Webex WFO API Ghid de referință

Pentru implementări cu noul WFM

Prima publicare: 20 iulie 2021
Ultima actualizare: 03 octombrie 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 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 vedea o listă cu mărcile 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.

Conținut

Conținut 3

Introducere 15

Autorizație 15

Cerere de autorizare 15

Cerere JSON 16

Utilizarea răspunsului de autorizare 16

Distrugerea sesiunii 16

Lucrul cu fișiere text 16

Creați un utilizator API pentru Classic Webex WFO 17

Accesarea API-urilor WFM 19

Locațiile Paginii 19

Procedurile 19

Date istorice WFM API-uri 21

Autorizează API 23

Protocolul GET/URI 23

Câmpuri solicitare 23

JSON Exemple de fișiere 23

Cerere 23

Răspuns 24

Protocolul POST și URI 25

Câmpuri solicitare 25

JSON Exemple de fișiere 25

Cerere 25

Răspuns 26

Importul în bloc al contactelor 29

Protocol și URI 29

Import contact în bloc API 29

Importarea contactelor în bloc în timp real API (metadate) 29

Formate acceptate 30

Câmpuri solicitare și răspuns 30

CSV exemple de fișiere 36

Exemplul complet 37

Exemplu scurt 37

Exemple de fișiere JSON 37

Exemplu complet 37

Exemplu scurt 38

Format ZIP 38

Note 38

Utilizarea serverului de date pentru importul contactelor în bloc 39

Import organizație în vrac API 41

Grupurile API Protocol și URI 41

Grupuri API Câmpuri solicitare și răspuns 42

Teams API Protocol și URI 42

Câmpuri solicitare și răspuns echipe API 43

Persoanele API Protocol și URI 43

Câmpuri solicitare și răspuns persoane API 44

CSV Exemple de fișiere 47

Categorii și expresii API 49

DELETE Categorii și Expresii API 49

Protocol DELETE și URI-uri 49

GET Categorii și expresii API 50

Protocolul GET și URI-urile 50

Câmpurile de răspuns GET 50

POST Categorie și expresii API 51

POST Protocol și URI-uri 51

Câmpuri de răspuns POST 52

PUT Categorii și expresii API 52

PUT Protocol și URI-uri 52

Câmpuri de răspuns PUT 52

GET/POST/PUT Exemplu de fișier JSON 53

Dispozitiv de contact API 55

Contactați dispozitivul API Protocol și URI 55

Parametri 55

Contactați dispozitivul API JSON Exemple de fișiere 55

Exemplu de fișier de răspuns 55

Contactați dispozitivul în vrac API 57

Contactați protocolul API și URI dispozitivului 57

Contactați dispozitivul BULK API JSON Exemple de fișiere 57

Exemplu de fișier de răspuns 57

Contactează API 61

Protocol și URI 61

Câmpuri solicitare 61

Efectuarea unei căutări combinate 68

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate 68

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate cu o anumită valoare 68

Efectuarea unui eveniment de căutare a tăcerii 69

Exemplu de fișier JSON 70

Exemplu de fișier JSON searchStats Parametru = adevărat 71

Contactați căutarea de bază API 73

Protocol și URI 73

Câmpuri solicitare 73

Câmpuri de răspuns 74

Exemplu de fișier JSON 75

Monitorizarea contactelor API 77

Protocol și URI 77

Câmpuri de răspuns 77

Exemplu de răspuns JSON 78

Căutare metadate personalizate API 79

Protocol și URI 79

Câmpuri solicitare 79

Câmpuri de răspuns 80

Exemplu de răspuns JSON 80

Formular de evaluare API 83

Protocol și URI 83

Câmpuri de răspuns 83

Exemplu de fișier JSON 85

Formular de evaluare ID API 89

Protocol și URI 89

Câmpuri de răspuns 89

Exemplu de fișier JSON 91

Export API 95

Protocol și URI 95

Câmpuri solicitare 95

Câmpuri de răspuns 95

CSV Exemplu de ieșire a fișierului # 98

Import text generic API 99

Protocol și URI 99

Câmpuri solicitare JSON 99

Exemplu de fișier JSON 100

Import de text generic cu mai multe fișiere API 103

Protocol și URI 103

Câmpuri solicitare 103

Formate acceptate 104

Exemplu de fișier Batch CSV 105

Exemplu de fișier ZIP 105

Exemplu de fișier JSON 106

Corpul JSON 106

Conținut 107

Importă API 109

Protocolul de import GET și URI 109

Câmpurile solicitării de import GET 109

Câmpurile de răspuns GET Import 109

Exemplu de fișier GET Import JSON 110

POST Protocol de import și URI 112

Importul câmpurilor de răspuns POST 112

POST Exemplu de fișier JSON Import 113

Formatul JSON 113

POST Formatul răspunsului de succes 114

API-uri de preferințe de import 115

Creați preferința de import API 115

Creați protocolul de preferință de import și URI 115

Crearea câmpurilor de solicitare a preferințelor de import 115

Exemplu de fișier JSON Creare preferință import 116

Crearea răspunsului sistemului de preferințe de import 116

Ștergere preferință import API 116

Ștergeți protocolul preferințelor de import și URI 116

Ștergeți răspunsul sistemului de preferințe de import 116

Preferințe de import API 117

Protocolul preferințelor de import și URI 117

Câmpuri de răspuns preferințe import 117

Exemplu de fișier JSON 117

Răspunsul sistemului 119

Import preferințe după ID API 119

Importul preferințelor după protocolul ID și URI 119

Importul preferințelor după câmpurile de răspuns ID 119

Import preferințe după ID Exemplu de fișier JSON 120

Răspunsul sistemului 120

Actualizați preferința de import API 120

Actualizați protocolul preferințelor de import și URI 121

Actualizare câmpuri de răspuns la preferințe de import 121

Exemplu de fișier JSON pentru actualizarea preferințelor de import 121

Actualizare răspuns sistem preferințe import 122

Lista de includere/excludere API 123

Lista de includere/excludere GET API 123

Lista de includere/excludere GET API Protocol și URI 123

Lista de includere/excludere GET API Câmpuri solicitare 123

Câmpurile de răspuns GET Service API 125

Serviciul GET API Exemplu de fișier JSON 126

PUT Includeți/excludeți lista API 126

PUT include/exclude lista API protocol și URI 127

PUT Includeți/excludeți câmpurile de solicitare a listei API 127

PUT Includeți/excludeți câmpurile de răspuns ale listei API 128

PUT Includeți/excludeți lista API Exemplu de fișier JSON 129

POST Lista de includere/excludere API 130

POST Lista de includere / excludere API Protocol și URI 130

POST Listă de includere/excludere API Câmpuri solicitare 130

POST Listă de includere/excludere API Câmpuri de răspuns 132

POST Listă de includere/excludere API Exemplu de fișier JSON 133

ȘTERGERE Includere/Excludere listă API 133

DELETE include/exclude lista API protocol și URI 133

Ștergere includere/excludere răspuns sistem listă 133

Joburi API 134

Protocol și URI 134

Câmpuri de solicitare 134

Câmpuri de răspuns 134

JSON Exemple de fișiere 136

Cerere 136

Răspuns 136

API-uri de structură organizațională 139

Atribuirea rolurilor unei persoane API 139

Atribuirea rolurilor unei persoane Protocolul API și URI 139

Atribuirea rolurilor unei persoane API Câmpuri solicitare 139

Atribuirea rolurilor unei persoane API Exemplu de fișier JSON 139

Grupul comun API 140

Protocolul Grupului Comun API și URI 140

Câmpuri de solicitare API grup comun 140

Structura organizatorică comună API (Informații de detaliere) 140

Protocolul comun API și URI 141

Câmpuri comune de solicitare API 141

Câmpuri comune de răspuns API 141

Exemplu comun de fișier API JSON 142

Grupul API 143

Protocolul Grupului API și URI 143

Câmpuri solicitare grup API - Toate grupurile 144

Câmpuri de răspuns grup API 144

Exemplu de fișier JSON API Group # 145

Grupați după ID (cu Teams) 146

Grupați după protocolul ID (cu echipe) și URI 146

Grupați după ID (cu echipe) Câmpuri de solicitare 146

Grupați după ID (cu echipe) Câmpuri de răspuns 146

Grupați după ID (cu echipe) Exemplu de fișier JSON 147

Grup-persoană API 148

Protocolul Group-Person API și URI 148

Câmpuri solicitare grup-persoană API 148

Câmpuri de răspuns grup-persoană API 148

Grup-persoană API Exemplu de fișier JSON 149

Grup (cu scop) API 149

Grup (cu scop) protocol API și URI 149

Grup (cu domeniu) API Câmpuri solicitare 149

Grup (cu domeniu) API Câmpuri de răspuns 150

Grup (cu scop) API Exemplu de fișier JSON 150

Permisiuni API 150

Permisiuni protocolul API și URI 150

Câmpuri de răspuns permisiuni API 151

Permisiuni API Exemplu de fișier JSON 151
Persoana API 151
Persoana API Protocol și URI 152
Câmpuri solicitare persoană API 152
Persoana API Exemplu de fișier JSON 153
Persoană de ID API 154
Persoană prin protocolul ID API și URI 154
Persoană după câmpurile de solicitare ID API (metoda PUT) 154
Persoană după câmpurile de răspuns ID API 157
Persoană de ID API Exemplu de fișier JSON 158
Fus orar al persoanei API 159
Fusul orar al persoanei Protocolul API și URI 159
Fus orar persoană API Câmpuri de răspuns 159
Fus orar al persoanei API Exemplu de fișier JSON 160
Roluri API 160
Rolurile API Protocol și URI 160
Roluri API Câmpuri solicitare 160
Roluri API Câmpuri de răspuns 161
Roluri API Exemplu de fișier JSON 161
Echipa API 162
Echipa API Protocol și URI 162
Câmpuri solicitare echipă API 163
Echipa API Exemplu de fișier JSON 163
Echipe după ID (cu agenți) 163

