Справочное руководство Webex WFO API

Для развертываний с новым WFM

Дата первой публикации: 20 июля 2021 г

Последнее обновление: 03 октября 2025 г

Штаб-квартира корпорации для Северной и Южной Америки
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA (США)
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-СЕТИ (6387)
Факс: 408 527-0882

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОДУКТОВ И СВЕДЕНИЯ О НИХ, ПРИВЕДЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ РУКОВОДСТВЕ, МОГУТ БЫТЬ ИЗМЕНЕНЫ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ, ЧТО ВСЕ УТВЕРЖДЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, ЯВЛЯЮТСЯ ТОЧНЫМИ, ОДНАКО ОНИ ПРЕДОСТАВЛЕНЫ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ НЕСУТ ПОЛНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЛЮБЫХ ИЗДЕЛИЙ. ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СОПУТСТВУЮЩЕЕ ИЗДЕЛИЕ ПРИВЕДЕНЫ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, ПРИЛАГАЕМОМ К ИЗДЕЛИЮ, И СОДЕРЖАТСЯ В ДАННОМ ДОКУМЕНТЕ ПО ЭТОЙ ССЫЛКЕ. ЕСЛИ НЕ УДАЕТСЯ НАЙТИ ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ОБРАТИТЕСЬ К ПРЕДСТАВИТЕЛЮ КОМПАНИИ CISCO ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОПИИ.

Сжатие верхних колонтитулов TCP в продуктах Cisco реализовано в виде адаптации программы, разработанной в Калифорнийском университете в Беркли (UCB) в составе свободно распространяемой операционной системы UNIX. Все права защищены. © Члены правления Университета Калифорнии, 1981 г.

НЕСМОТРЯ НА ЛЮБЫЕ ДРУГИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА, ЗАЯВЛЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ДАННЫМИ ПОСТАВЩИКАМИ НА УСЛОВИЯХ «КАК ЕСТЬ» БЕЗ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА УСТРАНЕНИЯ ОШИБОК. КОМПАНИЯ CISCO И ВЫШЕНАЗВАННЫЕ ПОСТАВЩИКИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ВСЕХ ЯВНЫХ И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ ГАРАНТИЙ ГОДНОСТИ ДЛЯ ПРОДАЖИ И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО НАЗНАЧЕНИЮ, А ТАКЖЕ ОТ ГАРАНТИЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ХОДЕ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВОЙ ПРАКТИКИ.

КОМПАНИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКИЕ БЫ ТО НИ БЫЛО НЕПРЯМЫЕ, ВЫЗВАННЫЕ ОСОБЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ ПОБОЧНЫЕ УБЫТКИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА, ВКЛЮЧАЯ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ И УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ЭТИМ, ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ КОМПАНИЯ CISCO ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ.

Любые IP-адреса и телефонные номера, использованные в данном документе, следует считать вымышленными. Все примеры, текст интерфейса командной строки, схемы сетевой топологии и другие рисунки, содержащиеся в данном документе, приводятся исключительно для иллюстрации. Использование реально существующих IP-адресов или телефонных номеров в различных примерах является случайным и непреднамеренным.

Никакие печатные экземпляры и электронные копии не контролируются. Последняя версия указана в текущей онлайн-версии.

Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса и номера телефонов указаны на веб-сайте Cisco по адресу www.cisco.com/go/offices.

Cisco и логотип Cisco — торговые марки или зарегистрированные торговые марки корпорации Cisco и (или) ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке URL: www.cisco.com/go/trademarks. Торговые марки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова "партнер" не подразумевает партнерских отношений между Cisco и какой-либо другой компанией. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025Cisco Systems, Inc. Все права защищены.

