivo JSON de Preferência de Importação 116

Criar resposta do sistema de preferência de importação 116

Excluir preferência de importação API 116

Excluir Protocolo de Preferências de Importação e URI 116

Excluir resposta do sistema de preferência de importação 116

Preferências de Importação API 117

Protocolo de Preferências de Importação e URI 117

Campos de Resposta de Preferências de Importação 117

Exemplo de Arquivo JSON 117

Resposta do Sistema 119

Preferências de importação por ID API 119

Preferências de importação por ID Protocol e URI 119

Preferências de importação por campos de resposta ID 119

Preferências de importação por exemplo de arquivo ID JSON 120

Resposta do Sistema 120

Atualizar Preferência de Importação API 120

Atualizar Protocolo de Preferências de Importação e URI 121

Atualizar campos de resposta de preferência de importação 121

Atualizar Exemplo de Arquivo JSON de Preferência de Importação 121

Atualizar Resposta do Sistema de Preferências de Importação 122

Lista de Inclusão/Exclusão API 123

GET Inclusão/Lista de exclusões API 123

GET Inclusão/Lista de exclusões API Protocol e URI 123

CAMPOS de solicitação de inclusão/exclusão do GET API 123

Campos de resposta API do serviço GET 125

Exemplo de arquivo JSON API serviço GET 126

PUT incluir/excluir lista API 126

PUT incluir/excluir lista API protocolo e URI 127

PUT incluir/excluir campos de solicitação de API da lista 127

PUT incluir/excluir lista API campos de resposta 128

PUT incluir/excluir lista API exemplo de arquivo JSON 129

POST lista de inclusão/exclusão API 130

POST Lista de inclusão/exclusão API Protocol e URI 130

Campos de solicitação de POST inclusão/exclusão API 130

POST lista de inclusão/exclusão API campos de resposta 132

POST lista de inclusão/exclusão API exemplo do arquivo JSON 133

EXCLUIR incluir/excluir lista API 133

EXCLUIR incluir/excluir lista API protocolo e URI 133

Excluir incluir/Excluir resposta do sistema da lista 133

Tarefas API 134

Protocolo e URI 134

Campos solicitados 134

Campos de resposta 134

Exemplos de arquivos JSON 136

Pedir 136

Resposta 136

APIs da estrutura organizacional 139

Atribuir Funções a uma Pessoa API 139

Atribuir Funções a um Protocolo API de Pessoas e URI 139

Atribuir Funções a uma Pessoa API Campos solicitados 139

Atribuir Funções a uma Pessoa API Exemplo de Arquivo JSON 139

Grupo Comum API 140

Protocolo API de Grupo Comum e URI 140

Campos de solicitação de API grupo comum 140

Estrutura organizacional comum API (Informações detalhadas) 140

Protocolo API comum e URI 141

Campos comuns de solicitação de API 141

Campos comuns de resposta API 141

Exemplo comum de arquivo JSON API 142

Grupo API 143

Grupo API Protocol e URI 143

Campos de Solicitação de API grupo — Todos os grupos 144

Campos de Resposta do Grupo API 144

Exemplo do arquivo API JSON do grupo 145

Agrupar por ID (com Equipes) 146

Agrupar por ID (com equipes) Protocol e URI 146

Agrupar por ID (com equipes) Campos de solicitação 146

Agrupar por ID (com equipes) Campos de resposta 146

Agrupar por ID (com equipes) Exemplo de arquivo JSON 147

Grupo-Pessoa API 148

Protocolo API Grupo/Pessoa API e URI 148

Campos de solicitação de API pessoa de grupo 148

Campos de resposta API pessoa do grupo 148

Exemplo de arquivo JSON API API grupo 149

Grupo (com objetivo) API 149

Grupo (com Objetivo) API Protocol e URI 149

Campos de solicitação do grupo (com objetivo) API 149

Campos de API resposta do grupo (com objetivo) 150

Grupo (com objetivo) API exemplo de arquivo JSON 150

Permissões API 150

Permissões API Protocol e URI 150

Permissões API campos de resposta 151

Permissões API Exemplo de Arquivo JSON 151
Pessoa API 151
Pessoa API Protocol e URI 152
Campos de solicitação de API pessoa 152
Exemplo de arquivo da pessoa API JSON 153
Pessoa por ID API 154
Pessoa por Protocolo ID API e URI 154
Campos de solicitação de pessoa por ID API (PUT método) 154
Campos de resposta de pessoa por ID API 157
Exemplo de arquivo de pessoa por ID API JSON 158
Fuso horário da pessoa API 159
Protocolo de API fuso horário da pessoa e URI 159
Campos de resposta do fuso horário API da pessoa 159
Exemplo de Arquivo JSON API fuso horário da pessoa 160
Funções API 160
Funções API Protocol e URI 160
Funções API campos solicitados 160
Funções API campos de resposta 161
Funções API exemplo de arquivo JSON 161
Equipe API 162
Equipe API Protocol e URI 162
Campos de Solicitação de API equipe 163
Exemplo de arquivo JSON API equipe 163
Equipes por ID (com agentes) 163

