Webex WFO API Ghid de referință

Pentru implementări cu WFM noi

Prima publicare: 20 iulie 2021
Ultima actualizare: 17 ianuarie 2025

Sediu Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 SUA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-PLASE (6387)
Telefax: 408 527-0882

SPECIFICAȚIILE ȘI INFORMAȚIILE REFERITOARE LA PRODUSELE DIN ACEST MANUAL POT FI MODIFICATE FĂRĂ NOTIFICARE PREALABILĂ. TOATE DECLARAȚIILE, INFORMAȚIILE ȘI RECOMANDĂRILE DIN ACEST MANUAL SUNT CONSIDERATE A FI EXACTE, DAR SUNT PREZENTATE FĂRĂ GARANȚII DE ORICE FEL, EXPRES SAU IMPLICITE. UTILIZATORII TREBUIE SĂ-ȘI ASUME RESPONSABILITATEA DEPLINĂ PENTRU APLICAREA ORICĂROR PRODUSE. LICENȚA SOFTWARE ȘI GARANȚIA LIMITATĂ PENTRU PRODUSUL DE ÎNSOȚIRE SUNT PREZENTATE ÎN PACHETUL DE INFORMAȚII LIVRAT ÎMPREUNĂ CU PRODUSUL ȘI SUNT ÎNCORPORATE ÎN ACEST DOCUMENT PRIN ACEASTĂ REFERINȚĂ. DACĂ NU PUTEȚI LOCALIZA LICENȚA SOFTWARE SAU GARANȚIA LIMITATĂ, CONTACTAȚI REPREZENTANTUL CISCO PENTRU O COPIE.

Implementarea Cisco TCP comprimare antet este o adaptare a unui program dezvoltat de universitatea din California, Berkeley (UCB), ca parte a versiunii de domeniu public UCB a sistemului de operare UNIX. Toate drepturile rezervate. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FĂRĂ A ADUCE ATINGERE ORICĂREI ALTE GARANȚII DE AICI, TOATE FIȘIERELE DOCUMENT ȘI SOFTWARE-UL ACESTOR FURNIZORI SUNT FURNIZATE "CA ATARE", CU TOATE DEFECTELE. CISCO ȘI FURNIZORII DENUMIȚI MAI SUS DECLINĂ TOATE GARANȚIILE, EXPRIMATE SAU IMPLICITE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, CELE DE VANDABILITATE, ADECVARE LA UN ANUMIT SCOP ȘI NEÎNCĂLCARE SAU CARE DECURG DINTR-UN CURS DE A FACE, UTILIZARE, SAU PRACTICI COMERCIALE.

ÎN NICIUN CAZ, CISCO SAU FURNIZORII SĂI NU VOR FI RĂSPUNZĂTORI PENTRU DAUNE INDIRECTE, SPECIALE, CONSECUTIVE SAU INCIDENTALE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, PIERDERI DE PROFIT SAU PIERDERE SAU DETERIORARE A DATELOR REZULTATE DIN UTILIZAREA SAU IMPOSIBILITATEA DE A UTILIZA ACEST MANUAL, CHIAR DACĂ CISCO SAU FURNIZORII SĂI AU FOST INFORMAȚI CU PRIVIRE LA POSIBILITATEA UNOR ASTFEL DE DAUNE.

Toate adresele de Protocol Internet (IP) și numerele de telefon utilizate în acest document nu sunt destinate să fie adrese și numere de telefon reale. Orice exemple, afișare comandă ieșire, diagrame topologie rețea și alte figuri incluse în document sunt afișate numai în scopuri ilustrative. Orice utilizare a adreselor IP reale sau a numerelor de telefon în conținutul ilustrativ este neintenționată și coincidență.

Toate copiile imprimate și exemplarele soft duplicat ale acestui document sunt considerate necontrolate. Consultați versiunea curentă online pentru cea mai recentă versiune.

Cisco are peste 200 de birouri în toată lumea. Adresele și numerele de telefon sunt listate pe site-ul web Cisco la www.cisco.com/go/offices.

Cisco și sigla Cisco sunt mărci comerciale sau mărci comerciale înregistrate ale Cisco și/sau ale afiliaților săi din S.U.A. și din alte țări. Pentru a vizualiza o listă a mărcilor comerciale Cisco, accesați acest URL: www.cisco.com/go/trademarks. Mărcile comerciale terțe menționate sunt proprietatea deținătorilor respectivi. Utilizarea cuvântului „partener” nu implică o relație de parteneriat între Cisco și orice altă firmă. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Toate drepturile rezervate.

Cuprins

Cuprins 3

Noțiuni de bază 17

Autorizație 17

Cerere de autorizare 17

Cerere JSON 18

Utilizarea răspunsului de autorizare 18

Distrugerea sesiunii 18

Lucrul cu fișiere text 18

Crearea unui utilizator API pentru Classic Webex WFO 19

Acces WFM API-uri 21

Locațiile Paginii 21

Procedurile 21

Date istorice WFM API-uri 23

Autorizarea API 25

Protocolul/URI GET 25

Câmpuri solicitare 25

JSON Exemple de fișiere 25

Cerere 25

Răspuns 26

Protocolul POST și URI 27

Câmpuri solicitare 27

JSON Exemple de fișiere 27

Cerere 27

Răspuns 28

Importul în bloc al contactelor 31

Protocol și URI 31

Import contact în bloc API 31

API de import în bloc în timp real (metadate) 31

Formate acceptate 32

Câmpuri solicitare și răspuns 32

CSV exemple de fișiere 38

Exemplul complet 39

Exemplu scurt 39

Exemple de fișiere JSON 39

Exemplu complet 39

Exemplu scurt 40

Format ZIP 40

Note 40

Utilizarea serverului de date pentru importul contactelor în bloc 41

Organizație în vrac Import API 43

Grupuri API protocol și URI 43

Grupuri API câmpuri solicitare și răspuns 44

Echipele API protocol și URI 44

Teams API câmpuri solicitare și răspuns 45

Persoanele API protocol și URI 45

Câmpuri Persoane API solicitare și răspuns 46

CSV exemple de fișiere 49

Export date rapoarte în bloc API 51

Export date raport în bloc GET API 51

Protocolul și API de export al datelor raportului în bloc GET și URI 51

Câmpurile de export API solicitare a datelor raportului GET în bloc 51

Exemplu de fișier GET Bulk Report Data Export API JSON 52

Export date raport în bloc POST API 52

Protocol și URI 53

Câmpuri solicitare POST 53

Exemplu de fișier JSON 54

Câmpuri de răspuns 54

Răspuns sincron 55

Răspuns asincron 55

Exemplu de fișier 55

Cerere JSON 56

Configurarea unui filtru de raport 57

Configurarea parametrului în Data Explorer 57

Configurarea JSON pentru solicitarea de API 60

Configurarea filtrelor de interval 60

Interval de date 60

Date relative 61

Categorii și expresii API 63

DELETE Categorii și expresii API 63

Protocol DELETE și URI-uri 63

GET Categorii și expresii API 64

Protocolul GET și URI-urile 64

Câmpurile de răspuns GET 64

POST Categorie și Expresii API 65

Protocolul POST și URI-urile 65

Câmpuri de răspuns POST 66

PUT Categorii și expresii API 66

Protocol PUT și URI-uri 66

Câmpuri de răspuns PUT 66

Exemplu de fișier GET/POST/PUT JSON 67

Contactați dispozitivul API 69

Contactați protocolul API dispozitivului și URI 69

Parametri 69

Contactați dispozitivul API JSON Exemple de fișiere 69

Exemplu de fișier de răspuns 69

Dispozitiv de contact API în bloc 71

Protocolul API în bloc al dispozitivului de contact și URI 71

Contactați dispozitivul BULK API JSON Exemple de fișiere 71

Exemplu de fișier de răspuns 71

Contact API 75

Protocol și URI 75

Câmpuri solicitare 75

Efectuarea unei căutări combinate 82

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate 82

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate cu o anumită valoare 82

Efectuarea unui eveniment de căutare a tăcerii 83

Exemplu de fișier JSON 84

Exemplu de fișier JSON searchStats Parametru = adevărat 85

Contactați API de căutare de bază 87

Protocol și URI 87

Câmpuri solicitare 87

Câmpuri de răspuns 88

Exemplu de fișier JSON 89

Contact monitorizare API 91

Protocol și URI 91

Câmpuri de răspuns 91

Exemplu de răspuns JSON 92

Formular de evaluare API 93

Protocol și URI 93

Câmpuri de răspuns 93

Exemplu de fișier JSON 95

ID formular de evaluare API 99

Protocol și URI 99

Câmpuri de răspuns 99

Exemplu de fișier JSON 101

Exportul API 105

Protocol și URI 105

Câmpuri solicitare 105

Câmpuri de răspuns 105

Exemplu de ieșire fișier CSV 108

Importul generic de text API 109

Protocol și URI 109

Câmpuri solicitare JSON 109

Exemplu de fișier JSON 110

Importul generic de text cu mai multe fișiere API 113

Protocol și URI 113

Câmpuri solicitare 113

Formate acceptate 114

Exemplu de fișier CSV lot 115

Exemplu de fișier ZIP 115

Exemplu de fișier JSON 116

Corpul JSON 116

Conținut 117

Importul API 119

Protocol de import GET și URI 119

Câmpurile solicitării de import GET 119

Câmpurile de răspuns GET Import 119

Exemplu de fișier GET Import JSON 120

Protocol de import POST și URI 122

Importul câmpurilor de răspuns POST 122

Exemplu de fișier POST Import JSON 123

Formatul JSON 123

Formatul răspunsului de succes POST 124

API-uri de preferințe de import 125

Creare preferințe de import API 125

Crearea protocolului și URI preferințelor de import 125

Crearea câmpurilor de solicitare a preferințelor de import 125

Exemplu de fișier JSON Creare preferință import 126

Crearea răspunsului sistemului de preferințe de import 126

Ștergere preferințe import API 126

Ștergeți protocolul preferințelor de import și URI 126

Ștergeți răspunsul sistemului de preferințe de import 126

Preferințe de import API 127

Protocolul și URI preferințelor de import 127

Câmpuri de răspuns preferințe import 127

Exemplu de fișier JSON 127

Răspunsul sistemului 129

Importul preferințelor după ID API 129

Importul preferințelor după ID, protocol și URI 129

Importul preferințelor după ID Câmpuri de răspuns 129

Import preferințe după ID Exemplu de fișier JSON 130

Răspunsul sistemului 130

Actualizare preferință import API 130

Actualizarea protocolului preferințelor de import și URI 131

Actualizare câmpuri de răspuns la preferințe de import 131

Exemplu de fișier JSON pentru actualizarea preferințelor de import 131

Actualizare răspuns sistem preferințe import 132

Lista de includere/excludere API 133

Lista de includere/excludere GET API 133

Lista de includere/excludere GET API Protocol și URI 133

Lista de includere/excludere API câmpurile de solicitare 133

Câmpurile GET Service API Response 135

Exemplu de fișier GET Service API JSON 136

Lista PUT include/exclude API 136

PUT include/exclude lista API protocol și URI 137

Câmpuri PUT Includere/Excludere listă API solicitare 137

Câmpuri de răspuns PUT Includere/Excludere listă API 138

Lista PUT include/exclude API exemplu de fișier JSON 139

Lista de includere/excludere POST API 140

Lista de includere/excludere POST API Protocol și URI 140

Câmpuri de solicitare API listă de includere/excludere POST 140

Listă de includere/excludere POST API Câmpuri de răspuns 142

Lista de includere/excludere POST API exemplu de fișier JSON 143

ȘTERGERE Includere/Excludere listă API 143

ȘTERGERE Includeți/excludeți lista API protocol și URI 143

Ștergere includere/excludere răspuns sistem listă 143

Rezumatul interacțiunii Citiți API 144

Protocol și URI 144

Exemplu de răspuns 144

Joburi API 145

Protocol și URI 145

Câmpuri de solicitare 145

Câmpuri de răspuns 145

JSON Exemple de fișiere 147

Cerere 147

Răspuns 147

API-uri de structură organizațională 149

Atribuirea rolurilor unei persoane API 149

Atribuirea rolurilor unei persoane API protocol și URI 149

Atribuirea rolurilor unei persoane API câmpuri de solicitare 149

Atribuirea rolurilor unei persoane API exemplu de fișier JSON 149

Grupul comun API 150

Protocolul și URI comune ale Grupului API 150

Câmpuri comune API solicitare grup 150

Structura organizatorică API comună (informații de detaliere) 150

Protocolul API comun și URI 151

Câmpuri comune API solicitare 151

Câmpuri comune de răspuns API 151

Exemplu comun API fișier JSON 152

Grupul API 153

Protocolul și URI Grupului API 153

Câmpuri de solicitare API grup — toate grupurile 154

Câmpuri Răspuns grup API 154

Exemplu de fișier JSON API grup 155

Grupați după ID (cu echipe) 156
Grupați după ID (cu echipe) Protocol și URI 156
Câmpuri de solicitare grupare după ID (cu echipe) 156
Câmpuri de răspuns Grupare după ID (cu echipe) 156
Exemplu de fișier JSON pentru grupare după ID (cu echipe) 157
Grup-persoană API 158
Protocolul și URI API de grup 158
Câmpuri solicitare API persoană grup 158
Câmpuri de răspuns API persoană de grup 158
Exemplu de fișier Group-Person API JSON 159
Grupuri (cu domeniu de aplicare) API 159
Protocolul API de grup (cu domeniu de aplicare) și URI 159
Grupuri (cu domeniu de aplicare) API Câmpuri solicitare 159
Câmpuri de răspuns grup (cu domeniu) API 160
Exemplu de fișier API JSON de grup (cu scop) 160
Permisiuni API 160
Permisiuni API protocol și URI 160
Câmpuri permisiuni API răspuns 161
Permisiuni API exemplu de fișier JSON 161
Persoana API 161
Persoana API protocol și URI 162
Câmpuri solicitare API persoană 162
Exemplu de fișier Person API JSON 163
Persoană după ID API 164

Persoană după ID API Protocol și URI 164
Câmpuri solicitare API persoană după ID (metoda PUT) 164
Câmpuri Persoană după ID API Răspuns 167
Persoană după ID API Exemplu de fișier JSON 168
Fusul orar al persoanei API 169
Fusul orar al persoanei API protocol și URI 169
Fus orar al persoanei API câmpuri de răspuns 169
Fus orar al persoanei API exemplu de fișier JSON 170
Roluri API 170
Roluri API protocol și URI 170
Roluri API câmpuri de solicitare 170
Roluri API câmpuri de răspuns 171
Roluri API exemplu de fișier JSON 171
Echipa API 172
Protocolul API echipei și URI 172
Câmpuri solicitare API echipă 173
Echipa API exemplu de fișier JSON 173
Echipe după ID (cu agenți) 173
Echipe după ID (cu agenți) Protocol și URI 173
Câmpuri de solicitare echipe după ID (cu agenți) 174
Câmpuri de răspuns Teams by ID (cu agenți) 174
Echipe după ID (cu agenți) Exemplu de fișier JSON 175
Echipa (cu Scope) 177
Protocol de echipă (cu domeniu de aplicare) și URI 177

Câmpuri solicitare echipă (cu domeniu) 177

Câmpuri de răspuns echipă (cu domeniu) 177

Exemplu de fișier JSON Team (with Scope) 177

Chiriaș API 178

Protocolul API chiriașului și URI 178

Câmpuri solicitare API entitate găzduită 178

Câmpuri de răspuns API entității găzduite 179

Exemplu de fișier Tenant API JSON 179

Comenzi de înregistrare API 181

Comenzile de înregistrare API protocol și URI 181

URI Solicitați parametrii 182

Parametri interogare 182

Controale de înregistrare Protocol API autentificare și URI 185

Conectarea la comenzile de înregistrare API 186

Deconectarea de la comenzile de înregistrare API 187

Înregistrarea comenzilor API a comenzilor de solicitare 187

Utilizarea comenzilor de înregistrare din linia de comandă 191

Controale simplificate de înregistrare API 193

Protocol și URI 193

Export API cu contact unic 199

Protocol și URI 199

Exemplu de răspuns 200

Speech Hits API 201

Speech Hits API Protocol și URI 201

Speech Hits API Câmpuri de răspuns 201

Speech Hits API exemplu de fișier JSON 202

Configurația sondajului API 205

Configurația API protocolul sondajului și URI 205

Câmpuri de configurare API răspuns chestionar 205

Exemplu de fișier Survey Configuration API JSON 207

ID chestionar API 211

ID chestionar API protocol și URI 211

ID chestionar API câmpuri de răspuns 211

ID chestionar API exemplu de fișier JSON 213

Textul atinge API 215

Accesări text API protocol și URI 215

Accesări text API câmpurile de răspuns 215

Exemplu de fișier API JSON 216

Export transcriere API 219

Export transcriere Protocol API și URI 219

Export transcriere API Câmpuri solicitare 219

Export transcriere API exemplu de fișier CURL 219

Noțiuni introductive

Webex WFO include API-uri RESTful care vă permit să interacționați cu aplicația în moduri diferite. Această secțiune explică modul de utilizare Webex API-urilor WFO. Familiarizați-vă cu procesul de autorizare înainte de a trece la orice alte API-uri.

Autorizație

Procesul de autorizare este comparabil cu conectarea la Webex WFO. Prin urmare, trebuie completat înainte de a putea face solicitări API. Pentru a vă autentifica ca utilizator autorizat Webex WFO și API-urile sale, trebuie să trimiteți acreditările formatate ca solicitare POST la punctul final de autorizare API (/api/rest/authorize). Consultați Autorizarea API pentru mai multe informații.

NOTĂ: Sesiunea expiră după două ore de inactivitate.

Pentru informații despre cum se creează acreditările pentru această solicitare, consultați Crearea unui utilizator API pentru WFO Webex clasic.

Cerere de autorizare

Următorul tabel și exemplul JSON arată ce ar trebui să includă solicitarea POST și cum ar trebui formatată.

Nume	Req?	Tip	Descriere
setări regionale	N	Șir	Codul de localizare a țării utilizatorului.
userId	D	Șir	ID-ul utilizatorului entității găzduite.
parolă	D	Șir	Parola utilizatorului.
language	D	Șir	Limba utilizatorului. Implicit = ro
IDClient	N	Șir	ID-ul entității găzduite de care aparține utilizatorul. Includeți ID-ul entității găzduite dacă utilizatorul are aceleași acreditări de conectare (ID utilizator și parolă) pentru mai multe entități găzduite.

Cerere JSON

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

Utilizarea răspunsului de autorizare

Când acreditările sunt acceptate, veți primi un răspuns care include un ID de sesiune. ID-ul sesiunii trebuie inclus ca antet în toate apelurile API ulterioare. Acesta este modul în care Webex WFO verifică dacă sunteți conectat și autorizat să utilizați API-urile.

> **NOTĂ:** Unele instrumente de dezvoltare API, cum ar fi Postman, vor salva ID-ul sesiunii și îl vor transmite înapoi solicitărilor ulterioare, fără a fi nevoie de intervenție. Alte instrumente API necesită setarea antetului
> Manual.

Acest ID de sesiune trebuie formatat într-o pereche cheie-valoare cu "cookie" drept cheie și ID-ul sesiunii adăugat după "hazelcast.sessionId=", așa cum se vede în următoarea pereche cheie-valoare.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<ID-ul sesiunii, așa cum apare în răspunsul de autorizare API>"

Distrugerea sesiunii

La închiderea aplicației, ar trebui să distrugeți sesiunea HTTPS (deconectați-vă).

Deconectare

- Emiteți o solicitare de ȘTERGERE HTTPS pentru:

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

Lucrul cu fișiere text

Când importați date text utilizând un API WFO Webex, textul trebuie să fie codificat UTF-8. Acest lucru permite includerea de caractere speciale care nu sunt disponibile cu codificarea ASCII.

Crearea unui utilizator API pentru Classic Webex WFO

Dacă intenționați să utilizați API-uri Webex WFO pentru integrări terțe, Cisco vă recomandă să creați un cont de utilizator API. Configurați un utilizator API la fel ca un administrator de sistem, dar scopul acestui utilizator este de a permite aplicațiilor terțe să se autentifice cu Webex WFO.

> **NOTĂ** : Pentru a crea acest utilizator, trebuie să aveți rolul implicit de administrator de sistem sau un rol cu permisiuni echivalente. Acest rol consumă o licență de administrator de sistem.

Pentru mai multe informații despre autorizarea și autentificarea unui utilizator cu Webex WFO,

consultați Autorizarea API. Dacă întâmpinați probleme, contactați asistența tehnică pentru asistență.

Crearea unui cont de utilizator API

1. Porniți Webex WFO și conectați-vă ca administrator de sistem.

   > **NOTĂ** : Dacă vă conectați la produs pentru prima dată, creați un cont administrativ suplimentar.

2. Navigați la Gestionarea aplicațiilor > la Configurare utilizator > globală > utilizatori.
3. Selectați opțiunea Creați **un utilizator** nou și completați următoarele câmpuri din secțiunea Informații utilizator.
   - **Prenume** și **Nume** — Introduceți un nume și prenume care identifică scopul utilizatorului. De exemplu, introduceți **API** ca Prenume și **Utilizator** ca Nume de familie.
   - **Nume utilizator — Introduceți** o adresă de e-mail validă. Acesta este numele de utilizator WFO Webex al utilizatorului care va fi utilizat pentru conectare.
4. Introduceți o parolă care îndeplinește cerințele de complexitate a parolei entității găzduite în **câmpul Parolă** .
5. **În câmpul Roluri** , atribuiți utilizatorului rolul implicit de Administrator de sistem.
6. Setați câmpul Echipă **la** Echipă implicită. Puteți seta această valoare la o echipă alternativă, dacă preferați.
7. Selectați grupurile și echipele asociate pe care acest cont ar trebui să le aibă în vedere. Puteți selecta echipe individuale, un nume de grup sau un nume de entitate găzduită ca grup. Selectarea unui nume de entitate găzduită evidențiază toate echipele din cadrul acelui grup.

11. În câmpul Vizualizări WFM, atribuiți **EnterpriseView** ca vizualizare principală. Acest lucru permite utilizatorului să vadă toți utilizatorii.
12. Faceți clic pe **Salvare** în colțul din dreapta sus al interfeței cu utilizatorul.

Subiecte conexe

Vizualizați Webex WFO API Ghid de referință.

Acces WFM API-uri

Webex WFO New WFM utilizează un site web interactiv pentru a documenta API-urile disponibile pentru toate mediile clienților. Acest subiect detaliază procedurile privind modul de accesare a API-urilor WFM. Aceasta include modul de activare a permisiunilor necesare, de obținere a unui simbol de autentificare, de autorizare a unei sesiuni și de încheiere a unei sesiuni.

> **NOTĂ** : Limita ratei pentru WFM API-uri per token de utilizator este de 500 de apeluri pe minut și 10.000 de apeluri pe oră. Această limită a ratei nu se aplică WFM API-urilor istorice.

URL-ul către mediul organizației dvs. urmează șablonul de mai jos, unde [customerURL] este unic pentru organizația dvs.

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

Locațiile Paginii

- WFM > permisiuni
- Setări utilizator > Tokenuri personale de acces

Procedurile

Activați accesul la API-urile WFM noi

1. Sub lista de **roluri**, selectați rolul pentru care doriți să activați permisiunile.
2. Selectați fila **Funcții** .
3. Sub **Acces deschis Calabrio WFM> API**, activați una sau mai multe dintre următoarele permisiuni.
    - Citiți prognoza
    - Citiți organizația
    - Citiți cererea
    - Citiți programul
    - Scrieți prognoza
    - Scrieți organizarea
    - Cerere de scriere

- Scrie program

4. Sub **Open Calabrio WFM** > **Web**, activați **permisiunea Simboluri de** acces personale.

Generați un token

Generarea unui token de acces este o acțiune unică. După crearea tokenului, salvați-l într-o locație ușor de accesat pentru utilizare ulterioară. Dacă pierdeți tokenul, puteți regenera unul nou.