Содержание

Содержание 3

Начало работы 15

Авторизация 15

Запрос на авторизацию 15

Запрос JSON 16

Использование ответа авторизации 16

Уничтожение сеанса 16

Работа с текстовыми файлами 16

Создайте пользователя API для Classic Webex WFO 17

Api-интерфейсы WFM доступа 19

Местоположения страниц 19

Процедуры 19

Api-интерфейсы для статистических WFM статистических данных 21

Авторизация API 23

Протокол GET/URI 23

Поля запросов 23

Примеры файлов EXAMPLE 23

Просьба 23

Ответ 24

Протокол POST и URI 25

Поля запросов 25

Примеры файлов EXAMPLE 25

Просьба 25

Ответ 26

Импортировать контакты пакетным пакетным пакетом 29

Протокол и URI 29

Пакетный импорт контактов API 29

Импорт пакетных контактов в реальном времени API (метаданные) 29

Поддерживаемые форматы 30

поля запросов и ответов 30

Примеры файлов CSV 36

Полный пример 37

Короткий пример 37

Примеры файлов МЕЖДУ ИЕгой 37

Полный пример 37

Короткий пример 38

Формат ZIP 38

Примечания 38

Использование сервера данных для пакетного импорта контактов 39

Пакетный импорт организации API 41

Группы "Протокол API" и "URI" 41

Группы API поля запроса и ответа 42

Группы по протоколу API и URI 42

Группы по сервисам API поля запроса и ответа 43

Лица по протоколам API и URI 43

Поля запроса и ответа людей API 44

Примеры файлов CSV 47

Категории и фразы API 49

DELETE категории и фразы API 49

Протокол DELETE и URI 49

Категории GET и фразы API 50

Протокол GET и URI 50

Поля ответа GET 50

Категория POST и фразы API 51

Протокол POST и URI 51

Поля ответа POST 52

Категории и фразы API PUT 52

Протокол PUT и URI 52

Поля ответа PUT 52

Пример файла GET/POST/PUT,ГДЕ она используется 53

Устройство контакта API 55

Протокол по API и URI для контакт-устройства 55

Параметры 55

Примеры файлов устройства контакта API в ФОРМАТЕ EXAMPLE 55

Пример файла ответа 55

Пакетное API для устройства связи 57

Пакетный протокол API и URI для устройства связи 57

Примеры файлов contact Device BULK API EXAMPLE 57

Пример файла ответа 57

Контакт API 61

Протокол и URI 61

Поля запросов 61

Поиск по комбинациям 68

Выполнение поиска с помощью ключа метаданных 68

Выполнение поиска с помощью ключа метаданных с конкретным значением 68

Поиск событий молчания 69

Пример файла EXAMPLE 70

Параметр searchStats в примере файла HAB= true 71

Контакт основной поиск API 73

Протокол и URI 73

Поля запросов 73

Поля ответа 74

Пример файла EXAMPLE 75

Контроль контактов API 77

Протокол и URI 77

Поля ответа 77

Пример ответа НА ЗАПРОС 78

Поиск API пользовательских метаданных 79

Протокол и URI 79

Поля запросов 79

Поля ответа 80

Пример ответа НА ЗАПРОС 80

Пробная форма No API 83

Протокол и URI 83

Поля ответа 83

Пример файла EXAMPLE 85

Пробная форма ID API 89

Протокол и URI 89

Поля ответа 89

Пример файла EXAMPLE 91

Экспорт API 95

Протокол и URI 95

Поля запросов 95

Поля ответа 95

Пример вывода файла CSV 98

Импорт текста общего назначения API 99

Протокол и URI 99

Поля запроса XML 99

Пример файла EXAMPLE 100

Импорт текста общего назначения с несколькими файлами API 103

Протокол и URI 103

Поля запросов 103

Поддерживаемые форматы 104

Пример файла пакетной CSV 105

Пример ZIP-файла 105

Пример файла EXAMPLE 106

Тело 10-00 106

Содержимое 107

Импорт API 109

Протокол импорта GET и URI 109

Поля запроса на импорт GET 109

Поля ответа на импорт GET 109

Пример файла импорта GET 110

Протокол импорта POST и URI 112

Импорт полей ответа POST 112

Пример файла POST импорта EXAMPLE 113

Формат CSV 113

Формат ответа POST успеха 114

Импорт интерфейсов API-интерфейсов для импорта предпочтителей 115

Создание API предпочтения по импорту 115

Создание протоколов предпочтения по импорту и URI 115

Создание полей запроса настроек для импорта 115

Пример создания файла настроек импорта EXAMPLE 116

Создание ответа системы настроек для импорта 116

Удаление настроек импорта API 116

Удалить протокол предпочтения по импорту и URI 116

Удаление ответа системы настроек для импорта 116

Импорт настроек API 117

Импорт протоколов настроек и URI 117

Поля ответа «Импорт настроек» 117

Пример файла EXAMPLE 117

Реакция системы 119

Импорт настроек по ID API 119

Импорт настроек по протоколам ID и URI 119

Импорт настроек по полям ответа ID 119

Импорт настроек по примеру файла ID EXAMPLE 120

Реакция системы 120

Обновление настроек импорта API 120

Обновить протокол настройки для импорта и URI 121

Обновление полей ответа на предпочтения импорта 121

Пример файла настроек для обновления импорта 121

Ответ системы предпочтли бы обновить параметры импорта 122

Список включения/исключения API 123

Список включения/исключения GET API 123

Список включения/исключения GET no API protocol и URI 123

Поля запроса включения/исключения GET :API списка 123

Поля ответа на API службы GET 125

Пример файла сервиса GET API EXAMPLE 126

PUT Включить/исключить список API 126

PUT включить/исключить список API протокол и URI 127

PUT Поля запроса «Включить/исключить список» API 127

Поля ответа PUT «Включить/исключить список» API 128

PUT Включить/исключить список API пример файла В ФОРМАТЕ EXCEL 129

Список включения/исключения POST API 130

Список включения/исключения POST протокол API и URI 130

Поля запроса включения/исключения POST списка API 130

Поле ответа POST включения/исключения списка API 132

Пример файла POST включения/исключения API ФАЙЛ 133

УДАЛЕНИЕ списка включения/исключения API 133

DELETE Включить/исключить список протокол API и URI 133

Удаление ответа системы включения/исключения списков 133

Задания API 134

Протокол и URI 134

Поля запросов 134

Поля ответа 134

Примеры файлов EXAMPLE 136

Просьба 136

Ответ 136

API-интерфейсы организационной структуры 139

Назначьте роли человеку API 139

Назначьте роли протоколам API человека и URI 139

Назначьте роли полям запроса пользователя API 139

Назначение ролей человеку API пример файла ЧЕРЕЗ ПРОЦЕДУРу ОБРАБОТКИ ДАННЫХ (ВВПР) 139

Общая группа API 140

Протоколы общей группы API и URI 140

Поля запроса API группы 140

Общая API организационной структуры (детализация информации) 140

Общие протоколы API и URI 141

Общие поля запроса API 141

Общие поля ответа API 141
Пример файла «Common API EXAMPLE» 142

Группа API 143

Протоколы группы API и URI 143

Поля запроса группы API — все группы 144

Поля ответа группы API 144

Пример файла группы API В ФОРМАТЕ EXAMPLE 145

Группируется по ID (с группами по сервисам) 146

Группируется по протоколам ID (с группами по сервисам) и URI 146

Группируется по полям запроса ID (с полями запросов по сервисам) 146

Группируется по полям ответа ID (с полями ответа по группам) 146

Пример файла "Группирование по ID (с группами по сервисам") 147

Групповой человек API 148

Протоколы API группового лица и URI 148

Поля запроса «Лицо группы API» 148

Поля ответа API абонента группы 148

Пример файла объекта "Лицо группы API РАБОЧАЯ ГРУППА" 149

Группа (с областью) API 149

Групповая (с областью действия) протокол API и URI 149

Группа (с областью) поля запроса API 149

Групповой (с областью) поля ответа API группы (с областью) 150

Группа (с областью) API пример файла в ФОРМАТЕ EXAMPLE 150

Разрешения API 150

Протокол API и URI разрешения 150

Поля ответа разрешений API 151
Пример файла прав API EXAMPLE 151
Лицо API 151
Протокол API человека и URI 152
Поля запроса API абонента 152
Пример файла API пользователя 153
Лицо по ID API 154
Лицо по протоколам ID API и URI 154
Лицо с помощью полей запроса ID API (методPUT) 154
Поля ответа пользователя по ID API 157
Пример файла "Лицо по ID API EXAMPLE" 158
Часовой пояс человека API 159
Протокол API и URI часового пояса человека 159
Поля ответа в часовом поясе API человека 159
Пример файла в часовом поясе API ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ 160
Роли API 160
Роли протокола API и URI 160
Поля запроса ролей API 160
Поля ответа ролей API 161
Пример файла ролей API EXAMPLE 161
Группа API 162
Протокол API и URI 162
Поля запроса группы API группы по сервисам 163
Пример файла группы по сервисам API EXAMPLE 163

Группы по ID (с операторами) 163
Группы по протоколам ID (с операторами) и URI 163
Группы по полям запроса ID (с операторами) 164
Группы по полям ответа ID (с операторами) 164
Пример файла «Группы по ID (с операторами») 165
Группа по сервисам (с областью) 167
Протокол группы по сервисам (с областью действия) и протокол URI 167
Поля запроса группы по сервисам (с областью) 167
Поля ответа группы (с областью) 167
Пример файла EXAMPLE группы по сервисам (с областью) 167
Арендатор API 168
Протокол API клиента и URI 168
Поля запроса API клиента 168
Поля ответа API клиента 169
Пример файла клиента API EXAMPLE 169
Элементы управления записью API 171
Протокол API и URI элементов управления записью 171
Параметры запроса URI 172
Параметры запроса 172
Протоколы проверки подлинности API и URI для управления записью 175
Вход в систему управления записью API 176
Выход из элементов управления записью API 177
Команды запросов API элементов управления записью 177
Использование элементов управления записью из командной строки 181

Упростились элементы управления записью API **183**
Протокол и URI 183
Экспорт одного контакта API **189**
Протокол и URI 189
Пример ответа 190
Хиты речи API **191**
Речевые хиты протоколов API и URI 191
Поля ответа на голосовые хиты API 191
Пример файла «Голосовые хиты» API 192
Конфигурация обследования API **195**
Протокол API и URI конфигурации обследования 195
Поля ответа по API конфигурации опроса 195
Пример файла конфигурации обследования API EXAMPLE 197
Опрос ID API **201**
Опрос по протоколу ID API и URI 201
Поля ответа на опрос ID API 201
Пример файла survey ID API EXAMPLE 203
Текстовые хиты API **205**
Текстовые хиты,протокол API и URI 205
Поля ответа "API текстовые хиты" 205
Пример файла "API", "Удары текста" 206
Экспорт стенограммы API **209**
Экспорт стенограммы протоколов API и URI 209
Поля запроса на экспорт API отчета 209

Начало работы

Webex WFO включает API-интерфейсы RESTful, которые позволяют взаимодействовать с приложением различными способами. В этом разделе описывается использование API-интерфейсов Webex WFO. Ознакомьтесь с процессом авторизации, прежде чем переходить к любому другому API.

Авторизация

Процесс авторизации сопоставим с процессом входа в Webex WFO. Поэтому она должна быть завершена до того, как вы сможете делать любые запросы API. Для аутентификации себя в качестве уполномоченного пользователя Webex WFO и его API необходимо отправить свои форматные учетные данные в качестве запроса POST на конечную точку авторизации API (/API/rest/authorize). Дополнительную информацию см. в разделе Авторизация API .

ПРИМЕЧАНИЕ Истекает время ожидания сеанса после двух часов отсутствия активности.

Сведения о создании учетных данных для этого запроса см. в разделе Создание пользователя API для Classic Webex WFO.

Запрос на авторизацию

Что должен включать запрос POST и как его форматировать, показано в следующей таблице и примере CSV.

Имя	Ответ?	Тип	Описание
место действия	Нет	Строки	Код локализации страны пользователя.
идентификатор пользователя	Да	Строки	ID пользователя клиента.
password	Да	Строки	Пароль пользователя.
язык	Да	Строки	Язык пользователя. По умолчанию = en
идентификатор клиента	Нет	Строки	Номер ID клиента, к которому принадлежит пользователь. Укажите ID если у пользователя одинаковые учетные данные для входа (номер ID и пароль) для нескольких арендаторов.

Запрос 200-0

```
{
        "Языковой стандарт":
        строка, "идентификатор
        пользователя:строка",
        "пароль": строка,
        "язык:строка",
        "идентификатор клиента":
        целое
}
```

Использование ответа авторизации

После принятия ваших учетных данных вы получите ответ с сообщением о сеансе ID. Сеанс ID должен быть включен в качестве заголовка во все последующие вызовы API. Так Webex WFO проверяет, что вы выполнили вход в систему и уполномочены использовать API.

> ПРИМЕЧАНИЕ Некоторые API инструменты разработки, такие как Postman, сохранит сеанс ID и передаст его обратно на последующие запросы без необходимости вмешательства. В других инструментах API необходимо задать заголовок
> вручную.

Этот сеанс ID должен быть отформатирован в пару «ключ-значение» с ключом «кукио» и сеансом ID добавлен после «hazelcast.sessionId=», как показано в следующей паре «ключ-значение».

"куки": "hazelcast.sessionId= <Сеасьра ID, отображаемого в ответе API>"

Уничтожение сеанса

При завершении работы приложения необходимо уничтожить сеанс HTTPS (выход из системы).

