Guia de referência do Webex WFO API

Para implantações com WFM clássico

Primeira publicação: 10 de julho de 2020
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 23

Autorização 23

Solicitação de Autorização 23

Solicitação JSON 24

Usando a resposta de autorização 24

Destruir a sessão 24

Trabalhando com arquivos de texto 24

Criar um usuário API 25

Adesão e conformidade API 27

Protocolo e URI 27

Campos solicitados 27

Campos de resposta 28

Exemplo de Arquivo JSON 29

Agente API 31

Protocolo e URI 31

Campos solicitados 31

Campos de resposta 32

Exemplos de arquivos JSON 33

Resposta a Detalhes Completos 33

Resposta a Detalhes Básicos 34

Resposta Filtreável 34

Agentes agendados pela fila de serviço API **37**

Protocolo e URI 37

Campos solicitados 37

Campos de resposta 38

IEX SmartSync Import MU abre formato de arquivo 38

Exemplo de Arquivo JSON 40

Configuração de um filtro de relatório 40

Configurar o parâmetro no Data Explorer 41

Configurar o JSON para a solicitação de API 44

Configuração de filtros de intervalo 44

Intervalo de datas 44

Data relativa 45

Autorizar API **47**

PROTOCOLO GET/URI 47

Campos solicitados 47

Exemplos de arquivos JSON 47

Pedir 47

Resposta 48

POST Protocol e URI 49

Campos solicitados 49

Exemplos de arquivos JSON 49

Pedir 49

Resposta 50

Agentes disponíveis por fila de serviço ou mapeamento de habilidades API **53**

Protocolo e URI 53
Campos solicitados 53
Campos de resposta 54
Exemplos de arquivo POST JSON 54
Solicitar JSON 54
JSON de resposta 54
OBTER exemplo de arquivo JSON 55
Importar contatos em massa 57
Protocolo e URI 57
Importação de contato em massa API 57
Importação de contato em massa em tempo real API (metadados) 57
Formatos suportados 58
Campos de solicitação e resposta 58
Exemplos de arquivos CSV 64
Exemplo completo 65
Exemplo curto 65
Exemplos de arquivos JSON 65
Exemplo completo 65
Exemplo curto 66
Formato ZIP 66
Notas 66
Uso do Servidor de dados para importação de contato em massa 67
Importação de organização em massa API 69
Grupos API Protocol e URI 69

Grupos API campos Solicitação e Resposta 70

Equipes API Protocol e URI 70

Equipes API campos Solicitação e Resposta 71

Pessoas API Protocol e URI 71

Campos de Pessoas API Solicitação e Resposta 72

Exemplos de arquivo CSV 75

Categorias e Frases API 77

EXCLUIR Categorias e Frases API 77

EXCLUIR protocolo e URIs 77

GET Categorias e Frases API 78

Protocolo GET e URIs 78

Campos de resposta GET 78

POST Categoria e Frases API 79

POST Protocol e URIs 79

Campos de POST Response 80

PUT categorias e frases API 80

PUT Protocol e URIs 80

Campos de PUT Resposta 80

Exemplo de arquivo GET/POST/PUT JSON 81

Dispositivo de contato API 83

Protocolo API do Dispositivo de Contato e URI 83

Parâmetros 83

Exemplos de arquivo JSON do dispositivo de contato API 83

Exemplo do Arquivo de Resposta 83

API em massa do dispositivo de contato **85**

Protocolo de API em massa do dispositivo de contato e URI 85

Exemplos de arquivos JSON API EM MASSA do dispositivo de contato 85

Exemplo do Arquivo de Resposta 85

Contato API **89**

Protocolo e URI 89

Campos solicitados 89

Executando uma pesquisa com combinação 96

Efetuar uma pesquisa usando uma chave de metadados 96

Efetuar uma pesquisa usando uma chave de metadados com um valor específico 96

Realizando uma busca de eventos de silêncio 97

Exemplo de Arquivo JSON 98

Parâmetro de pesquisa de exemplo de arquivo JSON = verdadeiro 99

Contato com a Pesquisa Básica API **101**

Protocolo e URI 101

Campos solicitados 101

Campos de resposta 102

Exemplo de Arquivo JSON 103

Monitoramento de contatos API **105**

Protocolo e URI 105

Campos de resposta 105

Exemplo de resposta JSON 106

Pesquisa de Metadados personalizados API **107**

Protocolo e URI 107

Campos solicitados 107

Campos de resposta 108

Exemplo de resposta JSON 108

Formulário de Avaliação API 111

Protocolo e URI 111

Campos de resposta 111

Exemplo de Arquivo JSON 113

Formulário de avaliação ID API 117

Protocolo e URI 117

Campos de resposta 117

Exemplo de Arquivo JSON 119

APIs do tipo de exceção 123

GET Tipos de Exceção API 123

GET Tipos de Exceção API Protocolo e URI 123

Campos de solicitação de API tipos de exceção GET 123

OBTER tipos de exceção API exemplo de arquivo JSON 123

POST Solicitações de Exceção de Terceiros API 124

POST Solicitações de exceção de terceiros API Protocol e URI 124

POST solicitações de exceção de terceiros API campos solicitados 124

POST Solicitações de exceção de terceiros API Exemplos de arquivo JSON 126

Exportar API 127

Protocolo e URI 127

Campos solicitados 127

Campos de resposta 127

Exemplo de saída de arquivo CSV 130

Importação de texto genérico API 131

Protocolo e URI 131

Campos de solicitação de JSON 131

Exemplo de Arquivo JSON 132

Importação de texto genérico com vários arquivos API 135

Protocolo e URI 135

Campos solicitados 135

Formatos suportados 136

Exemplo de arquivo CSV lote 137

Exemplo de arquivo ZIP 137

Exemplo de Arquivo JSON 138

Corpo do JSON 138

Conteúdo 139

GIS API 141

Protocolo e URI 141

Exemplos 141

Arquivo do Agente 142

Arquivo de serviço 148

Colunas 149

Importar API 153

GET Import Protocol e URI 153

Campos de solicitação de importação get 153

Campos de resposta de importação GET 153

OBTER exemplo de arquivo JSON de importação 154
POST Import Protocol e URI 156
Importar campos de resposta POST 156
POST importar exemplo de arquivo JSON 157
Formato JSON 157
POST formato de resposta êxito 158
APIs de preferência de importação 159
Criar preferência de importação API 159
Criar Protocolo de Preferência de Importação e URI 159
Campos de Criar Solicitação de Preferência de Importação 159
Criar Exemplo de Arquivo JSON de Preferência de Importação 160
Criar resposta do sistema de preferência de importação 160
Excluir preferência de importação API 160
Excluir Protocolo de Preferências de Importação e URI 160
Excluir resposta do sistema de preferência de importação 160
Preferências de Importação API 161
Protocolo de preferências de importação e URI 161
Campos de Resposta de Preferências de Importação 161
Exemplo de Arquivo JSON 161
Resposta do Sistema 163
Preferências de importação por ID API 163
Preferências de importação por ID Protocol e URI 163
Preferências de importação por campos de resposta ID 163
Preferências de importação por exemplo de arquivo ID JSON 164

Resposta do Sistema 164
Atualizar Preferência de Importação API 164
Atualizar Protocolo de Preferências de Importação e URI 165
Atualizar campos de resposta de preferência de importação 165
Atualizar Exemplo de Arquivo JSON de Preferência de Importação 165
Atualizar Resposta do Sistema de Preferências de Importação 166
Lista de Inclusão/Exclusão API 167
GET Inclusão/Lista de exclusões API 167
GET Inclusão/Lista de exclusões API Protocol e URI 167
CAMPOS de solicitação de inclusão/exclusão do GET API 167
Campos de resposta API do serviço GET 169
Exemplo de arquivo JSON API serviço GET 170
PUT incluir/excluir lista API 170
PUT incluir/excluir lista API protocolo e URI 171
PUT incluir/excluir campos da lista API solicitadas 171
PUT incluir/excluir lista API campos de resposta 172
PUT incluir/excluir lista API exemplo de arquivo JSON 173
POST lista de inclusão/exclusão API 174
POST lista de inclusão/exclusão API protocol e URI 174
Campos de solicitação de POST inclusão/exclusão API 174
POST lista de inclusão/exclusão API campos de resposta 176
POST lista de inclusão/exclusão API exemplo do arquivo JSON 177
EXCLUIR incluir/excluir lista API 177
EXCLUIR incluir/excluir lista API protocolo e URI 177

Excluir incluir/Excluir resposta do sistema da lista 177

Tarefas API 178

Protocolo e URI 178

Campos solicitados 178

Campos de resposta 178

Exemplos de arquivos JSON 180

Pedir 180

Resposta 180

APIs da estrutura organizacional 183

Atribuir Funções a uma Pessoa API 183

Atribuir Funções a um Protocolo API pessoa e URI 183

Atribuir Funções a uma Pessoa API Campos de Solicitação 183

Atribuir Funções a um Exemplo de Arquivo API JSON de Pessoa 183

Grupo Comum API 184

Protocolo API de Grupo Comum e URI 184

Campos de solicitação de API grupo comum 184

Estrutura organizacional comum API (Informações detalhadas) 184

Protocolo API comum e URI 185

Campos comuns de solicitação de API 185

Campos comuns de resposta API 185

Exemplo comum de arquivo API JSON 186

Grupo API 187

Grupo API Protocol e URI 187

Campos de Solicitação de API grupo — Todos os grupos 188

Campos de Resposta do Grupo API 188
Exemplo de arquivo API grupo JSON 189
Agrupar por ID (com Equipes) 190
Agrupar por ID (com equipes) Protocol e URI 190
Agrupar por ID (com equipes) Campos de solicitação 190
Agrupar por ID (com equipes) Campos de resposta 190
Agrupar por ID (com equipes) Exemplo de arquivo JSON 191
Grupo-Pessoa API 192
Protocolo API Grupo-Pessoa e URI 192
Campos de solicitação de API pessoa de grupo 192
Campos de resposta API pessoa do grupo 192
Exemplo de arquivo API JSON de grupo-pessoa 193
Grupo (com Objetivo) API 193
Grupo (com Objetivo) API Protocol e URI 193
Campos de solicitação do grupo (com objetivo) API 193
Campos de API resposta do grupo (com objetivo) 194
Grupo (com objetivo) API exemplo de arquivo JSON 194
Permissões API 194
Permissões API Protocol e URI 194
Permissões API campos de resposta 195
Permissões API Exemplo de Arquivo JSON 195
Pessoa API 195
Pessoa API Protocol e URI 196
Campos de solicitação de API pessoa 196

Exemplo de arquivo de API JSON da pessoa 197

Pessoa por ID API 198

Pessoa por Protocolo ID API e URI 198

Campos de solicitação de pessoa por ID API (PUT método) 198

Campos de resposta de pessoa por ID API 201

Exemplo de arquivo de pessoa por ID API JSON 202

Fuso horário da pessoa API 203

Protocolo de API fuso horário da pessoa e URI 203

Campos de resposta do fuso horário API da pessoa 203

Exemplo de arquivo JSON API fuso horário da pessoa 204

Funções API 204

Funções API Protocol e URI 204

Funções API campos solicitados 204

Funções API campos de resposta 205

Funções API exemplo de arquivo JSON 205

Equipe API 206

Equipe API Protocol e URI 206

Campos de solicitação de API equipe 207

Exemplo de arquivo JSON API equipe 207

Equipes por ID (com agentes) 207

Equipes por ID (com agentes) Protocol e URI 207

Equipes por ID (com campos de solicitação de agentes) 208

Equipes por ID (com agentes) Campos de resposta 208

Exemplo de arquivos JSON de ID (com agentes) 209

Equipe (com objetivo) 211
Protocolo de Equipe (com Objetivo) e URI 211
Campos de solicitação de Equipe (com Objetivo) 211
Campos de resposta da equipe (com objetivo) 211
Exemplo de arquivo JSON de Equipe (com objetivo) 211
Espaço API 212
Espaço API Protocol e URI 212
Campos de Solicitação de API de Espaço 212
Campos de Resposta do Espaço API 213
Exemplo de arquivo JSON do API do espaço 213
Estados do agente em tempo real API 215
Estados API Protocol e URI 215
Parâmetros 215
Considerações do Parâmetro de Tempo 216
Estados do agente em tempo real API campos solicitados 216
Estados de agente em tempo real API campos de resposta 217
Estados de agente em tempo real API exemplos de arquivos JSON 217
Exemplo de Arquivo solicitado 217
Exemplo do Arquivo de Resposta 217
Captura de dados em tempo real API 219
Protocolo API de captura de dados em tempo real e URI 219
Campos de solicitação de captura de dados em tempo real API 219
Campos de resposta da captura de dados em tempo real API 220
Exemplo de arquivo JSON API captura de dados em tempo real 221

Destruir a sessão 221

Resposta do Sistema 221

Controles de Gravação API 223

Controles de Gravação API Protocol e URI 223

Parâmetros de solicitação do URI 224

Parâmetros de consulta 224

Autenticação do Controle de Gravação API Protocol e URI 227

Como fazer login nos Controles de gravação API 228

Fazendo Logoff dos Controles de Gravação API 229

Controles de Gravação API Solicitação de Comandos 229

Uso de Controles de Gravação da Linha de Comandos 233

Controles de Gravação Simplificados API 235

Protocolo e URI 235

Detalhes da programação por agentes e Data API 241

Protocolo e URI 241

Parâmetros 241

Campos solicitados 241

Detalhes da programação por agentes e campos de dataAPI resposta 242

Detalhes da agenda por agentes e data API exemplos de arquivos JSON 243

Exemplo de Arquivo solicitado 243

Exemplo do Arquivo de Resposta 243

Agenda para Timespan API 245

Protocolo e URI 245

Solicitar parâmetros 245

Campos solicitados 246

Campos de resposta 246

Objetos de atividade 246

Exemplo de resposta 247

API de serviço 249

OBTER serviço API 249

Protocolo API de serviço GET e URI 249

Campos de solicitação API serviço GET 249

Campos de resposta API do serviço GET 250

Exemplo de arquivo JSON API serviço GET 251

POST Serviço API 252

POST Serviço API Protocol e URI 252

Campos de solicitação POST serviço API 253

Campos de Dias 256

Campos de mapeamento de habilidades 257

Campos de DN 257

Campos de serviço virtual 257

Campos de ordem de agendamento 257

Campos de ordem de férias 258

Campos de grupos de várias habilidades 258

Campos de resposta POST serviço API 259

Exemplo de arquivo JSON da solicitação de POST serviço API 261

Exemplo de arquivo POST serviço API Response JSON 266

Fila de serviço ID API 273

OBTER serviço ID API 273
Protocolo ID API de serviço GET e URI 273
Campo Solicitação ID API Serviço GET 273
Campos de resposta ID API do serviço GET 274
Exemplo de Arquivo JSON de Resposta JSON do Serviço GET ID API 276
PUT serviço ID API 281
PUT Serviço ID API Protocol e URI 282
Parâmetros 282
Campos de solicitação de PUT serviço ID API 282
PUT Serviço ID API Exemplo de Arquivo JSON do Serviço 285
EXCLUIR fila de serviço ID API 291
EXCLUIR Serviço ID API Protocol e URI 291
Excluir campo Solicitação de ID API serviço 291
Turnos por agente API 293
Turnos por Protocolo API agente e URI 293
Campos de solicitação de turnos por agente API 293
Turnos por agente API campos de resposta 294
Turnos por agente API campos de entrada e saída JSON 295
Campos de entrada 295
Campos de saída 296
Saída de atividade para agentes com turnos transversais à meia-noite 297
Turnos por agente API exemplo de arquivo JSON 297
Exportação de contato único API 301
Protocolo e URI 301

Resposta de Exemplo 302

Mapeamento de habilidades API 303

GET Mapeamento de Habilidades API 303

GET Skill Mapping API Protocol e URI 303

Campos de solicitação de API mapeamento de habilidades GET 303

OBTER exemplo de arquivo JSON API mapeamento de habilidades 303

POST Mapeamento de Habilidades API 304

POST Mapeamento de Habilidades API Procotol/URI 304

Exemplos de arquivo POST mapeamento de habilidades API JSON 304

Formato da Solicitação 304

Formato de Resposta 305

Mapeamento de habilidades ID API 307

GET Mapeamento de Habilidades ID API 307

GET Protocolo de ID API Mapeamento de Habilidades e URI 307

GET Mapeamento de Habilidades ID API Mapeamento de Habilidades ID JSON 307

PUT Mapeamento de Habilidades ID API 308

PUT Mapeamento de Habilidades ID API Protocolo e URI 308

Exemplo JSON do PUT mapeamento de habilidades ID API ID 309

EXCLUIR Mapeamento de Habilidades ID API 310

EXCLUIR Protocolo de ID API Habilidades URI 310

Acertos do discurso API 311

Acertos do discurso API Protocol e URI 311

Acertos do discurso API campos de resposta 311

Exemplo de arquivo JSON de acertos do discurso API 312

Configuração de pesquisa API 315

Protocolo de API configuração de pesquisa e URI 315

Campos de configuração de pesquisa API resposta 315

Exemplo de arquivo JSON da configuração de pesquisa API 317

Pesquisa ID API 321

Protocolo ID API de pesquisa e URI 321

Campos de resposta do ID API da pesquisa 321

Exemplo de arquivo JSON ID API pesquisa 323

Acertos de texto API 325

Acertos de texto API Protocol e URI 325

Acertos de texto API campos de resposta 325

Exemplo de arquivos JSON de acertos de texto API 326

Exportar transcrição API 329

Exportar transcrição API Protocol e URI 329

Campos de solicitação de exportação de transcrição API 329

Exemplo de arquivo CURL de exportação de transcrição API 329

Usuário API 331

Protocolo API do usuário e URI 331

Campos de Solicitação de API de Usuário 331

OBTER Exemplo JSON API usuário 331

WHIT API 333

WHIT API Protocolos e URI 333

Protocolo de Carregamento 333

Protocolo de Importação 333

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 quaisquer solicitações de 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.