Equipes por ID (com agentes) Protocol e URI 163

Campos de solicitação equipes por ID (com agentes) 164

Equipes por ID (com agentes) Campos de resposta 164

Exemplo de arquivos JSON de ID (com agentes) 165

Equipe (com objetivo) 167

Protocolo de Equipe (com Objetivo) e URI 167

Campos de solicitação de Equipe (com Objetivo) 167

Campos de resposta da equipe (com objetivo) 167

Exemplo de arquivo JSON de Equipe (com objetivo) 167

Espaço API 168

Protocolo API de Espaço e URI 168

Campos de Solicitação de API de Espaço 168

Campos de Resposta do Espaço API 169

Exemplo de Arquivo JSON API do Espaço 169

Controles de Gravação API 171

Controles de Gravação API Protocol e URI 171

Parâmetros de solicitação do URI 172

Parâmetros de consulta 172

Autenticação do Controle de Gravação API Protocol e URI 175

Como fazer login nos Controles de gravação API 176

Fazendo Logoff dos Controles de Gravação API 177

Controles de Gravação API Solicitação de Comandos 177

Uso de Controles de Gravação da Linha de Comandos 181

Controles de Gravação Simplificados API 183

Protocolo e URI 183

Exportação de contato único API 189

Protocolo e URI 189

Resposta de Exemplo 190

Acertos do discurso API 191

Acertos do discurso API Protocol e URI 191

Acertos do discurso API campos de resposta 191

Exemplo de arquivo JSON de acertos do discurso API 192

Configuração de pesquisa API 195

Protocolo de API configuração de pesquisa e URI 195

Campos de configuração de pesquisa API Resposta 195

Exemplo de configuração de pesquisa API arquivo JSON 197

Pesquisa ID API 201

Protocolo ID API de pesquisa e URI 201

Campos de pesquisa ID API Response 201

Exemplo de arquivo ID API JSON da pesquisa 203

Acertos de texto API 205

Acertos de texto API Protocol e URI 205

Acertos de texto API campos de resposta 205

Exemplo de arquivo JSON de acertos de texto API 206

Exportar transcrição API 209

Exportar transcrição API Protocol e URI 209

Campos de solicitação de exportação de transcrição API 209

Exemplo de arquivo CURL de exportação de transcrição API 209

Introdução

O Webex WFO inclui APIs RESTful que permitem que você interaja com o aplicativo de diferentes maneiras. Esta seção explica como usar as Webex WFO APIs. 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, ela deve ser concluída para que você possa fazer qualquer solicitação API. Para se autenticar 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	O ID do espaço ao qual o usuário pertence. Inclua o espaço ID se o usuário tiver as mesmas credenciais de login (usuário ID 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 sessão ID. A sessão ID deve ser incluída como um cabeçalho em todas as chamadas API subsequentes. É assim que o Webex WFO verifica se você está conectado e autorizado a usar as APIs.

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

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

"cookie": "hazelcast.sessionId=<A sessão ID da forma como ela aparece no Botão Autorizar API resposta>"

Destruir a sessão

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

Encerrar sessão

- 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 WFO API, o texto deve ser UTF-8 codificado. Isso permite a inclusão de caracteres especiais que não estão disponíveis com a ASCII codificação.

Criar um usuário API para Classic Webex WFO

Se você planeja usar Webex WFO APIs para integrações de terceiros, o 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 autenticem o 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 o Webex WFO e faça logon 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** como Nome e **Usuário** como sobrenome.
   - **Nome de** usuário—Digite um endereço de e-mail válido. Esse é o nome de usuário Webex WFO do usuário 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 *Guia de referênciaWebex WFO API*.

Acessar as APIs WFM

Webex WFO Novo 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 às 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 do WFM >
- Configurações do usuário > tokens de acesso pessoal

Procedimentos

Ativar o acesso às novas APIs do WFM

1. Na lista de **Funções**, selecione a função para a qual deseja habilitar as permissões.
2. Selecione a **Tab Funções** Tab.
3. Em **Abrir Calabrio WFM** > **acesso**API, ative 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 pontual. 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 sua organização para APIs do 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 você pode executar consultas e comandos para os WFM APIs disponíveis.

Terminar sua sessão autorizada

1. Clique **em Autorizar**.
2. Clique **em Logoff**.

Dados históricos WFM APIs

O Webex WFO suporta 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 com as APIs de dados históricos, envolva-se com a função Webex WFO Serviços Profissionais para configurar um plano de serviço gerenciado para suportar os seus
> Organização com o desenvolvimento e implementação de sua integração Webex 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 WFO WFM API dados históricos.
2. Clique **em Autorizar**. A janela Autorizações disponíveis é exibida.
3. Cole a chave de espaço que você recebeu de sua pessoa de contato Webex 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 pelo seu Webex WFO pessoa de contato.

Terminar sua sessão autorizada

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

Autorizar API

O recurso Autorizar API permite que os usuários sejam autorizados a fazer login no 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/authorize
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	O ID do espaço ao qual o usuário pertence. Inclua o espaço ID se o usuário tiver as mesmas credenciais de login (usuário ID 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.

{
"sessionId":"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":[]
}
```

POST Protocol e URI

URI	/API/rest/authorize
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	O ID do espaço ao qual o usuário pertence. Inclua o espaço ID se o usuário tiver as mesmas credenciais de login (usuário ID 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.

{
"sessionId":"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 Insert metadados e gravações em uma solicitação HTTPS de várias partes.

Existem duas APIs de importação em massa:

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

  > **OBSERVAÇÃO** Você também pode usar o API de Importação de Contatos em Massa para importar contatos em massa por meio do Servidor de dados. Consulte Uso do servidor de dados para importação de contato em massa.

- Contato em tempo real API — Usado pelo Webex WFO cliente de gravação Smart Desktop; insere os metadados primeiro e, em seguida, 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 contato em massa API

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

Importação de contatos em massa em tempo real API (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 (WebM container).
WEBMV	Um formato somente vídeo (WebM container).
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. O Agente ID em um dos três formatos. Os valores do processamento

Nome	Req?	Descrição
		Que formato é usado com base na análise do conteúdo. ▪ Pessoa ID. Um identificador exclusivo do WfoPerson.id. Esse número também é usado na planilha Exportação do usuário (coluna > Gerenciamento de aplicativos > globais > importar e exportar > exportar > usuário ID coluna). Não é o igual ao ID no perfil de usuário Webex WFO. ▪ Logon no AD. Um domínio\nome de usuário (requer "\"). ▪ Endereço eletrônico. Um endereço de email (requer "@"). Ao usar um CSV para carregar contatos, o agente ID é obrigatório. Se você estiver usando a JSON para fazer a solicitação, o agente ID é opcional. No último caso, o agente ID é definido como o ID do usuário autenticado que inicia o carregamento. Máx. caracteres = 254 Padrão = nenhum
AssocCallId	N	Usado em CSV e JSON. Um ID que une os contatos. Por exemplo, uma chamada transferida de um agente para outro tem o mesmo 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. Um ID que identifica um contato. Caracteres máx. = 128 Padrão = NULL
Vocação	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. Assim, se o valor estiver ausente, 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

Exemplos de arquivos CSV

CSV pode ser carregado 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 CSV.

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

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 em Webex WFO no formato JSON como uma 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",
```

```
22                "departamento":"vendas"
23            }
24        }
```