Выходить

- Выполните запрос HTTPS DELETE для следующих действий:

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

Работа с текстовыми файлами

При импорте текстовых данных с помощью Webex WFO API, они должны быть кодированы в UTF-8. Это позволяет включать специальные символы, недоступные при кодировании ASCII.

Создайте пользователя API для Classic Webex WFO

Если вы планируете использовать API-интерфейсы Webex WFO для интеграции со сторонними пользователями, Cisco рекомендует создать учетную запись пользователя API. Пользователь API настраивается так же, как и системный администратор, но предназначение этого пользователя состоит в том, чтобы разрешить сторонним приложениям аутентифицироваться с помощью Webex WFO.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Для создания этого пользователя необходимо иметь роль системного администратора по умолчанию или роль с эквивалентными разрешениями. Для использования этой роли требуется одна лицензия "Системный администратор".

Дополнительные сведения о авторизации и аутентификации пользователя с помощью Webex WFO см. в разделе «Авторизация API». В случае каких-либо проблем обратитесь за помощью в службу технической поддержки.

Создайте учетную запись пользователя API

1. Запустите Webex WFO и выполните вход в качестве системного администратора.

   > ПРИМЕЧАНИЕ Если вы выполняете вход в продукт в первый раз, создайте дополнительную учетную запись администратора.

2. Перейдите к разделу "Управление приложениями > Пользователи > глобальной > конфигурации пользователей"
3. **Выберите параметр "Создать нового пользователя** " и заполните следующие поля в разделе "Информация о пользователе".
   - **Имя** и **фамилия** — введите имя и фамилию, которые определяют цель пользователя. Например, в качестве имени введите **API** , а «Пользователь **» как** фамилия.
   - **Имя** пользователя — введите допустимый адрес электронной почты. Это имя пользователя Webex WFO, которое будет использоваться для входа.
4. В поле «Пароль **» введите** пароль, который соответствует требованиям по сложности пароля клиента.
5. В поле " **Роли** " назначьте пользователя роли системного администратора по умолчанию.
6. Задайте для **поля "Группа** по умолчанию" значение "Группа по умолчанию". Вы можете задать это значение, равное альтернативной группе по сервисам.

7. Выберите связанные группы и группы, для которых у этой учетной записи должен быть контрольный диапазон. В качестве группы можно выбрать отдельные группы, а в качестве группы выбрать имя группы или имя клиента. При выборе имени арендатора выделены все группы в этой группе.

11. В поле "Представления WFM" назначьте **EnterpriseView** основным представлением. Это позволяет пользователю видеть всех пользователей.
12. Щелкните " **Сохранить"** в правом верхнем углу пользовательского интерфейса.

Связанные разделы

Просмотрите справочное *руководство Webex WFO API*.

Api-интерфейсы WFM доступа

Webex WFO Новый WFM использует интерактивный веб-сайт для документации API-интерфейсов, которые доступны для всех пользовательских сред. В этом разделе описаны процедуры доступа к API-интерфейсам WFM. Сюда входит включение необходимых разрешений, получение маркера аутентификации, авторизация сеанса и завершение сеанса.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Ограничение скорости API-интерфейсов WFM на пользовательский маркер составляет 500 вызовов в минуту и 10 000 вызовов в час. Это ограничение скорости не относится к статистическим API -WFM.

URL среды вашей организации следует шаблону, приведенному ниже, где [customerURL] является уникальным для вашей организации.

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

Местоположения страниц

- Права WFM >
- Параметры пользователя > персональные маркеры доступа

Процедуры

Включение доступа к новым API-интерфейсам WFM

1. В списке **ролей** выберите роль, для которой требуется включить разрешения.
2. **Выберите функции** Tab.
3. В разделе **"Открыть доступ Calabrio WFM** > **API"** включите одно или несколько из следующих разрешений:
    - Прочитать прогноз
    - Прочитайте статью "Организация"
    - Запрос на чтение
    - Ознакомьтесь с расписанием
    - Запись прогноза
    - Организация записи
    - Написать запрос

- Составьте расписание

4. В разделе **"Открыть Calabrio WFM** > **Включайте** разрешение на **маркеры** личного доступа.

Сформируйте маркер;

Создание маркера доступа является однократным действием. После создания маркера сохраните его в легкодоступных местах для дальнейшего использования. Если вы потеряете свой маркер, вы можете восстановить новый.

1. Перейдите в **раздел «Параметры** пользователя> **Тональные маркеры** для доступа пользователя.
2. Введите уникальное имя в текстовое **поле «Название приложения** ».
3. Щелкните " **Создать маркер**".
4. Скопируйте маркер.

> ПРИМЕЧАНИЕ Маркер не работает, если у пользователя, создающего маркер, есть дата окончания или если пользователь удален.

Уполномочивать

1. Перейдите по URL-адресу своей организации для API-интерфейсов Webex WFO WFM.
2. Щелкните Авторизовать . Откроется окно « **Доступные авторизации** ».
3. Вставьте маркер, скопированный в предыдущей процедуре, в текстовое поле " **Значение** ".
4. Щелкните Авторизовать .
5. Нажмите кнопку **"Закрыть** ", чтобы закрыть окно. Теперь можно выполнять запросы и команды для доступных API-интерфейсов WFM.

Завершение разрешенного сеанса

1. Щелкните Авторизовать .
2. Щелкните Logout .

API-интерфейсы с историческими данными WFM

Webex WFO поддерживает API-интерфейсы статистических данных для всех текущих и новых версий WFM (TWFM и New WFM). Эти API-интерфейсы исторических данных позволяют пользователям импортировать внешние статистические данные WFM из интегрированных платформ контакт-центров. С помощью этих интеграций можно прогнозировать, задавать последующие характеристики операторов и многое другое.

> ВАЖНО Для обеспечения надлежащей поддержки при интеграции с API-интерфейсами статистических данных обратитесь к специалистам Webex WFO профессиональным сервисам, чтобы настроить план управляемых услуг для поддержки ваших данных организация с разработкой и развертыванием вашей Webex WFO интеграции.

URL среды вашей организации следует шаблону, приведенному ниже, где [customerURL] является уникальным для вашей организации.

URL-адреса API-интерфейсов исторических данных приведены в формате, подробно описанном ниже.

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

URL-адреса исторических данных API документации соответствуют формату, подробному ниже.

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

Уполномочивать

1. Перейдите по URL-адресу Webex WFO WFM API статистических данных.
2. Щелкните Авторизовать . Откроется окно «Доступные авторизации».
3. Вставьте ключ клиента, полученный от контактного лица Webex WFO.
4. Щелкните Авторизовать .
5. Нажмите кнопку **"Закрыть** ", чтобы закрыть окно. Теперь можно выполнять API-интерфейсы, используя ключ источника данных, предоставленный контактному лицу Webex WFO.

Завершение разрешенного сеанса

1. Щелкните Авторизовать .
2. Щелкните **выход**.

Авторизация API

Авторизация API позволяет пользователям авторизоваться для входа в Webex WFO и получения информации, связанной с уполномоченным пользователем.

ПРИМЕЧАНИЕ Истекает время ожидания сеанса после двух часов отсутствия активности.

Протокол GET/URI

URI	/API/rest/authorize
Метод	GET

Поля запросов

Имя	Ответ?	Тип	Описание
место действия	Нет	Строки	Код локализации страны пользователя.
идентификатор пользователя	Да	Строки	ID пользователя клиента.
password	Да	Строки	Пароль пользователя.
язык	Да	Строки	Язык пользователя. По умолчанию = en
идентификатор клиента	Нет	Строки	Номер ID клиента, к которому принадлежит пользователь. Укажите ID если у пользователя одинаковые учетные данные для входа (номер ID и пароль) для нескольких арендаторов.

Примеры файлов
EXAMPLE

Просьба
Далее приводится пример форматного запроса CSV.

```
{
        "Региональных настроек": строка,
```

«userId»: строка,

«пароль»: строка, «язык»:

строка, «идентификатор

клиента»: целое число

}

Ответ

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"

, "ID":2,

"идентификатор

пользователя":"user@test.com",

"firstName":"bill",

"lastName":"smith", "teamId":3,

"teamName":"группа по

умолчанию", "groupId:2",

"groupName:"Группа по

умолчанию", "lang:"en",

"страна:", "задержка сеанса":"60",

"Часовой пояс":"Америка\/Чикаго",

"деактивирован":false, "лицензия

Компьянс":true, "идентификатор клиента":1,

"passwordExpirationDate":null, "userIq:false,"

"activatedDate": 0,

"разрешения":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

```
                "АдминистрированиеПассполитика",
                ...
        ]
        "groupsInScope": [],
        "teamsInScope": [],
        serviceQueuesInScope:[]
}
```

Протокол POST и URI

URI	/API/rest/authorize
Метод	POST

Поля запросов

Имя	Ответ?	Тип	Описание
место действия	Нет	Строки	Код локализации страны пользователя.
идентификатор пользователя	Да	Строки	ID пользователя клиента.
password	Да	Строки	Пароль пользователя.
язык	Да	Строки	Язык пользователя. По умолчанию = en
идентификатор клиента	Нет	Строки	Номер ID клиента, к которому принадлежит пользователь. Укажите клиент ID если у пользователя одинаковые учетные данные для входа (пользователь ID и пароль) для нескольких арендаторов.

