Webex WFO API Ghid de referință

Pentru implementări cu WFM clasice

Prima publicare: 10 iulie 2020
Ultima actualizare: 17 ianuarie 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cuprins

Cuprins 3

Noțiuni de bază 23

Autorizație 23

Cerere de autorizare 23

Cerere JSON 24

Utilizarea răspunsului de autorizare 24

Distrugerea sesiunii 24

Lucrul cu fișiere text 24

Crearea unui utilizator API 25

Respectarea și conformitatea API 27

Protocol și URI 27

Câmpuri solicitare 27

Câmpuri de răspuns 28

Exemplu de fișier JSON 29

Agent API 31

Protocol și URI 31

Câmpuri solicitare 31

Câmpuri de răspuns 32

JSON Exemple de fișiere 33

Răspuns complet detaliat 33

Răspuns detaliat de bază 34

Răspuns filtrabil 34

Agenții programați după coada de așteptare serviciu API **37**

Protocol și URI 37

Câmpuri solicitare 37

Câmpuri de răspuns 38

IEX SmartSync Import MU deschide formatul de fișier 38

Exemplu de fișier JSON 40

Configurarea unui filtru de raport 40

Configurarea parametrului în Data Explorer 41

Configurarea JSON pentru solicitarea de API 44

Configurarea filtrelor de interval 44

Interval de date 44

Date relative 45

Autorizarea API **47**

Protocolul/URI GET 47

Câmpuri solicitare 47

JSON Exemple de fișiere 47

Cerere 47

Răspuns 48

Protocolul POST și URI 49

Câmpuri solicitare 49

JSON Exemple de fișiere 49

Cerere 49

Răspuns 50

Agenți disponibili după coada de așteptare a serviciului sau maparea abilităților API **53**

Protocol și URI 53

Câmpuri solicitare 53

Câmpuri de răspuns 54

POST JSON Exemple de fișiere 54

Solicitați JSON 54

Răspuns JSON 54

Exemplu de fișier GET JSON 55

Importul în bloc al contactelor 57

Protocol și URI 57

Import contact în bloc API 57

API de import în bloc în timp real (metadate) 57

Formate acceptate 58

Câmpuri solicitare și răspuns 58

CSV exemple de fișiere 64

Exemplul complet 65

Exemplu scurt 65

Exemple de fișiere JSON 65

Exemplu complet 65

Exemplu scurt 66

Format ZIP 66

Note 66

Utilizarea serverului de date pentru importul contactelor în bloc 67

Organizație în vrac Import API 69

Grupuri API protocol și URI 69

Grupuri API câmpuri solicitare și răspuns 70

Echipele API protocol și URI 70

Teams API câmpuri solicitare și răspuns 71

Persoanele API protocol și URI 71

Câmpuri Persoane API solicitare și răspuns 72

CSV exemple de fișiere 75

Export date rapoarte în bloc API 77

Export date raport în bloc GET API 77

Protocolul și API de export al datelor raportului în bloc GET și URI 77

Câmpurile de export API solicitare a datelor raportului GET în bloc 77

Exemplu de fișier GET Bulk Report Data Export API JSON 78

Export date raport în bloc POST API 78

Protocol și URI 79

Câmpuri solicitare POST 79

Exemplu de fișier JSON 80

Câmpuri de răspuns 80

Răspuns sincron 81

Răspuns asincron 81

Exemplu de fișier 81

Cerere JSON 82

Configurarea unui filtru de raport 83

Configurarea parametrului în Data Explorer 83

Configurarea JSON pentru solicitarea de API 86

Configurarea filtrelor de interval 86

Interval de date 86

Date relative 87

Categorii și expresii API 89

DELETE Categorii și expresii API 89

Protocol DELETE și URI-uri 89

GET Categorii și expresii API 90

Protocolul GET și URI-urile 90

Câmpurile de răspuns GET 90

POST Categorie și Expresii API 91

Protocolul POST și URI-urile 91

Câmpuri de răspuns POST 92

PUT Categorii și expresii API 92

Protocol PUT și URI-uri 92

Câmpuri de răspuns PUT 92

Exemplu de fișier GET/POST/PUT JSON 93

Contactați dispozitivul API 95

Contactați protocolul API dispozitivului și URI 95

Parametri 95

Contactați dispozitivul API JSON Exemple de fișiere 95

Exemplu de fișier de răspuns 95

Dispozitiv de contact API în bloc 97

Protocolul API în bloc al dispozitivului de contact și URI 97

Contactați dispozitivul BULK API JSON Exemple de fișiere 97

Exemplu de fișier de răspuns 97

Contact API 101

Protocol și URI 101

Câmpuri solicitare 101

Efectuarea unei căutări combinate 108

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate 108

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate cu o anumită valoare 108

Efectuarea unui eveniment de căutare a tăcerii 109

Exemplu de fișier JSON 110

Exemplu de fișier JSON searchStats Parametru = adevărat 111

Contactați API de căutare de bază 113

Protocol și URI 113

Câmpuri solicitare 113

Câmpuri de răspuns 114

Exemplu de fișier JSON 115

Contact monitorizare API 117

Protocol și URI 117

Câmpuri de răspuns 117

Exemplu de răspuns JSON 118

Formular de evaluare API 119

Protocol și URI 119

Câmpuri de răspuns 119

Exemplu de fișier JSON 121

ID formular de evaluare API 125

Protocol și URI 125

Câmpuri de răspuns 125

Exemplu de fișier JSON 127

API-uri de tip excepție 131

Tipuri de excepții GET API 131

Tipuri de excepții GET API protocol și URI 131

Tipuri de excepții GET API câmpuri de solicitare 131

Tipuri de excepții GET API exemplu de fișier JSON 131

POST Solicitări de excepție terță parte API 132

POST Solicitări de excepție de la terți API Protocol și URI 132

POST Solicitări de excepție terță parte API câmpuri de solicitare 132

Solicitări de excepție de la terți POST API exemple de fișiere JSON 134

Exportul API 135

Protocol și URI 135

Câmpuri solicitare 135

Câmpuri de răspuns 135

Exemplu de ieșire fișier CSV 138

Importul generic de text API 139

Protocol și URI 139

Câmpuri solicitare JSON 139

Exemplu de fișier JSON 140

Importul generic de text cu mai multe fișiere API 143

Protocol și URI 143

Câmpuri solicitare 143

Formate acceptate 144

Exemplu de fișier CSV lot 145
Exemplu de fișier ZIP 145
Exemplu de fișier JSON 146
Corpul JSON 146
Conținut 147
GIS API 149
Protocol și URI 149
Exemple 149
Fișier agent 150
Fișier serviciu 156
Coloane 157
Importul API 161
Protocol de import GET și URI 161
Câmpurile solicitării de import GET 161
Câmpurile de răspuns GET Import 161
Exemplu de fișier GET Import JSON 162
Protocol de import POST și URI 164
Importul câmpurilor de răspuns POST 164
Exemplu de fișier POST Import JSON 165
Formatul JSON 165
Formatul răspunsului de succes POST 166
API-uri de preferințe de import 167
Creare preferințe de import API 167
Crearea protocolului și URI preferințelor de import 167

Crearea câmpurilor de solicitare a preferințelor de import 167

Exemplu de fișier JSON Creare preferință import 168

Crearea răspunsului sistemului de preferințe de import 168

Ștergere preferințe import API 168

Ștergeți protocolul preferințelor de import și URI 168

Ștergeți răspunsul sistemului de preferințe de import 168

Preferințe de import API 169

Protocolul și URI preferințelor de import 169

Câmpuri de răspuns preferințe import 169

Exemplu de fișier JSON 169

Răspunsul sistemului 171

Importul preferințelor după ID API 171

Importul preferințelor după ID, protocol și URI 171

Importul preferințelor după ID Câmpuri de răspuns 171

Import preferințe după ID Exemplu de fișier JSON 172

Răspunsul sistemului 172

Actualizare preferință import API 172

Actualizarea protocolului preferințelor de import și URI 173

Actualizare câmpuri de răspuns la preferințe de import 173

Exemplu de fișier JSON pentru actualizarea preferințelor de import 173

Actualizare răspuns sistem preferințe import 174

Lista de includere/excludere API 175

Lista de includere/excludere GET API 175

Lista de includere/excludere GET API Protocol și URI 175

Lista de includere/excludere API câmpurile de solicitare 175

Câmpurile GET Service API Response 177

Exemplu de fișier GET Service API JSON 178

Lista PUT include/exclude API 178

PUT include/exclude lista API protocol și URI 179

Câmpuri PUT Includere/Excludere listă API solicitare 179

Câmpuri de răspuns PUT Includere/Excludere listă API 180

Lista PUT include/exclude API exemplu de fișier JSON 181

Lista de includere/excludere POST API 182

Lista de includere/excludere POST API Protocol și URI 182

Câmpuri de solicitare API listă de includere/excludere POST 182

Listă de includere/excludere POST API Câmpuri de răspuns 184

Lista de includere/excludere POST API exemplu de fișier JSON 185

ȘTERGERE Includere/Excludere listă API 185

ȘTERGERE Includeți/excludeți lista API protocol și URI 185

Ștergere includere/excludere răspuns sistem listă 185

Rezumatul interacțiunii Citiți API 186

Protocol și URI 186

Exemplu de răspuns 186

Joburi API 187

Protocol și URI 187

Câmpuri de solicitare 187

Câmpuri de răspuns 187

JSON Exemple de fișiere 189

Cerere 189

Răspuns 189

API-uri de structură organizațională 191

Atribuirea rolurilor unei persoane API 191

Atribuirea rolurilor unei persoane API protocol și URI 191

Atribuirea rolurilor unei persoane API câmpuri de solicitare 191

Atribuirea rolurilor unei persoane API exemplu de fișier JSON 191

Grupul comun API 192

Protocolul și URI comune ale Grupului API 192

Câmpuri comune API solicitare grup 192

Structura organizatorică API comună (informații de detaliere) 192

Protocolul API comun și URI 193

Câmpuri comune API solicitare 193

Câmpuri comune de răspuns API 193

Exemplu comun API fișier JSON 194

Grupul API 195

Protocolul și URI Grupului API 195

Câmpuri de solicitare API grup — toate grupurile 196

Câmpuri Răspuns grup API 196

Exemplu de fișier JSON API grup 197

Grupați după ID (cu echipe) 198

Grupați după ID (cu echipe) Protocol și URI 198

Câmpuri de solicitare grupare după ID (cu echipe) 198

Câmpuri de răspuns Grupare după ID (cu echipe) 198

Exemplu de fișier JSON pentru grupare după ID (cu echipe) 199

Grup-persoană API 200

Protocolul și URI API de grup 200

Câmpuri solicitare API persoană grup 200

Câmpuri de răspuns API persoană de grup 200

Exemplu de fișier Group-Person API JSON 201

Grupuri (cu domeniu de aplicare) API 201

Protocolul API de grup (cu domeniu de aplicare) și URI 201

Grupuri (cu domeniu de aplicare) API Câmpuri solicitare 201

Câmpuri de răspuns grup (cu domeniu) API 202

Exemplu de fișier API JSON de grup (cu scop) 202

Permisiuni API 202

Permisiuni API protocol și URI 202

Câmpuri permisiuni API răspuns 203

Permisiuni API exemplu de fișier JSON 203

Persoana API 203

Persoana API protocol și URI 204

Câmpuri solicitare API persoană 204

Exemplu de fișier Person API JSON 205

Persoană după ID API 206

Persoană după ID API Protocol și URI 206

Câmpuri solicitare API persoană după ID (metoda PUT) 206

Câmpuri Persoană după ID API Răspuns 209

Persoană după ID API Exemplu de fișier JSON 210

Fusul orar al persoanei API 211
Fusul orar al persoanei API protocol și URI 211
Fus orar al persoanei API câmpuri de răspuns 211
Fus orar al persoanei API exemplu de fișier JSON 212
Roluri API 212
Roluri API protocol și URI 212
Roluri API câmpuri de solicitare 212
Roluri API câmpuri de răspuns 213
Roluri API exemplu de fișier JSON 213
Echipa API 214
Protocolul API echipei și URI 214
Câmpuri solicitare API echipă 215
Echipa API exemplu de fișier JSON 215
Echipe după ID (cu agenți) 215
Echipe după ID (cu agenți) Protocol și URI 215
Câmpuri de solicitare echipe după ID (cu agenți) 216
Câmpuri de răspuns Teams by ID (cu agenți) 216
Echipe după ID (cu agenți) Exemplu de fișier JSON 217
Echipa (cu Scope) 219
Protocol de echipă (cu domeniu de aplicare) și URI 219
Câmpuri solicitare echipă (cu domeniu) 219
Câmpuri de răspuns echipă (cu domeniu) 219
Exemplu de fișier JSON Team (with Scope) 219
Chiriaș API 220

Protocolul API chiriașului și URI 220

Câmpuri solicitare API entitate găzduită 220

Câmpuri de răspuns API entității găzduite 221

Exemplu de fișier Tenant API JSON 221

Stările în timp real ale agenților API 223

Stările agenților în timp real API Protocol și URI 223

Parametri 223

Considerații privind parametrii fromTime 224

Stările agentului în timp real API câmpurile de solicitare 224

Stările agentului în timp real API câmpurile de răspuns 225

Stările agenților în timp real API exemplele de fișiere JSON 225

Exemplu de solicitare fișier 225

Exemplu de fișier de răspuns 225

Captură de date în timp real API 227

Captură de date în timp real API protocol și URI 227

Captură de date în timp real API câmpuri de solicitare 227

Captură de date în timp real API câmpuri de răspuns 228

Captură de date în timp real API exemplu de fișier JSON 229

Distrugerea sesiunii 229

Răspunsul sistemului 229

Comenzi de înregistrare API 231

Comenzile de înregistrare API protocol și URI 231

URI Solicitați parametrii 232

Parametri interogare 232

Controale de înregistrare Protocol API autentificare și URI 235

Conectarea la comenzile de înregistrare API 236

Deconectarea de la comenzile de înregistrare API 237

Înregistrarea comenzilor API a comenzilor de solicitare 237

Utilizarea comenzilor de înregistrare din linia de comandă 241

Controale simplificate de înregistrare API 243

Protocol și URI 243

Programarea detaliilor în funcție de agenți și data API 249

Protocol și URI 249

Parametri 249

Câmpuri solicitare 249

Planificarea detaliilor în funcție de agenți și câmpurile Dată API răspuns 250

Programarea detaliilor după agenți și data API exemple de fișiere JSON 251

Exemplu de solicitare fișier 251

Exemplu de fișier de răspuns 251

Programul pentru intervalul de timp API 253

Protocol și URI 253

Solicitați parametrii 253

Câmpuri solicitare 254

Câmpuri de răspuns 254

Obiecte de activitate 254

Exemplu de răspuns 255

API serviciu 257

OBȚINEȚI Service API 257

GET Service API Protocol și URI 257
Câmpuri solicitare API serviciu GET 257
Câmpurile GET Service API Response 258
Exemplu de fișier GET Service API JSON 259
Serviciul POȘTAL API 260
Serviciul POST API Protocol și URI 260
Câmpuri solicitare API serviciu POST 261
Câmpuri Zile 264
Câmpuri de mapare a abilităților 265
Câmpuri DN 265
Câmpuri de servicii virtuale 265
Câmpurile comenzii de planificare 265
Câmpuri de comandă de vacanță 266
Câmpuri de grup cu mai multe abilități 266
Câmpuri de răspuns API serviciu POST 267
Exemplu de fișier POST Service API Request JSON 269
Serviciu POST API Exemplu de fișier JSON 274
ID coadă serviciu API 281
ID serviciu GET API 281
ID-ul serviciului GET API Protocol și URI 281
ID serviciu GET API câmp solicitare 281
Câmpurile de răspuns GET Service ID API 282
ID serviciu GET API răspuns Exemplu de fișier JSON 284
ID serviciu PUT API 289

ID serviciu PUT API Protocol și URI 290
Parametri 290
ID serviciu PUT API câmpuri solicitare 290
ID serviciu PUT API Exemplu de fișier Service JSON 293
ID coadă serviciu DELETE API 299
ID-ul serviciului DELETE API protocol și URI 299
ID serviciu DELETE API câmp solicitare 299
Ture după agent API 301
Schimburi după Agent API Protocol și URI 301
Ture după Agent API Câmpuri solicitare 301
Deplasări după câmpurile de răspuns API agent 302
Deplasări după Agent API Câmpuri de intrare și ieșire JSON 303
Câmpuri de introducere 303
Câmpuri de ieșire 304
Producția de activitate pentru agenții cu schimburi între miezul nopții 305
Ture după agent API exemplu de fișier JSON 305
Export API cu contact unic 309
Protocol și URI 309
Exemplu de răspuns 310
Cartografierea abilităților API 311
Cartografierea abilităților GET API 311
GET Skill Mapping API Protocol și URI 311
Maparea abilităților GET API câmpurile de solicitare 311
GET Skill Mapping API Exemplu de fișier JSON 311

Cartografierea abilităților POST API 312
Cartografierea abilităților POST API Procotol/URI 312
Maparea abilităților POST API exemple de fișiere JSON 312
Formatul cererii 312
Formatul răspunsului 313
ID mapare abilități API 315
ID mapare abilități GET API 315
ID-ul de mapare a abilităților GET API Protocol și URI 315
ID mapare abilități GET API ID mapare abilități JSON 315
ID mapare abilități PUT API 316
ID-ul de mapare a abilităților PUT API protocol și URI 316
ID mapare abilități PUT API ID mapare abilități Exemplu JSON 317
ID-ul de mapare a abilităților DELETE API 318
ID API protocol și URI DELETE Skill Mapping 318
Speech Hits API 319
Speech Hits API Protocol și URI 319
Speech Hits API Câmpuri de răspuns 319
Speech Hits API exemplu de fișier JSON 320
Configurația sondajului API 323
Configurația API protocolul sondajului și URI 323
Câmpuri de configurare API răspuns chestionar 323
Exemplu de fișier Survey Configuration API JSON 325
ID chestionar API 329
ID chestionar API protocol și URI 329

ID chestionar API câmpuri de răspuns 329

ID chestionar API exemplu de fișier JSON 331

Textul atinge API 333

Accesări text API protocol și URI 333

Accesări text API câmpurile de răspuns 333

Exemplu de fișier API JSON 334

Export transcriere API 337

Export transcriere Protocol API și URI 337

Export transcriere API Câmpuri solicitare 337

Export transcriere API exemplu de fișier CURL 337

Utilizator API 339

Protocolul API utilizator și URI 339

Câmpuri solicitare API utilizator 339

Exemplu de utilizator GET API JSON 339

WHIT API 341

WHIT API Protocoale și URI 341

Încărcați protocolul 341

Import Protocol 341

WHIT API Câmpuri de solicitare 342

Noțiuni introductive

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

Autorizație

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

NOTĂ: Sesiunea expiră după două ore de inactivitate.

Pentru informații despre cum se creează o acreditare pentru această solicitare, consultați Crearea unui utilizator API.

Cerere de autorizare

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

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

Cerere JSON

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

Utilizarea răspunsului de autorizare

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

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

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

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

Distrugerea sesiunii

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

Deconectare

- Emiteți o solicitare de ȘTERGERE HTTPS pentru:

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

Lucrul cu fișiere text

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

Crearea unui API utilizator

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

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

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

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

Crearea unui cont de utilizator API

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

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

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

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

Subiecte conexe

Vizualizați Webex WFO API Ghid de referință.

Aderență și conformitate API

Utilizați această API pentru a solicita statistici WFM de aderență și conformitate.

NOTĂ : Calculele de aderență sunt strict de la miezul nopții până la miezul nopții în fusul orar al chiriașului.