Exemplo curto

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

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

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.

```
1  batch.zip
2      lote.CSV (contém 2 linhas, para chamada1 e chamada2)
3      call1.wav
4      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 um 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 Importação de contato em massa API para carregar contatos em massa através

do Servidor de dados. Usar a API de importação de contatos em massa requer o seguinte:

- Webex WFO função de Administrador 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 precisa estar configurado no campo 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 Guia Webex WFO *usuário*.

1. Para usar um servidor de dados que já esteja configurado no Webex WFO navegue 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 **Ativar captura** esteja selecionada e que o **ACD genérico (padrão**) esteja 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
Seu arquivo CSV se chama ExampleContacts.CSV. Você deve renomeá-lo com o prefixo CONTACT da seguinte forma:

CONTATO. ExampleContacts.CSV

6. Coloque o arquivo CSV e todos os arquivos de mídia associados na pasta GIS <tenant> 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

O API de Importação de Organização em Massa API é usado por terceiros para carregar a estrutura organizacional de sua central de contatos (grupos, equipes e pessoas) em Webex WFO.

O API apenas insere e atualiza grupos, equipes e pessoas. Ela nunca é excluída, portanto é seguro importar um subconjunto da estrutura organizacional. A importação é repetiível porque o 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 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.

Grupos API Protocol e URI

URI	/API/upload/grupos
Método	POST
Permissões	Importação em massa
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 Solicitação e Resposta

Nome	Req?	Descrição
id	S	O ID do grupo no ACD. Você pode identificar o número ID exportando dados do grupo e exibindo-os no arquivo CSV resultante. **OBSERVAÇÃO** Se o grupo for um novo grupo, o ID deve ser definido 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.

Equipes API Protocol e URI

URI	/API/upload/equipes
Método	POST
Permissões	Importação em massa
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 Solicitação e Resposta

Nome	Req?	Descrição
id	S	O ID da equipe no ACD. Você pode identificar o número ID exportando dados da equipe e exibindo-os no arquivo CSV resultante. **OBSERVAÇÃO** Se a equipe for uma nova equipe, o ID deverá ser definido 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

Pessoas API Protocol e URI

URI	/API/upload/pessoas
Método	POST
Permissões	Importação em massa
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 correspondente 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 CSV importado não contém um ACD ID para o usuário, mas já temos um no banco de dados, o valor existente não é substituído. Se todos os três identificadores de pessoa forem novos, uma nova pessoa será criada e recebe a função de agente padrão.

Campos de Pessoas API Solicitação e Resposta

Nome	Req?	Descrição
ID da pessoa	S	A pessoa é ID em Webex WFO. Você pode identificar o número ID exportando dados de pessoas 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 Active Directory do usuário. 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 (WFM somente). Padrão = falso
Modos de exibição	N	As exibições que o usuário está atribuído no WFM (WFM somente). Padrão = nenhum
mainView	N	A exibição principal do usuário em WFM (WFM apenas). Padrão = nenhum
companyStartDate	N	A data em que o usuário iniciou com a empresa no formato MM/DD/AAAA (apenasWFM). Padrão = nenhum

Nome	Req?	Descrição
companyEndDate	N	A data em que o usuário deixou a empresa no formato MM/DD/AAAA (WFM somente). Padrão = nenhum
data inicial do departamento	N	A data em que o usuário começou com o departamento no formato MM/DD/AAAA (WFM somente). Padrão = nenhum
ID do funcionário	N	O funcionário do usuário ID (WFM somente). Padrão = nenhum
classificar	N	A classificação do usuário na central de contatos (WFM apenas). Padrão = nenhum
qmViews	N	As exibições atribuídas ao usuário em QM (QM somente). Padrão = nenhum
IsReconcileOnly	N	Quando selecionado, o agente usa a gravação de gateway e todas as chamadas dele exigem reconciliação pós-chamada (QM apenas). 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	O ID do usuário dentro do 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".

Exemplos de arquivos de CSV

Exemplo de CSV grupos

```
ID,name,activatedDate,desativadaDate
0,Vendas,01/04/2018,01/01/2019
0,Finanças,01/04/2018,0180182019
```

Exemplo de CSV equipes

```
ID,name,activatedDate,desativadaDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Vendas, 01/04/2018,01/01/2019,Vendas,Verdadeiro
0,Vendas de peças, 01/04/2018,01/01/2019,Vendas,Falso
```

Categorias e Frases API

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

Esses métodos são usados para as Categorias e Frases API:

- Obter — Recupera informações sobre categoria e frase
- POST— Cria categorias e frases
- PUT — Atualiza as 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 Categori a	 /API/rest/cas/phraselist /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/phraselist?ID=13

Excluindo uma frase: /API/rest/cas/phrase?ID=7

O sistema responde com os seguintes itens:

{"excluído":1}

GET Categorias e Frases API

Esse método recupera informações sobre categoria e frase.

Protocolo GET e URIs

Uris:	
Frase de	/API/rest/cas/phraselist
Categori	/API/rest/cas/frase
a	
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	Categoria ID.
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	ID número da frase.
ID da categoria	Categoria ID número da frase.
estado	O estado de contato do agente.

POST Categoria e Frases API

Esse método cria informações de categoria e frase.

POST Protocol e URIs

Uris: Frase de Categoria	/API/rest/cas/phraselist /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 POST Response

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

PUT Categorias e Frases API

Esse método atualiza informações sobre categoria e frase.

PUT Protocol e URIs

Uris: Frase de Categori a	 /API/rest/cas/phraselist /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 PUT Resposta

Nome	Descrição
Categorias	Informações detalhadas sobre as categorias analíticas.

Nome	Descrição
id	Categoria ID.
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	ID número da frase.
ID da categoria	Categoria ID número da frase.
estado	O estado de contato do agente.

Exemplo de arquivo JSON do 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, "categoria":
                string, "descrição": 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 dispositivo de contato API para recuperar uma lista de dispositivos.

Protocolo 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. ▪ verdadeiro ▪ falso
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 arquivo JSON do dispositivo de contato API

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"
            }
        ]
    }
```