Примеры файлов
EXAMPLE

Просьба
Далее приводится пример форматного запроса CSV.

```
{
        "Региональных
        настроек": строка,
        "идентификатор
```

пользователя":

строка,

«пароль»: строка,

«язык»: строка,

«идентификатор

клиента»: целое число

}

Ответ

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"

, "ID":2,

"идентификатор

пользователя":"user@test.com",

"firstName":"bill",

"lastName":"smith", "teamId":3,

"teamName":"группа по

умолчанию", "groupId:2",

"groupName:"Группа по

умолчанию", "lang:"en",

"страна:", "задержка сеанса":"60",

"Часовой пояс":"Америка\/Чикаго",

"деактивирован":false, "лицензия

Компьянс":true, "идентификатор клиента":1,

"passwordExpirationDate":null, "userIq:false,"

"activatedDate": 0,

"разрешения":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

"АдминистрированиеПассполитика",

```
                    ...
            ]
            "groupsInScope": [],
            "teamsInScope": [],
            serviceQueuesInScope:[]
    }
```

Импортировать контакты пакетным пакетным пакетом

Третьи стороны используют API-интерфейсы массового импорта контактов для присоединения и Insert метаданных и записей в многокомпонентном ЗАПРОСе HTTPS.

Существует два API-интерфейсов пакетного импорта

- пакетный импорт контактов API — используется третьими сторонами; позволяет вставить как метаданные, так и записи в многочастотный запрос HTTPS

  > ПРИМЕЧАНИЕ Также можно использовать пакетный импорт контактов API для пакетного импорта контактов на сервере данных. См. раздел «Использование сервера данных для пакетного импорта контактов».

- Контакт в режиме реального времени API — используется клиентом записи Smart Desktop Webex WFO; сначала вставляет метаданные, а затем выгрузка записей отдельно позже на основе ответа при вставке метаданных. Это позволяет клиенту отложить загрузку записей и вставить контакты во время выполнения вызова. Однако это заставляет клиента отслеживать идентификаторы для выгрузки записей правильного контакта.

Протокол и URI

Пакетный импорт контактов API

URI	/API/загрузка/контакты
Метод	POST
Разрешения	Администрирование клиента
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Пакетный контакт в реальном времени импортирует API (метаданные)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Метод	POST
Разрешения	Захват контактов, запись экрана голосовой/записи
Тип контента	приложение/1000 ex;

Поддерживаемые форматы

В многокомпонентный запрос можно включить следующие форматы:

Тип	Описание
CSV	Файл с разделителем запятыми, используемый для назначения метаданных.
XYB	Тот же формат метаданных, что и в реальном времени API, но можно использовать для пакетного импорта.
WAV	Формат аудиозаписи.
WebM	Объединенный формат аудио- и видеосвязи.
WEBMA	Формат только для аудиосвязи (WebM контейнера).
WEBMV	Только видео (контейнерWebM).
SPX	В формате аудио.
OKMB	Объединенный формат аудио и видеосвязи (или видео только в том случае, если он сопряжен со звуком в том же контакте).
OPUS	В формате аудио.

поля запросов и ответов

Файлы CSV ии и амвью и ФАЙЛЫ ФАЙЛОВ ФАЙЛОВ 200 включают поля, указанные в таблице ниже. В файлах обоих типов используются не все поля. Файл, к которому относится поле, указан в описании.

Имя	Ответ?	Описание
Идентификатор оператора	Да	Используется в CSV и 12.00. Оператор ID в одном из трех форматов. Обработка рисунков

Имя	Отве	Описание
		какой формат используется на основе синтаксического анализа содержимого. ▪ Человек ID. Уникальный идентификатор от WfoPerson.id. Этот номер также используется в электронной таблице "Экспорт пользователей" (столбце "Управление приложениями > глобальные > пользователи > импорта и экспорта > export > User ID"). Это не то же самое, что и ID в профиле пользователя Webex WFO. ▪ Вход AD. Домен\имя пользователя (требуется "\"). ▪ Адрес электронной почты. Адрес электронной почты (требуется "@"). При использовании CSV для выгрузки контактов требуется оператор ID. Если для выполнения запроса вы используете МЕТОДЫ ГДЕ-то используется СИСТЕМА 10,ID, она не является обязательной. В последнем случае для оператора ID задается ID аутентифицированного пользователя, инициирующего отправку. Макс. символ = 254 значение по умолчанию = нет
AssocCallId	Нет	Используется в CSV и ГДЕ. ID, что связывает контакты вместе. Например, переадресованный вызов от одного оператора другому имеет один и тот же ID. Макс. символов = 52 Default = NULL
Аудио.Местоположение	Нет	Используется в CSV и 129. В под-объекте "Аудио". Имя ключа (файла) записи в многокомпонентном запросе. Это может быть любой поддерживаемый формат записи (аудио/экран/комбинированная). Допускается использование только одного аудиофайла для каждого контакта. Имя ключа должно иметь действительный

добавочный номер, соответствующий типу мультимедиа записи. Расширение идентифицирует файл как аудио- или экранную запись, или как и то, и другое.

Макс. символов = 128
По умолчанию = нет

Имя	Ответ?	Описание
Аудио.Начальный таймм	Нет	Используется в CSV и 1201. В под-объекте "Аудио". Время начала аудиозаписи в миллисекундах GMT начиная с 1970-01-01 (время UNIX) аудиозаписи. Используется для определения смещ. аудиосчета с момента начала контакта. Максимальное количество символов = длинный По умолчанию = ContactStartTimeMs
Вызываемая адрес	Нет	Используется в CSV. Вызываемого номера телефона. Макс. символов = 64 Default = пустая строка
Называемый	Нет	Используется в XEAУ. Вызываемого номера телефона. Макс. символ = 64 Значение по умолчанию = NULL
CallId	Нет	Используется в CSV и ГДЕ. ID, идентифицирующий контакт. Макс. символов = 128 Default = NULL
Призвание	Нет	Используется в XEAУ. Номер вызывающего телефона. Макс. символ = 64 Значение по умолчанию = NULL
Адрес вызова	Нет	Используется в CSV. Номер вызывающего телефона. Макс. количество символов = 64

		По умолчанию = пустая строка
ClientTimeZone	Нет	Используется в CSV и 155. Часовой пояс в формате GMT. Также поддерживается время Windows. Клиент записи на рабочем столе отправляет время Windows, которое сопоставляется со временем Олсона. Максимальное количество символов = 255 По умолчанию = часовой пояс пользователя, как определено в Webex WFO **ПРИМЕР** –06:00
ContactStartTimeMs	Нет	Используется в CSV и 155. Время начала в миллисекундах GMT с 1970-01-01 (время UNIX). Требуется указать значение в этом поле, поэтому если оно отсутствует, API использует текущее время отправки. Обратите внимание, что это, вероятно, приводит к плохому опыту пользователя, при этом многие контакты имеют одну и ту же отметку времени. ВАЖНО При импорте контактов с Excel необходимо отформатировать столбец "Время начала" таким образом, отображаются миллисекунда (дополнительную информацию см. в пользовательской документации по Excel). В противном случае в Excel выполняется усекание миллисекунда, в результате чего выдается неверное время и предотвращается правильный импорт записей. Макс. символы = long Default = текущее время передачи ПРИМЕР 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Направление	Нет	Используется в CSV и 1201. Направление вызова — входящего и исходящего вызова.