Protocol și URI

URI	/api/rest/programare/aderență/agent
Metodă	GET
Permisiuni	Editare orare Utilizatorii autentificați își pot verifica propria aderență.
Tip de conţinut	Parte multipart/date-formular

Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
ID-ul agentului	N	Șir	Puteți utiliza personID ca parametru opțional în solicitare dacă aveți un anumit agent pe care doriți să extrageți date folosind API.
dată	D	Data	Data pentru care solicitați date detaliate privind aderența agenților în format AAAA-LL-ZZ.
pageSize	N	Număr	Numărul de rezultate de returnat. Implicit = 25 max = 200
pageNumber	N	Număr	Numărul paginii pentru rezultate. Valoarea implicită = 1

Câmpuri de răspuns

Nume	Descriere
ID-ul agentului	ID-ul agentului.
acdAgentId ACD	ACD identificatorul agentului. Permite furnizorilor să potrivească agenții între și înregistrările lor.
programatSecunde	Timpul total în secunde în care agentul este programat să lucreze pentru
data selectată. programatInServiceSeconds	Timpul total în secunde în care agentul este programat să fie în funcțiune și disponibil Pentru a gestiona apelurile pentru data curentă
actualInServiceSeconds	Numărul de secunde în care agentul a fost în
serviciu. notInAdherenceSeconds	Numărul de secunde în care agentul nu a aderat.
programAderență	Procentul de aderență, rotunjit la un program cu
zecimaleConformitate	Detalii despre procentul de conformitate, rotunjit la
o zecimală	Informații detaliate privind aderarea agentului.
scheduledActivityType	ID-uri de tip activitate programată.
programatActityStartTime	Ora de începere a activității programate în format
UTC înAdherenceSeconds	Numărul de secunde în care agentul aderă.
outOfAdherenceSeconds	Numărul de secunde în care agentul nu aderă.
Actualizările	Informații detaliate privind starea reală de aderare a agentului. **NOTĂ** : Pentru data curentă, se afișează o matrice goală pentru activități programate viitoare.
actualAgentState	Starea reală a activității agentului.
actualAgentStateStartTime	Ora reală de începere pentru agent, în format
UTC actualReasonCode Poate fi NUL.	Codul real al motivului activității agentului.

Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.

```
[
  {
        "agentId": șir,
        "acdAgentId": șir, "scheduledSeconds":număr,
        "scheduledInServiceSeconds":număr,
        "actualInServiceSeconds":număr,
        "notInAdherenceSeconds":număr,
        "scheduleAdherence":număr,
        "scheduleCompliance":număr, "detalii":
        [
            {
                "scheduledActivityType":string,
                "scheduledActityStartTime":utc,
                "inAdherenceSeconds":number,
                "outOfAdherenceSeconds":number
                "actuals":
                [
                    {
                        "actualAgentState":string,
                        "actualAgentStateStartTime":utc,
                        "actualReasonCode":număr,
                        "inAdherenceSeconds":număr,
                        "outOfAdherenceSeconds":număr
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]


    },
    ...
]
```

Agent API

Agent API vă permite să preluați date rezumat pentru agenți.

NOTĂ: Această API returnează numai agenții care sunt activați pentru planificare.

Protocol și URI

URI	/api/rest/programare/agent
Metodă	GET
Permisiuni	Actualizarea solicitărilor de mesagerie
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
activeAgentAndActiveUser	N	Boolean	Când este setat la Adevărat, returnează numai utilizatorii activi care sunt și agenți activi.
activeAgent	N	Boolean	Când este setat la True, returnează numai agenți activi.
acdId	N	Șir	Dacă este setat, returnează agenții asociați cu acest ID de ACD.
agentAssignedException	N	Boolean	Când este setat la True și dacă fullDetail este setat și la True, returnează ID-urile tuturor excepțiilor atribuite agentului. Dacă fullDetail este setat la False, nu se returnează date.
Detaliu complet	N	Boolean	Dacă este setat la True, returnează toate datele agentului. Dacă este setat la False, returnează ID-ul, prenumele, numele și numărul angajatului.

Nume	Req?	Tip	Descriere
filtrabil	N	Boolean	Dacă este setat la valoarea Adevărat, returnează informații filtrabile despre agent (ID-ul agentului, prenumele, numele, numărul angajatului, ID-ul de mapare a abilităților, ID-ul cozii de așteptare serviciu și ID-ul grupului de abilități multiple.

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

> **NOTĂ** : Parametrii activeAgentAndActiveUser, activeAgent și acdId se exclud reciproc. Toate variantele impun reguli de vizualizare. Sunt returnați numai agenții vizibili apelantului.

Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

> **NOTĂ** : Rolul determină care dintre câmpurile din tabel puteți să le vizualizați. De exemplu, câmpul NumărAngajat poate fi vizualizat numai de un utilizator cu rol de Administrator.

Câmp	Descriere
ID ACD	ID-ul ACD asociat agentului.
Activ	Adevărat/Fals. Indică dacă agentul este activ.
ID-ul agentului	ID-ul agentului. Acest câmp este utilizat și de Ture by Agent
API. Număr angajat	Numărul de angajat al agentului (numai pentru administratori).
CompanyStartDate	Data la care agentul a început la companie, în format AAAA-LL-ZZ. Acest câmp poate fi vizualizat numai de administratori.
DepartmentStartDate	Data începerii activității agentului în departament, în format AAAA-LL-ZZ (Numai pentru administratori).
Data încetării	Data încetării departamentului agentului, în format AAAA-LL-ZZ (Numai pentru administratori). Acest câmp poate fi NUL.
Prenume	Prenumele agentului.
Nume de familie	Numele de familie al agentului.

Câmp	Descriere
Echipa principală	Echipa principală a agentului. Acest câmp poate fi NUL dacă agentul nu
are echipe. MultiskillGroupID	ID-ul grupului MultiSkill la care este asociat agentul.
Numai în citire	Adevărat/Fals. Indică dacă agentul este doar în citire (numai supervizori, administratori).
Servicii	Lista ID-urilor serviciilor acceptate de agent.
Setări	Linkuri pentru accesarea setărilor agentului, prin ID-ul
agentului. Mapări de abilități	Lista ID-urilor mapărilor de abilități acceptate de agent.
Echipe	Lista ID-urilor echipelor pe care le acceptă agentul.

JSON Exemple de fișiere

Următoarele sunt exemple de răspunsuri JSON formatate.

Răspuns complet detaliat

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

```
                "readOnly":boolean, "services":[număr,
                ...], "settings":
                {
                "$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[număr, ...],
                «echipe»:[număr, ...],

        },
        ...
]
```

Răspuns detaliat de bază

```
[
        {
                "agentId":număr, "prenume":șir,
                "nume":șir, "numărAngajat":șir



        },
        ...
]
```

Răspuns filtrabil

```
[
        {
                "agentId":număr, "prenume":șir,
                "nume":șir,
                "employeeNumber":string,
                "teams":[număr, ...],
                "skillMappings":[număr, ...],
```

```
            "services":[număr, ...],
            "multiSkillGroupId":număr
        },
        ...
]
```

Agenții programați după coada de așteptare a serviciului API

Coada de așteptare Agenți programați după serviciu API întoarce numărul de agenți programați în echivalent normă întreagă (ENI) pe interval pentru un set de cozi de așteptare pentru servicii. Pentru grupurile cu abilități multiple, unde un agent poate lucra cu jumătate de normă în două sau mai multe cozi de servicii, FTE este zecimal. De exemplu, dacă agentul lucrează cu jumătate de normă în două grupuri de servicii, el sau ea este listat ca 0,5 FTE dacă agentul este programat să lucreze pentru întregul interval.

> **NOTĂ** : Pentru a returna date, cozile de servicii trebuie să aibă bifată caseta de selectare "Nu generați prognoze sau planificări pentru această coadă de servicii", iar cozile de servicii trebuie să fie în vizualizarea principală
> Ale utilizatorului care trimite.

Protocol și URI

URI	/api/rest/programare/agenți/programat/de/coadă de servicii
Metodă	POST
Permisiuni	Planificați programele
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

> **NOTĂ** : Datele returnate sunt limitate pe baza vizualizărilor configurate ale utilizatorului autentificat. Utilizatorii nu pot prelua date pentru cozile de așteptare ale serviciilor care nu sunt vizibile pentru ei.

Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Descriere
Interval	D	Intervale de 15 sau 30 de minute.
ID-urile cozilor de așteptare a serviciului	N	ID-urile cozii de așteptare pentru serviciu pentru care preluați informații despre personal. Implicit = toate cozile de așteptare serviciu pe care aveți permisiunea să le vizualizați

Nume	Req?	Descriere
Interval de date	D	Intervalul de date al solicitării. Pot fi solicitate date trecute, actuale sau viitoare. Datele sunt returnate de la miezul nopții până la miezul nopții în fusul orar al entității găzduite pentru fiecare dată.

Câmpuri de răspuns

Ieșirea este o matrice de matrice, după coada de așteptare a serviciului și apoi după dată. Pentru fiecare dată sunt returnate intervale de 48 sau 96 de intervale, în funcție de solicitarea unor intervale de 15 minute sau de 30 de minute.

Nume	Req?	Descriere
ID coadă serviciu	D	ID-ul cozii de așteptare a serviciului.
Nume coadă serviciu	D	Numele cozii de așteptare a serviciului.
ID tip coadă serviciu	D	ID-ul tipului de coadă de servicii.
Nume tip coadă serviciu	D	Numele tipului de coadă de servicii.
Ora începerii intervalului	D	Marca temporală UNIX pentru ora de început a intervalului.
Agenți planificați	D	Numărul de agenți programați în ENI, cu o zecimală. Numărul de agenți depinde de cât din interval este programat un agent.

EXEMPLU : Dacă un agent este programat pentru 15 minute într-un interval de 30 de minute, agentul este contorizat ca 0,5 agenți.

IEX SmartSync Import MU deschide formatul de fișier

Următorul este un exemplu de format de fișier de import SmartSync MU (unitate de gestionare, care este o coadă de servicii). În acest exemplu:

- CT = tipul de contact (cum ar fi de intrare, de ieșire, de e-mail sau chat)
- Deschis = agenți programați

```
<?xml version="1.0"?>
<Se deschide>
        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <data>
                <ziua>17</ziua><luna>5</luna><an>2005</an>
            </data>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <data>
                <ziua>17</ziua><luna>5</luna><an>2005</an>
            </data>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</se
deschide
>
```

Exemplu de fișier JSON

Solicitați JSON

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.


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


Răspuns JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "data": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "numărDeAgenți": 5.0
                }]
        }]
}]
```


Configurarea unui filtru de raport

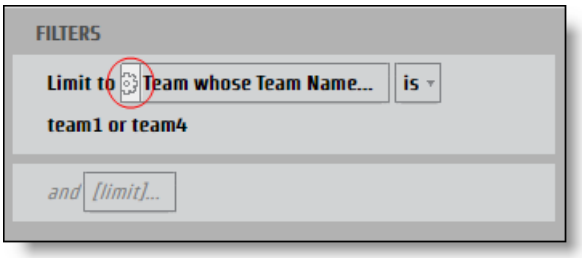
Una dintre caracteristicile API de export al datelor din rapoartele în bloc este capacitatea de a modifica filtrele dintr-un raport atunci când apelați API. Puteți configura filtrele editând textul solicitării POST. Pentru a modifica un filtru utilizând API, trebuie să efectuați în prealabil câteva modificări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

Configurarea parametrului în Data Explorer

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

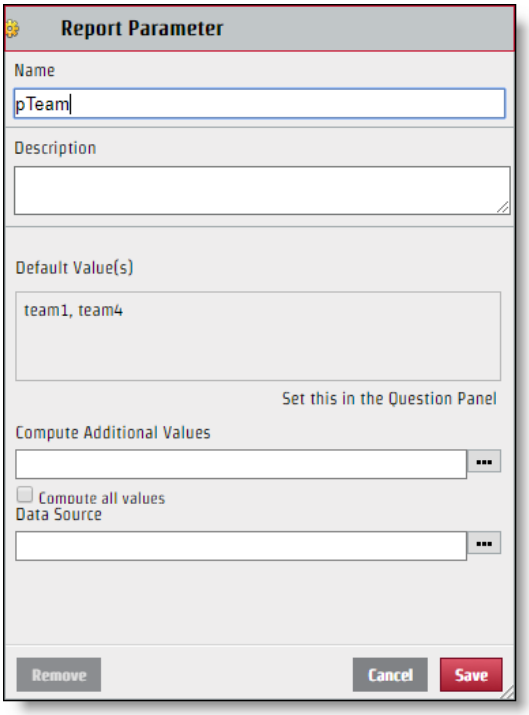
Configurați parametrul

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



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

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



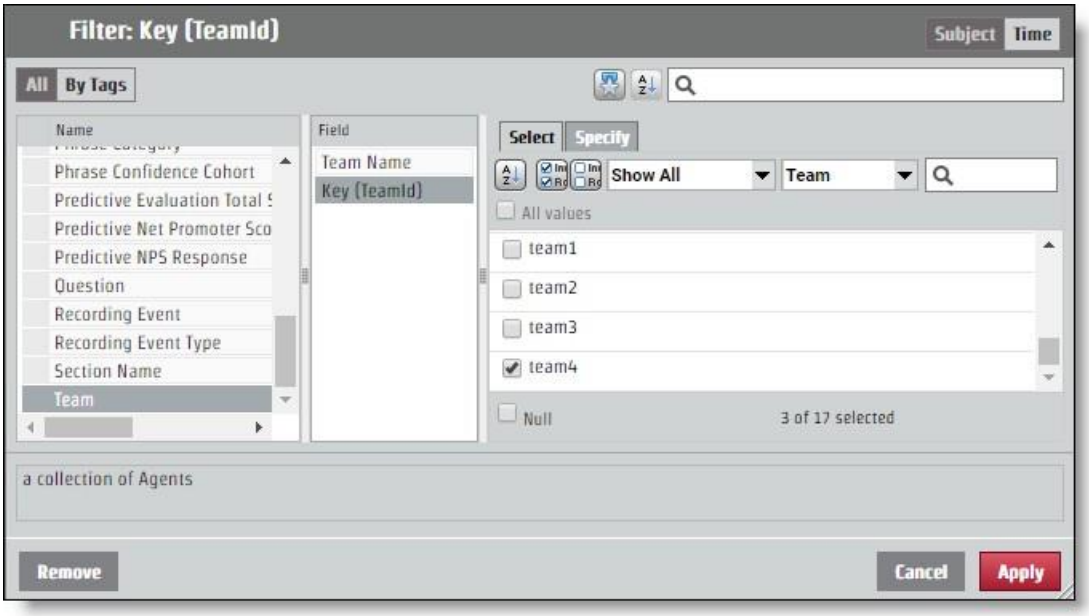
5. Dați clic pe **Salvați**.

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

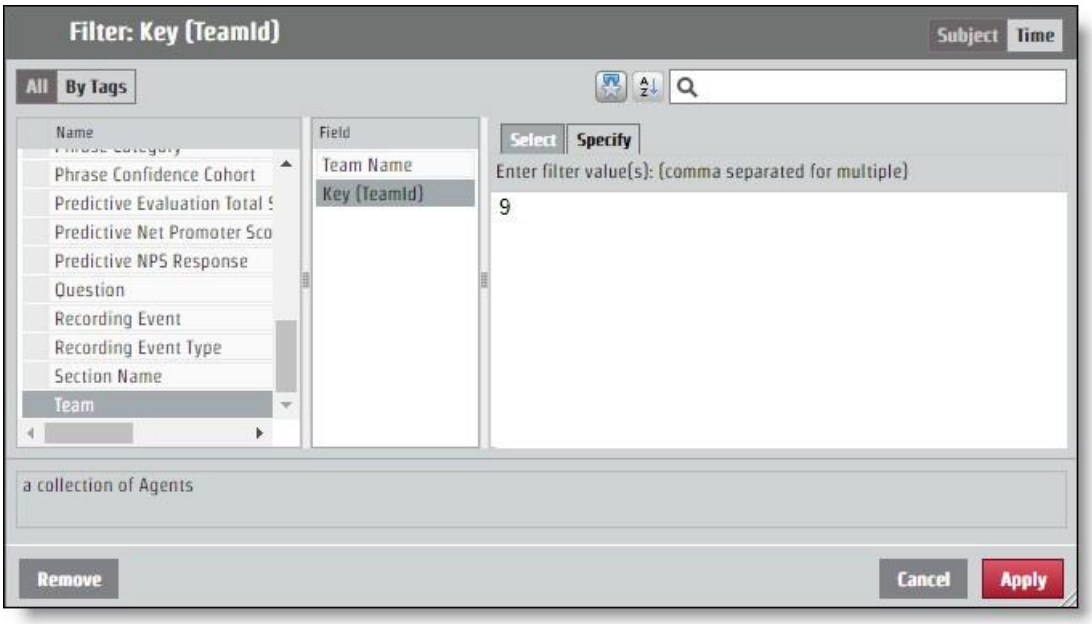
Identificați valoarea specifică

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

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



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



Configurați JSON pentru API Solicitare

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

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

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

Configurarea filtrelor de interval

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

Interval de date

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

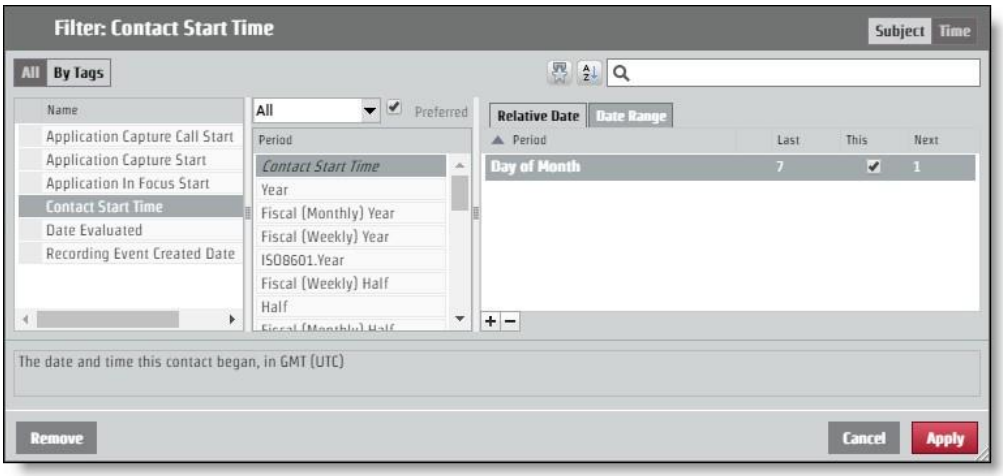
> **CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ** Un raport care nu specifică un interval final va extrage toate informațiile din intervalul de începere înainte. Pentru rapoartele recurente, puteți să utilizați această funcție și să alocați timp ultimului
> Element din raport, care va fi formatat în ora epocii UNIX și va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

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

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

Data relativă

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



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

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

Autorizați API

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

NOTĂ: Sesiunea expiră după două ore de inactivitate.

Protocolul/URI GET

URI	/api/rest/autorizați
Metodă	GET

Câmpuri solicitare

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

JSON Exemple de fișiere

Cerere

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

