Webex WFO API Ghid de referință

Pentru implementări cu clasicul WFM

Prima publicare: 10 iulie 2020
Ultima actualizare: 03 octombrie 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conținut

Conținut 3

Introducere 23

Autorizație 23

Cerere de autorizare 23

Cerere JSON 24

Utilizarea răspunsului de autorizare 24

Distrugerea sesiunii 24

Lucrul cu fișiere text 24

Creați un utilizator API 25

Aderență și conformitate API 27

Protocol și URI 27

Câmpuri solicitare 27

Câmpuri de răspuns 28

Exemplu de fișier JSON 29

Agentul 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

Agenți programați după coada de așteptare 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

Configurați JSON pentru solicitarea API 44

Configurarea filtrelor de interval 44

Interval de date 44

Date relative 45

Autorizează API 47

Protocolul GET / URI 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

Import contacte în bloc în timp real API (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

Import organizație în vrac API 69

Grupurile API Protocol și URI 69

Grupuri API Câmpuri solicitare și răspuns 70

Teams API Protocol și URI 70

Câmpuri solicitare și răspuns echipe API 71

Persoanele API Protocol și URI 71

Persoane API Câmpuri solicitare și răspuns 72

CSV Exemple de fișiere 75

Categorii și expresii API 77

DELETE Categorii și Expresii API 77

Protocol DELETE și URI-uri 77

GET Categorii și expresii API 78

Protocolul GET și URI-urile 78

Câmpurile de răspuns GET 78

POST Categorie și expresii API 79

POST Protocol și URI-uri 79

Câmpuri de răspuns POST 80

PUT Categorii și expresii API 80

PUT Protocol și URI-uri 80

Câmpuri de răspuns PUT 80

GET/POST/PUT Exemplu de fișier JSON 81

Dispozitiv de contact API 83

Contactați dispozitivul API Protocol și URI 83

Parametri 83

Contactați dispozitivul API JSON Exemple de fișiere 83

Exemplu de fișier de răspuns 83

Contactați dispozitivul în vrac API 85

Contactați protocolul API și URI dispozitivului 85

Contactați dispozitivul BULK API JSON Exemple de fișiere 85

Exemplu de fișier de răspuns 85

Contactează API 89

Protocol și URI 89

Câmpuri solicitare 89

Efectuarea unei căutări combinate 96

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate 96

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate cu o anumită valoare 96

Efectuarea unui eveniment de căutare a tăcerii 97

Exemplu de fișier JSON 98

Exemplu de fișier JSON searchStats Parametru = adevărat 99

Contactați căutarea de bază API 101

Protocol și URI 101

Câmpuri solicitare 101

Câmpuri de răspuns 102

Exemplu de fișier JSON 103

Monitorizare contact API 105

Protocol și URI 105

Câmpuri de răspuns 105

Exemplu de răspuns JSON 106

Căutare metadate personalizate API 107

Protocol și URI 107

Câmpuri solicitare 107

Câmpuri de răspuns 108

Exemplu de răspuns JSON 108

Formular de evaluare API 111

Protocol și URI 111

Câmpuri de răspuns 111

Exemplu de fișier JSON 113

Formular de evaluare ID API 117

Protocol și URI 117

Câmpuri de răspuns 117

Exemplu de fișier JSON 119

API-uri de tip excepție 123

Tipuri de excepții GET API 123

Tipuri de excepții GET API Protocol și URI 123

Tipuri de excepții GET API Câmpuri de solicitare 123

Tipuri de excepții GET API Exemplu de fișier JSON 123

POST Solicitări de excepție terță parte API 124

POST Solicitări de excepție terță parte Protocolul API și URI 124

POST Solicitări de excepție de la terți API Câmpuri solicitare 124

POST Solicitări de excepție de la terți API Exemple de fișiere JSON 126

Export API 127

Protocol și URI 127

Câmpuri solicitare 127

Câmpuri de răspuns 127

CSV Exemplu de ieșire a fișierului 130

Import text generic API 131

Protocol și URI 131

Câmpuri solicitare JSON 131

Exemplu de fișier JSON 132

Import text generic cu mai multe fișiere API 135

Protocol și URI 135

Câmpuri solicitare 135

Formate acceptate 136

Exemplu de fișier Batch CSV 137

Exemplu de fișier ZIP 137

Exemplu de fișier JSON 138

Corpul JSON 138

Conținut 139

GIS API 141

Protocol și URI 141

Exemple 141

Fișier agent 142

Fișier serviciu 148

Coloane 149

Importă API 153

Protocolul de import GET și URI 153

Câmpurile solicitării de import GET 153

Câmpurile de răspuns GET Import 153

Exemplu de fișier GET Import JSON 154
POST Protocol de import și URI 156
Importul câmpurilor de răspuns POST 156
POST Exemplu de fișier JSON Import 157
Formatul JSON 157
POST Formatul răspunsului de succes 158
API-uri de preferințe de import 159
Creați preferința de import API 159
Creați protocolul de preferințe de import și URI 159
Crearea câmpurilor de solicitare a preferințelor de import 159
Exemplu de fișier JSON Creare preferință import 160
Crearea răspunsului sistemului de preferințe de import 160
Ștergere preferință import API 160
Ștergeți protocolul preferințelor de import și URI 160
Ștergeți răspunsul sistemului de preferințe de import 160
Preferințe de import API 161
Protocolul preferințelor de import și URI 161
Câmpuri de răspuns preferințe import 161
Exemplu de fișier JSON 161
Răspunsul sistemului 163
Import preferințe după ID API 163
Importul preferințelor după protocolul ID și URI 163
Importul preferințelor după câmpurile de răspuns ID 163
Import preferințe după ID Exemplu de fișier JSON 164

Răspunsul sistemului 164
Actualizați preferința de import API 164
Actualizați protocolul preferințelor de import și URI 165
Actualizare câmpuri de răspuns la preferințe de import 165
Exemplu de fișier JSON pentru actualizarea preferințelor de import 165
Actualizare răspuns sistem preferințe import 166
Lista de includere/excludere API 167
Lista de includere/excludere GET API 167
Lista de includere/excludere GET API Protocol și URI 167
Lista de includere/excludere GET API Câmpuri solicitare 167
Câmpurile de răspuns GET Service API 169
Serviciul GET API Exemplu de fișier JSON 170
PUT Includeți/excludeți lista API 170
PUT include/exclude lista API protocol și URI 171
PUT Includeți/excludeți câmpurile de solicitare listă API 171
PUT Includeți/excludeți câmpurile de răspuns ale listei API 172
PUT Includeți/excludeți lista API Exemplu de fișier JSON 173
POST Lista de includere/excludere API 174
POST Lista de includere/excludere API Protocol și URI 174
POST Listă de includere/excludere API Câmpuri solicitare 174
POST Listă de includere/excludere API Câmpuri de răspuns 176
POST Listă de includere/excludere API Exemplu de fișier JSON 177
ȘTERGERE Includere/Excludere listă API 177
DELETE include/exclude lista API protocol și URI 177

Ștergere includere/excludere răspuns sistem listă 177

Joburi API 178

Protocol și URI 178

Câmpuri de solicitare 178

Câmpuri de răspuns 178

JSON Exemple de fișiere 180

Cerere 180

Răspuns 180

API-uri de structură organizațională 183

Atribuirea rolurilor unei persoane API 183

Atribuirea rolurilor unei persoane Protocolul API și URI 183

Atribuirea rolurilor unei persoane API Câmpuri solicitare 183

Atribuirea rolurilor unei persoane API Exemplu de fișier JSON 183

Grupul comun API 184

Protocolul Grupului Comun API și URI 184

Câmpuri de solicitare API grup comun 184

Structura organizatorică comună API (Informații de detaliere) 184

Protocolul comun API și URI 185

Câmpuri comune de solicitare API 185

Câmpuri comune de răspuns API 185

Exemplu comun de fișier API JSON 186

Grupul API 187

Protocolul Grupului API și URI 187

Câmpuri solicitare grup API — Toate grupurile 188

Câmpuri de răspuns grup API 188
Exemplu de fișier JSON API Group 189
Grupați după ID (cu Teams) 190
Grupați după protocolul ID (cu echipe) și URI 190
Grupați după ID (cu echipe) Câmpuri de solicitare 190
Grupați după ID (cu echipe) Câmpuri de răspuns 190
Grupați după ID (cu echipe) Exemplu de fișier JSON 191
Persoană de grup API 192
Group-Person API Protocol și URI 192
Câmpuri solicitare grup-persoană API 192
Câmpuri de răspuns grup-persoană API 192
Grup-persoană API Exemplu de fișier JSON 193
Grup (cu scop) API 193
Grup (cu scop) Protocolul API și URI 193
Grup (cu domeniu) API Câmpuri solicitare 193
Grup (cu domeniu) API Câmpuri de răspuns 194
Grup (cu scop) API Exemplu de fișier JSON 194
Permisiuni API 194
Permisiuni API Protocol și URI 194
Câmpuri de răspuns permisiuni API 195
Permissions API JSON Exemplu de fișier 195
Persoana API 195
Persoana API Protocol și URI 196
Câmpuri solicitare persoană API 196