Имя	Отве	Описание
		1 = исходящий 0 = входящий

Имя	Ответ?	Описание
		Макс. символов = 1 Default = NULL
Line	Нет	Используется в CSV и EXCEL. Линия/добавочный номер оператора. Макс. символ = 64 Значение по умолчанию = NULL
метаданные.<custom метаданные имя поля>	Нет	Используется в CSV. Заполняемые пользовательские поля метаданных Поле будет создано, если его не существовало. Любой столбец, начинающийся с «метаданные», будет рассматриваться как поле пользовательских метаданных. **Пример** Для настройки "accountNumber" создайте столбец с именем "metadata.accountNumber". Имя поля максимум символов = 39 Максимальное значение пользовательских метаданных = 2056 символов
Пользовательские метаданные	Нет	Используется в XEAУ. Заполняемые пользовательские поля метаданных Поле будет создано, если его не существовало. Объект содержит данные в виде пар "имя-значение". **ПРИМЕР** "accountNumber":"123456" Имя поля максимум символов = 39 Максимальное значение пользовательских метаданных = 2056 символов
Запись1	Да	Используется в CSV. Имя ключа (файла) записи в многокомпонентном запросе. Это может быть любой поддерживаемый формат записи (аудио/экран/комбинированная). Допускается использование только одного аудиофайла для каждого контакта. Имя ключа должно иметь действительный добавочный номер, соответствующий типу мультимедиа

записи. Добавочный номер

Имя	Отве	Описание

		определяет файл как аудио- или экранную запись, или как и то, и другое. Макс. символов = 128 По умолчанию = нет
Запись2	Нет	Используется в CSV. Имя ключа (файла) записи в многокомпонентном запросе. Это может быть любой поддерживаемый формат записи (аудио/экран/комбинированная). Допускается использование только одного аудиофайла для каждого контакта. Имя ключа должно иметь действительный добавочный номер, соответствующий типу мультимедиа записи. Расширение идентифицирует файл как аудио- или экранную запись, или как и то, и другое. Макс. символов = 128 По умолчанию = нет
Запись3	Нет	Используется в CSV. Имя ключа (файла) записи в многокомпонентном запросе. Это может быть любой поддерживаемый формат записи (аудио/экран/комбинированная). Допускается использование только одного аудиофайла для каждого контакта. Имя ключа должно иметь действительный добавочный номер, соответствующий типу мультимедиа записи. Расширение идентифицирует файл как аудио- или экранную запись, или как и то, и другое. ПРИМЕЧАНИЕ Должен быть аудиофайл, иначе импорт не работает. Макс. символов = 128 По умолчанию = нет
Запись2Запись	Нет	Используется в CSV. Смещ. запись2 и запись1. ПРИМЕР Аудиофайл (WAV), начинающийся через 5 секунд после экранного файла (WebM), имеет смещ. 5000 (5000 = 5 секунд)

Имя	Отве	Описание
	Максимальное количество символов = длинный	

Имя	Отве	Описание
		По умолчанию = 0
Экран.Местоположение	Нет	Используется в CSV и ГДЕ. В под-объекте "Экран". Имя ключа (файла) записи в многокомпонентном запросе. Это может быть любой поддерживаемый формат записи (аудио/экран/комбинированная). Допускается использование только одного аудиофайла для каждого контакта. Имя ключа должно иметь действительный добавочный номер, соответствующий типу мультимедиа записи. Расширение идентифицирует файл как аудио- или экранную запись, или как и то, и другое. Макс. символов = 128 По умолчанию = нет
Экран.Время начала	Нет	Используется в CSV и 122. В под-объекте "Экран". Время начала экранной записи в миллисекундах GMT с 1970-01-01 (время UNIX) записи на экране. Это используется для определения смещения экрана при начале контакта. Максимальное количество символов = длинный По умолчанию = ContactStartTimeMs

Примеры файлов CSV

CSV можно выгрузить в рамках многопартийного запроса на передачу. Далее описываются некоторые правила, касающиеся этого формата.

- Количество столбцов переменное. Например, если требуется всегда использовать часовой пояс клиента, в CSV столбец «Часовой пояс» не требуется.
- Столбцы, включенные в CSV, могут быть в любом порядке.
- Количество столбцов в каждой строке должно совпадать с числом столбцов заголовка.
- Если значение имеет запятую, оно должно быть окружено кавычками.
- Если для определенного контакта значение неизвестно, но заголовок существует, используйте пустую строку для этого столбца.

> ПРИМЕЧАНИЕ Успешный ответ имеет формат CSV, так как ответ добавляет статус каждому контакту и записи.

Полный пример

В этом примере показан файл, в которого используются все возможные поля для файла CSV.

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,Часовой пояс,AssocCallId,CallId,CallAdress,Линия,Направление,Запись1,Запись2,Запись2Оффсет,Метаданные.accountNumber
2 abc/bunkowm,1447100000000,Америка/Чикаго,103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Америка/Чикаго,103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Короткий пример

В этом примере показаны только поля, необходимые для файла CSV.

```
1 Идентификатор оператора,ContactStartTimeMs,Запись1
2 2,1447100000000,call1.wav
3 2,1447110000000,call2.wav
```

Примеры файлов МЕЖДУ ИЕгой

Контактная информация может быть импортирована в Webex WFO в формате CSV в качестве альтернативы формату CSV.

Полный пример

Далее приводится пример форматного файла CSV.

```
1  {
2      "Идентификатор оператора:"john.smith@acme.com",
3      "AssocCallId:"103585664793254280",
4      "CallId:"30611848",
5      "Вызываемая адрес":"1801",
6      "Адрес для вызова:"1800",
7      "ClientTimeZone":"Центральное стандартное время",
8      "ContactStartTimeMs:1447075073000,
9      "Направление": 1,
10     "Аудио":[
11         {
12             "Местоположение:"25.wav",
13             «Время начала»:1447075080000
14         }
15     ],
16     "Экран":[
17             "Местоположение":"25.WebM",
18             «Время начала»:1447075075000
19     ],
20     "Пользовательские метаданные":{
21             "accountNumber":"123456",
```

```
22                "отдел":"продажи"
23            }
24    }
```

Короткий пример

В этом примере показываются только поля, необходимые для файла ГДЕ можно использовать данные.

```
1  {
2      "Идентификатор оператора:"ACME\smithj",
3      "ContactStartTimeMs:1447075073000,
4      "Аудио":[
5          {
6              "Местоположение":"25.wav"
7          }
8      ]
9  }
```

Формат ZIP

Формат ZIP обрабатывается иначе, чем CSV или CSV, поскольку представляет собой коллекцию файлов, которые обрабатываются так, как если бы они были отдельными файлами в рамках многокомпонентного запроса.

- Имя файла — это ключ, на который необходимо ссылаться в CSV/1019.
- Любая структура папок в ZIP-файле сглаживается и игнорируется.