API em massa de dispositivos de contato

Use a API em massa do dispositivo de contato API 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 API JSON 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": ""},
```

```
27                          {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "ID": 412458,
"particionamento": ""}
28                  ],
29                  "contactDeviceTypeId": 0,
30                  "ID": 238,
31                  "isRecordingTones": falso,
32                  "isStereo": falso,
33                  "loggedInPersonId": 29,
34                  "monitoringServerId": nulo,
35                  "nome": "SEPWIN7X64004",
36                  "personId": 29,
37                  "recordingGroupId": 1,
38                  "recordingTypeId": 1,
39                  "signalingGroupId": 1,
40                  "TelephonyGroupId": 1,
41                  "virtualDevice": nulo
42              }
43          ],
44          "delete": [
45              {
46                  "configurado": verdadeiro,
47                  "contactDeviceLines": [
48                          {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "ID": 424040,
"particionamento": ""},
49                          {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "ID": 424041,
"particionamento": ""}
50                  ],
51                  "contactDeviceTypeId": 0,
52                  "ID": 108,
53                  "isRecordingTones": falso,
54                  "isStereo": falso,
55                  "loggedInPersonId": 30,
56                  "monitoringServerId": nulo,
57                  "nome": "SEPWIN8X64004",
58                  "personId": 30,
59                  "recordingGroupId": 1,
60                  "recordingTypeId": 1,
61                  "signalingGroupId": 1,
62                  "TelephonyGroupId": 1,
63                  "virtualDevice": nulo
64              },
65              {
66                  "configurado": verdadeiro,
67                  "contactDeviceLines": [
68                          {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "ID": 424037,
"particionamento": ""},
69                          {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "ID": 424036,
"particionamento": ""}
70                  ],
71                  "contactDeviceTypeId": 0,
72                  "ID": 99,
73                  "isRecordingTones": falso,
74                  "isStereo": falso,
75                  "loggedInPersonId": 22,
76                  "monitoringServerId": nulo,
77                  "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 Contato API permite que os usuários pesquisem por contatos específicos e, em seguida, vinculem ao Webex WFO reproduza-os no Media Player.

Protocolo e URI

URI	/API/rest/recording/contact/<ID>
Método	GET
Permissões	Pesquisar contatos
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetros	ID = identificador de um contato existente. Este recurso URI localiza um contato específico ID. 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	O ID do usuário. O valor aceito é um inteiro ID. 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	O contato associado ID 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	Um contato ID 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 fizer logon em 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`.
excluir	Retorna um Uniform Resource Identifier (URI) para o valor especificado. Clique no botão URI para ver os dados associados ao valor especificado. OPCIONAL. VALORES: ▪ evento — retorna um URI que aponta os dados do evento. ▪ metadados — retorna uma URI que aponta para os metadados. ▪ metadados.key1 — Retorna uma URI URI que aponta para o atributo chave1 dentro do objeto de metadados.
expandir	Retorna todos os dados associados ao valor especificado em vez de um URI. OPCIONAL. VALORES: ▪ evento — Expande todos os eventos para incluir todos os dados de evento, não apenas o URI. ▪ metadados — Expande todos os metadados, não apenas o 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	O ID de um grupo. O valor aceito é o inteiro ID. OPCIONAL. tem
Gravação VALORES:	Retornar somente contatos associados a uma gravação. OPCIONAL. ▪ verdadeiro ▪ falso

Parâmetro	Descrição
	Se você não incluir esse parâmetro, a consulta não filtrará os contatos por gravações.
RH	Se a avaliação de contato foi marcada para recursos humanos (rh). OPCIONAL. VALORES: ▪ verdadeiro ▪ falso ▪ 1 (verdadeiro) ▪ 0 (falso)
Entrada inProgress	Se a avaliação de contato está em andamento. OPCIONAL. VALORES: ▪ verdadeiro ▪ falso ▪ 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. 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: ▪ verdadeiro ▪ falso ▪ 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.
gama	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: ▪ verdadeiro ▪ falso ▪ 1 (verdadeiro) ▪ 0 (falso)
searchStats	Retorna o número total de registros disponíveis que correspondem como a "contagem". Onde os valores aceitos são: ▪ verdadeiro ▪ 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: ▪ verdadeiro ▪ falso ▪ 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	O ID de uma equipe. O valor aceito é o inteiro ID. OPCIONAL.
formação	Se a avaliação de contato foi marcada para treinamento. OPCIONAL. VALORES: ▪ verdadeiro

Parâmetro	Descrição
	▪ falso ▪ 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/contact?beginDate=2018-01-01&type=quality
```

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/contact?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/contact?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/contact?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/contact?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/contact/1/eval/1"
},
"treinamento": falso,
"ID" : 1,
"startTime": 1239308710000,

"tz" : "América/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contato/1/recording", "audioUploaded" : verdadeiro,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/fluxo de trabalho/265"
},
"grupo": {
"nome": "group1",
"$ref": "/API/rest/recording/group/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 = verdadeiro

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

Contato com a Pesquisa Básica API

A pesquisa básica de contato API 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	Pesquisar 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	O banco de dados CCR ID do contato.
AssocCallId	Contato associado ID de 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 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 essa API.

Todos os contatos são capturados no banco de dados e exibidos com esse API. No entanto, o número de contatos exibidos com esse 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 esse API.

OBSERVAÇÃO Esse API não conta gravações raiz até elas serem 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
    }
}
```

Pesquisa de Metadados personalizados API

Use a lista de pesquisa de metadados personalizados API para localizar todos os contatos com um valor de metadados personalizado específico.