Persoana API Exemplu de fișier JSON 197
Persoană de ID API 198
Persoană prin protocolul ID API și URI 198
Persoană după câmpurile de solicitare ID API (metoda PUT) 198
Persoană după câmpurile de răspuns ID API 201
Persoană de ID API Exemplu de fișier JSON 202
Fusul orar al persoanei API 203
Fusul orar al persoanei Protocolul API și URI 203
Fus orar persoană API Câmpuri de răspuns 203
Fus orar al persoanei API Exemplu de fișier JSON 204
Roluri API 204
Rolurile API Protocol și URI 204
Roluri API Câmpuri solicitare 204
Roluri API Câmpuri de răspuns 205
Roluri API Exemplu de fișier JSON 205
Echipa API 206
Echipa API Protocol și URI 206
Câmpuri solicitare echipă API 207
Echipa API Exemplu de fișier JSON 207
Echipe după ID (cu agenți) 207
Teams by ID (with Agents) Protocol și URI 207
Echipe după ID (cu agenți) Câmpuri de solicitare 208
Echipe după ID (cu agenți) Câmpuri de răspuns 208
Echipe de ID (cu agenți) Exemplu de fișier JSON 209

Echipa (cu Scope) 211
Protocolul echipei (cu scop) și URI 211
Câmpuri solicitare echipă (cu domeniu) 211
Câmpuri de răspuns echipă (cu domeniu) 211
Exemplu de fișier JSON Team (with Scope) 211
Chiriaș API 212
Protocolul API al entității găzduite și URI 212
Câmpuri solicitare entitate găzduită API 212
Câmpuri de răspuns entitate găzduită API 213
Chiriaș API Exemplu de fișier JSON 213
Stările agentului în timp real API 215
Stările agenților în timp real API Protocol și URI 215
Parametri 215
Considerații privind parametrii fromTime 216
Stările agentului în timp real API Câmpuri solicitare 216
Stările agentului în timp real API Câmpuri de răspuns 217
Stările agentului în timp real API Exemple de fișiere JSON 217
Exemplu de solicitare fișier 217
Exemplu de fișier de răspuns 217
Captură de date în timp real API 219
Captură de date în timp real Protocolul API și URI 219
Captură de date în timp real API Câmpuri solicitare 219
Captură de date în timp real API Câmpuri de răspuns 220
Captură de date în timp real API Exemplu de fișier JSON 221

Distrugerea sesiunii 221

Răspunsul sistemului 221

Comenzi de înregistrare API 223

Comenzile de înregistrare API Protocol și URI 223

URI Solicitați parametrii 224

Parametri interogare 224

Înregistrarea controlează autentificarea protocolului API și URI 227

Conectarea la comenzile de înregistrare API 228

Deconectarea de la comenzile de înregistrare API 229

Comenzi de înregistrare API Solicitați comenzi 229

Utilizarea comenzilor de înregistrare din linia de comandă 233

Controale simplificate de înregistrare API 235

Protocol și URI 235

Detaliile programului în funcție de agenți și data API 241

Protocol și URI 241

Parametri 241

Câmpuri solicitare 241

Planificați detaliile în funcție de agenți și câmpurile de răspuns Data API 242

Programarea detaliilor după agenți și data API Exemple de fișiere JSON 243

Exemplu de solicitare fișier 243

Exemplu de fișier de răspuns 243

Program pentru intervalul de timp API 245

Protocol și URI 245

Solicitați parametrii 245

Câmpuri solicitare 246

Câmpuri de răspuns 246

Obiecte de activitate 246

Exemplu de răspuns 247

API serviciu 249

OBȚINEȚI Serviciul API 249

Protocolul GET Service API și URI 249

Câmpuri solicitare serviciu GET API 249

Câmpurile de răspuns GET Service API 250

Serviciul GET API Exemplu de fișier JSON 251

POST Serviciul API 252

POST Service API Protocol și URI 252

POST Serviciu API Câmpuri solicitare 253

Câmpuri Zile 256

Câmpuri de mapare a abilităților 257

Câmpuri DN 257

Câmpuri de servicii virtuale 257

Câmpurile comenzii de planificare 257

Câmpuri de comandă de vacanță 258

Câmpuri de grup cu mai multe abilități 258

Câmpuri de răspuns POST Service API 259

POST Service API Solicitați exemplu de fișier JSON 261

POST Service API Exemplu de fișier JSON de răspuns 266

Coadă serviciu ID API 273

OBȚINEȚI serviciul ID API 273
Protocolul GET Service ID API și URI 273
Câmpul Solicitare GET Service ID API 273
Câmpuri de răspuns GET Service ID API 274
GET Service ID API Răspuns JSON Exemplu de fișier 276
PUT Serviciul ID API 281
Serviciul PUT Protocolul ID API și URI 282
Parametri 282
PUT Serviciu ID API Câmpuri solicitare 282
PUT Service ID API Service JSON fișier Exemplu 285
Coada de așteptare serviciu DELETE ID API 291
Serviciul DELETE ID API Protocol și URI 291
Câmpul Solicitare serviciu DELETE ID API 291
Ture după agent API 293
Ture după protocolul agentului API și URI 293
Schimburi după câmpurile de solicitare agent API 293
Ture după câmpurile de răspuns Agent API 294
Deplasări după Agent API Câmpuri de intrare și ieșire JSON 295
Câmpuri de introducere 295
Câmpuri de ieșire 296
Producția de activitate pentru agenții cu schimburi între miezul nopții 297
Schimburi după agent API Exemplu de fișier JSON 297
Export contact unic API 301
Protocol și URI 301

Exemplu de răspuns 302

Cartografierea abilităților API 303

OBȚINEȚI cartografierea abilităților API 303

Protocolul GET Skill Mapping API și URI 303

Maparea abilităților GET API Câmpuri de solicitare 303

GET Skill Mapping API Exemplu de fișier JSON 303

POST Cartografierea abilităților API 304

POST Cartografierea abilităților API Procotol/URI 304

POST Maparea abilităților API Exemple de fișiere JSON 304

Formatul cererii 304

Formatul răspunsului 305

Cartografierea abilităților ID API 307

GET Cartografierea abilităților ID API 307

Protocolul GET Skill Mapping ID API și URI 307

GET Cartografierea abilităților ID API Maparea abilităților ID JSON 307

PUT Cartografierea abilităților ID API 308

PUT Maparea abilităților ID API Protocol și URI 308

PUT Cartografierea abilităților ID API Maparea abilităților ID Exemplu JSON 309

ȘTERGERE Maparea abilităților ID API 310

DELETE Skill Mapping ID API Protocol și URI 310

Speech Hits API 311

Speech Hits API Protocol și URI 311

Speech Hits API Câmpuri de răspuns 311

Speech Hits API Exemplu de fișier JSON 312

Configurația sondajului API 315

Configurația sondajului API Protocol și URI 315

Câmpuri de răspuns Configurare chestionar API 315

Configurația sondajului API Exemplu de fișier JSON 317

Sondaj ID API 321

Protocolul sondajului ID API și URI 321

Câmpurile de răspuns ID API chestionar 321

Exemplu de fișier JSON ID API 323

Accesări text API 325

Textul atinge protocolul API și URI 325

Accesări text API Câmpuri de răspuns 325

Text Hits API Exemplu de fișier JSON 326

Export transcriere API 329

Export transcriere Protocol API și URI 329

Export transcriere API Câmpuri solicitare 329

Export transcriere API Exemplu de fișier CURL 329

Utilizator API 331

Protocolul utilizator API și URI 331

Câmpuri solicitare utilizator API 331

Exemplu de utilizator GET API JSON 331

WHIT API 333

WHIT API Protocoale și URI 333

Încărcați protocolul 333

Import Protocol 333

Introducere

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

Autorizație

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

NOTĂ: Sesiunea expiră după două ore de inactivitate.

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

Cerere de autorizare

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

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

Cerere JSON

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

Utilizarea răspunsului de autorizare

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

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

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

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

Distrugerea sesiunii

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

Deconectează-te

- Emiteți o solicitare de ȘTERGERE HTTPS pentru:

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

Lucrul cu fișiere text

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

Creați un utilizator API

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

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

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

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

Creează un cont de utilizator API

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

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

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

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

Subiecte conexe

Consultați Ghidul *de* referință Webex WFO API.