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 Postman, 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 como ela aparece na Caixa de autorização 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 do API

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 com 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 login como administrador do sistema.

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

2. Navegue até Gerenciamento de aplicativos > Usuário > configuração > global do usuário.
3. Selecione a opção **Criar um novo usuário** e preencha os seguintes campos na seção Informações de usuário.
   - **Nome** e **sobrenome** – Digite um nome e um sobrenome que identifiquem a finalidade do usuário. Por exemplo, insira **API** 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 referência *do*Webex WFO API.

Adesão e conformidade API

Use esse API para solicitar WFM estatísticas de adesão e conformidade.

OBSERVAÇÃO Os cálculos de adesão são estritamente meia-noite para meia-noite no fuso horário do espaço.

Protocolo e URI

URI	/API/rest/agendamento/adesão/agente
Método	GET
Permissões	Editar Agendas Os usuários conectados podem verificar a própria adesão.
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos solicitados

Nome	Req?	Tipo	Descrição
ID do agente	N	String	Você pode usar a personID como um parâmetro opcional na solicitação se tiver um agente específico, deseja extrair dados usando API.
data	S	Data	A data para a qual você está solicitando dados detalhados de adesão do agente no formato MM-DD-AAAA.
Pagesize	N	Número	Número de resultados a serem retornados. Padrão = 25 Máx = 200
Número da página	N	Número	O número da página dos resultados. Padrão = 1

Campos de resposta

Nome	Descrição
IDAgente	O agente ID.
AcdAgentId entre o ACD	ACD identificador do agente. Permite que os provedores correspondam a agentes E seus registros.
Conds agendadas	Tempo total em segundos que o agente está agendado para trabalhar na
data selecionada. ServiçosServiço agendados	Tempo total em segundos que o agente está agendado para estar em serviço e disponível Para tratar chamadas na data atual.
contas de Serviços reais	Número de segundos em que o agente estava em
serviço. notInAdherenceSeconds	Número de segundos em que o agente não estava
em adesão. Adesão da agenda	Percentual de adesão, arredondado para uma forma
deconformidade de local decimal	Percentual de conformidade, arredondado para
um detalhe de casa decimal	Informações detalhadas sobre a adesão do agente.
Tipo de inatividade agendado	IDs do tipo de atividade agendada.
TempoEsperaActityStartTime agendado	Hora de início da atividade agendada
em formato UTC inAdherenceSeconds	Número de segundos em que o agente
está em adesão. outOfAdherenceSeconds	Número de segundos em que o agente está fora da adesão.
Reais	Informações detalhadas sobre o estado de adesão real do agente. **OBSERVAÇÃO** Para a data atual, uma matriz vazia para atividades agendadas futuras é exibida.
realAgentState	O estado da atividade real do agente.
TempoEstadoAgentState	Hora de início real para o agente, no formato
UTC realReasonCode	Código real de motivo da atividade do agente. Pode ser NULL.

Exemplo de Arquivo JSON

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

```
[
  {
        "agentId": string,
        "acdAgentId": string,
        "scheduledSeconds":number,
        "scheduledInServiceSeconds":number,
        "actualInServiceSeconds":number,
        "notInAdherenceSeconds":number,
        "scheduleAdherence":number,
        "scheduleConformity":number, "details":
        [
            {
                "scheduledActivityType":string,
                "scheduledActityStartTime":utc,
                "inAdherenceSeconds":number,
                "outOfAdherenceSeconds":number
                "reals":
                [
                    {
                        "actualAgentState":string,
                        "realAgentStateStartTime":utc,
                        "realReasonCode":number,
                        "inAdherenceSeconds":number,
                        "outOfAdherenceSeconds":number
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]

    },
    ...
]
```

Agente API

O agente API permite recuperar dados de resumo para agentes.

OBSERVAÇÃO Esse API retorna apenas os agentes que estiverem ativados para agendamento.

Protocolo e URI

URI	/API/rest/agendamento/agente
Método	GET
Permissões	Atualizar solicitações de mensagens
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos solicitados

Nome	Req?	Tipo	Descrição
activeAgentAndActiveUser	N	Booleano	Quando definido como Verdadeiro, retorna apenas os usuários ativos que também são agentes ativos.
activeAgent	N	Booleano	Quando definido como Verdadeiro, retorna apenas os agentes ativos.
ID do ACD	N	String	Se definido, retorna os agentes associados a esse ACD ID.
AgentAssignedException	N	Booleano	Quando configurado para Verdadeiro, e se fullDetail também estiver definido como Verdadeiro, retorna as IDs de todas as exceções atribuídas ao agente. Se FullDetail estiver configurado como Falso, nenhum dado será retornado.
detalhes completos	N	Booleano	Se configurado para Verdadeiro, retorna todos os dados do agente. Se configurado como Falso, retorna ID, nome, sobrenome e número do

funcionário.

Nome	Req?	Tipo	Descrição
Filtráveis	N	Booleano	Se configurado para Verdadeiro, retornará informações de agente filtreável (agente ID, nome, sobrenome, número do funcionário, mapeamento de habilidades ID, fila de serviço ID e grupo com várias habilidades ID.

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

OBSERVAÇÃO Os parâmetros activeAgentAndActiveUser, activeAgent e acdId são mutuamente exclusivos. 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 na tabela a seguir.

OBSERVAÇÃO Sua função determina quais dos campos da tabela você pode exibir. Por exemplo, o campo Número de funcionários pode ser visualizado apenas por um usuário com a função Administrador.

Campo	Descrição
ID ACD	O ACD ID associado ao agente.
Ativo	Verdadeiro/Falso. Indica se o agente está ativo.
ID do Agente	O ID do agente. Esse campo também usado pelos Turnos por agente API.
Número de funcionários	O número de funcionários do agente (apenas administradores).
Data inicial da empresa	A data em que o agente começou na empresa, em formato MM-DD-AAAA. Esse campo pode ser exibido apenas por administradores.
Data inicial do departamento	A data em que o agente foi iniciado no departamento, no formato MM-DD-AAAA (Apenas administradores).
Data de Término	A data de término do departamento do agente, no formato MM-DD-AAAA (Apenas administradores). Esse campo pode ser NULL.
FirstName	O nome do agente.
LastName	O sobrenome do agente.

Campo	Descrição
Equipe principal	A equipe principal do agente. Esse campo poderá ser NULL se o agente não tiver equipes. ID do Grupo com várias habilidades O ID do Grupo com várias habilidades ao qual o agente está associado.
Somente leitura	Verdadeiro/Falso. Indica se o agente é somente leitura (Supervisores, apenas administradores).
Serviços	A lista das IDs dos serviços que o agente oferece suporte.
Configurações	Links para acessar as configurações do agente, pelo agente ID.
SkillMappings	A lista das IDs dos mapeamentos de habilidades que o agente oferece suporte.
Equipes	A lista de IDs das equipes com as quais o agente oferece suporte.

Exemplos de arquivos JSON

A seguir estão exemplos de respostas JSON formatadas.

Resposta a Detalhes Completos


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

```
                "readOnly":booleano,
                "services":[number, ...], "settings":
                {
                "$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[number, ...],
                "equipes":[número, ...],

        },
        ...
]
```

Resposta a Detalhes Básicos

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

        },
        ...
]
```

Resposta Filtreável

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string,
                "teams":[number, ...],
                "skillMappings":[number, ...],
```

```
            "serviços":[number, ...],
            "multiSkillGroupId":número
        },
        ...
]
```

Agentes agendados pela fila de serviço API

Os Agentes agendados pela fila de serviço API retorna o número de agentes agendados em FTEs (Full Time Equivalents, equivalentes de tempo integral) por intervalo para um conjunto de filas de serviço. Para grupos com várias habilidades, em que um agente pode trabalhar meio período em duas ou mais filas de serviço, o FTE é uma decimal. Por exemplo, se o agente trabalhar meio tempo em dois grupos de serviço, ele será listado como 0,5 FTE se o agente estiver agendado para trabalhar durante todo o intervalo.

OBSERVAÇÃO Para retornar dados, as filas de serviço devem ter a caixa de seleção "Não gerar previsões ou agendas para esta fila de serviço" desmarcada, e as filas de serviço devem estar na exibição principal
Do usuário de envio.

Protocolo e URI

URI	/API/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Método	POST
Permissões	Agendas de planos
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

OBSERVAÇÃO Os dados retornados são limitados com base nas exibições configuradas do usuário autenticado. Os usuários não podem recuperar dados de filas de serviço que não estejam visíveis a eles.

Campos solicitados

Nome	Req?	Descrição
Intervalo	S	Intervalos de 15 ou 30 minutos.
IDs da fila de serviço	N	As IDs da fila de serviço para as quais você está recuperando informações de equipe. Padrão = todas as filas de serviço que você tem permissão para exibir

Nome	Req?	Descrição
Intervalo de datas	S	O intervalo de datas da solicitação. Podem ser solicitadas datas passadas, atuais ou futuras. Os dados são retornados da meia-noite para a meia-noite no fuso horário do espaço para cada data.

Campos de resposta

A saída é uma matriz, por fila de serviço e, em seguida, por data. Os intervalos de 48 ou 96 são retornados para cada data, dependendo se são solicitados intervalos de 15 ou 30 minutos.

Nome	Req?	Descrição
Fila de serviço ID	S	O ID da fila de serviço.
Nome da fila de serviço	S	O nome da fila de serviço.
Tipo de fila de serviço ID	S	O ID do tipo de fila de serviço.
Nome do tipo de fila de serviço	S	O nome do tipo de fila de serviço.
Hora início intervalo	S	Carimbo de data e hora UNIX para a hora de início do intervalo.
Agentes agendados	S	O número de agentes agendados em FTEs, para uma casa decimal. A contagem de agentes depende de quanto do intervalo um agente é agendado. **EXEMPLO** Se um agente estiver agendado para 15 minutos em um intervalo de 30 minutos, o agente conta como 0,5 agentes.

IEX SmartSync Import MU abre formato de arquivo

A seguir está um exemplo de formato de arquivo de importação de arquivo de importação de SMARTSync

MU (unidade de geranciamento, que é uma fila de serviço). Neste exemplo:

- CT = tipo de contato (como entrada, saída, e-mail ou bate-papo)
- Abrir = agentes agendados

```
<?XML versão="1,0"?>
<topés>
        <MuToped>
```

```
                <MUID>28</muID>
                <CTID>27</ctID>
                <dadar>
                        < dia>17</dia><month>5</mês>< anos>2005</ano>
                </data>
                <openValue time="08:00">12.00</openValue>
                <openValue time="08:15">12.00</openValue>
                <openValue time="08:30">12.00</openValue>
                <openValue time="08:45">12.00</openValue>
                <openValue time="09:00">12.00</openValue>
                <openValue time="09:15">12.00</openValue>
                <openValue time="09:30">12.00</openValue>
                <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <MuToped>
                <MUID>28</muID>
                <ID>28</ctID>
                <dadar>
                        < dia>17</dia><month>5</mês>< anos>2005</ano>
                </data>
                <openValue time="08:00">54.00</openValue>
                hora <apenValue="08:15">52.00</openValue>
                hora <apenValue="08:30">55.00</openValue>
                <openValue time="08:45">57.00</openValue>
                <openValue time="09:00">59.00</openValue>
                <openValue time="09:15">59.00</openValue>
                <openValue time="09:30">62.00</openValue>
                <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</abertos
>
```

Exemplo de Arquivo JSON

Solicitar JSON

A seguir está um exemplo de uma solicitação JSON formatada.