Echipe după protocolul ID (cu agenți) și URI 163

Echipe după ID (cu agenți) Câmpuri de solicitare 164

Echipe după ID (cu agenți) Câmpuri de răspuns 164

Echipe de ID (cu agenți) Exemplu de fișier JSON 165

Echipa (cu Scope) 167

Protocolul echipei (cu scop) și URI 167

Câmpuri solicitare echipă (cu domeniu) 167

Câmpuri de răspuns echipă (cu domeniu) 167

Exemplu de fișier JSON Team (with Scope) 167

Chiriaș API 168

Protocolul API al chiriașului și URI 168

Câmpuri solicitare entitate găzduită API 168

Câmpuri de răspuns entitate găzduită API 169

Chiriaș API Exemplu de fișier JSON 169

Comenzi de înregistrare API 171

Comenzile de înregistrare API Protocol și URI 171

URI Solicitați parametrii 172

Parametri interogare 172

Înregistrarea controalelor de autentificare Protocol API și URI 175

Conectarea la comenzile de înregistrare API 176

Deconectarea de la comenzile de înregistrare API 177

Comenzi de înregistrare API Solicitați comenzi 177

Utilizarea comenzilor de înregistrare din linia de comandă 181

Controale simplificate de înregistrare API 183

Protocol și URI 183

Export contact unic API 189

Protocol și URI 189

Exemplu de răspuns 190

Speech Hits API 191

Speech Hits API Protocol și URI 191

Speech Hits API Câmpuri de răspuns 191

Speech Hits API Exemplu de fișier JSON 192

Configurația sondajului API 195

Protocolul API de configurare a chestionarului și URI 195

Câmpuri de răspuns Configurare chestionar API 195

Configurația sondajului API Exemplu de fișier JSON 197

Sondaj ID API 201

Protocolul sondajului ID API și URI 201

Câmpurile de răspuns ale sondajului ID API 201

Exemplu de fișier JSON ID API 203

Accesări text API 205

Textul atinge protocolul API și URI 205

Text Hits API Câmpuri de răspuns 205

Text Hits API Exemplu de fișier JSON 206

Export transcriere API 209

Export transcriere Protocol API și URI 209

Export transcriere API Câmpuri solicitare 209

Export transcriere API Exemplu de fișier CURL 209

Introducere

Webex WFO include API-uri RESTful care vă permit să interacționați cu aplicația în moduri diferite. Această secțiune explică modul de utilizare a API-urilor Webex 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 orice solicitări API. Pentru a vă autentifica ca utilizator autorizat al Webex WFO și al API-urilor sale, trebuie să trimiteți acreditările formatate ca solicitare POST la punctul final 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 clasic Webex WFO.

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 al utilizatorului entității găzduite.
parolă	D	Șir	Parola utilizatorului.
Limbă	D	Șir	Limba utilizatorului. Implicit = ro
IDClient	N	Șir	ID entității găzduite de care aparține utilizatorul. Includeți entitatea găzduită ID dacă utilizatorul are aceleași acreditări de conectare (utilizator ID 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 o sesiune ID. Sesiunea ID trebuie inclusă 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 sesiunea ID și o vor transmite înapoi solicitărilor ulterioare, fără a fi nevoie de intervenție. Alte instrumente API necesită setarea antetului
> Manual.

Această sesiune ID trebuie formatată într-o pereche cheie-valoare cu "cookie" drept cheie și sesiunea ID adăugată după "hazelcast.sessionId=", așa cum se vede în următoarea pereche cheie-valoare.

```
"cookie": "hazelcast.sessionId=<Sesiunea ID așa cum apare în răspunsul Autorizare API>"
```

Distrugerea sesiunii

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

Deconectează-te

- Emiteți o solicitare de ȘTERGERE HTTPS pentru:

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

Lucrul cu fișiere text

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

Creați un utilizator API pentru Classic Webex WFO

Dacă intenționați să utilizați API-urile 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.

Creează un 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 Webex WFO 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 WFM Views, 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

Consultați Ghidul *de* referință Webex WFO API.

Accesarea API-urilor WFM

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 API-urile WFM 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 API-urilor istorice WFM.

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 noile API-uri WFM

1. Sub lista de **roluri**, selectați rolul pentru care doriți să activați permisiunile.
2. **Selectați funcțiile** Tab.
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 **Deschidere 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 istorice externe WFM din 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

URL-urile pentru documentația datelor istorice API urmează formatul detaliat mai jos.

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

Autoriza

1. Navigați la adresa URL a organizației pentru Webex WFO WFM API 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 dată de persoana dvs. de contact Webex WFO.

Încheierea sesiunii autorizate

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

Autorizează API

Autorizarea API 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 GET / URI

URI	/API/odihnește/autorizează
Metodă	OBȚINE

Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
setări regionale	N	Șir	Codul de localizare a țării utilizatorului.
userId	D	Șir	ID al utilizatorului entității găzduite.
parolă	D	Șir	Parola utilizatorului.
Limbă	D	Șir	Limba utilizatorului. Implicit = ro
IDClient	N	Șir	ID entității găzduite de care aparține utilizatorul. Includeți entitatea găzduită ID dacă utilizatorul are aceleași acreditări de conectare (utilizator ID 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/autorizează
Metodă	POST

Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
setări regionale	N	Șir	Codul de localizare a țării utilizatorului.
userId	D	Șir	ID al utilizatorului entității găzduite.
parolă	D	Șir	Parola utilizatorului.
Limbă	D	Șir	Limba utilizatorului. Implicit = ro
IDClient	N	Șir	ID entității găzduite de care aparține utilizatorul. Includeți entitatea găzduită ID dacă utilizatorul are aceleași acreditări de conectare (utilizator ID 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 Insert metadatele și înregistrările 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 în mai multe părți

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

- Contact în timp real API - Utilizat de clientul de înregistrare Webex WFO Smart Desktop; Inserează mai întâi metadatele și apoi încarcă înregistrările separat mai târziu, pe baza răspunsului din 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 contact în bloc API

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

Import contacte 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 conținut	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. Agentul ID într-unul din cele trei formate. Procesarea cifrelor

Nume	Req?	Descriere
		Ce format este utilizat pe baza analizării conținutului. ▪ Persoana ID. Un identificator unic de la WfoPerson.id. Acest număr este utilizat și în foaia de calcul Export utilizator (Gestionare aplicații > Utilizatori > globali > Import și export > Export > coloana Utilizator ID). Nu este vorba despre la fel ca ID 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, agentul ID este obligatoriu. Dacă utilizați JSON pentru a face solicitarea, agentul ID este opțional. În acest din urmă caz, agentul ID este setat la ID 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 are 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
Apel	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
Direcție	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 poate fi încărcat ca parte a unei solicitări de încărcare în mai multe părți. Unele reguli privind formatul sunt următoarele.