1. Navigați la **Setări** utilizator> **Tokenuri de** acces personale.
2. Introduceți un nume unic în **câmpul text Numele aplicației** .
3. Faceți clic pe **Generare token**.
4. Copiați tokenul.

NOTĂ : Tokenul nu funcționează dacă utilizatorul care creează tokenul are o dată de plecare care a trecut sau dacă utilizatorul este șters.

Autoriza

1. Navigați la adresa URL a organizației dvs. pentru API-urile Webex WFO WFM.
2. Faceți clic pe **Autorizare**. Apare fereastra Autorizări disponibile.
3. Lipiți simbolul pe care l-ați copiat în procedura anterioară în câmpul text Valoare .
4. Faceți clic pe **Autorizare**.
5. Faceți clic pe **Închidere** pentru a închide fereastra. Acum puteți executa interogări și comenzi pentru API-urile WFM disponibile.

Încheierea sesiunii autorizate

1. Faceți clic pe **Autorizare**.
2. Faceți clic pe deconectare.

Date istorice WFM API-uri

Webex WFO acceptă API-uri de date istorice pentru toate versiunile actuale și noi ale WFM (TWFM și New WFM). Aceste API-uri de date istorice permit utilizatorilor să importe date externe WFM istorice de pe platforme integrate de centre de contact. Cu aceste integrări puteți să prognozați, să setați urmărirea performanței agenților și multe altele.

IMPORTANT Pentru a asigura asistență adecvată atunci când vă integrați cu API-urile de date istorice, vă rugăm să vă angajați cu Webex WFO Professional Services pentru a configura un plan de servicii gestionate pentru a vă sprijini
Organizație cu dezvoltarea și implementarea integrării Webex WFO.

URL-ul către mediul organizației dvs. urmează șablonul de mai jos, unde [customerURL] este unic pentru organizația dvs.

URL-urile pentru API-urile de date istorice urmează formatul detaliat mai jos.

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

Adresele URL pentru datele istorice API documentație respectă formatul detaliat mai jos.

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

Autoriza

1. Navigați la adresa URL a organizației pentru Webex WFM API WFO pentru date istorice.
2. Faceți clic pe **Autorizare**. Apare fereastra Autorizări disponibile.
3. Lipiți cheia de entitate găzduită pe care ați primit-o de la persoana de contact Webex WFO.
4. Faceți clic pe **Autorizare**.
5. Faceți clic pe **Închidere** pentru a închide fereastra. Acum puteți executa API-urile disponibile utilizând cheia sursei de date furnizată de persoana Webex contact WFO.

Încheierea sesiunii autorizate

1. Faceți clic pe **Autorizare**.
2. Faceți clic pe deconectare.

Autorizați API

API de autorizare permite utilizatorilor să fie autorizați să se conecteze la Webex WFO și să primească informații asociate cu un utilizator autorizat.

NOTĂ: Sesiunea expiră după două ore de inactivitate.

Protocolul/URI GET

URI	/api/rest/autorizați
Metodă	GET

Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
setări regionale	N	Șir	Codul de localizare a țării utilizatorului.
userId	D	Șir	ID-ul utilizatorului entității găzduite.
parolă	D	Șir	Parola utilizatorului.
language	D	Șir	Limba utilizatorului. Implicit = ro
IDClient	N	Șir	ID-ul entității găzduite de care aparține utilizatorul. Includeți ID-ul entității găzduite dacă utilizatorul are aceleași acreditări de conectare (ID utilizator și parolă) pentru mai multe entități găzduite.

JSON Exemple de fișiere

Cerere

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

```
{
        "locale": șir,
```

"userId": string,
"password": string,
"language": string,
"tenantId": integer
}

Răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

```
                "AdministerPasswordPolicy",
                        ...
        ]
        «groupsInScope»: [],
        "teamsInScope": [],
        "serviceQueuesInScope":[]
}
```

Protocolul POST și URI

URI	/api/rest/autorizați
Metodă	POST

Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
setări regionale	N	Șir	Codul de localizare a țării utilizatorului.
userId	D	Șir	ID-ul utilizatorului entității găzduite.
parolă	D	Șir	Parola utilizatorului.
language	D	Șir	Limba utilizatorului. Implicit = ro
IDClient	N	Șir	ID-ul entității găzduite de care aparține utilizatorul. Includeți ID-ul entității găzduite dacă utilizatorul are aceleași acreditări de conectare (ID utilizator și parolă) pentru mai multe entități găzduite.

JSON Exemple de fișiere

Cerere

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

```
{
        "locale": șir, "userId":
        șir,
```

```
        "password":     string,
        "language":     string,
        "tenantId": număr întreg
}
```

Răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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

Importul în bloc al contactelor

Terții utilizează API-urile de import în bloc pentru a îmbina și a insera metadate și înregistrări într-o solicitare HTTPS cu mai multe părți.

Există două API-uri de import în bloc:

- Bulk Contact Import API - utilizat de terți; permite inserarea atât a metadatelor, cât și a înregistrărilor într-o solicitare HTTPS din mai multe părți

  > **NOTĂ** : De asemenea, aveți posibilitatea să utilizați API de import contacte în bloc pentru a importa contacte în bloc prin serverul de date. Consultați Utilizarea serverului de date pentru importul contactelor în masă.

- Contact API în timp real — utilizat de Webex client de înregistrare Smart Desktop WFO; inserează mai întâi metadatele și apoi încarcă înregistrările separat ulterior, pe baza răspunsului de la inserarea metadatelor. Acest lucru permite clientului să întârzie încărcarea înregistrărilor și permite inserarea contactelor în timp ce apelul este încă în desfășurare. Cu toate acestea, acest lucru obligă clientul să urmărească ID-urile pentru a încărca înregistrările pentru contactul corect.

Protocol și URI

Import contacte în bloc API

URI	/api/upload/contacte
Metodă	POST
Permisiuni	Administrare entitate găzduită
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Importarea contactelor în bloc în timp real API (metadate)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

Metodă	POST
Permisiuni	Capturarea contactelor, înregistrarea vocii / ecranul de înregistrare
Tip de conţinut	aplicație/JSON

Formate acceptate

Următoarele formate pot fi incluse într-o solicitare cu mai multe părți.

Tip	Descriere
CSV	Un fișier separat prin virgulă, utilizat pentru a atribui metadate.
JSON	Același format de metadate ca API în timp real, dar poate fi utilizat pentru importul în bloc.
WAV	Un format de înregistrare audio.
WEBM	Un format combinat de înregistrare audio și video.
WEBMA	Un format doar audio (container WebM).
WEBMV	Un format doar video (container WebM).
SPX	Un format audio.
WMV	Un format combinat de înregistrare audio și video (sau video numai dacă este asociat cu audio în același contact).
OPUS	Un format audio.

Câmpuri solicitare și răspuns

Fișierele CSV și JSON includ câmpurile definite în tabelul următor. Nu toate câmpurile sunt utilizate în ambele tipuri de fișiere. Fișierul la care se aplică câmpul este indicat în descriere.

Nume	Req?	Descriere
ID-ul agentului	D	Folosit în CSV și JSON. ID-ul agentului într-unul din cele trei formate. Procesarea cifrelor

Nume	Req?	Descriere
		Ce format este utilizat pe baza analizării conținutului. ▪ ID personal. Un identificator unic de la WfoPerson.id. Acest număr este utilizat și în foaia de calcul Export utilizator (Gestionare aplicații > Utilizatori > globali > coloana Import și export > Export > User ID). Nu este vorba despre la fel ca ID-ul din profilul de utilizator Webex WFO. ▪ Autentificare AD. Un domeniu\nume de utilizator (necesită "\"). ▪ Adresa de e-mail. O adresă de e-mail (necesită "@"). Când utilizați un CSV pentru a încărca contacte, ID-ul agentului este obligatoriu. Dacă utilizați JSON pentru a face solicitarea, ID-ul agentului este opțional. În acest din urmă caz, ID-ul agentului este setat la ID-ul utilizatorului autentificat care inițiază încărcarea. Număr maxim de caractere = 254 Implicit = niciunul
AssocCallId	N	Folosit în CSV și JSON. Un ID care leagă contactele. De exemplu, un apel transferat de la un agent la altul au fiecare același ID. Caractere maxime = 52 Implicit = NUL
Audio.Locație	N	Folosit în CSV și JSON. În subobiectul Audio. Numele cheii (fișierului) înregistrării din solicitarea cu mai multe părți. Acesta poate fi orice format de înregistrare acceptat (audio / ecran / combinat). Este permis un singur fișier audio per contact. Numele cheii trebuie să aibă o extensie validă care să corespundă tipului media al înregistrării. Extensia identifică fișierul ca înregistrare audio sau ecran sau ambele. Număr maxim de caractere = 128 Implicit = Niciunul

Nume	Req?	Descriere
Audio.StartTimeMs	N	Folosit în CSV și JSON. În subobiectul Audio. Ora de începere în milisecunde GMT de la 1970-01-01 (ora UNIX) a înregistrării audio. Acesta este utilizat pentru a determina decalajul audio față de momentul în care începe contactul. Număr maxim de caractere = lung Implicit = ContactStartTimeMs
CalledAddress	N	Folosit în CSV. Numărul de telefon apelat. Caractere maxime = 64 Implicit = Șir gol
Numit	N	Folosit în JSON. Numărul de telefon apelat. Nr. maxim de caractere = 64 Implicit = NUL
ID apelare	N	Folosit în CSV și JSON. Un ID care identifică o persoană de contact. Nr. maxim de caractere = 128 Implicit = NUL
Se apelează	N	Folosit în JSON. Numărul de telefon apelant. Nr. maxim de caractere = 64 Implicit = NUL
CallingAddress	N	Folosit în CSV. Numărul de telefon apelant. Nr. maxim de caractere = 64

Nume	Req?	Descriere
		Implicit = Șir gol
ClientTimeZone	N	Folosit în CSV și JSON. Fusul orar în format UTC. Windows Time este, de asemenea, acceptat. Clientul de înregistrare desktop trimite ora Windows, care este mapată la ora Olson. Nr. maxim de caractere = 255 Implicit = fusul orar al clientului, așa cum este definit în Webex WFO **EXEMPLU–** 06:00
ContactStartTimeMs	N	Folosit în CSV și JSON. Ora de începere în milisecunde GMT de la 1970-01-01 (ora UNIX). Este necesară o valoare în acest câmp, astfel încât, dacă valoarea lipsește, API utilizează ora curentă de încărcare. Rețineți că acest lucru duce probabil la o experiență slabă a utilizatorului, cu multe contacte care au același marcaj temporal. **IMPORTANT** Dacă importați persoane de contact cu Excel, trebuie să formatați coloana Oră de început la Afișați milisecunde (consultați documentația utilizatorului Excel pentru mai multe informații). În caz contrar, Excel trunchiază milisecundele, rezultând un timp fals și împiedicând importul corect al înregistrărilor. Număr maxim de caractere = lung Prestabilit = timpul curent de încărcare **EXEMPLU** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Direcţie	N	Folosit în CSV și JSON. Direcția apelului, de intrare sau de ieșire. 1 = ieșire 0 = intrare

Nume	Req?	Descriere
		Caractere maxime = 1 Implicit = NULL
Linii	N	Folosit în CSV și JSON. Linia/extensia agentului. Nr. maxim de caractere = 64 Implicit = NUL
metadata.<custom metadata Numele câmpului>	N	Folosit în CSV. Câmpurile de metadate personalizate de completat. Câmpul va fi creat dacă nu există. Orice coloană care începe cu "metadate" va fi tratată ca un câmp de metadate personalizat. **EXEMPLU** Pentru a seta "accountNumber", creați o coloană numită "metadata.accountNumber". Nr. maxim de caractere nume câmp = 39 Numărul maxim de caractere ale metadatelor personalizate = 2056
CustomMetadata	N	Folosit în JSON. Câmpurile de metadate personalizate de completat. Câmpul va fi creat dacă nu există. Obiectul conține date sub formă de perechi nume/valoare. **EXEMPLU** "accountNumber":"123456" Nr. maxim de caractere nume câmp = 39 Numărul maxim de caractere ale metadatelor personalizate = 2056
Înregistrare1	D	Folosit în CSV. Numele cheii (fișierului) înregistrării din solicitarea cu mai multe părți. Acesta poate fi orice format de înregistrare acceptat (audio / ecran / combinat). Este permis un singur fișier audio per contact. Numele cheii trebuie să aibă o extensie validă care să corespundă tipului media al înregistrării. Extensia

Nume	Req?	Descriere
		Identifică fișierul ca înregistrare audio sau ecran sau ambele. Număr maxim de caractere = 128 Implicit = Niciunul
Înregistrare2	N	Folosit în CSV. Numele cheii (fișierului) înregistrării din solicitarea cu mai multe părți. Acesta poate fi orice format de înregistrare acceptat (audio / ecran / combinat). Este permis un singur fișier audio per contact. Numele cheii trebuie să aibă o extensie validă care să corespundă tipului media al înregistrării. Extensia identifică fișierul ca înregistrare audio sau ecran sau ambele. Număr maxim de caractere = 128 Implicit = Niciunul
Înregistrare3	N	Folosit în CSV. Numele cheii (fișierului) înregistrării din solicitarea cu mai multe părți. Acesta poate fi orice format de înregistrare acceptat (audio / ecran / combinat). Este permis un singur fișier audio per contact. Numele cheii trebuie să aibă o extensie validă care să corespundă tipului media al înregistrării. Extensia identifică fișierul ca înregistrare audio sau ecran sau ambele. **NOTĂ:** Trebuie să existe un fișier audio sau importul eșuează. Număr maxim de caractere = 128 Implicit = Niciunul
Recording2Offset	N	Folosit în CSV. Decalajul dintre Înregistrare2 și Înregistrare1. **EXEMPLU** : Un fișier audio (WAV) care pornește la 5 secunde după fișierul ecran (WEBM) are un decalaj de 5000 (5000 = 5 secunde). Nr. maxim de caractere = lung

Nume	Req?	Descriere
		Valoarea implicită = 0
Ecran.Locație	N	Folosit în CSV și JSON. În sub-obiectul Ecran. Numele cheii (fișierului) înregistrării din solicitarea cu mai multe părți. Acesta poate fi orice format de înregistrare acceptat (audio / ecran / combinat). Este permis un singur fișier audio per contact. Numele cheii trebuie să aibă o extensie validă care să corespundă tipului media al înregistrării. Extensia identifică fișierul ca înregistrare audio sau ecran sau ambele. Număr maxim de caractere = 128 Implicit = Niciunul
Screen.StartTimeMs	N	Folosit în CSV și JSON. În sub-obiectul Ecran. Ora de începere în milisecunde GMT de la 1970-01-01 (ora UNIX) a înregistrării ecranului. Acest lucru este folosit pentru a afla decalajul ecranului față de momentul în care începe contactul. Număr maxim de caractere = lung Implicit = ContactStartTimeMs

CSV exemple de fișiere

CSV pot fi încărcate ca parte a unei solicitări de încărcare cu mai multe părți. Unele reguli privind formatul sunt următoarele.

- Numărul de coloane este variabil. De exemplu, dacă doriți să utilizați întotdeauna fusul orar al clientului, nu trebuie să includeți coloana Fus orar în CSV.
- Coloanele incluse în CSV pot fi în orice ordine.
- Numărul de coloane din fiecare rând trebuie să corespundă numărului de coloane de antet.
- Dacă o valoare are virgulă, aceasta trebuie să fie înconjurată de ghilimele.
- Dacă o valoare nu este cunoscută pentru o anumită persoană de contact, dar antetul există, utilizați un șir gol pentru acea coloană.

> **NOTĂ** : Un răspuns reușit este formatat în JSON, deoarece răspunsul adaugă o anumită stare pentru fiecare contact și înregistrare.

Exemplul complet

Acest exemplu prezintă un fișier care utilizează toate câmpurile posibile pentru un fișier CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,America/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,apel1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,America/Chicago,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Exemplu scurt

Acest exemplu afișează numai câmpurile necesare pentru un fișier CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Înregistrare1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Exemple de fișiere JSON

Informațiile de contact pot fi importate în Webex WFO în format JSON ca alternativă la formatul CSV.

Exemplu complet

Următorul este un exemplu de fișier JSON formatat.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Ora Standard Centrală",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Direcție":1,
    "Audio":[
        {
            "Locație": "25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Ecran":[
            "Locație":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
            "Department":"Vânzări"
        }
}
```

Exemplu scurt

Acest exemplu afișează numai câmpurile necesare pentru un fișier JSON.

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

Format ZIP

Formatul ZIP este tratat diferit decât CSV sau JSON, prin faptul că este o colecție de fișiere care sunt procesate ca și cum ar fi fișiere individuale în cadrul solicitării cu mai multe părți.

- Numele fișierului este cheia la care trebuie să se facă referire în CSV/JSON.
- Orice structură de foldere din fișierul ZIP este aplatizată și ignorată.

De exemplu, o solicitare cu mai multe părți arată astfel.

```
batch.zip
    batch.csv (conține 2 rânduri, pentru call1 și call2)
    apel1.wav
    apel2.wav
```

Această solicitare în mai multe părți este procesată ca și cum fișierele ar fi toate în ZIP sau toate individual în cererea în mai multe părți.

Note

- Ordinea fișierelor nu contează.
- O încărcare pentru o persoană de contact care conține un nume de fișier de înregistrare, dar care nu include acea înregistrare, nu va fi inserată.

- O încărcare care conține o înregistrare care nu este referită într-un CSV sau JSON va ignora acea înregistrare.

IMPORTANT Trebuie să aveți acces de administrator al locatarului, acces la serverul de date pe care să îl utilizați pentru importul de contacte în bloc și permisiunea de import în bloc verificată pentru rolul dvs.

Utilizarea serverului de date pentru contact în bloc import

Puteți utiliza importul de contacte în bloc API pentru a încărca contactele în bloc prin serverul de date. Utilizarea importului de contacte în bloc API necesită următoarele:

- Webex Rol de administrator WFO cu permisiunea de import în bloc activată.
- Acces de citire/scriere la serverul de date.

Pentru a încărca contacte în bloc prin Data Server:

PRECONDIȚIE Pentru ca un import în bloc să încarce cu succes fișiere folosind un server de date, serverul de date trebuie configurat în Webex WFO. Acesta poate fi un server de date care este deja utilizat pentru oricare
Alt scop sau un nou server de date. Dacă configurați un nou server de date pentru import în bloc, consultați subiectul „Configurarea serverului de date” din *Webex Ghidul utilizatorului WFO*.

1. Pentru a utiliza un server de date care este deja configurat în Webex WFO, navigați la **Configurare server de date** (Gestionare aplicații > Configurare sistem > Configurare server de date) și selectați acel server de date.
2. În **Server de date regionale ACD Setări de sincronizare** secțiune, asigurați-vă că **Activați Captură** este selectat și că **Generic (Implicit**) ACD este atribuit.
3. Clic **Salva** .
4. Creați un fișier CSV (nu JSON) care conține toate câmpurile obligatorii, plus toate cele opționale pe care doriți să le adăugați.
5. Prefixați fișierul cu cuvântul CONTACT. Cuvântul este sensibil la majuscule și trebuie să îl tastați cu majuscule.

   EXEMPLU
   Fișierul dvs. CSV se numește ExampleContacts.csv. Trebuie să-l redenumiți cu prefixul CONTACT, după cum urmează:

   CONTACT.ExampleContacts.csv

6. Plasați fișierul CSV și toate fișierele media asociate în folderul GIS <tenant> de pe serverul de date. Acest folder se află în locația definită de câmpul Regional Data Server GIS File Location din pagina Data Server Configuration.

   EXEMPLU C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<chiriaș>

Import de organizații în vrac API

Importarea în vrac a organizației API este folosită de terți pentru a încărca structura organizațională a centrului lor de contact (grupuri, echipe și oameni) în Webex WFO.

API inserează și actualizează doar grupuri, echipe și persoane. Nu se șterge niciodată, așa că este sigur să importați un subset al structurii organizaționale. Importul este repetabil deoarece API modifică numai acele câmpuri care se modifică. Este sigur să importați același fișier de mai multe ori.

Importul gestionează grupuri, echipe și persoane după cum urmează.

> **IMPORTANT** Dacă încărcați un fișier CSV pentru un import de organizație în bloc pentru grupuri sau echipe, antetele coloanei trebuie să corespundă câmpurilor de solicitare și răspuns corespunzătoare din tabelele de mai jos
> exact. Nu puteți reordona sau omite niciuna dintre coloane, chiar dacă nu sunt necesare pentru fiecare intrare individuală.

Grupuri API Protocol și URI

URI	/api/upload/groups
Metodă	POST
Permisiuni	Import în vrac
Tip de conţinut	multipart/form-data

Grupuri. Un grup este identificat prin coloana groupName. Dacă valoarea din groupName se potrivește cu un grup existent, acel grup este utilizat. Dacă groupName este nou, un grup este creat cu acel nume și este activat.

Grupuri API Solicitare și răspuns Câmpuri

Nume	Req?	Descriere
id	D	ID-ul grupului în ACD. Puteți identifica numărul ID exportând datele grupului și vizându-l în fișierul rezultat CSV. **NOTA** Dacă grupul este un grup nou, ID-ul trebuie setat la 0 (zero), altfel importul va eșua.
nume	D	Numele grupului. Max caractere = 60 Implicit = niciunul
activatedDate	D	Data la care grupul a fost activat în formatul LL/ZZ/AAAA. Implicit = data curentă
deactivatedDate	D	Data la care grupul a fost dezactivat în formatul LL/ZZ/AAAA.

Echipe API Protocol și URI

URI	/api/upload/teams
Metodă	POST
Permisiuni	Import în vrac
Tip de conţinut	multipart/form-data

Echipe. O echipă este identificată prin coloana teamName. Dacă valoarea din teamName se potrivește cu o echipă existentă, acea echipă este utilizată. Dacă grupul în care se află această echipă s-a schimbat, acea relație este actualizată. Dacă teamName este nou, o echipă este creată cu acel nume sub grupul specificat și este activată.

Echipe API Solicitare și răspuns Câmpuri

Nume	Req?	Descriere
id	D	ID-ul echipei în ACD. Puteți identifica numărul ID exportând datele echipei și vizându-l în fișierul rezultat CSV. **NOTA** Dacă echipa este o echipă nouă, ID-ul trebuie setat la 0 (zero), altfel importul va eșua.
nume	D	Numele echipei. Max caractere = 60
activatedDate	D	Data la care grupul a fost activat în formatul LL/ZZ/AAAA. Implicit = data curentă
deactivatedDate	D	Data la care grupul a fost dezactivat în formatul LL/ZZ/AAAA.
parentGroupId	D	Numele grupului din care face parte echipa.
productivitateCompilare	D	Indică dacă statisticile echipei trebuie incluse atunci când serviciul Capture elaborează statistici de productivitate (adevărat/fals). Implicit = adevărat

Persoane API Protocol și URI

URI	/api/upload/persons
Metodă	POST
Permisiuni	Import în vrac
Tip de conţinut	multipart/form-data

Persoane. O persoană este identificată prin e-mail, adLogin sau acdId. Dacă oricare dintre aceste valori se potrivește cu o persoană existentă, acea persoană este folosită. Dacă calitatea de membru al echipei, numele, fusul orar, localitatea sau starea activă a acelei persoane s-au modificat, se actualizează în consecință. Dacă se găsește o persoană care se potrivește, API nu șterge niciodată unul dintre cei trei identificatori

Dacă o valoare există deja. De exemplu, dacă se găsește o potrivire pe adresa de e-mail, dar fișierul CSV importat nu conține un ID ACD pentru utilizator, dar avem deja unul în baza de date, valoarea existentă nu este suprascrisă. Dacă toți cei trei identificatori de persoană sunt noi, este creată o nouă persoană și i se acordă rolul de agent implicit.

Persoanele API Solicitare și răspuns Câmpuri

Nume	Req?	Descriere
personId	D	ID-ul persoanei în Webex WFO. Puteți identifica numărul de identificare exportând datele persoanei și vizându-l în fișierul rezultat CSV. Folosiți 0 (zero) dacă aceasta este o persoană nouă.
e-mail	D	Adresa de e-mail a utilizatorului. Max caractere = 254 Implicit = niciunul
prenume	D	Prenumele utilizatorului. Maximum de caractere = 50 Implicit = niciunul
nume	D	Numele de familie al utilizatorului. Maximum de caractere = 50 Implicit = niciunul
fus orar	N	Fusul orar al agentului. Implicit = fusul orar al clientului Pentru o listă completă a numelor de fus orar vezi Importul și Exportarea utilizatorilor . **EXEMPLU** America/Chicago
adLogin	N	Numele de conectare Active Directory al utilizatorului. Maximum de caractere = 50 Implicit = niciunul

Nume	Req?	Descriere
membruGrup	N	Echipa căreia îi aparține utilizatorul.
activat	N	Data la care utilizatorul a fost activat în formatul LL/ZZ/AAAA. Implicit = data curentă
dezactivat	N	Data la care utilizatorul a fost dezactivat în format LL/ZZ/AAAA. **NOTA** Pentru a activa un utilizator dezactivat atunci când importați utilizatori, setați această dată la 31/12/2999.
local	N	Limba folosită de utilizator. Implicit = en
roluri	N	Rolurile atribuite utilizatorului. Mai multe roluri sunt separate prin punct și virgulă.
scopegroups	N	Grupurile din domeniul de aplicare al utilizatorului. Sunt mai multe grupuri separate prin punct și virgulă.
scopeteams	N	Echipele din domeniul de aplicare al utilizatorului. Mai multe echipe sunt separate prin punct și virgulă.
enableScheduling	N	Indică dacă utilizatorul poate fi programat în format True sau False (doar WFM). Implicit = fals
vederi	N	Vizualizările atribuite utilizatorului în WFM (doar WFM). Implicit = niciunul
mainView	N	Vizualizarea principală a utilizatorului în WFM (numai la WFM). Implicit = niciunul
companyStartDate	N	Data la care utilizatorul a început cu compania în format LL/ZZ/AAAA (doar WFM). Implicit = niciunul

Nume	Req?	Descriere
companyEndDate	N	Data la care utilizatorul a părăsit compania în formatul LL/DD/AAAA (doar WFM). Implicit = niciunul
Departamentul StartDate	N	Data la care utilizatorul a început cu departamentul în formatul LL/DD/AAAA (doar WFM). Implicit = niciunul
ID angajat	N	ID-ul de angajat al utilizatorului (numai WFM). Implicit = niciunul
rang	N	Clasamentul utilizatorului în centrul de contact (doar WFM). Implicit = niciunul
qmViews	N	Vizualizările atribuite utilizatorului în QM (doar QM). Implicit = niciunul
este ReconcilieOnly	N	Când este selectat, agentul folosește înregistrarea gateway și toate apelurile agentului necesită reconciliere post-apel (numai QM). Implicit = niciunul
scopetenant	N	Când este setat la TRUE, utilizatorul are domeniu de aplicare asupra tuturor grupurilor, echipelor și utilizatorilor. Când este setat la FALSE, domeniul de aplicare al utilizatorului este configurat în câmpurile Echipe de domeniu și Grupuri de domeniu (adevărat/fals). Implicit = niciunul
acdId	D	ID-ul utilizatorului în ACD. Implicit = niciunul **NOTĂ:** Acest câmp este obligatoriu dacă ați bifat caseta de selectare "Activare programare pentru acest utilizator".
acdServerId	D	ID-ul ACD care este sursa datelor pentru utilizator.

Nume	Req?	Descriere
		Implicit = niciunul **NOTĂ:** Acest câmp este obligatoriu dacă ați bifat caseta de selectare "Activare programare pentru acest utilizator".

Fișier CSVExemple

Exemple de grupuri CSV