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


JSON de resposta


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "date": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "numberOfAgents": 5,0
                }]
        }]
}]
```


Configuração de um filtro de relatório

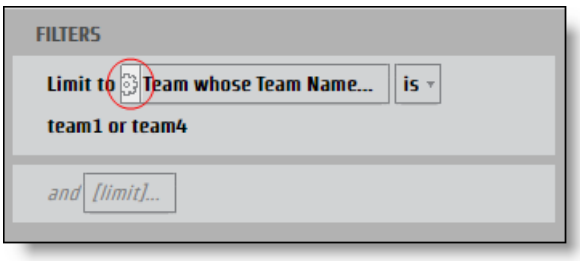
Um dos recursos da API Exportação de dados de relatório em massa API é a capacidade de alterar os filtros de um relatório ao chamar o API. Você pode configurar os filtros editando o texto da solicitação POST. Para alterar um filtro usando o API, você deve fazer algumas alterações no relatório no Data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

Configurar o parâmetro no Data Explorer

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

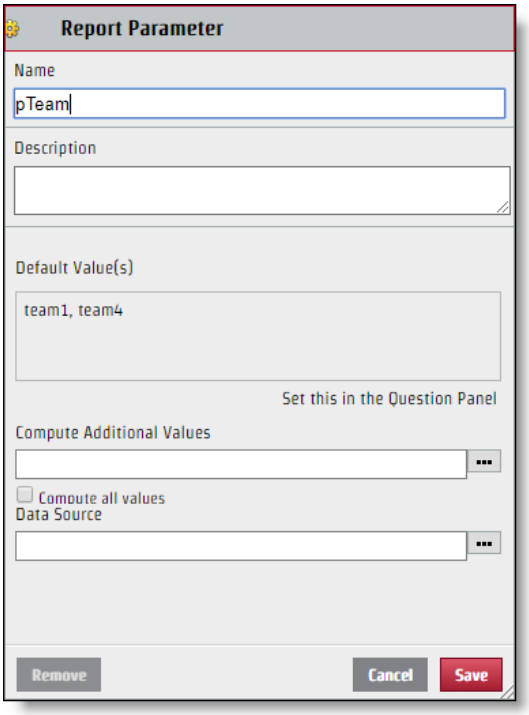
Configurar o parâmetro

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



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

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

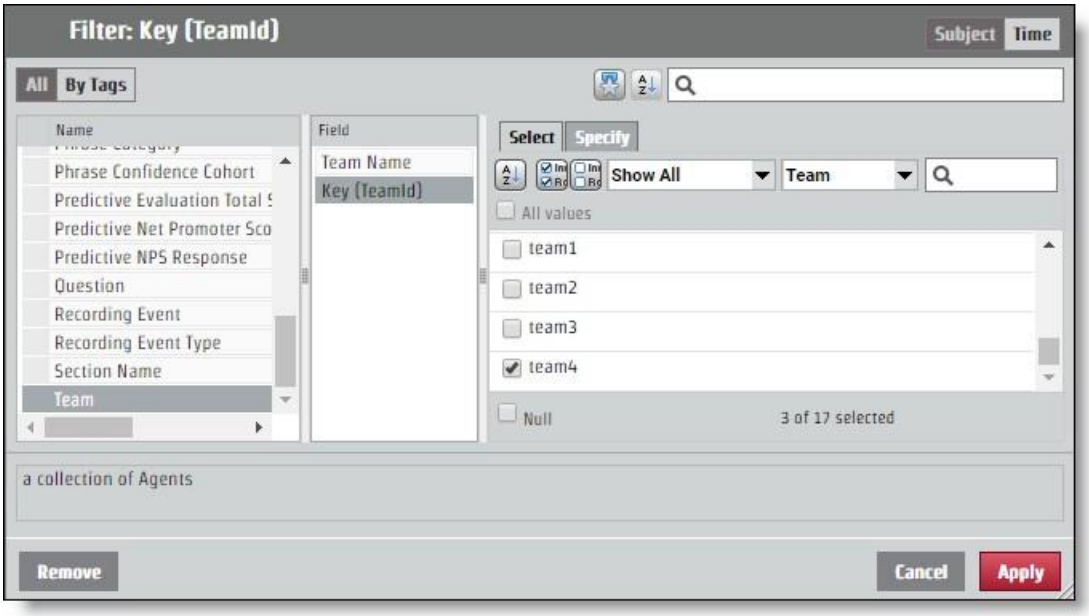


5. Clique **em Salvar**.

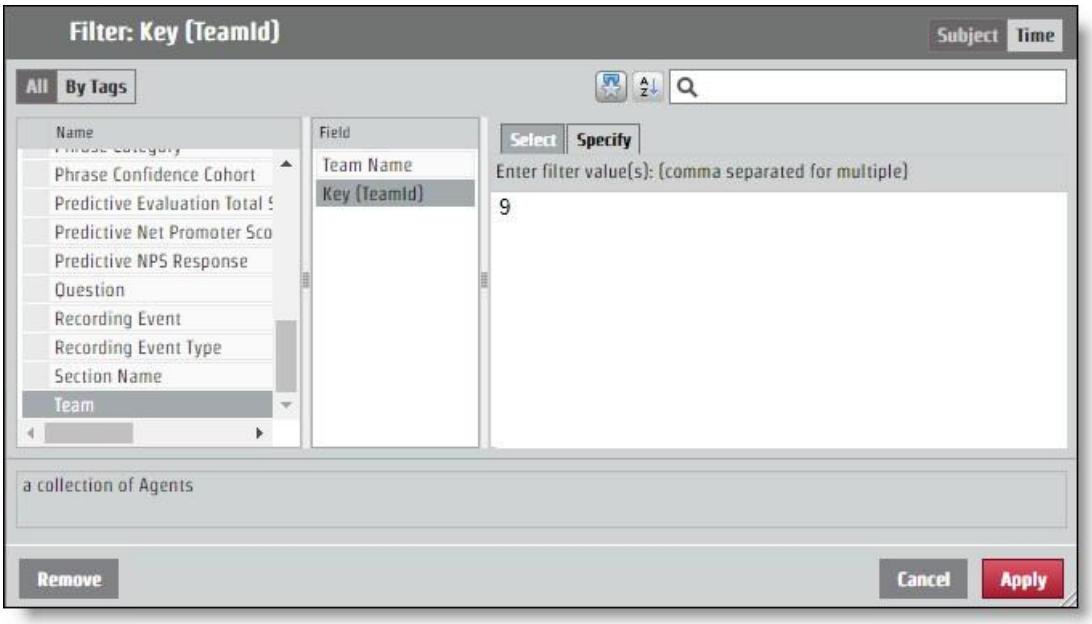
Depois que o filtro for configurado, ele poderá ser editado por meio da solicitação API. Embora o nome do Parâmetro que você cria seja usado para o nome-chave no par de valores JSON, o valor que é exibido na seção Selec. da caixa de diálogo Filtro não é necessariamente o valor que você deve usar para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

Identificar o valor específico

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



3. Abra o Tab **Especificar** Tab. O valor específico será exibido no painel Valor do filtro CSV.



Configurar o JSON para a solicitação de API

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

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

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

Configuração de filtros de intervalo

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

Intervalo de datas

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

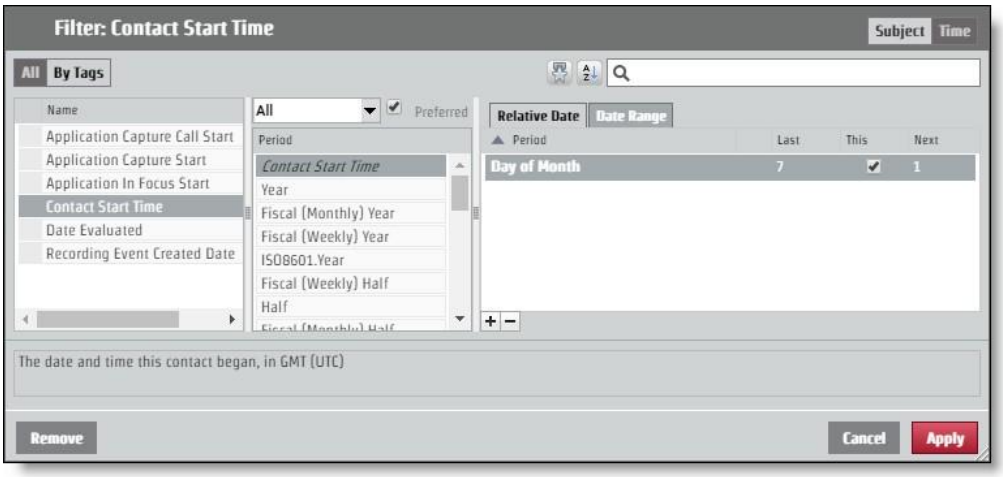
> **PRÁTICA** RECOMENDADA Um relatório que não especifica um intervalo final extrairá todas as informações do intervalo da hora inicial. Para relatórios recorrentes, você pode usar esse recurso e usar o tempo do último
> No relatório, que será formatado na hora da época do UNIX e usará esse número como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

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

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

Data relativa

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



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

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

Autorizar API

O recurso Autorizar API permite que os usuários sejam autorizados a fazer logon em 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":[]
}

Agentes disponíveis por fila de serviço ou mapeamento de habilidades API

O agente disponível por fila de serviço ou mapeamento de habilidades API retorna os detalhes atuais de atividades agendadas para todos os agentes que estão agendados para trabalhar em uma fila de serviço e cujo tipo de atividade é in_service, horas extras ou close_service. Agentes não programados, bem como qualquer agente em uma exceção (pausa, almoço, exceção atribuída, etc.) no momento da consulta não retornarão dados.

Esse API retorna dados somente para agentes que estão dentro do escopo do chamador, visíveis ao usuário autenticado.

Protocolo e URI

URI	/API/rest/agenda/agenda/agentes disponíveis
Método	POST, GET
POST parâmetros	Nenhuma
Parâmetros GET	IDAgente Data no formato aaaa-MM-dd
Permissões	Agendamento do plano

Campos solicitados

Você deve solicitar IDs da fila de serviço ou IDs de mapeamento de habilidades. Se você fornecer um tipo de ID, o outro poderá ficar em branco.

Nome	Req?	Descrição
IDs de fila do serviço	N	As IDs da fila de serviço para as quais você está recuperando informações ativas do agente.
IDs do skillMapping	N	As IDs do mapeamento de habilidades para as quais você está recuperando informações ativas do agente.

Campos de resposta

Campo	Descrição
IDAgente	O ID de um agente agendado no momento para tratar da fila de serviço.
Fuso Horário do Agente	O fuso horário do agente.
Inatividade agendada	A atividade agendada do agente.
tipo de atividade	O tipo de atividade para o qual o agente está
agendado. Rótulo do tipo de atividade	O rótulo aplicado à atividade agendada
na IU. nome de detalhes da atividade agendada.	O nome detalhado da atividade
IDs de fila do serviço	As IDs da fila de serviço que o agente está agendado para trabalhar no momento. Normalmente, essa é uma única fila de serviço ID, a menos que o agente esteja agendado para trabalhar em um grupo de várias habilidades.
IDs do skillMapping e	As IDs de mapeamento de habilidades às quais o agente está atribuído no momento Agendado para funcionar.
Tempo inicial	A hora de início de uma atividade agendada no formato UNIX.
Tempo de término	A hora de término de uma atividade agendada no formato UNIX.

Exemplos de arquivo POST JSON

Solicitar JSON

```
{
        "serviceQueueIds": [number,number,number...] "skillMappingIds":
        [number,number,number...]
}
```

JSON de resposta

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

"agentTimeZone": "America/Chicago" "scheduledActivity":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "Em serviço",

"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":

[number,number,...], "skillMappingIds": [number,number,...],

"startTime": "287579823492000",

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

OBTER exemplo de arquivo JSON

[

{

"date": "2020-01-05",

"dateLabel": "Sun, Jan 5",

"timeRangeLabel": nulo,

"firstActivityStartTime": null,

"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"date": "2020-01-06",

"dateLabel": "Mon, Jan 6", "timeRangeLabel":

"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":

1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
falso, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "wholeDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "Em serviço",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": nulo,
"hyperlinkName": nulo, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": verdadeiro

},]...
]...

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 o 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 começa 5 segundos depois que o arquivo de tela (WebM) tem 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. O uso da 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 deve 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 compatível for encontrada, o API nunca apaga um dos três identificadores

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

Campos de Pessoas API Solicitação e Resposta

Nome	Req?	Descrição
ID da pessoa	S	O ID da pessoa 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 (WFM apenas). 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 somente). 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 somente). Padrão = nenhum
tenente de escopo	N	Quando configurado para VERDADEIRO, o usuário tem um escopo sobre todos os grupos, equipes e usuários. Quando configurado como FALSO, o escopo do usuário é configurado nos campos Equipes de escopo e Grupos de escopo (Verdadeiro/Falso). Padrão = nenhum
ID do ACD	S	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, "category":
                string, "description": string,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "frases": [{
```

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


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

Dispositivo de contato API

Use o 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 reproduzi-los 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 ID de contato associado 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 se conectar ao 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\/gravação\/pessoa\/1234", "displayId" : "al
            dente",
            "lastName" : "dente",
            "firstName" : "al",
            "nome de usuário": "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Monitoramento de contatos API

A equipe de Monitoramento de contato API 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 a 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

}
]
},
....
]

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

APIs do tipo de exceção

As APIs de Exceção permitem que os agentes usem uma interface de IVR ou outra de terceiros para ajustar suas agendas quando ligarem por doença e permitir que os usuários com permissão de administrador recuperem uma lista de tipos de exceção.

GET Tipos de Exceção API

O GET Exception Types API retorna uma lista de tipos de exceção usados pela Solicitação de exceção de terceiros API.

GET Tipos de Exceção API Protocolo e URI

IDs do Tipo de Exceção GET API:

URI	/API/rest/scheduling/genericException
Método	GET
Permissões	Administrar WFM Restrita a agentes no escopo
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de solicitação de API tipos de exceção GET

Os IDs do tipo de exceção GET API incluem estes campos:

Nome	Req?	Tipo	Descrição
id	S	Número inteiro	ID do tipo de exceção.
nome	S	String	Data da agenda da exceção.
ID da Exceção	S	Número inteiro	Tipo de exceção ID. O **campoID** (acima) será passado para o campo para especificar a exceção.

Exemplo de arquivo JSON API tipos de exceção GET

Este é um exemplo da resposta GET genericException JSON para recuperar IDs do tipo de exceção:

[{

ID: 2, [*ID do tipo de exceção, que um agente seleciona ao enviar uma solicitação* de exceção]

nome: "Tipo de férias", [*nome do tipo* de exceção]

exceptionId: 1 [*ID da exceção que é definida como "Exceção padrão" desse tipo de exceção (a exceção padrão do fluxo de trabalho usada para este tipo de exceção)*]

}, {

ID: 4,

nome: "Tipo de exceção", exceptionId: 2

}

]

POST solicitações de exceção de terceiros API

O POST Tipos de Exceção API permite que o chamador envie solicitações de exceção em nome de um agente.

POST Solicitações de Exceção de Terceiros API Protocol e URI

POST Solicitação de Exceção de Terceiros API:

URI	/API/rest/agenda/changeRequest/exceção
Método	POST
Permissões	Administrar WFM Restrita a agentes no escopo
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

As solicitações feitas com a Solicitação de Exceção de Terceiros API serão idênticas às solicitações feitas pelos agentes no Webex WFO; O fluxo de trabalho de solicitação do agente é aplicado à solicitação.

POST solicitações de exceção de terceiros API campos solicitados

A POST Solicitação de exceção de terceiros API inclui estes campos:

Nome	Req?	Tipo	Descrição
ID do agente	S	Número inteiro	ID da exceção de solicitação do agente. O campo é exigido se a solicitação estiver sendo criada em nome de um agente. Caso contrário, o atributo será ignorado e o ID deriva do usuário autenticado atualmente.
GenericException	S	Número inteiro	Tipo de exceção ID.
tempoReceso inicial	S	Longo	Obrigatório se a opção Dia inteira for verdadeira ou falsa. Este é o ícone hora do evento começar em milissegundos, desde a época data. Se wholeDay for verdadeiro, o atributo será usado para determine a data da exceção. **OBSERVAÇÃO** No caso de que todo o Dia é verdade, esse deve ser o valor da época da meia-noite No dia solicitado no fuso horário de exibição do agente.
TempoEsperaChamaída	S	Longo	Somente obrigatório se a Dia inteira for falsa, caso contrário, o atributo será ignorado. Esta é a hora de término do evento, em milissegundos, desde a data de época.
dia inteira	S	Boolian	Especifica se a exceção é para o dia inteiro. Os valores válidos são VERDADEIRO ou FALSO, sem aspas.
comentário	N	String	Comente os envios do usuário junto com a solicitação. **NOTA** O API adiciona esse comentário à solicitação: Esta solicitação foi solicitada por <*uautomático*> em nome do agente, nome *do* <agente>. Este comentário somente aparecerá se o IVR pelo qual a solicitação é

APIs do tipo de exceção | POST Solicitações de Exceção de

enviada não fornecer um comentário próprio.

POST Solicitações de exceção de terceiros API Exemplos de arquivo JSON

Este é um exemplo do arquivo JSON para uma solicitação de POST um dia inteiro:

```
{
        "agentId": 16,
        "genericException" : 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 fevereiro 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : nulo,
        "wholeDay" : verdadeiro,
        "comentário" : ""
}
```

Este é um exemplo do arquivo JSON para uma solicitação de POST de dia parcial:

```
{
        "agentId": 16,
        "GenericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 fevereiro 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Wed, 01 fevereiro 2017 09:15:00 GMT
        "wholeDay" : falso,
        "comentário" : ""
}
```

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 no Webex WFO.
E-mail	O endereço de email do usuário.
Nome	O nome do usuário.
Sobrenome	O sobrenome do usuário.
Exibir fuso horário	O fuso horário de exibição do usuário.
Login	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	A 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 Ativada 3,Equipe

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

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 para um contato anterior.
arquivo	metadados	N	Quaisquer metadados associados ao contato. Os nomes devem corresponder aos campos de metadados definidos.

Campo	Sub-campo	Req?	Descrição
tipo de texto		S	Identifica a origem do texto. O valor deve ser um dos seguintes: ▪ Email ▪ bater papo ▪ site ▪ outro
arquivo	Hora	S	Especifica a hora de início associada ao contato. O formato é hora da época do UNIX em milissegundos.
arquivo	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.

ArquivosCSV importantes 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.

GIS API

A API GIS API é usada para importar dados históricos para o banco de dados Webex WFO nos

intervalos especificados. Webex WFO usa esses dados para gerar relatórios e estatísticas.

O GIS API envia dois arquivos de importação ACD para Webex WFO:

- Arquivo do agente
- Arquivo de serviço

Para obter mais informações sobre o GIS API, consulte o *Webex WFO Guia* de referência de importação de dados.

NOTA Consulte a Captura de dados em tempo real API para importar informações de estado do agente em tempo real.

Protocolo e URI

URI	/API/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parâmetros	acdServerId - O ID do servidor ACD
Método	POST
Permissões	Importação em massa do usuário de serviço
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Exemplos

Para obter detalhes completos sobre o agente e os arquivos de serviço, incluindo cabeçalhos, colunas, descrições de colunas, consulte o

Guia de referência de importação de dados Webex WFO.