Aderență și conformitate API

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

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

Protocol și URI

URI	/API/odihnă/programare/aderență/agent
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Editare orare Utilizatorii autentificați își pot verifica propria aderență.
Tip de conținut	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 pentru 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	Agentul ID.
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
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]


    },
    ...
]
```

Agentul API

Agentul API vă permite să preluați date rezumative pentru agenți.

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

Protocol și URI

URI	/API/odihnă/programare/agent
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Actualizarea solicitărilor de mesagerie
Tip de conținut	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 ACD ID.
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, prenumele, numele și numărul angajatului.

Nume	Req?	Tip	Descriere
filtrabil	N	Boolean	Dacă este setat la True, returnează informații filtrabile despre agent (agentul ID, prenumele, numele, numărul angajatului, maparea abilităților ID, coada de așteptare serviciu ID și grupul multiskill ID. 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	ACD ID asociat cu agentul.
Activ	Adevărat/Fals. Indică dacă agentul este activ.
ID-ul agentului	Agentul este ID. Acest câmp este folosit și de Shifts 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 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, în funcție de agent ID.
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
        },
        ...
]
```

Agenți programați după coada de așteptare API

Coada de așteptare Agenți programați după serviciu API întoarce numărul de agenți programați în echivalent normă întreagă (ENI) pe intervale 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 așteptare pentru servicii, FTE este o zecimală. De exemplu, dacă agentul lucrează 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/odihnă/programare/agenți/programat/de/coadă de servicii
Metodă	POST
Permisiuni	Planificați programele
Tip de conținut	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
Coadă serviciu ID	D	ID a cozii de servicii.
Nume coadă serviciu	D	Numele cozii de așteptare a serviciului.
Tip coadă serviciu ID	D	ID 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 programați	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

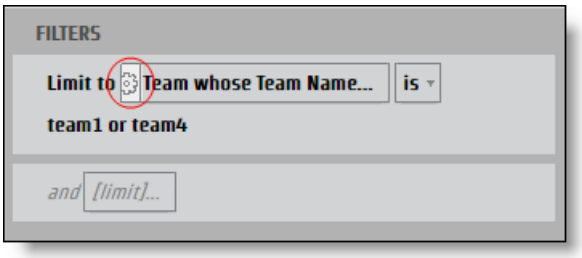
Una dintre caracteristicile exportului de date în bloc API este capacitatea de a schimba filtrele dintr-un raport atunci când apelați API. Puteți configura filtrele editând textul solicitării POST. Pentru a modifica un filtru folosind API, trebuie să efectuați în prealabil câteva modificări la raport în Data Explorer.

Configurarea parametrului în Data Explorer

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

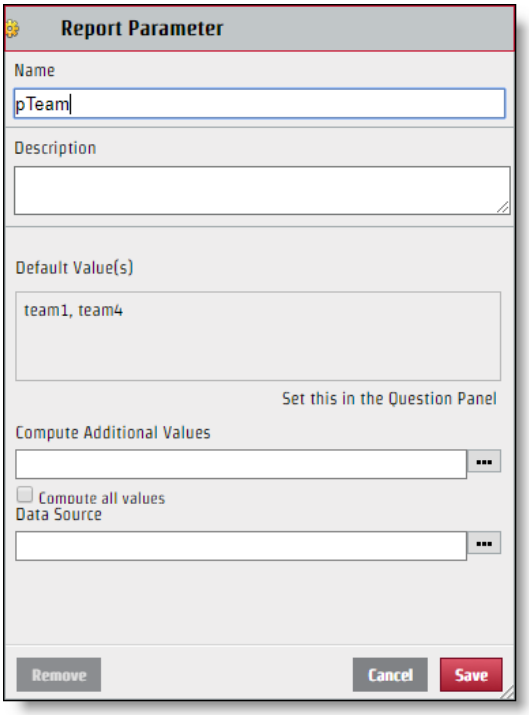
Configurați parametrul

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.



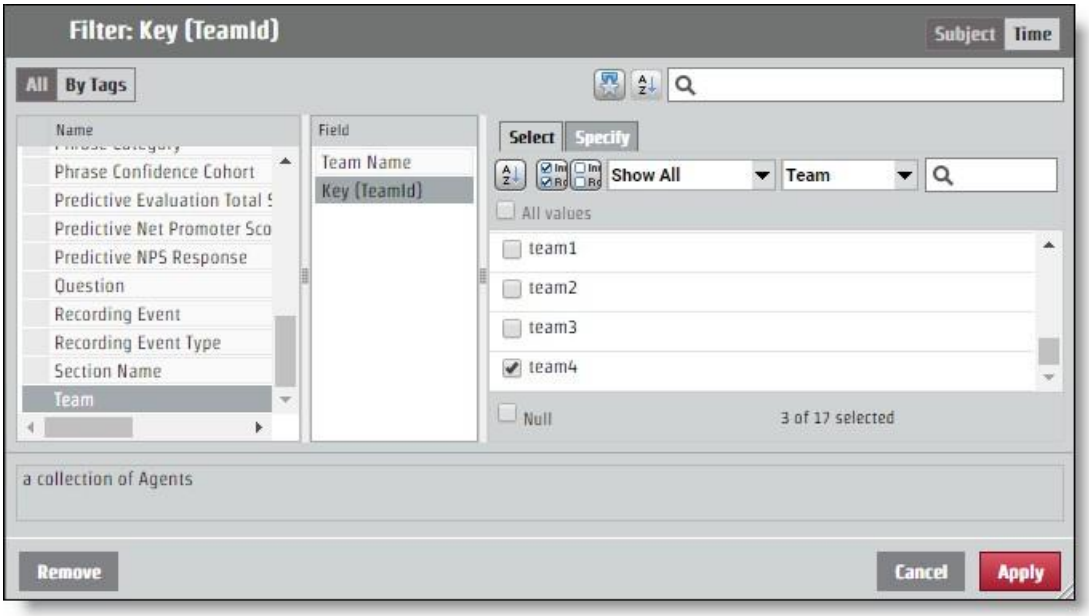
5. Dați clic pe **Salvați**.

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.

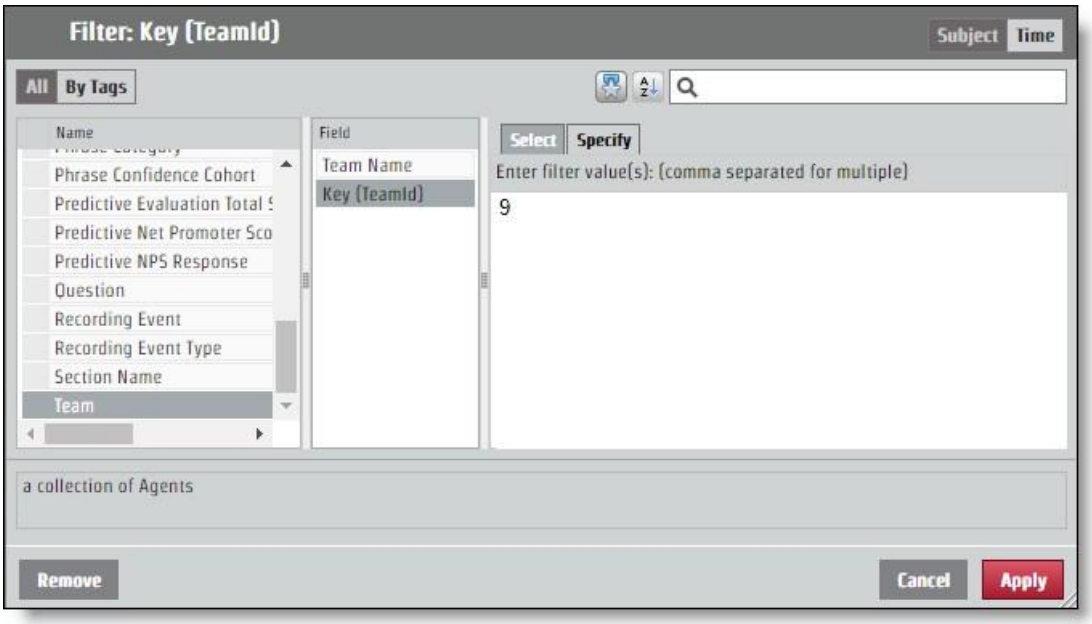
Identificați valoarea specifică

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 butonul Specificați Tab. Valoarea specifică apare în panoul Valoare filtru CSV.



Configurați JSON pentru solicitarea API

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 un **Specificare** Tab 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.