```
{
        "locale": șir,
```

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

Răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

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

Protocolul POST și URI

URI	/api/rest/autorizați
Metodă	POST

Câmpuri solicitare

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

JSON Exemple de fișiere

Cerere

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

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

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

Răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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

Agenți disponibili după coada de așteptare a serviciului sau maparea abilităților API

Coada de așteptare Agent disponibil după serviciu sau maparea abilităților API returnează detaliile activității programate curente pentru toți agenții care sunt programați în prezent să lucreze într-o coadă de așteptare serviciu și al căror tip de activitate este in_service, ore suplimentare sau close_service. Agenții neprogramați, precum și orice agent dintr-o excepție (pauză, prânz, excepție atribuită etc.) la momentul interogării nu vor returna date.

Această API returnează date numai pentru agenții care se află în sfera de acțiune a apelantului, vizibili pentru utilizatorul autentificat.

Protocol și URI

URI	/api/rest/programare/program/disponibiliAgenți
Metodă	POSTEAZĂ, OBȚINE
Parametrii POST	Fără
Parametrii GET	ID-ul agentului Data în format aaaa-ll-zz
Permisiuni	Programul planului

Câmpuri solicitare

Trebuie să solicitați fie ID-uri de coadă de servicii, fie ID-uri de mapare a abilităților. Dacă furnizați un tip de ID, celălalt poate fi necompletat.

Nume	Req?	Descriere
serviceQueueIds	N	ID-urile cozii de așteptare serviciu pentru care regăsiți informații despre agentul activ.
skillMappingIds	N	ID-urile de mapare a abilităților pentru care preluați informații despre agentul activ.

Câmpuri de răspuns

Câmp	Descriere
ID-ul agentului	ID-ul unui agent programat în prezent să accepte coada de așteptare a serviciului.
Fusul orar agent	Fusul orar al agentului.
programatActivitate	Activitatea programată a agentului.
activityType	Tipul de activitate pentru care este programat
agentul. activityTypeLabel	Eticheta aplicată activității programate în interfața
cu utilizatorul. activityDetailName	Numele detaliat al activității programate.
serviceQueueIds funcționeze în prezent.	ID-urile cozii de așteptare a serviciului pe care agentul este programat să le De obicei, acesta este un ID de coadă de serviciu unic, cu excepția cazului în care agentul este programat să lucreze într-un grup cu mai multe abilități.
skillMappingIds	ID-urile de mapare a abilităților cărora agentul le este atribuit în prezent și Programat să funcționeze.
startTime	Ora de începere a unei activități programate în format UNIX.
Timp de sfârșit	Ora de sfârșit a unei activități programate în format UNIX.

POST JSON Exemple de fișiere

Solicitați JSON

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

Răspuns JSON

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

"agentTimeZone": "America/Chicago"
"programmedActivity":
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "În serviciu",
"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds": [număr,
număr, număr,...], "skillMappingIds": [număr, număr, număr,...],
"startTime": "287579823492000",
"endTime": "45832573458000",

}
}, ...
]

Exemplu de fișier GET JSON

[
{
"data": "2020-01-05",
"dateLabel": "Sun, Jan 5",
"timeRangeLabel": null,
"firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,
"shiftCrossesMidnight": false,
"scheduledActivities": null
},
{
"data": "2020-01-06",
"dateLabel": "Luni, 6 ianuarie", "timeRangeLabel":
"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":
1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "entireDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "În serviciu",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": adevărat

},]...
]...

Importul în bloc al contactelor

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

Există două API-uri de import în bloc:

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

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

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

Protocol și URI

Import contacte în bloc API

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

Importarea contactelor în bloc în timp real API (metadate)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

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

Formate acceptate

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

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

Câmpuri solicitare și răspuns

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

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

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

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

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

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

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

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

CSV exemple de fișiere

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

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

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

Exemplul complet

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

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

Exemplu scurt

Acest exemplu afișează numai câmpurile necesare pentru un fișier CSV.

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

Exemple de fișiere JSON

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

Exemplu complet

Următorul este un exemplu de fișier JSON formatat.

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

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

Exemplu scurt

Acest exemplu afișează numai câmpurile necesare pentru un fișier JSON.

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

Format ZIP

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

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

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

```
batch.zip
    batch.csv (conține 2 rânduri, pentru 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 API de importare a contactelor în bloc pentru a încărca contacte în bloc prin

serverul de date. Utilizarea API importului contactelor în bloc necesită următoarele:

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

Pentru a încărca contacte în bloc prin 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 cadrul 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 server de date nou pentru import masiv, consultați subiectul "Configurarea serverului de date" din *Ghidul* utilizatorului WFO Webex.

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 acel server de** date.
2. **În secțiunea Regional Data Server ACD Sync Settings** , asigurați-vă că **este selectată opțiunea Enable Capture (Activare captură**) și că **este atribuită ACD generic (implicit**).
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 este numit 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

API de import al organizației în bloc este utilizat de terți pentru a încărca structura organizațională a centrului lor de contact (grupuri, echipe și persoane) într 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/upload/groups
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	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	ID-ul grupului în ACD. Puteți identifica numărul de identificare exportând datele de grup și vizualizându-l în fișierul CSV rezultat. **NOTĂ:** Dacă grupul este un grup nou, ID-ul 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.

Echipele API protocol și URI

URI	/api/upload/teams
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	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 API solicitare și răspuns echipe

Nume	Req?	Descriere
Id	D	ID-ul echipei în ACD. Puteți identifica numărul de identificare exportând datele echipei și vizualizându-le în fișierul CSV rezultat. **NOTĂ** : Dacă echipa este o echipă nouă, ID-ul 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/persons
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	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 o potrivire este găsită pe adresa de e-mail, dar fișierul CSV importat nu conține un ID ACD pentru utilizator, dar avem deja unul în baza de date, valoarea existentă nu este suprascrisă. Dacă toți cei trei identificatori de persoană sunt noi, se creează o persoană nouă, căreia i se atribuie rolul implicit de agent.

Persoane API câmpuri solicitare și răspuns

Nume	Req?	Descriere
personId	D	ID-ul persoanei în Webex WFO. Puteți identifica numărul de identificare exportând datele personale 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 (numai WFM). 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 LL/ZZ/AAAA (numai 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 să lucreze la departament în formatul LL/ZZ/AAAA (numai WFM). Implicit = niciunul
ID-ul angajatului	N	ID-ul de angajat al utilizatorului (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	Atunci 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	ID-ul utilizatorului din ACD. Implicit = niciunul **NOTĂ:** Acest câmp este obligatoriu dacă ați bifat caseta de selectare "Activare programare pentru acest utilizator".
acdServerId	D	ID-ul ACD care este sursa datelor pentru utilizator.

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

Fișier CSVExemple

Exemple de grupuri CSV

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

Exemple de CSV echipe

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

Export date raport în bloc API

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

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

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

Export de date pentru rapoarte în bloc GET API

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

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

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

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

Câmpurile GET Bulk Export API solicitare date raport

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

Exemplu de fișier GET Bulk Report Data Export API JSON

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.


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


Export de date pentru rapoarte în bloc POST API

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

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

Protocol și URI

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

Câmpuri solicitare POST

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

Exemplu de fișier JSON


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


Câmpuri de răspuns

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

Răspuns sincron

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

Răspuns asincron

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

Exemplu de fișier

Următorul este un exemplu de solicitare formatată.

Cerere JSON


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

Configurarea unui filtru de raport

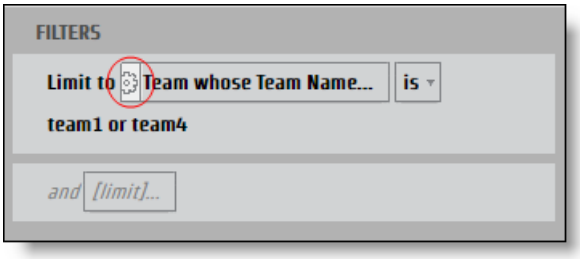
Una dintre caracteristicile API de export al datelor din rapoartele în bloc este capacitatea de a modifica filtrele dintr-un raport atunci când apelați API. Puteți configura filtrele editând textul solicitării POST. Pentru a modifica un filtru utilizând API, trebuie să efectuați în prealabil câteva modificări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

Configurarea parametrului în Data Explorer

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

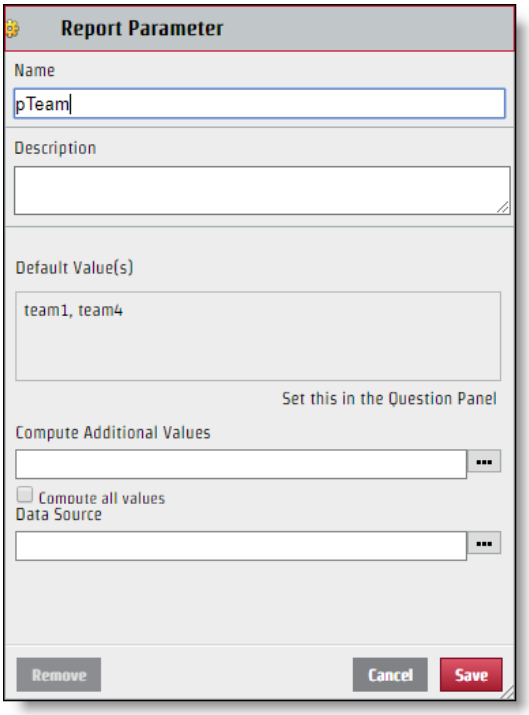
Configurați parametrul

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



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

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



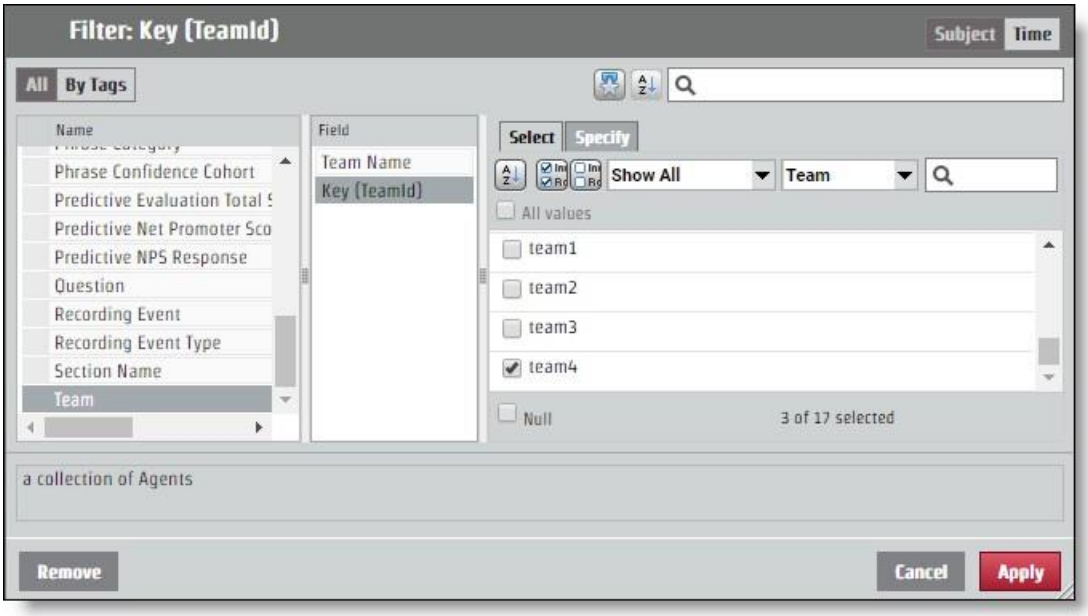
5. Dați clic pe **Salvați**.

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

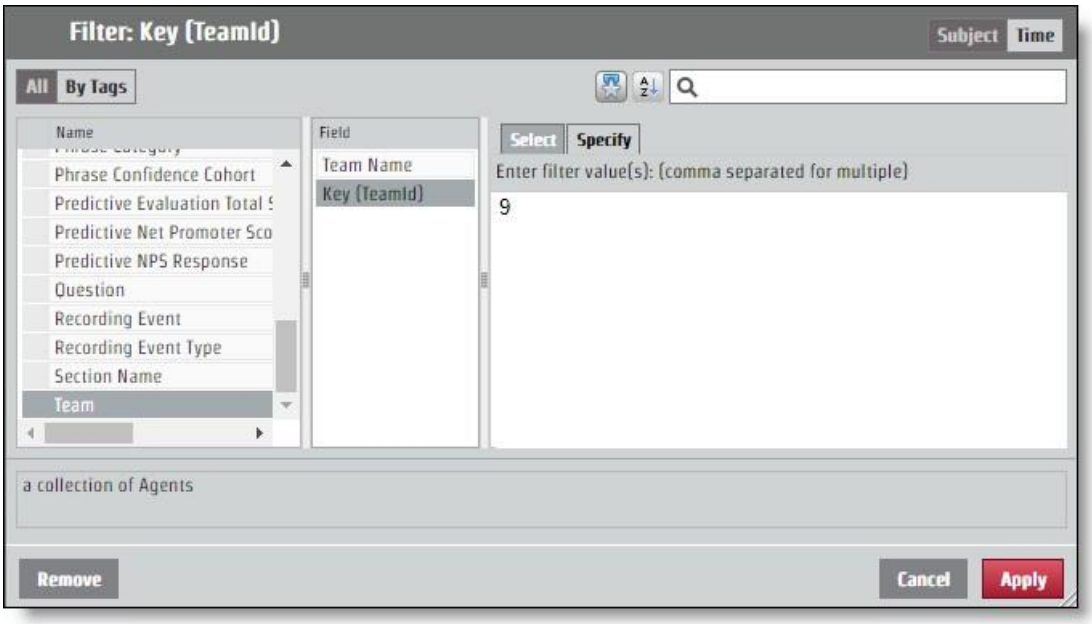
Identificați valoarea specifică

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

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



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



Configurați JSON pentru API Solicitare

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

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

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

Configurarea filtrelor de interval

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

Interval de date

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

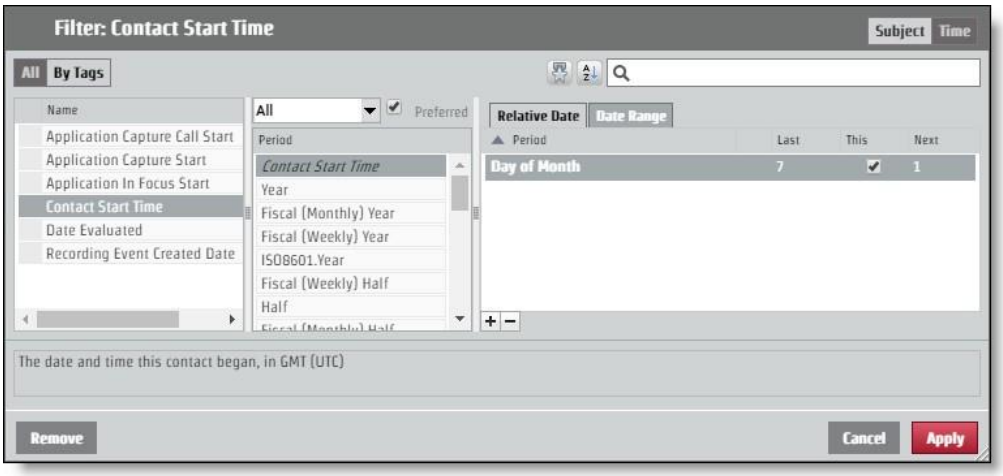
> **CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ** Un raport care nu specifică un interval final va extrage toate informațiile din intervalul de începere înainte. Pentru rapoartele recurente, puteți să utilizați această funcție și să alocați timp ultimului
> Element din raport, care va fi formatat în ora epocii UNIX și va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

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

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

Data relativă

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



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

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

Categorii și expresii API

Utilizați această API pentru a lucra cu liste de categorii și

expresii din. Aceste metode sunt utilizate pentru categoriile și

expresiile API:

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

ȘTERGERE categorii și expresii API

Această metodă șterge informațiile despre categorii și fraze.

Protocol DELETE și URI-uri

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

EXEMPLU

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

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

Nume	Descriere

Sistemul răspunde cu următoarele:

{"șters":1}

GET Categorii și expresii API

Această metodă preia informații despre categorii și fraze.

Protocolul GET și URI-urile

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

Câmpurile de răspuns GET

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

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

POST Categorie și expresii API

Această metodă creează informații despre categorii și fraze.

Protocolul POST și URI-urile

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

Câmpuri de răspuns POST

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

Categorii și expresii PUT API

Această metodă actualizează informațiile despre categorii și fraze.

Protocol PUT și URI-uri

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

Câmpuri de răspuns PUT

Nume	Descriere
Categorii	Informații detaliate privind categoriile Analytics.

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

Exemplu de fișier GET/POST/PUT JSON

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

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

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

},
...
],
"Încredere": număr
}

Dispozitiv de contact API

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

Protocolul API dispozitivului de contact și URI

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

Parametri

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

Contactați dispozitivul API JSON Exemple de fișiere

Exemplu de fișier de răspuns

```
[{
```

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

Bloc dispozitiv de contact API

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

Contactați protocolul API în bloc al dispozitivului și URI

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

Consultați Contactați dispozitivul API pentru mai multe informații.

Contactați dispozitivul BULK API JSON exemple de fișiere

Exemplu de fișier de răspuns


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

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

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

Contact API

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

Protocol și URI

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

Câmpuri solicitare

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Efectuarea unei căutări combinate

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

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

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate

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

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

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

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

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

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

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

Efectuarea unui eveniment de căutare a tăcerii

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

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

Exemplu de fișier JSON


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

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


Exemplu de fișier JSON searchStats Parametru = adevărat


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

Contactați căutarea de bază API

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

Protocol și URI

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

Câmpuri solicitare

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

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

Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Exemplu de fișier JSON

Următoarele sunt exemple de răspuns JSON formatat.


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

Monitorizarea contactelor API

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

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

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

PROTOCOLUL ȘI URI

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

CÂMPURI DE RĂSPUNS

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Câmp	Descriere
total	Numărul de contacte create în ultimele 15 minute.
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
    }
}
```

Formular de evaluare API

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

Protocol și URI

URL	/api/rest/recording/evalform
Metodă	GET
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de răspuns

Nume	Descriere
Id	ID formular de evaluare.
nume	Numele formularului de evaluare.
descriere	Descrierea formularului de evaluare.
creator	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.
finalizare	Încheierea benzii formularului de evaluare.
scoreType	Detaliați informațiile despre scorul formularului de evaluare.
Id	ID-ul scorului.
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.
order	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	ID întrebare.
Text	Textul întrebării.

Nume	Descriere
order	Ordinea în care apare întrebarea în secțiune.
greutate	Greutatea aplicată întrebării.
descriere	Descrierea întrebării.
opțiuni	Informații detaliate cu privire la opțiunile de întrebare.
Id	ID opțiune
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.
order	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

}
]
},
....
]

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

ID formular de evaluare API

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

Protocol și URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Metodă	GET
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de răspuns

Nume	Descriere
Id	ID formular de evaluare.
nume	Numele formularului de evaluare.
descriere	Descrierea formularului de evaluare.
creator	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.
finalizare	Încheierea benzii formularului de evaluare.
scoreType	Detaliați informațiile despre scorul formularului de evaluare.
Id	ID-ul scorului.
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.
order	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	ID întrebare.
Text	Textul întrebării.

Nume	Descriere
order	Ordinea în care apare întrebarea în secțiune.
greutate	Greutatea aplicată întrebării.
descriere	Descrierea întrebării.
opțiuni	Informații detaliate cu privire la opțiunile de întrebare.
Id	ID opțiune
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.
order	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



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

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

API-uri de tip excepție

API-urile de excepție permit agenților să utilizeze o interfață IVR sau altă interfață terță pentru a-și ajusta programele atunci când sună bolnav și permit utilizatorilor cu permisiunea administratorului să recupereze o listă de tipuri de excepții.

Tipuri de excepții GET API

Tipuri de excepții GET API returnează o listă de tipuri de excepții utilizate de API de solicitare de excepții de la terți.

Tipuri de excepții GET API protocol și URI

ID-urile tipurilor de excepții GET API:

URI	/api/rest/programare/genericExcepție
Metodă	GET
Permisiuni	Administrarea WFM Limitat la agenții din domeniul de aplicare
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Tipuri de excepții GET API câmpuri de solicitare

ID-urile tipului de excepție GET API include aceste câmpuri:

Nume	Req?	Tip	Descriere
Id	D	Număr întreg	ID-ul tipului de excepție.
nume	D	Șir	Data programării excepției.
exceptionId	D	Număr întreg	ID tip excepție. Câmpul **id** (de mai sus) va fi transmis către pentru a specifica excepția.

Tipuri de excepții GET API exemplu de fișier JSON

Acesta este un exemplu de răspuns GET genericException JSON pentru regăsirea ID-urilor de tip de excepție:

[{

id: 2, [*ID-ul tipului de excepție, pe care un agent îl selectează atunci când trimite o solicitare* de excepție]

nume : "Tip de vacanță", [*numele tipului* de excepție]

exceptionId: 1 [*ID-ul excepției setat ca "Excepție implicită" a acestui tip de excepție (excepția implicită a fluxului de lucru utilizată pentru acest tip de excepție)*]

}, {

Carte de identitate: 4,

name : "Exception Type", exceptionId: 2

}

]

POST Solicitări de excepție terță parte API

Tipuri de excepții POST API permite apelantului să trimită solicitări de excepție în numele unui agent.

POST Solicitări de excepție terță parte API Protocol și URI

POST Solicitare de excepție terță parte API:

URI	/api/rest/programare/modificareCerere/excepție
Metodă	POST
Permisiuni	Administrarea WFM Limitat la agenții din domeniul de aplicare
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Solicitările făcute cu API de solicitare de excepție terță parte vor fi identice cu solicitările făcute de agenți în Webex WFO; fluxul de lucru pentru solicitări agent este aplicat solicitării.

Câmpuri POST Solicitări API solicitări de excepție terță parte

Solicitarea de excepție POST de la terți API include aceste câmpuri:

Nume	Req?	Tip	Descriere
ID-ul agentului	D	Număr întreg	ID-ul agentului care solicită excepția. Câmpul este necesar dacă solicitarea este creată în numele unui agent. În caz contrar, atributul este ignorat și ID-ul este derivat din utilizatorul autentificat în prezent.
genericExcepție	D	Număr întreg	ID tip excepție.
startTimeEpoch	D	Lung	Necesar dacă entireDay este adevărat sau fals. Acesta este Timpul evenimentului începe în milisecunde, începând cu epoca dată. Dacă entireDay este adevărat, atributul este folosit pentru: Determinați data excepției. **NOTĂ** : În cazul în care întreaga zi este adevărată, aceasta ar trebui să fie valoarea epocală a miezului nopții în ziua solicitată în fusul orar de afișare al agentului.
endTimeEpoch	D	Lung	Necesar numai dacă entireDay este fals, altfel atributul este ignorat. Acesta este momentul încheierii evenimentului, în milisecunde, de la data epocii.
Ziua întreagă	D	Boolană	Specifică dacă excepția este pentru întreaga zi. Valorile valide sunt TRUE sau FALSE, fără ghilimele.
comentariu	N	Șir	Comentați utilizatorul trimite împreună cu solicitarea. **NOTĂ** API adaugă acest comentariu la solicitare: Această solicitare a fost solicitată de <*Utilizator* autentificat> în numele agentului, <*nume* agent>. Acest comentariu apare numai dacă IVR prin care este trimisă solicitarea nu oferă un comentariu propriu.

Solicitări de excepție de la terți POST API exemple de fișiere JSON

Acesta este un exemplu de fișier JSON pentru o cerere POST de o zi întreagă:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Miercuri, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null, "entireDay"
        : true, "comment" : ""
}
```