OBSERVAÇÃO Os nomes dos arquivos AgentProductivity.AGENT e ServiceHistorical.SERVICE devem corresponder exatamente.

Arquivo do Agente

O nome do arquivo do agente está no seguinte formato:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

A seguir está um exemplo de um arquivo de agente.

Nome do arquivo: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **DATA DO AGENTE DE EXEMPLO** : 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Onde no exemplo acima,

- DATA <AGENTE: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — é o arquivo No formato DATA do AGENTE: <data> INTERVALO: <hora> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds> — são Colunas obrigatórias e opcionais.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — são linhas de dados onde cada linha de dados corresponde a um item de dados no arquivo.

As colunas a seguir são necessárias e opcionais para arquivos do agente GIS:

Coluna	Tipo de Dados	Descrição
Colunas do Agente Obrigatórias		
AcdAgentId	corda	O ID do agente no ACD.
ID de Serviço	longo positivo	O ID da fila de serviço na ACD. Pode ser alfanumérico.
contatos Tratados	duplo não negativo	O número de contatos da fila de serviço que foram tratados pelo agente durante o período. Para bate-papos, isso inclui bate-papos que têm

Coluna	Tipo de	Descrição
		foram abandonados e bate-papos que foram resolvidos.
total deTalkSeconds	duplo não negativo	O tempo total de conversa em contatos da fila de serviço tratada pelo agente durante o período. A hora de conversa de um contato pode ser iniciada no período anterior; o tempo todo de conversa é contado.
Total de EsperaSeconds	duplo não negativo	O tempo total de espera em contatos da fila de serviço tratada pelo agente durante o período. A hora de espera de um contato pode começar no período anterior; o tempo todo em espera é contado. Esta coluna não se aplica a bate-papos. Insira zero para essa coluna.
totalAfterContactWork Segundos	não negativos dobrar	O tempo total de trabalho após contato em contatos da fila de serviço tratada pelo agente durante o período. A hora pós-contato de um contato pode começar no período anterior; todo o tempo após contato é contado.
TempoTratadasPeriod Segundos	não negativos dobrar	O tempo total gasto pelo agente no tratamento contatos (conversa, espera, trabalho) para a fila de serviço que ocorreu dentro dos limites do período. Essa métrica (A) é diferenciada da soma de TotalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) porque não inclui tempo que excede o limite do período.

Coluna	Tipo de	Descrição
		EXEMPLO Se uma chamada for atendida pelo agente às 9:29 e a chamada Termina às 9:33 sem trabalho após contato e se o ACD considerar que a chamada será atendida durante o período de 9:30 às 10:00, a chamada contribuirá de 4 minutos para B (9:29–09:33), mas só 3 minutos para A (9:30–09:33).
TotalSecondsProratedReadyWaitingSeconds	duplo não negativo	O tempo total pronto/em espera para o agente durante o período, em todas as filas de serviço nesse ACD. Uma fila de serviço não interativa, como o bate-papo, pode estar Pronto enquanto o agente estiver respondendo aos chats, desde que o agente não esteja tratando o número máximo de chats.
TotalUnproratedNotReady TempoCondescupado	não negativos dobrar	O tempo total de Não Pronto/Ocupado para o o agente durante o período, em todas as filas de serviço (sem contar o tempo enquanto o agente está tratando um contato ou relatado como Pronto/Aguardando em outra fila de serviço) neste ACD.
TotalUnproratedInSession Segundos	não negativos dobrar	O tempo total em sessão (tempo conectado) para o agente durante o período, em todas as filas de serviço neste ACD.
Colunas do agente opcionais		
período Inicial	timestamp	Um carimbo de hora que representa o início do período de intervalo. Se incluído, esse campo deverá se referir ao mesmo ponto no tempo (embora não

Coluna	Tipo de	Descrição
		necessariamente expresso no mesmo fuso horário) da hora de início do período no nome do arquivo e no cabeçalho do arquivo. Se não coincidir, ocorrerá um erro.
contactsTransferredOut	duplo não negativo	O número de contatos transferidos pelo agente durante o período. Valor padrão = 0.
contactsTransferredIn	duplo não negativo	O número de contatos transferidos para o agente durante o período. Esse campo é reservado para uso futuro. Atualmente, o valor é ignorado.
contatosExternalEm	duplo não negativo	O número de contatos de entrada externas para aquele agente durante o período. Valor padrão = 0. Esta coluna não se aplica a bate-papos. Insira zero para essa coluna.
ContatosExternalOut	duplo não negativo	O número de contatos de saída externos do agente durante o período. Valor padrão = 0. Esta coluna não se aplica a bate-papos. Insira zero para essa coluna.
total DesserviadosCondesservados	duplo não negativo	O tempo total reservado para contatos da fila de serviço para o agente durante o período. Se não for zero, o tempo reservado não será contado como Tempo Pronto/Em espera. Padrão = 0. Esta coluna não se aplica a bate-papos. Insira zero para essa coluna.

Coluna	Tipo de	Descrição
SSeconds TotalProratedReadyWaiting	duplo não negativo	O tempo total pronto/em espera rateado para o agente e a fila de serviço. Quando totalizado em todas as filas de serviço nesse ACD, isso deve ser igual ao campo obrigatório totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Se os valores rateados forem omitidos ou definidos como zero, o Servidor de dados dividirá os valores não avaliados igualmente entre as filas de serviço nesse ACD para o qual o agente tem dados de produtividade da fila de serviço do agente durante o período. Se os valores rateados forem especificados e se somados aos valores não avaliados, os valores rateados serão usados para a combinação entre fila de serviço do agente. Se os valores rateados forem especificados e não se somarem aos valores não avaliados, então para cada entrada de fila de serviço de agente, o Servidor de dados recalculará o valor rateado como o valor não avaliado ponderado pelo valor prorated especificado dividido pela soma dos valores proratados especificados para todas as filas de serviço nessa ACD em que o agente tem dados da fila de serviço do agente no período. Isso é mais útil para ACDs que atribuem tempo Pronto/Aguardando a um agente para uma fila de serviço e Tempo Não pronto/Ocupado para outras filas de serviço. É importante que não avaliado e avaliado Não

Coluna	Tipo de	Descrição
		Os tempos Pronto/Ocupado não incluem os tempos em que o agente está acumulando Pronto/Aguardando ou outro tempo para outras filas de serviço. Para ACDs que relatam tempo Não Pronto/Ocupado para filas de serviço quando o agente está tratando chamadas ou Tempo pronto/em espera em outra fila de serviço, é importante remover todo o tempo duplicado e reportar o tempo Não pronto/Ocupado apenas quando um agente estiver Não pronto/Ocupado em todas as filas de serviço simultaneamente. Para esse tipo de ACD, o tempo total não solicitado Pronto/Aguardando é a soma do tempo pronto/em espera de cada fila de serviço, e o tempo total não pronto/ocupado não avaliado é calculado do tempo total em sessão (conectado) menos o tempo total em serviço (Conversa, Espera, Trabalho Após Trabalho, Pronto/Aguardando e Reservado). Uma fila de serviço não interativa, como o bate-papo, pode estar Pronto enquanto o agente estiver respondendo aos chats, desde que o agente não esteja tratando o número máximo de chats.
TotalProratedNotReady BusySeconds	duplo não negativo	O tempo total de Não Pronto/Ocupado rateado para o agente e a fila de serviço. Quando totalizado em todas as filas de serviço nesse ACD, isso é igual ao campo obrigatório totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Para obter uma explicação detalhada sobre esse valor, consulte a descrição do campo totalProratedReadyWaitingSeconds.

Coluna	Tipo de	Descrição
contatosAtejados	Duplo não negativo	O número de contatos da fila de serviço que foram respondidos pelo agente durante o período. A diferença entre esse campo e os contatos de campo obrigatórios Tratadas fica a de acordo com o implementador. O campo ContatosTratados é usado para coisas como calcular tempos médios de tratamento, enquanto contatosAtensatentos é usado para calcular average speed of answer. Alguns ACDs fazem distinção entre os dois campos. Por exemplo, em alguns ACDs, um contato tratado é um contato que é encerrado durante o intervalo do relatório, enquanto um contato respondido é um contato que é respondido durante o intervalo do relatório. Esse campo é reservado para uso futuro. Atualmente, o valor é ignorado.
totalAtendê-nasEmpostas	Duplo não negativo	O atraso total na resposta de contatos da fila de serviço para contatos que o agente respondeu durante o período. Esse campo é reservado para uso futuro. Atualmente, o valor é ignorado.

Arquivo de serviço

O nome do arquivo de serviço está no seguinte formato:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

A seguir está um exemplo de um arquivo de serviço.

Nome do arquivo: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

DATA DE SERVIÇO DE EXEMPLO : 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Onde no exemplo acima,

- <DE SERVIÇO DATA: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — é o arquivo No formato DATA do AGENTE: <data> INTERVALO: <hora> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<ServiçoNívelServiço> — são obrigatórios e Colunas opcionais.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — são datalines onde cada linha de dados corresponde a um item de dados no arquivo.

Colunas

As colunas a seguir são necessárias e opcionais para arquivos de serviço GIS:

Coluna	Tipo de Dados	Descrição
Colunas de serviço obrigatórias		
ID de Serviço	longo positivo	O ID da fila de serviço na caixa ACD. Pode ser alfanumérico.
contatosOferecidas	duplo não negativo	O número de contatos da fila de serviço oferecidos aos agentes durante o período.
contatos Tratados	duplo não negativo	O número de contatos da fila de serviço que foram tratados pelos agentes durante o período.
contatosAtejados	duplo não negativo	O número de contatos da fila de serviço que foram respondidos por agentes durante o período. A diferença entre esse campo e os contatos de campo obrigatórios Tratadas fica a de acordo com o implementador. O campo ContactsHandled é usado para itens como como número de previsão de contatos e computação

Coluna	Tipo de	Descrição
		tempos médios de tratamento, enquanto a resposta dos contatos é usado para calcular average speed of answer. Alguns ACDs fazem distinção entre os dois Campos; por exemplo, em alguns ACDs, um tratado o contato é um contato que termina durante o relatório intervalo, quando um contato respondido é um contato que é respondida durante o intervalo de relatório.
contatosAbandonados	não negativos dobrar	O número de contatos da fila de serviço abandonadas durante o período.
total deTalkSeconds	não negativos dobrar	O tempo total de conversa em contatos para o serviço fila tratada por agentes durante o período.
Total de EsperaSeconds	não negativos dobrar	O tempo total em espera em contatos para o serviço fila tratada por agentes durante o período. Esta coluna não se aplica a bate-papos. Insira zero para essa coluna.
totalAfterContactWorkSeconds	não negativos dobrar	O tempo total de trabalho após contato em contatos para a fila de serviço tratada pelos agentes durante a período.
totalAtendê-nasEmpostas	não negativos dobrar	O atraso total na resposta de contatos para o serviço para contatos que os agentes atenderam durante o período. Esta coluna não se aplica a bate-papos. Insira zero para essa coluna.
Percente nívelserviço	não negativos duplo ≤100	O atraso total na resposta de contatos para o serviço para contatos que os agentes atenderam durante o período.
Colunas de serviço opcionais		
período Inicial	timestamp	Um carimbo de data/hora que representa o início do intervalo

Coluna	Tipo de Dados	Descrição
		período. Se incluído, esse campo deverá se referir ao mesmo ponto em hora (embora não necessariamente expresso no mesmo fuso horário) como a hora de início do período no nome do arquivo e no cabeçalho do arquivo. Se não coincidir, ocorrerá um erro.
contatos Bloqueados	duplo não negativo	O número de contatos bloqueados para a fila de serviço durante o período. Valor padrão = 0.
nívelServiçoCondesndos	duplo positivo	O limite de nível de serviço, em segundos, para a fila de serviço durante o período. Esse campo é reservado para uso futuro. Atualmente, o valor é ignorado.
contatosEmFila	duplo não negativo	O número máximo de contatos na fila para o intervalo. Usado apenas com filas não interativas. Para filas interativas, esse valor será sempre zero, independentemente do valor inserido nessa coluna.

Importar API

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

GET Import Protocol e URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Onde importType é um dos tipos de importação pré-definidos.Usuários **EXEMPLO de** usuários , grupos e equipes.
Método	GET
Permissões	Importação em 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 Import Protocol 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 arquivo 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

A opção 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

As Preferências de importação por ID API recuperam uma preferência de importação por ID, de modo 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 visualizar.

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 de solicitação de API da lista

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

Esta 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/empregos
Método	GET
Permissões	Administrar Espaço
Tipo de conteúdo	Não aplicável

Campos solicitados

Nome	Descrição	Notas
limite	O número de tarefas a serem retornais	Padrão = 1
ID do espaço 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 Pessoa e URI

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

Atribuir Funções a uma Pessoa API Campos solicitados

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

Atribuir Funções a um Exemplo de Arquivo API JSON de Pessoa

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 resposta API

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Nome	Descrição
ID do grupo	Grupo ID para as equipes na matriz.
nome	Nome do grupo.
ID de exibição	Exibir ID do grupo.
ID do grupo pai	ID do grupo pai do grupo especificado.
Nome do grupo pai	O nome do grupo-pai do grupo
especificado. Equipes	Informações da equipe.
ID da pessoa	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 número 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 para o 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 de 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 ACD's ID, como uma cadeia de caracteres. Esse pode ser o botão ID configurada na página Configuração do ACD 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 para 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 para 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 de equipes 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 em seu objetivo ou criar uma equipe no grupo especificado.

Protocolo de Equipe (com Objetivo) e URI

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

Campos de solicitação de Equipe (com Objetivo)

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

Campos de resposta da equipe (com objetivo)

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

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

Exemplo de arquivo JSON de Equipe (com objetivo)

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

```
[
        {
```

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


Espaço API

O 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,
        },
]
```

Estados do agente em tempo real API

Os Estados do agente em tempo real API fornece dados dos estados do agente em tempo real de uma lista específica de agentes dentro de um intervalo de tempo específico. Você pode usar esses dados para determinar o horário exato em que os agentes se conectaram e desconectaram do ACD.

Para os Estados do agente em tempo real API retornar dados, os agentes que você solicita devem atender às seguintes condições:

- Ter dados em tempo real
- Esteja na sua exibição (do usuário solicitante)

Os Estados do agente em tempo real API não retornarão nenhum dado para usuários que não cumprirem essas duas condições.

OBSERVAÇÃO Você pode solicitar dados para um intervalo de tempo de até 31 dias.

Estados API Protocol e URI

URI	/API/rest/agenda/realTime/activity/detail
Método	POST
Permissões	Administrar WFM

Parâmetros

Campo	Req?	Tipo	Descrição
de Tempo	S	Número	A hora de início dos dados para os estados do agente em tempo real. Formato = Hora da época, em milissegundos. **OBSERVAÇÃO** O parâmetro fromTime é inclusivo. Para obter mais informações sobre o parâmetro de tempo, consulte de Considerações de Parâmetros de Tempo.

Campo	Req?	Tipo	Descrição
Tempo ToTime	S	Número	A hora de término dos dados para os estados do agente em tempo real. Formato = Hora da época, em milissegundos. **OBSERVAÇÃO** O parâmetro ToTime não é inclusivo.

Considerações do Parâmetro de Tempo

Se um agente sair de um estado que comece antes dos parâmetros selecionados e entre eles, os Estados API do Agente em Tempo Real incluirão os dois estados em sua resposta, embora um deles ocorra antes do parâmetro De tempo.

EXEMPLO

Você solicita dados de estado de agente em tempo real de 1:30 às 2:30 PM em 24 de janeiro de 2018, formatados como hora de época em milissegundos, para um agente.

Nesse dia, o agente fez o seguinte:

- Entrou no estado EM ESPERA às 13:15 PM
- Alterado para o estado TALK às 13:45 PM

Nessa situação, a resposta inclui o estado EM ESPERA e o estado TALK, embora o estado EM ESPERA comece antes do parâmetro de tempo (1:30) de sua solicitação.

Estados do agente em tempo real API campos solicitados

Campo	Req?	Tipo	Descrição
IDs do agente	S	Número	(Opcional) As IDs dos agentes para os quais você deseja dados de estado do agente em tempo real (separados por vírgulas). **OBSERVAÇÃO** Se você não especificar IDs de agentes, os dados em tempo real de todos os agentes na sua exibição serão retornados.

Estados de agente em tempo real API campos de resposta

Nome	Descrição
IDAgente	O ID do agente.
ID do funcionário	O funcionário do agente ID. Pode ser nulo.
Ativações em tempo real	Os detalhes referentes aos estados em tempo real
do agente. Estado do agente	O estado em tempo real do agente: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ FALAR ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ SEGURAR ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	O código de motivo do estado do agente. Pode ser nulo.
timestamp	A hora em que o estado do agente foi alterado. O formato é o tempo da época em milissegundos.

Estados de agente em tempo real API exemplos de arquivos JSON

Exemplo de Arquivo solicitado