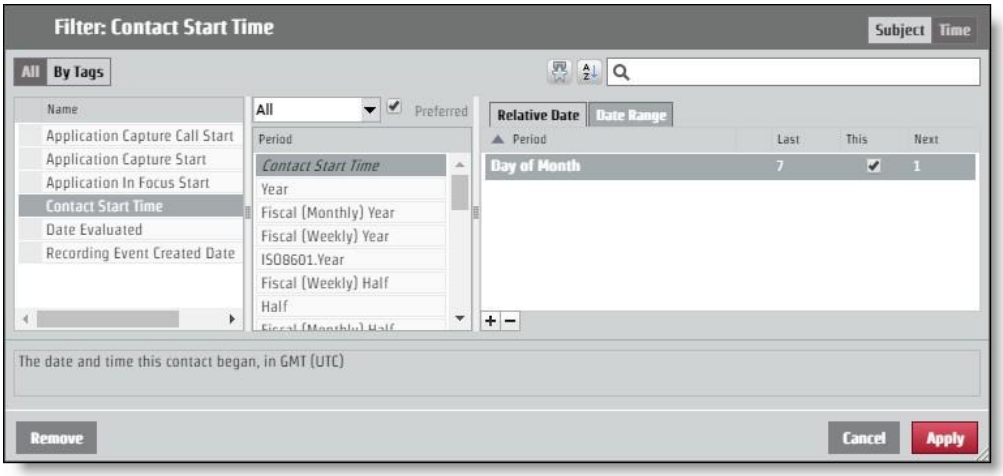
> **CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ** Un raport care nu specifică un interval final va extrage toate informațiile din intervalul de începere înainte. Pentru rapoartele recurente, puteți să utilizați această funcție și să alocați timp ultimului
> Element din raport, care va fi formatat în ora epocii UNIX și va 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}]}}]",
...
```

Date relative

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

Autorizează API

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

NOTĂ: Sesiunea expiră după două ore de inactivitate.

Protocolul GET / URI

URI	/API/odihnă/autorizare
Metodă	OBȚINE

Câmpuri solicitare

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

JSON Exemple de fișiere

Cerere

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

```
{
        "locale": șir,
```

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

Răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

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

Protocolul POST și URI

URI	/API/rest/autorizează
Metodă	POST

Câmpuri solicitare

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

JSON Exemple de fișiere

Cerere

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

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

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

Răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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

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.

Acest API returnează date numai pentru agenții care se află în domeniul de aplicare al apelantului, vizibili pentru utilizatorul autentificat.

Protocol și URI

URI	/API/odihnă/programare/program/disponibiliAgenți
Metodă	POST, OBȚINE
POST Parametri	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 gol.

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 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, aceasta este o singură coadă de serviciu ID 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 Insert 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 în mai multe părți

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

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

Protocol și URI

Import contact în bloc API

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

Import contacte în bloc în timp real API (metadate)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

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

Formate acceptate

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

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

Câmpuri solicitare și răspuns

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

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

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

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

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

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

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

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

CSV exemple de fișiere

CSV poate fi încărcat ca parte a unei solicitări de încărcare în mai multe părți. Unele reguli privind formatul sunt următoarele.

- Numărul de coloane este variabil. De exemplu, dacă doriți 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",
```

```
22                "Department":"Vânzări"
23            }
24        }
```

Exemplu scurt

Acest exemplu afișează numai câmpurile necesare pentru un fișier JSON.

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

Format ZIP

Formatul ZIP este tratat diferit de 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.

```
1  batch.zip
2      batch.CSV (conține 2 rânduri, pentru apelul1 și apelul2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

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

Note

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

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

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

Utilizarea serverului de date pentru importul contactelor în bloc

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

serverului de date. Utilizarea importului contactelor masive API necesită următoarele:

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

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

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

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

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

CONTACT. ExampleContacts.CSV

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

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

Import organizație în vrac API

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

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

Importul gestionează grupuri, echipe și persoane după cum urmează.

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

Grupurile API Protocol și URI

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

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

Grupuri API Câmpuri solicitare și răspuns

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

Teams API Protocol și URI

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

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

Câmpuri solicitare și răspuns echipe API

Nume	Req?	Descriere
Id	D	Echipa este ID în ACD. Puteți identifica numărul ID exportând datele echipei și vizualizându-le în fișierul CSV rezultat. **NOTĂ:** Dacă echipa este o echipă nouă, ID trebuie setat la 0 (zero), altfel importul va eșua.
nume	D	Numele echipei. Nr. maxim de caractere = 60
activatedDate	D	Data la care grupul a fost activat în formatul LL/ZZ/AAAA. Implicit = data curentă
deactivatedDate	D	Data la care grupul a fost dezactivat în formatul LL/ZZ/AAAA.
ID-ul grupului părinte	D	Numele grupului din care face parte echipa.
productivitateCompilare	D	Indică dacă statisticile echipei trebuie incluse atunci când serviciul Capture compilează statistici de productivitate (Adevărat/Fals). Implicit = adevărat

Persoanele API Protocol și URI

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

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

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

Câmpuri solicitare și răspuns persoane API

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

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

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

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

CSV Exemple de fișiere

Exemple de grupuri CSV

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

Exemple de echipe CSV

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

Categorii și expresii API

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

din. Aceste metode sunt folosite pentru categoriile și expresiile

API:

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

ȘTERGERE categorii și expresii API

Această metodă șterge informațiile despre categorii și fraze.

Protocol DELETE și URI-uri

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

EXEMPLU

Ștergeți o categorie: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

Stergerea unei fraze: /API/rest/cas/phrase?ID=7

Nume	Descriere

Sistemul răspunde cu următoarele:

{"șters":1}

GET Categorii și expresii API

Această metodă preia informații despre categorii și fraze.

Protocolul GET și URI-urile

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

Câmpurile de răspuns GET

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

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

POST Categorie și expresii API

Această metodă creează informații despre categorii și fraze.

POST Protocol și URI-uri

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

Câmpuri de răspuns POST

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

PUT Categorii și expresii API

Această metodă actualizează informațiile despre categorii și fraze.

PUT Protocol și URI-uri

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

Câmpuri de răspuns PUT

Nume	Descriere
Categorii	Informații detaliate privind categoriile Analytics.

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

GET/POST/PUT Exemplu de fișier JSON

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

```
{
        "categorii": [{
                "ID": număr, "category":
                string, "description": string,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "fraze": [{
```

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

},
...
],
"Încredere": număr
}

Dispozitiv de contact API

Utilizați dispozitivul de contact API pentru a prelua o listă de dispozitive.

Contactați dispozitivul API Protocol și URI

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

Parametri

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

Contactați dispozitivul API JSON Exemple de fișiere

Exemplu de fișier de răspuns

```
[{
```

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

Dispozitiv de contact în vrac API

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

Contactați protocolul API și URI dispozitivului

URI	/API/odihnă/înregistrare/contactDeviceBulk
Metodă	POST
Permisiuni	Administrare QM

Consultați Contactați dispozitivul API pentru mai multe informații.

Contactați dispozitivul BULK API JSON Exemple de fișiere

Exemplu de fișier de răspuns


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

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

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

Contactează API

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

Protocol și URI

URI	/API/rest/înregistrare/contact/<ID>
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Căutare persoane de contact
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular
Parametri	ID = identificator pentru un contact existent. Această resursă URI localizează o anumită persoană de contact ID. Dacă {ID} nu există, răspunsul returnează un cod de eroare în locul unei liste goale. beginTime = <marcaj temporal de început pentru contacte>

Câmpuri solicitare

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

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

Parametr	Descriere
	Acest parametru poate apărea de zero sau mai multe ori într-o singură interogare. **EXEMPLU** `contact?ani=1234&ani=4567` Când furnizați mai multe valori pentru un parametru, interogarea combină aceste valori cu OR (adică exemplul anterior caută contacte cu ani = 1234 SAU ani = 4567). FACULTATIV.
assocCallId	Persoana de contact asociată ID 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 contact ID dintr-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`.
exclude	Returnează un identificator uniform de resurse (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 URI. FACULTATIV. VALORILE: ▪ eveniment - Extinde toate evenimentele pentru a include toate datele despre evenimente, nu doar URI. ▪ metadate - Extinde toate metadatele, nu doar URI. ▪ metadata.key1 — Extinde numai atributul key1 din obiectul de metadate.
prenume	Prenumele agentului. Valorile acceptate sunt șiruri cu orice număr de metacaractere cu asterisc (*) sau semn de întrebare (?). FACULTATIV.
grup	ID unui grup. Valoarea acceptată este numărul întreg ID. FACULTATIV.
hasRecording VALORILE:	Returnați numai contactele asociate cu o înregistrare. FACULTATIV. ▪ true ▪ fals

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

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

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

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

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

Efectuarea unei căutări combinate

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

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

Efectuarea unei căutări utilizând o cheie de metadate

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

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

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

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

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

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

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

Efectuarea unui eveniment de căutare a tăcerii

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

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

Exemplu de fișier JSON