```
id,nume,activatedDate,dezactivatedDate
0,Vânzări,01/04/2018,01/01/2019
0,Finanțe,01/04/2018,0180182019
```

Exemple de CSV echipe

```
id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,Vânzări auto, 01/04/2018,01/01/2019,Vânzări,Adevărat
0,Vânzări piese, 01/04/2018,01/01/2019,Vânzări,Fals
```

Export date raport în bloc API

Exportul masiv al datelor din rapoarte API vă permite să preluați date din rapoartele din Explorer. Dacă datele pe care le solicitați sunt prea mari pentru a fi returnate instantaneu, vă oferă un ID de solicitare pentru a prelua datele odată ce sunt gata.

După configurarea filtrelor din raport în Explorator de date, puteți ajusta parametrii raportului în apelul API.

> **NOTĂ:** Puteți exporta maximum 1.000 de înregistrări în fiecare solicitare de export. Dacă trebuie să exportați mai mult de 1.000 de înregistrări, creați mai multe exporturi, mai restricționate.

Export de date pentru rapoarte în bloc GET API

Metoda GET pentru API de export al datelor din rapoartele în bloc vă permite să verificați starea unei solicitări anterioare sau să preluați datele dintr-o solicitare asincronă utilizând un ID de solicitare.

> **NOTĂ** : Un ID de solicitare este conținut în răspunsul la o acțiune GET sau POST dacă datele solicitate sunt prea mari sau nu pot fi returnate rapid.

Protocolul API de export al datelor raportului în bloc GET și URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Metodă	GET
Permisiune	Elaborarea rapoartelor
Tip de conţinut	Text/CSV
Parametri	requestId

Câmpurile GET Bulk Export API solicitare date raport

Nume	Obligatoriu	Descriere
ID solicitare	D	ID-ul solicitării care a fost returnat atunci când s-a efectuat acțiunea POST

Exemplu de fișier GET Bulk Report Data Export API JSON

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.


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


Export de date pentru rapoarte în bloc POST API

Metoda POST pentru API de export masiv al datelor din raport returnează datele dintr-un raport din Explorer. Dacă datele solicitate sunt suficient de mici pentru a fi returnate rapid, corpul de răspuns include datele raportului în CSV format. Dacă datele solicitate sunt prea mari sau nu pot fi returnate rapid, corpul de răspuns conține ID-ul solicitării care poate fi utilizat pentru a prelua datele ulterior.

> **IMPORTANT:** Această API este perimată. Acesta este disponibil numai pentru clienții Cisco existenți care îl utilizează deja. Dacă doriți să utilizați această API, contactați asistența Cisco.

Protocol și URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Metodă	POST
Permisiune	Elaborarea rapoartelor
Tip de conţinut	Text/CSV
Parametri	ID-ul raportului

Câmpuri solicitare POST

Nume	Descriere
Nume schemă	Numele schemei pentru o parte a API. Acestea trebuie copiate din Exemplu de fișier JSON.
Acțiune	Sarcina pe care API ar trebui să o îndeplinească. În acest caz, "Export_CSV".
QName	Numele calificat. Aceste informații pot fi găsite deschizând raportul în Data Explorer și apoi deschizând consola browserului. Căutați șirul **RENDER_REACT_REPORT** în consolă pentru a găsi QName.
Valori parametri codificate	Valorile pe care le veți modifica din raportul implicit. Unitatea parametrii introduși aici trebuie mai întâi configurați în raportul din Explorer. Consultați Configurarea unui filtru de rapoarte.
Compensa	Distanța de la celula din partea din stânga sus a tabelului până la celula din care API ar trebui să înceapă să returneze date. Prima instanță de decalaj din solicitarea corpului indică rânduri, iar a doua instanță indică coloane.
Limită	Cel mai mare număr de celule pe care API ar trebui să le returneze. Prima instanță a limitei din solicitarea corpului indică rândurile, iar a doua instanță indică coloanele.

Exemplu de fișier JSON


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


Câmpuri de răspuns

Există două răspunsuri posibile la această API. Dacă datele pot fi returnate rapid, un răspuns sincron conține datele solicitate în CSV format. Dacă datele solicitate nu pot fi returnate rapid, răspunsul va conține un răspuns JSON cu ID-ul solicitării și starea solicitării. Aceste rezultate includ câmpurile definite în tabelele următoare.

Răspuns sincron

Câmp	Descriere
Tip de conţinut	Formatul conținutului. Este disponibil doar CSV format.
Extinderea conținutului	Numărul total de rânduri disponibile și numărul total de coloane disponibil.
Corp	Datele raportului în format CSV.

Răspuns asincron

Câmp	Descriere
ID solicitare	Formatul conținutului. Este disponibil doar CSV format.
Stare	Starea actuală a cererii. **NOTĂ** : Un mesaj care nu poate fi procesat imediat intră într-o coadă de mesaje și este stocat ca activitate în baza de date, astfel încât Pot fi urmărite. Câmpul de stare afișează starea lucrării în momentul apelului. Va fi afișată una dintre următoarele stări. ▪ În coadă — solicitarea este capturată cu succes în coada de mesaje și în baza de date. ▪ Procesare — Mesajul trimis în coadă este în curs de procesare, dar nu a ajuns la una dintre stările finale. ▪ Failed (Eșuată) — solicitarea nu a putut fi finalizată. ▪ Anulată—cererea a fost oprită. ▪ Expirat – timpul permis pentru lucrare s-a epuizat înainte de a fi procesat. ▪ Inclus pe lista neagră — numărul de apeluri a depășit limita, iar acest apel nu va fi returnat.

Exemplu de fișier

Următorul este un exemplu de solicitare formatată.

Cerere JSON


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

Configurarea unui filtru de raport

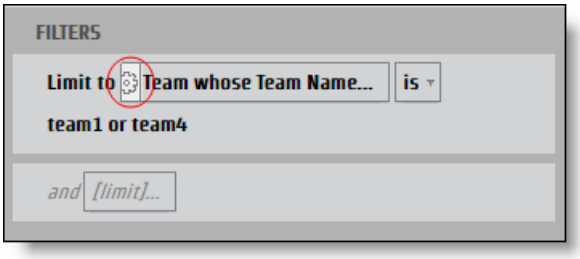
Una dintre caracteristicile API de export al datelor din rapoartele în bloc este capacitatea de a modifica filtrele dintr-un raport atunci când apelați API. Puteți configura filtrele editând textul solicitării POST. Pentru a modifica un filtru utilizând API, trebuie să efectuați în prealabil câteva modificări la raport în Data Explorer.

Configurarea parametrului în Data Explorer

Pentru a configura un filtru astfel încât să poată fi actualizat prin intermediul apelului API, trebuie să editați parametrii filtrului în Explorator de date.

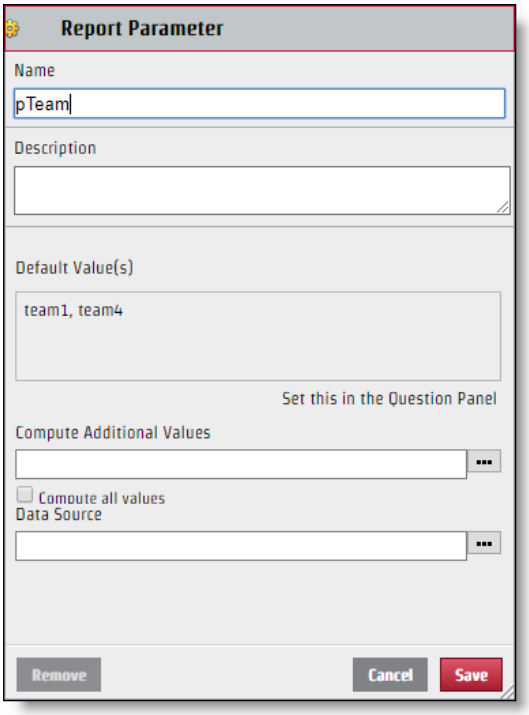
Configurați parametrul

1. Deschideți raportul pe care doriți să îl exportați din lista Rapoarte din Explorator de date.
2. Faceți clic pe **Editare** pentru a deschide panoul de întrebări.
3. În secțiunea Filtre din panoul de întrebări, faceți clic pe pictograma Parametru de lângă filtrul pe care doriți să îl actualizați. Pictograma Parametru arată ca parte a unei roți dințate și este situată în partea stângă a câmpului Filtru. Următoarea imagine prezintă pictograma Parametru încercuită cu roșu.



   Se deschide caseta de **dialog Parametru** raport.

4. Introduceți un nume în **câmpul Nume** pentru parametrul care poate fi utilizat drept cheie JSON.



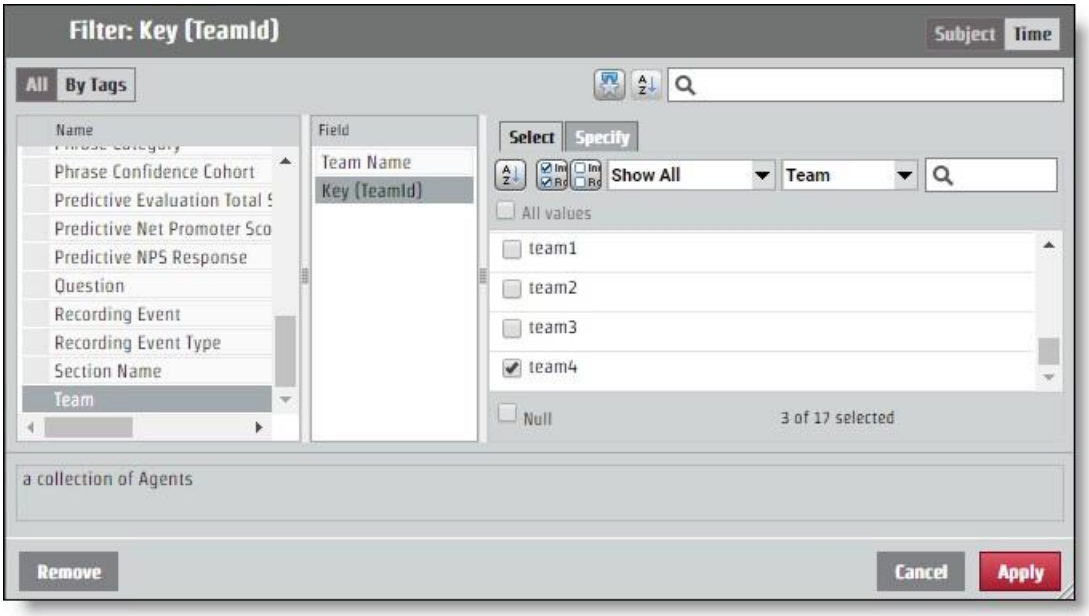
5. Dați clic pe **Salvați**.

Odată ce filtrul este configurat, acesta poate fi editat prin solicitarea API. Deși numele parametrului pe care îl creați este utilizat pentru numele cheii din perechea de valori cheie JSON, valoarea afișată în secțiunea Selectare a casetei de dialog Filtru nu este neapărat valoarea pe care ar trebui să o utilizați pentru fișierul JSON. Pentru a modifica corect fișierul JSON, trebuie să identificați numele specific al valorii.

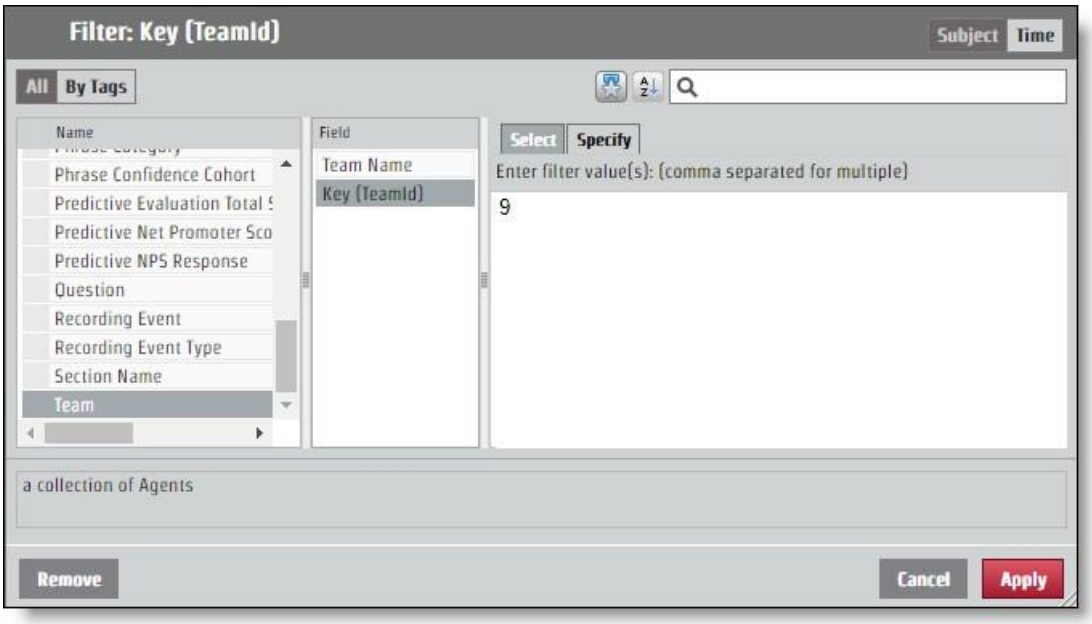
Identificați valoarea specifică

1. Faceți clic pe **câmpul Filtrare** cu valori de identificat din panoul Întrebare pentru a deschide caseta de dialog Filtru.

2. Bifați numai caseta de selectare de lângă valoarea pe care doriți să o identificați.



3. Deschideți fila **Specificare** . Valoarea specifică apare în panoul Filtrare valoare CSV.



Configurați JSON pentru API Solicitare

Perechea de valori cheie pe care ați determinat-o din denumirea parametrului și identificarea valorii trebuie adăugată la solicitarea JSON. Modificările filtrului se efectuează prin intermediul câmpului **codificatParamValues** .

Dacă raportul returnează informații pentru toate echipele, dar doriți informații doar de la echipa cu valoarea specifică "9", JSON codificat ParamValues ar trebui să arate ca în următorul exemplu. În acest exemplu, parametrul a fost numit "pTeam", deci aceasta este cheia din fișierul JSON.

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

Configurarea filtrelor de interval

Procesul de configurare a unui parametru pentru a returna informații dintr-un anumit interval de timp funcționează la fel ca editarea câmpului encodedParamValues pentru orice alt filtru. Există mai multe perioade de timp specifice, cum ar fi anul, luna și trimestrul. Perioadele de timp specifice au o **filă Specificare** care funcționează ca orice altă valoare de filtrare. Există, de asemenea, opțiuni pentru intervale: Data relativă și Intervalul de date. Fiecare opțiune pentru ora de începere necesită valori diferite în fișierul JSON.

Interval de date

Opțiunea Interval de date utilizează date exacte pentru a determina intervalul. API utilizează ora epocii UNIX, astfel încât orice dată și oră pe care doriți să le utilizați ca parametru pentru un interval trebuie convertite.

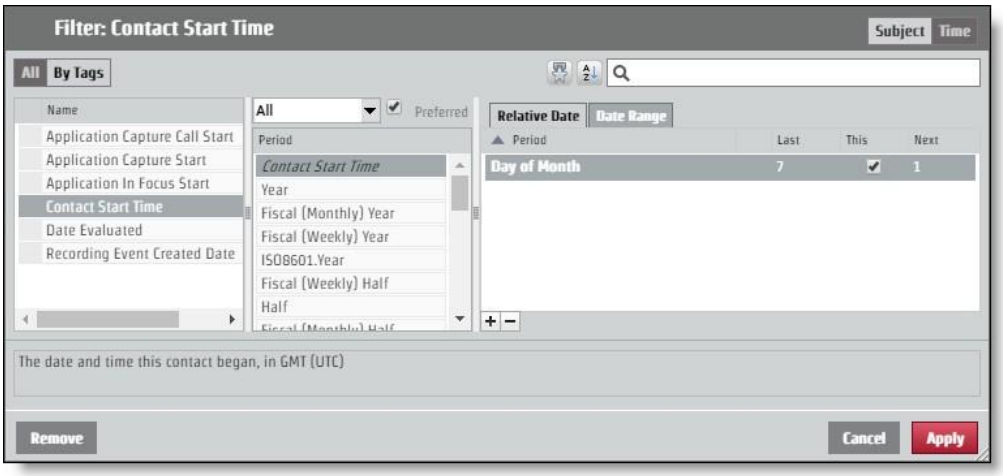
> **CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ** Un raport care nu specifică un interval final va extrage toate informațiile din intervalul de începere înainte. Pentru rapoartele recurente, puteți să utilizați această funcție și să alocați timp ultimului
> Element din raport, care va fi formatat în ora epocii UNIX și va utiliza acest număr ca început al noului interval. În acest fel, puteți obține toate informațiile de care aveți nevoie și nu trebuie să traduceți niciodată timpurile în timpul epocii UNIX.

Pentru o solicitare care configurează un interval de timp de 15 iunie 2017, encodedParamValues ar trebui să arate ca următorul exemplu. În acest exemplu, numele parametrului este "pDate".

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

Data relativă

Opțiunea Dată relativă creează un interval fără date specifice. Aceasta include perioade de timp relative la data curentă. În caseta de dialog Filtru, puteți selecta o perioadă de timp și puteți determina dacă doriți un anumit număr de perioade de timp înainte de cea curentă, această perioadă de timp curentă și un anumit număr de perioade de timp viitoare. În exemplul următor, intervalul de timp este setat pentru ultimele șapte zile, astăzi și mâine.



Pentru a solicita acest aspect prin solicitarea API, encodedParamValues ar trebui să arate ca următorul exemplu. În acest exemplu, numele parametrului este "pContactStartTime".

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

Categorii și expresii API

Utilizați această API pentru a lucra cu liste de categorii și

expresii din. Aceste metode sunt utilizate pentru categoriile și

expresiile API:

- Obținere—Preia informații despre categorii și expresii
- Postare — Creează categorii și expresii
- Put - Actualizează informațiile despre categorie și expresie
- Ștergere — șterge informațiile despre categorii și fraze

ȘTERGERE categorii și expresii API

Această metodă șterge informațiile despre categorii și fraze.

Protocol DELETE și URI-uri

Uris: Expresie categorie	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/frază
Metodă	ȘTERGE
Permisiuni	Administrator Desktop Analytics Administrator Analiză audio Administrator LVSCR Analytics Administrator analiză text Administrare entitate găzduită
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

EXEMPLU

Ștergerea unei categorii: /api/rest/cas/phraselist?id=13

Stergerea unei fraze: /api/rest/cas/phrase?id=7

Nume	Descriere

Sistemul răspunde cu următoarele:

{"șters":1}

GET Categorii și expresii API

Această metodă preia informații despre categorii și fraze.

Protocolul GET și URI-urile

Uris:	
Expresie	/api/rest/cas/phraselist
categorie	/api/rest/cas/frază
Metodă	GET
Permisiuni	Administrator Desktop Analytics Administrator Analiză audio Administrator LVSCR Analytics Administrator analiză text Administrare entitate găzduită
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpurile de răspuns GET

Nume	Descriere
Categorii	Informații detaliate privind categoriile Analytics.
Id	ID-ul categoriei.
descriere	Descrierea categoriei.
languageId	Șir de caractere care specifică limba. **EXEMPLU** US English = en-us

Nume	Descriere
Fraze	Informații detaliate privind expresiile Analytics.
frază	Expresie de căutat.
fonetic	Ortografia fonetică a expresiei de căutat.
suneteÎmi place	Versiuni alternative ale expresiei care sună ca expresia țintă.
încredere	Valoarea de încredere care indică probabilitatea ca rezultatul pozitiv să fie corect.
Id	Numărul de identificare al expresiei.
categoryId	Numărul de identificare al categoriei pentru expresie.
stat	Starea contactului agentului.

POST Categorie și expresii API

Această metodă creează informații despre categorii și fraze.

Protocolul POST și URI-urile

Uris: Expresie categorie	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/frază
Metodă	POST
Permisiuni	Admin Analiză desktop Administrator Administrator Analiză audio Administrator Lvcsr Analytics Administrator Analiză text Administrare entitate găzduită
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de răspuns POST

Nume	Descriere
categorie	Informații detaliate privind categoriile Analytics.
descriere	Descrierea categoriei.
languageId	Șir de caractere care specifică limba. **EXEMPLU** US English = en-us

Categorii și expresii PUT API

Această metodă actualizează informațiile despre categorii și fraze.

Protocol PUT și URI-uri

Uris: Expresie categorie	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/frază
Metodă	PUT
Permisiuni	Administrator Desktop Analytics Administrator Analiză audio Administrator LVSCR Analytics Administrator analiză text Administrare entitate găzduită
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de răspuns PUT

Nume	Descriere
Categorii	Informații detaliate privind categoriile Analytics.

Nume	Descriere
Id	ID-ul categoriei.
descriere	Descrierea categoriei.
languageId	Șir de caractere care specifică limba. **EXEMPLU** US English = en-us
Fraze	Informații detaliate privind expresiile Analytics.
frază	Expresie de căutat.
fonetic	Ortografia fonetică a expresiei de căutat.
suneteÎmi place	Versiuni alternative ale expresiei care sună ca expresia țintă.
încredere	Valoarea de încredere care indică probabilitatea ca rezultatul pozitiv să fie corect.
Id	Numărul de identificare al expresiei.
categoryId	Numărul de identificare al categoriei pentru expresie.
stat	Starea contactului agentului.

Exemplu de fișier GET/POST/PUT JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat pentru preluarea, crearea și actualizarea categoriilor și frazelor:

```
{
        "categorii": [{
                "id": număr, "categorie": șir,
                "descriere": șir, "languageId":
                "en-us"
            },
            ....
        ],
        "fraze": [{
```

"phrase": string, "fonetic":
string, "soundslike": string,
"confidence": număr, "id":
număr, "categoryId": număr,
"stare": număr

},
...
],
"Încredere": număr
}

Dispozitiv de contact API

Utilizați API dispozitivului de contact pentru a regăsi o listă de dispozitive.

Protocolul API dispozitivului de contact și URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
Metodă	GET
Permisiuni	Administrarea QM

Parametri

Câmp	Req?	Tip	Descriere
includeUnconfiguredDevices	N	Boolean	Când este setat la true, dispozitivele neconfigurate sunt incluse. Implicit = fals Valori acceptate. ▪ true ▪ false
itemsPerPage	N	Număr	Numărul de elemente care apar pe pagină.
sortColoană	N	Text	personId
sortDirection	N		Opţiuni ▪ crescător ▪ descrescător

Contactați dispozitivul API JSON Exemple de fișiere

Exemplu de fișier de răspuns

```
[{
```

```
        "id": 1,
        "name": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configurat":
        true, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "id": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extension": "8013", "partition": "Partiție
                rută"
            }
        ]
    }
```

Bloc dispozitiv de contact API

Utilizați API în bloc a dispozitivului de contact pentru a adăuga dispozitive în bloc.

Contactați protocolul API în bloc al dispozitivului și URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Metodă	POST
Permisiuni	Administrarea QM

Consultați Contactați dispozitivul API pentru mai multe informații.

Contactați dispozitivul BULK API JSON exemple de fișiere

Exemplu de fișier de răspuns


```
{
    «se adaugă»: [
        {
            "configurat": adevărat,
            «contactDeviceLines»: [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "partiție": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "id": 239,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": fals,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": nul,
            "name": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telefonieGroupId": 1,
            "virtualDevice": nul
        },
        {
            "configurat": adevărat,
            «contactDeviceLines»: [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "partiție": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonieGroupId": 1,
                "virtualDevice": nul
            }
        ],
        «actualizare»: [
            {
                "configurat": adevărat,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"id": 412466, "partiție": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 88,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": fals,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": nul,
                "name": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonieGroupId": 1,
                "virtualDevice": nul
            },
            {
                "configurat": adevărat,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"ID": 41251    1, "partiție": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 86,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": fals,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": nul,
                "name": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonieGroupId": 1,
                "virtualDevice": nul
            }
        ]
}
```

Contact API

API de contact permite utilizatorilor să caute anumite contacte, apoi să se conecteze la Webex WFO pentru a le reda în Media Player.

Protocol și URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
Metodă	GET
Permisiuni	Căutare contacte
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular
Parametri	ID = identificator pentru un contact existent. Această resursă URI localizează un anumit ID de contact. Dacă {id} nu există, răspunsul returnează un cod de eroare în locul unei liste goale. beginTime = <marcaj temporal de început pentru contacte>

Câmpuri solicitare

NOTĂ : Dacă se utilizează parametrul beginTime, atunci parametrul endTime trebuie, de asemenea, utilizat în interogarea URI.

Parametru	Descriere
agent	ID-ul utilizatorului. Valoarea acceptată este un ID întreg. Parametrul ("agent") este sensibil la majuscule și minuscule și trebuie să fie scris cu litere mici. Dacă un utilizator utilizează parametrul cu majusculă A, acesta returnează fiecare agent. FACULTATIV
ANI	Identificarea automată a numărului (ANI) pentru un apel. Cu alte cuvinte, ANI identifică numărul părții apelante. Valoarea acceptată este șirul cu metacaractere cu asterisc (*) sau semn de întrebare (?).

Parametr	Descriere
	Acest parametru poate apărea de zero sau mai multe ori într-o singură interogare. **EXEMPLU** `contact?ani=1234&ani=4567` Când furnizați mai multe valori pentru un parametru, interogarea combină aceste valori cu OR (adică exemplul anterior caută contacte cu ani = 1234 SAU ani = 4567). FACULTATIV.
assocCallId	ID-ul de contact asociat care leagă contactele pe baza unui client experiență. FACULTATIV.
începeDată	Returnați numai înregistrările care încep la sau după data specificată. FORMAT: `AAAA-LL-DD`. Dacă nu este specificat niciun interval și nu este specificat beginDate, valoarea implicită este cu 60 de zile înainte de ziua de azi.
beginTime	Utilizat cu beginDate pentru a returna înregistrări care încep la sau după data și ora specificate. FORMAT: `HH:MM`.
callId	Un ID de contact de la o integrare terță. Valoarea acceptată este șir. FACULTATIV.
poateEvalua	Indică dacă utilizatorul poate evalua acest contact. Valoarea acceptată este adevărat. True returnează contactul, dacă utilizatorul poate evalua acest contact când este conectat la Webex WFO. FACULTATIV. Dacă nu includeți acest parametru, interogarea nu filtrează contactele. VALOARE: Adevărat, dacă contactul poate fi evaluat de utilizatorul conectat.
dateEvaluatedEnd	Data de sfârșit a intervalului de contacte filtrate care au fost evaluate. FORMAT: `AAAA-LL-DD`.
dateEvaluatedStart	Data de începere a intervalului de contacte filtrate care au fost evaluate. FORMAT: `AAAA-LL-DD`.
DNIS	Serverul de identificare a numărului format (DNIS) pentru apel. Cu alte cuvinte, numărul apelat. Valoarea acceptată este șirul cu metacaractere cu asterisc (*) sau semn de întrebare (?). Acest parametru poate apărea de zero sau mai multe ori într-o singură interogare. Când

Parametr	Descriere
	furnizați mai multe valori pentru un parametru, interogarea combină aceste valori cu OR. FACULTATIV.
Data de încheiere	Returnați numai înregistrările care încep înainte de data specificată. FORMAT: `AAAA-LL-DD`. Dacă nu este specificat niciun interval și nu este specificată DatăSfârșit, valoarea implicită este astăzi.
Timp de sfârșit specificată.	Utilizat cu endDate pentru a returna înregistrări care încep înainte de data FORMAT: `HH:MM:SS`.
exclude	Returnează un identificator uniform de resursă (URI) pentru valoarea specificată. Faceți clic pe URI pentru a vedea datele asociate cu valoarea specificată. FACULTATIV. VALORILE: ▪ event — Returnează un URI care punctează datele evenimentului. ▪ metadate — Returnează un URI care indică spre metadate. ▪ metadata.key1 — Returnează un URI care indică spre atributul key1 din obiectul de metadate.
expanda	Returnează toate datele asociate cu valoarea specificată în locul unui URI. FACULTATIV. VALORILE: ▪ eveniment - Extinde toate evenimentele pentru a include toate datele evenimentului, nu doar URI. ▪ metadate - Extinde toate metadatele, nu doar URI. ▪ metadata.key1 — Extinde numai atributul key1 din obiectul de metadate.
prenume	Prenumele agentului. Valorile acceptate sunt șiruri cu orice număr de metacaractere cu asterisc (*) sau semn de întrebare (?). FACULTATIV.
grup	ID-ul unui grup. Valoarea acceptată este ID întreg. FACULTATIV.
hasRecording VALORILE:	Returnați numai contactele asociate cu o înregistrare. FACULTATIV. ▪ true ▪ false

Parametr	Descriere
	Dacă nu includeți acest parametru, interogarea nu filtrează contactele după înregistrări.
ore	Dacă evaluarea contactului a fost marcată pentru resurse umane (hr). FACULTATIV. VALORILE: ▪ true ▪ false ▪ 1 (adevărat) ▪ 0 (fals)
inProgress VALORILE:	Dacă evaluarea contactului este în curs de desfășurare. FACULTATIV. ▪ true ▪ false ▪ 1 (adevărat) ▪ 0 (fals)
Nume de familie	Numele de familie al agentului. Valorile acceptate sunt șiruri cu orice număr de metacaractere cu asterisc (*) sau semn de întrebare (?). Acest parametru poate apărea de zero sau mai multe ori într-o singură interogare. Când furnizați mai multe valori pentru un parametru, interogarea combină aceste valori cu OR. FACULTATIV.
limită	Un parametru URL care poate fi utilizat pentru a crește rezultatele totale și pentru a obține seturi de rezultate mai mari. FACULTATIV. **IMPORTANT** Utilizarea acestui parametru poate afecta negativ performanța. Cisco recomandă 100 sau mai puține.
linie	Extensia pentru apel (din perspectiva agentului care înregistrează apelul). Valoarea acceptată este șirul cu metacaractere cu asterisc (*) sau semn de întrebare (?). Acest parametru poate apărea de zero sau mai multe ori într-o singură interogare. Când furnizați mai multe valori pentru un parametru,
	interogarea le combină pe acestea

Parametr	Descriere
	Valori cu OR. FACULTATIV.
metadate	Câmpul de metadate. FACULTATIV. VALORILE: ▪ <cheie>~<operator>~<valoare> Unde <cheie> este numele câmpului de metadate configurat în Administrator monitorizare și înregistrare și trebuie să corespundă exact numelui metadatelor configurat. <operatorul> este unul dintre următoarele: ▪ Egal ▪ începeWith ▪ se terminăCu ▪ Conţine Valoarea <> poate include un șir cu metacaractere cu asterisc (*) sau semn de întrebare (?). Acest parametru poate apărea de zero sau mai multe ori într-o singură interogare. Când furnizați mai multe valori pentru un parametru, interogarea combină aceste valori cu OR. Dacă nu specificați o valoare, interogarea returnează toate contactele care au metadate pentru cheia specificată.
necesităAprobare	Dacă evaluarea contactului necesită aprobare. FACULTATIV. VALORILE: ▪ true ▪ false ▪ 1 (adevărat) ▪ 0 (fals)
număr	Orice număr utilizat în contact (ANI sau DNIS). Valoarea acceptată este șirul cu metacaractere cu asterisc (*) sau semn de întrebare (?). Acest parametru poate apărea de zero sau mai multe ori într-o singură interogare. Când furnizați mai multe valori pentru un parametru, interogarea combină aceste valori cu OR. FACULTATIV.

Parametr	Descriere
Număr de telefon	Orice număr utilizat în contact (ANI, DNS sau Line). Acceptat Valoarea este șir cu metacaractere cu asterisc (*) sau semn de întrebare (?). Acest parametru poate apărea zero sau o singură dată într-o singură interogare. FACULTATIV.
interval	Un parametru antet care vă permite să parcurgeți rezultatele. Unde, "items=<1-200>". FACULTATIV. **CELE MAI BUNE PRACTICI** Parametrul de interval poate fi utilizat împreună cu parametrul de interogare limită, care mărește Rezultate totale.
Marcat	Dacă persoana de contact a fost evaluată. FACULTATIV. VALORILE: ▪ true ▪ false ▪ 1 (adevărat) ▪ 0 (fals)
searchStats	Returnează numărul total de înregistrări disponibile care se potrivesc ca "număr". În cazul în care valorile acceptate sunt: ▪ true ▪ fals OPȚIONAL.
tăcereDurată	Returnați numai contactele a căror durată (în milisecunde) a înregistrării Tăcerea este egală sau mai mare decât valoarea specificată. **EXEMPLU** silenceDuration=5000 returnează contactele în care există una sau mai multe instanțe de tăcere înregistrate egale sau mai mari Mai mult de 5 secunde. FACULTATIV.
tăcereEvenimente	Returnați numai contactele al căror număr de evenimente de tăcere este egal cu sau

Parametr	Descriere
	Mai mare decât valoarea specificată. **EXEMPLU** silenceEvents=5 returnează contactele în care există 5 sau mai multe evenimente de tăcere. FACULTATIV
Etichetate	Dacă contactul a fost etichetat. Valorile booleene acceptate sunt: ▪ true ▪ false ▪ 1 (adevărat) ▪ 0 (fals) OPȚIONAL.
talkOverDuration	Returnați numai contactele unde durata (în milisecunde) a convorbirii înregistrate Evenimentele de mai sus sunt egale sau mai mari decât valoarea specificată. **EXEMPLU** talkOverDuration=5000 returnează contactele în care există una sau mai multe instanțe de discuții înregistrate peste evenimente egale cu sau Mai mare de 5 secunde. FACULTATIV.
talkOverEvents	Returnați numai contactele în care numărul de discuții peste evenimente este egal cu sau Mai mare decât valoarea specificată. **EXEMPLU** talkOverEvents=5 returnează contactele în care există 5 sau mai multe discuții peste evenimente. FACULTATIV.
echipă	ID-ul unei echipe. Valoarea acceptată este ID întreg. FACULTATIV.
Formare	Dacă evaluarea contactului a fost marcată pentru instruire. FACULTATIV. VALORILE: ▪ true

Parametr	Descriere
	▪ false ▪ 1 (adevărat) ▪ 0 (fals)
tip	Tipul de contact. Parametrul de tip filtrează contactele pe baza stărilor de încărcare. FACULTATIV. VALORILE: ▪ calitate ▪ arhivă Dacă nu includeți acest parametru, interogarea nu filtrează după stările de încărcare. **NOTĂ:** Rolul de utilizator arhivă are domeniu global numai atunci când specificați tipul de arhivă.

Efectuarea unei căutări combinate

Următoarea solicitare returnează o listă a tuturor contactelor înregistrate în scopuri de calitate la sau după 01.01.2018 (GMT).

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

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate

Următoarea solicitare returnează o listă a tuturor contactelor cu metadatele apelate telefon.

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

Următoarele returnează o listă a tuturor persoanelor de contact cu metadatele denumite customerNo.

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

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate cu o anumită valoare

Următoarea solicitare returnează o listă a tuturor contactelor cu valoarea metadatelor 555-1234.

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

Efectuarea unui eveniment de căutare a tăcerii

Următoarea solicitare returnează o listă de contacte care conțin două sau mai multe evenimente de tăcere de 10 secunde sau mai mult.

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

Exemplu de fișier JSON


```
{
    "hr" : fals, "dnis" :
    "2111",
    "callDuration" : 15000,
    "ani": "1581",
    "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
    {
        "name" : "form1",
        "$ref": "/api/rest/recording/evalform/5"
    },
        "echipă" : {
        "nume" : "Echipa1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId" :
  "0,4"
    },
    "qualityReason" : {
        "text" : "Primul apel al zilei", "reasonId" : 1,
        "cheie" : "rec_reason_what_first"
    },
    "agent": {
        "nume" : "Bunkowske", "nume
        de utilizator" : "bunkowm",
        "$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "prenume":
        "Mark",
        "displayId" : "0.1"
    },
    "evaluation" : {
        "stateId" : 1,
        "scor" : 90,
        "$ref": "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "antrenament" : fals,
    "id" : 1,
    "startTime" : 1239308710000,
```

```
    "tz" : "America/Chicago",
    "recordingUrl": /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded": true,
    "archiveWF" : {
        "$ref": "/api/rest/recording/workflow/265"
    },
    "grup" : {
        "nume": "grupa1",
        "$ref": "/api/rest/recording/group/1"
    },
    "evaluator" : { "nume" :
        "Sillars", "nume utilizator" :
        "sillarj",
        "$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName" :
        "Jay",
        "displayId" : "0,2"
    },
    "screenUploaded" : true,
    "metadata" : {
        "$ref": "/api/rest/recording/contact/1/metadata/"                    },
    "qualityWF" : {
        "$ref": "/api/rest/recording/workflow/266"
    }
}
```


Exemplu de fișier JSON searchStats Parametru = adevărat


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

Contactați căutarea de bază API

Persoana de contact Căutare de bază API returnează detalii despre un apel în desfășurare sau finalizat cel mai recent. Informațiile returnate constau în cel mai recent contact care corespunde parametrilor căutării. Este posibil ca cel mai recent contact să fie în curs de desfășurare.

Protocol și URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
Metodă	GET
Permisiuni	Căutare contacte
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
ANI	N	Șir	Numărul de apelare al contactului.
DNIS	N	Șir	S-a apelat numărul contactului. Numărul de telefon al agentului.
prenume	N	Șir	Prenumele agentului.
Nume de familie	N	Șir	Numele de familie al agentului.
linie	N	Șir	Prelungirea apelului (din perspectivă a agentului care înregistrează apelul). Unitatea Valoarea acceptată este șirul cu asterisc (*) sau Metacaracterele cu semnul întrebării (?).

Nume	Req?	Tip	Descriere
			Acest parametru poate apărea de zero sau mai multe ori într-o singură interogare. Când furnizați mai multe valori pentru un parametru, interogarea combină aceste valori cu OR. FACULTATIV.
nume utilizator	N	Șir	Adresa de e-mail a agentului din tabelul Persoană.

Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
Id	ID-ul bazei de date CCR a contactului.
assocCallId	ID-ul de contact asociat al contactului.
callDurată	Durata apelului.
recordingUrl	Adresa URL a linkului de redare a contactului.
isComplete	Indică dacă acesta este un apel finalizat sau apelul este în desfășurare. true = apelul este finalizat False = apelul este în desfășurare
startTime	Marca temporală a începutului apelului, în GMT.
agent	Informații detaliate despre agent.
$ref	Referință URL la resursa personală
displayId	Afișați ID-ul agentului.
Nume de familie	Numele de familie al agentului
prenume	Prenumele agentului.
Nume utilizator	Adresa de e-mail a agentului.

Dacă nu există contacte care să îndeplinească parametrii dați (de exemplu, agentul furnizat nu a preluat niciodată un apel sau nu este în domeniul de aplicare), sistemul returnează un răspuns 404 negăsit. Pentru contactele care nu sunt asociate cu un agent (de exemplu, contacte înregistrate în gateway), atributul "agent" va fi nul.

Exemplu de fișier JSON

Următoarele sunt exemple de răspuns JSON formatat.


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

Monitorizarea contactelor API

API de monitorizare a contactelor permite utilizatorilor să vadă numărul total de contacte create în ultimele 15 minute din momentul în care administratorul apelează acest API.

Toate contactele sunt capturate în baza de date și afișate cu acest API. Cu toate acestea, numărul de contacte afișate cu acest API poate diferi de numărul de contacte afișat în tabelul de contacte. De exemplu, în funcție de modul în care setați setările globale, parametrul Lungime apel determină numărul de contacte care sunt afișate în interfața cu utilizatorul. Numărul de contacte afișat în interfața cu utilizatorul este mai mic sau egal cu numărul total de contacte afișate cu această API.

NOTĂ: Această API nu numără înregistrările rădăcină până când acestea nu sunt reconciliate.

PROTOCOLUL ȘI URI

URI	/api/rest/monitorizare/contacte/lite
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Administrarea permisiunii entității găzduite
Tip de conţinut	aplicație/JSON

CÂMPURI DE RĂSPUNS

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
Contacte	Un apel între un agent și un client.

Câmp	Descriere
total	Numărul de contacte create în ultimele 15 minute.
totalWithAudio	Numărul de contacte care au fost create în ultimele 15 minute care au înregistrări audio încărcate.
totalWithVideo	Numărul de contacte care au fost create în ultimele 15 minute care au încărcate înregistrări de ecran.

RĂSPUNS JSON EXEMPLU

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

Formular de evaluare API

Utilizați acest API pentru a solicita informații din formularul de evaluare QM de la.

Protocol și URI

URL	/api/rest/recording/evalform
Metodă	GET
Tip de conţinut	multipart/form-data

Răspuns Câmpuri

Nume	Descriere
id	ID formularul de evaluare.
nume	Denumirea formularului de evaluare.
descriere	Descrierea formularului de evaluare.
creator	Creator formular de evaluare.
creat	Momentul în care formularul de evaluare a fost creat în milisecunde de
epocă UNIX. ponderare manuală	Indică dacă ponderarea manuală se aplică întrebărilor privind evaluarea formă.
creatTZ	Fusul orar în care a fost creat formularul de evaluare.
actualizator	Indicator de actualizare.
actualizat	Indicator de timp când a fost actualizat ultima dată formularul de evaluare, în format UNIX epoch.

Nume	Descriere
actualizatTz	Fusul orar în care a fost actualizat formularul de evaluare.
starea	Starea formularului de evaluare.
defaultForm	Indică dacă formularul de evaluare prezintă valori implicite de
răspuns. aprobare necesară	Indică dacă modificările aduse formularului de evaluare trebuie
aprobate. bandRanges evaluare.	Informații detaliate privind intervalele de benzi din formularul de
bandă	Numărul benzii formularului de evaluare.
ÎNCEPE	Începutul benzii de formulare de evaluare.
finalizare	Încheierea benzii formularului de evaluare.
ScorType	Informații detaliate despre punctajul formularului de evaluare.
id	ID scor.
nume	Numele tipului de scor. **EXEMPLU** Procent
secțiuni	Informații detaliate privind secțiunile formularului de evaluare.
id	ID-ul secțiunii formularului de evaluare.
nume	Numele secțiunii formularului de evaluare.
order	Ordinea în care apare secțiunea în fișa de evaluare.
greutate	Factorul de greutate al secțiunii formular de evaluare.
startColor	Culoarea de început a secțiunii formularului de evaluare.
endColor	Culoarea finală a secțiunii formularului de evaluare.
întrebări	Informații detaliate referitoare la întrebarea formularului de evaluare.
id	ID întrebare.
text	Textul întrebării.

Nume	Descriere
order	Ordinea în care apare întrebarea în secțiune.
greutate	Ponderea aplicată întrebării.
descriere	Descrierea întrebării.
opțiuni	Informații detaliate cu privire la opțiunile de întrebare.
id	ID opțiune
tip	Tip de întrebare. **EXEMPLU** KPI și aditiv
eticheta	Indică dacă eticheta pentru întrebare este afișată.
esteDefault	Indică dacă aceasta este o întrebare prestabilită.
kpiPriority	Indică dacă aceasta este o întrebare prioritară pentru determinarea scorului KPI.
order	Ordinea în care apare întrebarea.
puncte	Numărul de puncte pentru întrebare.

Fișier JSON Exemplu

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