> **OBSERVAÇÃO** Para pesquisar contatos por um valor de metadados padrão ou pesquisar contatos com parâmetros adicionais que esse API não suporta, use o Contato API.

PROTOCOLO E URI

URI	API/rest/gravação/metadados/contato
Método	OBTER
Permissões	Exibir Contatos

CAMPOS SOLICITADOS

Nome	Obrigatório?	Tipo	Descrição
tecla de metadados	S	String	A chave de metadados usada para o procurar.
metadadosValue	S	String	O valor de metadados para o qual você estão pesquisando.
limite	N	Número	O número máximo de contatos IDs para retornar. Por padrão, isto é 1,000. O valor máximo é 100,000.
offset	N	Número	Um valor para pesquisar IDs de contato que são menores do que a compensação. Este é usado para paginar como o IDs de contato retornadas são

classificadas em

Nome	Obrigatório? Tipo	Descrição
		ordem decrescente. Consulte Campos de Resposta para obter detalhes.

CAMPOS DE RESPOSTA

Campo	Descrição
paginação	Um JSON para paginação. Esse campo contém o seguinte sub-- Campos: ▪ próximo: O API para chamar para obter o próximo lote de dados é que há mais. Se não houver mais dados, a string estará vazia. ▪ total: o número de IDs de contato que correspondem ao par de chave de metadados/valor que você pesquisou.
dados	Uma lista JSON de IDs de contatos.

EXEMPLO DE RESPOSTA JSON

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.


```
{
    "pagination": { "next":
"gravação/metadados/contato?metadadosKey=mk&metadadosValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "total": 200
    },
    "dados": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Formulário de Avaliação API

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

Protocolo e URI

URL	/API/rest/recording/evalform
Método	GET
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de resposta

Nome	Descrição
id	Formulário de avaliação ID.
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.
estado	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.
fim	Término da banda do formulário de avaliação.
Tipo de pontuação	Informações detalhadas da pontuação do formulário de avaliação.
id	Pontuação ID.
nome	Nome do tipo de pontuação. **ercentual de EXEMPLO**
Seções	Informações detalhadas referentes às seções do formulário de avaliação.
id	Seção ID 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	Pergunta ID.
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	Opção ID
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, "nome":
                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

}
]
},
....
]

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

Formulário de avaliação ID API

Use esse API para solicitar informações sobre um QM formulário de avaliação 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	Formulário de avaliação ID.
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.
estado	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.
fim	Término da banda do formulário de avaliação.
Tipo de pontuação	Informações detalhadas da pontuação do formulário de avaliação.
id	Pontuação ID.
nome	Nome do tipo de pontuação. **ercentual de EXEMPLO**
Seções	Informações detalhadas referentes às seções do formulário de avaliação.
id	Seção ID 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	Pergunta ID.
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	Opção ID
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, "nome":
                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 massa
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos solicitados

Campo	Req?	Tipo	Descrição
ID do ACD	N	String	Se definido, retorna os agentes associados a esse ACD ID.
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 em 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	O login do usuário ID.
Funcionário ID	O funcionário do usuário ID.
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.
Localidade	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 em QM.
ID ACD	O ID do usuário dentro do ACD.
ACD Servidor ID	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 no WFM.
Exibição principal	A exibição principal do usuário em 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	O 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	O 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.
Grupo-pai ID	O grupo ao qual a equipe pertence.
Compilação produtividade o	(Falso/Verdadeiro) Indica se as estatísticas da equipe devem ser incluídas quando O serviço de captura compila estatísticas de produtividade.

Exemplo de saída de arquivo CSV

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

Equipe ID, Nome,Data Ativada, Data Desativada

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

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

Importação de texto genérico API

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

Protocolo e URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Método	POST, PUT
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 ID do CCR. O contato não será importado se o O ID já foi usado em 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	Texto	S	O corpo do contato que contém a conversação.
forma de avaliação	Nome do ID	N	O formulário de avaliação atribuído a contatos se o contato for determinado como marcado para qualidade. Você pode fornecer um ID ou nome. Se um ID não for fornecido, o API consulta 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 apenas 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. Esse API pode ser usado independentemente ou pelo serviço do Servidor de dados.

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

Protocolo e URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Método	POST
Permissões	Importação em massa
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 arquivo CSV ou 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 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.

ARQUIVOS IMPORTANTES CSV e 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 o arquivo CSV, JSON ou ZIP Formatos.

Exemplo de arquivo CSV lote

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadados,referentes a nces, ID email, 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 realizar 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 massa
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de solicitação de importação get

Campo	Req?	Tipo	Descrição
ID do ACD	N	String	Se definido, retorna os agentes associados a esse ACD ID.
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.
chave	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": "Equipe ID", "required":
                true, "multivalued": false, "types": [
                {
                    "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"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Protocolo de Importação 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 massa
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	Espaço ID para campos com vários valores.

Campo	Descrição
Mapeamento	Descreve a matriz de objetos de mapeamento para campos com vários valores.
coluna	CSV coluna da 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 transformações adicionais são necessárias para os dados.

POST importar exemplo de arquivo JSON

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

Formato JSON

```
{
        "tenantId":1,
        "mapeamento":[
            {
                "coluna":"Equipe ID",
                "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"
            }
        ]
}
```

POST formato de resposta êxito

```
{
    "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 que você mantenha suas preferências predefinidas para as importações de arquivos CSV.

Esta seção descreve as seguintes APIs de preferência de importação:

Criar preferência de importação API

A opção Criar preferências API permite criar uma nova preferência de importação.

Criar Protocolo de Preferências de Importação e URI

URI	/API/rest/importpreference
Método	POST
Permissões	Importação em massa
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 Protocolo de Preferências de Importação e URI

URI	/API/rest/importPreference/{ID} Em que ID é o ID da preferência de importação que você deseja excluir.
Método	EXCLUIR
Permissões	Importação em massa
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/importpreference
Método	GET
Permissões	Importação em massa
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	Preferência de importação ID.
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": "Pessoa ID",
                                "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, para que você possa exibi-la.