```
{
    "hr" : fals, "dnis" :
    "2111",
    "callDuration" : 15000,
    "ani": "1581",
    "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
    {
        "name" : "form1",
        "$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
    },
    "echipă" : {
        "nume" : "Echipa1",
        "$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
    },
    "qualityReason" : {
        "text" : "Primul apel al zilei", "reasonId" : 1,
        "cheie" : "rec_reason_what_first"
    },
    "agent": {
        "nume" : "Bunkowske", "nume
        de utilizator" : "bunkowm",
        "$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
        "Mark",
        "displayId" : "0.1"
    },
    "evaluation" : {
        "stateId" : 1,
        "scor" : 90,
        "$ref": "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "antrenament" : fals,
    "ID" : 1,
    "startTime" : 1239308710000,
```

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

Exemplu de fișier JSON searchStats Parametru = adevărat

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

Contactați căutarea de bază API

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

Protocol și URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Căutare persoane de contact
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare

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

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

Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Exemplu de fișier JSON

Următoarele sunt exemple de răspuns JSON formatat.


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

Monitorizarea contactelor API

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

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

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

PROTOCOL ȘI URI

URI	/API/odihnă/monitorizare/contacte/lite
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Administrarea permisiunii entității găzduite
Tip de conținut	aplicație/JSON

CÂMPURI DE RĂSPUNS

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Câmp	Descriere
total	Numărul de contacte create în ultimele 15 minute.
totalCuAudio	Numărul de contacte care au fost create în ultimele 15 minute care au înregistrări audio încărcate.
totalCuVideo	Numărul de contacte care au fost create în ultimele 15 minute care au înregistrate ecranul.

EXEMPLU DE RĂSPUNS JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

Căutare metadate personalizate API

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

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

PROTOCOL ȘI URI

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

CÂMPURI DE SOLICITARE

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

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

CÂMPURI DE RĂSPUNS

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

EXEMPLU DE RĂSPUNS JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Formular de evaluare API

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

Protocol și URI

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

Câmpuri de răspuns

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

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

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

Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

Formular de evaluare ID API

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

Protocol și URI

URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Metodă	OBȚINE
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri de răspuns

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

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

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

Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

API-uri de tip excepție

API-urile de excepție permit agenților să utilizeze o IVR sau altă interfață terță parte 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 solicitarea de excepție terță parte API.

Tipuri de excepții GET API Protocol și URI

ID-uri de tip excepție GET API:

URI	/API/rest/programare/genericExcepție
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Administrare WFM Limitat la agenții din domeniul de aplicare
Tip de conținut	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 de tip excepție.
nume	D	Șir	Data programării excepției.
exceptionId	D	Număr întreg	Tip de excepție ID. 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 de tipul excepției, pe care un agent o selectează atunci când trimite o solicitare* de excepție]

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

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

}, {

ID: 4,

name : "Exception Type", exceptionId: 2

}

]

POST Solicitări de excepție terță parte API

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

POST Solicitări de excepție terță parte Protocol API și URI

POST Solicitare de excepție terță parte API:

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

Solicitările făcute cu Solicitarea de excepție terță parte API vor fi identice cu solicitările făcute de agenți în Webex WFO; Fluxul de lucru Solicitare agent este aplicat solicitării.

POST Solicitări de excepție terță parte API Câmpuri solicitare

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

Nume	Req?	Tip	Descriere
ID-ul agentului	D	Număr întreg	ID al agentului care solicită excepția. Câmpul este necesar dacă solicitarea este creată în numele unui agent. În caz contrar, atributul este ignorat și ID este derivat din utilizatorul autentificat în prezent.
genericExcepție	D	Număr întreg	Tip de excepție ID.
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 cerere: 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.

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

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


```
{
        "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 parțială de zi POST:


```
{
        "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

Acest API expune punctele finale de tip REST pentru efectuarea exporturilor. Vă permite să preluați date din modelele back-end într-un format CSV.

Protocol și URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> Unde <importType> este unul dintre tipurile de import predefinite. **EXEMPLU** Exemple de importTipuri sunt persoane, grupuri și echipe.
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Import în bloc
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare

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

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

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

Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelele următoare.

Câmpurile pentru persoane sunt definite în tabelul de mai jos.

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

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

Câmpurile pentru grupuri sunt definite în tabelul de mai jos.

Câmp	Descriere
Grupul ID	Grupul este ID în ACD.
Nume	Numele grupului.
Data activării	Data la care grupul a fost activat.
Data dezactivată	Data la care grupul a fost dezactivat.

Câmpurile pentru echipe sunt definite în tabelul de mai jos.

Câmp	Descriere
ID echipă	Echipa este ID în ACD.
Nume	Numele grupului.

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

CSV Exemplu de ieșire a fișierului

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

Echipa ID, Nume, Data activării, Data dezactivată

3,Echipa exportată 17.08.2016,31.12.2999

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

Import text generic API

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

Protocol și URI

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

Câmpuri solicitare JSON

Fișierul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

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

Exemplu de fișier JSON


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

"timp": 1439993633000,

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

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

«destinatar»: [

"receptorul 1",

"Receptorul 2"

],

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

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

"field1" : "value1",

"field2" : "value2"

},

«referințe»: [

"referință 1",

"Referință 2"

],

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

}

]

}

Import text generic cu mai multe fișiere API

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

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

Protocol și URI

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

Câmpuri solicitare

Fișierele CSV și JSON includ câmpurile definite în tabelul următor.

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

Câmp	Req?	Tip	Descriere
evalForm	N	Șir	Numele formularului de evaluare. Formularul de evaluare atribuit unei persoane de contact în cazul în care contactul este marcat pentru calitate.
Filename	D	Șir	Numele fișierului text care conține conversația.
Id	N	Șir	Un identificator de la sursa asociată contactului. Acesta nu este CCR ID. Contactul nu este

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

Formate acceptate

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

Fișier	Formate acceptate
Date de contact - conține	CSV, JSON

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

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

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

Formate.

Exemplu de fișier Batch CSV

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

Exemplu de fișier ZIP

Gestionați un ZIP diferit 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 Webex WFO la intervale

specificate. Webex WFO utilizează aceste date pentru a genera rapoarte și statistici.

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

- Fișier agent
- Dosar de serviciu

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

> **NOTĂ** Consultați Captura de date în timp real API pentru a importa informații despre starea agentului în timp real.

Protocol și URI

URI	/API/rest/programare/agentStateIstoric/sondaj
Parametri	acdServerId - ID al ACD Server
Metodă	POST
Permisiuni	Import în bloc utilizator serviciu
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Exemple

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

> **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 DATĂ AGENT: 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 agentului din ACD.
acdServiceId	pozitiv lung	ID a cozii de așteptare pentru servicii 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 termină la 9:33 fără nicio activitate 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 timpul perioadei, în 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 timpul perioadei, 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 această ACD pentru care agentul are date de productivitate în coada de așteptare agent-serviciu în timpul perioadei. Dacă sunt specificate valorile calculate proporțional și se adună la valorile neproporționale, atunci valorile proporționale sunt utilizate pentru combinația coadă agent-serviciu. Dacă valorile calculate proporțional 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 funcționare (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 ale serviciului 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 gestionare, în timp ce contactsAnswered este utilizat pentru calculul 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: <DATE> 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 a cozii de așteptare pentru servicii 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 folosit 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

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

GET Import Protocol și URI

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

Câmpurile solicitării de import GET

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

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

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

Câmpurile de răspuns GET Import

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier GET Import JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


```
{
        «câmpuri»: [
            {
                "cheie": "ID",
                "label": "Echipa ID", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "Întreg", "description":
                    "Număr", "format": "1, 2, 3"
                }
            ]
        },
```

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

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


POST Protocol de import și URI

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

Importul câmpurilor de răspuns POST

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

POST Exemplu de fișier JSON Import

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

Formatul JSON


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

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

POST Formatul răspunsului la succes

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

API-uri de preferințe de import

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

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

Creați preferința de import API

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

Creați protocolul de preferință de import și URI

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

Crearea câmpurilor de solicitare a preferințelor de import

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

Exemplu de fișier JSON Creare preferință import

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

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

Crearea răspunsului sistemului de preferințe de import

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

Ștergeți preferința de import API

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

Ștergeți protocolul preferințelor de import și URI

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

Ștergeți răspunsul sistemului de preferințe de import

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

Preferințe de import API

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

Protocolul preferințelor de import și URI

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

Câmpuri de răspuns preferințe import

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

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

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

Răspunsul sistemului

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

Import preferințe după ID API

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

Importul preferințelor după protocolul ID și URI

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

Importul preferințelor după câmpurile de răspuns ID

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
Id	Preferința de import ID.
nume	Numele preferinței de import.
tip	Tipul preferinței de import.
Mapări	Listă de mapări de câmp pentru preferința de import.

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

Import preferințe după ID Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

Răspunsul sistemului

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

Actualizați preferința de import API

Preferințele de actualizare API vă permit să editați o preferință de import existentă.

Actualizați protocolul preferințelor de import și URI

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

Actualizare câmpuri de răspuns la preferințe de import

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

Exemplu de fișier JSON pentru actualizarea preferințelor de import

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

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