- Numărul de coloane este variabil. De exemplu, dacă doriți întotdeauna să utilizați 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 apelul1 și apelul2)
    call1.wav
    call2.wav
```

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

Note

- Ordinea fișierelor nu contează.
- O încărcare pentru un contact care conține un nume de fișier de înregistrare, dar nu include acea înregistrare, nu va reuși să fie inserată.

- O încărcare care conține o înregistrare la care nu se face referire într-un CSV sau JSON va ignora înregistrarea respectivă.

IMPORTANT Trebuie să aveți acces de administrator de entitate găzduită, acces la serverul de date de utilizat pentru importul contactelor în bloc și permisiunea de import în bloc bifată pentru rolul dvs.

Utilizarea serverului de date pentru importul contactelor în bloc

Puteți utiliza Bulk Contact Import API pentru a încărca contacte în bloc prin intermediul

serverului de date. Utilizarea importului contact masiv API necesită următoarele:

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

Pentru a încărca contacte în bloc prin intermediul serverului de date:

CERINȚĂ PRELIMINARĂ Pentru ca un import în bloc să încarce cu succes fișiere utilizând un server de date, serverul de date trebuie să fie configurat în Webex WFO. Acesta poate fi un server de date care este deja utilizat pentru orice
Alt scop sau un nou server de date. În cazul în care configurați un nou server de date pentru import masiv, consultați subiectul "Configurarea serverului de date" din Ghidul utilizatorului *Webex WFO*.

1. Pentru a utiliza un server de date care este deja configurat în Webex WFO navigați la pagina Configurare **server de date (Gestionare aplicații > Configurare sistem > Configurare server de date) și selectați serverul de** date respectiv.
2. **În secțiunea Regional Data Server ACD Sync Settings** , asigurați-vă că **este selectată opțiunea Enable Capture (Activare captură**) și că **este atribuită opțiunea Generic (implicit**) ACD.
3. Dați clic pe **Salvați**.
4. Creați un fișier CSV (nu JSON) care conține toate câmpurile obligatorii, plus cele opționale pe care doriți să le adăugați.
5. Prefixați fișierul cu cuvântul CONTACT. Cuvântul este sensibil la litere mari și mici și trebuie să îl tastați cu majuscule.

EXEMPLU
Fișierul CSV se numește ExampleContacts.CSV. Trebuie să îl redenumiți cu prefixul CONTACT după cum urmează:

CONTACT. ExampleContacts.CSV

6. Plasați fișierul CSV și toate fișierele media asociate în folderul GIS <entitate găzduită> de pe serverul de date. Acest folder se află în locația definită de câmpul Locație fișier GIS Server regional din pagina Configurare server de date.

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

Import organizație în vrac API

Importul în bloc al organizației API este utilizat de terți pentru a încărca structura organizațională a centrului lor de contact (grupuri, echipe și persoane) în Webex WFO.

API doar inserează și actualizează grupuri, echipe și persoane. Nu se șterge niciodată, deci 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, anteturile de coloană trebuie să corespundă câmpurilor de solicitare și răspuns corespunzătoare din tabelele de mai jos
> tocmai. Nu puteți reordona sau omite niciuna dintre coloane, chiar dacă acestea nu sunt necesare pentru fiecare intrare individuală.

Grupurile API Protocol și URI

URI	/API/încărcare/grupuri
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Grupuri. Un grup este identificat prin coloana numegrup. Dacă valoarea din groupName corespunde unui grup existent, se utilizează grupul respectiv. Dacă groupName este nou, se creează un grup cu acel nume și este activat.

Grupuri API Câmpuri solicitare și răspuns

Nume	Req?	Descriere
Id	D	Grupul este ID în ACD. Puteți identifica numărul ID exportând date de grup și vizualizându-l în fișierul CSV rezultat. **NOTĂ:** Dacă grupul este un grup nou, ID trebuie setat la 0 (zero), altfel importul va eșua.
nume	D	Numele grupului. Număr maxim de 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.

Teams API Protocol și URI

URI	/API/upload/echipe
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

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

Câmpuri solicitare și răspuns echipe API

Nume	Req?	Descriere
Id	D	Echipa este ID în ACD. Puteți identifica numărul ID exportând datele echipei și vizualizându-le în fișierul CSV rezultat. **NOTĂ:** Dacă echipa este o echipă nouă, ID trebuie setat la 0 (zero), altfel importul va eșua.
nume	D	Numele echipei. Nr. maxim de 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.
ID-ul grupului părinte	D	Numele grupului din care face parte echipa.
productivitateCompilare	D	Indică dacă statisticile echipei trebuie incluse atunci când serviciul Capture compilează statistici de productivitate (Adevărat/Fals). Implicit = adevărat

Persoanele API Protocol și URI

URI	/API/upload/persoane
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Persoane. O persoană este identificată prin e-mail, adLogin sau acdId. Dacă oricare dintre aceste valori corespunde unei persoane existente, este utilizată persoana respectivă. Dacă calitatea de membru al echipei, numele, fusul orar, setările regionale sau starea activă a persoanei respective s-au modificat, acestea sunt actualizate în consecință. Dacă se găsește o persoană care se potrivește, API nu șterge niciodată unul dintre cei trei identificatori

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

Persoane API Câmpuri solicitare și răspuns

Nume	Req?	Descriere
personId	D	Persoana este ID în Webex WFO. Puteți identifica numărul ID exportând datele persoanei și vizualizându-le în fișierul CSV rezultat. Utilizați 0 (zero) dacă aceasta este o persoană nouă.
E-mail	D	Adresa de e-mail a utilizatorului. Număr maxim de caractere = 254 Implicit = niciunul
prenume	D	Prenumele utilizatorului. Nr. maxim de caractere = 50 Implicit = niciunul
Nume de familie	D	Numele de familie al utilizatorului. Nr. maxim de caractere = 50 Implicit = niciunul
fus orar	N	Fusul orar al agentului. Implicit = fusul orar al clientului Pentru o listă completă a numelor fusurilor orare, consultați Importul și Exportarea utilizatorilor. **EXEMPLU** America/Chicago
adLogin	N	Numele de conectare Active Directory al utilizatorului. Nr. maxim de caractere = 50 Implicit = niciunul

Nume	Req?	Descriere
memberGroup	N	Echipa din care face parte 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. **NOTĂ** : Pentru a activa un utilizator dezactivat la importul utilizatorilor, setați această dată la 31.12.2999.
setări regionale	N	Limba utilizată de utilizator. Implicit = ro
Roluri	N	Rolurile atribuite utilizatorului. Rolurile multiple sunt separate prin punct și virgulă.
Grupuri de domenii	N	Grupurile din domeniul de aplicare al utilizatorului. Grupurile multiple sunt separate prin punct și virgulă.
Echipele de domeniu	N	Echipele din domeniul de aplicare al utilizatorului. Mai multe echipe sunt separate prin punct și virgulă.
activați programarea	N	Indică dacă utilizatorul poate fi programat în format True sau False (WFM numai). Implicit = fals
Vedere	N	Vizualizările atribuite utilizatorului în WFM (numai WFM). Implicit = niciunul
mainView	N	vizualizarea principală a utilizatorului în WFM (numai WFM). Implicit = niciunul
companieStartDate	N	Data la care utilizatorul a început cu compania în formatul NUMAI LL/ZZ/AAAA (WFM). Implicit = niciunul

Nume	Req?	Descriere
companyEndDate	N	Data la care utilizatorul a părăsit compania în formatul LL/ZZ/AAAA (numai WFM). Implicit = niciunul
departmentStartDate	N	Data la care utilizatorul a început lucrul cu departamentul în formatul LL/ZZ/AAAA (numai WFM). Implicit = niciunul
ID-ul angajatului	N	Angajatul utilizatorului ID (numai WFM). Implicit = niciunul
Rang	N	Rangul utilizatorului în centrul de contact (numai WFM). Implicit = niciunul
qmVizualizări	N	Vizualizările atribuite utilizatorului în QM (numai QM). Implicit = niciunul
isReconcilileOnly	N	Când este selectată, agentul utilizează înregistrarea gateway-ului și toate apelurile agentului necesită reconciliere după apel (numai QM). Implicit = niciunul
ScopChiriaș	N	Când este setat la TRUE, utilizatorul are domeniu de aplicare pentru toate grupurile, echipele și utilizatorii. Când este setat la FALSE, domeniul utilizatorului este cel configurat în câmpurile Echipe domeniu și Grupuri domeniu (Adevărat/Fals). Implicit = niciunul
acdId	D	Utilizatorul ID din ACD. Implicit = niciunul **NOTĂ:** Acest câmp este obligatoriu dacă ați bifat caseta de selectare "Activare programare pentru acest utilizator".
acdServerId	D	ID al 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".

CSV Exemple de fișiere

Exemple de grupuri CSV

```
ID,nume,activatedDate,deactivatedDate
0,Vânzări,01/04/2018,01/01/2019
0,Finanțe,01/04/2018,0180182019
```

Exemple de echipe CSV

```
ID,nume,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Vânzări, 01/04/2018,01/01/2019,Vânzări,Adevărat
0,Vânzări piese, 01/04/2018,01/01/2019,Vânzări,Fals
```

Categorii și expresii API

Utilizați acest API pentru a lucra cu liste de categorii și fraze

din. Aceste metode sunt folosite pentru categoriile și expresiile

API:

- Obținere—Preia informații despre categorii și expresii
- POST—Creează categorii și fraze
- 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 conținut	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	OBȚINE
Permisiuni	Administrator Desktop Analytics Administrator Analiză audio Administrator LVSCR Analytics Administrator analiză text Administrare entitate găzduită
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpurile de răspuns GET

Nume	Descriere
Categorii	Informații detaliate privind categoriile Analytics.
Id	Categoria ID.
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	ID numărul frazei.
categoryId	Numărul categoriei ID pentru frază.
stat	Starea contactului agentului.

POST Categorie și expresii API

Această metodă creează informații despre categorii și fraze.

POST Protocol și URI-uri

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 conținut	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

PUT Categorii și expresii API

Această metodă actualizează informațiile despre categorii și fraze.

PUT Protocol 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 conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de răspuns PUT

Nume	Descriere
Categorii	Informații detaliate privind categoriile Analytics.

Nume	Descriere
Id	Categoria ID.
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	ID numărul frazei.
categoryId	Numărul categoriei ID pentru frază.
stat	Starea contactului agentului.

GET/POST/PUT Exemplu de fișier 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 dispozitivul de contact API pentru a prelua o listă de dispozitive.

Contactați dispozitivul API Protocol și URI

URI	/API/odihnă/înregistrare/contactdispozitiv;
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Administrare QM

Parametri

Câmp	Req?	Tip	Descriere
includeUnconfiguredDevices	N	Boolean	Când este setat la true, dispozitivele neconfigurate sunt incluse. Implicit = fals Valori acceptate. ▪ true ▪ fals
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"
            }
        ]
    }
```