```
{
        "agentIds": [number,number,number,...]
}
```

Exemplo do Arquivo de Resposta

```
[
        {
                "agentId": número, "employeeID":
                string,
```

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

Captura de dados em tempo real API

A captura de dados WFM em tempo real API pode ser usada para notificar Webex WFO de informações de estado de agente em tempo real para qualquer ACD. Esses dados em tempo real são usados por Webex WFO para calcular a adesão e a conformidade do agente. Para obter mais informações sobre os dados de estado do agente com o GIS API, consulte o *Webex WFO Data Import Reference Guide* e GIS API.

Você pode enviar cada alteração de estado de agente como uma solicitação API separada ou incluir várias alterações de estado de agente em uma única solicitação. Em geral, o envio de diversas alterações de estado de agente em uma única solicitação resulta em maior desempenho.

1. Na inicialização do aplicativo, estabeleça uma sessão HTTPS com o servidor de aplicativos.
2. Para a vida útil do aplicativo:
    a. Monitorar alterações de estado do agente usando um método de integração específico do ACD.
    b. Envie alterações de estado do agente para o servidor de Dados.
3. No encerramento do aplicativo, destrua a sessão HTTPS.

Protocolo API de captura de dados em tempo real e URI

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Método	POST
Permissões	WFM Tipo de Conteúdo
de Gerenciamento de Aplicativos	Dados
de vários participantes/formulários	

Campos de solicitação de captura de dados em tempo real API

Nome	Req?	Tipo	Descrição
ID do usuário	S	String	Login do usuário ID.

Nome	Req?	Tipo	Descrição
senha	S	String	Senha do usuário.
localidade	S	String	Idioma do usuário.

Campos de resposta da captura de dados em tempo real API

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrições
AcdAgentId	O identificador do ACD para o agente. Esse é o ACD ID do agente no Webex WFO (Gerenciamento de aplicativos > Usuários > Agentes).
gisStateIdentifier	O identificador do estado do agente. ▪ 1 — Logoff. O agente fez logoff do ACD. Em muitos ACDs, um código numérico de motivo pode acompanhar esse estado para indicar a razão da alteração de estado. ▪ 2 — Não pronto. O agente não está aceitando contatos do ACD. Em muitos ACDs, um código numérico de motivo pode acompanhar esse estado para indicar a razão da alteração de estado. ▪ 3 — Pronto. O agente está pronto para aceitar contatos da guia ACD. ▪ 4 — Em conversa. O agente está em um contato. ▪ 5 — Não pronto para trabalho. O agente é envolvido em trabalho após contato e entrará em um estado Não pronto quando terminar. ▪ 6 — Pronto para trabalho. O agente é envolvido em trabalho após contato e entrará em um estado Pronto quando terminar. ▪ 10 — Em espera. O agente colocou o contato em espera. **NOTA** Se o ACD tiver um estado de trabalho após contato, mas não faz distinção entre Trabalho Não Pronto e Trabalho Pronto, ou Estado pode ser usado.
timestamp	A hora em que ocorreu a mudança de estado do agente, expressa em milissegundos desde a época. Carimbos de data/hora devem ser enviados na UTC expressa em período de época em milissegundos.

Campo	Descrições
reasonCode	Um código de motivo opcional. Ela pode ser nula ou em branco. Os valores válidos são de 1 a 65535, ou uma cadeia de caracteres de texto.

Exemplo de arquivo JSON API captura de dados em tempo real

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.

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

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

Resposta do Sistema

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

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 em vez do Webex WFO Web Service.

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

O API faz o seguinte:

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

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

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

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

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

Controles de Gravação API Protocol e URI

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

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

Parâmetros de solicitação do URI

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 no Webex WFO ou uma das seguintes opções: ▪ Para sistemas que usam o Unified CCE, isso é necessário 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/recordingcontrols/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, 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 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. O 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 à 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 ACD do <agente ID>

Onde no exemplo acima,

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

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

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 Data Server Web Services 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"}

Detalhes da programação por agentes e data API

Os Detalhes da agenda por agente e data API recuperam informações detalhadas da agenda de todos os agentes ou uma lista especificada de agentes ao longo de um intervalo de datas. Esse API retorna apenas dados para agentes que estão dentro do seu escopo e que estão visíveis a um usuário autenticado.

> **OBSERVAÇÃO** Se nenhuma das IDs de agente solicitadas estiver na exibição do usuário solicitante, a API API retornará uma matriz JSON vazia.

Protocolo e URI

URI	~/agendamento/agenda/atividade/detalhes/
Método	GET e POST
Permissões	Agendamentos do plano

Parâmetros

Campo	Req?	Tipo	Descrição
deAtendo	S	String	Data de início dos dados da atividade. Formatar AAAA-MM-DD.
data de toDate	S	String	Data de término dos dados da atividade. Formatar AAAA-MM-DD.

> **OBSERVAÇÃO** O intervalo de datas é restrito a trinta e um dias em uma chamada API. Se mais datas forem necessárias, o API pode ser chamado várias vezes para todas as datas necessárias.

Campos solicitados

Campo	Req?	Tipo	Descrição
IDs do agente	S	Número	IDs dos agentes para os quais você está solicitando dados da atividade (separados por vírgulas).

Campo	Req?	Tipo	Descrição
			OBSERVAÇÃO Se você não especificar IDs de agentes, os dados de todos os agentes na sua exibição serão retornados.

Por exemplo:

```
POST ~/agenda/agenda/atividade/detalhe?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
     }
```

Detalhes da programação por agentes e campos de API resposta da data

Nome	Descrição
IDAgente	O ID exclusivo do agente.
ID do funcionário	Funcionário do agente ID.
Fuso Horário do Agente	O fuso horário no qual o centro de contato do agente reside. **OBSERVAÇÃO** Este é o fuso horário de exibição do agente, que é a hora local do agente. **NOTA** Os dados serão retornados com base na data especificada no fuso horário do espaço. As atividades que passam da meia-noite não são truncadas no fim do dia. Em vez disso, o WFM retorna toda a atividade para todas as atividades que tenham qualquer parte do dia selecionado no fuso horário do espaço. Por exemplo, se você enviar uma atividade no dia 9 de outubro que continuará até o dia 10 de outubro, você receberá resultados para toda a atividade.
Data debyDate de atividades	Lista das atividades do agente na data especificada.

Nome	Descrição
data	A data das atividades do agente.
Ativações agendadas	Lista detalhada das atividades agendadas do agente (cada atividade agendada é listado).
Tipo de atividade	Tipo de atividade.
Rótulo do tipo de atividade	Rótulo do tipo de atividade.
Nome de detalhes da atividade	O nome da atividade específica.
ID da fila do serviço	Identificador da Fila de Serviço.
Tempo inicial	Hora de início da atividade. Formato=hora UNIX
Tempo de término	Hora de término da atividade. Formato=hora UNIX
pago	Indica se essa é uma atividade remunerada: verdadeira ou falsa.
Metadata de atividade	Define o campo de metadados da atividade.

Detalhes da agenda por agentes e data API exemplos de arquivos JSON

Exemplo de Arquivo solicitado

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

Exemplo do Arquivo de Resposta

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

```
                    {
                        "date": "2016-07-22",
                        "Ativações agendadas": [
                            {
                                "activityType": "lunch", "activityTypeLabel":
                                "Lunch", "activityDetailName": "Special Lunch",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "pago": verdadeiro
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Agenda para a Previsão de Tempo API

A Agenda para a previsão de tempo API recebe atividades agendadas para uma data e hora especificada das IDs de agente especificadas. Somente as agendas dos agentes nas exibições do usuário de envio são retornadas. Essa opção API permite que um chamador recupere 60 dias de dados agendados para um único agente ou até nove dias para vários agentes.

Protocolo e URI

URI	~/agenda/para/timespan/
Método	POST
Permissões	É necessário editar agendamentos ou exibir agendas. No caso de um Usuários com a permissão Exibir agendamentos somente, o usuário pode recuperar apenas a própria agenda.

Solicitar parâmetros

Nome	Req?	Tipo	Descrição
doTimestamp	S	Longo	Do carimbo de data/hora em milissegundos. A duração de "fromTimestamp" a "toTimestamp" não poderá exceder 9 dias se várias IDs de agente são especificadas. Se uma única agentId for especificado, a duração de "fromTimestamp" a "ToTimestamp" não pode exceder 60 dias.
Carimbo de TempoSaúdo	S	Longo	Para carimbo de hora em milissegundos de época. A duração de "fromTimestamp" a "toTimestamp" não poderá exceder 9 dias se várias IDs de agente são especificadas. Se uma única agentId for especificado, a duração de "fromTimestamp" a "ToTimestamp" não pode exceder 60 dias.

Campos solicitados

Nome	Req?	Tipo	Descrição
IDs do agente	S	matriz de Longs	O ID de agentes que estão nas exibições do usuário de envio. O número de IDs não pode exceder 1.000.

Por exemplo:

```
{
    "IDs do agente"    : [20, 32,    44]
}
```

Campos de resposta

Nome	Req?	Tipo	Descrição
ID do agente	S	inteiro	O agente ID.
ID do funcionário	S	corda	O ID de funcionários. Esse campo pode ser nulo ou vazio.
Fuso Horário do Agente	S	corda	O fuso horário de exibição do agente (Java fuso horário ID, como "América/Chicago").
Atividades	S	array	Uma série de objetos de atividade. Esse campo pode ficar vazio.

Objetos de atividade

Nome	Req?	Tipo	Descrição
tipo de atividade	S	corda	O tipo de atividade (não localizada).
Rótulo do tipo de atividade	S	corda	O rótulo de tipo de atividade (localizado).
nome de detalhes da atividade	S	corda	O nome de detalhe da atividade. Ela é nula ou vazia, a menos que o tipo de atividade seja um dos seguintes: ▪ Esse será o nome da fila de serviço se o tipo de atividade estiver em serviço, serviço fechado ou horas extras para um serviço

Nome	Req?	Tipo	Descrição
			fila. ▪ Esse será o nome do grupo com várias habilidades se o tipo de atividade estiver em serviço, serviço fechado ou horas extras para um grupo com várias habilidades. ▪ É o nome da pausa, do almoço, da exceção ou do projeto, se o tipo de atividade for uma dessas atividades.
Tempo inicial	S	Longas	O carimbo de hora de início da atividade em milissegundos de época.
tempo de término	S	Longas	O carimbo de data e hora final da atividade em milissegundos de época.
Cor	S	corda	O código HTML de cor.
ID da fila do serviço	N	Longas	A fila de serviço ID. Isso será nulo se o tipo de atividade não estiver em serviço, serviço fechado ou horas extras para uma fila de serviço.
ID do grupo com várias habilidades	N	Longas	O grupo com várias habilidades ID. Isso será nulo se o tipo de atividade não estiver em serviço, serviço fechado ou horas extras para um grupo com várias habilidades.

Exemplo de resposta


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

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "color":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Special Lunch", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"cor": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "Em serviço",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"cor": "#6666FF",
"MultiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

API de serviço

Use o serviço API para criar filas de serviço e identificar os serviços na exibição de um usuário. Esse API usa dois métodos:

- Serviço GET: permite recuperar uma lista de serviços.
- POST Serviço: permite criar uma fila de serviço.

> **OBSERVAÇÃO** O Serviço API não retorna nomes de login (endereços de e-mail) para os agentes. Para agentes e outros nomes de login, consulte Usuário API.

OBTER serviço API

O serviço GET permite recuperar uma lista de serviços em sua exibição.

Protocolo API de serviço GET e URI

URI	/API/rest/v2/agenda/serviço
Método	GET
Permissões	Agendas de planos
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de solicitação de API serviço GET

Campo	Req?	Tipo	Descrição
principalViewOnly	N	Booleano	Se for verdade, somente os serviços que estiverem na exibição principal do chamador serão retornados. O padrão é falso (retorna todos os serviços).
vista	N	Booleano	Se for verdade, retorna os serviços juntamente com as exibições atribuídas. O padrão é falso.
mapeamentos de habilidades	N	Booleano	Se for verdade, retorna os serviços juntamente com o grupo de habilidades

Campo	Req?	Tipo	Descrição
			Mapeamentos. O padrão é falso.
tipo de contato	N	Número inteiro	Se fornecido, retorna os serviços cujo tipo de fila de serviço especificou o tipo de contato. 0 = Interativo. 1 = Não interativo. **OBSERVAÇÃO** Retorna 400 erros se parâmetro for fornecido, mas o valor não for 0 ou 1.
tipo	N	Número inteiro	Se for fornecido, retorna os serviços com esse tipo de fila de serviço. **OBSERVAÇÃO** Retorna 400 erros se o parâmetro for fornecido, mas o valor não for um inteiro. Retorna uma lista vazia se o tipo não for um tipo de fila de serviço existente.
forcastSabilizado	N	Booleano	Se for verdade, apenas os serviços são retornados com "Não gerar previsões ou agendas para esta fila de serviço" desmarcado. Pode definir como Verdadeiro em uma das seguintes situações: ▪ Sem outros parâmetros ▪ Com Exibição e Mapeamentos de Habilidades necessários ▪ Com exibição, mapeamentos de habilidades e tipo de contato necessários. O padrão é falso (retorna todos os serviços).

Campos de resposta API do serviço GET

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
ID	Fila de serviço ID. **OBSERVAÇÃO** A fila de serviço ID é usada pelos Agentes agendados

Campo	Descrição
	por Fila de serviço API.
Número	ACD fila de serviço ID.
Nome	O nome da fila de serviço.
Prioridade	Prioridade da fila de serviço. Os valores válidos vão de 0 a 999. Zero é a prioridade mais alta. Padrão: 0.
Virtual	Indicador virtual de fila de serviço. O padrão é falso.
Colorida	Código Hex da fila de serviço. O padrão é #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR).
Previsão de previsão de desativação	Não gerará previsão ou agendamento, se for verdade. O padrão é falso.
MSAQ	Habilita o enfileiramento de agentes de várias habilidades. O padrão é falso.
Tipo	Tipo de fila de serviço. O padrão é 0 (voz).
DigiteDesc	Nome do tipo de fila de serviço.
Tipo de Contato	Tipo de contato da fila de serviço. 0 = Interativo (Padrão). 1 = Não
interativo. ViewIDs	Matriz de IDs de exibição.
IDs do skillMapping	Matriz de IDs de mapeamento de habilidades.