```
}
```

Actualizare răspuns sistem preferințe import

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

Lista de includere/excludere API

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

- GET InclusionExclusion: Vă permite să preluați una sau toate listele de includere/excludere.
- PUT InclusionExclusion: Vă permite să actualizați informațiile din lista Includere/Excludere.
- POST 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/înregistrare/includereExcludere /API/rest/înregistrare/incluziuneExcludere/<ID>
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Administrare QM
Tip de conținut	aplicație/JSON
Parametri	<ID> = Lista de includere/excludere ID

Lista de includere/excludere GET API Câmpuri solicitare

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

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

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

Câmpurile de răspuns GET Service API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Serviciul GET API Exemplu de fișier JSON

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

PUT Includeți/excludeți lista API

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

PUT include/exclude lista API protocol și URI

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

PUT Includeți/excludeți câmpurile API Solicitare listă

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

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

PUT Includeți/excludeți lista API Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

PUT Includeți/excludeți lista API Exemplu de fișier JSON

{

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

POST Lista de includere/excludere API

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

POST Lista de includere/excludere API Protocol și URI

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

POST Listă de includere/excludere API Câmpuri solicitare

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

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

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

POST Listă de includere/excludere API Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Câmp	Descriere
	2 = Ieșire 3 = fie

POST Listă de includere/excludere API Exemplu de fișier JSON

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

ȘTERGERE Includere/Excludere listă API

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

DELETE include/exclude lista API protocol și URI

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

Ștergere includere/excludere răspuns sistem listă

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

Joburi API

Acest API facilitează interogări simple ale ultimului "X" care înregistrează locuri de muncă 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/odihnă/reconciliere/locuri de muncă
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Administrare entitate găzduită
Tip de conținut	Nu se aplică

Câmpuri de solicitare

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

Câmpuri de răspuns

Câmp	Tip	Descriere
Id	Numerică	Iov ID.
IDClient	Numerică	Chiriaș ID pentru slujbă.
jobStartDate	Epocă	Data de începere a lucrării.
jobEndDate	Epocă	Data de încheiere a lucrării.

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

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

JSON Exemple de fișiere

Cerere

Următorul este un exemplu de solicitare JSON formatată.

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

Răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

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

API-uri de structură organizațională

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

Atribuie roluri unei persoane API

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

Atribuirea rolurilor unei persoane Protocolul API și URI

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

Atribuirea rolurilor unei persoane API Câmpuri solicitare

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

Atribuirea rolurilor unei persoane API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

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

        },
        ...
]
```

Grupul comun API

Acest API creează un grup nou cu datele specificate.

Protocolul Grupului Comun API și URI

URI	/API/rest/org/comun/grup>
Metodă	POST
Permisiuni	ViewOrg UpdateOrg
Tip de conținut	JSON

Câmpuri de solicitare API grup comun

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

Structura organizatorică comună API (Informații de detaliere)

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

Protocolul comun API și URI

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

Câmpuri comune de solicitare API

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

Câmpuri comune de răspuns API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Exemplu comun de fișier API JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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

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

Grupul API

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

Protocolul Grupului API și URI

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

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

Pentru listarea sau crearea unui anumit grup:

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

Câmpuri solicitare grup API - Toate grupurile

Creează grupuri noi la care utilizatorul are acces.

Nume	Req?	Descriere
Id	D	Grupul ID la al grupului de afișat.
nume	D	Numele grupului.
Activat	D	Timp de activare în milisecunde de epocă.
Dezactivat	N	Timp de dezactivare în milisecunde de epocă.
ParentGroupId	D	Numele grupului părinte al grupului.

Câmpuri de răspuns grupare API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier JSON API Group

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

Detalii pentru un singur grup:

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

Grupați după ID (cu Teams)

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

Grupați după protocolul ID (cu echipe) și URI

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

Grupați după ID (cu echipe) Câmpuri de solicitare

Metoda POST actualizează înregistrarea de grup specificată.

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

Grupați după ID (cu echipe) Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Grupați după ID (cu echipe) Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Grup-Persoană API

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

Group-Person API Protocol și URI

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

Câmpuri solicitare grup-persoană API

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

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

Câmpuri de răspuns grup-persoană API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
prenume	Prenumele persoanei din grup.
Nume de familie	Numele de familie al persoanei din grup.
personId	Persoana ID a utilizatorului din grup.

Grup-persoană API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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



        },
        ...
]
```


Grup (cu scop) API

Grupul (cu scop) API vă permite să vizualizați și să creați un grup.

Grup (cu scop) protocol API și URI

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

Grup (cu domeniu) API Câmpuri solicitare

Metoda POST creează un grup în grupul părinte specificat.

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

Grupuri (cu domeniu) API Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
nume	Numele grupului.
Id	ID al grupului.

Grup (cu scop) API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

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



    }
    ...
]
```

Permisiuni API

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

Permisiuni API Protocol și URI

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

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

Câmpuri de răspuns permisiuni API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Nume	Descriere
Id	ID permisiunii specifice.
nume	Numele permisiunii.

Permisiuni API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

Persoana API

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

Persoana API Protocol și URI

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

Câmpuri solicitare persoană API

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

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

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

Persoana API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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

Persoană de ID API

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

Persoană prin protocolul ID API și URI

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

Persoană după câmpurile de solicitare ID API (metoda PUT)

Metoda PUT creează informațiile detaliate ale utilizatorului specificat.

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

Funcția Merge Person pentru a îmbina aceste profiluri de persoane.

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

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

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

Persoană după câmpurile de răspuns ID API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Câmp	Descriere
viewId	Definește vizualizarea utilizatorului ID.
mainView	Setează dacă vizualizarea ID specificată este vizualizarea principală a utilizatorului.
workShift	Definește setările schimbului de lucru ale utilizatorului.
workShiftId	Definește schimbul de lucru al utilizatorului ID.
shiftWeekStart	Setează data săptămânii de schimburi a utilizatorului.

Persoană de ID API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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


Fusul orar al persoanei API

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

Protocolul API al fusului orar al persoanei și URI

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

Fus orar persoană API Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Fus orar al persoanei API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

Roluri API

Rolurile API vă permit să citiți toate rolurile unui chiriaș.

Rolurile API Protocol și URI

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

Roluri API Câmpuri solicitare

Metoda POST creează rolul specificat pentru entitatea găzduită.

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

Roluri API Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelele următoare.

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

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

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

Câmp	Descriere
ID	Rolul entității găzduite ID.
Nume	Nume asociat rolului de entitate găzduită ID.
Permisiuni	Permisiuni atribuite rolului.
ID	Permisiunea ID pentru rol.
Nume	Numele permisiunii pentru rol.

Roluri API Exemplu de fișier JSON

Următoarele sunt exemple de răspunsuri JSON formatate.

Listarea tuturor rolurilor de entitate găzduită:


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

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


Permisiunile de listare pentru un anumit rol:


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


Echipa API

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

Echipa API Protocol și URI

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

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

Câmpuri solicitare echipă API

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

Echipa API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

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

Echipe după ID (cu agenți)

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

Echipe după protocolul ID (cu agenți) și URI

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

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

Echipe după ID (cu agenți) Câmpuri de solicitare

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

Echipe după ID (cu agenți) Câmpuri de răspuns

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

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

Echipe de ID (cu agenți) Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

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

]
},
...
]

Echipa (cu Scope)

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

Protocolul echipei (cu scop) și URI

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

Câmpuri solicitare echipă (cu domeniu)

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

Câmpuri de răspuns echipă (cu domeniu)

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Exemplu de fișier JSON Team (with Scope)

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.

```
[
        {
```

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

Chiriaș API

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

Protocolul API al chiriașului și URI

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

Câmpuri solicitare entitate găzduită API

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

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

Câmpuri de răspuns entitate găzduită API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

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

Chiriaș API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de răspuns JSON formatat.