```
[
        {
                „id”: număr, „nume”: șir,
                „descriere”: șir, „creator”:
                șir,
                „created”: milisecunde de epocă,
                „manualWeighting”: Boolean,
                „createdTz”: „America\/Chicago”,
                „updater”: „2”,
                „actualizat”: 1489634636917,
```

"updatedTz": "America\/Chicago", "status": 0,
„defaultForm”: fals,
„approvalRequired”: adevărat,
„bandRanges”: [{
„bandă”: 1,
„începe”: 0,
„sfârșit”: 40
}, {
„bandă”: 2,
„începe”: 40,
„sfârșit”: 60
}, {
„bandă”: 3,
„începe”: 60,
„sfârșit”: 100
}
],
„scoreType”: {
„id”: 1,
"nume": "procent"
},
„secțiuni”: [{
„id”: 1,
„nume”: „secțiune1”,
„comanda”: 0,
„greutate”: 1.0, „startColor”:
„#ffffff”, „endColor”:
„#000000”, „întrebări”: [{
„id”: 1,
"text": "cum a fost serviciul",

"comanda": 0,
„greutate”: 0,5,
"descriere": "",
„opțiuni”: [{
„id”: 1,
"type": "KPI",
„label”: „Y”,
„isDefault”: adevărat,
„kpiPriority”: 0,
"comanda": 0,
„puncte”: 100
}, {
„id”: 2,
"type": "ADITIV",
„label”: „N”, „isDefault”: fals,
„kpiPriority”: 0,
"comanda": 1,
„puncte”: 0

}, { „id”: 3,
"type": "NEAPLICABIL",
„label”: „N\/A”, „isDefault”: fals,
„kpiPriority”: 0,
"comanda": 2,
„puncte”: 0

}
]
},
....
]

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

ID formularul de evaluare API

Utilizați acest API pentru a solicita informații cu privire la un anumit formular de evaluare QM de la.

Protocol și URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Metodă	GET
Tip de conţinut	multipart/form-data

Răspuns Câmpuri

Nume	Descriere
id	ID formularul de evaluare.
nume	Denumirea formularului de evaluare.
descriere	Descrierea formularului de evaluare.
creator	Creator formular de evaluare.
creat	Momentul în care formularul de evaluare a fost creat în milisecunde de
epocă UNIX. ponderare manuală	Indică dacă ponderarea manuală se aplică întrebărilor privind evaluarea formă.
creatTZ	Fusul orar în care a fost creat formularul de evaluare.
actualizator	Indicator de actualizare.
actualizat	Indicator de timp când a fost actualizat ultima dată formularul de evaluare, în format UNIX epoch.

Nume	Descriere
actualizatTz	Fusul orar în care a fost actualizat formularul de evaluare.
starea	Starea formularului de evaluare.
defaultForm	Indică dacă formularul de evaluare prezintă valori implicite de
răspuns. aprobare necesară	Indică dacă modificările aduse formularului de evaluare trebuie
aprobate. bandRanges evaluare.	Informații detaliate privind intervalele de benzi din formularul de
bandă	Numărul benzii formularului de evaluare.
ÎNCEPE	Începutul benzii de formulare de evaluare.
finalizare	Încheierea benzii formularului de evaluare.
ScorType	Informații detaliate despre punctajul formularului de evaluare.
id	ID scor.
nume	Numele tipului de scor. **EXEMPLU** Procent
secțiuni	Informații detaliate privind secțiunile formularului de evaluare.
id	ID-ul secțiunii formularului de evaluare.
nume	Numele secțiunii formularului de evaluare.
order	Ordinea în care apare secțiunea în fișa de evaluare.
greutate	Factorul de greutate al secțiunii formular de evaluare.
startColor	Culoarea de început a secțiunii formularului de evaluare.
endColor	Culoarea finală a secțiunii formularului de evaluare.
întrebări	Informații detaliate referitoare la întrebarea formularului de evaluare.
id	ID întrebare.
text	Textul întrebării.

Nume	Descriere
order	Ordinea în care apare întrebarea în secțiune.
greutate	Ponderea aplicată întrebării.
descriere	Descrierea întrebării.
opțiuni	Informații detaliate cu privire la opțiunile de întrebare.
id	ID opțiune
tip	Tip de întrebare. **EXEMPLU** KPI și aditiv
eticheta	Indică dacă eticheta pentru întrebare este afișată.
esteDefault	Indică dacă aceasta este o întrebare prestabilită.
kpiPriority	Indică dacă aceasta este o întrebare prioritară pentru determinarea scorului KPI.
order	Ordinea în care apare întrebarea.
puncte	Numărul de puncte pentru întrebare.

Fișier JSON Exemplu

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


```
[
        {
                „id”: număr, „nume”: șir,
                „descriere”: șir, „creator”:
                șir,
                „created”: milisecunde de epocă,
                „manualWeighting”: Boolean,
                „createdTz”: „America\/Chicago”,
                „updater”: „2”,
                „actualizat”: 1489634636917,
```

"updatedTz": "America\/Chicago", "status": 0,
„defaultForm”: fals,
„approvalRequired”: adevărat,
„bandRanges”: [{
„bandă”: 1,
„începe”: 0,
„sfârșit”: 40
}, {
„bandă”: 2,
„începe”: 40,
„sfârșit”: 60
}, {
„bandă”: 3,
„începe”: 60,
„sfârșit”: 100
}
],
„scoreType”: {
„id”: 1,
"nume": "procent"
},
„secțiuni”: [{
„id”: 1,
„nume”: „secțiune1”,
„comanda”: 0,
„greutate”: 1.0, „startColor”:
„#ffffff”, „endColor”:
„#000000”, „întrebări”: [{
„id”: 1,
"text": "cum a fost serviciul",

"comanda": 0,
„greutate”: 0,5,
"descriere": "",
„opțiuni”: [{
„id”: 1,
"type": "KPI",
„label”: „Y”,
„isDefault”: adevărat,
„kpiPriority”: 0,
"comanda": 0,
„puncte”: 100
}, {
„id”: 2,
"type": "ADITIV",
„label”: „N”, „isDefault”: fals,
„kpiPriority”: 0,
"comanda": 1,
„puncte”: 0

}, { „id”: 3,
"type": "NEAPLICABIL",
„label”: „N\/A”, „isDefault”: fals,
„kpiPriority”: 0,
"comanda": 2,
„puncte”: 0

}
]
},
....
]

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

Export API

Acest API expune punctele finale asemănătoare REST pentru efectuarea exporturilor. Vă permite să preluați date de la modele back-end într-un format CSV.

Protocol și URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> Unde <importType> este unul dintre tipurile de import predefinite. **EXEMPLU** Exemple de importTypes sunt persoane, grupuri și echipe.></a106
Metodă	GET
Permisiuni	Import în vrac
Tip de conținut	multipart/form-data

Solicitați Câmpuri

Câmp	Req?	Tip	Descriere
acdId	N	Șir	Dacă se setează, returnează agenții asociați cu acest ID ACD.
Informații de bază	N	Boolean	Când este setată la Adevărat, returnează numai informațiile de bază ale agentului, inclusiv ID-ul, prenumele, numele și numărul angajatului.

În mod implicit (adică fără parametri setați) toți agenții sunt returnați, indiferent de starea de activare.

NOTĂ Toate variantele impun regulile de vizualizare. Numai agenții vizibili apelantului sunt returnați.

Răspuns Câmpuri

Ieșirea JSON include câmpuri definite în tabelele următoare.

Câmpurile pentru persoane sunt definite în tabelul de mai jos.

Câmp	Descriere
IDutilizator	ID-ul utilizatorului în Webex WFO.
E-mail	Adresa de e-mail a utilizatorului.
Prenume	Prenumele utilizatorului.
Nume de familie	Numele de familie al utilizatorului.
Afișează fusul orar	Fusul orar afișat al utilizatorului.
Log in	ID-ul de conectare al utilizatorului.
ID de angajat	ID-ul de angajat al utilizatorului.
Echipă	Echipa desemnată de
utilizator. Este doar Reconciliere	
Activat	Data la care utilizatorul a fost activat.
Dezactivat	Data la care utilizatorul a fost dezactivat.
Variabilă locală	Limba folosită de utilizator.
Roluri	Rolurile atribuite utilizatorului.
Domeniul de aplicare complet	Când este setat la TRUE, utilizatorul are domeniu de aplicare asupra tuturor grupurilor, echipelor și utilizatorilor. Când se setează la FALSE, domeniul de aplicare al utilizatorului este configurat în câmpurile Echipe de acoperire și Grupuri de domeniu.
Grupuri de domeniu	Grupurile din domeniul de aplicare al utilizatorului.
Echipe de domeniu	Echipele din domeniul de aplicare al utilizatorului.
QM Vizualizări	Vizualizările atribuite utilizatorului în QM.
ACD ID	ID-ul utilizatorului în ACD.
ACD ID server	ID-ul ACD care este sursa de date pentru utilizator.
Activați programarea Adevărat/Fals.	Indică dacă utilizatorul poate fi programat.

Câmp	Descriere
Vizualizări	Vizualizările atribuite utilizatorului în WFM.
Vedere principală	Vederea principală a utilizatorului în WFM.
Mapări de abilități	Mapările abilităților atribuite acestui
utilizator. Data de începere a companiei	Data la care utilizatorul a
început cu compania. Data începerii departamentului	Data la care utilizatorul
a început cu departamentul. Rang	Clasamentul utilizatorului în cadrul
centrului de contact.	
Data de încheiere a companiei	Data la care utilizatorul a părăsit compania.
Profilul condițiilor de muncă	Profilul de condiție de lucru atribuit acestui
utilizator. Programați profilul de lansare	Profilul de lansare a programului
atribuit acestui utilizator. Programare fus orar	Fusul orar utilizat pentru
programarea agentului.	
Grupul de personal Max	Grupul de personal maxim căruia îi este repartizat utilizatorul.

Câmpurile pentru grupuri sunt definite în tabelul de mai jos.

Câmp	Descriere
ID grup	ID-ul grupului în ACD.
Nume	Numele grupului.
Data activarii	Data la care grupul a fost activat.
Data dezactivată	Data la care grupul a fost dezactivat.

Câmpurile pentru echipe sunt definite în tabelul de mai jos.

Câmp	Descriere
ID echipă	ID-ul echipei în ACD.
Nume	Numele grupului.

Câmp	Descriere
Data activarii	Data la care grupul a fost activat.
Data dezactivată	Data la care grupul a fost dezactivat.
ID-ul grupului părinte	Grupul din care face parte echipa.
Compilarea productivității	(Fals/Adevărat) Indică dacă statisticile echipei trebuie incluse atunci când Serviciul Capture compilează statistici de productivitate.

CSV Ieșire fișier Exemplu

Următorul este un exemplu de fișier exportat CSV care conține datele solicitate. Antetele fișierului CSV sunt localizate pentru a se potrivi cu localul selectat de utilizator.

ID-ul echipei, Nume, Data activarii, Data dezactivarii 3,

Echipa exportata 17.8.2016,31.12.2999

5, echipa exportată 2,8/17/206,12/31/2999

Import text generic API

Importarea textului generic API oferă posibilitatea de a importa date dintr-o sursă bazată pe text.

Protocol și URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Metodă	POSTĂ, PUNE
Permisiuni	Administrator Chiriaș
Tip de conţinut	JSON

Solicitare JSON Câmpuri

Fișierul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

> **NOTĂ** Coloanele din cerere pot fi listate în orice ordine. Antetele de coloană sunt necesare pentru fiecare coloană pe care alegeți să o utilizați.

Câmp	Sub-câmp	Req?	Descriere
înregistrări	receptor	N	O listă de șiruri care desemnează destinatarii. Delimitat de conducte.
înregistrări	expeditor	N	Un șir care desemnează expeditorul. Aceasta nu trebuie să fie o adresă de e-mail.
înregistrări		D	O serie de înregistrări, câte una pentru fiecare contact care urmează să fie importat.
înregistrări	id	N	Un identificator de la sursa asociată contactului. Acesta nu este ID-ul CCR. Contactul nu va fi importat dacă ID-ul a fost deja folosit pentru un contact anterior.
înregistrări	metadate	N	Orice metadate asociate contactului. Numele trebuie să corespundă câmpurilor de metadate definite.

Câmp	Sub-câmp	Req?	Descriere
textType		D	Identifică sursa textului. Valoarea ar trebui să fie una dintre următoarele: ▪ e-mail ▪ chat ▪ site-ul web ▪ alte
înregistrări	timp	D	Specifică ora de începere asociată contactului. Formatul este ora de epocă UNIX în milisecunde.
înregistrări	text	D	Corpul contactului care conține conversația.
evalForm	num ele id	N	Formularul de evaluare atribuit persoanelor de contact dacă se stabilește că contactul este marcat pentru calitate. Puteți furniza fie un ID, fie un nume. Dacă nu este furnizat un ID, API caută formularul de evaluare după nume.
înregistrări	nume de utilizator	D	Autentificarea utilizatorului asociat contactului.
înregistrări	subiect	N	Subiectul asociat contactului.
înregistrări	referințe	N	Utilizat de obicei în e-mailuri pentru a urmări discuțiile cu fire. Delimitat de conducte.

Fișier JSON Exemplu


```
{
        "textType": "e-mail|chat|twitter|site web|altul", "evalForm": {
                „id”: 5,
                "name": "numele evalForm. Încărcarea va funcționa numai cu nume sau numai cu ID. Numai un evalForm poate fi atribuit."
        },
        „înregistrări”: [
                {
```

"time": 1439993633000,

"username": "Numele de utilizator al agentului. Folosit pentru a identifica agentul căruia îi este atribuit acest contact",

„sender”: „Expeditorul e-mailului sau al textului, de obicei o adresă de e-mail. Totuși, va fi nevoie de orice șir",

„receptor”: [

"receptor 1",

"receptor 2"

],

"text": "Acesta este corpul textului și porțiunea care va fi căutată pentru rezultate",

"subject": "Acesta este subiectul e-mailului sau textului" "metadate": {

„câmp1”: „valoare1”,

„câmp2”: „valoare2”

},

"referințe": [

"referința 1",

"referinta 2"

],

"id" : "Un identificator pentru text; se referă numai la e-mailuri"

}

]

}

Import de text generic cu mai multe fișiere API

Importul generic de text cu fișiere multiple API oferă posibilitatea de a importa date dintr-o sursă bazată pe text cu contacte și conținut în fișiere separate. Acest API poate fi folosit fie independent, fie de către serviciul Data Server.

> **NOTĂ** Când importați date text folosind un Webex WFO API, textul ar trebui să fie codificat UTF-8. Acest lucru permite includerea de caractere speciale care nu sunt disponibile cu codificarea ASCII.

Protocol și URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Metodă	POST
Permisiuni	Import în vrac
Tip de conţinut	multipart/form-data

Solicitați Câmpuri

Fișierele CSV și JSON includ câmpuri definite în tabelul următor.

> **NOTĂ** Dacă utilizați serverul de date pentru a încărca fișiere, numele fișierului CSV sau JSON trebuie să fie TEXTCONTACT.

Câmp	Req?	Tip	Descriere
evalForm	N	Șir	Denumirea formularului de evaluare. Formularul de evaluare atribuit unui contact dacă contactul este marcat pentru calitate.
nume de fișier	D	Șir	Numele fișierului text care conține conversația.
id	N	Șir	Un identificator de la sursa asociată contactului. Acesta nu este ID-ul CCR. Contactul nu este

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			importat dacă ID-ul a fost deja folosit pentru un contact anterior.
metadate	N	Șir	Metadatele asociate contactului. Numele metadatelor trebuie să corespundă câmpurilor de metadate definite.
receptor	N	Șir	Lista destinatarilor. Fiecare destinatar este delimitat de un simbol conduct (|).
referințe	N	Șir	Text folosit în e-mailuri pentru a urmări discuțiile cu fire. Delimitat de conducte (dacă fișierul este în format CSV) sau într-o matrice JSON (dacă fișierul este în format JSON).
expeditor	N	Șir	Numele expeditorului. Aceasta poate fi, dar nu trebuie să fie, o adresă de e-mail.
subiect	N	Șir	Subiect asociat contactului.
textType	D	Șir	Sursa textului. Valori valide: ▪ chat ▪ e-mail ▪ facebook ▪ alte ▪ site-ul web
timp	D	Ora	Ora de începere asociată contactului. Format = timpul de epocă Unix în milisecunde.
nume de utilizator	D	Șir	Autentificarea utilizatorului asociat contactului.

Sprijinit Formate

O încărcare în mai multe părți constă din unul sau mai multe fișiere de date de contact și unul sau mai multe fișiere de conținut.

Fișier	Formate acceptate
Date de contact—conține	CSV, JSON

Fișier	Formate acceptate
Informații de contact	
Conținut — conține porțiuni de text ale unui contact	TXT

De asemenea, puteți încărca un fișier ZIP care conține fișiere în toate formatele de mai sus. Când este dezarhivat, conținutul fișierului este tratat ca și cum ar fi fost inclus într-o cerere standard în mai multe părți. Consultați pentru mai multe informații.

IMPORTANT Fișierele CSV și JSON pot fi utilizate numai pentru datele de contact, iar fișierele ZIP pot fi folosite doar pentru a comprima fișierele pentru o încărcare în mai multe părți. Fișierele de conținut nu pot utiliza fișierul CSV, JSON sau ZIP formate.

Lot CSV File Exemplu

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadate,references, id email, email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, contul meu, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email, email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com |agent2@cisco.com,închide contul meu, accNum=676,ref1,2 chat, chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, întrebare de facturare, accNum=900,,

Fișier ZIP Exemplu

Gestionați un fișier ZIP diferit decât un fișier CSV sau JSON, deoarece un fișier ZIP este o colecție de fișiere care sunt procesate ca și cum ar fi fișiere individuale în cadrul cererii cu mai multe părți. Rețineți aceste puncte atunci când utilizați un fișier ZIP:

- Numele fișierului ZIP este cheia care trebuie să fie referită în CSV/JSON.
- Orice structură de foldere din fișierul ZIP este aplatizată și ignorată.

De exemplu, o cerere cu mai multe părți arată așa.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (conține 2 rânduri, pentru email1 și chat1) email1.txt

chat1.txt

Această solicitare în mai multe părți este procesată ca și cum fișierele ar fi toate în ZIP sau toate individual în cererea în mai multe părți.

Fișier JSON Exemplu

JSON Corp


```
[
        {
                "textType": "email", "time":
                1439993633000,
                "nume utilizator": " john.smith@acme.com
                ", "sender": "meu expeditor",
                "filename": "email1.txt",
                "subject": "Acesta este subiectul e-mailului sau textului",
        },
        {
                „textType”: „chat”,
                „evalForm”: {
                        „id”: 5,
                        "name": "numele evalForm. Încărcarea va funcționa numai cu
nume sau numai id. Numai un evalForm poate fi atribuit."
                },
                "time": 1439993633000,
                "nume utilizator": " john.smith@acme.com
                ", "sender": "meu expeditorul",
                "nume fișier": "chat1.txt",
                „subject”: „Acesta este subiectul e-mailului sau textului” „destinatar”: [
                        "receptor 1",
                          "receptor 2"
                ],
                „metadate”: {
```

„câmp1”: „valoare1”,
„câmp2”: „valoare2”
},
"referințe": [
"referința 1",
"referinta 2"
],
}
]

Conţinut

email1.txt

Acesta este corpul e-mailului.

Import API

Acest API expune punctele finale asemănătoare REST pentru efectuarea importurilor. Vă permite să preluați informații despre modelele de obiecte back-end (adică, câmpurile modelului back-end și tipurile care pot fi atribuite acelor câmpuri) și să importați date din fișierele CSV în acele modele back-end.

GET Protocolul de import și URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Unde importType este unul dintre tipurile de import predefinite. utilizatorii **EXEMPLU** utilizatori, grupuri și echipe.
Metodă	GET
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpurile solicitării de import GET

Câmp	Req?	Tip	Descriere
acdId	N	Șir	Dacă este setat, returnează agenții asociați cu acest ID de ACD.
basicInfo	N	Boolean	Când este setat la True, returnează numai informații de bază despre agent (ID, prenume, nume, număr de angajat).

În mod implicit (adică fără parametri setați), toți agenții sunt returnați, indiferent de starea de activare.

NOTĂ: Toate variantele impun reguli de vizualizare. Sunt returnați numai agenții vizibili apelantului.

Câmpurile de răspuns GET Import

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
Câmpuri	Lista câmpurilor din modelul back-end.
key	Cheie bază de date care identifică câmpul din back-end.
etichetă	Etichetă de câmp utilizată în interfața cu utilizatorul.
necesar	Specifică dacă acest câmp este obligatoriu.
multivaloare	Specifică dacă respectivul câmp poate accepta mai multe valori.
Tipuri	Lista tipurilor de date pe care câmpul le poate accepta. Exemplele de tipuri includ text, date și date booleene.
cod	Cod pentru tipul de date.
descriere	Descrierea tipului de date.
format	Exemplu de tip de date.

Exemplu de fișier GET Import JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


```
{
        «câmpuri»: [
                {
                        "cheie": "id",
                        "label": "ID echipă", "obligatoriu":
                        adevărat, "multivaloros": fals, "tipuri":
                        [
                        {
                                "code": "Întreg", "description":
                                "Număr", "format": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "cheie": "nume",
                "label": "Name", "required":
                true, "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "code": "Text", "description": "Text",
                    "format": "Exemplu de text"
                }
        ]
    },
    {
            "key": "activatedDate", "label":
            "Data activării", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "LL/ZZ/AAAA", "description":
                    "Data SUA", "format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "code": "ZZ/LL/AAAA", "description":
                    "Data europeană", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
    },
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label":
        "Productivity Compilation", "required": true,
        «multivalued»: false, «tipuri»: [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


Protocol de import POST și URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Unde importType este unul dintre tipurile de import predefinite. **EXEMPLU** utilizatori, grupuri și echipe.
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Importul câmpurilor de răspuns POST

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
IDClient	ID entitate găzduită pentru câmpuri cu mai multe valori.

Câmp	Descriere
cartografiere	Descrie matricea de obiecte de mapare pentru câmpuri multi-valoare.
coloană	CSV coloană din care sunt preluate datele pentru mapare.
câmp	Câmpul modelului back-end la care vor fi mapate datele.
Datatype	Tipul de date din coloana CSV, care specifică pentru back-end dacă sunt necesare transformări suplimentare pentru date.

Exemplu de fișier POST Import JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

Formatul JSON


```
{
        "tenantId":1,
        "cartografiere":[
            {
                "column":"ID-ul echipei",
                "field":"id", "dataType":
                "Întreg"
            },
            {
                "column":"Nume",
                "field":"name", "dataType":
                "Text"
            },
            {
                "column":"Data activării",
                "câmp":"activatedDate", "dataType":
                "LL/ZZ/AAAA"
            },
            {
```

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

Formatul răspunsului de succes POST

```
{
    "status": "SUCCES",
    "responseText": "Fișierul a fost importat cu succes"
}
```

API-uri de preferințe de import

Preferințele de import sunt date definite de utilizator care sunt utilizate ca parte a procesului de import al fișierelor CSV. Aceste date reduc efortul de import al fișierelor, permițându-vă să vă mențineți preferințele predefinite pentru importurile de fișiere CSV.

Această secțiune descrie următoarele API-uri pentru preferințele de import:

Creare preferință import API

Opțiunea Creare preferințe API vă permite să creați o nouă preferință de import.

Creați protocolul de preferință de import și URI

URI	/api/rest/importpreference
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Crearea câmpurilor de solicitare a preferințelor de import

Câmp	Descriere
nume	Numele noii preferințe de import.
tip	Tipul preferinței de import.
Mapări	Listă de mapări de câmp pentru preferința de import.
câmp	Câmp pentru preferința de import specificată.
coloană	Titlu de coloană pentru câmp.
Datatype	Tipul de date din câmp.

Exemplu de fișier JSON Creare preferință import

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

```
{
        "name": "Preferința mea", "type":
        "persoane", "mapare": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "personId", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
}
```

Crearea răspunsului sistemului de preferințe de import

Sistemul răspunde la ștergerea cu succes a preferințelor de import cu starea 200 OK.

Ștergere preferință import API

Preferință ștergere API vă permite să ștergeți o preferință de import existentă.

Ștergeți protocolul preferințelor de import și URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Unde id este ID-ul preferinței de import pe care doriți să o ștergeți.
Metodă	ȘTERGE
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Ștergeți răspunsul sistemului de preferințe de import

Sistemul răspunde la ștergerea cu succes a preferințelor de import cu starea 200 OK.

Preferințe import API

API Preferințe import preia toate preferințele de import pentru clientul curent.

Protocolul preferințelor de import și URI

URI	/api/rest/importpreference
Metodă	GET
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de răspuns preferințe import

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
preferințe	Lista preferințelor de import.
Persoane	Lista preferințelor de import ale utilizatorilor.
Id	Importați ID-ul preferințelor.
nume	Numele preferinței de import.
tip	Tipul preferinței de import.
Mapări	Listă de mapări de câmp pentru preferința de import.
câmp	Câmp pentru preferința de import specificată.
coloană	Titlu de coloană pentru câmp.
Datatype	Tipul de date din câmp.

Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

```
{
        «preferințe»: [
                {
```

```
                «persoane»: [
                    {
                        "id": 1,
                        "name": "My User Mapping", "type":
                        "persons", "mapings": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "ID persoană",
                                "dataType": "Întreg"
                            },
                            {
                                "field": "email",
                                "column": "E-mail", "dataType":
                                "Text"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "id": 2,
                        "name": "My Empty Mapping",
                        "type": "persons",
                        «mapări»: []
                    }
                ]
            },
            {
                «grupuri»: [
                    {
                        "id": 3,
                        "name": "Maparea grupului meu", "type":
                        "persoane",
```

```
                    «mapări»: []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Răspunsul sistemului

Sistemul răspunde la ștergerea cu succes a preferințelor de import cu starea 200 OK.

Import preferințe după ID API

Importul preferințelor după ID API preia o preferință de import după ID-ul său, astfel încât să o puteți vizualiza.

Importul preferințelor după protocolul ID și URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Metodă	GET
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular
Parametri	Id = ID-ul preferinței de import pe care doriți să o vizualizați.

Importul preferințelor după ID Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
Id	Importați ID-ul preferințelor.
nume	Numele preferinței de import.
tip	Tipul preferinței de import.
Mapări	Listă de mapări de câmp pentru preferința de import.

Câmp	Descriere
câmp	Câmp pentru preferința de import specificată.
coloană	Titlu de coloană pentru câmp.
Datatype	Tipul de date din câmp.

Import preferințe după ID Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

```
{
        "id": 1,
        "name": "My User Mapping", "type":
        "persons", "mapings": [
                {
                        "field": "personId",
                        "column": "ID persoană",
                        "dataType": "Întreg"
                },
                {
                        "field": "email",
                        "column": "E-mail",
                        "dataType": "Text"
                }
        ]
}
```

Răspunsul sistemului

Sistemul răspunde la ștergerea cu succes a preferințelor de import cu starea 200 OK.

Actualizare preferință import API

Opțiunea Preferințe actualizare API vă permite să editați o preferință de import existentă.

Actualizați protocolul preferințelor de import și URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Unde id este ID-ul preferinței de import pe care doriți să o editați.
Metodă	PUT
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Actualizare câmpuri de răspuns la preferințe de import

Câmp	Descriere
nume	Denumirea preferinței de import.
tip	Tipul preferinței de import.
Mapări	Listă de mapări de câmp pentru preferința de import.
câmp	Câmp pentru preferința de import specificată.
coloană	Titlu de coloană pentru câmp.
Datatype	Tipul de date din câmp.

Exemplu de fișier JSON pentru actualizarea preferințelor de import

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

```
{
        "name": "Nume actualizat", "type":
        "persoane", "mapare": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "ID persoană", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Actualizare răspuns sistem preferințe import

Sistemul răspunde la ștergerea cu succes a preferințelor de import cu starea 200 OK.

Lista de includere/excludere API

Utilizați API Listă de includere/excludere pentru a crea, defini, actualiza sau șterge lista de extensii, numere de telefon sau indicații de contact pe care doriți sau nu să le înregistrați. Această API utilizează patru metode:

- GET InclusionExclusion: Vă permite să preluați una sau toate listele de includere/excludere.
- PUT InclusionExclusion: Vă permite să actualizați informațiile din lista Includere/Excludere.
- POST InclusionExclusion: Vă permite să creați o listă de includere/excludere.
- DELETE InclusionExcludere: vă permite să ștergeți o listă Includere/Excludere.

Lista de includere/excludere GET API

Lista GET Include/Exclude vă permite să preluați una sau toate listele Includere/Excludere.

Lista de includere/excludere GET API Protocol și URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metodă	GET
Permisiuni	Administrarea QM
Tip de conţinut	aplicație/JSON
Parametri	<id> = ID listă de includere/excludere

Lista de includere/excludere GET API câmpurile de solicitare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
inclusionExclusionListId	D	Număr întreg	ID-ul listei de includere/excludere.
inclusionExclusionType	D	Număr întreg	Tipul de includere/excludere:

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			1 = Incluziune 2 = Excludere
inclusionExclusionPatternType	N	Număr întreg	Tipul de model al listei de includere/excludere 1 = ANI (număr de apel) 2 = DNIS (număr apelat) 3 = Extensie 4 = Număr de telefon 5 = Orice
model	N	Șir	Modelul numerelor din lista Includere/Excludere. Acest lucru vă permite să specificați un interval de numere de inclus sau de exclus. Câmpul model permite două metacaractere, iar semnul plus (+): ? = o singură cifră **EXEMPLU** 612822???? include sau exclude toate numerele din zona 612 Cod cu schimbul 822. * = Orice număr de cifre **EXEMPLUL** 612* include sau exclude toate numerele din zona 612 cod. + = Indicator de cod de țară (valabil numai la începutul șirului) **EXAMPLE** +44 include sau exclude contacte din Regatul Unit. **IMPORTANT:** Dacă exportați o listă de includere sau excludere care Include un cod de apelare internațional cu semnul plus (+), Excel va trata numărul ca matematic

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			expresie. Pentru a utiliza aceste liste, convertiți . CSV fișier în text (.TXT), deschideți fișierul în Excel și definiți-l ca o coloană formatată text.
inclusionExclusionCallDirection	N	Număr întreg	ID-ul direcției apelului: 1 = Intrare 2 = Ieșire 3 = fie

Câmpurile GET Service API Response

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
inclusionExclusionListId	ID-ul listei de includere/excludere.
inclusionExclusionType	Tipul de includere/excludere: 1 = Incluziune 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	Tipul de model al listei de includere/excludere 1 = ANI (număr de apel) 2 = DNIS (număr apelat) 3 = Extensie 4 = Număr de telefon 5 = Orice
model	Modelul numerelor din lista Includere/Excludere. Acest lucru vă permite să specificați un interval de numere de inclus sau de exclus. Câmpul model permite două metacaractere, iar semnul plus (+): ? = o singură cifră **EXEMPLU** 612822???? include sau exclude toate numerele din prefixul 612 cu schimbul 822.

Câm	Descriere
	* = Orice număr de cifre **EXEMPLUL** 612* include sau exclude toate numerele din prefixul 612. + = Indicator de cod de țară (valabil numai la începutul șirului) **EXAMPLE** +44 include sau exclude contacte din Regatul Unit. **IMPORTANT** : Dacă exportați o listă de includere sau excludere care include un cod de apelare internațional cu plus (+) semn, Excel va trata numărul ca expresie matematică. Pentru a utiliza aceste liste, convertiți . CSV fișier în text (.TXT), deschideți fișierul în Excel și definiți-l ca o coloană formatată text.
inclusionExclusionCallDirection	ID-ul direcției apelului: 1 = Intrare 2 = Ieșire 3 = fie

GET Service API JSON Exemplu de fișier

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

Lista PUT include/exclude API

Lista PUT Include/Excludere vă permite să actualizați listele de includere/excludere existente.

PUT include/exclude lista API protocol și URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metodă	PUT
Permisiuni	Administrarea QM
Tip de conţinut	aplicație/JSON

Câmpuri PUT Includere/Excludere listă API solicitare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
inclusionExclusionListId	D	Număr întreg	ID-ul listei de includere/excludere.
inclusionExclusionType	D	Număr întreg	Tipul de includere/excludere: 1 = Incluziune 2 = Excludere
inclusionExclusionPatternType	N	Număr întreg	Tipul de model al listei de includere/excludere: 1 = ANI (număr de apel) 2 = DNIS (număr apelat) 3 = Extensie 4 = Număr de telefon 5 = Orice
model	N	Șir	Modelul numerelor din lista Includere/Excludere. Acest lucru vă permite să specificați un interval de numere de inclus sau de exclus. Câmpul model permite două metacaractere, iar semnul plus (+): ? = o singură cifră **EXEMPLU** 612822???? include sau exclude toate numerele din zona 612 Cod cu schimbul 822. * = Orice număr de cifre

Câm	Req?	Tip	Descriere
			EXEMPLUL 612* include sau exclude toate numerele din zona 612 cod. + = Indicator de cod de țară (valabil numai la începutul șirului) **EXAMPLE** +44 include sau exclude contacte din Regatul Unit. **IMPORTANT:** Dacă exportați o listă de includere sau excludere care Include un cod de apelare internațional cu semnul plus (+), Excel va trata numărul ca expresie matematică. Pentru a utiliza aceste liste, convertiți . CSV fișier în text (.TXT), deschideți fișierul în Excel și definiți-l ca o coloană formatată text.
inclusionExclusionCallDirection	N	Număr întreg	ID-ul direcției apelului: 1 = Intrare 2 = Ieșire 3 = fie

Câmpuri de răspuns PUT Includere/Excludere listă API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
inclusionExclusionListId	ID-ul listei de includere/excludere.
inclusionExclusionType	Tipul de includere/excludere: 1 = Incluziune 2 = Excludere
inclusionExclusionPatternType	Tipul de model al listei de includere/excludere

Câmp	Descriere
	1 = ANI (număr de apel) 2 = DNIS (număr apelat) 3 = Extensie 4 = Număr de telefon 5 = Orice
model	Modelul numerelor din lista Includere/Excludere. Acest lucru vă permite să specificați un interval de numere de inclus sau de exclus. Câmpul model permite două metacaractere, iar semnul plus (+): ? = o singură cifră **EXEMPLU** 612822???? include sau exclude toate numerele din prefixul 612 cu schimbul 822. * = Orice număr de cifre **EXEMPLUL** 612* include sau exclude toate numerele din prefixul 612. + = Indicator de cod de țară (valabil numai la începutul șirului) **EXAMPLE** +44 include sau exclude contacte din Regatul Unit. **IMPORTANT** : Dacă exportați o listă de includere sau excludere care include un cod de apelare internațional cu plus (+) Semn, Excel va trata numărul ca expresie matematică. Pentru a utiliza aceste liste, convertiți . CSV fișier în text (.TXT), deschideți fișierul în Excel și definiți-l ca o coloană formatată text.
inclusionExclusionCallDirection	ID-ul direcției apelului: 1 = Intrare 2 = Ieșire 3 = fie

Lista PUT include/exclude API exemplu de fișier JSON

{

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

Lista de includere/excludere POST API

Lista de includere/excludere POST vă permite să creați o listă de contacte în care să le includeți sau să le excludeți din înregistrare.

Lista de includere/excludere POST API Protocol și URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metodă	POST
Permisiuni	Administrarea QM
Tip de conținut	aplicație/JSON

Câmpuri de solicitare API listă de includere /excludere POST

Câmp	Req?	Tip	Descriere
inclusionExclusionListId	D	Număr întreg	ID-ul listei de includere/excludere.
inclusionExclusionType	D	Număr întreg	Tipul de includere/excludere: 1 = Incluziune 2 = Excludere
inclusionExclusionPatternType	N	Număr întreg	Tipul de model al listei de includere/excludere 1 = ANI (număr de apel) 2 = DNIS (număr apelat)

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			3 = Extensie 4 = Număr de telefon 5 = Orice
model	N	Șir	Modelul numerelor din lista Includere/Excludere. Acest lucru vă permite să specificați un interval de numere de inclus sau de exclus. Câmpul model permite două metacaractere, iar semnul plus (+): ? = o singură cifră **EXEMPLU** 612822???? include sau exclude toate numerele din zona 612 Cod cu schimbul 822. * = Orice număr de cifre **EXEMPLUL** 612* include sau exclude toate numerele din zona 612 cod. + = Indicator de cod de țară (valabil numai la începutul șirului) **EXAMPLE** +44 include sau exclude contacte din Regatul Unit. **IMPORTANT:** Dacă exportați o listă de includere sau excludere care include un cod internațional de apelare cu semnul plus (+), Excel va trata numărul ca o expresie matematică. Pentru a utiliza aceste liste, convertiți . CSV fișier în text (.TXT), deschideți fișierul în Excel și definiți-l ca o coloană formatată text.
inclusionExclusionCallDirection	N	Număr întreg	ID-ul direcției apelului:

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			1 = Intrare 2 = Ieșire 3 = fie

Listă de includere/excludere POST API Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
inclusionExclusionListId	ID-ul listei de includere/excludere.
inclusionExclusionType	Tipul de includere/excludere: 1 = Incluziune 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType	Tipul de model al listei de includere/excludere: 1 = ANI (număr de apel) 2 = DNIS (număr apelat) 3 = Extensie 4 = Număr de telefon 5 = Orice
model	Modelul numerelor din lista Includere/Excludere. Acest lucru vă permite să specificați un interval de numere de inclus sau de exclus. Câmpul model permite doi metacaractere: ? = o singură cifră **EXEMPLU** 612822???? include sau exclude toate numerele din prefixul 612 cu schimbul 822. * = Orice număr de cifre **EXEMPLUL** 612* include sau exclude toate numerele din prefixul 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID-ul direcției apelului: 1 = Intrare

Câmp	Descriere
	2 = Ieșire 3 = fie

Lista de includere/excludere POST API exemplu de fișier JSON

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

ȘTERGERE Includere/Excludere listă API

Lista DELETE Include/Exclude vă permite să ștergeți o listă de includere/excludere.

DELETE include/exclude lista API protocol și URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metodă	POST
Permisiuni	Administrarea QM
Tip de conţinut	aplicație/JSON

Ștergere includere/excludere răspuns sistem listă

Sistemul răspunde la ștergerea cu succes a preferințelor de import cu starea 200 OK.

Rezumatul interacțiunii citit API

Utilizați Citire rezumat interacțiune API pentru a exporta rezumatele interacțiunilor.

Protocol și URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metodă	GET
Permisiuni	Vizualizarea analizei vorbirii în text
Parametri	ClientAppId = Un șir reprezentând aplicația care a apelat API. Acesta este atribuit odată ce o aplicație este aprobată pentru a invoca API. ccrID = ID-ul pentru CCR cu care este asociat rezumatul.

Exemplu de răspuns


```
{
    "status": "succes",
    "Rezumat": "Jack și-a sunat operatorul de telefonie mobilă pentru a întreba despre actualizarea planului său de date, deoarece își parcurgea datele prea repede. Agentul serviciului pentru clienți a verificat identitatea lui Jack confirmându-i numele, numărul contului, data nașterii și numărul de telefon. Agentul a căutat apoi contul lui Jack și a văzut că folosea o mulțime de date. Agentul a menționat un plan de 60 GB pentru $75 dar Jack a spus că ar avea nevoie de mai mult. Agentul a oferit apoi un plan de 120 GB pentru $90 care includea și apeluri nelimitate în America de Nord. Jack a întrebat dacă apelurile în străinătate vor fi incluse, iar agentul a spus că diferite țări au tarife diferite. Jack a decis să facă upgrade la planul de 120 GB, iar agentul a confirmat schimbarea. Jack a fost mulțumit și i-a mulțumit agentului înainte de a completa un sondaj de satisfacție a clienților.",
    "Motiv": "Succes"
}
```

Locuri de muncă API

Această API facilitează interogări simple ale ultimelor "X" care înregistrează lucrări de reconciliere pentru a oferi detalii despre starea locului de muncă în timpul zborului, precum și detalii istorice despre locurile de muncă de reconciliere.

Protocol și URI

URI	/api/rest/reconciliere/locuri de muncă
Metodă	GET
Permisiuni	Administrare entitate găzduită
Tip de conţinut	Nu se aplică

Câmpuri de solicitare

Nume	Descriere	Note
limită	Numărul de locuri de muncă care trebuie returnate	Valoarea implicită = 1
IDClient găzduite la	ID-ul entității Interogare pentru locuri de muncă de reconciliere	Acest câmp se aplică numai conturilor de administrator de sistem. Pentru utilizatorii administratori de entitate găzduită, câmpul este implicit ID-ul de entitate găzduită al utilizatorului.

Câmpuri de răspuns

Câmp	Tip	Descriere
Id	Numeric	ID-ul postului.
IDClient	Numeric	ID entitate găzduită pentru lucrare.
jobStartDate	Epocă	Data de începere a lucrării.

jobEndDate	Epocă	Data de încheiere a lucrării.

Câmp	Tip	Descriere
jobStatus	Șir	Statutul postului. Valori posibile: ▪ PROGRAMATĂ ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ ABANDONATĂ ▪ COMPLET
minContactDate	Epocă	Data minimă de contact de căutat.
maxContactDate	Epocă	Data maximă de contact de căutat.
înregistrăriProcesate	Numeric	Numărul de înregistrări procesate.
recordingsToProcess	Numeric	Numărul de înregistrări de procesat.
cdrMeciuri	Numeric	Numărul de CDR-uri potrivite.
rootResultingInCcr	Numeric	Numărul de înregistrări rădăcină care au dus la crearea contactului.
ccrsCreat	Numeric	Numărul de CCR create.
extensionTableMatches	Numeric	Numărul de dispozitive găsite pentru a corespunde contactelor în această activitate de reconciliere.
acdMatches	Numeric	Numărul de ACD meciuri.
mediuSucces	Numeric (milisecunde)	Timpul mediu de finalizare pentru fiecare înregistrare rădăcină reconciliată cu succes.
successCount	Numeric	Numărul de înregistrări rădăcină procesate cu succes.
successTotalTime	Numeric (milisecunde)	Timpul total necesar pentru a procesa toate înregistrările rădăcină găsite ca având contacte potrivite.
isScheduledJob	Adevărat/Fals	Munca a fost declanșată de un program.
Data actualizăriiData	Epocă	Marcajul temporal al celei mai recente actualizări a lucrării.

Câmp	Tip	Descriere
producerHostName	Șir	Numele gazdei mașinii care a creat lucrarea.
consumerHostName	Șir	Numele gazdei mașinii care a consumat lucrarea.
contactReconciliereDurată	Numeric (secunde)	Durata de timp necesară pentru reconcilierea contactelor.
realtimeEventDuration	Numeric (secunde)	Durata evenimentelor în timp real.
nonRealtimeEventDuration	Numeric (secunde)	Durata evenimentelor non-realtime.
flux de lucruDurată	Numeric (secunde)	Durata fluxului de lucru.
numberOfRealtimeEvents	Numeric	Numărul de evenimente în timp real procesate pe locuri de muncă.
numărDeEvenimenteNon-Realtime	Numeric	Numărul de evenimente non-în timp real procesate pe locuri de muncă.
proprietăți	Harta cheie-valoare a șirurilor de caractere	Harta proprietăților furnizate la locul de muncă.

JSON Exemple de fișiere

Cerere

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

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

Răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

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

API-uri de structură organizațională

API-urile structurii organizaționale sunt utilizate pentru a prelua sau a crea informații de bază referitoare la o entitate găzduită.

Atribuiți roluri unei persoane API

Atribuirea rolurilor unei persoane API vă permite să preluați sau să actualizați rolul unei persoane.

Atribuiți roluri unei persoane API protocol și URI

URI	/api/rest/org/common/<grup>
Metodă	POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Atribuirea rolurilor unei persoane API câmpuri de solicitare

Nume	Req?	Descriere
nume	D	Numele grupului
ID-ul grupului părinte	D	ID-ul unic al grupului părinte.
echipe	N	lista ID-urilor de echipă asociate cu echipa.

Atribuirea rolurilor unei persoane API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

```
                "grupuri":
                { "id":2,
                "name":"chiriaș CCS 1",

        },
        ...
]
```

Grup comun API

Această API creează un grup nou cu datele specificate.

Protocolul grupului comun API și URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Metodă	POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	JSON

Câmpuri comune API solicitare grup

Nume	Req?	Descriere
nume	D	Numele grupului
ID-ul grupului părinte	D	ID-ul unic al grupului părinte.
echipe	N	lista ID-urilor de echipă asociate cu echipa.

Structura organizatorică API comună (informații de detaliere)

Această API returnează o matrice JSON care conține informații pentru fiecare grup, toate echipele din fiecare grup și toți agenții din fiecare echipă, pentru domeniul de aplicare al utilizatorului.

Protocolul API comun și URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metodă	GET
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	Permisiuni

Câmpuri comune API solicitare

Nume	Req?	Descriere
permisiune	D	Numele permisiunii pentru care doriți să listați informații despre permisiunile grupului și echipei.

Câmpuri comune de răspuns API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
groupId	ID-ul grupului pentru echipele din matrice.
nume	Numele grupului.
displayId	ID-ul afișat al grupului.
ID-ul grupului părinte	ID-ul grupului părinte al grupului specificat.
parentGroupName	Numele grupului părinte al grupului
specificat. Echipe	Informații despre echipă.
personId	ID-ul personal al utilizatorului din echipa specificată.
prenume	Prenumele utilizatorului din echipa specificată.
Nume de familie	Numele de familie al utilizatorului din echipa specificată.

Nume	Descriere
IDClient	ID-ul entității găzduite a utilizatorului din echipa specificată.
email	Adresa de e-mail a utilizatorului din echipa specificată.
skillId	ID-ul de abilitate al utilizatorului din echipa specificată.

Exemplu comun API fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Entitate
                găzduită 1 grup 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Chiriaș 1",
                "echipe":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Entitate
                                găzduită 1 echipă 1"
                                "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Entitate găzduită 1 Grup
                                1", "agenți":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "prenume":"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"
}

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

Grup API

Utilizați această API pentru a regăsi toate grupurile la care utilizatorul are acces sau pentru a crea un grup nou.

Grupul API Protocol și URI

Pentru listarea sau crearea tuturor grupurilor la care utilizatorul are acces:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metodă	GET POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Pentru listarea sau crearea unui anumit grup:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Metodă	GET POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular
Perametru	ID-ul de grup la care are acces utilizatorul.

Câmpuri de solicitare API grup - toate grupurile

Creează grupuri noi la care utilizatorul are acces.

Nume	Req?	Descriere
Id	D	ID-ul grupului la al grupului care urmează să fie afișat.
nume	D	Numele grupului.
Activat	D	Timp de activare în milisecunde de epocă.
Dezactivat	N	Timp de dezactivare în milisecunde de epocă.
ParentGroupId	D	Numele grupului părinte al grupului.

Câmpuri API răspuns grup

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
Id	ID-ul grupului la al grupului care urmează să fie afișat.
nume	Numele grupului.

Exemplu de fișier JSON de grup API

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

```
[
        {
                "id":4,
                "name":"Rachete Acme",
        },
        {
                "id":5,
                "name":"Widgeturi asociate",
        },
        ...
]
```

Detalii pentru un singur grup:

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

Grupați după ID (cu echipe)

Gruparea după ID (cu echipe) API vă permite să listați informații pentru grupul specificat (inclusiv echipele sale), să actualizați grupul specificat sau să ștergeți echipa.

Grupați după ID (cu echipe) Protocol și URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Metodă	GET POSTA RE ȘTERGE RE
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	ID-ul grupului

Câmpuri de solicitare grupare după ID (cu echipe)

Metoda POST actualizează înregistrarea de grup specificată.

Nume	Req?	Descriere
nume	D	Numele grupului care urmează să fie actualizat.
ID-ul grupului părinte	D	Numele grupului părinte pentru noul grup.

Câmpuri de răspuns Grupare după ID (cu echipe)

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
Id	ID-ul grupului de afișat.
nume	Numele grupului de afișat.
Activat	Timpul scurs de la activarea grupului, în milisecunde de epocă.

Nume	Descriere
Dezactivat	Timpul scurs de la dezactivarea grupului, în milisecunde epocale.
ID-ul grupului părinte	Numele grupului părinte al grupului.
echipe	Informații detaliate despre echipele din cadrul grupului.
nume	Numele echipei.
groupId	ID-ul grupului pentru echipă.