Contactați dispozitivul în vrac API

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

Contactați protocolul API și URI dispozitivului

URI	/API/odihnă/înregistrare/contactDeviceBulk
Metodă	POST
Permisiuni	Administrare 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
            }
        ]
}
```

Contactează API

Contactul API permite utilizatorilor să caute anumite contacte, apoi să trimită la Webex WFO pentru a le reda în Media Player.

Protocol și URI

URI	/API/rest/înregistrare/contact/<ID>
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Căutare persoane de contact
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametri	ID = identificator pentru o persoană de contact existentă. Această resursă URI localizează o anumită persoană de contact ID. 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	Utilizatorul ID. Valoarea acceptată este un întreg ID. 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	Contactul asociat ID care leagă contactele pe baza unui client experiență. FACULTATIV.
începeDată	Returnați numai înregistrările care încep la sau după data specificată. FORMAT: `AAAA-LL-ZZ`. 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 contact ID dintr-o integrare terță parte. 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`.
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 metadatele. ▪ metadata.key1 — Returnează un URI care indică spre atributul key1 din obiectul de metadate.
expanda	Returnează toate datele asociate cu valoarea specificată în locul URI. FACULTATIV. VALORILE: ▪ event - extinde toate evenimentele pentru a include toate datele despre evenimente, 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	Un grup este ID. Valoarea acceptată este numărul întreg ID.
FACULTATIV. hasRecording VALORILE:	Returnați numai contactele asociate cu o înregistrare. FACULTATIV. ▪ true ▪ fals

Parametr	Descriere
	Dacă nu includeți acest parametru, interogarea nu filtrează contactele după înregistrări.
Hr	Dacă evaluarea contactului a fost marcată pentru resurse umane (hr). FACULTATIV. VALORILE: ▪ true ▪ fals ▪ 1 (adevărat) ▪ 0 (fals)
inProgress VALORILE:	Dacă evaluarea contactului este în curs de desfășurare. FACULTATIV. ▪ true ▪ fals ▪ 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 ▪ fals ▪ 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.
Gama	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 ▪ fals ▪ 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 ▪ fals ▪ 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 unei echipe. Valoarea acceptată este numărul întreg ID. FACULTATIV.
Formare	Dacă evaluarea contactului a fost marcată pentru instruire. FACULTATIV. VALORILE: ▪ true

Parametr	Descriere
	▪ fals ▪ 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",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Mark",
"displayId" : "0.1"
},
"evaluation" : {
"stateId" : 1,
"scor" : 90,
"$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

Căutarea bază contact 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	OBȚINE
Permisiuni	Căutare persoane de contact
Tip de conținut	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). Cel 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	Baza de date CCR ID a contactului.
assocCallId	Contact asociat ID de contact.
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 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"
    }
}
```

Monitorizare contact API

Monitorizarea contactelor API 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 acest API.

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

PROTOCOL ȘI URI

URI	/API/odihnă/monitorizare/contacte/lite
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Administrarea permisiunii entității găzduite
Tip de conținut	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.
totalCuAudio	Numărul de contacte care au fost create în ultimele 15 minute care au înregistrări audio încărcate.
totalCuVideo	Numărul de contacte care au fost create în ultimele 15 minute care au înregistrate ecranul.

EXEMPLU DE RĂSPUNS JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

Căutare metadate personalizate API

Utilizați Căutare metadate personalizate API pentru a localiza toate contactele cu o anumită valoare de metadate particularizate.

> **NOTĂ** : Pentru a căuta contacte pentru o valoare standard de metadate sau pentru a căuta contacte cu parametri suplimentari pe care acest API nu îi acceptă, utilizați caseta Contact API.

PROTOCOL ȘI URI

URI	API/odihnă/înregistrare/metadate/contact
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Vizualizarea persoanelor de contact

CÂMPURI DE SOLICITARE

Nume	Necesar?	Tip	Descriere
metadataKey	D	Șir	Cheia de metadate utilizată pentru căutare.
metadateValoare	D	Șir	Valoarea metadatelor pentru care caută.
limită	N	Număr	Numărul maxim de contacte ID-uri de returnat. În mod implicit, aceasta este 1,000. Valoarea maximă este 100,000.
Compensa	N	Număr	O valoare pentru căutarea ID-urilor persoanelor de contact care sunt mai mici decât compensarea. Acest câmpul este utilizat pentru paginare ca ID-urile de contact returnate sunt sortate în

Nume	Necesar?	Tip	Descriere
			ordine descrescătoare. Consultați Câmpurile de răspuns pentru detalii.

CÂMPURI DE RĂSPUNS

Câmp	Descriere
Paginare	Un JSON pentru paginare. Acest câmp conține următoarele sub-Câmpuri: ▪ următorul: API pentru a apela pentru a obține următorul lot de date este că există mai multe. Dacă nu mai există date, acest șir este gol. ▪ total: numărul de ID-uri de contacte care corespund perechii cheie/valoare de metadate pe care ați căutat-o.
date	O listă JSON de ID-uri de contacte.

EXEMPLU DE RĂSPUNS JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


```
{
    "pagination": { "next":
"înregistrare/metadate/contact?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "total": 200
    },
    «date»: [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Formular de evaluare API

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

Protocol și URI

URL	/API/odihnă/înregistrare/evalform
Metodă	OBȚINE
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de răspuns

Nume	Descriere
Id	Formular de evaluare ID.
nume	Numele formularului de evaluare.
descriere	Descrierea formularului de evaluare.
Creatorul	Creatorul formularului de evaluare.
Creat	Timp formularul de evaluare a fost creat în epoca UNIX milisecunde.
manualPonderare	Indică dacă ponderarea manuală se aplică întrebărilor din evaluare formular.
createdTZ	Fusul orar în care a fost creat formularul de evaluare.
Updater	Indicator actualizator.
Actualizat	Indicator de timp la ultima actualizare a formularului de evaluare, în format epocă UNIX.

Nume	Descriere
actualizatTz	Fusul orar în care a fost actualizat formularul de evaluare.
stare	Starea formularului de evaluare.
defaultForm	Indică dacă formularul de evaluare afișează valori implicite de
răspuns. aprobareObligatoriu	Indică dacă modificările aduse formularului de evaluare trebuie
aprobate. bandRanges evaluare.	Informații detaliate privind intervalele de benzi ale formularului de
formație	Numărul benzii formularului de evaluare.
începe	Începutul benzii formularului de evaluare.
capăt	Încheierea benzii formularului de evaluare.
scoreType	Detaliați informațiile despre scorul formularului de evaluare.
Id	Scor ID.
nume	Numele tipului de scor. **EXEMPLU** Procentaj
Secțiuni	Informații detaliate privind secțiunile formularului de evaluare.
Id	Formular de evaluare, secțiunea ID.
nume	Numele secțiunii formularului de evaluare.
ordine	Ordinea în care secțiunea apare în formularul de evaluare.
greutate	Factorul de greutate al secțiunii formularului de evaluare.
startColor	Culoarea de început a secțiunii formularului de evaluare.
endColor	Culoarea finală a secțiunii formularului de evaluare.
Întrebări	Informații detaliate cu privire la întrebarea din formularul de evaluare.
Id	Întrebarea ID.
Text	Textul întrebării.

Nume	Descriere
ordine	Ordinea în care apare întrebarea în secțiune.
greutate	Greutatea aplicată întrebării.
descriere	Descrierea întrebării.
opțiuni	Informații detaliate cu privire la opțiunile de întrebare.
Id	Opțiunea ID
tip	Tipul întrebării. **EXEMPLU** KPI și aditiv
etichetă	Indică dacă eticheta pentru întrebare este afișată.
isDefault	Indică dacă aceasta este o întrebare implicită.
kpiPrioritate	Indică dacă aceasta este o întrebare prioritară pentru determinarea scorului KPI.
ordine	Ordinea în care apare întrebarea.
Puncte	Numărul de puncte pentru întrebare.

Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