Acesta este un exemplu de fișier JSON pentru o solicitare POST de o zi parțială:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Miercuri, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Miercuri, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
        "entireDay" : fals,
        "comentariu" : ""
}
```

Export API

Această 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	GET
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
acdId	N	Șir	Dacă este setat, returnează agenții asociați cu acest ID de ACD.
basicInfo	N	Boolean	Când este setat la True, returnează numai informații de bază despre agent, inclusiv ID-ul, prenumele, numele de familie 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
IDutilizator	ID-ul utilizatorului este 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	ID-ul de conectare al utilizatorului.
ID-ul angajatului	ID-ul de angajat al utilizatorului.
Echipă	Echipa atribuită
utilizatorului. Se împacă doar	
Activat	Data la care utilizatorul a fost activat.
Dezactivat	Data la care utilizatorul a fost dezactivat.
Variabilă locală	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	ID-ul utilizatorului din ACD.
ID server ACD	ID-ul ACD care este sursa datelor pentru utilizator.
Activați programarea Adevărat/Fals.	Indică dacă utilizatorul poate fi programat.

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
ID-ul grupului	ID-ul grupului 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	ID-ul echipei 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.
ID-ul grupului părinte	Grupul din care face parte echipa.
Compilarea productivității	(Fals/Adevărat) Indică dacă statisticile echipei trebuie incluse atunci când Serviciul Capture compilează statistici de productivitate.

Ieșire fișier CSVExemplu

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.

ID-ul echipei, numele, 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	POSTAȚI, PUNEȚI
Permisiuni	Entitate găzduită administrator
Tip de conţinut	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 ID-ul CCR. Contactul nu va fi importat dacă indicatorul ID-ul 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	Num e ID	N	Formularul de evaluare atribuit contactelor dacă se determină că persoana de contact este marcată pentru calitate. Puteți furniza un ID sau un nume. Dacă nu este furnizat un act de identitate, 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	Referințe	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|other", "evalForm": {
                "id": 5,
                "name": "numele evalForm. Încărcarea va funcționa numai cu numele sau numai cu ID-ul. 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 generic de text 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. Această API poate fi utilizată fie independent, fie de către serviciul Data Server.

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

Protocol și URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	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 ID-ul CCR. Contactul nu este

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			importat dacă ID-ul 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 prin conducte (dacă fișierul este în format CSV) sau într-o matrice JSON (dacă fișierul este în format JSON).
expeditor	N	Șir	Numele expeditorului. Aceasta poate fi, dar nu trebuie să fie, o adresă de e-mail.
subiect	N	Șir	Subiectul este asociat cu persoana de contact.
textType	D	Șir	Sursa textului. Valori valide: ▪ conversație ▪ E-mail ▪ Anonim ▪ alt ▪ site-ul web
Oră	D	Ora	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 fișiere CSV, JSON sau ZIP

Formate.

Exemplu de fișier CSV lot

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 de 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 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 acest lucru.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (conține 2 rânduri, pentru email1 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.

GIS API

GIS API este utilizat pentru a importa date istorice în baza de date WFO Webex la intervale specificate. Webex WFO utilizează aceste date pentru a genera rapoarte și statistici.

GIS API trimite două ACD fișiere de import către Webex WFO:

- Fișier agent
- Dosar de serviciu

Pentru mai multe informații despre API GIS, consultați *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

NOT : Consultați Captură de date în timp real API pentru a importa informații în timp real despre starea agentului.

Protocol și URI

URI	/api/rest/programare/agentStateIstoric/sondaj
Parametri	acdServerId - ID-ul serverului ACD
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc utilizator serviciu
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Exemple

Pentru detalii complete despre fișierele agent și serviciu, inclusiv anteturi, coloane, descrieri de coloane, consultați *Webex Ghid de referință pentru importul datelor WFO*.

NOTĂ : Numele fișierelor AgentProductivity.AGENT și ServiceHistorical.SERVICE trebuie să se potrivească exact.

Fișier agent

Numele fișierului agent este în următorul format:

<data/ora><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Următorul este un exemplu de fișier agent.

Nume fișier: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

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

În cazul în care în exemplul de mai sus,

- <DATA AGENTULUI: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — este fișierul Antet în format AGENT DATE: <DATĂ> INTERVAL: <oră> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds> — sunt Coloane obligatorii și opționale.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — sunt linii de date în care fiecare linie de date corespunde unui element de date din fișier.

Următoarele sunt coloane obligatorii și opționale pentru fișierele agent GIS:

Coloane	Tip de date	Descriere
Coloane obligatorii pentru agenți		
acdAgentId	șir	ID-ul agentului din ACD.
acdServiceId	pozitiv lung	ID-ul cozii de așteptare a serviciului din ACD. Poate fi alfanumeric.
contacteTratate	dublu non-negativ	Numărul de contacte pentru coada de așteptare de serviciu gestionate de agent în timpul perioadei. Pentru chaturi, aici sunt incluse chaturile care au

Coloane	Tip de	Descriere
		au fost abandonate și chat-urile care au fost rezolvate.
totalTalkSeconds	dublu non-negativ	Timpul total de convorbire pe contactele pentru coada de așteptare de serviciu gestionată de agent în timpul perioadei. Timpul de convorbire al unui contact poate începe în perioada anterioară; Întregul timp de convorbire este contorizat.
totalHoldSeconds	dublu non-negativ	Timpul total de așteptare pentru contactele din coada de așteptare a serviciului gestionat de agent în timpul perioadei. Timpul de așteptare al unui contact poate începe în perioada anterioară; Întregul timp de așteptare este contorizat. Această coloană nu se aplică chaturilor. Introduceți zero pentru această coloană.
totalAfterContactWork Secunde	non-negative dublu	Timpul total de lucru după contact pe Persoanele de contact pentru coada de așteptare a serviciului gestionate de agent în timpul perioadei. Timpul post-contact al unui contact poate începe în perioada anterioară; Întregul timp post-contact este contorizat.
totalPeriodHandleTime Secunde	non-negative dublu	Timpul total pe care agentul l-a petrecut manipulând Persoane de contact (discuție, așteptare, lucru) pentru coada de așteptare a serviciului care a avut loc în limitele perioadei. Această valoare (A) se diferențiază de suma totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) prin faptul că nu include timpul care depășește limita perioadei.

Coloane	Tip de	Descriere
		EXEMPLU : Dacă agentul răspunde la un apel la 09:29 și apelul Se încheie la 9:33 fără muncă post-contact, iar dacă ACD consideră că apelul este gestionat în perioada 09:30-10:00, atunci apelul contribuie cu 4 minute la B (09:29-09:33), dar numai cu 3 minute la A (09:30-09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	dublu non-negativ	Timpul total de pregătire/așteptare pentru agent în perioada respectivă, pentru toate cozile de așteptare din acest ACD. O coadă de servicii non-interactive, cum ar fi chatul, poate fi Gata în timp ce agentul răspunde la chat-uri, atâta timp cât agentul nu gestionează numărul maxim de chat-uri.
totalUnproratedNotReady BusySeconds	non-negative dublu	Timpul total Nepregătit/Ocupat pentru agent în această perioadă, în toate cozile de așteptare pentru servicii (fără a lua în calcul timpul în timp ce agentul gestionează un contact sau raportat ca Pregătit/În așteptare în altă coadă de servicii) în această ACD.
totalUnproratedInSession Secunde	non-negative dublu	Durata totală a sesiunii (ora conectării) pentru agent în această perioadă, în toate cozile de servicii din acest ACD.
Coloane opționale pentru agenți		
perioadăStart	Timestamp	Un marcaj temporal reprezentând începutul perioadei intervalului. Dacă este inclus, acest câmp trebuie să facă trimitere la același moment în timp (deși nu

Coloane	Tip de	Descriere
		exprimată în mod necesar în același fus orar) ca ora de începere a perioadei în numele fișierului și în antetul fișierului. Dacă nu se potrivește, apare o eroare.
contacteTransferatOut	dublu non-negativ	Numărul de contacte transferate de agent în timpul perioadei. Valoare implicită = 0.
contacteTransferatÎn	dublu non-negativ	Numărul de contacte transferate agentului în timpul perioadei. Acest câmp este rezervat pentru utilizare ulterioară. În prezent, valoarea este ignorată.
contacteExternalIn	dublu non-negativ	Numărul de contacte externe de intrare către agentul respectiv în perioada respectivă. Valoare implicită = 0. Această coloană nu se aplică chaturilor. Introduceți zero pentru această coloană.
contacteIeșire externă	dublu non-negativ	Numărul de contacte externe de ieșire de la agent în timpul perioadei. Valoare implicită = 0. Această coloană nu se aplică chaturilor. Introduceți zero pentru această coloană.
totalReservedSeconds	dublu non-negativ	Timpul total rezervat persoanelor de contact pentru coada de așteptare a serviciului pentru agent în timpul perioadei. Dacă este diferită de zero, timpul rezervat nu este contorizat ca Pregătit/Timp de așteptare. Implicit = 0. Această coloană nu se aplică chaturilor. Introduceți zero pentru această coloană.

Coloane	Tip de	Descriere
totalProratedReadyWaiting sSeconds	dublu non-negativ	Timpul total proporțional de pregătire/așteptare pentru coada de așteptare pentru agent și serviciu. Când este totalizat pentru toate cozile de așteptare din acest ACD, acesta trebuie să fie egal cu câmpul obligatoriu totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Dacă valorile proporționale sunt omise sau setate la zero, serverul de date împarte valorile neproporționale în mod egal între cozile de așteptare serviciu din acest ACD pentru care agentul are date de productivitate în coada de așteptare agent-serviciu în timpul perioadei. Dacă valorile calculate proporțional sunt specificate și se adună la valorile neproporționale, atunci valorile proporționale sunt utilizate pentru combinația coadă agent-serviciu. Dacă valorile calculate sunt specificate și nu se adaugă la valorile neproporționale, atunci, pentru fiecare intrare din coada de așteptare agent-serviciu, serverul de date recalculează valoarea proporțională ca valoare neproporțională ponderată cu valoarea calculată proporțională specificată împărțită la suma valorilor proporționale specificate pentru toate cozile de așteptare serviciu din această ACD pentru care agentul are date din coada de așteptare agent-serviciu în perioada respectivă. Acest lucru este util în special pentru ACD-urile care atribuie timp de pregătire/așteptare unui agent pentru o coadă de așteptare și timp

Coloane	Tip de	Descriere
nepregătit/ocupat pentru alte cozi de servicii. Este	important ca	neproporțional și proporțional să nu

Coloane	Tip de	Descriere
		Orele Pregătit/Ocupat nu includ momentele în care agentul acumulează Pregătit/În așteptare sau alte ore pentru alte cozi de așteptare pentru servicii. Pentru ACD-urile care raportează timpul Nepregătit/Ocupat pentru cozile de așteptare atunci când agentul gestionează apeluri sau Timp pregătit/de așteptare într-o altă coadă de servicii, este important să eliminați tot timpul duplicat și să raportați timpul Nepregătit/Ocupat numai atunci când un agent nu este pregătit/ocupat în toate cozile de serviciu simultan. Pentru acest tip de ACD, timpul total neproporțional Pregătit/În așteptare este suma timpului Pregătit/În așteptare al fiecărei cozi de servicii, iar timpul total neproporțional Nepregătit/Ocupat este calculat din timpul total în sesiune (conectat) minus timpul total în serviciu (Discuție, Așteptare, După lucru, Pregătit/În așteptare și Rezervat). O coadă de servicii non-interactive, cum ar fi chatul, poate fi Gata în timp ce agentul răspunde la chat-uri, atâta timp cât agentul nu gestionează numărul maxim de chat-uri.
totalProratedNotReadyBusySeconds	dublu non-negativ	Durata totală proporțională Nepregătit/ocupat pentru coada de așteptare agent și serviciu. Când este totalizat pentru toate cozile de așteptare din acest ACD, acesta este egal cu câmpul obligatoriu totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Pentru o explicație detaliată a acestei valori, consultați descrierea câmpului totalProratedReadyWaitingSeconds.

Coloane	Tip de	Descriere
contacteRăspuns	Dublu non-negativ	Numărul de contacte pentru coada de așteptare a serviciului la care a răspuns agentul în timpul perioadei. Diferența dintre acest câmp și câmpul obligatoriu contacteHandled depinde de implementator. Câmpul contacteHandled este utilizat pentru lucruri precum calcularea timpilor medii de manipulare, în timp ce contactsAnswered este utilizat pentru calcularea average speed of answer. Unele ACD fac o distincție între cele două domenii. De exemplu, în unele ACD, o persoană de contact tratată este o persoană de contact care se încheie în timpul intervalului de raportare, în timp ce o persoană de contact la care s-a răspuns este o persoană de contact la care se răspunde în intervalul de raportare. Acest câmp este rezervat pentru utilizare ulterioară. În prezent, valoarea este ignorată.
totalAnswerDelaySeconds	Dublu non-negativ	Întârzierea totală în răspunsul la contactele pentru coada de așteptare a serviciului pentru contactele la care agentul a răspuns în timpul perioadei. Acest câmp este rezervat pentru utilizare ulterioară. În prezent, valoarea este ignorată.

Fișier serviciu

Numele fișierului serviciu este în următorul format:

<data/ora><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Următorul este un exemplu de fișier de serviciu.

Nume fișier: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

EXEMPLU DE DATĂ DE SERVICIU: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contacteHandled, contacteOferite, contacteRăspuns, contacteAbandonat, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

În cazul în care în exemplul de mai sus,

- <DATA SERVICIULUI: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — este fișierul Antet în format AGENT DATE: <DATĂ> INTERVAL: <oră> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contacteHandled> .....<serviceLevelPercent> — sunt obligatorii și Coloane opționale.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — sunt linii de date în care fiecare linie de date corespunde unui element de date din fișier.

Coloane

Următoarele sunt coloane obligatorii și opționale pentru fișierele de serviciu GIS:

Coloane	Tip de date	Descriere
Coloane serviciu obligatoriu		
acdServiceId	pozitiv lung	ID-ul cozii de așteptare a serviciului din ACD. Poate fi alfanumeric.
contacteOferite	dublu non-negativ	Numărul de contacte pentru coada de așteptare a serviciului oferite agenților în timpul perioadei.
contacteTratate	dublu non-negativ	Numărul de contacte pentru coada de așteptare de serviciu gestionate de agenți în timpul perioadei.
contacteRăspuns	dublu non-negativ	Numărul de contacte pentru coada de așteptare a serviciului la care au răspuns agenții în timpul perioadei. Diferența dintre acest câmp și câmpul obligatoriu contacteHandled depinde de implementator. Câmpul ContacteTratate este utilizat pentru lucruri precum: ca prognoză a numărului de contacte și calcul

Coloane	Tip de	Descriere
		duratele medii de gestionare, în timp ce contacteleRăspuns sunt utilizat pentru calculul average speed of answer. Unele ACD fac o distincție între cele două Câmpuri; de exemplu, în unele ACD-uri un mâner Persoana de contact este o persoană de contact care se încheie în timpul raportării interval, în timp ce un contact la care s-a răspuns este un contact Acest lucru este răspuns în timpul intervalului de raportare.
contacteAbandonat	non-negative dublu	Numărul de contacte pentru coada de așteptare a serviciului abandonat în această perioadă.
totalTalkSeconds	non-negative dublu	Timpul total de convorbire pe contactele pentru serviciu coada gestionată de agenți în timpul perioadei.
totalHoldSeconds	non-negative dublu	Timpul total de așteptare pentru contactele pentru serviciu coada gestionată de agenți în timpul perioadei. Această coloană nu se aplică chaturilor. Introduceți zero pentru această coloană.
totalAfterContactWorkSeconds	non-negative dublu	Timpul total de lucru după contact pe contacte pentru coada de așteptare pentru servicii gestionată de agenți în timpul perioadă.
totalAnswerDelaySeconds	non-negative dublu	Întârzierea totală în răspunsul la contactele pentru Serviciul pentru agenții de contact au răspuns în timpul perioadă. Această coloană nu se aplică chaturilor. Introduceți zero pentru această coloană.
serviceLevelPercent	non-negative dublă ≤100	Întârzierea totală în răspunsul la contactele pentru Serviciul pentru agenții de contact a răspuns în timpul perioadei.
Coloane de servicii opționale		

perioadăStart	Timestamp	Un marcaj temporal reprezentând începutul intervalului

Coloane	Tip de date	Descriere
		perioadă. Dacă este inclus, acest câmp trebuie să facă referire la același moment din timp (deși nu neapărat exprimat în același fus orar) ca ora de începere a perioadei din numele fișierului și din antetul fișierului. Dacă nu se potrivește, apare o eroare.
contacteBlocat	dublu non-negativ	Numărul de contacte blocate pentru coada de așteptare a serviciului în timpul perioadei. Valoare implicită = 0.
serviceLevelSeconds	dublu pozitiv	Pragul nivelului serviciului în secunde pentru coada de așteptare a serviciului în timpul perioadei. Acest câmp este rezervat pentru utilizare ulterioară. În prezent, valoarea este ignorată.
contacteCoadă de așteptare	dublu non-negativ	Numărul maxim de contacte din coadă pentru interval. Se utilizează numai cu cozi non-interactive. Pentru cozile interactive, această valoare va fi întotdeauna zero, indiferent de valoarea introdusă în această coloană.

Import API

Această 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 acelor câmpuri) și să importați date din fișiere 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	GET
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpurile solicitării de import GET

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

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

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

Câmpurile de răspuns GET Import

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier GET Import JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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

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

Protocol de import POST și URI

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

Importul câmpurilor de răspuns POST

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Exemplu de fișier POST Import JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

Formatul JSON


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

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

Formatul răspunsului de succes POST

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

API-uri de preferințe de import

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

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

Creare preferință import API

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

Creați protocolul de preferință de import și URI

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

Crearea câmpurilor de solicitare a preferințelor de import

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

Exemplu de fișier JSON Creare preferință import

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

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

Crearea răspunsului sistemului de preferințe de import

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

Ștergere preferință import API

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

Ștergeți protocolul preferințelor de import și URI

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

Ștergeți răspunsul sistemului de preferințe de import

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

Preferințe import API

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

Protocolul preferințelor de import și URI

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

Câmpuri de răspuns preferințe import

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

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

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

Răspunsul sistemului

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

Import preferințe după ID API

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

Importul preferințelor după protocolul ID și URI

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

Importul preferințelor după ID Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Import preferințe după ID Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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


Răspunsul sistemului

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

Actualizare preferință import API

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

Actualizați protocolul preferințelor de import și URI

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

Actualizare câmpuri de răspuns la preferințe de import

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

Exemplu de fișier JSON pentru actualizarea preferințelor de import

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

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