Exemplo de arquivo JSON API serviço GET


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "number" : 456, "name" :
                "Sales", "priority" : 1,
                "virtual" : false, "color" :
                "#7399BD",
                "notAllowForecast" : falso, "msaq" :
                falso,
```

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

POST Serviço API

O serviço POST permite criar uma nova fila de serviço na exibição do usuário. A fila de serviço recém-adicionada é adicionada a todas as exibições atuais do usuário. Se o usuário não tiver nenhuma exibição atribuída, ele não poderá executar esta operação.

POST Serviço API Protocol e URI

URI	/API/rest/v2/agendamento/serviço

Método	POST
Permissões	Administrar mensagens, administrar WFM

Campos de solicitação POST serviço API

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campo	Req?	Tipo	Descrição
número	S	Número	Identifica a fila de serviço em ACD. Único. Não nulo. Número máx. de dígitos = 22
nome	S	String	O nome da fila de serviço. Único. Não está vazia. Número máximo de caracteres = 50
ID de Serviço	S	String	ID da fila de serviço ACD. Não está vazia. Número máximo de caracteres = 50
prioridade	S	Número	Prioridade da fila de serviço. Os valores válidos vão de 0 a 999. Zero é a prioridade mais alta. Padrão para 0. Único. Não nulo. Número máx. de dígitos = 22
Cor	N	String	Código Hex da fila de serviço. O padrão é #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Não está vazia. Deve-se mapear para o campo ColorCode em GET ~/config/color. Número máximo de caracteres = 50
previsão de previsão de não-previsão	N	Booleano	Se for verdade, não gerará previsão ou agendamento. O padrão é falso.
msaq	N	Booleano	Habilita o enfileiramento de agentes de várias habilidades. O padrão é falso.
tipo	S	Número	Tipo de fila de serviço. O padrão é 0 (voz). Tipo de fila de serviço existente.
closedHoursRedistributionType		Número	Tipo de redistribuição de horas fechadas. ▪ 0 = Nenhum ▪ 1 = Proporcional

Cam	Req?	Tipo	Descrição
			▪ 2 = Uniforme Padrão: 0. Obrigatório se o tipo for para o tipo de fila de serviço com um tipo de contato não interativo mais não usado.
limites de tratamento		Número	Limite de tratamento. De 0 a 4320 minutos. Padrão: 0. Um valor será necessário se closedRedistType for 1 ou 2. Se closedRedistType não for 1 ou 2, o handlingThreshold não será usado.
tempo de conversa		Número	Tempo médio de contato em segundos. Não pode ser negativo.
Worktime		Número	Tempo de trabalho médio em segundos. Não pode ser negativo.
ServiçoLevelObjectivoPercente		Número	Porcentagem de 0 a 100 para uma fila de serviço com um tipo de contato Interativo. Se a fila de serviço tiver um tipo de contato Não interativo, esse campo será ignorado. As filas de serviço com tipos de contato não interativos são codificadas por 100.
serviçoLevelObjectiveSeconds		Número	Deve ser positivo para o tipo de contato Interativo. Ignorado se o tipo for para o tipo de fila de serviço com tipo de contato Não interativo (será codificado para nulo).
ProdutividadePercente	N	Número	Percentual de produtividade. Padrão: 0.
fteHourPerWeek	N	Número	FTE horas por semana. Padrão: 0.
pausaSEsperaEmEspera	N	Número	Horas de pausa por semana. Padrão: 0.
previsão DesajustmentFator		Número	Fator de ajuste previsto para o número de agentes. O padrão é 1.00. O intervalo é de 0,00 a 10,00.

Campo	Req?	Tipo	Descrição
Dias	S	Matriz	Matriz de informações do dia. Deve haver pelo menos um dia útil ativo com conjunto aberto e fechado. Consulte Campos de Dias para obter configurações dos campos que a saída do JSON inclui para dias.
mapeamentos de habilidades	S	Matriz	Matriz de informações de mapeamento de habilidades. Se ele não estiver disponível, a fila de serviço para a relação de mapeamentos de habilidades não será atualizada. Consulte Campos de Mapeamento de Habilidades para obter configurações de os campos que a saída JSON inclui para mapeamentos de habilidades.
Dns atribuídos	S	Matriz	Matriz de informações sobre DN. Se ele não estiver disponível, a fila de serviço para a relação DN não será atualizada. Consulte Campos de DN para obter configurações dos campos que a saída JSON inclui para o DNS atribuído.
virtual		Booleano	Se verdadeiro, indica que esta é uma fila de serviço virtual.
serviços virtuais	S	Matriz	Matriz de informações de serviço virtual. Se ele não estiver disponível, a fila de serviço para a relação das filas de serviço de origem não será atualizada. Consulte Campos de serviço virtuais para obter configurações de os campos que a saída JSON inclui para serviços virtuais.
Parameters deOrder de agendamento	S	Matriz	Matriz de informações de ordem de agendamento. Se ele não estiver disponível, a relação de prioridades da fila de serviço não será atualizada.

Cam	Req?	Tipo	Descrição
			Consulte Campos de Ordem de Agendamento para configurações dos campos que a saída JSON inclui para os parâmetros de ordem de agendamento.
Parametres de férias	S	Matriz	Matriz de informações sobre ordem de férias. Se ele não estiver disponível, a relação das prioridades de férias da fila de serviço não será atualizada. Consulte Campos de Ordem de Férias para obter configurações dos campos que a saída JSON inclui para parâmetros da ordem de férias.
Grupos com várias habilidades	S	Matriz	Matriz de grupo de várias habilidades. Se ele não estiver disponível, a relação da fila de serviço de vários grupos de habilidades não será atualizada. Consulte Campos de Grupos de Várias Habilidades para obter configurações dos campos que a saída JSON inclui para grupos de várias habilidades.
IDs do agente	N	Matriz de números	Matriz de IDs de agentes cuja fila de serviço principal é essa fila de serviço (adicionada apenas na nuvem - iniciando 2016.10)

Campos de Dias

O campo Dias inclui estes campos para as marcas domingo, segunda, terça-feira, quarta-feira, quinta-feira, sexta-feira e sábado:

Campo	Req?	Tipo	Descrição
abrir		Hora	Formato: HH:MM. Tanto aberta quanto fechada deve ter valores ou ambos devem ser nulos. Ignorado se ativo é falso.

fechar		Hora	Formato: HH:MM. Tanto aberta quanto fechada deve ter valores ou ambos devem ser nulos. Ignorado se ativo é falso.
ativo	S	Booleano	Indica se o dia está ativo.

Campos de mapeamento de habilidades

Cam	Req?	Tipo	Descrição
Campo	**Req?**	**Tipo**	**Descrição**
id	S	Número	Mapeamento de habilidades ID.
prioridade	S	Número	As prioridades válidas são de 0 a 999, sendo 0 a mais alta. Padroniza a prioridade 1.

Campos de DN

Campo	Req?	Tipo	Descrição
id	S	Número	DN ID.
começar	S	Hora	A hora em que o DN começa.
fim	S	Hora	A hora em que o DN termina. Deve ser depois do início.
Dias	S	Matriz	Matriz do dia da semana selecionado (marca da segunda-feira, terça-feira, quarta-feira, quinta-feira, sexta-feira, sábado, com valor booliano). Deve ter pelo menos um conjunto.

Campos de serviço virtual

Campo	Req?	Tipo	Descrição
id	S	Número	Fila de serviço ID. Essa fila de serviço deve ter o mesmo tipo de fila de serviço.
HoraGap	N	Número	Ignorado começando em WFM 9.3(1).
relação	N	Número	Ignorado começando em WFM 9.3(1).

Campos de ordem de agendamento

Campo	Req?	Tipo	Descrição
Critérios	S	String	São os critérios que serão considerados enquanto agendar um agente para serviço. Esse é um ID e não uma cadeia de caracteres localizada - uma de: maximum_hours_

Campo	Req?	Tipo	Descrição
			disponível, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, classificação
prioridade	S	Número	É a prioridade atribuída aos critérios. Único.
ascendente	S	Booleano	É crescente/decrescente. Decrescente é padrão - valor falso.

Campos de ordem de férias

Campo	Req?	Tipo	Descrição
Critérios	S	String	São os critérios que serão considerados para prioridades de férias. Esse é um ID e não uma cadeia de caracteres localizada - uma destas: company_start_date, department_start_date, classificação min_fte_hours.
prioridade	S	Número	É a prioridade atribuída aos critérios. Único.
ascendente	S	Booleano	É crescente/decrescente. Decrescente é padrão - valor falso.

Campos de grupos de várias habilidades

Campo	Req?	Tipo	Descrição
id	S	Número	Grupo com várias habilidades ID.
nome		String	Nome do grupo com várias habilidades. Não usado em POST e PUT. Incluído somente na resposta GET. Não está vazia.
prioridade	S	Número	As prioridades válidas são de 0 a 999, sendo 0 a mais alta. Padroniza a prioridade 1.

Campos de resposta POST serviço API

Nome	Descrição
id	Fila de serviço ID. Único. Não nulo. Número máx. de dígitos = 22
número	Identifica a fila de serviço no ACD. Não nulo. Número máx. de dígitos = 22
nome caracteres = 50	O nome da fila de serviço. Único. Não está vazia. Número máximo de
AcdServerId	ACD servidor ID. Não nulo. Número máx. de dígitos = 22
prioridade	Prioridade da fila de serviço. Os valores válidos vão de 0 a 999. 0 é a prioridade mais alta. Padrão: 0. Único. Não nulo. Número máx. de dígitos = 22
virtual	Indica se essa é uma fila de serviço virtual. O padrão é falso. Não nulo.
Cor	Código de cor HTML da fila de serviço. O padrão é "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Não está vazia. Deve-se mapear para o campo ColorCode em GET ~/config/color. Número máximo de caracteres = 50
Previsão de previsão de não-previsão	Não gerará previsão ou agendamento, se for verdade. O padrão é falso.
msaq	Habilita o enfileiramento de agentes com várias habilidades. O padrão é falso.
tipo	Tipo de fila de serviço. O padrão é 0 (voz). Tipo de fila de serviço existente.
typeDesc	Nome do tipo de fila de serviço. Não
está vazia. closedHoursRedistributionType fechadas.	Tipo de redistribuição de horas 0 = Nenhum 1 = Proporcional 2 = Uniforme Padrão: 0. Adicionado em WFM 9.2 (1). Um valor é obrigatório se o tipo for para o tipo de fila de serviço com tipo de contato não interativo mais não usado.
Limites de tratamento	Tratamento threashold. De 0 a 4320 minutos. Padrão: 0. Adicionado em WFM 9.2(1).

Nome	Descrição
	Um valor será obrigatório se closedRedistType for 1 ou 2; do contrário, esse campo não será usado.
Tempo de conversa	Tempo médio de contato em segundos. Não pode ser negativo.
Worktime	Tempo de trabalho médio em segundos. Não pode ser
negativo. ServiçoLevelObjectivoPercente	Percentual do objetivo de nível de serviço. 0 a 100
para o tipo de contato	Interativo. Ignorado se o tipo for para o tipo de fila de serviço com tipo de contato Não interativo (será codificado em 100%).
serviçoLevelObjectiveSeconds contato	Objetivo do nível de serviço, segundos. Deve ser positivo para o tipo de Interativo. Ignorado se o tipo for para o tipo de fila de serviço com tipo de contato Não interativo (será codificado para nulo).
ProdutividadePercente	Percentual de produtividade. Padrão: 0.
fteHourPerWeek	FTE horas por semana. Padrão: 0.
pausaSEsperaEmEspera	Horas de pausa por semana. Padrão: 0.
previsãoPrecisionLevel	Previsão do nível de precisão.
Previsão DesajustmentFator	Fator de ajuste previsto para o número de agentes. O padrão é 1.00. O intervalo é de 0,00 a 10,00.
Dias	Matriz de informações do dia. Deve haver pelo menos 1 dia ativo com conjunto aberto e fechado. Referir
mapeamentos de habilidades	Matriz de informações de mapeamento de habilidades. Se ele não estiver disponível, a fila de serviço para a relação de mapeamentos de habilidades não será atualizada.
Dns atribuídos	Matriz de informações sobre DN. Se ele não estiver disponível, a fila de serviço para a relação DN não será atualizada.
serviços virtuais	Matriz de informações de serviço virtual. Se ele não estiver disponível, a fila de serviço para a relação das filas de serviço de origem não será atualizada.
Parameters deOrder de agendamento disponível, então o serviço	Matriz de informações de ordem de agendamento. Se ele não estiver

Nome	Descrição
	a relação das prioridades da fila não será atualizada. Parametres
de férias disponível, então o serviço	Matriz de informações sobre ordem de férias. Se ele não estiver A relação das prioridades da fila não será atualizada.
Grupos com várias habilidades disponível, então o serviço	Matriz de informações sobre grupo com várias habilidades. Se ele não estiver a fila para a relação de grupo com várias habilidades não será atualizada. Adicionado em WFM 9.3 (1).
IDs do agente	Matriz de IDs de agentes. Se nenhum agente tiver essa fila de serviço mapeada como sua fila principal de serviço, esse conjunto de números não estará disponível. Adicionado apenas na nuvem a partir de 2016.10.

Exemplo de Arquivo JSON da solicitação de POST serviço API


```
{
        "acdServerId": 2,
        "número: 456,
        "nome: "Vendas",
        "prioridade": 1, "cor":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": falso, "msaq":
        falso,
        "tipo": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "ProdutividadePercent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,
```

```
"dias": {
        "sunday":
        {
                "open": "00:00",
                "close": "23:59", "active" :
                true
          },
        "monday" :
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "tuesday" :
        {
                  "aberto": "00:00",
                  "close" : "23:59", "active" :
                  true
        },
        "quarta-feira":
        {
                    "aberto": "00:00",
            "close" : "23:59", "active" : true
         },
        "thursday" :
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "friday" :
```

```
            {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            },
            "saturday" :
            {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "ID" : 22,
                "prioridade": 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 32,
                "start": "00:00",
                "terminar": "10:15",
                "dias": // deve ter pelo menos um conjunto
                {
                    "sunday" : falso,
                    "monday" : verdadeiro,
                    "tuesday" : verdadeiro,
                    "quarta": verdadeiro,
                    "thursday" : verdadeiro,
```

"friday" : verdadeiro, "saturday" :
falso.
}
}
],
"Serviços virtuais" : [
{
"ID" : 22,
"hourGap": 0,
"taxa" : 0
}
],
"SchedulingOrderParameters" : [
{
"critérios": maximum_hours_available, "prioridade": 1,
"crescente": falso

},
{
"critérios": minimum_hours_available, "prioridade": 2,

"crescente": falso
{
},
"critérios": maximum_hours_per_week,
"prioridade": 3,
"crescente": falso

{
},
"critérios": minimum_hours_per_week,

"prioridade": 4, "crescente" :
falso.
},
{
"critérios": classificação,
"prioridade": 5,
"crescente": falso.
},
{
"critérios": company_start_date, "prioridade": 6,
"crescente": falso
},
{
"critérios": department_start_date, "prioridade": 7,
"crescente": falso
},
],
"VacationOrderParameters": [
{
"critérios": company_start_date, "prioridade": 1,
"crescente": falso
},
{
"critérios": department_start_date, "prioridade": 2,
"crescente": falso
},
{

"critérios": min_fte_hours,
"prioridade": 3,
"crescente" :falso
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": verdadeiro
}

Exemplo de Arquivo JSON de POST Serviço API Response JSON

{
"ID" : 6788,
"número": 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Sales", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : falso, "msaq" :
falso,
"tipo": 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold" : 0,
"talkTime": 60,
"workTime": 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"ServiceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"ProductivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,

```
"dias": {
        "domingo":
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "monday" :
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "tuesday" :
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "quarta-feira":
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }, "thursday" :
        {
                  "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }, "friday" :
        {
                    "aberto": "00:00",
```

```
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "saturday" :
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "nome" : "Nome da
                habilidade", "prioridade": 1
        }
],
  "Dns atribuídos":
[
        {
                "ID": 32,
                "start": "00:00",
                "terminar": "10:15",
                "name" : "Name", "number":
                12,
                "dias": // deve ter pelo menos um conjunto
                {
                        "sunday" : falso,
                        "monday" : verdadeiro,
                        "tuesday" : verdadeiro,
                        "quarta": verdadeiro,
```

```
                "thursday" : verdadeiro,
                "friday" : verdadeiro,
                "saturday" : falso.
            }
        }
    ],
    "Serviços virtuais" : [
        {
            "ID" : 22,
            "name" : "Name", "number":
            12,
            "hourGap": 0,
            "taxa" : 0
        }
    ],
    "SchedulingOrderParameters" : [
        {
            "critérios": maximum_hours_available,
            "prioridade": 1,
            "crescente": falso
        },
        {
            "critérios": minimum_hours_available, "prioridade":
            2,
            "crescente": falso
        },
        {
            "critérios": maximum_hours_per_week,
            "prioridade": 3,
            "crescente": falso
```

```
            },
            {
                "critérios": minimum_hours_per_week,
                "prioridade": 4,
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": classificação,
                "prioridade": 5,
                "crescente": falso.
            },
            {
                "critérios": company_start_date, "prioridade": 6,
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": department_start_date, "prioridade": 7,
                "crescente": falso
            },
        ],
        "VacationOrderParameters": [
            {
                "critérios": company_start_date, "prioridade": 1,
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": department_st "prioridade": 2,
```