Exemplu de fișier JSON pentru grupare după ID (cu echipe)

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


```
[
        {
                "id":3,
                "name":"Entitate găzduită 1 grup 1",
                "activat":1388556000000,
                "dezactivat":32503615200000, "parentGroupId":2,
                «echipe»:
                [
                        {
                                "name":"Entitate găzduită 1
                                Echipa 1" "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Entitate găzduită 1
                                echipă 2" "groupId":5
                        }

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Grup-persoană API

Persoana de grup API vă permite să vizualizați, să reatribuiți și să adăugați o persoană la un grup.

Protocolul de API a persoanelor de grup și URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Metodă	GET PUNE POST ARE
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	groupId - ID-ul grupului căruia îi aparțin persoanele

Câmpuri solicitare API persoană grup

Reatribuiți o persoană unui grup și returnați toți utilizatorii din acel grup după reatribuire.

Nume	Req?	Descriere
personId	D	ID-ul personal al utilizatorului din grup.

Câmpuri de răspuns API persoană-grup

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
prenume	Prenumele persoanei din grup.
Nume de familie	Numele de familie al persoanei din grup.
personId	ID-ul personal al utilizatorului din grup.

Exemplu de fișier API JSON pentru persoane de grup

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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



        },
        ...
]
```


Grup (cu domeniu de aplicare) API

Grup (cu domeniu) API vă permite să vizualizați și să creați un grup.

Protocolul API de grup (cu domeniu de aplicare) și URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metodă	GET POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	Permisiune - Numele domeniului de aplicare al grupului.

Grupuri (cu domeniu) API Câmpuri solicitare

Metoda POST creează un grup în grupul părinte specificat.

Nume	Req?	Descriere
nume	D	Numele grupului.
ID-ul grupului părinte	D	ID-ul grupului părinte.

Câmpuri de răspuns grup (cu domeniu) API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
nume	Numele grupului.
Id	ID-ul grupului.

Exemplu de fișier API JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

```
[
    {
            "name":"Chiriaș 1 grup 1", "groupId":1,

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



    }
    ...
]
```

Permisiuni API

Utilizați API Permisiuni pentru a prelua toate permisiunile disponibile pentru un grup.

Permisiuni API protocol și URI

Pentru listarea sau crearea tuturor grupurilor la care utilizatorul are acces:

URI	/api/rest/org/permissions/
Metodă	GET
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de permisiuni API răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
Id	ID-ul permisiunii specifice.
nume	Numele permisiunii.

Permisiuni API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

Persoana API

Persoana API afișează sau creează o nouă persoană (utilizator) Webex cadrul WFO.

Persoana API protocol și URI

URI	/api/rest/org/common/person
Metodă	POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare API persoană

Metoda POST creează o persoană/agent nou. Rolurile nu sunt necesare pentru noua persoană; Acestea vor fi implicit la rolul de agent implicit. GroupId nu este necesar; Acesta va fi implicit la echipa implicită, iar datele despre detalii personale sunt necesare numai dacă utilizatorul urmează să fie programat. Vizualizările nu sunt necesare; Se va utiliza vizualizarea implicită.

Nume	Req?	Descriere
prenume	D	Prenumele noii persoane.
Nume de familie	D	Numele de familie al noii persoane.
E-mail	D	Adresa de e-mail a persoanei noi.
fus orar	D	Fusul orar al persoanei noi.
acdId	D	ACD noii persoane.
enabledForScheduled	D	Urmează caseta de selectare afișată pe pagina de editare/creare a utilizatorului. Folosit de WFM în loc de detaliile agentului pentru a determina dacă să programeze noua persoană.
agentDetaliu		Oferă detalii pentru noua persoană
skillMappings	N	Listează mapările de abilități ale utilizatorului.
Excepţii	N	Listează excepțiile utilizatorului.
Vedere	N	Definește setările de vizualizare ale utilizatorului.
viewId	N	ID-ul vizualizării utilizatorului.
mainView	N	Indică dacă ID-ul de vizualizare specificat este principalul al utilizatorului

Nume	Req?	Descriere
		vedere. True = vizualizarea principală a utilizatorului False = Nu vizualizarea principală a utilizatorului
workShift	N	Setările schimbului de lucru ale utilizatorului.
workShiftId	N	ID-ul turei de lucru a utilizatorului.
shiftWeekStart	N	Data începerii săptămânii de schimb a utilizatorului.

Exemplu de fișier Person API JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


```
{
    "prenume": "Al",
    "nume": "Dente",
    "email": "al.dente@domain.com",
    "password": "123456789",
    "fus orar": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
               "excepții": [ 1,
                    2
            ],
            "vizualizări": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Persoană după ID API

Persoana după ID API. vă permite să vizualizați sau să actualizați informații detaliate despre un anumit utilizator. De asemenea, poate fi folosit pentru a șterge un anumit utilizator.

Persoană după ID API protocol și URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Metodă	GET PUT
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	personId

Persoană după ID API câmpuri de solicitare (metoda PUT)

Metoda PUT creează informațiile detaliate ale utilizatorului specificat.

IMPORTANT Dacă utilizatorul pe care îl creați utilizând metoda PUT este inclus în ACD, data viitoare când ACD este sincronizat, Webex WFO creează un profil de persoană duplicat. Va trebui să utilizați butonul

Funcția Merge Person pentru a îmbina aceste profiluri de persoane.

Nume	Req?	Descriere
Id	D	ID-ul personal al utilizatorului.
acdId	D	ID-ul ACD utilizatorului.
acdServerId	D	ID-ul serverului ACD, ca șir. Acesta poate fi ID-ul configurat pe pagina ACD Configurare din Webex WFO, sau una dintre următoarele: ▪ Pentru sistemele care utilizează Unified CCE, aceasta este necesar și este ID-ul perifericului. Pentru sistemele care utilizează un Avaya CM/CMS, aceasta este obligatoriu și este ID-ul ACD CMS.
prenume	D	Prenumele utilizatorului.
Nume de familie	D	Numele de familie al utilizatorului.
E-mail	D	Adresa de e-mail a utilizatorului.
displayId	D	Numele utilizatorului, așa cum este afișat în Webex WFO.
Activat	D	Data la care persoana a fost activată.
Dezactivat	N	Data la care persoana a fost dezactivată
groupId	D	ID-ul grupului utilizatorului.
fus orar	D	Fusul orar al centrului de contact al utilizatorului.
enabledForScheduling	N	Dacă este setat la True, Webex WFO utilizează acest câmp în loc de Agent Detaliu pentru a determina dacă să programați utilizatorul.
agentDetalii	N	Lista detaliilor pentru utilizator.
activ	N	Indică dacă utilizatorul este activ.
companieStartDate	N	Data la care utilizatorul a început să lucreze pentru companie.

Nume	Req?	Descriere
departmentStartDate	N	Data la care utilizatorul a început să lucreze în departament.
data încetării	N	Ultima dată când utilizatorul a lucrat pentru companie.
agentRank	N	Rangul utilizatorului în departament.
skillMappings	N	Listează mapările de abilități ale utilizatorului.
Id	N	ID de cartografiere a abilităților.
nume	N	Numele de mapare a abilităților.
workShift	N	Setările schimbului de lucru ale utilizatorului.
workShiftId	N	ID-ul turei de lucru a utilizatorului.
workShiftName	N	Numele turei de lucru a utilizatorului.
shiftWeekStart	N	Data începerii săptămânii de schimb a utilizatorului.
Excepții	N	Listează excepțiile utilizatorului.
Id	N	ID-ul excepției utilizatorului.
nume	N	Numele excepției utilizatorului.
dată	N	Data excepției utilizatorului.
porni	N	Data de începere a excepției utilizatorului.
capăt	N	Data de încheiere a excepției utilizatorului.
duratăOre	N	Numărul de ore pentru excepția utilizatorului.
Ziua întreagă	N	Indică dacă excepția este pentru o zi întreagă: True = Excepție pentru întreaga zi Fals = mai puțin de o excepție de o zi întreagă
Plătit	N	Indică dacă excepția este plătită. True = Excepție plătită

Nume	Req?	Descriere
		False = Excepție neplătită
Vedere	N	Definește setările de vizualizare ale utilizatorului.
viewId	N	ID-ul vizualizării utilizatorului.
nume	N	Numele vizualizării utilizatorului.
mainView	N	Indică dacă ID-ul de vizualizare specificat este vizualizarea principală a utilizatorului. True = Vizualizarea principală a utilizatorului False = Nu este vizualizarea principală a utilizatorului

Câmpuri de răspuns Persoană după ID API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
prenume	Prenumele utilizatorului.
Nume de familie	Numele de familie al utilizatorului.
email	Adresa de e-mail a utilizatorului.
Fus orar	Fusul orar al centrului de contact al utilizatorului.
acdId	ID-ul ACD al utilizatorului.
groupId	Codul de grup al utilizatorului
enabledForScheduling pentru	Dacă este setat la True, Webex WFO utilizează acest câmp în loc de Detalii agent Determinați dacă să programați utilizatorul.
AgentDetail	Listează informații detaliate pentru utilizator.
skillMappings	Listează mapările de abilități ale utilizatorului.
Excepţii	Listează excepțiile utilizatorului.
Vedere	Definește setările de vizualizare ale utilizatorului.

Câmp	Descriere
viewId	Definește ID-ul vizualizării utilizatorului.
mainView utilizatorului.	Setează dacă ID-ul vizualizării specificat este vizualizarea principală a
workShift	Definește setările schimbului de lucru ale utilizatorului.
workShiftId	Definește ID-ul turei de lucru a utilizatorului.
shiftWeekStart	Setează data săptămânii de schimburi a utilizatorului.

Persoană după ID API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


```
{
    "prenume": "Al",
    "nume": "Dente",
    "email": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "excepții": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "vizualizări":
        [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView":
                adevărat
```

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


Fusul orar al persoanei API

Fus orar al persoanei API listează fusul orar configurat al persoanei specificate.

Fusul orar al persoanei API protocol și URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/fusul orar
Metodă	GET
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	personId

Fus orar al persoanei API câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
Id	ID-ul fusului orar pentru utilizator.
nume	Numele fusului orar al utilizatorului.

Fus orar al persoanei API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

```
[
    {
            "id":"GMT-6:00",
            "name":"Fus orar central"
    }
```

Roluri API

Rolurile API vă permite să citiți toate rolurile unui client găzduit.

Roluri API Protocol și URI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
Metodă	GET
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	IDClient

Roluri API câmpuri de solicitare

Metoda POST creează rolul specificat pentru entitatea găzduită.

Nume	Req?	Descriere
nume	D	Numele noului rol de entitate găzduită.
IDClient	D	ID-ul rolului entității găzduite asociat noului rol.
Permisiuni	D	Permisiuni atribuite noului rol.
Id	D	ID-ul permisiunii pentru noul rol.
nume	D	Numele permisiunii pentru noul rol.

Roluri API câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelele următoare.

Următoarele câmpuri sunt returnate atunci când regăsiți toate rolurile pentru o entitate găzduită:

Câmp	Descriere
ID	ID rol entitate găzduită.
Nume	Numele asociat cu ID-ul rolului de entitate găzduită.

Următoarele câmpuri sunt returnate atunci când regăsiți un anumit rol pentru o entitate găzduită:

Câmp	Descriere
ID	ID rol entitate găzduită.
Nume	Numele asociat cu ID-ul rolului de entitate găzduită.
Permisiuni	Permisiuni atribuite rolului.
ID	ID-ul permisiunii pentru rol.
Nume	Numele permisiunii pentru rol.

Roluri API exemplu de fișier JSON

Următoarele sunt exemple de răspunsuri JSON formatate.

Listarea tuturor rolurilor de entitate găzduită:


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

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

Permisiunile de listare pentru un anumit rol:

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

Echipa API

Echipa API vă permite să creați echipe noi și să le atribuiți unui grup.

Protocolul API echipei și URI

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

Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare API echipă

Nume	Req?	Descriere
nume	D	Numele noii echipe.
ID-ul grupului părinte	D	ID-ul grupului în care este atribuită noua echipă.
Utilizatorii	N	ID-urile utilizatorilor atribuiți noii echipe.

Echipa API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

Echipe după ID (cu agenți)

Echipa după ID (cu agent) API produce o listă de agenți din cadrul unei echipe sau actualizează informațiile unei echipe.

Echipe după ID (cu agenți) Protocol și URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Metodă	GET PUNE ȘTERGE

Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	echipaI

Câmpuri de solicitare echipe după ID (cu agenți)

Nume	Req?	Descriere
nume	D	Numele echipei care urmează să fie adăugată.
ID-ul grupului părinte	D	Numele grupului părinte al noii echipe.

Câmpuri de răspuns Teams by ID (cu agenți)

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
ID	ID-ul echipei de entități găzduite.
Nume	Numele echipei de entități găzduite.
Activat	Timp de activare a echipei în milisecunde epocale.
Dezactivat	Timp de dezactivare a echipei în milisecunde
epocale. ID-ul grupului părinte	ID entitate găzduită pentru grupul din care face
parte echipa Agenți	Informații detaliate despre agenții din echipă.
ID persoană	ID-ul agentului.
ID entitate găzduită	ID-ul clientului.
ID ACD	ID-ul ACD chiriașului.
Prenume	Prenumele agentului.
Nume de familie	Numele de familie al agentului.

Câmp	Descriere
E-mail	Adresa de e-mail a agentului.
ID afișaj	ID-ul afișat al entității găzduite pentru agent.
ID-ul grupului	ID-ul grupului pentru agent.
Activat	Timp de activare a agentului în milisecunde de epocă.
Dezactivat	Timp de dezactivare a agentului în milisecunde de epocă.
Este sincronizat?	Definește dacă agentul este sincronizat dintr-un ACD. True = Agentul este sincronizat cu un ACD. False = Agentul nu este sincronizat de pe un ACD.
Ora locală	Fusul orar în care se află echipa.
Autentificare AD	Numele de conectare Active Directory.

Echipe după ID (cu agenți) Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

"nume":"dente",
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"activat":1388556000000,
"dezactivat":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
{
"personId":5,
"tenantId":4,
"acdId":24, "prenume":"max",
"nume":"puternic",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"activat":1388556000000,
"dezactivat":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Echipa (cu Scope)

Echipa (cu domeniu) API vă permite să listați o serie de echipe din domeniul dvs. sau să creați o echipă în grupul specificat.

Protocolul echipei (cu scop) și URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metodă	GET POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	permisiune

Câmpuri solicitare echipă (cu domeniu)

Nume	Req?	Descriere
nume	D	Numele echipei care urmează să fie creată.
ParentGroupId	D	Grupul părinte din care va face parte noua echipă.

Câmpuri de răspuns echipă (cu domeniu)

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
nume	Numele echipei care urmează să fie creată.
ID-ul grupului	Grupul părinte din care va face parte noua echipă.

Exemplu de fișier JSON Team (with Scope)

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

```
[
        {
```

```
            "name":"Chiriaș 1 Echipa 1",
            "groupId":2,
        },
        {
            "name":"Chiriaș 1 Echipa 2",
            "groupId":2,
        },
]
```

Chiriaș API

Entitatea găzduită afișează API o listă cu toate entitățile găzduite din domeniul dvs. sau creează o entitate găzduită.

Protocolul API chiriașului și URI

URI	/api/rest/org/tenant
Metodă	GET POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare API entitate găzduită

Metoda GET citește toate rolurile unei persoane specificate mapate la grupuri. Rezultatul este o serie de roluri și fiecare rol are o serie de grupuri.

Nume	Req?	Descriere
nume	D	Numele chiriașului.
Activat	D	Timp de activare în milisecunde de epocă.
Dezactivat	N	Timp de dezactivare în milisecunde de epocă.

Câmpuri de răspuns API entității găzduite

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
Nume	Numele chiriașului.
Activat	Timp de activare în milisecunde de epocă.
Dezactivat	Timp de dezactivare în milisecunde de epocă.

Exemplu de fișier Tenant API JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