```
}
```

Actualizare răspuns sistem preferințe import

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

Lista de includere/excludere API

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

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

Lista de includere/excludere GET API

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

Lista de includere/excludere GET API Protocol și URI

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

Lista de includere/excludere GET API câmpurile de solicitare

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

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

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

Câmpurile GET Service API Response

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

GET Service API JSON Exemplu de fișier

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

Lista PUT include/exclude API

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

PUT include/exclude lista API protocol și URI

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

Câmpuri PUT Includere/Excludere listă API solicitare

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

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

Câmpuri de răspuns PUT Includere/Excludere listă API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Lista PUT include/exclude API exemplu de fișier JSON

{

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

Lista de includere/excludere POST API

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

Lista de includere/excludere POST API Protocol și URI

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

Câmpuri de solicitare API listă de includere /excludere POST

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

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

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

Listă de includere/excludere POST API Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Câmp	Descriere
	2 = Ieșire 3 = fie

Lista de includere/excludere POST API exemplu de fișier JSON

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

ȘTERGERE Includere/Excludere listă API

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

DELETE include/exclude lista API protocol și URI

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

Ștergere includere/excludere răspuns sistem listă

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

Rezumatul interacțiunii citit API

Utilizați Citire rezumat interacțiune API pentru a exporta rezumatele interacțiunilor.

Protocol și URI

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

Exemplu de răspuns


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

Locuri de muncă API

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

Protocol și URI

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

Câmpuri de solicitare

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

Câmpuri de răspuns

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

jobEndDate	Epocă	Data de încheiere a lucrării.

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

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

JSON Exemple de fișiere

Cerere

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

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

Răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

```
            "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.

Atribuiți roluri unei persoane API

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

Atribuiți roluri unei persoane API protocol și URI

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

Atribuirea rolurilor unei persoane API câmpuri de solicitare

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

Atribuirea rolurilor unei persoane API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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

        },
        ...
]
```

Grup comun API

Această API creează un grup nou cu datele specificate.

Protocolul grupului comun API și URI

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

Câmpuri comune API solicitare grup

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

Structura organizatorică API comună (informații de detaliere)

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

Protocolul API comun și URI

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

Câmpuri comune API solicitare

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

Câmpuri comune de răspuns API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Exemplu comun API fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

"email":"al.dente",
"skillId":"6"
}
]
[
{
"personId":8, "firstName":"max"
"lastName":"stout", "groupId":4,
"tenantId":2, "email":"max.stout",
"skillId":"6"
}

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

Grup API

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

Grupul API Protocol și URI

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

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

Pentru listarea sau crearea unui anumit grup:

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

Câmpuri de solicitare API grup - toate grupurile

Creează grupuri noi la care utilizatorul are acces.

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

Câmpuri API răspuns grup

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier JSON de grup API

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

Detalii pentru un singur grup:

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

Grupați după ID (cu echipe)

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

Grupați după ID (cu echipe) Protocol și URI

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

Câmpuri de solicitare grupare după ID (cu echipe)

Metoda POST actualizează înregistrarea de grup specificată.

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

Câmpuri de răspuns Grupare după ID (cu echipe)

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

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

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Grup-persoană API

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

Protocolul de API a persoanelor de grup și URI

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

Câmpuri solicitare API persoană grup

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

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

Câmpuri de răspuns API persoană-grup

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier API JSON pentru persoane de grup

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

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



        },
        ...
]
```

Grup (cu domeniu de aplicare) API

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

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

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

Grupuri (cu domeniu) API Câmpuri solicitare

Metoda POST creează un grup în grupul părinte specificat.

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

Câmpuri de răspuns grup (cu domeniu) API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier API JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

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



    }
    ...
]
```

Permisiuni API

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

Permisiuni API protocol și URI

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

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

Câmpuri de permisiuni API răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Permisiuni API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

Persoana API

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

Persoana API protocol și URI

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

Câmpuri solicitare API persoană

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

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

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

Exemplu de fișier Person API JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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


Persoană după ID API

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

Persoană după ID API protocol și URI

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

Persoană după ID API câmpuri de solicitare (metoda PUT)

Metoda PUT creează informațiile detaliate ale utilizatorului specificat.

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

Funcția Merge Person pentru a îmbina aceste profiluri de persoane.

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

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

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

Câmpuri de răspuns Persoană după ID API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Persoană după ID API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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


Fusul orar al persoanei API

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

Fusul orar al persoanei API protocol și URI

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

Fus orar al persoanei API câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Fus orar al persoanei API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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


Roluri API

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

Roluri API Protocol și URI

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

Roluri API câmpuri de solicitare

Metoda POST creează rolul specificat pentru entitatea găzduită.

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

Roluri API câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelele următoare.

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

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

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

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

Roluri API exemplu de fișier JSON

Următoarele sunt exemple de răspunsuri JSON formatate.

Listarea tuturor rolurilor de entitate găzduită:

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

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


Permisiunile de listare pentru un anumit rol:


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


Echipa API

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

Protocolul API echipei și URI

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

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

Câmpuri solicitare API echipă

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

Echipa API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

Echipe după ID (cu agenți)

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

Echipe după ID (cu agenți) Protocol și URI

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

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

Câmpuri de solicitare echipe după ID (cu agenți)

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

Câmpuri de răspuns Teams by ID (cu agenți)

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Echipe după ID (cu agenți) Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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

]
},
...
]

Echipa (cu Scope)

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

Protocolul echipei (cu scop) și URI

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

Câmpuri solicitare echipă (cu domeniu)

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

Câmpuri de răspuns echipă (cu domeniu)

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier JSON Team (with Scope)

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

```
[
        {
```

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

Chiriaș API

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

Protocolul API chiriașului și URI

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

Câmpuri solicitare API entitate găzduită

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

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

Câmpuri de răspuns API entității găzduite

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier Tenant API JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

Stările agenților în timp real API

Stările agentului în timp real API furnizează date pentru stările în timp real ale agenților dintr-o anumită listă de agenți dintr-un anumit interval de timp. Puteți utiliza aceste date pentru a determina orele exacte la care agenții s-au conectat și s-au deconectat de la ACD.

Pentru ca stările în timp real ale agenților API să returneze date, agenții pe care îi solicitați trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- Aveți date în timp real
- Fiți în vizualizarea dvs. (a utilizatorului solicitant)

Agentul în timp real afirmă API nu va returna date utilizatorilor care nu îndeplinesc aceste două condiții.

NOTĂ : Puteți solicita date pentru un interval de timp de până la 31 de zile.

Stările agentului în timp real API Protocol și URI

URI	/api/rest/programare/realTime/activitate/detaliu
Metodă	POST
Permisiuni	Administrarea WFM

Parametri

Câmp	Req?	Tip	Descriere
dinTime	D	Număr	Ora de începere a datelor pentru stările agentului în timp real. Format = Timp de epocă, în milisecunde. **NOTĂ** : Parametrul fromTime este inclusiv. Pentru mai multe informații despre parametrul fromTime, consultați considerații privind parametrii fromTime.

Câmp	Req?	Tip	Descriere
toTime	D	Număr	Ora de sfârșit a datelor pentru stările agentului în timp real. Format = Timp de epocă, în milisecunde. **NOTĂ** : Parametrul toTime nu este inclus.

Considerații privind parametrii fromTime

Dacă un agent părăsește o stare care începe înaintea parametrilor pe care îi selectați și intră într-o altă stare între ei, stările agentului în timp real API vor include ambele stări în răspunsul său, chiar dacă una dintre ele apare înaintea parametrului fromTime.

EXEMPLU

Solicitați date în timp real despre starea agentului între orele 13:30 și 14:30 pe 24 ianuarie 2018, formatate ca timp de epocă în milisecunde, pentru un agent.

În acea zi, agentul a făcut următoarele:

- A intrat în starea HOLD la 1:15 PM
- Schimbat în starea TALK la 13:45

În această situație, răspunsul include atât starea HOLD, cât și starea TALK, chiar dacă starea HOLD începe înainte de parametrul fromTime (1:30) pentru solicitarea dvs.

Stările agentului în timp real API câmpurile de solicitare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
agentIds	D	Număr	(Opțional) ID-urile agenților pentru care doriți date de stare a agentului în timp real (separate prin virgule). **NOTĂ** : Dacă nu specificați ID-urile agenților, vor fi returnate date în timp real pentru toți agenții din vizualizarea dvs.

Stările agentului în timp real API câmpurile de răspuns

Nume	Descriere
ID-ul agentului	ID-ul agentului.
ID-ul angajatului	ID-ul de angajat al agentului. Poate fi nul.
realTimeActivities	Detaliile privind stările în timp real ale agentului.
agentState	Starea agentului în timp real: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ VORBI ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ ȚINE ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	Codul de motiv pentru starea agentului. Poate fi nul.
Timestamp	Ora la care starea agentului s-a schimbat. Formatul este timpul epocal în milisecunde.

Stările agenților în timp real API exemplele de fișiere JSON

Exemplu de solicitare fișier

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

Exemplu de fișier de răspuns

```
[
        {
                "agentId": număr, "employeeID": șir,
```

```
                "realTimeActivities": [
                    {
                        "agentState":      șir,
                        "reasonCode":      șir,
                        "timestamp": număr,
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

Captură de date în timp real API

Cel WFM API de captare a datelor în timp real poate fi utilizat pentru a notifica Webex WFO cu privire la informațiile în timp real despre starea agentului pentru orice ACD. Aceste date în timp real sunt apoi utilizate de Webex WFO pentru a calcula aderența și conformitatea agentului. Pentru mai multe informații despre datele de stare a agentului cu API GIS, consultați *Webex Ghidul* de referință pentru importul datelor WFO și GIS API.

Puteți să trimiteți fiecare modificare de stare a agentului ca solicitare API separată sau să grupați mai multe modificări de stare a agentului într-o singură solicitare. În general, trimiterea mai multor modificări de stare a agentului într-o singură solicitare are ca rezultat o performanță mai mare.

1. La pornirea aplicației, stabiliți o sesiune HTTPS cu serverul de aplicații.
2. Pe durata de viață a aplicației:
    a. Monitorizați modificările stării agentului utilizând o metodă de integrare specifică ACD.
    b. Trimiteți modificările stării agentului la serverul de date.
3. La închiderea aplicației, distrugeți sesiunea HTTPS.

Captură de date în timp real API protocol și URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Metodă	POST
Permisiuni	WFM Tip de conținut
gestionare aplicații formular	Mai multe părți/date-

Captură de date în timp real API câmpuri de solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
userId	D	Șir	ID-ul de conectare al utilizatorului.

Nume	Req?	Tip	Descriere
parolă	D	Șir	Parola utilizatorului.
setări regionale	D	Șir	Limba utilizatorului.

Captură de date în timp real API câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descrieri
acdAgentId	Identificatorul ACD pentru agent. Acesta este ID-ul ACD al agentului în Webex WFO (Application Management > Users > Agents).
gisStateIdentifier	Identificatorul stării agentului. ▪ 1 - Deconectare. Agentul s-a deconectat de la ACD. În multe ACD-uri, un cod numeric de motiv ar putea însoți această stare pentru a indica motivul schimbării stării. ▪ 2 – Nu este gata. Agentul nu acceptă contacte de la ACD. În multe ACD-uri, un cod numeric de motiv ar putea însoți această stare pentru a indica motivul schimbării stării. ▪ 3—Gata. Agentul este gata să accepte contacte de la ACD. ▪ 4 – Vorbind. Agentul se află pe un contact. ▪ 5 – Munca nu este pregătită. Agentul este angajat după ce persoana de contact lucrează și va intra într-o stare Nepregătit când va termina. ▪ 6 – Gata de lucru. Agentul este angajat după lucrul de contact și va intra într-o stare Pregătit când va termina. ▪ 10 – Ține. Agentul a plasat contactul în așteptare. **NOTĂ** Dacă ACD are o stare de lucru după contact, dar nu face nicio distincție între Lucru nepregătit și Pregătit pentru lucru, atunci Starea poate fi utilizată.
Timestamp	Timpul în care a avut loc schimbarea stării agentului, exprimat în milisecunde de la epocă. Marcajele temporale trebuie trimise în UTC exprimate în timp de epocă în milisecunde.

Câmp	Descrieri
reasonCode	Un cod de motiv opțional. Acest lucru poate fi nul sau necompletat. Valorile valide sunt 1- 65535 sau un șir text.

Captură de date în timp real API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

Distrugerea sesiunii

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

Deconectare

- Emiteți o solicitare de ȘTERGERE HTTPS pentru:

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

Răspunsul sistemului

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

Comenzi de înregistrare API

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

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

API face următoarele:

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

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

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

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

Comenzile de înregistrare API protocol și URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<comandă>

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

Cerere URIParametrii

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

Parametri interogare

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

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

Câmp	Req?	Tip	Descriere

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

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

Controale de înregistrare Autentificare API Protocol și URI

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

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

Conectarea la comenzile de înregistrare API

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

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

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

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

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

3. Din pagina principală, puteți selecta următoarele comenzi:

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

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

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

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

Deconectarea de la comenzile de înregistrare API

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

Comenzile de înregistrare API comenzile de solicitare

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

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

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

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

dacă serviciul de semnalizare CTI

cunoaște

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

Utilizarea comenzilor de înregistrare din linia de comandă

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

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

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

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

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

Controale simplificate de înregistrare API

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

Protocol și URI

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

GET Exemplu

EXEMPLU

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

în cazul în care în exemplul de mai sus,

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

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

Exemplu POST

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

În cazul în care în exemplul de mai sus,

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

Configurarea comenzilor simplificate de înregistrare

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

   EXEMPLU http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Verificați dacă sistemul funcționează corect, utilizând un instrument precum Poster.

   Utilizați următoarele pentru a face solicitarea GET:

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

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

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

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

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

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

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

Descrierea comenzilor

Următoarea listă detaliază comenzile disponibile.

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

Comanda	Descriere

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

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

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

Planificați detaliile în funcție de agenți și dată API

Detaliile planificării după agent și dată API preia informații detaliate despre planificare pentru toți agenții sau o listă specificată de agenți dintr-un interval de date. Această API returnează date numai pentru agenții care se află în domeniul dvs. și care sunt vizibili pentru un utilizator autentificat.

> **NOTĂ** : Dacă niciunul dintre ID-urile de agent solicitate nu se află în vizualizarea utilizatorului solicitant, API va returna o matrice JSON goală.

Protocol și URI

URI	~/programare/program/activitate/detaliu/
Metodă	GET și POST
Permisiuni	Planificați programele

Parametri

Câmp	Req?	Tip	Descriere
dinDate	D	Șir	Data de începere a datelor de activitate. Formatul AAAA-LL-ZZ.
până în prezent	D	Șir	Data de încheiere a datelor privind activitatea. Formatul AAAA-LL-ZZ.

> **NOTĂ** : Intervalul de date este limitat la treizeci și una de zile într-un apel API. Dacă sunt necesare mai multe date, API poate fi apelat de mai multe ori la toate datele necesare.

Câmpuri solicitare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
agentIds	D	Număr	ID-urile agenților pentru care solicitați date despre activitate (separate prin virgule).

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			NOTĂ : Dacă nu specificați ID-urile de agent, vor fi returnate datele pentru toți agenții din vizualizarea dvs.

De exemplu:

```
POST ~/programare/program/activitate/detaliu?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<id agent>, <id agent>, <id agent>]
     }
```

Planificarea detaliilor în funcție de agenți și câmpurile Dată API răspuns

Nume	Descriere
ID-ul agentului	ID-ul unic al agentului.
ID-ul angajatului	ID-ul de angajat al agentului.
Fusul orar agent	Fusul orar în care se află centrul de contact al agentului. **NOTĂ** : Acesta este fusul orar de afișare al agentului, care este ora locală. **NOTĂ** Datele vor fi returnate pe baza datei specificate în fusul orar al entității găzduite. Activitățile care se întind până la miezul nopții nu sunt trunchiate la sfârșitul zilei. În schimb, WFM returnează întreaga activitate pentru toate activitățile care au o parte în ziua selectată în fusul orar al entității găzduite. De exemplu, dacă trimiteți o activitate pe 9 octombrie care continuă până pe 10 octombrie, veți primi rezultate pentru întreaga activitate.
activităţiByDate	Lista activităților agentului la data specificată.

Nume	Descriere
dată	Data activităților agentului.
programatActivități este	Lista detaliată a activităților programate ale agentului (fiecare activitate programată enumerate).
activityType	Tipul de activitate.
activityTypeLabel	Etichetă pentru tipul de activitate.
activityDetailName	Denumirea activității specifice.
serviceQueueId	Identificatorul cozii de așteptare a serviciului.
startTime	Ora de începere a activității. Format=ora UNIX
Timp de sfârșit	Ora de sfârșit a activității. Format=ora UNIX
Plătit	Indică dacă aceasta este o activitate plătită: adevărată sau falsă.
activityMetadata	Definește câmpul de metadate pentru activitate.