Например, для многокомпонентного запроса требуется следующее.

```
1  batch.zip
2      batch.CSV (содержит 2 строки для call1 и call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Этот многокомпонентный запрос обрабатывается так, как если бы все файлы были в ZIP-файле или по отдельности в многокомпонентном запросе.

Примечания

- Порядок файлов не имеет значения.
- Выгрузка контакта, содержащего имя файла записи, но не содержащего, что запись не будет вставлена.

- Выгрузка, содержащая запись, на которую не указана в CSV или в ФОРМАТЕ EXCEL, будет игнорироваться.

ВАЖНО : У вас должны быть доступ администратора клиента, доступ к серверу данных для массового импорта контактов и разрешение на массовый импорт для вашей роли.

Использование сервера данных для пакетного импорта контактов

Для пакетной отправки контактов на сервер данных можно использовать пакетный импорт

контактов API. Для массового импорта контактов API требуется следующее

- Роль Webex WFO администратор с включенным разрешением "Пакетный импорт".
- Доступ на чтение/запись к серверу данных.

Для пакетной отправки контактов на сервер данных выполните следующие действия

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ УСЛОВИЕ Для пакетного импорта для успешной отправки файлов с использованием сервера данных сервер данных должен быть настроен в пределах Webex WFO. Это может быть сервер данных, который уже используется для любого другого назначения или нового сервера данных. При настройке нового сервера данных для пакетного импорта см. раздел «Конфигурация сервера данных» в *руководстве пользователя Webex WFO руководстве пользователя*.

1. Для использования сервера данных, уже настроенного в Webex WFO перейдите на **страницу «Конфигурация** сервера данных» (Управление приложениями > конфигурации системы > конфигурации сервера данных) и выберите этот сервер.
2. **В разделе "Региональный сервер данных ACD параметры синхронизации** " убедитесь, что **выбран вариант "Включить захват** " и **назначен общий ACD (по умолчанию**).
3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**
4. Создайте файл CSV (а не ГДЕ-ЛИБО), который содержит все обязательные поля, а также все необязательные поля, которые необходимо добавить.
5. Префикс файла со словом CONTACT. Слово учитывает регистр, его необходимо ввести в заглавном регистре.

   ПРИМЕР
   Ваш файл CSV имеет имя ExampleContacts.CSV. Его необходимо переименовать, выполнив префикс CONTACT следующим образом:

   КОНТАКТ. ПримерКонтакты.CSV

6. Поместите файл CSV и все связанные с ним мультимедийные файлы в папку ГИС <> на сервере данных. Эта папка находится в местоположении, определенном в поле «Местоположение файла гис-файлов регионального сервера данных» на странице «Конфигурация сервера данных».

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

Пакетный импорт организации API

Пакетный импорт организации API используется третьими сторонами для загрузки организационной структуры контакт-центра (групп, групп, групп и людей) в Webex WFO.

API только для вставки и обновления групп, групп и людей. Он никогда не удаляется, поэтому можно безопасно импортировать подмножество организационной структуры. Импорт воспроизводим, поскольку API изменяет только те поля, которые изменяются. Можно импортировать один и тот же файл несколько раз.

Далее описывается порядок обработки групп, групп и абонентов в импорте.

> ВАЖНО При загрузке файла CSV для пакетного импорта организации для групп или групп заголовки столбцов должны совпадать с соответствующими полями запроса и ответа в таблицах ниже
> Совершенно верно. Нельзя изменить порядок или опустить ни один из столбцов, даже если они не требуются для каждой отдельной записи.

Группы "Протокол API" и "URI"

URI	/API/загрузка/группы
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Группы. Группа идентифицируется по столбцу groupName. Если значение в groupName соответствует существующей группе, эта группа используется. Если groupName является новым, группа создается с таким именем и активируется.

Группы API поля запроса и ответа

Имя	Ответ?	Описание
id	Да	Группа ID в ACD. Номер ID можно определить путем экспорта данных группы и просмотра его в полученном файле CSV. ПРИМЕЧАНИЕ Если группа является новой группой, для параметра ID должно быть 0 (ноль), иначе импорт не произойдет.
имя	Да	Имя группы. Макс. символ = 60 по умолчанию = нет
активацияDate	Да	Дата активации группы в формате MM/ДД/ГГГГ. По умолчанию = текущая дата
деактивирована дд.	Да	Дата деактивации группы в формате MM/ДД/ГГГГ.

Группы по протоколу API и URI

URI	/API/загрузка/группы по сервисам
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Команды. Группа идентифицируется по столбцу teamName. Если значение в teamName соответствует существующей группе, эта группа используется. Если группа, в которую входит эта группа, изменилась, эти взаимоотношения обновляются. Если teamName является новым, группа создается с именем, указанным в указанной группе, и она активируется.

Группы по сервисам API поля запроса и ответа

Имя	Ответ?	Описание
id	Да	Команда ID в ACD. Номер ID можно определить путем экспорта данных группы и просмотра его в полученном файле CSV. ПРИМЕЧАНИЕ Если группа является новой группой, для параметра ID должно быть установлено значение 0 (ноль), иначе импорт завершится неудачей.
имя	Да	Имя команды. Не более 60 символов
активацияDate	Да	Дата активации группы в формате MM/ДД/ГГГГ. По умолчанию = текущая дата
деактивирована дд.	Да	Дата деактивации группы в формате MM/ДД/ГГГГ.
родительскийгруппайд	Да	Имя группы, к которой принадлежит группа.
производительностькомпиляция	Да	Указывает, следует ли включать статистические данные группы при сборе службой захвата статистики производительности (Истина/Ложь). По умолчанию = истина

Лица по протоколу API и URI

URI	/API/загрузить/persons
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Персоны. Лицо идентифицируется с помощью электронной почты, adLogin или acdId. Если любое из этих значений соответствует существующему лицу, это лицо используется. Если участие в группе, имя, часовой пояс, региональный стандарт или активный статус этого человека изменились, он

обновляется соответственно. Если найдено соответствующее лицо, API никогда не опустит один из трех идентификаторов

если значение уже существует. Например, если совпадение найдено по адресу электронной почты, но импортированный файл CSV не содержит ACD ID для пользователя, а у нас уже есть в базе данных, существующее значение не перезаписывается. Если все три идентификатора пользователя являются новыми, создается новое лицо, а ему предоставляется роль оператора по умолчанию.

Лица API поля запроса и ответа

Имя	Ответ?	Описание
персон.	Да	У человека ID в Webex WFO. Номер ID можно определить путем экспорта данных о абоненте и просмотра его в полученном файле CSV. Используйте 0 (ноль), если это новый человек.
Отправить по электронной почте	Да	Адрес электронной почты пользователя. Макс. символ = 254 значение по умолчанию = нет
firstName	Да	Имя пользователя. Макс. символов = 50 по умолчанию = нет
lastName	Да	Фамилия пользователя. Макс. символов = 50 по умолчанию = нет
часовой пояс	Нет	Часовой пояс оператора. По умолчанию = часовой пояс пользователя Полный список имен часовых поясов см. в разделах «Импорт» и Экспорт пользователей. Пример Америка/Чикаго
adLogin	Нет	Номер Active Directory имя пользователя для входа. Макс. символов = 50 по умолчанию = нет

Имя	Отве	Описание
группа членов	Нет	Группа, в которую входит пользователь.
активированный	Нет	Дата активации пользователя в формате ММ/ДД/ГГГГ. По умолчанию = текущая дата
Отключить	Нет	Дата деактивации пользователя в этом формате ММ/ДД/ГГГГ. ПРИМЕЧАНИЕ Для активации деактивированного пользователя при импорте пользователей установите эту дату на 31.12.2999.
место действия	Нет	Язык, используемый пользователем. По умолчанию = en
Роли	Нет	Роли, назначенные пользователю. Несколько ролей разделяются точка с запятой.
группы области действия	Нет	Группы в области действия пользователя. Несколько групп: разделенных точками с запятой.
диапазоны диапазонов	Нет	Группы в пределах области действия пользователя. Это несколько групп разделенных точками с запятой.
включение планирования	Нет	Указывает, можно ли запланировать выполнение заданий в формате True или False (только WFM). По умолчанию = false
Представления	Нет	Представления, назначенные пользователю в WFM (только WFM) Значение по умолчанию = нет
mainView	Нет	Главное представление пользователя в WFM (только WFM). Значение по умолчанию = нет
companyStartDate	Нет	Дата начала работы с компанией в соответствующем формате ММ/ДД/ГГГГ (только WFM). Значение по умолчанию = нет

Имя	Ответ?	Описание
компанияEndDate	Нет	Дата ухода пользователя из компании в формате ММ/ДД/ГГГГ (только WFM). Значение по умолчанию = нет
отделСтарт.	Нет	Дата начала работы с отделом в формате MM/DD/YYYY (только WFM). Значение по умолчанию = нет
employeeId	Нет	Сотрудник пользователя ID (только WFM). Значение по умолчанию = нет
ранг	Нет	Ранг пользователя в контакт-центре (только WFM). Значение по умолчанию = нет
м.м. Просмотры	Нет	Представления, назначенные пользователю в QM (только QM). Значение по умолчанию = нет
ReconcileOnly	Нет	При выборе оператор использует запись шлюза, и все вызовы оператора требуют выверки после вызова (только QM). Значение по умолчанию = нет
окаменант	Нет	Если задано значение TRUE, пользователь имеет область действия для всех групп, групп и пользователей. Если задано значение FALSE, область действия пользователя определяется как установлено в полях "Группы области области" и "Группы области области" ("Истина/ложь"). Значение по умолчанию = нет
acdId	Да	ID пользователя в ACD. Значение по умолчанию = нет **ПРИМЕЧАНИЕ** Это поле обязательно необходимо, если установлен флажок "Включить планирование для этого пользователя".
acdServerId	Да	Номер ID ACD, который является источником данных для пользователя.

Имя	Отве	Описание
		Значение по умолчанию = нет **ПРИМЕЧАНИЕ** Это поле обязательно необходимо, если установлен флажок "Включить планирование для этого пользователя".

Примеры файлов CSV

Пример группы CSV

```
ID,имя,activateddate,деактивированоDate
0,Продажи,01/04/2018,01/01/2019
0,Финансы,01/04/2018,0180182019
```

Пример групп по сервисам CSV