```
[
        {
                "name":"chiriaș 1", "activat":1395032400000,
                "dezactivat":32503615200000,
        },
        {
                "name":"chiriaș 2", "activat":1395035860000,
                "dezactivat":3350369990000,
        },
]
```

Comenzi de înregistrare API

Controalele de înregistrare API există la nivel de server și în interfața utilizator a aplicației Webex WFO. Acesta oferă utilizatorilor un mijloc de a crea o aplicație externă care interacționează cu Webex WFO.

NOTĂ: Recording Controls Authentication API permite utilizatorilor să integreze aplicații terțe în Recording Controls. Când utilizați această API, destinația pentru Comenzi de înregistrare
Este un server de date, mai degrabă decât Webex WFO Web Service.
Pentru informații despre utilizarea API de autentificare a comenzilor de înregistrare, consultați Conectarea la comenzile de înregistrare API.

API face următoarele:

- Etichetează apelurile pentru înregistrare și păstrare - Acceptă parametrul marcajului temporal. Marcajul temporal este utilizat pentru a găsi CCR activ pentru apel.
- Întrerupe și reia o înregistrare - acceptă parametrul marcaj temporal. Integrările care nu acceptă comanda pauză și reluare includ Cisco Webex Contact Center și UJET.
- Atașează la apeluri metadate definite de utilizator — acceptă parametrul marcajelor temporale. Marcajul temporal este utilizat pentru a găsi CCR activ pentru apel.
- Segmente (diviziuni) înregistrări — Nu acceptă parametrul marcaj temporal.
- Face Log on și deconectare de la telefoane (numai înregistrarea agentului — nu este acceptată pentru înregistrarea gateway-ului) — nu acceptă parametrul marcajelor temporale.
- Pornește și oprește înregistrarea pe ecran — nu acceptă parametrul marcajelor temporale.

EXEMPLU Următorul este un corp exemplu, inclusiv un marcaj temporal.

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

Unde 1681316746000 este numărul de milisecunde de la "Epocă". GMT:
miercuri, 12 aprilie, 2023 4:25:46 PM

Comenzile de înregistrare API protocol și URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<comandă>

Metodă	POST
Permisiuni	Comenzi de înregistrare
Tip de conţinut	aplicație/JSON

Cerere URIParametrii

Porțiunea <comandă> a adresei URL specifică comanda de control al înregistrării pe care o emiteți. Comenzile disponibile sunt enumerate mai jos.

Parametri interogare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
acdId	N	Șir	ID-ul agentului în ACD, ca șir. **NOTĂ** : Parametrul **acdServerId** este necesar dacă utilizați parametrul **acdId** . **NOTĂ** : Dacă utilizați acdServerId **generat și stocat**de Cisco, **acdId** și **acdServerId** sunt utilizate pentru a identifica utilizatorul. **NOTĂ** : Câmpurile **acdId**, **acdServerID** și **acdServerType** trebuie incluse într-un obiect de metadate din corpul solicitării. Alte câmpuri documentate trebuie transmise prin URL
acdServerId	N	Şir	ID-ul serverului pentru ACD, ca șir. Aceasta poate fi ID configurat pe pagina ACD Configurare din Webex WFO sau una dintre următoarele: ▪ Pentru sistemele care utilizează Unified CCE, acest lucru este necesar și este ID-ul periferic.

Câmp	Req?	Tip	Descriere
acdServerType	N	Șir	Tipul de ACD configurat. **NOTĂ:** **acdServerType** este necesar atunci când **acdServerId** este o altă valoare decât o valoare generată și stocată Cisco.
active_call_only	N	Boolean	Valoarea implicită este false. Comenzile pentru metadate și etichete se pot aplica la fie apelul activ, fie apelul finalizat anterior. Dacă indicatorul active_call_only semnalizator este setat la **true**, o metadate sau o etichetă Comanda se va aplica numai dacă un apel este în curs de desfășurare. Dacă nu este în desfășurare niciun apel, comanda va fi ignorată. IMPLICIT=Fals
ccrId	N	Șir	Identificatorul unic pentru înregistrarea contactului de apel. Vă permite să adăugați metadate după finalizarea unui apel. **EXEMPLU** Cerere POST: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Conținut: JSON Corpul solicitării: { "metadate" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"ID-cont cheie", "value" : "321XYZ"}] }

Câmp	Req?	Tip	Descriere

numele dispozitivului	N		Vă permite să ocoliți câmpul "Nume utilizator". Emiteți o solicitare de control al înregistrării fără a cunoaște numele de utilizator al utilizatorul specific, dacă aveți dispozitivulNumele telefonului care este asociat utilizatorului în "Asocierile dispozitivelor" pagina Webex WFO. Acest lucru vă oferă o modalitate suplimentară de a Legați o solicitare de control al înregistrării la un apel telefonic al utilizatorilor dacă Cunoașteți numai numele dispozitivului. Acesta poate fi folosit ca POST metodă.
			
			EXEMPLU
			Cerere POST:
			/api/rest/recordingcontrols/pauză
			Corpul solicitării:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Răspuns:
			{
			"description": "Command PAUSE sent successfully for Evelyn Bryant",
			"personId": 123,
			"marcă temporală": 1624657998751
			}

Câmp	Req?	Tip	Descriere
personId	N	Șir	Specifică utilizatorul căruia trebuie să i se aplice comanda de control API înregistrare. Dacă parametrul personId nu este furnizat, Webex WFO utilizează utilizatorul autentificat care emite comanda. Dacă furnizați un identificator de utilizator, acesta trebuie să fie pentru o persoană din domeniul de aplicare al utilizatorului autentificat. Identificatorul de utilizator este unul dintre cele trei formate. Procesarea determină ce format este utilizat pe baza analizării conținutului. ▪ ID persoană - Un identificator unic de la WfoPerson.id ▪ Conectare AD — Un domeniu\nume utilizator (necesită "\"). ▪ Adresă de e-mail — O adresă de e-mail (necesită "@"). **NOTĂ** : O bară oblică inversă ("\") poate fi adăugată numai ca parametru. Nu poate fi încorporat în <personId> Cu excepția cazului în care este parametrizat (<?personId=domeniu\nume utilizator>) atunci când se utilizează o valoare de conectare Windows. **EXEMPLU** Când utilizați un personId, solicitarea arată astfel: api/REST/comenzi de înregistrare/utilizator/<personId>/<comandă>

Controale de înregistrare Autentificare API Protocol și URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadate>
Metodă	POST
Permisiuni	Comenzi de înregistrare
Tip de conţinut	aplicație/JSON

> **NOTĂ** : Pentru informații despre sintaxa metadatelor, consultați Comenzile de înregistrare API Solicitarea comenzilor.

Conectarea la comenzile de înregistrare API

În prezent, Recording Controls API acceptă Cisco sau alte dispozitive configurate să utilizeze comenzile de înregistrare. Utilizați următoarea procedură pentru a începe să utilizați comenzile de înregistrare API:

1. Lansați serviciul Recording Controls pe un dispozitiv. Serverul returnează pagina de conectare.

   > **NOTĂ** : Telefoanele Cisco utilizează XML pentru a afișa toate serviciile.

2. Introduceți datele de conectare. Webex WFO transmite acreditările servlet-ului Tomcat de pe serverul de date, care face o solicitare /api/rest/authorize POST către serverul de aplicații în numele dispozitivului dvs.

   După ce serverul de date primește răspunsul 200 - Successful de la serverul de aplicații, acesta stochează cookie-urile de sesiune și trimite dispozitivul la pagina principală de control al înregistrării.

3. Din pagina principală, puteți selecta următoarele comenzi:

   - Deconectare
   - Pauză
   - Reluare
   - Segmentați și salvați
   - Segmentare și ștergere
   - Metadate
   - Etichetă
   - Pornirea ecranului
   - Opritor ecran
   - Stare apel

   Când efectuați o selecție, solicitarea este transmisă din nou prin serverul de date către serverul de aplicații. Serverul de date adaugă cookie-urile de sesiune care sunt stocate atunci când v-ați conectat.

   > **NOTĂ** : Parametrul marcaj temporal pentru comenzile pauză și reluare este acceptat.

IMPORTANT Comanda **Segmentare și salvare** divizează contactul, rezultând două contacte. Comanda **Segmentare și ștergere** șterge imediat segmentul anterior și creează un contact nou. Nu trimite porțiunea ștearsă a apelului segmentat în coșul de reciclare.

Deconectarea de la comenzile de înregistrare API

Puteți continua să utilizați comenzile de înregistrare până când sesiunea expiră sau până când selectați **Deconectare**. Procedura de deconectare este aceeași cu conectarea.

Comenzile de înregistrare API comenzile de solicitare

Corpul solicitării este un obiect JSON. Unele comenzi au parametri suplimentari obligatorii sau opționali. Acestea sunt specificate în corpul solicitării. Dacă nu sunt necesari parametri suplimentari, trebuie trimis un obiect JSON gol ({}).

Comanda	Gateway Înregistrare	Desktop inteligent Înregistrare	Server de semnalizare Înregistrare	Descriere
Login			X	Conectați utilizatorul la dispozitivul cu extensia dată. Asociază utilizatorul cu dispozitivul pentru hotel. Parametrii acceptați în corpul solicitării: extensie (șir) – extensie a telefonului la care să vă conectați Exemplu de corp de solicitare: { "extension" : "1234" }
Deconectare			X	Deconectați utilizatorul de la dispozitiv cu extensia dată. Elimină asocierea utilizatorului cu dispozitivul pentru hotel. Parametrii acceptați în corpul solicitării: extensie (șir) – extensie a

Comanda	Gateway Înregistrare	Desktop intelige nt Înregistrare	Server de semnalizare Înregistrare	Descriere
				telefon pentru a vă deconecta de la Exemplu de corp de solicitare: { "extension" : "1234" }

Metadate	X	X	X	Atașează metadate la apelul activ.
				
				Dacă nu există niciun apel activ și numai active_call_ este fals, se vor atașa metadate la apelul anterior. Parametrii acceptați în corpul solicitării:
				
				Metadate (matrice de obiecte)
				
				▪ Nume (șir) – cheie de metadate
				▪ value (string) – valoare metadate
				
				Exemplu de corp de solicitare:
				
				{
				"metadata" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "datele mele personalizate"}]
				}

Pauză	X	X	X	Întrerupeți atât înregistrarea ecranului, cât și înregistrarea audio Pentru apelul activ. **NOTĂ** : Când se utilizează înregistrarea gateway-ului, sunt inserate evenimentele de pauză în înregistrări audio în timpul proceselor de reconciliere. Dacă înregistrarea este deja întreruptă, această comandă este ignorată.

Comanda	Gateway Înregistrare	Desktop intelige nt Înregistrare	Server de semnalizare Înregistrare	Descriere
Reluare	X	X	X	Reluați atât înregistrarea ecranului, cât și înregistrarea audio pentru apelul activ. Dacă înregistrarea nu este întreruptă, această comandă este ignorată.
Segment		X	X	Începeți un segment nou de contact pentru apelul activ. Parametru acceptat în corpul solicitării: **ștergere (șir)** — dacă se șterge pictograma Segmentul anterior ▪ Valori = adevărat sau fals ▪ Valoarea implicită este false (salvare segment) ▪ Dacă este adevărat, segmentul anterior din apel este șters imediat. ▪ Dacă este fals, fluxul de lucru de la sfârșitul interacțiunii este procesat pe segmentul anterior ca un apel normal. Exemplu de corp de solicitare: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Porniți o înregistrare numai pe ecran. ▪ Dacă este în curs o înregistrare obișnuită a apelurilor, va fi creată o înregistrare separată numai pe ecran. ▪ Dacă a fost deja inițiată o altă înregistrare doar pe ecran, această comandă este ignorată.

Comanda	Gateway Înregistrare	Desktop intelige nt Înregistrare	Server de semnalizare Înregistrare	Descriere
Stop_Screen		X	X	Terminați o înregistrare doar pe ecran. Dacă nu înregistrarea numai pe ecran este în curs de desfășurare, aceasta Comanda este ignorată.
Etichetă	X	X	X	Setează motivul apelului activ la Etichetate. Dacă nu există niciun apel activ și active_call_only este fals, acest lucru se va schimba motivul apelului anterior.
call_status			X	Returnează un răspuns care indică dacă serviciul de semnalizare CTI este conștient de un apel pentru utilizator. Dacă apelul curent pentru utilizatorul are o înregistrare a înregistrării contactului de apel în baza de date, ID-ul contactului respectiv înregistrarea este, de asemenea, returnată. Parametrii acceptați în solicitare corp: ▪ ani (string) – Apel activ Informațiile returnează true numai dacă: concordanțele ANI din apelul curent. ▪ dnis (string) – Apel activ Informațiile returnează true numai dacă: DNIS-ul apelului curent se potrivește. Exemplu de corp de solicitare: { "ani" : "1234" } Această comandă returnează două atribute ca răspuns la solicitare. ▪ callActive (boolean) – Adevărat

dacă serviciul de semnalizare CTI

cunoaște

Comanda	Gateway Înregistra	Desktop inteligent	Server de semnalizare	Descriere
				Un apel pentru utilizator. ▪ contactId (număr întreg) – returnează ID-ul Webex de contact WFO pentru contactul WFO Webex al apelului, dacă acesta există. Exemple de atribute de răspuns: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Utilizarea comenzilor de înregistrare din linia de comandă

Puteți utiliza linia de comandă pentru a trimite comenzi Comenzi înregistrare.

NOTĂ : Dacă alegeți să utilizați linia de comandă, comenzile și valorile trebuie să corespundă comenzilor și valorilor configurate. Dacă nu se potrivesc, comanda nu va avea niciun efect.

Următorul tabel listează comenzile și formatele de linie de comandă asociate acestora. Aceste comenzi nu sunt sensibile la litere mari și mici.

Comanda	Format
Metadate	Setați valoarea unei chei de metadate definite de asociat cu persoana de contact curentă. Cheia nu poate fi necompletată. Dacă valoarea șirului cheii nu se potrivește cu o cheie de metadate predefinită din sistem, aceasta este ignorată. Valoarea este opțională. (Al doilea caracter pipă din șir trebuie să existe în continuare.) Dacă este lăsată necompletată, se presupune că doriți să setați valoarea cheii la un șir necompletat sau la valoarea numerică zero. Formatul valorii trebuie să se potrivească cu formatul cheii pe care o setează. Formatele includ șir, număr și dată. dcc -c "metadate|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
Pauză	Întrerupeți temporar captarea datelor desktopului, a sunetului și a ecranului.

Comanda	Format
	Orice mass-media este capturată în mod activ va fi întreruptă atunci când această comandă este emisă. Serviciul va înceta să scrie date în fișierele capturate. În cazul datelor de analiză desktop, acestea continuă să scrie date, dar orice eveniment de apăsare de tastă va duce la apăsarea tastei respective pentru a fi scrisă ca asterisc în fișierul captură. **NOTĂ** : Când se utilizează înregistrarea gateway-ului, evenimentele de pauză sunt inserate în înregistrările audio în timpul proceselor de reconciliere. Această comandă poate fi utilizată pentru a întrerupe înregistrările doar pe ecran: DCC -C pauză
Reluare	Reluați captura media întreruptă anterior. CV DCC-C
Pornire segment	Începeți un segment nou de contact pentru apelul activ. Segmentul DCC -C
Oprire segmentare	Opriți un contact din segmentul nou pentru apelul activ. segment dcc -c|<ani>|<dnis>|<asociat>|<delete> **EXEMPLU** Pentru segment și ștergere: dcc -c segment||||adevărat
Etichetă	Trimiterea unui mesaj de audit cu comanda TAG, numele de utilizator și marcajul temporal Eticheta .dcc -c

Controale simplificate de înregistrare API

Când sunt configurate controalele simplificate de înregistrare, Webex WFO utilizează autentificarea serverului de date pentru a gestiona solicitările de API control al înregistrării. Prin urmare, utilizatorii nu vor trebui să specifice un nume de utilizator și o parolă atunci când emit comenzi Recording Controls. Solicitarea este trimisă la URL-ul serverului de date WFO Webex utilizând metoda GET sau POST.

Protocol și URI

URI	OBȚINE: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<ID-ul ACD al agentului>&acdServerId=ID-ul ACD de server al <agentului> POST: /api/rest/recordingcontrols/<comandă>
Metodă	GET și POST
Permisiuni	Comenzi de înregistrare
Tip de conţinut	aplicație/JSON

GET Exemplu

EXEMPLU

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

În cazul în care în exemplul de mai sus,

- <Data Server IP> — Introduceți adresa IP a serverului de date.
- <command> — Introduceți o comandă, cum ar fi pauză, reluare sau etichetă. Lista completă a comenzilor este detaliată în tabelul de mai jos.
- <ID-ul ACD al agentului>— Introduceți ID-ul ACD al agentului.

- <ID-ul ACD server al agentului>— Introduceți ID-ul de server al ACD agentului. ID-ul serverului ACD poate fi găsit în Gestionare > ACD configurare aplicații

Exemplu POST

EXEMPLU

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

În cazul în care în exemplul de mai sus,

- <Data Server IP> — Introduceți adresa IP a serverului de date.
- <command> — Introduceți o comandă, cum ar fi pauză, reluare sau etichetă. Lista completă a comenzilor este detaliată în tabelul de mai jos.

Configurarea comenzilor simplificate de înregistrare

1. Dacă Webex WFO Data Server Web Services este dezactivat, reporniți-l și setați tipul de pornire la **Automat**.
2. Verificați dacă serverul tomcat a pornit și a desfășurat războaiele cu succes. Căutați în cel mai recent fișier catalina.*.log în C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Setați portul serverului din URL la 8080.

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

4. Verificați dacă sistemul funcționează corect, utilizând un instrument precum Poster.

   Utilizați următoarele pentru a face solicitarea GET:

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

   Tip conținut: text/html; set de caractere = UTF-8

Utilizați următoarele pentru a face solicitarea POST de testare a metadatelor:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    «metadate»: [{
            "nume":
```

```
            "text1",
            "value": "Date de testare"
            }
    ]
}
```

Dacă acest test indică faptul că sistemul nu funcționează, verificați cele mai recente localhost_access_log pentru un localhost_access_log.*.txt. Acest jurnal va indica dacă s-a făcut o solicitare către acest server. Dacă nu, acesta este un indiciu că solicitările nu sunt trimise către acest server pe portul 8080 și aveți o problemă cu expeditorul.

Descrierea comenzilor

Următoarea listă detaliază comenzile disponibile.

> **NOTĂ:** Fiecare comandă poate utiliza metodele GET și POST. Consultați exemplul GET pentru GET. POST poate varia în funcție de comandă. Consultați exemplul POST din descrierea fiecărei comenzi de mai jos.

Comanda	Descriere

Metadate	Atașează metadate la apelul activ.
	
	Dacă nu există niciun apel activ și active_call_only este fals, se vor atașa metadate la apelul anterior. Parametrii acceptați în corpul solicitării:
	
	Metadate (matrice de obiecte)
	
	▪ Nume (șir) – cheie de metadate
	▪ value (șir) – valoarea
	
	metadatelor Exemplu de corp de
	
	solicitare POST:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	«metadate»: [{
	"metadata-key":
	"text1",
	"value": "Date de testare"

Comanda	Descriere
	}] }
Pauză	Întrerupeți atât ecranul, cât și înregistrarea audio pentru apelul activ. **NOTĂ** : Când se utilizează înregistrarea gateway-ului, evenimentele de pauză sunt inserate în înregistrările audio în timpul proceselor de reconciliere. Dacă înregistrarea este deja întreruptă, această comandă este ignorată. Exemplu POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Reluare	Reluați atât înregistrarea ecranului, cât și înregistrarea audio pentru apelul activ. Dacă înregistrarea nu este întreruptă, această comandă este ignorată. Exemplu POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Începeți un segment nou de contact pentru apelul activ. Exemplu POST: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Porniți o înregistrare numai pe ecran. ▪ Dacă este în curs o înregistrare obișnuită a apelurilor, va fi creată o înregistrare separată numai pe ecran. ▪ Dacă a fost deja inițiată o altă înregistrare doar pe ecran, această comandă este ignorată. Exemplu POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen pe ecran,	Terminați o înregistrare doar pe ecran. Dacă nu este în curs nicio înregistrare doar

Comanda	Descriere
	Această comandă este ignorată. Exemplu POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Etichetă	Setează motivul apelului activ la etichetat. Dacă nu există niciun apel activ și active_call_only este fals, motivul apelului anterior se va schimba. Exemplu POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Export API cu contact unic

Exportul contactului unic API vă permite să descărcați un contact de Webex WFO.

Protocol și URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Metodă	POSTEAZĂ, OBȚINE
Permisiuni	Exportați înregistrări
Tip de conţinut	Aplicație/JSON
Parametri	<id> = ID-ul de contact al contactului pe care doriți să îl exportați. Dacă <id> nu există, primiți următorul mesaj de eroare: "Contactului solicitat nu există!" <format> = formatul media în care doriți să exportați contactul. Formate audio/video: ▪ WEBM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formate numai audio: ▪ WAV ▪ OPUS

Descărcați un singur contact

1. Trimiteți o solicitare POST la adresa URL. Așteptați o perioadă de timp pentru ca Webex WFO să pregătească contactul pentru descărcare.
2. Trimiteți o solicitare GET cu aceiași parametri către același punct final.

Este posibil să primiți un mesaj de eroare precum cel de mai jos, care detaliază faptul că fișierul nu există sau este posibil să fi expirat. Dacă da, așteptați puțin mai mult și încercați din nou.

{
"errorMessage": "Următorul fișier nu există sau este posibil să fi expirat: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Exemplu de răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns POST:

{
"codificare": "adevărat"
}

Speech Hits API

Folosiți această API pentru a solicita o listă de accesări vocale Google Analytics.

Speech Hits API Protocol și URI

URI	/api/rest/cas/contact
Metodă	GET
Parametri	ID-ul CCR
Permisiuni	Vizualizați analizele audio
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Speech Hits API Câmpuri de răspuns

Nume	Descriere
dată	Analiza datei a fost efectuată, în epoca UNIX, milisecunde.
Rezultate	Informații detaliate cu privire la loviturile de vorbire.
frază	Expresie de vorbire.
opreşte-te	Punctul de oprire al discursului lovit.
audit	Numărul auditului vorbirii.
încredere	Probabilitatea de încredere a discursului a lovit.
porni	Punctul de început al discursului lovit.
canal	Numărul canalului în care a fost lovit discursul.

Nume	Descriere
categorie	Categoria discursului lovit.
drum	Calea discursului a lovit.
prenume	Prenumele agentului.
Nume de familie	Numele de familie al agentului.
ID-ul contactului	Numărul de identificare al apelului.
echipă	Numele echipei agentului.
displayId	ID-ul afișat al agentului.
grup	Numele grupului agentului.

Speech Hits API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.

```
{
                    "date": milisecunde epoch, "hits": [{
                              "phrase": string, "stop":
                              număr, "audit": număr,
                              "încredere": număr, "start":
                              număr, "canal": număr,
                              "categorie": șir
                    },
                    ...
          ],
          "cale": "", "prenume": șir,
          "nume": șir,
```

```
            "contactid": număr,
            "team": șir, "displayId": șir,
            "grup": șir
}
```

Configurarea sondajului API

Utilizați această API pentru a solicita QM informații despre configurația chestionarului.

Configurația API protocolul sondajului și URI

URI	/api/rest/înregistrare/sondaj
Metodă	GET
Permisiuni	Administrarea QM anchetelor Vizualizarea rezultatelor sondajului QM a rapoartelor de anchetă
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de configurare API răspuns chestionar

Nume	Descriere
Id	ID-ul sondajului.
nume	Numele sondajului.
descriere	Descrierea anchetei.
creator	Creatorul sondajului.
Creat	Ora la care sondajul a fost creat în epoca UNIX milisecunde.
totalPoints	Numărul total de puncte pentru sondaj (o zecimală).
providerSurveyId	ID-ul sondajului pentru furnizor.

Nume	Descriere
surveyProviderConnectionId	ID conexiune pentru furnizorul sondajului.
statusFK	Cheie de câmp pentru starea chestionarului.
metaDataFieldKey	Tasta de câmp pentru metadate.
Ultima modificare	Data ultimei modificări a sondajului.
proprietăți	Detalii privind proprietățile sondajului.
Întrebări	Detalii privind întrebările sondajului.
Id	Numărul de identificare al întrebării.
surveyId	Numărul de identificare al sondajului.
etichetă	Etichetă întrebare.
descriere	Descrierea întrebării.
providerQuestionId	ID-ul întrebării furnizorului.
tip	Tipul întrebării.
greutate	Greutatea acordată întrebării.
isKPI	Indicator-cheie de performanță pentru întrebare.
Ultima modificare	Data ultimei modificări a întrebării.
Răspunsuri	Informații detaliate despre răspunsurile la întrebare.
Id	Numărul de identificare al răspunsului.
questionId	ID întrebare.
etichetă	Etichetă întrebare.
descriere	Descrierea întrebării.
providerQuestionId	ID-ul întrebării furnizorului.
tip	Tipul întrebării.

Nume	Descriere
greutate	Greutatea acordată întrebării.
valoare	Valoarea răspunsului.
Ultima modificare	Timp valorile răspunsului au fost modificate ultima dată, în epoca UNICĂ.

Configurația sondajului API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


```
[
        {
                "id": număr, "nume": șir,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epocă,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": număr, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": string,
                "lastModified": string, "properties": {},
                "întrebări": [{
                        "id": număr, "surveyId":
                        număr, "etichetă": șir,
                        "descriere": șir,
                        "providerQuestionId": șir, "type": șir,
                        "weight": zecimal,
                        "isKPI": boolean,
```

```
                    "lastModified": epocă,
                    "răspunsuri": [{
                        "id": număr, "questionId":
                        număr, "etichetă": șir,
                        "descriere": șir,
                        "providerAnswerId": șir, "type": șir,
                        "weight": deimal, "value": șir,
                        "lastModified": epocă
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "id": număr, // id "nume": șir, //
            nume
            "description": șir, // descriere "creator": șir,
            "created": epocă,
            "totalPoints": 0,0,
            "providerSurveyId": șir, // id-ul furnizorului
            "surveyProviderConnectionId": număr, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": șir, "lastModified": șir,
```

"properties": {},
"întrebări": [{
"id": număr, "surveyId":
număr, "etichetă": șir,
"descriere": șir,
"providerQuestionId": șir, "type": șir,
"weight": zecimal, "isKPI":
boolean, "lastModified":
epocă, "răspunsuri": [{
"id": număr, "questionId":
număr,

ID chestionar API

Utilizați această API pentru a solicita informații despre un anumit sondaj de QM de la.

ID-ul sondajului API protocol și URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Metodă	GET
Parametru	<id> = ID-ul sondajului.
Permisiuni	Administrarea QM anchetelor Vizualizarea rezultatelor sondajului QM a rapoartelor de anchetă
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

ID chestionar API câmpuri de răspuns

Nume	Descriere
Id	ID-ul sondajului.
nume	Numele sondajului.
descriere	Descrierea anchetei.
creator	Creatorul sondajului.
Creat	Ora la care sondajul a fost creat în epoca UNIX milisecunde.
totalPoints	Numărul total de puncte pentru sondaj (o zecimală).

Nume	Descriere
providerSurveyId	ID-ul sondajului pentru furnizor.
surveyProviderConnectionId	ID conexiune pentru furnizorul
sondajului. statusFK chestionarului.	Cheie de câmp pentru starea
metaDataFieldKey	Tasta de câmp pentru metadate.
Ultima modificare	Data ultimei modificări a sondajului.
proprietăți	Detalii privind proprietățile sondajului.
Întrebări	Detalii privind întrebările sondajului.
Id	Numărul de identificare al întrebării.
surveyId	Numărul de identificare al sondajului.
etichetă	Etichetă întrebare.
descriere	Descrierea întrebării.
providerQuestionId	ID-ul întrebării furnizorului.
tip	Tipul întrebării.
greutate	Greutatea acordată întrebării.
isKPI	Indicator-cheie de performanță pentru întrebare.
Ultima modificare	Data ultimei modificări a întrebării.
Răspunsuri	Informații detaliate despre răspunsurile la întrebare.
Id	Numărul de identificare al răspunsului.
questionId	ID întrebare.
etichetă	Etichetă întrebare.
descriere	Descrierea întrebării.
providerQuestionId	ID-ul întrebării furnizorului.

Nume	Descriere
tip	Tipul întrebării.
greutate	Greutatea acordată întrebării.
valoare	Valoarea răspunsului.
Ultima modificare	Timp valorile răspunsului au fost modificate ultima dată, în epoca UNICĂ.

ID chestionar API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


```
[
    {
        "id": număr, "nume": șir,
        "description": string, "creator":
        string, "created": epocă,
        "totalPoints": 0.0,
        "providerSurveyId": string,
        "surveyProviderConnectionId": număr, "statusFK": 2,
        "metaDataFieldKey": string,
        "lastModified": string, "properties": {},
        "întrebări": [{
            "id": număr, "surveyId":
            număr, "etichetă": șir,
            "descriere": șir,
            "providerQuestionId": șir, "type": șir,
            "weight": zecimal;
```

```
                    "isKPI": boolean,
                    "lastModified": epocă,
                    "răspunsuri": [{
                        "id": număr, "questionId":
                        număr, "etichetă": șir,
                        "descriere": șir,
                        "providerAnswerId": șir, "type": șir,
                        "weight": deimal, "value": șir,
                        "lastModified": epocă
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Accesări text API

Folosiți această API pentru a solicita o listă de accesări de text Google Analytics.

Textul atinge API protocol și URI

URI	/api/rest/cas/textview
Metodă	GET
Parametri	CCRID
Permisiuni	Vizualizați analizele audio
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Accesări text API câmpuri de răspuns

Nume	Descriere
dată	Analiza datei a fost efectuată, în epoca UNIX, milisecunde.
Nume de familie	Numele de familie al agentului.
Receptor	Persoana căreia i-a fost adresat mesajul de e-mail.
emailBody	Textul mesajului de e-mail.
subiect	Linia de subiect a mesajului de e-mail.
groupId	Numărul de identificare al grupului agentului.
echipă	Numele echipei agentului.
ccrId	ID înregistrare finalizare apel.

Nume	Descriere
Rezultate	Informații detaliate cu privire la accesarea analizei textului.
poziție	Locația accesării în cadrul mesajului.
lungime	Durata loviturii.
frază	Fraza loviturii.
categorie	Categoria loviturii.
Nume agent	Numele complet al agentului.
teamID	Numărul de identificare al echipei agentului.
ID-ul persoanei	ID-ul personal al persoanei care gestionează mesajul.
grup	Numele grupului agentului.

Text accesări API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.

```
{
        "date": milisecunde epoch,
        "lastName": string, "receiver":
        [string], "emailBody": string,
        "subject": null,
        "team": string,
        "ccrId": număr,
        "hits": [{
                "position": număr, "lungime":
                număr, "frază": șir, "categorie":
                șir

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": string,
        "sender": string,
        "agentname": string,
        "teamId": număr,
        "personId": număr, "grup":
        șir
}
```

Export transcriere API

API de export al transcrierii vă permite să regăsiți transcrierea unui singur apel utilizând ID-ul de înregistrare a finalizării apelului respectiv. Fiecare apel găsit într-un fișier ZIP de export al contactelor în bloc include un ID de înregistrare de finalizare a apelului în metadate. Consultați "Crearea unui fișier de export al contactelor în bloc" din Ghidul utilizatorului Webex WFO pentru a configura exporturile recurente în bloc sau un export în bloc ad-hoc.

Pentru a prelua rezultatele, un utilizator configurat cu permisiunea Administrare Speech to Text Analytics are nevoie de un cookie cu cheia: hazelcast.sessionId și o valoare corespunzătoare utilizatorului autorizat. ID-ul sesiunii poate fi regăsit utilizând metoda GET pentru API de autorizare.

Protocolul API de export al transcrierii și URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Metodă	PUT
Permisiuni	Administrarea analizei vorbirii în text
Tip de conţinut	Aplicație/JSON

Export transcriere API Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Descriere
CCRID	D	ID-ul înregistrării de finalizare a apelului.
isRootRecording	D	Indică dacă înregistrarea este înregistrarea originală sau înregistrarea reconciliată asociată cu un agent. Pentru înregistrările asociate cu un agent, acest câmp va fi întotdeauna False.

Export transcriere API exemplu de fișier CURL

Următorul este un exemplu de solicitare CURL formatată.

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