```
[
        {
                "ID": număr, "nume": șir,
                "description": șir, "creator":
                șir,
                "created": milisecunde epoch,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "actualizat": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "America\/Chicago",
                "status": 0,
                "defaultForm": false,
                "approvalRequired": true,
                "bandRanges": [{
                        "band": 1,
                        "begin": 0,
                        "sfârșit": 40
                }, {
                        "bandă": 2,
                        "începe": 40,
                        "sfârșit": 60
                }, {
                        "bandă": 3,
                        "Begin": 60,
                        "sfârșit": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "name": "procent"
        },
                "secțiuni": [{
                                "ID": 1,
                                "name": "secțiunea 1",
                                "comandă": 0,
                                "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000",
                                "questions": [{
                                                "ID": 1,
                                                "text": "cum a fost serviciul",
```

"comandă": 0,
"greutate": 0,5;
"description": ","
"opțiuni": [{
"ID": 1,
"type": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"comandă": 0,
"puncte": 100
}, {
"ID": 2,
"type": "ADITIV",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"comandă": 1,
"puncte": 0

}, { "ID": 3,
"type": "NU se aplică",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"comandă": 2,
"puncte": 0

}
]
},
....
]

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

Formular de evaluare ID 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	OBȚINE
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de răspuns

Nume	Descriere
Id	Formular de evaluare ID.
nume	Numele formularului de evaluare.
descriere	Descrierea formularului de evaluare.
Creatorul	Creatorul formularului de evaluare.
Creat	Timp formularul de evaluare a fost creat în epoca UNIX milisecunde.
manualPonderare	Indică dacă ponderarea manuală se aplică întrebărilor din evaluare formular.
createdTZ	Fusul orar în care a fost creat formularul de evaluare.
Updater	Indicator actualizator.
Actualizat	Indicator de timp la ultima actualizare a formularului de evaluare, în format epocă UNIX.

Nume	Descriere
actualizatTz	Fusul orar în care a fost actualizat formularul de evaluare.
stare	Starea formularului de evaluare.
defaultForm	Indică dacă formularul de evaluare afișează valori implicite de
răspuns. aprobareObligatoriu	Indică dacă modificările aduse formularului de evaluare trebuie
aprobate. bandRanges evaluare.	Informații detaliate privind intervalele de benzi ale formularului de
formație	Numărul benzii formularului de evaluare.
începe	Începutul benzii formularului de evaluare.
capăt	Încheierea benzii formularului de evaluare.
scoreType	Detaliați informațiile despre scorul formularului de evaluare.
Id	Scor ID.
nume	Numele tipului de scor. **EXEMPLU** Procentaj
Secțiuni	Informații detaliate privind secțiunile formularului de evaluare.
Id	Secțiunea formular de evaluare ID.
nume	Numele secțiunii formularului de evaluare.
ordine	Ordinea în care secțiunea apare în formularul de evaluare.
greutate	Factorul de greutate al secțiunii formularului de evaluare.
startColor	Culoarea de început a secțiunii formularului de evaluare.
endColor	Culoarea finală a secțiunii formularului de evaluare.
Întrebări	Informații detaliate cu privire la întrebarea din formularul de evaluare.
Id	Întrebarea ID.
Text	Textul întrebării.

Nume	Descriere
ordine	Ordinea în care apare întrebarea în secțiune.
greutate	Greutatea aplicată întrebării.
descriere	Descrierea întrebării.
opțiuni	Informații detaliate cu privire la opțiunile de întrebare.
Id	Opțiunea ID
tip	Tipul întrebării. **EXEMPLU** KPI și aditiv
etichetă	Indică dacă eticheta pentru întrebare este afișată.
isDefault	Indică dacă aceasta este o întrebare implicită.
kpiPrioritate	Indică dacă aceasta este o întrebare prioritară pentru determinarea scorului KPI.
ordine	Ordinea în care apare întrebarea.
Puncte	Numărul de puncte pentru întrebare.

Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


```
[
        {
                "ID": număr, "nume": șir,
                "description": șir, "creator":
                șir,
                "created": milisecunde epoch,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "actualizat": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "America\/Chicago",
                "status": 0,
                "defaultForm": false,
                "approvalRequired": true,
                "bandRanges": [{
                        "band": 1,
                        "begin": 0,
                        "sfârșit": 40
                }, {
                        "bandă": 2,
                        "începe": 40,
                        "sfârșit": 60
                }, {
                        "bandă": 3,
                        "Begin": 60,
                        "sfârșit": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "name": "procent"
        },
                "secțiuni": [{
                                "ID": 1,
                                "name": "secțiunea 1",
                                "comandă": 0,
                                "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000",
                                "questions": [{
                                                "ID": 1,
                                                "text": "cum a fost serviciul",
```

```
                    "comandă": 0,
                    "greutate": 0,5;
                    "description": ","
                    "opțiuni": [{
                              "ID": 1,
                              "type": "KPI",
                              "label": "Y",
                              "isDefault": true,
                              "kpiPriority": 0,
                              "comandă": 0,
                              "puncte": 100
                         }, {
                              "ID": 2,
                              "type": "ADITIV",
                              "label": "N", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "comandă": 1,
                              "puncte": 0

                         }, {      "ID": 3,
                              "type": "NU se aplică",
                              "label": "N\/A", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "comandă": 2,
                              "puncte": 0



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

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

Export API

Acest API expune punctele finale de tip REST pentru efectuarea exporturilor. Vă permite să preluați date din modelele 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 importTipuri sunt persoane, grupuri și echipe.
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare

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

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.

Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelele următoare.

Câmpurile pentru persoane sunt definite în tabelul de mai jos.

Câmp	Descriere
Utilizator ID	Utilizatorul este ID în Webex WFO.
E-mail	Adresa de e-mail a utilizatorului.
Prenume	Prenumele utilizatorului.
Nume de familie	Numele de familie al utilizatorului.
Afișare fus orar	Fusul orar de afișare al utilizatorului.
Login	Autentificarea utilizatorului ID.
Angajat ID	Angajatul utilizatorului ID.
Echipă	Echipa atribuită
utilizatorului. Se împacă doar	
Activat	Data la care utilizatorul a fost activat.
Dezactivat	Data la care utilizatorul a fost dezactivat.
Setări regionale	Limba utilizată de utilizator.
Roluri	Rolurile atribuite utilizatorului.
Domeniu complet	Când este setat la TRUE, utilizatorul are domeniu de aplicare pentru toate grupurile, echipele și utilizatorii. Când este setat la FALSE, domeniul utilizatorului este cel configurat în câmpurile Echipe domeniu și Grupuri domeniu.
Grupuri de domeniu	Grupurile din domeniul de aplicare al utilizatorului.
Domeniu de aplicare Echipe	Echipele din domeniul de aplicare al utilizatorului.
QM Vizualizări	Vizualizările atribuite utilizatorului în QM.
ID ACD	Utilizatorul ID din ACD.
ACD Server ID	ID din ACD care este sursa datelor pentru utilizator.
Activați programarea	Indică dacă utilizatorul poate fi programat.
Adevărat/Fals.	

Câmp	Descriere
Vizualizări	Vizualizările atribuite utilizatorului în WFM.
Vedere principală	Vizualizarea principală a utilizatorului în WFM.
Cartografierea abilităților	Mapările de abilități atribuite acestui
utilizator. Data de începere a companiei	Data la care utilizatorul a început
cu compania. Data de începere a departamentului	Data la care utilizatorul
a început cu departamentul. Rang	Rangul utilizatorului în cadrul centrului de contact.
Data de încheiere a companiei	Data la care utilizatorul a părăsit compania.
Profilul condiției de lucru	Profilul condiției de lucru atribuit acestui
utilizator. Programare profil de lansare	Profilul de lansare a programului
atribuit acestui utilizator. Programarea fusului orar	Fusul orar utilizat pentru programarea agentului.
Grupul Max Staffing	Grupul maxim de personal la care este repartizat utilizatorul.

Câmpurile pentru grupuri sunt definite în tabelul de mai jos.

Câmp	Descriere
Grupul ID	Grupul este ID în ACD.
Nume	Numele grupului.
Data activării	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	Echipa este ID în ACD.
Nume	Numele grupului.

Câmp	Descriere
Data activării	Data la care grupul a fost activat.
Data dezactivată	Data la care grupul a fost dezactivat.
Grupul părinte ID	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 Exemplu de ieșire a fișierului

Următorul este un exemplu de fișier CSV exportat care conține datele solicitate. Anteturile fișierului CSV sunt localizate pentru a corespunde setărilor regionale selectate de utilizator.

Echipa ID, Nume, Data activării, Data dezactivată

3,Echipa exportată 17.08.2016,31.12.2999

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

Import text generic API

Generic Text Import API oferă posibilitatea de a importa date dintr-o sursă bazată pe text.

Protocol și URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Metodă	POST, PUT
Permisiuni	Entitate găzduită administrator
Tip de conținut	JSON

Câmpuri solicitare JSON

Fișierul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

> **NOTĂ:** Coloanele din solicitare pot fi listate în orice ordine. Anteturile de coloană sunt obligatorii pentru fiecare coloană pe care alegeți să o utilizați.

Câmp	Sub-câmp	Req?	Descriere
Înregistrări	Receptor	N	O listă de șiruri de caractere care desemnează destinatarii. Delimitat de țevi.
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 de importat.
Înregistrări	Id	N	Un identificator de la sursa asociată contactului. Acesta nu este CCR ID. Contactul nu va fi importat dacă indicatorul ID a fost deja utilizat pentru un contact anterior.
Înregistrări	metadate	N	Orice metadate asociate cu persoana de contact. Numele trebuie să corespundă câmpurilor de metadate definite.