```
ID,имя,activatedDate,деактивированоDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Продажи, 01/04/2018,01/01/2019,Продажи,True
0,Продажи частей, 01/04/2018,01/01/2019,Продажи,Ложь
```

Категории и фразы API

Используйте API для работы со списками категорий и фраз

из. Для категорий и phrases API используются следующие

методы:

- «Получить» — получение информации о категории и фразе
- POST — создание категорий и фраз
- PUT — обновление информации о категории и фразе
- Удалить — удаляет информацию о категории и фразе

УДАЛИТЬ категории и фразы API

Этот метод удаляет информацию о категории и фразе.

Протокол DELETE и URI

URI: Фраза категор ии	/API/rest/cas/фразеалист /API/rest/cas/phrase
Метод	DELETE
Разрешения	Администратор Desktop Аналитика Администратор Аудио Аналитика Администратор LVSCR Аналитика для администратора Текстовая аналитика

	администратора Администрирование арендатора
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

ПРИМЕР

Удаление категории: /API/rest/cas/phraselist?ID= 13

Удаление фразы: /API/rest/cas/phrase?ID=7

Имя	Описание

Система отправляет следующие ответы:

{"удалено":1}

Категории GET и фразы API

Этот метод извлекает информацию о категории и фразе.

Протокол GET и URI

URI:	
Фраза	/API/rest/cas/phraselist
категории	/API/rest/cas/phrase
Метод	GET
Разрешения	Администратор Desktop Аналитика Администратор Аудио Аналитика Администратор LVSCR Аналитика для администратора Текстовая аналитика администратора Администрирование арендатора
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа GET

Имя	Описание
Категории	Подробная информация о категориях аналитики.

id	Категория ID.
описание	Описание категории.
languageId	Строка символов, указывающая язык. ПРИМЕР US English = en-us

Имя	Описание
Фразы	Подробная информация о фразах аналитики.
фраза	Фраза, на что нужно искать.
фонетический	Телефонная написание искать фразы.
звуки:	Альтернативные варианты фразы, которые звучат как и целевая фраза.
уверенность правильно.	Значение уверенности, указывающее на вероятность того, что попадание
id	ID номер фразы.
categoryId	Номер категории ID фразы.
государство	Состояние контакта оператора.

Категория POST и фразы API

Этот метод создает информацию о категории и фразе.

Протокол POST и URI

URI:	
Фраза	/API/rest/cas/phraselist
категор ии	/API/rest/cas/phrase
Метод	POST
Разрешения	Администратор Desktop Аналитика Администратор Аудио Аналитика Администратор Lvcsr Аналитика Администратор Текстовая аналитика Администратор Клиент

Тип контента многокомпонентные/формы-данные

Категории и фразы API | Категории GET и фразы API

Поля ответа POST

Имя	Описание
Имя	**Описание**
категория	Подробная информация о категориях аналитики.
описание	Описание категории.
languageId	Строка символов, указывающая язык. ПРИМЕР US English = en-us

Категории и фразы API PUT

Этот метод обновляет информацию о категории и фразе.

Протокол PUT и URI

URI: Фраза категор ии	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Метод	PUT
Разрешения	Администратор Desktop Аналитика Администратор Аудио Аналитика Администратор LVSCR Аналитика для администратора Текстовая аналитика администратора Администрирование арендатора
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа PUT

Имя	Описание
Категории	Подробная информация о категориях аналитики.

Имя	Описание
id	Категория ID.
описание	Описание категории.
languageId	Строка символов, указывающая язык. ПРИМЕР US English = en-us
Фразы	Подробная информация о фразах аналитики.
фраза	Фраза, на что нужно искать.
фонетический	Телефонная написание искать фразы.
звуки:	Альтернативные варианты фразы, которые звучат как и целевая фраза.
уверенность правильно.	Значение уверенности, указывающее на вероятность того, что попадание
id	ID номер фразы.
categoryId	Категория ID номер фразы.
государство	Состояние контакта оператора.

GET/POST/PUT пример файла в ФОРМАТЕ «РБ»

Далее приводится пример форматного файла ответов CSV для извлечения, создания и обновления категорий и фраз:

```
{
        "категории": [{
                "ID": номер, "категория":
                строка, "описание": строка,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "phrases": [{
```

"фраза": строка,
"телефонический": строка,
"звуки": строка, "уверенность":
номер, "ID": номер,
"categoryId": номер,
"состояние": номер

},
...
],
"уверенность": номер
}

Устройство контакта API

Для получения списка устройств используйте API для получения списка устройств.

Протокол по API и URI для контакт-устройства

URI	/API/отдых/запись/contactDevice
Метод	GET
Разрешения	Администрирование QM

Параметры

Поле	Ответ?	Тип	Описание
includeUnconfiguredDevices	Нет	Булева переменн ая	Если задано значение true, в комплект входят ненастроенные устройства. По умолчанию = false Принятые значения. ▪ true ▪ false
itemsPerPage	Нет	Номер	Количество элементов, отображаемых на странице.
сортировкаКолон	Нет	Текстов ый	персон.
сортировканаправление	Нет		Параметры ▪ восходящий ▪ спускающийся

Примеры файлов устройства контакта API EXAMPLE

Пример файла ответа

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "имя": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "настроено":
        истина, "personId": null,
        "phoneyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "ID": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "добавочный номер": "8013", "раздел":
                "Раздел маршрута"
            }
        ]
    }
```

Пакетное API для устройства связи

Для массового добавления устройств используйте пакетную API устройств для контактов.

Пакетный протокол API и URI для устройства связи

URI	/API/отдых/запись/contactDeviceBulk
Метод	POST
Разрешения	Администрирование QM

Дополнительные сведения см. в разделе «Устройство для связи API ».

Примеры файлов contact Device BULK API EXAMPLE для УСТРОЙСТВА ОБРАБОТКИ КОНТАКТОВ