Programarea detaliilor după agenți și data API exemple de fișiere JSON

Exemplu de solicitare fișier

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

Exemplu de fișier de răspuns

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

```
                    {
                        "data": "2016-07-22",
                        "activități programate": [
                            {
                                "activityType": "prânz", "activityTypeLabel":
                                "Prânz", "activityDetailName": "Prânz special",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "Plătit": adevărat
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Program pentru interval de timp API

Planificarea pentru intervalul de timp API obține activitățile programate pentru un interval de timp specificat pentru ID-urile de agent specificate. Sunt returnate numai programările pentru agenți din vizualizările utilizatorului care a trimis. Această API permite unui apelant să preia 60 de zile de date programate pentru un singur agent sau până la nouă zile pentru mai mulți agenți.

Protocol și URI

URI	~/program/pentru/interval de timp/
Metodă	POST
Permisiuni	Este necesară permisiunea Editare programări sau Vizualizare orare. În cazul unui Dacă utilizatorul are doar permisiunea Vizualizare programări, utilizatorul poate prelua doar propriul program.

Solicitați parametrii

Nume	Req?	Tip	Descriere
fromTimestamp	D	Lung	De la marcajul temporal în milisecunde de epocă. Durata de la "fromTimestamp" la "toTimestamp" nu poate depăși 9 zile dacă sunt specificate mai multe agentId-uri. Dacă un singur agentId este specificat, apoi durata de la "fromTimestamp" la "toTimestamp" nu poate depăși 60 de zile.
cătreMarcaj temporal	D	Lung	Pentru a marca temporal în milisecunde de epocă. Durata de la "fromTimestamp" la "toTimestamp" nu poate depăși 9 zile dacă sunt specificate mai multe agentId-uri. Dacă un singur agentId este specificat, apoi durata de la "fromTimestamp" la "toTimestamp" nu poate depăși 60 de zile.

Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
agentIds	D	matrice de long-uri	ID-ul agenților care se află în vizualizările utilizatorului care trimite. Numărul actelor de identitate nu poate depăși 1.000.

De exemplu:

```
{
    "agentIds"    : [20, 32,      44]
}
```

Câmpuri de răspuns

Nume	Req?	Tip	Descriere
ID-ul agentului	D	întreg	ID-ul agentului.
ID-ul angajatului	D	șir	ID-ul angajatului. Acest câmp poate fi nul sau necompletat.
fusul orar agent	D	șir	Fusul orar afișat al agentului (Java ID-ul fusului orar, cum ar fi "America/Chicago").
Activităţi	D	Matrice	O serie de obiecte de activitate. Acest câmp poate fi gol.

Obiecte de activitate

Nume	Req?	Tip	Descriere
activityType	D	șir	Tipul de activitate (nu este localizat).
activityTypeLabel	D	șir	Eticheta tipului de activitate (localizat).
activityDetailName	D	șir	Numele detaliilor activității. Aceasta este nulă sau necompletată, cu excepția cazului în care tipul de activitate este unul dintre următoarele: ▪ Este numele cozii de așteptare serviciu dacă tipul de activitate este în serviciu, serviciu închis sau ore suplimentare pentru un serviciu

Nume	Req?	Tip	Descriere
			coadă. ▪ Este numele grupului multiskill dacă tipul de activitate este în serviciu, serviciu închis sau ore suplimentare pentru un grup multiskill . ▪ Este numele pauzei, prânzului, excepției sau proiectului dacă tipul de activitate este una dintre aceste activități.
startTime	D	lung	Marcajul temporal de începere a activității în milisecunde de epocă.
Timp de sfârșit	D	lung	Marcajul temporal de sfârșit al activității în milisecunde de epocă.
culoare	D	șir	Codul HTML color.
serviceQueueId	N	lung	ID-ul cozii de așteptare a serviciului. Acest lucru este nul dacă tipul de activitate nu este în serviciu, serviciu închis sau ore suplimentare pentru o coadă de servicii.
multiSkillGroupId	N	lung	ID-ul grupului multiskill. Acest lucru este nul dacă tipul de activitate nu este în serviciu, serviciu închis sau ore suplimentare pentru un grup multiskill .

Exemplu de răspuns


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "America/Chicago",
        "activități":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "În
            serviciu", "activityDetailName": "SimSG1",
```

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

Serviciu API

Utilizați API de servicii pentru a crea cozi de așteptare pentru servicii și pentru a identifica serviciile în vizualizarea unui utilizator. Această API utilizează două metode:

- Serviciul GET: vă permite să preluați o listă de servicii.
- Serviciu POST: Vă permite să creați o coadă de servicii.

> **NOTĂ** : Serviciul API nu returnează numele de conectare (adresele de e-mail) pentru agenți. Pentru nume de agent și alte nume de conectare, consultați API utilizatorului.

OBȚINEȚI SERVICIU API

Serviciul GET vă permite să preluați o listă de servicii în vizualizarea dvs.

GET Service API Protocol și URI

URI	/api/rest/v2/programare/serviciu
Metodă	GET
Permisiuni	Planificați programele
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare API serviciu GET

Câmp	Req?	Tip	Descriere
mainViewOnly	N	Boolean	Dacă este adevărat, returnează numai serviciile care se află în vizualizarea principală a apelantului. Valoarea implicită este false (returnează toate serviciile).
vedere	N	Boolean	Dacă este adevărat, returnează servicii împreună cu vizualizările atribuite. Valoarea implicită este false.
skillMappings	N	Boolean	Dacă este adevărat, returnează serviciile împreună cu grupul de abilități

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			Mapări. Valoarea implicită este false.
contactType	N	Număr întreg	Dacă este furnizat, returnează servicii al căror tip de coadă de serviciu are specificat tipul de persoană de contact. 0 = Interactiv. 1 = Non-interactiv. **NOTĂ** : Returnează eroarea 400 dacă parametrul este furnizat, dar valoarea nu este 0 sau 1.
tip	N	Număr întreg	Dacă este furnizat, returnează servicii cu acel tip de coadă de servicii. **NOTĂ** : Returnează eroarea 400 dacă parametrul este furnizat, dar valoarea nu este un întreg. Returnează lista goală dacă type nu este un tip existent de coadă de servicii.
forcastAllowed	N	Boolean	Dacă este adevărat, returnează numai serviciile cu opțiunea "Nu generați prognoze sau planificări pentru această coadă de servicii" debifată. Poate seta la True într-una din următoarele situații: ▪ Fără alți parametri ▪ Cu mapări de vizualizare și abilități necesare ▪ În vedere, sunt necesare mapări ale abilităților și fie tipul, fie tipul de contact. Valoarea implicită este false (returnează toate serviciile).

Câmpurile GET Service API Response

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
ID	ID coadă serviciu. **NOTĂ** : ID-ul cozii de așteptare serviciu este utilizat de agenții programați

Câmp	Descriere
	de Coada de așteptare serviciu API.
Număr	ACD ID-ul cozii de așteptare a serviciului.
Nume	Numele cozii de așteptare a serviciului.
Prioritate	Prioritate coadă serviciu. Valorile valide sunt de între 0 și 999. Zero este cea mai mare prioritate. Valoarea implicită este 0.
Virtual	Indicator coadă de așteptare serviciu virtual. Valoarea implicită este false.
Color	Codul hexazecimal al cozii de așteptare a serviciului. Valoarea implicită este #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast false.	Nu va genera prognoză sau program dacă este adevărat. Valoarea implicită este
MSAQ false.	Permite plasarea în coadă a agenților cu mai multe abilități. Valoarea implicită este
Tip	Tip coadă serviciu. Valoarea implicită este 0 (voce).
TipDesc	Numele tipului de coadă de servicii.
Tip contact	Tip contact coadă serviciu. 0 = Interactiv (implicit). 1 = Non-interactiv.
ID-uri de vizualizare	Matrice de ID-uri de vizualizare.
skillMappingIds	Matrice de ID-uri de cartografiere a abilităților.

GET Service API JSON Exemplu de fișier


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

"type" : 0, "typeDesc" :
"Voce", "contactType" : 1,
"shrinkageScenarioId": null,
"viewIds" :[
{
"ID" : 23
},
{
"ID" : 45
}
],
"skillMappingIds" :[
{
"ID" : 11
},
{
"ID" : 12
}
]
}
]

Serviciul POȘTAL API

Serviciul POST vă permite să creați o nouă coadă de servicii în vizualizarea utilizatorului. Coada de așteptare a serviciului nou adăugată este adăugată la toate vizualizările curente ale utilizatorului. Dacă utilizatorul nu are nicio vizualizare atribuită, nu poate efectua această operație.

Serviciul POST API Protocol și URI

URI	/api/rest/v2/programare/serviciu

Metodă	POST
Permisiuni	Administrarea mesajelor, administrarea WFM

Câmpuri solicitare API serviciu POST

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Req?	Tip	Descriere
număr	D	Număr	Identifică coada de așteptare serviciu în ACD. Unic. Nu este nul. Cifre maxime = 22
nume	D	Șir	Numele cozii de așteptare a serviciului. Unic. Nu este gol. Nr. maxim de caractere = 50
acdServiceId	D	Șir	ID-ul cozii de așteptare a serviciului ACD. Nu este gol. Nr. maxim de caractere = 50
prioritate	D	Număr	Prioritate coadă serviciu. Valorile valide sunt 0 – 999. Zero este cea mai mare prioritate. Valoarea implicită este 0. Unic. Nu este nul. Cifre maxime = 22
culoare	N	Șir	Codul hexazecimal al cozii de așteptare a serviciului. Valoarea implicită este #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ CULOARE). Nu este gol. Trebuie să mapați la câmpul colorCode din GET ~/config/color. Nr. maxim de caractere = 50
notAllowForecast	N	Boolean	Dacă este adevărat, nu va genera prognoză sau program. Valoarea implicită este false.
MSAQ	N	Boolean	Permite plasarea în coadă a agenților cu mai multe abilități. Valoarea implicită este false.
tip	D	Număr	Tip coadă serviciu. Valoarea implicită este 0 (voce). Tipul cozii de așteptare serviciu existente.
închisOreRedistributionType		Număr	Tip redistribuire ore închise. ▪ 0 = Nici unul ▪ 1 = proporțional

Câm	Req?	Tip	Descriere
			▪ 2 = Chiar Valoarea implicită este 0. Necesar dacă tipul este pentru tipul de coadă serviciu cu tipul de contact Non-interactiv, altfel nu se utilizează.
manipularePrag		Număr	Prag de manipulare. 0-4320 minute. Valoarea implicită este 0. O valoare este necesară dacă închisRedistType este 1 sau 2. Dacă closedRedistType nu este 1 sau 2, handlingThreshold nu este utilizat.
talkTime		Număr	Durata medie de contact în secunde. Nu poate fi negativ.
workTime		Număr	Durata medie de lucru în secunde. Nu poate fi negativ.
serviceLevelObjectivePercent		Număr	Procentaj ca 0–100 pentru o coadă de așteptare serviciu cu un tip de contact interactiv. Dacă coada de așteptare a serviciului are un tip de contact non-interactiv, atunci acest câmp este ignorat. Cozile de servicii cu tipuri de contacte non-interactive sunt codificate greu la 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Număr	Trebuie să fie pozitiv pentru tipul de contact interactiv. Ignorat dacă tipul este pentru tipul cozii de serviciu cu tipul de contact Non-Interactiv (va fi codificat greu la nul).
productivitateProcent	N	Număr	Procentul de productivitate. Valoarea implicită este 0.
fteHourPerWeek	N	Număr	FTE ore pe săptămână. Valoarea implicită este 0.
pauzăOrePerSăptămână	N	Număr	Ore de pauză pe săptămână. Valoarea implicită este 0.
previziuniPersonalFactor de ajustare		Număr	Factorul de ajustare prognozată pentru numărul de agenți. Valoarea implicită este 1.00. Intervalul este de 0,00-10,00.

Câmp	Req?	Tip	Descriere
Zile	D	Matrice	Matrice de informații despre zi. Trebuie să existe cel puțin o zi activă a săptămânii cu set deschis și închis. Consultați Câmpuri Zile pentru definiții ale câmpurilor pe care producția JSON o include pentru zile.
skillMappings	D	Matrice	Matrice de informații de cartografiere a abilităților. Dacă nu este disponibilă, atunci relația coadă serviciu/mapare abilități nu va fi actualizată. Consultați Câmpurile de mapare a abilităților pentru definițiile câmpurile pe care rezultatul JSON le include pentru maparea abilităților.
atribuitDns	D	Matrice	Matrice de informații DN. Dacă nu este disponibilă, atunci relația coadă serviciu la DN nu va fi actualizată. Consultați Câmpurile DN pentru definițiile câmpurilor pe care ieșirea JSON le include pentru DN-urile atribuite.
Virtual		Boolean	Dacă este adevărat, indică faptul că aceasta este o coadă de servicii virtuale.
virtualServicii	D	Matrice	O serie de informații despre serviciile virtuale. Dacă nu este disponibilă, atunci relația dintre coada de așteptare serviciu și coada de așteptare a serviciului sursă nu va fi actualizată. Consultați Câmpurile serviciului virtual pentru definițiile câmpurile pe care ieșirea JSON le include pentru serviciile virtuale.
programareOrderParameters	D	Matrice	Matrice de informații despre comanda de planificare. Dacă nu este disponibilă, relația dintre prioritățile de planificare a cozii de

			așteptare a serviciului nu va fi actualizată.

Câm	Req?	Tip	Descriere

			Consultați Câmpurile ordinii de programare pentru definiții a câmpurilor pe care ieșirea JSON le include pentru parametrii ordinii de planificare.
vacationOrderParameters	D	Matrice	O serie de informații despre comanda de vacanță. Dacă nu este disponibil, atunci relația dintre prioritățile vacanței din coada de așteptare a serviciului nu va fi actualizată. Consultați Câmpurile comenzii de vacanță pentru definiții din câmpurile pe care ieșirea JSON le include pentru parametrii comenzii de vacanță.
multiSkillGroups	D	Matrice	Matrice de grup multi-calificare. Dacă nu este disponibilă, atunci relația de coadă serviciu pentru grupuri cu mai multe abilități nu va fi actualizată. Consultați Câmpurile grupului de abilități multiple pentru definiții a câmpurilor pe care rezultatul JSON le include pentru grupurile cu mai multe abilități.
agentIds	N	Matrice numerică	Matrice de ID-uri de agent a căror coadă principală de servicii este această coadă de serviciu (adăugată numai în cloud - începând cu 2016.10)

Câmpuri Zile

Câmpul zile include aceste câmpuri pentru etichetele de duminică, luni, marți, miercuri, joi, vineri și sâmbătă:

Câmp	Req?	Tip	Descriere
deschide		Ora	Format: HH:MM. Atât deschiderea, cât și închiderea trebuie să aibă valori sau ambele trebuie să fie nule. Ignorat dacă activ este fals.

Câm	Req?	Tip	Descriere
închide		Ora	Format: HH:MM. Atât deschiderea, cât și închiderea trebuie să aibă valori sau ambele trebuie să fie nule. Ignorat dacă activ este fals.
activ	D	Boolean	Indică dacă ziua este activă.

Câmpuri de mapare a abilităților

Câmp	Req?	Tip	Descriere
Id	D	Număr	ID de cartografiere a abilităților.
prioritate	D	Număr	Prioritățile valide sunt 0-999, 0 fiind cel mai mare. Valoarea implicită este prioritatea 1.

Câmpuri DN

Câmp	Req?	Tip	Descriere
Id	D	Număr	ID DN.
porni	D	Ora	Ora la care începe DN.
capăt	D	Ora	Timpul în care DN se termină. Trebuie să fie după pornire.
Zile	D	Matrice	Matricea zilei selectate din săptămână (eticheta zilei de luni, marți, miercuri, joi, vineri, sâmbătă, cu valoare booleană). Trebuie să aibă cel puțin un set.

Câmpuri de servicii virtuale

Câmp	Req?	Tip	Descriere
Id	D	Număr	ID coadă serviciu. Această coadă de așteptare serviciu trebuie să aibă Același tip de coadă de servicii.
orăDecalaj	N	Număr	Ignorat începând cu WFM 9.3(1).
Raport	N	Număr	Ignorat începând cu WFM 9.3(1).

Câmpurile comenzii de planificare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
criterii	D	Șir	Acestea sunt criteriile care vor fi luate în considerare în timp ce programarea unui agent pentru serviciu. Acesta este un id și nu este un șir localizat - unul dintre: maximum_hours_

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			disponibil, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, rang
prioritate	D	Număr	Prioritatea este atribuită criteriilor. Unic.
crescător	D	Boolean	Este ascendent/descendent. Descendent este implicit - valoarea false.

Câmpuri de comandă de vacanță

Câmp	Req?	Tip	Descriere
criterii	D	Șir	Acestea sunt criteriile care vor fi luate în considerare pentru prioritățile de vacanță. Acesta este un id și nu un șir localizat - unul dintre: company_start_date, department_start_date, rang min_fte_hours.
prioritate	D	Număr	Prioritatea este atribuită criteriilor. Unic.
crescător	D	Boolean	Este ascendent/descendent. Descendent este implicit - valoarea false.

Câmpuri de grup cu mai multe abilități

Câmp	Req?	Tip	Descriere
Id	D	Număr	ID-ul grupului multiskill
nume		Șir	Numele grupului Multiskill . Nu se utilizează în POST și PUT. Inclus numai în răspunsul GET. Nu este gol.
prioritate	D	Număr	Prioritățile valide sunt 0-999, 0 fiind cel mai mare. Valoarea implicită este prioritatea 1.

Câmpuri de răspuns API serviciu POST

Nume	Descriere
Id	ID coadă serviciu. Unic. Nu este nul. Cifre maxime = 22
număr = 22	Identifică coada de așteptare a serviciului în ACD. Nu este nul. Cifre maxime
nume caractere = 50	Numele cozii de așteptare a serviciului. Unic. Nu este gol. Nr. maxim de
acdServerId	ACD ID-ul serverului. Nu este nul. Cifre maxime = 22
prioritate	Prioritate coadă serviciu. Valorile valide sunt de între 0 şi 999. 0 este cea mai mare prioritate. Valoarea implicită este 0. Unic. Nu este nul. Cifre maxime = 22
Virtual false. Nu este nul.	Indică dacă aceasta este o coadă de servicii virtuale. Valoarea implicită este
culoare	Codul de culoare HTML al cozii de așteptare a serviciului. Valoarea implicită este "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nu este gol. Trebuie să mapați la câmpul colorCode din GET ~/config/color. Nr. maxim de caractere = 50
notAllowForecast este false.	Nu va genera prognoză sau program dacă este adevărat. Valoarea implicită
MSAQ este false.	Activează coada de așteptare pentru agenți multipricepere. Valoarea implicită
tip	Tip coadă serviciu. Valoarea implicită este 0 (voce). Tipul cozii de așteptare serviciu existente.
typeDesc	Numele tipului de coadă de servicii.
Nu este gol. închisOreRedistributionType	Tip redistribuire ore închise. 0 = Nici unul 1 = proporțional 2 = Chiar Valoarea implicită este 0. Adăugat în WFM 9.2 (1). O valoare este necesară dacă tipul este pentru tipul de coadă serviciu cu tipul de contact Non-interactiv altfel neutilizat.
manipularePrag	Manipularea threashold. 0-4320 minute. Valoarea implicită este 0. Adăugat în

WFM

9.2(1).

Nume	Descriere
	O valoare este obligatorie dacă closedRedistType este 1 sau 2, în caz contrar, acest câmp nu este utilizat.
talkTime	Durata medie de contact în secunde. Nu poate fi negativ.
workTime	Durata medie de lucru în secunde. Nu poate fi negativ.
serviceLevelObjectivePercent contact	Procentaj obiectiv nivel serviciu. 0–100 pentru tipul de Interactiv. Ignorat dacă tipul este pentru tipul de coadă de serviciu cu tipul de contact Non-interactiv (va fi codificat la 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds de	Secunde obiectiv nivel serviciu. Trebuie să fie pozitiv pentru tipul de contact Interactiv. Ignorat dacă tipul este pentru tipul de coadă de serviciu cu tipul de contact Non-interactiv (va fi codificat greu până la nul).
productivitateProcent	Procentul de productivitate. Valoarea implicită este 0.
fteHourPerWeek	FTE ore pe săptămână. Valoarea implicită este 0.
pauzăOrePerSăptămână	Ore de pauză pe săptămână. Valoarea implicită este 0.
forecastPrecisionLevel	Nivelul de precizie prognozat.
previziuniPersonalFactor de ajustare este 1.00.	Factorul de ajustare prognozată pentru numărul de agenți. Valoarea implicită Intervalul este de 0,00-10,00.
Zile	Matrice de informații despre zi. Trebuie să existe cel puțin 1 zi activă a săptămânii cu set deschis și închis. Se referă
skillMappings	Matrice de informații de cartografiere a abilităților. Dacă nu este disponibilă, atunci relația coadă serviciu/mapare abilități nu va fi
	actualizată.
atribuitDns	Matrice de informații DN. Dacă nu este disponibilă, atunci relația coadă serviciu la DN nu va fi actualizată.
virtualServicii	O serie de informații despre serviciile virtuale. Dacă nu este disponibilă, atunci relația dintre coada de așteptare serviciu și coada de așteptare a serviciului sursă nu va fi actualizată.
programareOrderParameters atunci serviciul	Matrice de informații despre comanda de planificare. Dacă nu este disponibil,

Nume	Descriere
	Relația dintre prioritățile de planificare a cozilor nu va fi
actualizată. vacationOrderParameters	O serie de informații despre comanda de vacanță. Dacă nu este
disponibil, atunci serviciul	
	Relația cu prioritățile vacanței în coadă nu va fi actualizată.
multiSkillGroups atunci serviciul	O serie de informații despre grupul multiskills. Dacă nu este disponibil,
	Relația de la coada la grupul multiskill nu va fi actualizată. Adăugat într WFM 9.3 (1).
agentIds	Matrice de ID-uri de agent. Dacă niciun agent nu are această coadă de serviciu mapată drept coadă principală de servicii, această matrice de numere nu va fi disponibilă. Adăugat numai în cloud începând cu 2016.10.