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

Stările agentului 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 agentului în timp real 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 pentru utilizatorii 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 protocolul API și URI

URI	/API/odihnă/programare/timp real/activitate/detaliu
Metodă	POST
Permisiuni	Administrare 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 de la 1:30–2:30 PM 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 1:45 PM

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 Câmpuri 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 Câmpuri de răspuns

Nume	Descriere
ID-ul agentului	Agentul este ID.
ID-ul angajatului	Angajatul agentului ID. 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 agentului în timp real API JSON Exemple de fișiere

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

Captura de date WFM în timp real API poate fi utilizată pentru a notifica Webex WFO informațiilor despre starea agentului în timp real 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 GIS API, consultați *Webex WFO Data Import Reference* Guide 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 Protocolul API și URI

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

Captură de date în timp real API Câmpuri solicitare

Nume	Req?	Tip	Descriere
userId	D	Șir	Logare utilizator ID.

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 ACD ID 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 din 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 pregătit să accepte contacte din 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 fie 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).

Deconectează-te

- 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

Comenzile de înregistrare API există la nivel de server și în interfața cu utilizatorul a aplicației Webex WFO. Oferă utilizatorilor un mijloc de a crea o aplicație externă care interacționează cu Webex WFO.

NOTĂ : Recording Controls Authentication API permite utilizatorilor să integreze aplicații terțe în Recording Controls. Când utilizați acest API, destinația pentru comenzile de înregistrare
Este un server de date, mai degrabă decât serviciul web Webex WFO.
Pentru informații despre utilizarea autentificării comenzilor de înregistrare API, consultați Conectarea la comenzile de înregistrare API.

API face următoarele:

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

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

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

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

Comenzile de înregistrare API Protocol și URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<comandă>

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

URI Solicitați parametrii

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

Parametri interogare

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

Câmp	Req?	Tip	Descriere
acdServerType	N	Șir	Tipul de ACD configurat. **NOTĂ:** **acdServerType** este necesar atunci când **acdServerId** este o altă valoare decât o valoare generată și stocată Cisco.
active_call_only	N	Boolean	Valoarea implicită este false. Comenzile pentru metadate și etichete se pot aplica la fie apelul activ, fie apelul finalizat anterior. Dacă indicatorul active_call_only semnalizator este setat la **true**, o metadate sau o etichetă Comanda se va aplica numai dacă un apel este în curs de desfășurare. Dacă nu este în desfășurare niciun apel, comanda va fi ignorată. IMPLICIT=Fals
ccrId	N	Șir	Identificatorul unic pentru înregistrarea contactului de apel. Vă permite să adăugați metadate după finalizarea unui apel. **EXEMPLU** POST cerere: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 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. Acest lucru poate fi folosit ca POST
			metodă.
			
			EXEMPLU
			POST cerere:
			/API/rest/recordingcontrols/pauz
			ă Corpul solicitării:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Răspuns:
			{
			"description": "Command PAUSE sent
			successfully for Evelyn Bryant",
			"personId": 123,
			"marcă temporală": 1624657998751
			}

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

Înregistrarea controlează autentificarea protocolului API și URI

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

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

Conectarea la comenzile de înregistrare API

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

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

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

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

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

3. Din pagina principală, puteți selecta următoarele comenzi:

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

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

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

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

Deconectarea de la comenzile de înregistrare API

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

Comenzi de înregistrare API Solicitați comenzi

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

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

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

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

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

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

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

ca răspuns la solicitare.

- callActive (boolean) – True dacă indicatorul

Comanda	Portal Înregistra	Desktop intelige nt	Server de semnaliza re	Descriere
				CTI Serviciul de semnalizare este conștient de un apel pentru utilizator. ▪ contactId (întreg) – returnează contactul Webex WFO ID pentru contactul Webex WFO al apelului, dacă acesta există. Exemple de atribute de răspuns: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

Utilizarea comenzilor de înregistrare din linia de comandă

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

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

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

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

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

Controale simplificate de înregistrare API

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

Protocol și URI

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

GET Exemplu

EXEMPLU

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

în cazul în care în exemplul de mai sus,

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

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

POST Exemplu

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

În cazul în care în exemplul de mai sus,

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

Configurarea comenzilor simplificate de înregistrare

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

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

   Utilizați următoarele pentru a face solicitarea GET:

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

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

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

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

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

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

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

Descrierea comenzilor

Următoarea listă detaliază comenzile disponibile.

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

Comanda	Descriere

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

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

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

Detaliile programului în funcție de agenți și data API

Detaliile planificării după agent și data API preia informații detaliate despre planificare pentru toți agenții sau o listă specificată de agenți dintr-un interval de date. Acest 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/detalii?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
     }
```

Planificați detaliile în funcție de agenți și câmpurile de răspuns Data API

Nume	Descriere
ID-ul agentului	Agentul este unic ID.
ID-ul angajatului	Angajatul agentului ID.
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 dată 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 intervalul de timp API

Planificarea pentru intervalul de timp API primește 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. Acest API permite unui apelant să recupereze 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 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	Agentul ID.
ID-ul angajatului	D	șir	Angajatul ID. Acest câmp poate fi nul sau necompletat.
fusul orar agent	D	șir	Fusul orar de afișare al agentului (Java fusul orar ID, 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	Coada de așteptare ID. 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	Grupul multiskill ID. 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
},
...
]
},
...
]

API serviciu

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

- Serviciul GET: vă permite să preluați o listă de servicii.
- POST Service: 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 Utilizator API.

OBȚINEȚI Serviciul API

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

Protocolul GET Service API și URI

URI	/API/REST/v2/programare/serviciu
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Planificați programele
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Câmpuri solicitare serviciu GET API

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 de răspuns GET Service API

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
ID	Coada de serviciu ID. **NOTĂ** : Coada de așteptare serviciu ID este utilizată de agenții programați

Câmp	Descriere
	de coada de așteptare a serviciului API.
Număr	ACD coada de așteptare serviciu ID.
Nume	Numele cozii de așteptare a serviciului.
Prioritate	Prioritate coadă serviciu. Valorile valide sunt 0–999. 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.

Serviciul GET API Exemplu de fișier JSON


```
[
        {
                "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
}
]
}
]

POST Serviciul 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.

POST Service API Protocol și URI

URI	/API/REST/v2/programare/serviciu

Metodă	POST
Permisiuni	Administrarea mesajelor, administrarea WFM

POST Serviciu API Câmpuri solicitare

Rezultatul JSON include câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Req?	Tip	Descriere
număr	D	Număr	Identifică coada de așteptare a serviciului 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 din coada 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 de coadă 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 rezultatul JSON îl include pentru DNS atribuit.
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		Oră	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		Oră	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	Cartografierea abilităților ID.
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	DN ID.
porni	D	Oră	Ora la care începe DN.
capăt	D	Oră	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	Coada de serviciu ID. 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 șir 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	Grupul Multiskill ID.
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 POST Service API

Nume	Descriere
Id	Coada de serviciu ID. 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 server ID. Nu este nul. Cifre maxime = 22
prioritate	Prioritate coadă serviciu. Valorile valide sunt 0–999. 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

Serviciul API | POST Serviciul

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 serviciul	O serie de informații despre grupul multiskills. Dacă nu este disponibil, atunci
	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.

POST Service API Solicitați exemplu de fișier 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,
"ascendent" : fals
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": adevărat
}

POST Service API Exemplu de fișier JSON de răspuns

{
"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
        ]
}
```

Coadă serviciu ID API

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

- Coada de așteptare GET Service ID API - Utilizați această API pentru a obține informații despre o coadă de servicii.
- PUT Coada de așteptare serviciu ID API - Utilizați această API pentru a actualiza o coadă de servicii.
- Coada de așteptare serviciu DELETE ID 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 Utilizator API: /API/rest/programare/utilizator.

OBȚINEȚI Serviciul ID API

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

Protocolul GET Service ID API și URI

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

Câmpul Solicitare GET Service ID API

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

Câmpurile de răspuns GET Service ID API

Câmp	Descriere
Id	Coada de așteptare ID. Unic. Nu este nul.
număr	Identifică coada de așteptare serviciu în ACD. Unic. Nu este nul.
acdServerId	ACD server ID. Necesar. Nu este nul.
nume	Numele cozii de așteptare a serviciului. Unic. Nu este gol.
prioritate	Prioritate coadă serviciu. Valorile valide sunt 0–999. 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 în WFM 9.2 (1). obligatoriu dacă tipul este pentru tipul de coadă de serviciu cu tipul de contact Non-interactiv, altfel nu este utilizat. 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 în 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 serviciul	O serie de informații despre grupul multiskills. Dacă nu este disponibil, atunci 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 GET Service ID 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

]
}

PUT Serviciul ID API

Utilizați PUT Service ID API pentru a actualiza o coadă de servicii.

PUT Service ID API Protocol și URI

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

Parametri

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

PUT Serviciu ID API Câmpuri solicitare

Câmp	Req?	Tip	Descriere
număr	N	Șir(22)	Identifică coada de așteptare serviciu 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)	ACD Server ID. 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). Facultativ. Nu este gol. Trebuie să mapați la câmpul colorCode inGET ~/config/culoare.
notAllowForecast	N	Boolean	Nu va genera prognoză sau program dacă este adevărat.

Coada de așteptare ID API | PUT Serviciul

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	Scenariul de contracție ID
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 Grupul specificat de multiskill ID fie nu există sau nu conține această coadă de servicii,

	Coada de așteptare ID API | PUT Serviciul 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 a serviciului 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.

PUT Service ID API Service JSON fișier Exemplu