Preferências de importação por ID Protocol e URI

URI	/API/rest/importPreference/{ID}
Método	GET
Permissões	Importação em massa
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetros	ID = ID da preferência de importação que deseja exibir.

Preferências de importação por campos de resposta ID

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
id	Preferência de importação ID.
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.

Preferências de importação por exemplo de arquivo ID JSON

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
{
        "ID": 1,
        "nome": "Meu mapeamento de
        usuário", "tipo": "pessoas",
        "mapeamentos": [
            {
                "campo": "personId",
                "column": "Pessoa ID",
                "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

A opção Atualizar preferências API permite editar uma preferência de importação existente.

Atualizar Protocolo de Preferências de Importação e URI

URI	/API/rest/importPreference/{ID} Em que ID é o ID da preferência de importação que você deseja editar.
Método	PUT
Permissões	Importação em massa
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": "Pessoa ID",
                        "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 a lista de inclusão/exclusão API para criar, definir, atualizar ou excluir a lista de ramais, números de telefone ou instruções de contato que você deseja gravar ou não deseja gravar. Esse API usa quatro métodos:

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

GET Inclusão/Lista de exclusões API Protocol e URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Método	GET
Permissões	Administrar QM
Tipo de conteúdo	aplicativo/JSON
Parâmetros	<ID> = Lista de inclusão/exclusão ID

CAMPOS de solicitação de inclusão/exclusão do GET API

Campo	Req?	Tipo	Descrição
inclusãoExclusionListId	S	Número inteiro	Inclusão/lista de exclusões ID.
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 o arquivo .CSV exportado em 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 API do serviço GET

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
inclusãoExclusionListId	Lista de inclusão/exclusão
ID. inclusionExclusionType	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, 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.

Cam	Descrição
	* = 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 o arquivo .CSV exportado em 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 API serviço GET

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

PUT incluir/excluir lista API

A opção PUT Incluir/Excluir Lista permite atualizar listas de inclusão/exclusão existentes.

PUT incluir/excluir lista API protocolo e URI

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

PUT incluir/excluir campos da lista API solicitadas

Campo	Req?	Tipo	Descrição
inclusãoExclusionListId	S	Número inteiro	Inclusão/Lista de exclusões ID.
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 o arquivo .CSV exportado em 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

PUT incluir/excluir campos de resposta API da lista

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
inclusãoExclusionListId	Lista de inclusão/exclusão
ID. inclusionExclusionType	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 o arquivo .CSV exportado em 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

PUT incluir/excluir lista API exemplo de arquivo JSON

{

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

POST lista de inclusão/exclusão API

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

POST lista de inclusão/exclusão API protocol e URI

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

POST lista de inclusão/exclusão API solicitar campos

Campo	Req?	Tipo	Descrição
inclusãoExclusionListId	S	Número inteiro	Inclusão/lista de exclusões ID.
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 o arquivo .CSV exportado em 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

POST campos de inclusão/exclusão API

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
inclusãoExclusionListId	Lista de inclusão/exclusão
ID. inclusionExclusionType	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

POST lista de inclusão/exclusão API exemplo do arquivo JSON

```
{
    "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 lista API protocolo 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.

Tarefas API

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

Protocolo e URI

URI	/API/rest/reconciliação/trabalhos
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 para	O espaço ID 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 o espaço ID do usuário.

Campos de resposta

Campo	Tipo	Descrição
id	Numérico	Tarefa ID.
ID do espaço	Numérico	Espaço ID para o trabalho.
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	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,
```