Exemplu de fișier POST Service API Request JSON


```
{
        "acdServerId": 2,
        "număr: 456,
        "nume: "Vânzări",
        "priority": 1, "color":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "tip": 0;
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0;
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "productivityPercent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00;
```

"zile": {
"Duminică":
{
"deschis": "00:00",
"închide": "23:59", "activ" :
adevărat
},
"Luni":
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"Marți":
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"Miercuri" :
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"joi" :
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"vineri":

```
                {
                        "deschis" : "00:00",
                        "aproape" : "23:59", "activ" :
                        adevărat
                },
                "Sambata" :
                {
                        "deschis" : "00:00",
                        "aproape" : "23:59", "activ" :
                        adevărat
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "id" : 22,
                        "prioritate" : 1
                }
        ],
        "assignedDns": [
                {
                        "id": 32,
                        "Start": "00:00",
                        "sfârșit": "10:15",
                        "zile": Trebuie să aibă cel puțin un set
                        {
                                "duminică" : fals, "luni" :
                                adevărat, "marți" :
                                adevărat, "miercuri" :
                                adevărat, "joi" :
                                adevărat,
```

"vineri" : adevărat, "sâmbătă" :
fals
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"id" : 22,
"hourGap" : 0,
"raport": 0
}
],
"programareaOrderParameters": [
{
"criterii": maximum_hours_available, "prioritate": 1,
"crescător" : fals

},
{
"criterii": minimum_hours_available, "prioritate": 2,

"crescător" : fals
{
},
"criterii": maximum_hours_per_week,
"prioritate": 3,
"crescător" : fals

{
},
"criterii": minimum_hours_per_week,

"prioritate" : 4, "crescător" :
fals
},
{
"criterii" : rang,
"prioritate" : 5,
"crescător" : fals
},
{
"criterii": company_start_date, "prioritate": 6;
"crescător" : fals
},
{
"criterii": department_start_date, "prioritate": 7,
"crescător" : fals
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"criterii": company_start_date, "prioritate": 1,
"crescător" : fals
},
{
"criterii": department_start_date; "prioritate": 2;
"crescător" : fals
},
{

"criterii": min_fte_hours, "prioritate": 3,
"crescător" : fals
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": adevărat
}

Serviciu POST API Exemplu de fișier JSON

{
"id" : 6788,
"număr": 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Vânzări", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"tip": 0,
"closedHoursRedistributionType": 0,
"handlingThreshold" : 0,
"talkTime" : 60,
"workTime" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivitateProcent" : 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,

```
"zile": {
        "Duminică" :
        {
                "deschis" : "00:00",
                "aproape" : "23:59", "activ" :
                adevărat
        },
        "Luni":
        {
                "deschis" : "00:00",
                "aproape" : "23:59", "activ" :
                adevărat
        },
        "Marți":
        {
                "deschis" : "00:00",
                "aproape" : "23:59", "activ" :
                adevărat
        },
        "Miercuri" :
        {
                "deschis" : "00:00",
                "aproape" : "23:59", "activ" :
                adevărat
        }, "joi" :
        {
                "deschis" : "00:00",
                "aproape" : "23:59", "activ" :
                adevărat
        }, "vineri" :
        {
                  "deschis" : "00:00",
```

```
                "aproape" : "23:59", "activ" :
                adevărat
        },
        "Sambata" :
        {
                "deschis" : "00:00",
                "aproape" : "23:59", "activ" :
                adevărat
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "id" : 22,
                "name" : "Numele abilității",
                "prioritate" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "id": 32,
                "Start": "00:00",
                "sfârșit": "10:15",
                "name" : "Nume", "număr":
                12,
                "zile": Trebuie să aibă cel puțin un set
                {
                        "duminică" : fals, "luni" :
                        adevărat, "marți" :
                        adevărat, "miercuri" :
                        adevărat,
```

```
                    "joi" : adevărat, "vineri" :
                    adevărat, "sâmbătă" : fals
                }
            }
        ],
        "virtualServices" : [
            {
                "id" : 22,
                "name" : "Nume", "număr":
                12,
                "hourGap" : 0,
                "raport": 0
            }
        ],
        "programareaOrderParameters": [
            {
                "criterii": maximum_hours_available, "prioritate":
                1,
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii": minimum_hours_available, "prioritate": 2,
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii": maximum_hours_per_week,
                "prioritate": 3,
                "crescător" : fals
```

```
        },
        {
            "criterii": minimum_hours_per_week, "prioritate":
            4,
            "crescător" : fals
        },
        {
            "criterii" : rang,
            "prioritate" : 5,
            "crescător" : fals
        },
        {
            "criterii": company_start_date, "prioritate": 6;
            "crescător" : fals
        },
        {
            "criterii": department_start_date, "prioritate": 7,
            "crescător" : fals
        },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
        {
            "criterii": company_start_date, "prioritate": 1,
            "crescător" : fals
        },
        {
            "criterii": department_st "prioritate": 2,
```

```
                    "crescător" : fals
            },
            {
                    "criterii": min_fte_hours, "prioritate": 3,
                    "ascendent" : fals.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                    "id": 345,
                    "name" : "Multilingv", "priority" :
                    1
            },
            {
                    "id": 341,
                    "name" : "bilingv", "priority" :
                    2
            }
        ],
        «agenți»: [
                                        35,24,3
        ]
}
```

ID coadă serviciu API

ID-ul cozii de așteptare serviciu API vă permite să identificați, să actualizați sau să ștergeți o coadă de așteptare de serviciu.

- ID coadă serviciu GET API - Utilizați această API pentru a obține informații despre o coadă de așteptare a serviciului.
- ID coadă serviciu PUT API - Utilizați această API pentru a actualiza o coadă de așteptare serviciu.
- ID coadă serviciu DELETE API - Utilizați această API pentru a șterge o coadă de servicii.

NOTĂ

API-urile de serviciu nu returnează numele de conectare (adresele de e-mail) pentru agenți. Pentru nume de agent și alte nume de conectare, consultați API utilizator: /api/rest/scheduling/user.

OBȚINEȚI ID-ul SERVICIULUI API

Utilizați această API pentru a obține detaliile specificate ale cozii de așteptare serviciu în vizualizarea utilizatorului.

ID-ul serviciului GET API protocol și URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metodă	GET
Permisiuni	Administrarea WFM, planificarea programelor, editarea programelor

ID serviciu GET API câmpul Solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
ID-ul serviciului	D	Șir	ID-ul cozii de serviciu de preluat.

Câmpurile GET Service ID API Response

Câmp	Descriere
Id	ID coadă serviciu. Unic. Nu este nul.
număr	Identifică coada de așteptare a serviciului în ACD. Unic. Nu este nul.
acdServerId	ACD ID-ul serverului. Necesar. Nu este nul.
nume	Numele cozii de așteptare a serviciului. Unic. Nu este gol.
prioritate	Prioritate coadă serviciu. Valorile valide sunt de între 0 și 999. 0 este cea mai mare prioritate. Valoarea implicită este 0. Unic. Nu este nul.
Virtual este nul.	Indică dacă este o coadă de servicii virtuale. Valoarea implicită este false. Nu
culoare	Codul de culoare HTML al cozii de așteptare a serviciului. Valoarea implicită este "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nu este gol. Trebuie mapat la câmpul colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast este false.	Nu va genera prognoză sau program dacă este adevărat. Valoarea implicită
MSAQ	Activează coada agenților cu mai multe abilități. Valoarea implicită este false.
tip	Tip coadă serviciu. Valoarea implicită este 0 (voce). Tipul cozii de așteptare serviciu existente.
typeDesc	Numele tipului de coadă de servicii. Nu este gol.
shrinkageScenarioId	Scenariul de contracție Id.
închisOreRedistributionType	Tip redistribuire ore închise. 0 = Niciuna, 1 = Proporțional, 2 = Chiar. Valoarea implicită este 0. Adăugat într-WFM 9.2 (1). obligatoriu dacă tipul este pentru tipul de coadă serviciu cu tipul de contact Non-interactiv, altfel nu se utilizează. Necesar dacă tipul este pentru tipul de coadă de serviciu cu tipul de contact Non-interactiv, altfel nu este utilizat.
manipularePrag dacă	0-4320 minute. Valoarea implicită este 0. Adăugat într WFM 9.2 (1). Necesar closedRedistType este 1 sau 2 altceva nu este utilizat.
talkTime	Durata medie de contact în secunde. Nu poate fi negativ.

Câmp	Descriere
workTime	Durata medie de lucru în secunde. Nu poate fi negativ.
serviceLevelObjectivePercent pentru service	0–100 pentru tipul de contact Interactiv. Ignorat dacă tipul este tipul de coadă cu tipul de contact Non-Interactive (va fi codificat la 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds pentru	Trebuie să fie pozitiv pentru tipul de contact interactiv. Ignorat dacă tipul este tipul cozii de serviciu cu tipul de contact Non-Interactiv (va fi codificat greu la nul).
productivitateProcent	Valoarea implicită este 0.
fteHourPerWeek	Valoarea implicită este 0.
pauzăOrePerSăptămână	Valoarea
implicită este 0. forecastPrecisionLevel	
previziuniPersonalFactor de ajustare este 1.00.	Factorul de ajustare prognozată pentru numărul de agenți. Valoarea implicită Intervalul este de 0,00-10,00.
Zile	Matrice de informații despre zi. Trebuie să existe cel puțin o zi activă a săptămânii cu set deschis și închis.
skillMappings	Matrice de informații de cartografiere a abilităților. Dacă nu este disponibilă, atunci relația coadă serviciu/mapare abilități nu va fi
	actualizată.
atribuitDns	Matrice de informații DN. Dacă nu este disponibilă, atunci relația coadă serviciu la DN nu va fi actualizată.
virtualServicii	O serie de informații despre serviciile virtuale. Dacă nu este disponibilă, atunci relația dintre coada de așteptare serviciu și coada de așteptare a serviciului sursă nu va fi actualizată.
programareOrderParameters atunci serviciul	Matrice de informații despre comanda de planificare. Dacă nu este disponibil, Relația dintre prioritățile de planificare a cozilor nu va fi actualizată.
vacationOrderParameters atunci serviciul	O serie de informații despre comanda de vacanță. Dacă nu este disponibil, Relația cu prioritățile vacanței în coadă nu va fi actualizată.

Câmp	Descriere
multiSkillGroups atunci serviciul	O serie de informații despre grupul multiskills. Dacă nu este disponibil, Relația de la coada la grupul multiskill nu va fi actualizată. Adăugat în WFM 9.3 (1).
agentIds	Matrice de ID-uri de agent. Dacă niciun agent nu are această coadă de serviciu mapată drept coadă principală de servicii, această matrice de numere nu va fi disponibilă. Adăugat numai în cloud începând cu 2016.10.

Exemplu de fișier JSON de răspuns la ID-ul serviciului GET Service API

{
"id" : 6788,
"number" : 456, "name" :
"Vânzări", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"tip": 0,
"închisRedistType" : 0,
"manipulareTresh": 0,
"talkTime" : 60,
"workTime" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivitateProcent" : 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "days" : {

"Duminică" :
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"Luni":
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"Marți":
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"Miercuri" :
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"joi" :
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"vineri":
{

```
                "deschis" : "00:00",
                "aproape" : "23:59", "activ" :
                adevărat
        },
        "Sambata" :
        {
                "deschis" : "00:00",
                "aproape" : "23:59", "activ" :
                adevărat
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "name": "5000.SimSG1",
                "id" : 22,
                "prioritate" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "id": 32,
                "name": "SGdn", "number":
                1,
                "Start": "00:00",
                "sfârșit": "10:15",
                "zile": Trebuie să aibă cel puțin un set
                {
                        "duminică" : fals,
                        "luni" : adevărat,
                        "marți" : adevărat,
```

```
                "miercuri" : adevărat,
                "joi" : adevărat, "vineri"
                : adevărat, "sâmbătă" :
                fals
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "id" : 22,
            "name": "SimSG1",
            "number": 1,
            "hourGap" : 0,
            "raport": 0
        }
    ],
    "programareaOrderParameters": [
        {
            "criterii": maximum_hours_available, "prioritate":
            1,
            "crescător" : fals
        },
        {
            "criterii": minimum_hours_available, "prioritate": 2,
            "crescător" : fals
        },
        {
            "criterii": maximum_hours_per_week,
            "prioritate": 3,
```

```
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii": minimum_hours_per_week, "prioritate":
                4,
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii" : rang,
                "prioritate" : 5,
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii": company_start_date, "prioritate": 6;
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii": department_start_date, "prioritate": 7,
                "crescător" : fals
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "criterii": company_start_date, "prioritate": 1,
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii": department_start_date,
```

"prioritate" : 2, "crescător" :
fals
},
{
"criterii": min_fte_hours, "prioritate": 3,
"ascendent" : fals.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"id": 345,
"name" : "Multilingv", "priority" :
1
},
{
"id": 341,
"name" : "bilingv", "priority" : 2

}
],
«agenți»: [35,24,3

]
}

ID serviciu PUT API

Utilizați API ID serviciu PUT pentru a actualiza o coadă de așteptare serviciu.

ID serviciu PUT API Protocol și URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metodă	PUT
Parametri	Vezi mai jos
Permisiuni	Administrarea WFM

Parametri

Câmp	Req?	Tip	Descriere
ID-ul serviciului	D	Șir	ID-ul cozii de așteptare a serviciului de actualizat.

ID serviciu PUT API câmpuri solicitare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
număr	N	Șir(22)	Identifică coada de așteptare a serviciului în ACD. Câmpul este ignorat în PUT. Unic. Nu se utilizează. Nu este nul.
nume	D	Șir(50)	Numele cozii de așteptare a serviciului. Unic. Nu gol.
acdServerId	D	Număr (22)	ID server ACD. Nu este nul.
prioritate	D	Număr (22)	Prioritate coadă serviciu. Valorile valide sunt 0–999. 0 este cea mai mare prioritate. Valoarea implicită este 0. Unic. Nu este nul.
culoare	N	Șir(50)	Codul de culoare HTML al cozii de așteptare a serviciului. Valoarea implicită este "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Opțional. Nu este gol. Trebuie să mapați la câmpul colorCode inGET ~/config/culoare.
notAllowForecast	N	Boolean	Nu va genera prognoză sau program dacă este adevărat.

ID coadă serviciu API | ID serviciu PUT API

Valoarea implicită este false.

Câmp	Req?	Tip	Descriere
MSAQ	N	Boolean	Activează coada agenților cu mai multe abilități. Valoarea implicită este fals.
tip	D	Număr	Tip coadă serviciu. Valoarea implicită este 0 (voce). Tipul cozii de așteptare serviciu existente.
închisOreRedistributionType		Număr	Tip redistribuire ore închise. 0 = Niciuna, 1 = proporțional, 2 = par. Valoarea implicită este 0. Adăugat în WFM 9.2 (1). Obligatoriu dacă tipul este pentru tipul cozii de serviciu cu tipul de contact Non-interactiv altfel nu este utilizat.
shrinkageScenarioId	N	Număr	ID scenariu contracție
manipularePrag	D	Număr	0-4320 minute. Valoarea implicită este 0. Adăugat în WFM 9.2 (1). Obligatoriu dacă este închisRedistType 1 sau 2 altceva nu este utilizat.
talkTime		Număr	Durata medie de contact în secunde. Nu poate fi Negativ.
workTime		Număr	Durata medie de lucru în secunde. Nu poate fi Negativ.
serviceLevelObjectivePercent		Număr	0–100 pentru tipul de contact Interactiv. Ignorat Dacă Type este pentru Tip coadă serviciu cu contact tip de Non-Interactive (va fi codificat greu până la 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		Număr	Trebuie să fie pozitiv pentru tipul de contact de Interactiv. Ignorat dacă tipul este pentru service tip coadă cu tipul de contact Non-Interactiv (va fi greu codificat la nul).
productivitateProcent	N	Număr	Valoarea implicită este 0.

fteHourPerWeek	N	Număr	Valoarea implicită este 0.

Câmp	Req?	Tip	Descriere
pauzăOrePerSăptămână		Număr	Valoarea implicită este 0.
Virtual		Boolean	Este un serviciu virtual.
previziuniPersonalFactor de ajustare		Număr	Factorul de ajustare prognozată pentru numărul de Agenți. Valoarea implicită este 1.00. Intervalul este de 0,00-10,00
Zile	D	Matrice	Matrice de informații despre zi. Trebuie să existe cel puțin 1 Zi activă a săptămânii cu set de deschidere și închidere
skillMappings	N	Matrice	Matrice de informații de cartografiere a abilităților. Dacă nu este Disponibil apoi coada de așteptare a serviciului la abilitate Relația de mapare nu va fi actualizată.
atribuitDns	N	Matrice	Matrice de informații DN. Dacă nu este disponibil, atunci relația coadă serviciu la DN nu va să fie actualizat.
virtualServicii	N	Matrice	O serie de informații despre serviciile virtuale. Dacă nu este Disponibil apoi coada de așteptare a serviciului la sursă Relația dintre cozile de servicii nu va să fie actualizat.
programareOrderParameters	N	Matrice	Matrice de informații despre comanda de planificare. Dacă nu este Disponibil apoi Programarea cozii de așteptare serviciu Relația cu prioritățile nu va fi actualizată.
vacationOrderParameters	N	Matrice	O serie de informații despre comanda de vacanță. Dacă nu este Disponibil apoi vacanța cozii de servicii Relația cu prioritățile nu va fi actualizată.
multiSkillGroups	N	Matrice	O serie de informații despre grupul multiskills. Dacă nu este Disponibil apoi coada de așteptare pentru multiskill Relația de grup nu va fi actualizată. Dacă un ID-ul specificat al grupului multiskill fie nu există sau nu conține această coadă de servicii,

	ID coadă serviciu API | ID serviciu PUT API ea este un noop doar pentru acea intrare de grup multiskill . Orice alte valide vor fi actualizate în continuare.

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			Prioritatea grupurilor multiskill existente asociate cu coada de așteptare serviciu nu va fi modificată dacă informațiile despre grupul multiskill nu sunt incluse în PUT. Adăugat în WFM 9.3 (1).
agentIds	N	Număr Matrice	Matrice de ID-uri de agent. Dacă niciun agent nu are această coadă de serviciu mapată drept coadă principală de servicii, această matrice de numere nu va fi disponibilă. Adăugat numai în cloud începând cu 2016.10.