Câmp	Sub-câmp	Req?	Descriere
textType		D	Identifică sursa textului. Valoarea trebuie să fie una dintre următoarele: ▪ E-mail ▪ conversație ▪ site-ul web ▪ alt
Înregistrări	Oră	D	Specifică ora de începere asociată contactului. Formatul este timpul epocii UNIX în milisecunde.
Înregistrări	Text	D	Corpul contactului care conține conversația.
evalForm	ID num e	N	Formularul de evaluare atribuit contactelor dacă se determină că persoana de contact este marcată pentru calitate. Poți să furnizezi un ID sau un nume. Dacă nu este furnizat un ID, API caută formularul de evaluare după nume.
Înregistrări	nume utilizator	D	Autentificarea utilizatorului asociat cu contactul.
Înregistrări	subiect	N	Subiectul asociat cu persoana de contact.
Înregistrări	Referinţe	N	Folosit de obicei în e-mailuri pentru a urmări discuțiile cu fire. Delimitat de țevi.

Exemplu de fișier JSON

```
{
        "textType": "email|chat|Twitter|website|altele", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "name": "numele evalForm. Încărcarea va funcționa doar cu numele sau numai
cu ID. Se poate atribui un singur evalForm."
        },
        «înregistrări»: [
                {
```

"timp": 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 sfoară",

«destinatar»: [

"receptorul 1",

"Receptorul 2"

],

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

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

"field1" : "value1",

"field2" : "value2"

},

«referințe»: [

"referință 1",

"Referință 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 mai multe fișiere API oferă posibilitatea de a importa date dintr-o sursă bazată pe text cu contacte și conținut în fișiere separate. Acest API poate fi utilizat fie independent, fie de serviciul Data Server.

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

Protocol și URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare

Fișierele CSV și JSON includ câmpurile 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	Numele formularului de evaluare. Formularul de evaluare atribuit unei persoane de contact în cazul în care contactul este marcat pentru calitate.
Filename	D	Șir	Numele fișierului text care conține conversația.
Id	N	Șir	Un identificator de la sursa asociată contactului. Acesta nu este CCR ID. Contactul nu este

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			Importat dacă ID a fost deja utilizat pentru un contact anterior.
metadate	N	Șir	Metadatele asociate cu persoana de contact. Numele metadatelor trebuie să corespundă câmpurilor de metadate definite.
Receptor	N	Șir	Lista destinatarilor. Fiecare recipient este delimitat printr-un simbol conductă (|).
Referinţe	N	Șir	Text utilizat în e-mailuri pentru a urmări discuțiile cu fire. Delimitat de canale (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	Subiectul este asociat cu persoana de contact.
textType	D	Șir	Sursa textului. Valori valide: ▪ conversație ▪ E-mail ▪ Anonim ▪ alt ▪ site-ul web
Oră	D	Oră	Ora de începere asociată contactului. Format = timpul epocii Unix în milisecunde.
nume utilizator	D	Șir	Conectarea utilizatorului asociat cu contactul.

Formate acceptate

O încărcare cu 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 inclus într-o solicitare standard cu mai multe părți. Consultați pentru mai multe informații.

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

Exemplu de fișier Batch CSV

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, ID email, email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, 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,close my account, accNum=676,ref1,2 chat, chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, întrebare de facturare, accNum=900,,

Exemplu de fișier ZIP

Gestionați un ZIP diferit decât un fișier CSV sau JSON, prin faptul că un fișier ZIP este o colecție de fișiere care sunt procesate ca și cum ar fi fișiere individuale în cadrul solicitării cu mai multe părți. Amintiți-vă aceste puncte atunci când utilizați un fișier ZIP:

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

De exemplu, o solicitare cu mai multe părți arată acest lucru.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (conține 2 rânduri, pentru e-mail1 și chat1) email1.txt

chat1.txt

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

Exemplu de fișier JSON

Corpul JSON


```
[
        {
                "textType": "email", "time":
                1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "nume fișier": "email1.txt",
                "subject": "Acesta este subiectul e-mailului sau al textului",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "name": "numele evalForm. Încărcarea va funcționa numai cu
nume sau doar ID. Se poate atribui un singur evalForm."
                },
                "timp": 1439993633000,
                "nume utilizator":
                "john.smith@acme.com", "expeditor":
                "mysender",
                "nume fișier": "chat1.txt",
                "subject": "Acesta este subiectul e-mailului sau al textului" "destinatar": [
                        "receptorul 1",
                        "Receptorul 2"
                ],
                "metadate": {
```

"field1" : "value1", "field2" :
"value2"
},
«referințe»: [
"referință 1",
"Referință 2"
],
}
]

Conținut

email1.txt

Acesta este corpul e-mailului.

Import API

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

Protocolul de import GET și URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Unde importType este unul dintre tipurile de import predefinite.Utilizatorii **EXEMPLU** utilizatori, grupuri și echipe.
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conținut	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 ACD ID.
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": "Echipa ID", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                    "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"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Protocol de import 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 conținut	Mai multe părți/date-formular

Importul câmpurilor de răspuns POST

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
IDClient	Entitate găzduită ID 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.

POST Exemplu de fișier JSON Import

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

Formatul JSON


```
{
        "tenantId":1,
        "cartografiere":[
            {
                "column":"Echipa ID",
                "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"
                }
        ]
}
```

POST Formatul răspunsului la succes

```
{
        "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 de fișiere CSV. Aceste date reduc efortul de importare a fișierelor, permițându-vă să vă mențineți preferințele predefinite pentru importurile de fișiere CSV.

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

Creați preferința de import API

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 conținut	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

Preferința de 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 preferinței de import pe care doriți să o ștergeți.
Metodă	ȘTERGE
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conținut	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 de import API

Preferințe de import API preia toate preferințele de import pentru entitatea găzduită curentă.

Protocolul preferințelor de import și URI

URI	/API/rest/importpreference
Metodă	OBȚINE
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	Preferința de import ID.
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": "Person ID",
                                "dataType": "Integer"
                            },
                            {
                                "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

Preferințe de import după ID API preia o preferință de import după ID, astfel încât să o puteți vizualiza.

Importul preferințelor după protocolul ID și URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametri	ID = ID din preferința de import pe care doriți să o vizualizați.

Importul preferințelor după câmpurile de răspuns ID

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
Id	Preferința de import ID.
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": "Person ID",
                        "dataType": "Integer"
                },
                {
                        "field": "email",
                        "column": "E-mail",
                        "dataType": "Text"
                }
        ]
}
```


Răspunsul sistemului

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

Actualizați preferința de 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 preferinței de import pe care doriți să o editați.
Metodă	PUT
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conținut	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":
                        "Person ID", "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 Lista de includere/excludere API 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. Acest API folosește 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 IncludereExcludere: 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/înregistrare/includereExcludere /API/rest/înregistrare/includereExcludere/<ID>
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Administrare QM
Tip de conținut	aplicație/JSON
Parametri	<ID> = Lista de includere/excludere ID

Lista de includere/excludere GET API Câmpuri solicitare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
inclusionExclusionListId	D	Număr întreg	Lista de includere/excludere ID.
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 fișierul .CSV exportat în text (.TXT), deschideți fișierul în Excel și definiți-l ca o coloană formatată text.
inclusionExclusionCallDirection	N	Număr întreg	ID pentru direcția apelului: 1 = Intrare 2 = Ieșire 3 = fie

Câmpurile de răspuns GET Service API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
inclusionExclusionListId	Lista de includere/excludere
ID. inclusionExclusionType	Tipul de
includere/excludere:	1 = Incluziune 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType includere/excludere	Tipul de model al listei de 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 fișierul .CSV exportat în text (.TXT), deschideți fișierul în Excel și definiți-l ca o coloană formatată text.
inclusionExclusionCallDirection	ID pentru direcția apelului: 1 = Intrare 2 = Ieșire 3 = fie

Serviciul GET API Exemplu de fișier JSON

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

PUT Includeți/excludeți lista API

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

PUT include/exclude lista API protocol și URI

URI	/API/odihnă/înregistrare/incluziuneExcludere/<ID>
Metodă	PUT
Permisiuni	Administrare QM
Tip de conținut	aplicație/JSON

PUT Includeți/excludeți câmpurile de solicitare listă API

Câmp	Req?	Tip	Descriere
inclusionExclusionListId	D	Număr întreg	Lista de includere/excludere ID.
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 fișierul .CSV exportat în text (.TXT), deschideți fișierul în Excel și definiți-l ca o coloană formatată text.
inclusionExclusionCallDirection	N	Număr întreg	ID pentru direcția apelului: 1 = Intrare 2 = Ieșire 3 = fie

PUT Includeți/excludeți lista API Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
inclusionExclusionListId	Lista de includere/excludere
ID. 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 fișierul .CSV exportat în text (.TXT), deschideți fișierul în Excel și definiți-l ca o coloană formatată text.
inclusionExclusionCallDirection	ID pentru direcția apelului: 1 = Intrare 2 = Ieșire 3 = fie

PUT Includeți/excludeți lista API Exemplu de fișier JSON

{

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

POST Lista de includere/excludere API

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

POST Lista de includere/excludere API Protocol și URI

URI	/API/rest/înregistrare/includereExcludere /API/rest/înregistrare/includereExcludere/<ID>
Metodă	POST
Permisiuni	Administrare QM
Tip de conținut	aplicație/JSON