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": nulo,
7            "jobStatus": "FINISHED",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "recordings Chassied": 0,
11           "recordingsTo Emails": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "RootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "extensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "média de ocupação": 0,
18           "successCount": 0,
19           "successTotalTime": 0,
20           "isScheduledJob": falso,
21           "updatedDate": 1628177990310,
22           "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "nonRealtimeEventDuration": 0,
27           "fluxo de trabalhoDuration": 0,
28           "numberOfRealtimeEvents": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "propriedades": {}
31       }
32   ]
```

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

Atribuir Funções a um Protocolo API de Pessoas 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 exclusivo 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

Esse API cria um novo grupo com os dados especificados.

Protocolo 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 grupo comum

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

Estrutura organizacional comum API (Informações detalhadas)

Esse 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 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 comuns de solicitação de API

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

Campos comuns de API resposta

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Nome	Descrição
ID do grupo	O grupo ID para as equipes na matriz.
nome	Nome do grupo.
ID de exibição	Exibir o 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	Pessoa ID 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	Espaço ID do usuário na equipe especificada.
Email	O endereço de email do usuário na equipe especificada.
ID da Habilidade	Habilidade ID do usuário na equipe especificada.

Exemplo comum de arquivo API JSON

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

Grupo API Protocol 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	O grupo ID ao 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	O grupo ID para o 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 Grupo API

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

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

Exemplo de arquivo do API JSON do grupo

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
[
        {
                "ID":4,
                "nome":"ACME Foguetes",
        },
        {
                "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 Grupo por ID (com equipes) API permite listar informações para o grupo especificado (incluindo suas equipes), atualizar o grupo especificado ou excluir a equipe.

Agrupar por ID (com equipes) Protocol e URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Método	GET POST EXCLUI R
Permissões	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários
Parâmetro	ID do grupo

Agrupar por ID (com equipes) Campos de solicitação

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.

Agrupar por ID (com equipes) Campos de resposta

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Nome	Descrição
id	O grupo ID a ser exibido.
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	Grupo ID para a equipe.

Agrupar por ID (com equipes) Exemplo de arquivo JSON

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 opção API Grupo-pessoa permite exibir, reatribuir e adicionar uma pessoa a um grupo.

Protocolo API grupo de pessoas e URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Método	GET PUT POST
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	Pessoa ID 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	Pessoa ID do usuário no grupo.

Exemplo de arquivo JSON API API 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.

Grupo (com Objetivo) API Protocol 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 do grupo (com objetivo) API

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 API resposta do grupo (com objetivo)

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

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

Grupo (com objetivo) API exemplo de arquivo JSON

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 as permissões API para recuperar todas as permissões disponíveis de um grupo.

Permissões API Protocol 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

Permissões API campos de resposta

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.

Pessoa API Protocol 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 pelo WFM em vez de detalhes do agente para determinar se a nova pessoa deve ser agendada.
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	Exibição do usuário ID.
mainView	N	Indica se a exibição ID 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	Turno de trabalho do usuário ID.
shiftWeekStart	N	A data em que a semana de turno do usuário começa.

Exemplo de arquivo de API JSON da 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 pessoa por ID API. permite exibir ou atualizar informações detalhadas sobre um usuário específico. Ela também pode ser usada para excluir um usuário específico.

Pessoa por Protocolo ID API 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 (PUT método)

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, o Webex 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	Pessoa ID do usuário.
ID do ACD	S	ID do ACD do usuário.
AcdServerId	S	O servidor do ACD ID, como uma cadeia de caracteres. Isso pode ser o botão ID configurado na página ACD Configuração em Webex WFO, ou uma das seguintes opções: ▪ Para sistemas que usam o Unified CCE, isto é obrigatório e é o periférico ID. Para sistemas que usam um Avaya CM/CMS, isso é necessário, e é o CMS ACD ID.
firstName	S	Nome do usuário.
lastName	S	Sobrenome do usuário.
Email	S	Endereço de email do usuário.
ID de exibição	S	Nome do usuário conforme exibido no 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 do usuário.
Fuso horário	S	O fuso horário da central de contato do usuário.
HabilitadoParaScheduling	N	Se configurado como Verdadeiro, Webex WFO usa este 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	Mapeamento de habilidades ID.
nome	N	Nome do mapeamento de habilidades.
Desvios de trabalho	N	As configurações do turno de trabalho do usuário.
ID improvisada no trabalho	N	Turno de trabalho do usuário ID.
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	Exibição do usuário ID.
nome	N	Nome de exibição do usuário.
mainView	N	Indica se a exibição ID 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	Usuário[s ACD ID.
ID do grupo	ID de grupo do usuário
HabilitadoParaScheduling do agente para	Se configurado como Verdadeiro, Webex WFO usa este campo em vez de Detalhe 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 exibição do usuário ID.
mainView	Define se a exibição ID especificada é a exibição principal do usuário.
Desvios de trabalho	Define as configurações do turno de trabalho do usuário.
ID improvisada no trabalho	Define o turno de trabalho do usuário ID.
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 fuso horário API da pessoa lista o fuso horário configurado pela pessoa.

Protocolo de API 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	O fuso horário ID 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 função API permite ler todas as funções de um espaço.

Funções API Protocol 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 API funções

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	Função de espaço ID associada à nova função.
Permissões	S	Permissões atribuídas à nova função.
id	S	Permissão ID 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	Função de espaço ID.
Nome	Nome associado à função de espaço ID.

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

Campo	Descrição
ID	Função de espaço ID.
Nome	Nome associado à função de espaço ID.
Permissões	Permissões atribuídas à função.
ID	Permissão ID para a 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 API permite criar novas equipes e atribuí-las a um grupo.

Equipe API Protocol 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 equipe

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

Exemplo de arquivo JSON API 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)

A equipe por ID (com agente) API 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 PUT EXCLUI R

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

Equipes por ID (com campos solicitados por agentes)

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

Equipes por ID (com agentes) Campos de resposta

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
ID	Equipe de espaço ID.
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. Grupo-pai ID	Espaço ID para o grupo ao qual a equipe pertence
aos Agentes equipe.	Informações detalhadas sobre os agentes da
Pessoa ID	ID do agente.
Espaço ID	ID do espaço.
ID ACD	ID do ACD do espaço.
Nome	Nome do agente.
Sobrenome	Sobrenome do agente.

Campo	Descrição
E-mail	Endereço de email do agente.
Exibir ID	Exibição do espaço ID para o agente.
ID do grupo	O grupo ID para o 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	Active Directory nome de logon.

Exemplo de arquivos JSON de 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 equipe (com objetivo) API permite listar uma série de equipes dentro do 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 espaço API exibe uma lista de todos os espaços no seu escopo ou cria um espaço.

Protocolo API do Espaço e URI

URI	/API/rest/org/tenant
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 Espaço API

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 de Arquivo JSON 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 interface do usuário do aplicativo Webex WFO. Fornece um meio para os usuários criarem um aplicativo externo que seja interface com o Webex WFO.

OBSERVAÇÃO A Autenticação de Controles de Gravação API permite que os usuários integrem aplicativos de terceiros nos Controles de Gravação. Ao usar esse API, o destino dos Controles de gravação

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

Para obter informações sobre como usar a Autenticação de Controles de Gravação API, consulte Logon no Controle de Gravação API.

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 Protocol e URI

URI	/API/rest/controles de gravação/<comuários>

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

Parâmetros de URI solicitação

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	O ID do agente no ACD, como uma 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	O ID do servidor para o ACD, como uma cadeia de caracteres. Pode ID configurado na página Configuração do ACD em Webex WFO, ou uma das seguintes opções: ▪ Para sistemas que usam o Unified CCE, isso é obrigatório e é o periférico ID.

Campo	Req?	Tipo	Descrição
Tipo deServerType	N	String	O tipo de ACD configurado. **OBSERVAÇÃO O acdServerType** é obrigatório quando **acdServerId** é um valor diferente de um valor gerado pela Cisco e armazenado.
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** POST solicitação: /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 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
			POST solicitação:
			/API/rest/controles de gravação/pausar
			o 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, o Webex WFO usará o usuário autenticado que emite 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. ▪ Pessoa ID—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>

Autenticação do Controle de Gravação API Protocol 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 Os Controles de Gravação API Solicitar Comandos.

Como fazer login nos Controles de gravação API

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

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

   OBSERVAÇÃO Cisco os telefones 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/authorize POST para o servidor de aplicativos em nome do 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:

   - Logout
   - Pausa
   - 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" }
Logout			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"}]
				}

Pausa	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, isso

Comando	Gateway Gravação	Área de Trabalho Inteligente Gravação	Servidor de sinalização Gravação	Descrição
				é ignorado.
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 do 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, o ID para o contato de 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

Comando	Gateway Gravação	Área de Trabalho	Servidor de sinalizaçã	Descrição
				CTI Serviço de Sinalização está ciente de uma chamada para o usuário. ▪ contactId (inteiro) – retorna o contato Webex WFO ID do contato Webex WFO da chamada, se ele existir. 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>"

Comando	Formatar
Pausa	Pausa temporariamente a captura de dados, áudio e tela da área de trabalho. 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, o 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/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=servidor #<agent ACD ID> POST: //API/rest/recordingcontrols/<command>
Método	GET e POST
Permissões	Controles de Gravação
Tipo de conteúdo	aplicativo/JSON

EXEMPLO GET

EXEMPLO

http://<Data Servidor IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=servidor #<agent ACD ID>

Onde no exemplo acima,

- <A servidor 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.
- <agente's ACD ID> — Insira o ACD ID do agente.

- o servidor ACD do <agente ID> — Digite o servidor ID do ACD do agente. O ACD Server ID pode ser encontrado no > Gerenciamento de aplicativos > ACD Configuração

Exemplo de POST

EXEMPLO

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

Onde no exemplo acima,

- <A servidor 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 Webex WFO Serviços Web do Servidor de Dados estiver desabilitado, reinicie-o e defina seu 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:

POST 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. POST pode variar de acordo com o comando. Consulte 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 POST
	
	corpo da solicitação:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metadados": [{
	"chave de metadados":
	"text1",
	"valor": "Dados de teste"

Comando	Descrição
	}] }
Pausa	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. POST exemplo: ▪ {"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. POST exemplo: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segmento	Inicie um novo contato de segmento para a chamada ativa. POST exemplo: {"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. POST exemplo: ▪ {"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. POST exemplo: ▪ {"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. POST exemplo: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Exportação de contato único API

A API 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	POST, GET
Permissões	Exportar Gravações
Tipo de conteúdo	aplicativo/json
Parâmetros	<ID> = O contato ID 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. Aguarde um período de tempo para que o 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 discurso API

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

Acertos do discurso API campos de resposta

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	ID número da chamada.
Equipe	Nome da equipe do agente.
ID de exibição	Exibição do agente ID.
grupo	Nome do grupo do agente.

Exemplo de arquivo JSON de acertos do discurso API

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 informações de configuração da pesquisa do QM.

Protocolo de API configuração de pesquisa e URI

URI	/API/rest/recording/survey
Método	GET
Permissões	Administrar resultados da pesquisa QM Surveys View QM
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de configuração de pesquisa API Resposta

Nome	**Descrição**
id	Pesquisa ID.
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	Pesquisa ID para o provedor.

Nome	Descrição
surveyProviderConnectionId	Conexão ID 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	Pergunta ID número.
ID do levantamento	Número do ID da pesquisa.
etiqueta	Rótulo da pergunta.
descrição	Descrição da pergunta.
ID do provedor	Pergunta do provedor ID.
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	Atender ID número.
ID da questão	Pergunta ID.
etiqueta	Rótulo da pergunta.
descrição	Descrição da pergunta.
ID do provedor	Pergunta do provedor ID.
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 configuração de pesquisa API arquivo JSON

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