```
{
        "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
]
```

}

Coada de așteptare serviciu DELETE ID API

Utilizați serviciul DELETE ID API pentru a șterge o coadă de servicii.

Acest 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).

Protocolul DELETE Service ID API și URI

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

Câmpul Solicitare serviciu DELETE ID API

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

Ture după agent API

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

Schimburi după protocolul Agent API și URI

URI	/API/odihnă/programare/program/activitate/detaliu/de/agent/{agentId}
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Planificați programele
Tip de conținut	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 solicitare agent API

Nume	Req?	Tip	Descriere
ID agent	D	Număr	Agentul WFM ID pentru care să preluați informațiile despre program. Implicit = niciunul. Utilizați Agentul API pentru a-l recupera pe Agentul ID.
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 de răspuns Agent API

Nume	Descriere
ID agent	WFM Agent ID. Implicit = niciunul.
ID-ul angajatului	Angajatul agentului ID.
Fus orar agent	Fusul orar UTC ID 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	Agentul WFM ID pentru care să preluați informațiile despre program. Implicit = niciunul. Utilizați Agentul API pentru a-l recupera pe Agentul ID.
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 Agent ID. Implicit = niciunul.
Fus orar agent	D	Fusul orar UTC ID 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.

Schimburi 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 contact unic API

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

Protocol și URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metodă	POST, OBȚINE
Permisiuni	Exportați înregistrări
Tip de conținut	Aplicație/JSON
Parametri	<ID> = Persoana de contact ID a contactului pe care doriți să îl exportați. Dacă <ID> nu există, primiți următorul mesaj de eroare: "Requested contact does not exist!" <format> = formatul media în care doriți să exportați contactul. Formate audio/video: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formate numai audio: ▪ WAV ▪ OPUS

Descărcați un singur contact

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

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

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

Exemplu de răspuns

Următorul este un exemplu de răspuns POST:

{
"codificare": "adevărat"
}

Cartografierea abilităților API

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

- GET Skill Mapping API - Utilizați acest API pentru a obține o listă de mapări ale abilităților.
- POST Skill Mapping API - Utilizați acest 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 Utilizator API: /API/rest/programare/utilizator.

Cartografierea abilităților GET API

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

GET Skill Mapping API Protocol și URI

URI	/API/odihnă/programare/abilitateCartografiere
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Editați programări, administrați mesagerii, administrați WFM

Maparea abilităților GET API Câmpuri 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
        }
        ...
]
```

POST Cartografierea abilităților API

Utilizați POST Skill Mapping API pentru a crea o mapare a abilităților cu datele sumare skillMapping. Acest API este accesibil doar utilizatorilor cu rolul "Administrator". Abilitatea nou adăugată va fi adăugată la toate vizualizările curente ale utilizatorului.

POST Cartografierea abilităților API Procotol/URI

URI	/API/odihnă/programare/abilitateCartografiere
Permisiuni	Administrare WFM
Metodă	POST
Parametri	Fără

POST Maparea abilităților 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
```

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

Cartografierea abilităților ID API

Maparea abilităților ID API vă permite să identificați, să actualizați sau să ștergeți o mapare a abilităților.

- GET Skill Mapping ID - Utilizați acest API pentru a obține informații despre o cartografiere a abilităților.
- PUT Skill Mapping ID - Utilizați acest API pentru a actualiza o mapare a abilităților.
- DELETE Skill Mapping ID - Utilizați acest 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 Utilizator API: /API/rest/programare/utilizator.

GET Cartografierea abilităților ID API

Utilizați GET Skill Mapping ID API pentru a prelua detaliile skillMapping date de un skillMapping ID. Acest API este accesibil utilizatorilor care au doar rolul de Administrator sau Supervizor.

Protocolul GET Skill Mapping ID API și URI

URI	/API/rest/programare/skillMapping/{skillMappingId}
Metodă	OBȚINE
Permisiuni	Vezi programările, Administrează WFM
Parametri	Fără

OBȚINEȚI maparea abilităților ID API maparea abilităților ID JSON

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

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

PUT Cartografierea abilităților ID API

Utilizați PUT Skill Mapping ID API pentru a actualiza detaliile mapării abilităților, furnizând o mapare a abilităților ID și rezumatul sau agenții asociați cu acesta. Acest API este accesibil doar utilizatorilor cu rolul "Administrator".

PUT Maparea abilităților Protocolul ID API și URI

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

Metodă	PUT
Permisiuni	Administrare WFM
Parametri	Fără

PUT Cartografierea abilităților ID API Maparea abilităților ID 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 Maparea abilităților ID API

Utilizați DELETE Skill Mapping ID API pentru a elimina detaliile de mapare a abilităților, furnizând o mapare a abilităților ID. Acest API este accesibil doar utilizatorilor care au rolul "Administrator".

DELETE Skill Mapping ID API Protocol și URI

URI	/API/rest/programare/skillMapping/{skillMappingId}
Metodă	ȘTERGE
Permisiuni	Administrare WFM
Parametri	Fără

Speech Hits API

Folosiți acest API pentru a solicita o listă de accesări vocale din Analytics.

Speech Hits API Protocol și URI

URI	/API/rest/cas/contact
Metodă	OBȚINE
Parametri	ID CCR
Permisiuni	Vizualizați analizele audio
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Speech Hits API Câmpuri de răspuns

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

Nume	Descriere
categorie	Categoria discursului lovit.
drum	Calea discursului a lovit.
prenume	Prenumele agentului.
Nume de familie	Numele de familie al agentului.
ID-ul contactului	ID numărul pentru apel.
echipă	Numele echipei agentului.
displayId	Afișajul agentului ID.
grup	Numele grupului agentului.

Speech Hits API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


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

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

Configurația sondajului API

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

Configurația sondajului API Protocol și URI

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

Câmpuri de răspuns Configurare chestionar API

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

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

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

Configurația sondajului API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


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

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

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

Sondaj ID API

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

Protocolul sondajului ID API și URI

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

Câmpurile de răspuns ale sondajului ID API

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

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

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

Exemplu de fișier JSON ID API

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.


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

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

Accesări text API

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

Textul atinge protocolul API și URI

URI	/API/rest/cas/textview
Metodă	OBȚINE
Parametri	CCRID
Permisiuni	Vizualizați analizele audio
Tip de conținut	Mai multe părți/date-formular

Accesări text API Câmpuri de răspuns

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

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

Text Hits API Exemplu de fișier JSON

Următorul este un exemplu de fișier de răspuns JSON formatat.

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

            },
            ...
```

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

Export transcriere API

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

Pentru a prelua rezultatele, un utilizator configurat cu permisiunea Administrare Speech to Text Analytics are nevoie de un cookie cu cheia: hazelcast.sessionId și o valoare corespunzătoare utilizatorului autorizat. Sesiunea ID poate fi preluată folosind metoda GET pentru Autorizarea API.

Export transcriere Protocol API și URI

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

Export transcriere API Câmpuri solicitare

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

Export transcriere API Exemplu de fișier CURL

Următorul este un exemplu de solicitare CURL formatată.

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

Utilizator API

Utilizați utilizatorul API pentru a solicita o listă de utilizatori.

User API Protocol și URI

URI	/API/odihnă/programare/utilizator
Metodă	OBȚINE

Câmpuri solicitare utilizator API

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 Generic Interface Services (GIS) API. Entitățile găzduite care își găzduiesc propriul server de date pot rula WHIT API 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 de entitățile găzduite de Cisco în Cloud, deoarece acești clienți nu au acces la serverul de date.

WHIT API Protocoale și URI

Încărcați protocolul

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

URI	/API/upload/historicalData
Parametri	acdServerId - ID din 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

Import Protocol

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

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Parametri	acdServerId - ID din 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

WHIT API Câmpuri de solicitare

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	average speed of answer (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

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 importați 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 importați 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 din coada de așteptare a serviciului.
transferatCalls	N	Număr	Numărul total de apeluri transferate în această perioadă la această dată.