POST Listă de includere/excludere API Câmpuri solicitare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
inclusionExclusionListId	D	Număr întreg	Lista de includere/excludere ID.
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 fișierul .CSV exportat în text (.TXT), deschideți fișierul în Excel și definiți-l ca o coloană formatată text.
inclusionExclusionCallDirection	N	Număr întreg	ID pentru direcția apelului:

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

POST Listă de includere/excludere API Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
inclusionExclusionListId	Lista de includere/excludere
ID. inclusionExclusionType	Tipul de
includere/excludere:	1 = Incluziune 2 = Exclusion
inclusionExclusionPatternType includere/excludere:	Tipul de model al listei de 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 pentru direcția apelului: 1 = Intrare

Câmp	Descriere
	2 = Ieșire 3 = fie

POST Listă de includere/excludere 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/înregistrare/includereExcludere/<ID>
Metodă	POST
Permisiuni	Administrare QM
Tip de conținut	aplicație/JSON

Ștergere includere/excludere răspuns sistem listă

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

Joburi API

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

Protocol și URI

URI	/API/odihnă/reconciliere/locuri de muncă
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Administrare entitate găzduită
Tip de conținut	Nu se aplică

Câmpuri de solicitare

Nume	Descriere	Note
limită	Numărul de locuri de muncă care trebuie returnate	Valoarea implicită = 1
IDClient	Chiriașul ID să Interogare pentru locuri de muncă de reconciliere	Acest câmp se aplică numai conturilor de administrator de sistem. Pentru utilizatorii administratori de entitate găzduită, câmpul implicit este entitatea găzduită a utilizatorului ID.

Câmpuri de răspuns

Câmp	Tip	Descriere
Id	Numerică	Iov ID.
IDClient	Numerică	Chiriaș ID pentru slujbă.
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	Numerică	Numărul de înregistrări procesate.
recordingsToProcess	Numerică	Numărul de înregistrări de procesat.
cdrMeciuri	Numerică	Numărul de CDR-uri potrivite.
rootResultingInCcr	Numerică	Numărul de înregistrări rădăcină care au dus la crearea contactului.
ccrsCreat	Numerică	Numărul de CCR create.
extensionTableMatches	Numerică	Numărul de dispozitive găsite pentru a corespunde contactelor în această activitate de reconciliere.
acdMatches	Numerică	Numărul de ACD meciuri.
mediuSucces	Numeric (milisecunde)	Timpul mediu de finalizare pentru fiecare înregistrare rădăcină reconciliată cu succes.
successCount	Numerică	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	Numerică	Numărul de evenimente în timp real procesate pe locuri de muncă.
numărDeEvenimenteNon-Realtime	Numerică	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,
```

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": nul,
            "jobStatus": "TERMINAT",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "recordingsProcessing": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "averageSuccess": 0,
            "successCount": 0,
            "successTotalTime": 0,
            "isScheduledJob": fals,
            "updatedDate": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "contactReconciliationDuration": 0,
            "realtimeEventDuration": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "workflowDuration": 0,
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "properties": {}
        }
]
```

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.

Atribuie roluri unei persoane API

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

Atribuirea rolurilor unei persoane Protocolul API și URI

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

Atribuirea rolurilor unei persoane API Câmpuri solicitare

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

        },
        ...
]
```

Grupul comun API

Acest 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 de solicitare API grup comun

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

Structura organizatorică comună API (Informații de detaliere)

Acest 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 comun API și URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	Permisiuni

Câmpuri comune de solicitare API

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	Grupa ID pentru echipele din matrice.
nume	Numele grupului.
displayId	Afișați ID grupului.
ID-ul grupului părinte	ID din grupul părinte al grupului specificat.
parentGroupName	Numele grupului părinte al grupului
specificat. Echipe	Informații despre echipă.
personId	Persoana ID a utilizatorului din echipa specificată.
prenume	Prenumele utilizatorului din echipa specificată.
Nume de familie	Numele de familie al utilizatorului din echipa specificată.

Nume	Descriere
IDClient	Chiriașul ID al utilizatorului din echipa specificată.
E-mail	Adresa de e-mail a utilizatorului din echipa specificată.
skillId	Abilitatea ID a utilizatorului din echipa specificată.

Exemplu comun de fișier API 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"
}

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

Grupul API

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

Protocolul Grupului API și URI

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

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metodă	OBȚINE POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Pentru listarea sau crearea unui anumit grup:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Metodă	OBȚINE POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Perametru	Grupul ID la care utilizatorul are acces.

Câmpuri solicitare grup API – Toate grupurile

Creează grupuri noi la care utilizatorul are acces.

Nume	Req?	Descriere
Id	D	Grupul ID 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 de răspuns grup API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier JSON API Group

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rachete",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"Widgeturi asociate",
        },
        ...
]
```

Detalii pentru un singur grup:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rachete",
                "activat",1395205200000,
                "deavtivated",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Grupați după ID (cu Teams)

Grupul 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 protocolul ID (cu echipe) și URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Metodă	OBȚINE POST ȘTERGE
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	Grupul ID

Grupați după ID (cu echipe) Câmpuri de solicitare

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.

Grupați după ID (cu echipe) Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
Id	Grupați ID 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	Grupa ID pentru echipă.

Grupați după ID (cu echipe) Exemplu de fișier JSON

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.

Group-Person API Protocol și URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Metodă	OBȚINE PUT POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	groupId - ID grupului din care fac parte persoanele

Câmpuri solicitare grup-persoană API

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

Nume	Req?	Descriere
personId	D	Persoana ID a utilizatorului din grup.

Câmpuri de răspuns grup-persoană API

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	Persoana ID a utilizatorului din grup.

Grup-persoană API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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