```
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": min_fte_hours, "prioridade" :
                3,
                "crescente": falso.
            }
        ],
        "MultiSkillGroups": [
            {
                "ID" : 345,
                "nome": "Multi lingual",
                "prioridade" : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "nome" : "Bi lingual",
                "prioridade" : 2
            }
        ],
        "agentes": [
                                    35,24,3
        ]
}
```

Fila de serviço ID API

A fila de serviço ID API permite identificar, atualizar ou excluir uma fila de serviço.

- GET Service Queue ID API - Use esse API para obter informações sobre uma fila de serviço.
- PUT Fila de serviço ID API - Use esse API para atualizar uma fila de serviço.
- EXCLUIR fila de serviço ID API - Use esse API para excluir uma fila de serviço.

> **NOTA**
> As APIs de serviço não retornam nomes de login (endereços de e-mail) para os agentes. Para agentes e outros nomes de login, consulte o Usuário API: /API/rest/scheduling/user.

OBTER serviço ID API

Use esse API para obter os detalhes da fila de serviço especificados na exibição do usuário.

Protocolo ID API de Serviço GET e URI

URL	/API/rest/v2/agendamento/serviço/{serviceQueueId}
Método	GET
Permissões	Administrar WFM, Planejar agendas, editar agendas

Campo Solicitação ID API Serviço GET

Nome	Req?	Tipo	Descrição
ID do serviço	S	String	ID da fila de serviço a serem recuperados.

Campos de resposta ID API do serviço GET

Campo	Descrição
id	Fila de serviço ID. Único. Não nulo.
número	Identifica a fila de serviço na lista de ACD. Único. Não nulo.
AcdServerId	ACD servidor ID. Necessário. Não nulo.
nome	O nome da fila de serviço. Único. Não está vazia.
prioridade	Prioridade da fila de serviço. Os valores válidos vão de 0 a 999. 0 é a prioridade mais alta. Padrão: 0. Único. Não nulo.
virtual	Indica se é uma fila de serviço virtual. O padrão é falso. Não nulo.
Cor	Código de cor HTML da fila de serviço. O padrão é "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Não está vazia. Deve-se mapear para colorCode campo inGET ~/config/cor
Previsão de previsão de não-previsão	Não gerará previsão ou agendamento, se for verdade. O padrão é falso.
msaq	Habilita o enfileiramento de agentes de várias habilidades. O padrão é falso.
tipo	Tipo de fila de serviço. O padrão é 0 (voz). Tipo de fila de serviço existente.
typeDesc	Nome do tipo de fila de serviço. Não está vazia.
reduçãoScenarioId	Cenário de redução ID.
closedHoursRedistributionType	Tipo de redistribuição de horas fechadas. 0 = Nenhum, 1 = Proporcional, 2 = Mesmo. Padrão: 0. Adicionado em WFM 9.2 (1). obrigatório se o tipo for para o tipo de fila de serviço com um tipo de contato Não Interativo mais não usado. Obrigatório se o tipo for para o tipo de fila de serviço com um tipo de contato Não interativo mais não usado.
Limites de tratamento	0 a 4320 minutos. Padrão: 0. Adicionado em WFM 9.2 (1). Obrigatório se ClosedRedistType não é 1 ou 2 usado.
Tempo de conversa	Tempo médio de contato em segundos. Não pode ser negativo.

Campo	Descrição
Worktime	Tempo de trabalho médio em segundos. Não pode ser negativo.
ServiçoLevelObjectivoPercente serviço	0 a 100 para o tipo de contato Interativo. Ignorado se tipo for para tipo de fila com tipo de contato não interativo (será codificado para 100%).
serviçoLevelObjectiveSeconds	Deve ser positivo para o tipo de contato Interativo. Ignorado se o tipo for para tipo de fila de serviço com tipo de contato não interativo (terá código fixo como nulo).
ProdutividadePercente	Padrão: 0.
fteHourPerWeek	Padrão: 0.
pausaSEsperaEmEspera	Padrão: 0.
previsãoPrecisionLevel	
Previsão DesajustmentFator	Fator de ajuste previsto para o número de agentes. O padrão é 1.00. O intervalo é de 0,00 a 10,00.
Dias	Matriz de informações do dia. Deve haver pelo menos um dia da semana ativa com conjunto aberto e fechado.
mapeamentos de habilidades	Matriz de informações de mapeamento de habilidades. Se ele não estiver disponível, a fila de serviço para a relação de
	mapeamentos de habilidades não será atualizada.
Dns atribuídos	Matriz de informações sobre DN. Se ele não estiver disponível, a fila de serviço para a relação DN não será atualizada.
serviços virtuais	Matriz de informações de serviço virtual. Se ele não estiver disponível, a fila de serviço para a relação das filas de serviço de origem não será atualizada.
Parameters deOrder de agendamento disponível, então o serviço	Matriz de informações de ordem de agendamento. Se ele não estiver A relação das prioridades da fila não será atualizada.
Parametres de férias então o serviço	Matriz de informações sobre ordem de férias. Se ele não estiver disponível, A relação das prioridades da fila não será atualizada.

Campo	Descrição
Grupos com várias habilidades disponível, então o serviço	Matriz de informações sobre grupo com várias habilidades. Se ele não estiver a fila para a relação de grupo com várias habilidades não será atualizada. Adicionado em WFM 9.3 (1).
IDs do agente	Matriz de IDs de agentes. Se nenhum agente tiver essa fila de serviço mapeada como sua fila principal de serviço, esse conjunto de números não estará disponível. Adicionado apenas na nuvem a partir de 2016.10.

Exemplo de Arquivo JSON de Resposta JSON do Serviço GET ID API


```
{
        "ID" : 6788,
        "number" : 456, "name" :
        "Sales", "priority" : 1,
        "virtual" : true, "color" :
        "#7399BD",
        "notAllowForecast" : falso, "msaq" :
        falso,
        "tipo": 0,
        "closedRedistType" : 0,
        "handlingThresh" : 0,
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "ServiceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "ProductivityPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastPrecisionLevel" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "days" : {
```

"domingo":
{
"aberto": "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"monday" :
{
"aberto": "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"tuesday" :
{
"aberto": "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"quarta-feira":
{
"aberto": "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"thursday" :
{
"aberto": "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"friday" :
{

```
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "saturday" :
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "name": "5000.SimSG1",
                "ID" : 22,
                "prioridade": 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "nome": "SGdn", "number":
                1,
                "start": "00:00",
                "terminar": "10:15",
                "dias": // deve ter pelo menos um conjunto
                {
                        "sunday" : falso,
                        "monday" :
                        verdadeiro,
                        "tuesday" :
                        verdadeiro,
```

"quarta-feira":
verdadeiro, "thursday" :
verdadeiro, "friday" :
verdadeiro, "saturday" :
falso.
}
}
],
"Serviços virtuais" : [
{
"ID" : 22,
"nome": "SimSG1",
"number": 1,
"hourGap": 0,
"taxa" : 0
}
],
"SchedulingOrderParameters" : [
{
"critérios": maximum_hours_available,
"prioridade": 1,
"crescente": falso
},
{
"critérios": minimum_hours_available, "prioridade":
2,
"crescente": falso
},
{
"critérios": maximum_hours_per_week,
"prioridade": 3,

```
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": minimum_hours_per_week,
                "prioridade": 4,
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": classificação,
                "prioridade": 5,
                "crescente": falso.
            },
            {
                "critérios": company_start_date, "prioridade": 6,
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": department_start_date, "prioridade": 7,
                "crescente": falso
            },
        ],
        "VacationOrderParameters": [
            {
                "critérios": company_start_date, "prioridade": 1,
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": department_start_date,
```

"prioridade": 2, "crescente" :
falso.
},
{
"critérios": min_fte_hours, "prioridade" :
3,
"crescente": falso.
}
],
"MultiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"nome": "Multi lingual",
"prioridade" : 1
},
{
"ID" : 341,
"nome" : "Bi lingual",
"prioridade" : 2
}
],
"agentes": [
35,24,3
]
}

PUT Serviço ID API

Use o PUT Service ID API para atualizar uma fila de serviço.

PUT Serviço ID API Protocol e URI

URI	/API/rest/v2/agendamento/serviço/{serviceQueueId}
Método	PUT
Parâmetros	Veja abaixo
Permissões	Administrar WFM

Parâmetros

Campo	Req?	Tipo	Descrição
ID do serviço	S	String	ID da fila de serviço a ser atualizada.

Campos de solicitação PUT serviço ID API

Campo	Req?	Tipo	Descrição
número	N	Cadeia de caracteres(22)	Identifica a fila de serviço na lista de ACD. O campo é ignorado em PUT. Único. Não usado. Não nulo.
nome	S	Cadeia de Caracteres(50)	O nome da fila de serviço. Único. Não vazio.
AcdServerId	S	Número (22)	ACD Server ID. Não nulo.
prioridade	S	Número (22)	Prioridade da fila de serviço. Os valores válidos são 0 – 999. 0 é a prioridade mais alta. Padrão: 0. Único. Não nulo.
Cor	N	Cadeia de Caracteres(50)	Código de cor HTML da fila de serviço. Padrão para "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Opcional. Não está vazia. Deve-se mapear para colorir o campo inGET ~/config/cor.
previsão de previsão de	N	Booleano	Não gerará previsão ou agendamento, se for

não-previsão	verdade. O padrão é falso.

Campo	Req?	Tipo	Descrição
msaq	N	Booleano	Habilita o enfileiramento de agentes de várias habilidades. Padrão para falso.
tipo	S	Número	Tipo de fila de serviço. O padrão é 0 (voz). Tipo de fila de serviço existente.
closedHoursRedistributionType		Número	Tipo de redistribuição de horas fechadas. 0 = Nenhum, 1 = Proporcional, 2 = Uniforme. Padrão: 0. Adicionado em WFM 9.2 (1). Obrigatório se o tipo for para tipo de fila de serviço com tipo de contato Não interativo mais não usado.
reduçãoScenarioId	N	Número	Cenário de redução ID
limites de tratamento	S	Número	De 0 a 4320 minutos. Padrão: 0. Adicionados em WFM 9.2 (1). Obrigatório se ClosedRedistType é 1 ou 2 mais não usado.
tempo de conversa		Número	Tempo médio de contato em segundos. Não pode ser Negativo.
Worktime		Número	Tempo de trabalho médio em segundos. Não pode ser Negativo.
ServiçoLevelObjectivoPercente		Número	0 a 100 para o tipo de contato Interativo. Ignorado se o tipo for para o tipo de fila de serviço com o contato tipo de Não Interativo (será codificado com código fixo para 100%).
serviçoLevelObjectiveSeconds		Número	Deve ser positivo para o tipo de contato Interativo. Ignorado se tipo for para serviço tipo de fila com tipo de contato de Não-Interativo (será codificado para nulo).
ProdutividadePercente	N	Número	Padrão: 0.
fteHourPerWeek	N	Número	Padrão: 0.

Campo	Req?	Tipo	Descrição
pausaSEsperaEmEspera		Número	Padrão: 0.
virtual		Booleano	É um serviço virtual.
previsão DesajustmentFator		Número	Fator de ajuste previsto para o número de Agentes. O padrão é 1.00. O intervalo é de 0,00 a 10,00
Dias	S	Matriz	Matriz de informações do dia. Deve haver, pelo menos, 1 dia da semana ativa com conjunto aberto e fechado
mapeamentos de habilidades	N	Matriz	Matriz de informações de mapeamento de habilidades. Se não for disponível, então a fila de serviço para habilidade não será atualizada a relação dos mapeamentos.
Dns atribuídos	N	Matriz	Matriz de informações sobre DN. Se ele não estiver disponível, então a fila de serviço para a relação DN não ser atualizado.
serviços virtuais	N	Matriz	Matriz de informações de serviço virtual. Se não for disponível, depois a fila de serviço para a origem relação das filas de serviço de serviço não ser atualizado.
Parameters deOrder de agendamento	N	Matriz	Matriz de informações de ordem de agendamento. Se não for disponível, em seguida, o agendamento da fila de serviço a relação de prioridades não será atualizada.
Parametres de férias	N	Matriz	Matriz de informações sobre ordem de férias. Se não for disponível, depois as férias na fila de serviço a relação de prioridades não será atualizada.
Grupos com várias habilidades	N	Matriz	Matriz de informações sobre grupo com várias habilidades. Se não for disponível, a fila de serviço para várias habilidades a relação de grupo não será atualizada. Se um o grupo com várias habilidades especificado ID não

	existe ou não contém essa fila de serviço, ela é um número apenas para aquela entrada de grupo com várias habilidades. Todos os outros válidos ainda serão atualizados.

Campo	Req?	Tipo	Descrição
			A prioridade dos grupos com várias habilidades existentes associados à fila de serviço não será alterada se as informações do grupo com várias habilidades não forem incluídas no PUT. Adicionado em WFM 9.3 (1).
IDs do agente	N	Número array	Matriz de IDs de agentes. Se nenhum agente tiver essa fila de serviço mapeada como sua fila principal de serviço, esse conjunto de números não estará disponível. Adicionado apenas na nuvem a partir de 2016.10.

Exemplo de arquivo JSON do PUT serviço ID API


```
{
        "acdServerId": 2,
        "number" : 456, "name" :
        "Sales", "priority" : 1,
        "color" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : falso, "msaq" :
        falso,
        "tipo": 0, "shrinkageScenarioId":
        nulo,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "ServiceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "ProductivityPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,
```

```
"dias": {
        "domingo":
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "monday" :
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "tuesday" :
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "quarta-feira":
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "thursday" :
        {
                "aberto": "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "friday" :
```

```
            {
                        "aberto": "00:00",
                        "close": "23:59",
            "ativo": verdadeiro
            },
            "saturday" :
            {
                        "aberto": "00:00",
                        "close" : "23:59", "active" :
                        true
            }
},
"skillMappings" : [
            {
                        "ID" : 22,
                        "prioridade": 1
            }
],
"assignedDns": [
            {
                        "ID": 32,
                        "start": "00:00",
                        "terminar": "10:15",
                        "dias": // deve ter pelo menos um conjunto
                        {
                                    "sunday" : falso,
                                    "monday" : verdadeiro,
                                    "tuesday" : verdadeiro,
                                    "quarta": verdadeiro,
                                    "thursday" : verdadeiro,
```

"friday" : verdadeiro, "saturday" :
falso.
}
}
],
"virtual": verdadeiro,
"Serviços virtuais" : [
{
"ID": 8,
"número": 5020,
"acdServerId": 2, "name":
"SimSG1", "priority": 0,
"virtual": false, "color":
"#7399BD",
"notAllowForecast": falso, "msaq":
verdadeiro,
"tipo": 0, "typeDesc":
"Voice", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": nulo, "viewIds":
[], "skillMappingIds": []
}
],
"SchedulingOrderParameters" : [
{
"critérios": maximum_hours_available,
"prioridade": 1,
"crescente": falso