```
[
        {
                "ID": número, "nome":
                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": cadeia de
                        caracteres, "descrição":
                        string,
                        "providerQuestionId": string, "type":
                        string,
                        "peso": decimal,
                        "isKPI": Boolean,
```

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

"propriedades": {},
"perguntas": [{
"ID": número, "surveyId":
número, "rótulo": cadeia de
caracteres, "descrição":
string,
"providerQuestionId": string, "type":
string,
"peso": decimal, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
epoch, "answers": [{
"ID": número,
"questionId": número,

Pesquisa ID API

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

Protocolo ID API de pesquisa e URI

URI	/API/rest/recording/survey/<ID>
Método	GET
Parâmetro	<ID> = Pesquisa ID.
Permissões	Administrar relatórios de pesquisa do QM Surveys View QM
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de pesquisa ID API Response

Nome	Descrição
id	Pesquisa ID.
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	Pesquisa ID para o provedor.
surveyProviderConnectionId	Conexão ID para o provedor de
pesquisa. statusFK pesquisa.	Chave de campo para o status da
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	Pergunta ID número.
ID do levantamento	Número do ID da pesquisa.
etiqueta	Rótulo da pergunta.
descrição	Descrição da pergunta.
ID do provedor	Pergunta do provedor ID.
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	Atender ID número.
ID da questão	Pergunta ID.
etiqueta	Rótulo da pergunta.
descrição	Descrição da pergunta.
ID do provedor	Pergunta do provedor ID.

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 ID API pesquisa

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


```
[
        {
                "ID": número, "nome":
                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": cadeia de
                        caracteres, "descrição":
                        string,
                        "providerQuestionId": string, "type":
                        string,
                        "peso": decimal,
```

```
                    "isKPI": Booleano,
                    "lastModified": epoch,
                    "answers": [{
                        "ID": número, "questionId":
                        número, "rótulo": cadeia de
                        caracteres, "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	ID número do grupo do agente.
Equipe	O nome da equipe do agente.
ccrId	Registro de conclusão de chamada ID.

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	Número ID da equipe do agente.
ID da pessoa	A pessoa ID para a pessoa que lida com a mensagem.
grupo	Nome do grupo do agente.

Exemplo de acertos de texto API 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

A API Exportar transcrição API permite recuperar a transcrição de uma única chamada usando o registro de conclusão de chamada dessa chamada ID. Todas as chamadas encontradas em um arquivo ZIP de exportação de contato em massa incluem um registro de conclusão de chamada ID nos metadados. Consulte "Criar um arquivo de exportação de contato em massa" no Guia *do usuário #* Webex 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 sessão ID pode ser recuperada por meio do método GET para Autorizar API.

Exportar transcrição API Protocol 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	O registro de conclusão de chamada ID.
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"
}’
```