        },
        ...
]
```


Grup (cu scop) API

Grupul (cu scop) 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	OBȚINE POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	Permisiune - Numele domeniului de aplicare al grupului.

Grup (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 al grupului părinte.

Grupuri (cu domeniu) API Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
nume	Numele grupului.
Id	ID al grupului.

Grup (cu scop) API Exemplu de fișier 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 Permisiuni API 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	OBȚINE
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de răspuns permisiuni API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
Id	ID 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) în Webex WFO.

Persoana API Protocol și URI

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

Câmpuri solicitare persoană API

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 a 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	Vizualizarea utilizatorului ID.
mainView	N	Indică dacă vizualizarea ID specificată este principala a 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	Schimbul de lucru al utilizatorului ID.
shiftWeekStart	N	Data începerii săptămânii de schimb a utilizatorului.

Persoana API Exemplu de fișier 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 de ID API

The Person by 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 prin protocolul ID API și URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Metodă	OBȚINE PUT
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	personId

Persoană după câmpurile de solicitare ID API (metoda PUT)

Metoda PUT creează informațiile detaliate ale utilizatorului specificat.

IMPORTANT Dacă utilizatorul pe care îl creați folosind 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	Persoana ID a utilizatorului.
acdId	D	ID din ACD utilizatorului.
acdServerId	D	Serverul ACD ID, ca șir. Acesta poate fi ID configurat pe pagina ACD Configurare din Webex WFO, sau una dintre următoarele: ▪ Pentru sistemele care utilizează Unified CCE, aceasta este și este perifericul ID. Pentru sistemele care utilizează un Avaya CM/CMS, aceasta este necesar și este CMS ACD ID.
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 grupului de utilizatori.
fus orar	D	Fusul orar al centrului de contact al utilizatorului.
enabledForScheduling	N	Dacă este setat la Adevărat, 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	Cartografierea abilităților ID.
nume	N	Numele de mapare a abilităților.
workShift	N	Setările schimbului de lucru ale utilizatorului.
workShiftId	N	Schimbul de lucru al utilizatorului ID.
workShiftName	N	Numele turei de lucru a utilizatorului.
shiftWeekStart	N	Data începerii săptămânii de schimb a utilizatorului.
Excepţii	N	Listează excepțiile utilizatorului.
Id	N	ID 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	Vizualizarea utilizatorului ID.
nume	N	Numele vizualizării utilizatorului.
mainView	N	Indică dacă vizualizarea ID specificată este vizualizarea principală a utilizatorului. True = Vizualizarea principală a utilizatorului False = Nu este vizualizarea principală a utilizatorului

Persoană după câmpurile de răspuns ID API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
prenume	Prenumele utilizatorului.
Nume de familie	Numele de familie al utilizatorului.
E-mail	Adresa de e-mail a utilizatorului.
Fus orar	Fusul orar al centrului de contact al utilizatorului.
acdId	Utilizator[i] ACD ID.
groupId	Codul de grup al utilizatorului
enabledForScheduling agent pentru a	Dacă este setat la Adevărat, Webex WFO utilizează acest câmp în loc de Detalii 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 vizualizarea utilizatorului ID.
mainView	Setează dacă vizualizarea ID specificată este vizualizarea principală a utilizatorului.
workShift	Definește setările schimbului de lucru ale utilizatorului.
workShiftId	Definește schimbul de lucru al utilizatorului ID.
shiftWeekStart	Setează data săptămânii de schimburi a utilizatorului.

Persoană de 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

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

Protocolul API al fusului orar al persoanei și URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/fusul orar
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	personId

Fus orar persoană API Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
Id	Fusul orar ID 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 permit să citiți toate rolurile unui chiriaș.

Rolurile API Protocol și URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametru	IDClient

Roluri API Câmpuri solicitare

Metoda POST creează rolul specificat pentru entitatea găzduită.

Nume	Req?	Descriere
nume	D	Numele noului rol de entitate găzduită.
IDClient	D	Rolul de entitate găzduită ID asociat cu noul rol.
Permisiuni	D	Permisiuni atribuite noului rol.
Id	D	Permisiune ID 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	Rolul entității găzduite ID.
Nume	Nume asociat rolului de entitate găzduită ID.

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

Câmp	Descriere
ID	Rolul entității găzduite ID.
Nume	Nume asociat rolului de entitate găzduită ID.
Permisiuni	Permisiuni atribuite rolului.
ID	Permisiune ID 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.

Echipa API Protocol și URI

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

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

Câmpuri solicitare echipă API

Nume	Req?	Descriere
nume	D	Numele noii echipe.
ID-ul grupului părinte	D	ID al grupului în care este repartizată 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 de ID (cu Agent) API produce o listă de agenți din cadrul unei echipe sau actualizează informațiile unei echipe.

Teams by ID (with Agents) Protocol și URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Metodă	OBȚINE PUT ȘTERGE

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

Echipe după ID (cu agenți) Câmpuri de solicitare

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

Echipe după ID (cu agenți) Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
ID	Echipa de chiriași ID.
Nume	Numele echipei de entități găzduite.
Activat	Timp de activare a echipei în milisecunde epocale.
Dezactivat	Timp de dezactivare a echipei în milisecunde
epocale. Grupul părinte ID	Entitate găzduită ID pentru grupul din care face
parte echipa Agenți	Informații detaliate despre agenții din echipă.
Persoana ID	ID al agentului.
Chiriaș ID	ID al chiriașului.
ID ACD	ID din ACD chiriașului.
Prenume	Prenumele agentului.
Nume de familie	Numele de familie al agentului.

Câmp	Descriere
E-mail	Adresa de e-mail a agentului.
Afișaj ID	Afișajul entității găzduite ID pentru agent.
Grupul ID	Grupul ID 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 = Agent este sincronizat cu un ACD. False = Agentul nu este sincronizat dintr-un ACD.
Ora locală	Fusul orar în care se află echipa.
Autentificare AD	Active Directory numele de conectare.

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

Protocolul API al chiriașului și URI

URI	/API/rest/org/chiriaș
Metodă	OBȚINE POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare entitate găzduită API

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 entitate găzduită API

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.

Chiriaș API Exemplu de fișier 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

Comenzile de înregistrare API există la nivel de server și în interfața cu utilizatorul a aplicației Webex WFO. 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 acest API, destinația pentru comenzile de înregistrare
Este un server de date, mai degrabă decât serviciul web Webex WFO.
Pentru informații despre utilizarea autentificării comenzilor de înregistrare API, 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 conținut	aplicație/JSON

URI Solicitați parametrii

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	Agentul este ID 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	Serverul este ID 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 perifericul ID.

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** POST cerere: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Cuprins: 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. Acest lucru poate fi folosit ca POST
			metodă.
			
			EXEMPLU
			POST cerere:
			/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 Control înregistrare API. 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. ▪ Persoana ID—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>

Înregistrarea controalelor de autentificare protocol API și URI

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

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

Conectarea la comenzile de înregistrare API

În prezent, comenzile de înregistrare API acceptă Cisco sau alte dispozitive configurate să utilizeze controale 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** Cisco telefoanele 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.

   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 Solicitați comenzi

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 ({}).

	Portal	Desktop intelige nt	Server de semnalizare	
Comanda	**Înregistrare**	**Înregistrare**	**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	Portal Înregistrare	Desktop inteligent 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	Portal 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, aceasta

Comanda	Portal Înregistrare	Desktop intelige nt Înregistrare	Server de semnalizare Înregistrare	Descriere
				Comanda este ignorată.
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 pentru acel contact de apel 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) – True dacă indicatorul

Comanda	Portal Înregistra	Desktop intelige nt	Server de semnaliza re	Descriere
				CTI Serviciul de semnalizare este conștient de un apel pentru utilizator. ▪ contactId (număr întreg) – returnează contactul Webex WFO ID pentru contactul Webex WFO 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>"

Comanda	Format
Pauză	Întrerupeți temporar captarea datelor desktopului, a sunetului și a ecranului. 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 API de 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 Webex WFO utilizând metoda GET sau POST.

Protocol și URI

URI	OBȚINE: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId<=serverul ACD al agentului ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<command>
Metodă	GET și POST
Permisiuni	Comenzi de înregistrare
Tip de conținut	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.
- <Agentul ACD ID> — Introduceți ACD ID agentului.

- <Serverul ACD al agentului ID> — Introduceți serverul ID al ACD agentului. ACD Server ID poate fi găsit în Application Management > ACD Configuration

POST Exemplu

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:

   GET 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 (string) – valoarea
	
	metadatelor Exemplu POST corpul
	
	solicitării:
	
	{
	"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. POST exemplu: ▪ {"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. POST exemplu: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Începeți un segment nou de contact pentru apelul activ. POST exemplu: {"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. POST exemplu: ▪ {"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. POST exemplu: ▪ {"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. POST exemplu: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Export contact unic API

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

Protocol și URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metodă	POST, OBȚINE
Permisiuni	Exportați înregistrări
Tip de conținut	Aplicație/JSON
Parametri	<ID> = Persoana de contact ID a contactului pe care doriți să îl exportați. Dacă <ID> nu există, primiți următorul mesaj de eroare: "Requested contact does not exist!" <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 acest API pentru a solicita o listă de accesări vocale din Analytics.

Speech Hits API Protocol și URI

URI	/API/rest/cas/contact
Metodă	OBȚINE
Parametri	ID CCR
Permisiuni	Vizualizați analizele audio
Tip de conținut	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	ID numărul pentru apel.
echipă	Numele echipei agentului.
displayId	Afișajul agentului ID.
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
}
```

Configurația sondajului API

Utilizați acest API pentru a solicita informații despre configurația sondajului QM de la.

Configurația sondajului API Protocol și URI

URI	/API/odihnă/înregistrare/sondaj
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Administrare QM Sondaje Vizualizare rezultate sondaj QM Rapoarte sondaj
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de răspuns Configurare chestionar API

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

Nume	Descriere
surveyProviderConnectionId	Conexiune ID 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 întrebării ID.
surveyId	Numărul sondajului ID.
etichetă	Etichetă întrebare.
descriere	Descrierea întrebării.
providerQuestionId	Întrebarea furnizorului ID.
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	Răspunsul ID număr.
questionId	Întrebarea ID.
etichetă	Etichetă întrebare.
descriere	Descrierea întrebării.
providerQuestionId	Întrebarea furnizorului ID.
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, "label": 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": string, // provider's ID
            "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,

Sondaj ID API

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

Protocolul sondajului ID API și URI

URI	/API/odihnă/înregistrare/sondaj/<ID>
Metodă	OBȚINE
Parametru	<ID> = Sondaj ID.
Permisiuni	Administrare QM Sondaje Vizualizare rezultate sondaj QM Rapoarte sondaj
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpurile de răspuns ale sondajului ID API

Nume	Descriere
Id	Sondaj ID.
nume	Numele sondajului.
descriere	Descrierea anchetei.
Creatorul	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	Sondaj ID pentru furnizor.
surveyProviderConnectionId	Conexiune ID 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 întrebării ID.
surveyId	Numărul sondajului ID.
etichetă	Etichetă întrebare.
descriere	Descrierea întrebării.
providerQuestionId	Întrebarea furnizorului ID.
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	Răspunsul ID număr.
questionId	Întrebarea ID.
etichetă	Etichetă întrebare.
descriere	Descrierea întrebării.
providerQuestionId	Întrebarea furnizorului ID.

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.

Exemplu de fișier JSON ID API

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, "label": șir,
                        "descriere": șir,
                        "providerAnswerId": șir, "type": șir,
                        "weight": deimal, "value":
                        șir, "lastModified": epocă
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Accesări text API

Folosiți acest API pentru a solicita o listă de accesări ale textului Google Analytics.

Textul atinge protocolul API și URI

URI	/API/rest/cas/textview
Metodă	OBȚINE
Parametri	CCRID
Permisiuni	Vizualizați analizele audio
Tip de conținut	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	ID numărul grupului agentului.
echipă	Numele echipei agentului.
ccrId	Înregistrare finalizare apel ID.

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 echipei agentului ID.
ID-ul persoanei	Persoana ID pentru persoana care manipulează mesajul.
grup	Numele grupului agentului.

Text Hits 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

Exportul transcrierii API vă permite să preluați transcrierea unui singur apel utilizând înregistrarea de finalizare a apelului ID. Fiecare apel găsit într-un fișier ZIP de export al contactelor în bloc include o înregistrare de finalizare a apelului ID 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. Sesiunea ID poate fi preluată folosind metoda GET pentru Autorizarea API.

Export transcriere API Protocol și URI

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

Export transcriere API Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Descriere
CCRID	D	Înregistrarea de finalizare a apelului ID.
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"
}’
```