```
            },
            {
                "critérios": minimum_hours_available, "prioridade":
                2,
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": maximum_hours_per_week,
                "prioridade": 3,
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": minimum_hours_per_week,
                "prioridade": 4,
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": classificação,
                "prioridade": 5,
                "crescente": falso.
            },
            {
                "critérios": company_start_date, "prioridade": 6,
                "crescente": falso
            },
            {
                "critérios": department_start_date, "prioridade": 7,
                "crescente": falso
            },
        ],
```

"VacationOrderParameters": [
{
"critérios": company_start_date, "prioridade": 1,
"crescente": falso
},
{
"critérios": department_start_date, "prioridade": 2,
"crescente": falso
},
{
"critérios": min_fte_hours, "prioridade" :
3,
"crescente": falso.
}
],
"MultiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"prioridade": 1
},
{
"ID" : 341,
"prioridade": 2
}
],
"agentIds": [
35,24,3
]

}

EXCLUIR fila de serviço ID API

Use a opção EXCLUIR serviço ID API para excluir uma fila de serviço.

Esse API não permite que uma fila de serviço seja excluída se ainda for referenciada por uma condição de regra do fluxo de trabalho (isso é aplicado em código).

EXCLUIR Serviço ID API Protocol e URI

URL	/API/rest/v2/agendamento/serviço/{serviceQueueId}
Método	EXCLUIR
Parâmetros	Fila de serviço
Permissões	Administrar WFM, planejar agendas, editar agendas

Excluir campo Solicitação de ID API serviço

Nome	Req?	Tipo	Descrição
ID do serviço	S	String	ID da fila de serviço a serem excluídas.

Turnos por agente API

Os Turnos por agente API permitem recuperar informações detalhadas da agenda de um agente.

Turnos por Protocolo API agente e URI

URI	/API/rest/agenda/agenda/atividade/detalhe/por agente/ {agentId}
Método	GET
Permissões	Agendas de planos
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

NOTA

Se você solicitar informações para um dia no qual o agente não está agendado para trabalhar, o sistema retornará o dia que foi solicitado, com uma matriz vazia para **Ativações** agendadas.

Campos de solicitação de turnos por agente API

Nome	Req?	Tipo	Descrição
ID do Agente	S	Número	O WFM Agente ID para quem recuperar informações de agendamento. Padrão = nenhum. Use a API API do agente para recuperar o ID do agente.
deAtendo	S	Data	A data de início da recuperação das informações da agenda do agente. Padrão = nenhum. Formato: AAAA-MM-DD.
data de toDate	S	Data	A data final para a recuperação das informações da agenda do agente. Padrão = nenhum.

Nome	Req?	Tipo	Descrição
			Formato: AAAA-MM-DD.

Turnos por agente API campos de resposta

Nome	Descrição
ID do agente	WFM Agente ID. Padrão = nenhum.
ID do funcionário	Funcionário do agente ID.
Fuso horário do agente	Fuso horário UTC ID para o agente. Padrão = nenhum. **EXEMPLO-06** :00 **NOTA** Este é o fuso horário de exibição do agente, que é a hora local dele. Os dados serão retornados com base na data especificada no fuso horário do espaço. As atividades que passam da meia-noite não são truncadas no fim do dia. Em vez disso, o WFM retorna toda a atividade para todas as atividades que tenham qualquer parte do dia selecionado no fuso horário do espaço. Por exemplo, se você enviar uma atividade no dia 9 de outubro que continuará até o dia 10 de outubro, você receberá resultados para toda a atividade.
Tipo de atividade	Tipo de atividade do agente: ▪ designação ▪ disponível ▪ quebrar ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ exceção ▪ in_service

Nome	Descrição
	▪ in_service_msg ▪ almoço ▪ not_available ▪ horas extraordinárias ▪ overtime_msg ▪ padrão do projeto = nenhum.
Nome de Detalhes da Atividade	O nome da atividade. Padrão = nenhum.
Hora de Início da Atividade	Carimbo de data e hora UNIX para a hora de início do intervalo.
Padrão = nenhum. Hora de término da atividade	Carimbo de data e hora UNIX para a hora de
término do intervalo. Padrão = nenhum. Pago	Indica se a atividade é paga. Padrão =
nenhum.	
Metadata de atividade	Define o campo de metadados da atividade.

Turnos por agente API campos de entrada e saída JSON

A saída JSON inclui campos definidos na tabela a seguir.

Campos de entrada

Nome	Req?	Descrição
ID do Agente	S	O WFM Agente ID para quem recuperar informações de agendamento. Padrão = nenhum. Use a API API do agente para recuperar o ID do agente.
deAtendo	S	A data de início da recuperação das informações da agenda do agente. Padrão = nenhum. Formato: AAAA-MM-DD.
data de toDate	S	A data final para que as informações da agenda do agente sejam

Nome	Req?	Descrição
		Recuperados. Padrão = nenhum. Formato: AAAA-MM-DD.

Campos de saída

Nome	Req?	Descrição
ID do Agente	S	WFM Agente ID. Padrão = nenhum.
Fuso horário do agente	S	Fuso horário UTC ID para o agente. Padrão = nenhum. **EXEMPLO** -06:00
Tipo de atividade	S	Tipo de atividade do agente: ▪ designação ▪ disponível ▪ quebrar ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ exceção ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ almoço ▪ not_available ▪ horas extraordinárias ▪ overtime_msg ▪ projeto Padrão = nenhum.
Nome de Detalhes da Atividade	S	O nome da atividade. Padrão = nenhum.

Nome	Req?	Descrição
Hora de Início da Atividade	S	Carimbo de data e hora UNIX para a hora de início do intervalo. Padrão = nenhum.
Hora de término da atividade	S	Carimbo de data e hora UNIX para a hora de término do intervalo. Padrão = nenhum.
Pago	S	Indica se a atividade é paga. Padrão = nenhum.

Saída de atividade para agentes com turnos transversais à meia-noite

O intervalo de datas de entrada para esse API é baseado na data de turno do agente. As atividades não serão incluídas na saída se o turno do agente começar antes do início do intervalo de datas. No entanto, se o turno do agente começar dentro do intervalo de datas e for além dele, as atividades do agente serão incluídas na saída.

EXEMPLO

Um intervalo de datas do relatório é de 2 a 4 de julho.

- Se um agente tiver um turno transversal à meia-noite que comece em 1º de julho com atividades no dia 2 de julho, as atividades de 2 de julho desse agente não serão retornadas.
- Se um agente tiver um turno transversal que comece em 4 de julho com atividades em 5 de julho, as atividades de 5 de julho serão retornadas, embora ocorram fora do intervalo de datas selecionado.

Turnos por Agente API Exemplo de Arquivo JSON

A seguir está um exemplo de uma resposta JSON formatada.


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

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"pagos": falso
},
{
"activityType": "lunch",
"activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Lunch", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"pagos": falso
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"pagos": falso
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"pagos": falso
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "Em serviço",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "pago": verdadeiro
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Not Available",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "pagos": falso
            }
            ]
        },
        {
            "date": "2016-07-16",
            "Ativações agendadas": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Not Available",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "pagos": falso
                }
            ]
        }
    ]
}
```

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"
}

Mapeamento de habilidades API

A API API de mapeamento de habilidades permite criar e identificar mapeamentos de habilidades.

- GET Skill Mapping API - Use esse API para obter uma lista de mapeamentos de habilidades.
- POST Mapeamento de Habilidades API - Use esse API para criar o mapeamento de habilidades.

NOTA

As APIs do Mapeamento de Habilidades não retornam nomes de login (endereços de e-mail) para os agentes. Para agentes e outros nomes de login, consulte o Usuário API: /API/rest/scheduling/user.

GET Mapeamento de Habilidades API

Use a API Get Skill Mapping API para recuperar a lista de todos os mapeamentos de habilidades visíveis ao chamador com base nas regras de escopo.

OBTER Protocolo de API de Mapeamento de Habilidades e URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
Método	GET
Permissões	Editar Agendas, Administrar Mensagens, Administrar WFM

Campos de solicitação de API mapeamento de habilidades GET

Campo	Req?	Tipo	Descrição
principalViewOnly	N	Booleano	O padrão é falso (retorna todos os mapeamentos de habilidades). Se for verdade, somente retornará os mapeamentos de habilidades que estiverem na exibição principal do chamador.

OBTER exemplo de arquivo JSON API mapeamento de habilidades

```
[
```

```
{
```

```
            "ID" : número,
            "nome" : string
        }
        ...
]
```

POST Mapeamento de Habilidades API

Use a API POST Mapeamento de habilidades API para criar um mapeamento de habilidades com os dados de resumo de skillMapping. Esse API está acessível apenas para os usuários com a função "Administrador". O skillMapping recém-adicionado seria adicionado a todas as exibições atuais do usuário.

POST Mapeamento de Habilidades API Procotol/URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
Permissões	Administrar WFM
Método	POST
Parâmetros	Nenhuma

POST Exemplos de Mapeamento de Habilidades API JSON

Formato da Solicitação

```
{
        "nome": string,
        "agentes": //Marca opcional, se não houver mapeamento de habilidades/agente disponível não será atualizado
        [
            {
                "ID" : número
            },
            ...
        ]
```

```
        "serviços" ://Marca opcional, se não disponível, os mapeamentos de serviço não serão
    atualizados
        [
            {
                "ID" : número, "prioridade":
                número
            },
            ...
        ]
}
```

Formato de Resposta

```
{
        "ID" : número,
        "nome": string,
        "agentes":
        [
            {
                "ID" : número, "number" :
                string, "lastName" : string,
                "firstName" : string

            },
            ...
        ]
        "serviços": [
            {
                "ID" : número,
                "number" : number,
                "name" : string,
                "priority" : number
```

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

Mapeamento de habilidades ID API

A ID API ID API de Mapeamento de Habilidades permite identificar, atualizar ou excluir um mapeamento de habilidades.

- GET Skill Mapping ID - Use esse API para obter informações sobre um mapeamento de habilidades.
- PUT Mapeamento de Habilidades ID - Use esse API para atualizar um mapeamento de habilidades.
- EXCLUIR mapeamento de habilidades ID - Use esse API para excluir um mapeamento de habilidades.

NOTA

As APIs do Mapeamento de Habilidades não retornam nomes de login (endereços de e-mail) para os agentes. Para agentes e outros nomes de login, consulte o Usuário API: /API/rest/scheduling/user.

GET Mapeamento de Habilidades ID API

Use a ID API GET Skill Mapping ID API para recuperar detalhes de skillMapping fornecidos por um ID #skillMapping. Esse API está acessível apenas para usuários com a função Administrador ou Supervisor.

GET Skill Mapping ID API Protocol e URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Método	GET
Permissões	Exibir agendas, Administrar WFM
Parâmetros	Nenhuma

GET Mapeamento de Habilidades ID API Mapeamento de Habilidades ID JSON

{

"ID" : número, "nome":

string,

"agentes"

: [

```
{
```

```
                "ID" : número,
                "number" : string,
                "lastName" : string,
                "firstName" : string
            },
            ...
        ]
        "serviços":
        [
            {
                "ID" : número,
                "number" : number,
                "name" : string,
                "priority" : number
            },
            ...
        ]
}
```

PUT Mapeamento de Habilidades ID API

Use o PUT Mapeamento de habilidades ID API para atualizar os detalhes do mapeamento de habilidades, fornecendo um mapeamento de habilidades ID e o resumo ou agentes associados a ele. Esse API está acessível apenas para os usuários com a função "Administrador".

PUT Mapeamento de Habilidades ID API Protocol e URI

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

Método	PUT
Permissões	Administrar WFM
Parâmetros	Nenhuma

Exemplo JSON PUT do Mapeamento de Habilidades ID API ID

```
{
        "nome": string,
        "agentes" ://Marca opcional, se não houver mapeamento de habilidades/agente
disponível não será atualizado
        [
                {
                        "ID" : número "number" :
                        string
                        "lastName": string //opcional
                        "firstName" : string //opcional
                        "acdIdName" : string //opcional
                        "name" : string //opcional "_name" :
                        string //opcional "_id" : string
                        //opcional
                },
                ...
         ]
        "serviços" ://Marca opcional, se não disponível, os mapeamentos de serviço não serão
atualizados
        [
                {
                        "ID" : número, "prioridade":
                        número
                        "número": 5020, //nome "opcional":
                        "SimSG1", //opcional
                },
```

```
                    ...
            ]
}
```

EXCLUIR Mapeamento de Habilidades ID API

Use a opção EXCLUIR mapeamento de habilidades ID API para remover detalhes do mapeamento de habilidades, fornecendo um mapeamento de habilidades ID. Esse API está acessível apenas para os usuários que têm a função "Administrador".

EXCLUIR Protocolo de ID API Habilidades e URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Método	EXCLUIR
Permissões	Administrar WFM
Parâmetros	Nenhuma

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 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,

ID API de pesquisa

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

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 resposta do ID API da pesquisa

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 número ID.
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 ID API JSON da 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 exportação de 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 'Content-Type:
    application/json; conjunto de caracteres=UTF-8' -H 'Aceitar: */*' --binário de dados
‘{
    "ccrid":882488,
    "isRootRecording":"falso"
}’
```

Usuário API

Use o API API do usuário para solicitar uma lista de usuários.

Usuário API Protocol e URI

URI	/API/rest/agendamento/usuário
Método	GET

Campos de solicitação de API de usuário

Campo	Req?	Tipo	Descrição
ID do ACD	N	String	Retorne o usuário que está vinculado ao agente com o acdId correspondente.

OBTER Exemplo de API JSON do usuário

```
[
        {
                "ativo": booleano, "firstName": string,
                "lastName": string,
                "ID": número// identificador para o usuário

        }
        ...
]
```

WHIT API

O WFM Historical Import Template (WHIT) API permite transformar dados históricos de um arquivo CSV para um conjunto de arquivos *_ServiceHistorical.SERVICE no formato esperado pelo API Generic Interface Services (GIS). Os espaços que hospedam seu próprio servidor de dados podem executar o WHIT API para gerar e carregar arquivos GIS na Nuvem.

Para obter mais informações sobre o WHIT API, consulte o *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

> **NOTA**
> O whit API não funciona com espaços que usam um servidor de dados hospedado por Cisco na Nuvem, porque esses espaços não têm acesso ao servidor de dados.

WHIT API Protocolos e URI

Protocolo de Carregamento

Essa opção API permite carregar os arquivos WHIT usando os mapeamentos de campos padrão.

URI	/API/upload/historicalData
Parâmetros	acdServerId - o ID do ACD Fuso Horário do Servidor - "UTC" ou "ESPAÇO" (Padrões para o espaço)
Método	POST
Permissões	Importação em massa do usuário de serviço
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Protocolo de Importação

Esse API permite importar o arquivo JSON com mapeamentos de campos.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Parâmetros	acdServerId - o ID do ACD Fuso Horário do Servidor - "UTC" ou "ESPAÇO" (Padrões para o espaço)
Método	POST
Permissões	Importação em massa do usuário de serviço
Tipo de conteúdo	Dados de vários participantes/formulários

Campos de solicitação de API WHIT

A seguir estão as colunas padrão para o WHIT Import API:

Campo	Req?	Tipo	Descrição
Chamadas abandonadas	N	Número	Número total de chamadas abandonadas durante este período nesta data. Se essa coluna não for especificada, 0 (zero) será usado.
ASA	N	Número	average speed of answer (ASA) em segundos durante esse período nesta data.
Tempo MÉDIO DEACW	S	Número	Tempo médio de ACW (Trabalho Pós-Chamada) em segundos para todas as chamadas que foram tratadas durante esse período, incluindo todo o tempo gasto em chamadas tratadas nesse período e tempo gasto em outros períodos. **EXEMPLO** Se você recebeu apenas uma chamada nesse período e estiver no estado ACW por 45 minutos, seu tempo médio de conversa será de 45/1 minutos = 45 minutos = 2700 segundos
Tempo Médio de Conversa	S	Número	Tempo médio de conversação em segundos para todas as

Campo	Req?	Tipo	Descrição
			Que foram tratadas durante esse período, incluindo todo o tempo gasto nas chamadas atendidas nesse período e o tempo gasto em outros períodos. **EXEMPLO** Se você recebeu apenas uma chamada nesse período e tiver sido 45 minutos, seu tempo médio de conversa será de 45/1 minutos = 45 minutos = 2700 segundos
contatosEmFila	N	Número	Número máximo de contatos na fila. Somente aplicável a filas não interativas.
data	S	Data	Data em um dos seguintes formatos: ▪ DD-AAAA-MM ▪ AAAA/MM/DD ▪ MM/DD/AAAA (somente suportado se importando através da ferramenta API, não a ferramenta WHIT porque não podemos saber a diferença entre MM/DD/AAAA e DD/MM/AAAA) ▪ DD/MM/AAAA (somente suportado se importando através de API, não a ferramenta WHIT porque não podemos diferenciar entre MM/DD/AAAA e DD/MM/AAAA)
Chamadas tratadas	S	Número	O número total de chamadas processadas durante esse período nesta data.
ocupaçãoRatio	N	Número	Taxa de ocupação (como um número inteiro entre 0 e 100) para o serviço durante esse período nesta data.
período	S	String	Período do dia. Formato: HH:MM.
qtyOfAgents	N	Número	Número de agentes em serviço durante este período em

Campo	Req?	Tipo	Descrição
			essa data.
Chamadas recebidas	S	Número	O número total de chamadas recebidas durante este período nesta data.
nível de serviço	N	Número	Percentual do nível de serviço (como um número inteiro, 0 e 100) para o serviço durante esse período nesta data.
nome do serviço	S	String	O nome da fila de serviço.
número do serviço	S	Número	ACD ID da fila de serviço.
Chamadas transferidas	N	Número	Número total de chamadas transferidas durante esse período nesta data.