ID serviciu PUT API Exemplu de fișier Service JSON


```
{
        "acdServerId": 2,
        "number" : 456, "name" :
        "Vânzări", "priority" : 1,
        "color" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "workTime" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "productivitateProcent" : 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,
```

"zile": {
"Duminică" :
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"Luni":
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"Marți":
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"Miercuri" :
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"joi" :
{
"deschis" : "00:00",
"aproape" : "23:59", "activ" :
adevărat
},
"vineri":

```
                {
                        "deschis" : "00:00",
                        "închidere" : "23:59",
                "activ" : adevărat
                },
                "Sambata" :
                {
                        "deschis" : "00:00",
                        "aproape" : "23:59", "activ" :
                        adevărat
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "id" : 22,
                        "prioritate" : 1
                }
        ],
        "assignedDns": [
                {
                        "id": 32,
                        "Start": "00:00",
                        "sfârșit": "10:15",
                        "zile": Trebuie să aibă cel puțin un set
                        {
                                "duminică" : fals, "luni" :
                                adevărat, "marți" :
                                adevărat, "miercuri" :
                                adevărat, "joi" :
                                adevărat,
```

```
                    "vineri" : adevărat, "sâmbătă" :
                    fals
                }
            }
    ],
    "virtual": true,
    "virtualServices" : [
            {
                "id": 8,
                "număr": 5020,
                "acdServerId": 2, "name":
                "SimSG1", "priority": 0,
                "virtual": false, "color":
                "#7399BD",
                "notAllowForecast": false, "msaq": true,
                "type": 0, "typeDesc":
                "Voce", "contactType": 0,
                "shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
                "skillMappingIds": []
            }
    ],
    "programareaOrderParameters": [
            {
                "criterii": maximum_hours_available, "prioritate":
                1,
                "crescător" : fals
```

```
            },
            {
                "criterii": minimum_hours_available, "prioritate": 2,
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii": maximum_hours_per_week,
                "prioritate": 3,
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii": minimum_hours_per_week, "prioritate":
                4,
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii" : rang,
                "prioritate" : 5,
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii": company_start_date, "prioritate": 6;
                "crescător" : fals
            },
            {
                "criterii": department_start_date, "prioritate": 7,
                "crescător" : fals
            },
        ],
```

"vacationOrderParameters": [
{
"criterii": company_start_date, "prioritate": 1,
"crescător" : fals
},
{
"criterii": department_start_date; "prioritate": 2;
"crescător" : fals
},
{
"criterii": min_fte_hours, "prioritate": 3,
"ascendent" : fals.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"id": 345,
"prioritate" : 1
},
{
"id": 341,
"prioritate" : 2
}
],
«agentIds»: [
35,24,3
]

}

ID coadă serviciu DELETE API

Utilizați API DELETE Service ID pentru a șterge o coadă de așteptare serviciu.

Această API nu permite ștergerea unei cozi de așteptare serviciu dacă se face referire în continuare la o condiție a regulii fluxului de lucru (acest lucru este impus în cod).

ID-ul serviciului DELETE API protocol și URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metodă	ȘTERGE
Parametri	Coadă de așteptare serviciu
Permisiuni	Administrarea WFM, planificarea programelor, editarea programelor

ID serviciu DELETE API câmp solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
ID-ul serviciului	D	Șir	ID-ul cozii de serviciu de șters.

Ture după agent API

Schimbul după agent API vă permite să preluați informații detaliate despre program pentru un agent.

Schimburi după Agent API Protocol și URI

URI	/api/rest/programare/program/activitate/detaliu/după/agent/{agentId}
Metodă	GET
Permisiuni	Planificați programele
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

NOTĂ
Dacă solicitați informații pentru o zi în care agentul nu este programat să lucreze, sistemul va returna ziua solicitată, cu o matrice goală pentru **Activități** programate.

Ture după câmpurile Agent API solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
ID agent	D	Număr	ID-ul agentului WFM pentru care se preiau informațiile despre program. Implicit = niciunul. Utilizați Agent API pentru a prelua ID-ul agentului.
dinDate	D	Data	Data de începere a preluării informațiilor din programul agentului. Implicit = niciunul. Format: AAAA-LL-ZZ.
până în prezent	D	Data	Data de încheiere a informațiilor din programul agentului de preluat. Implicit = niciunul.

Nume	Req?	Tip	Descriere
			Format: AAAA-LL-ZZ.

Deplasări după câmpurile Agent API Răspuns

Nume	Descriere
ID agent	WFM ID agent. Implicit = niciunul.
ID-ul angajatului	ID-ul de angajat al agentului.
Fus orar agent	ID-ul fusului orar UTC pentru agent. Implicit = niciunul. **EXEMPLU-06** :00 **NOTĂ** Acesta este fusul orar de afișare al agentului, care este ora locală. Datele vor fi returnate pe baza datei specificate în fusul orar al entității găzduite. Activitățile care se întind până la miezul nopții nu sunt trunchiate la sfârșitul zilei. În schimb, WFM returnează întreaga activitate pentru toate activitățile care au o parte în ziua selectată în fusul orar al entității găzduite. De exemplu, dacă trimiteți o activitate pe 9 octombrie care continuă până pe 10 octombrie, veți primi rezultate pentru întreaga activitate.
Tip activitate	Tipul activității agentului: ▪ Atribuire ▪ disponibil ▪ sparge ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ excepție ▪ in_service

Nume	Descriere
	▪ in_service_msg ▪ prânz ▪ not_available ▪ Orele suplimentare ▪ overtime_msg ▪ proiect implicit = niciunul.
Nume detaliu activitate	Numele activității. Implicit = niciunul.
Ora de începere a activității	Marca temporală UNIX pentru ora de început a intervalului.
Implicit = niciunul. Ora de sfârșit a activității	Marca temporală UNIX pentru ora de sfârșit a
intervalului. Implicit = niciunul. Plătit	Indică dacă activitatea este plătită. Implicit =
niciunul.	
activityMetadata	Definește câmpul de metadate pentru activitate.

Deplasări după Agent API Câmpuri de intrare și ieșire JSON

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmpuri de introducere

Nume	Req?	Descriere
ID agent	D	ID-ul agentului WFM pentru care se preiau informațiile despre program. Implicit = niciunul. Utilizați Agent API pentru a prelua ID-ul agentului.
dinDate	D	Data de începere a preluării informațiilor din programul agentului. Implicit = niciunul. Format: AAAA-LL-ZZ.
până în prezent	D	Data de încheiere pentru ca informațiile din programul agentului să fie

Nume	Req?	Descriere
		preluat. Implicit = niciunul. Format: AAAA-LL-ZZ.

Câmpuri de ieșire

Nume	Req?	Descriere
ID agent	D	WFM ID agent. Implicit = niciunul.
Fus orar agent	D	ID-ul fusului orar UTC pentru agent. Implicit = niciunul. **EXEMPLU** -06:00
Tip activitate	D	Tipul activității agentului: ▪ Atribuire ▪ disponibil ▪ sparge ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ excepție ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ prânz ▪ not_available ▪ Orele suplimentare ▪ overtime_msg ▪ proiect Implicit = niciunul.
Nume detaliu activitate	D	Numele activității. Implicit = niciunul.

Nume	Req?	Descriere
Ora de începere a activității	D	Marca temporală UNIX pentru ora de început a intervalului. Implicit = niciunul.
Ora de sfârșit a activității	D	Marca temporală UNIX pentru ora de sfârșit a intervalului. Implicit = niciunul.
Plătit	D	Indică dacă activitatea este plătită. Implicit = niciunul.

Producția de activitate pentru agenții cu schimburi între miezul nopții

Intervalul de date de intrare pentru acest API se bazează pe data schimbului agentului. Activitățile nu sunt incluse în ieșire dacă schimbul agentului începe înainte de începutul intervalului de date. Cu toate acestea, dacă schimbarea agentului începe în intervalul de date și se extinde dincolo de acesta, activitățile agentului sunt incluse în rezultat.

EXEMPLU

Un interval de date de raportare este de la 2 iulie la 4 iulie.

- Dacă un agent are o tură peste miezul nopții care începe pe 1 iulie cu activități pe 2 iulie, activitățile din 2 iulie pentru acel agent nu vor fi returnate.
- Dacă un agent are o tură peste miezul nopții care începe pe 4 iulie cu activități pe 5 iulie, activitățile din 5 iulie vor fi returnate, chiar dacă au loc în afara intervalului de date selectat.

Ture după agent API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "data": "2016-07-15",
                "activități programate": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel":
                                "Indisponibil", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"plătit": fals
},
{
"activityType": "prânz",
"activityTypeLabel": "Prânz",
"activityDetailName": "Prânz", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"plătit": fals
},
{
"activityType": "pauză",
"activityTypeLabel": "Pauză",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"plătit": fals
},
{
"activityType": "pauză",
"activityTypeLabel": "Pauză",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"plătit": fals
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "În serviciu",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "Plătit": adevărat
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Indisponibil",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "plătit": fals
            }
            ]
        },
        {
            "data": "2016-07-16",
            "activități programate": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Indisponibil",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "plătit": fals
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Export API cu contact unic

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

Protocol și URI

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

Descărcați un singur contact

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

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

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

Exemplu de răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns POST:

{
"codificare": "adevărat"
}

Cartografierea

Cartografierea abilităților API vă permite să creați și să identificați mapări de abilități.

- GET Skill Mapping API - Utilizați această API pentru a obține o listă de mapări ale abilităților.
- POST Skill Mapping API - Utilizați această API pentru a crea maparea abilităților.

> **NOTĂ**
> API-urile de mapare a abilităților nu returnează numele de conectare (adresele de e-mail) pentru agenți. Pentru nume de agent și alte nume de conectare, consultați API utilizator: /api/rest/scheduling/user.

OBȚINEȚI cartografierea abilităților API

Utilizați API de mapare a abilităților GET pentru a prelua lista tuturor mapărilor de abilități vizibile apelantului pe baza regulilor de definire a domeniului de aplicare.

Protocolul de API GET Skill Mapping și URI

URI	/api/rest/programare/skillMapping
Metodă	GET
Permisiuni	Editarea programelor, administrarea mesajelor, administrarea WFM

Maparea abilităților GET API câmpurile de solicitare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
mainViewOnly	N	Boolean	Valoarea implicită este false (returnează toate mapările abilităților). Dacă este adevărat, returnează numai mapările de abilități care se află în vizualizarea principală a apelantului.

GET Skill Mapping API Exemplu de fișier JSON

```
[
    {
```

```
            "id" : număr,
            "nume" : șir
        }
        ...
]
```

Cartografierea abilităților POST API

Utilizați API de mapare a abilităților POST pentru a crea o mapare a abilităților cu datele sumare skillMapping. Această API este accesibilă numai utilizatorilor cu rolul "Administrator". Abilitatea nou adăugată va fi adăugată la toate vizualizările curente ale utilizatorului.

Cartografierea abilităților POST API Procotol/URI

URI	/api/rest/programare/skillMapping
Permisiuni	Administrarea WFM
Metodă	POST
Parametri	Fără

Maparea abilităților POST API exemple de fișiere JSON

Formatul cererii

```
{
        "name" : șir,
        "agents" : //Etichetă opțională, dacă nu este disponibilă, skillMapping/maparea agentului nu va fi actualizată
        [
            {
                «id»: număr
            },
            ...
        ]
```

"servicii" ://etichetă opțională; dacă nu este disponibilă, mapările de servicii nu vor fi actualizate

[

{

"id" : număr, "prioritate" :

număr

},

...

]

}

Formatul răspunsului

{

"id" : număr, "nume" :

șir, "agenți" :

[

{

"id" : număr, "număr" : șir,

"nume" : șir, "prenume" : șir

},

...

]

«servicii»: [

{

"id" : număr, "număr" :

număr, "nume" : șir,

"prioritate" : număr

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

ID mapare abilități API

ID-ul de mapare a abilităților API vă permite să identificați, să actualizați sau să ștergeți o mapare a abilităților.

- ID de mapare a abilităților GET - Utilizați această API pentru a obține informații despre cartografierea abilităților.
- ID mapare abilități PUT - Utilizați această API pentru a actualiza o mapare a abilităților.
- ID DELETE Skill Mapping - Utilizați această API pentru a șterge o mapare a abilităților.

NOTĂ

API-urile de mapare a abilităților nu returnează numele de conectare (adresele de e-mail) pentru agenți. Pentru nume de agent și alte nume de conectare, consultați API utilizator: /api/rest/scheduling/user.

ID de mapare a abilităților GET API

Utilizați ID-ul GET Skill Mapping API pentru a prelua detaliile skillMapping date de un id skillMapping. Această API este accesibilă utilizatorilor care au doar rolul de administrator sau de supervizor.

ID-ul de mapare a abilităților GET API protocol și URI

URI	/api/rest/programare/skillMapping/{skillMappingId}
Metodă	GET
Permisiuni	Vizualizarea programărilor, administrarea WFM
Parametri	Fără

ID mapare abilități GET API ID mapare abilități JSON


```
{
"id" : număr, "nume" : șir,
        «agenți»:
        [
                {
```

```
                "id" : număr,
                "număr" : șir,
                "nume" : șir,
                "prenume" : șir
            },
            ...
        ]
        «servicii»:
        [
            {
                "id" : număr,
                "număr" : număr,
                "nume" : șir,
                "prioritate" : număr
            },
            ...
        ]
}
```

ID de mapare a abilităților PUT API

Utilizați ID-ul de mapare a abilităților PUT API pentru a actualiza detaliile mapării abilităților, furnizând un ID de mapare a abilităților și rezumatul sau agenții asociați cu acesta. Această API este accesibilă numai utilizatorilor cu rolul "Administrator".

ID-ul de mapare a abilităților PUT API protocol și URI

URI	/api/rest/programare/skillMapping/{skillMappingId}

Metodă	PUT
Permisiuni	Administrarea WFM
Parametri	Fără

ID mapare abilități PUT API ID mapare abilități Exemplu JSON

```
{
        "name" : șir,
        "agenți" ://Etichetă opțională, dacă nu este disponibilă, skillMapping/maparea agentului
    nu va fi actualizată
        [
            {
                "id" : număr "număr" : șir
                "lastName" : string //optional
                "firstName" : string //optional
                "acdIdName" : string //optional "name"
                : string //optional "_name" : string
                //optional "_id" : string //optional



            },
            ...
         ]
        "servicii" ://etichetă opțională; dacă nu este disponibilă, mapările de servicii nu vor fi
    actualizate
        [
            {
                "id" : număr, "prioritate" :
                număr
                "number": 5020, //optional "name":
                "SimSG1", //optional
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

DELETE ID de mapare a abilităților API

Utilizați ID-ul de mapare a abilităților DELETE API pentru a elimina detaliile mapării abilităților, furnizând un ID de mapare a abilităților. Această API este accesibilă numai utilizatorilor care au rolul "Administrator".

DELETE ID-ul de mapare a abilităților API protocol și URI

URI	/api/rest/programare/skillMapping/{skillMappingId}
Metodă	ȘTERGE
Permisiuni	Administrarea WFM
Parametri	Fără

Speech loves API

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

Speech Hits API Protocol și URI

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

Speech Hits API Câmpuri de răspuns

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

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

Speech Hits API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.

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

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

Configurarea sondajului API

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

Configurația API protocolul sondajului și URI

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

Câmpuri de configurare API răspuns chestionar

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

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

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

Configurația sondajului API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


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

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

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

ID chestionar API

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

ID-ul sondajului API protocol și URI

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

ID chestionar API câmpuri de răspuns

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

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

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

ID chestionar API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


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

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

Accesări text API

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

Textul atinge API protocol și URI

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

Accesări text API câmpuri de răspuns

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

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

Text accesări API exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.

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

            },
            ...
```

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

Export transcriere API

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

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

Protocolul API de export al transcrierii și URI

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

Export transcriere API Câmpuri solicitare

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

Export transcriere API exemplu de fișier CURL

Următorul este un exemplu de solicitare CURL formatată.

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

Utilizator

Utilizați User API pentru a solicita o listă de utilizatori.

Protocolul API al utilizatorului și URI

URI	/api/rest/programare/utilizator
Metodă	GET

Câmpuri solicitare API utilizator

Câmp	Req?	Tip	Descriere
acdId	N	Șir	Returnați utilizatorul care este legat la agent cu acdId corespunzător.

Exemplu de utilizator GET API JSON

```
[
        {
                "active": boolean, "firstName": string,
                "lastName": string,
                "id": număr, identificator pentru utilizator

        }
        ...
]
```

WHIT API

WFM Historical Import Template (WHIT) API vă permite să transformați datele istorice dintr-un fișier CSV într-un set de fișiere *_ServiceHistorical.SERVICE în formatul așteptat de API Generic Interface Services (GIS). Entitățile găzduite care își găzduiesc propriul server de date pot rula API WHIT pentru a genera și încărca fișiere GIS în Cloud.

Pentru mai multe informații despre WHIT API, consultați *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

> **NOTĂ**
> WHIT API nu funcționează cu entitățile găzduite care utilizează un server de date găzduit de Cisco în cloud, deoarece acești clienți nu au acces la serverul de date.

WHIT API Protocoale și URI

Încărcați protocolul

Această API vă permite să încărcați fișierele WHIT utilizând mapările implicite ale câmpurilor.

URI	/api/upload/historicalData
Parametri	acdServerId - ID-ul ACD Fus orar server - "UTC" sau "TENANT" (implicit la chiriaș)
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc utilizator serviciu
Tip de conţinut	Mai multe părți/date-formular

Protocol de import

Această API vă permite să importați fișierul JSON cu mapări de câmp.

URL	/api/rest/fileimport/historicalData
Parametri	acdServerId - ID-ul ACD Fus orar server - "UTC" sau "TENANT" (implicit la chiriaș)
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc utilizator serviciu
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de solicitare API WHIT

Următoarele sunt coloane implicite pentru WHIT Import API:

Câmp	Req?	Tip	Descriere
apeluri abandonate	N	Număr	Numărul total de apeluri abandonate în această perioadă la această dată. Dacă această coloană nu este specificată, se va utiliza 0 (zero).
ASA	N	Număr	Viteza medie de răspuns (ASA) în secunde în această perioadă la această dată.
avgACWTime	D	Număr	Timpul mediu de lucru după apel (ACW), exprimat în secunde, pentru toate apelurile care au fost gestionate în această perioadă, inclusiv tot timpul petrecut cu apelurile gestionate în această perioadă și timpul petrecut în alte perioade. **EXEMPLU** Dacă ați primit un singur apel în această perioadă și ați fost în starea ACW timp de 45 de minute, timpul mediu de convorbire va fi de 45/1 minute = 45 de minute = 2700 de secunde
avgTalkTime	D	Număr	Durata medie a conversațiilor în secunde pentru toate

WHIT API

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			Care au fost gestionate în această perioadă, inclusiv tot timpul petrecut cu apelurile gestionate în această perioadă și timpul petrecut în alte perioade. **EXEMPLU** Dacă ați primit un singur apel în această perioadă și a durat 45 de minute, durata medie de convorbire va fi de 45/1 minute = 45 minute = 2700 secunde
contacteCoadă de așteptare	N	Număr	Numărul maxim de contacte din coadă. Se aplică numai pentru cozile non-interactive.
dată	D	Data	Data în unul dintre următoarele formate: ▪ AAAA-LL-ZZ ▪ AAAA/LL/ZZ ▪ LL/ZZ/AAAA (acceptat numai dacă se importă prin API, nu prin instrumentul WHIT, deoarece nu putem face diferența între LL/ZZ/AAAA și ZZ/LL/AAAA) ▪ ZZ/LL/AAAA (acceptat numai dacă se importă prin API, nu prin instrumentul WHIT, deoarece nu putem face diferența între LL/ZZ/AAAA și ZZ/LL/AAAA)
apeluri gestionate	D	Număr	Numărul total de apeluri procesate în această perioadă la această dată.
Rata de ocupare	N	Număr	Raportul de ocupare (ca număr întreg între 0 și 100) pentru serviciu în această perioadă la această dată.
perioadă	D	Șir	Perioada zilei. Format: HH:MM.
qtyOfAgents	N	Număr	Numărul de agenți în serviciu în această perioadă la

Câmp	Req?	Tip	Descriere
			această dată.
receivedCalls	D	Număr	Numărul total de apeluri primite în această perioadă la această dată.
serviceLevel	N	Număr	Procentajul nivelului serviciului (ca număr întreg, 0 și 100) pentru serviciu în această perioadă la această dată.
serviceName	D	Șir	Numele cozii de așteptare a serviciului.
serviceNumber	D	Număr	ACD ID-ul cozii de așteptare a serviciului.
transferatCalls	N	Număr	Numărul total de apeluri transferate în această perioadă la această dată.