Пример файла ответа


```
1  {
2      "добавить": [
3          {
4              "настроено": истина,
5              "contactDeviceLines": [
6                  {"contactDeviceId": 239, "добавочный номер": "7003", "ID": 424032,
   "раздел": ""},
7                  «contactDeviceId»: 239, «добавочный номер: 7103», «ID": 424033,
   "раздел": ""}
8              ],
9              "contactDeviceTypeId": 0,
10             «ID»: 239,
11             «Записанные сигналы»: ложь,
12             "isStereo": ложь,
13             "loggedInPersonId": 19,
14             "monitoringServerId": null,
15             "имя": "SEPWIN7X64003",
16             "personId": 19,
17             "recordingGroupId": 1,
18             "recordingTypeId": 1,
19             "signalingGroupId": 1,
20             "телефонииGroupId": 1,
21             "virtualDevice": null
22         },
23         {
24             "настроено": истина,
25             "contactDeviceLines": [
26                 «contactDeviceId»: 238, «добавочный номер»: «7004», «ID": 412459,
    "раздел": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "телефонииGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "обновить": [
            {
                "настроено": истина,
                "contactDeviceLines": [{contactDeviceId:88, "добавочный номер:9504",
"ID": 412466, "раздел": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                «Записанные сигналы»: ложь,
                "isStereo": ложь,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "имя": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "телефонииGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "настроено": истина,
                "contactDeviceLines": [{contactDeviceId:86, "добавочный номер:9503",
«ID»: 41251  1, "раздел": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                «Записанные сигналы»: ложь,
                "isStereo": ложь,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "имя": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "телефонииGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Контакт API

Контакт API позволяет пользователям искать определенные контакты, а затем ссылаться на Webex WFO воспроизводить их в медиаплеее.

Протокол и URI

URI	/API/отдых/запись/контакт/<ID>
Метод	GET
Разрешения	Поиск контактов
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Параметры	ID = идентификатор существующего контакта. Этот ресурс URI определяет конкретный контакт ID. Если {ID} не существует, в ответе вместо пустого списка возвращается код ошибки. beginTime = <временная отметка времени для контактов>

Поля запросов

ПРИМЕЧАНИЕ Если используется параметр beginTime, то параметр endTime необходимо также использовать в запросе URI.

Параметр	Описание
оператор	ID пользователя. Принятое значение представляет собой целое число ID. Параметр («оператор») имеет регистр и должен содержать строчные буквы. Если пользователь использует параметр с большой буквы A, он возвращает всех операторов. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ
Ани	Автоматическая идентификация номера (ANI) для вызова. Другими словами, ANI определяет номер вызывающего абонента. Принятое значение — строка со звездочками (*) или знаками подстановки со знаком вопроса (?).

Параметр	Описание
	Этот параметр может отображаться ноль или более раз в одном запросе. ПРИМЕР контакта`?ani=1234&ani=4567` При вводе нескольких значений для параметра в запросе эти значения объединяются с ИЛИ (то есть в предыдущем примере выполняется поиск контактов с помощью параметра ani=1234 ИЛИ ani= 4567). НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
assocCallId	Связанный контакт ID, который связывает контакты на основе клиента опыт. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
началоDate	Возвращайте только записи, которые начинаются в указанную дату или после нее. ФОРМАТ: ГГГГ-ММ-ДД. Если диапазон не указан и параметр BeginDate не указан, параметр по умолчанию установлен за 60 дней до сегодняшнего дня.
время начала	Используется с startDate для возврата записей, которые начинаются в указанную дату и время или после нее. ФОРМАТ ЧЧ:ММ.
callId	Контакт ID из сторонней интеграции. Принятое значение — string. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
возможность выбрать	Указывает, может ли пользователь оценить этот контакт. Принятое значение: истинный. True возвращает контакт, если пользователь может оценить его при входе в Webex WFO. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. Если не включить этот параметр, запрос не будет фильтровать контакты. ЗНАЧЕНИЕ: истина, если контакт может быть оценен выполнивший вход пользователь.
датаооценка	Дата окончания диапазона оцениваемых фильтруемых контактов. ФОРМАТ: ГГГГ-ММ-ДД.
датаоценка начало	Дата начала диапазона оцениваемых отфильтрованных контактов ФОРМАТ: ГГГГ-ММ-ДД.
номер	Сервер идентификации набранных номеров (DNIS) для данного вызова. Другими словами, вызываемого номера. Принятое значение — строка со звездочками (*) или знаками подстановки со знаком вопроса (?). Этот параметр может отображаться ноль или более раз в одном запросе. Когда

Параметр	Описание

Параметр	Описание
	для параметра предоставляется несколько значений, при этом в запросе эти значения сочетаются с ИЛИ. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
завершение	Возвращайте только записи, начинавшиеся до указанной даты. ФОРМАТ: ГГГГ-ММ-ДД. Если диапазон не указан и конечный номер не указан, параметром по умолчанию является «Сегодня».
время окончания даты.	Используется с endDate для возврата записей, начинающихся до указанной ФОРМАТ ЧЧ :ММ.
исключать	Возвращает универсальный идентификатор ресурса (URI) для указанного значения. Щелкните URI, чтобы просмотреть данные, связанные с указанным значением. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ event — возвращает URI, указывающий на данные события. ▪ метаданные — возвращает URI, указывающий на метаданные. ▪ metadata.key1 — возвращает URI, указывающий на атрибут key1 в объекте метаданных.
расширять	Возвращает все данные, связанные с указанным значением вместо URI. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ event — расширяет возможности всех событий, включая все данные о событиях, а не только данные URI. ▪ метаданные — расширяет все метаданные, а не только URI. ▪ metadata.key1 — расширяет атрибут key1 только в объекте метаданных.
firstName	Имя оператора. Принятые значения строкируются со знаком подстановки со звездочками (*) или знаками вопроса (?). НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
группа	Группа ID. Принятое значение — целое число ID.
НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. имеет записано	Возвращайте только контакты, связанные с записью. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ true ▪ false

Параметр	Описание
	Если не включить этот параметр, запрос не будет выполнять фильтрацию контактов по записям.
час	Была ли оценка контактов отмечена для человеческих ресурсов (hr). НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ true ▪ false ▪ 1 (истина) ▪ 0 (ложь)
inProgress	Выполняется ли оценка контакта. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ true ▪ false ▪ 1 (истина) ▪ 0 (ложь)
lastName	Фамилия оператора. Принятые значения строкируются со знаком подстановки со звездочками (*) или знаками вопроса (?). Этот параметр может отображаться ноль или более раз в одном запросе. Когда для параметра предоставляется несколько значений, при этом в запросе эти значения сочетаются с ИЛИ. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
предел	Параметр URL, который можно использовать для увеличения общего количества результатов и получения больших наборов результатов. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ВАЖНО Использование этого параметра может отрицательно влиять на производительность. Cisco рекомендуется 100 или меньше.
линия	Добавочный номер вызова (с точки зрения оператора, записывющего вызов). Принятое значение — строка со звездочками (*) или знаками подстановки со знаком вопроса (?). Этот параметр может отображаться ноль или более раз в одном запросе. При вводе нескольких значений для параметра запрос
	объединяет эти значения

Параметр	Описание
	значений с помощью ИЛИ. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
метаданные	Поле метаданных. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ < клавиша>~<оператор>~<выключение> Там, где <key> — это имя поля метаданных, настроенного в разделе "Администратор мониторинга и записи", и должно в точности совпадать с именем настроенных метаданных. Оператор <> является одним из следующих вариантов ▪ Равно ▪ начинается с ▪ завершается с ▪ Содержит К <> может относиться строка со звездочками (*) или знаками вопроса (?). Этот параметр может отображаться ноль или более раз в одном запросе. При вводе нескольких значений для параметра запрос сочетает эти значения с ИЛИ. Если не задать значение, запрос возвращает все контакты, имеющие метаданные для указанного
	ключа.
потребностиПрименить	Требуется ли оценка контакта. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ true ▪ false ▪ 1 (истина) ▪ 0 (ложь)
число	любой номер, используемый контактом (ANI или DNIS). Принятое значение — строка со звездочками (*) или знаками подстановки со знаком вопроса (?). Этот параметр может отображаться ноль или более раз в одном запросе. Когда для параметра предоставляется несколько значений, при этом в запросе эти значения сочетаются с ИЛИ. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.

Параметр	Описание
номер телефона	любой номер контакта (ANI, DNIS или линия). Принятые значением является строка со знаками подстановки со звездочкой (*) или знаком вопроса (?). Значение этого параметра может отображаться ноль или однократно в одном запросе. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
диапазон	Параметр заголовка, который позволяет выполнять пейдж-просмотр результатов. Где: "items= <1-200>". НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА . Параметр диапазона можно использовать совместно с параметром предельного запроса, который увеличивает значение итого результатов.
Забил	Был ли контакт забит. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ true ▪ false ▪ 1 (истина) ▪ 0 (ложь)
searchStats	Возвращает общее число доступных записей, соответствующих числу записей. Допустимые значения: ▪ true ▪ false OPTIONAL.
отключение звука записанных	Возвращать только контакты для длительности (в миллисекундах) молчание равно или больше указанного значения. **EXAMPLE** SilenceDuration= 5000 возвращает контакты, если имеется один или несколько случаев записанного молчания, равного или больше более 5 секунд. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
отключение звука равно или	Возвращайте только контакты, для которых количество сигналов молчания

Параметр	Описание
	больше указанного значения. **EXAMPLE** silenceEvents = 5 возвращает контакты с 5 или более случаев отключения. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ
меченый	Был ли контакт помечен тегами. Допустимые логические значения: ▪ true ▪ false ▪ 1 (истина) ▪ 0 (ложь) НЕОБЯЗАТЕ ЛЬНО.
talkOverDuration записанного разговора	Возвращайте только контакты для длительности (в миллисекундах) Over события равны или больше указанного значения. **EXAMPLE** talkOverDuration=5000 возвращает контакты, если имеется один или несколько случаев записанного разговора над событиями, равными или более 5 секунд. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
talkOverEvents	Возвращайте только контакты, для которых количество разговоров по событиям равно или больше указанного значения. **EXAMPLE** talkOverEvents = 5 возвращает контакты, в которых имеется 5 или более разговоров над событиями. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
команда	Команда ID. Принятое значение — целое число ID. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
тренировка	Была ли оценка контакта отмечена для обучения. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ true

Параметр	Описание
	▪ false ▪ 1 (истина) ▪ 0 (ложь)
тип	Тип контакта. Параметр типа фильтрует контакты в зависимости от состояний отправки. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ качество ▪ архив Если не включить этот параметр, запрос не будет фильтровать по состояниям передачи. ПРИМЕЧАНИЕ Роль пользователя архива имеет глобальный масштаб, только если задать тип архива.

Поиск по комбинациям

Следующий запрос возвращает список всех контактов, записанных для целей качества на 01/01/2018 (GMT) или после нее.

```
GET ~/API/отдых/запись/контакт?beginDate=2018-01-01&type=качество
```

Выполнение поиска с помощью ключа метаданных

Следующий запрос возвращает список всех контактов с метаданными телефон.

```
GET ~/API/отдых/запись/контакт?beginDate=2018-01-01&metadata=phone
```

Далее возвращается список всех контактов с метаданными customerNo.

```
GET ~/API/отдых/запись/контакт?beginDate=2018-01-01&metadata=phone~содержит~*
```

Выполнение поиска с помощью ключа метаданных с конкретным значением

Следующий запрос возвращает список всех контактов со значением метаданных 555-1234.

```
GET ~/API/отдых/запись/контакт?beginDate=2018-01-
01&metadata=phone~=555-1234
```

Поиск событий молчания

Следующий запрос возвращает список контактов, содержащих два или более событий молчания длительностью 10 секунд и более.

```
GET~/API/отдых/запись/контакт?silenceEvents=2&silenceDuration=10000
```

Пример файла EXAMPLE

{
"hr" : ложь, "dnis" :
"2111",
"Глубина вызова" : 15 000,
"ани" : "1581",
"icmCallId": "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm":
{
"имя" : "форма1",
"$ref" : "/API/отдых/запись/evalform/5"
},
"команда" : {
"имя": "группа1",
"$ref" : "/API/rest/запись/группа/1", "displayId" : "0.4"
},
"О качестве" : {
"текст" : "Первый вызов дня", "reasonId" :
1,
"клавиша": "rec_reason_what_first"
},
"оператор": {
"lastName": "Bunkowske", "имя
пользователя": "bunkowm",
"$ref" : "/API/отдых/запись/человек/1", "firstName" :
"Знак",
"displayId" : "0.1"
},
"оценка" : { "stateId"
: 1,
"оценка" : 90,
"$ref" : "/API/отдых/запись/контакт/1/eval/1"
},
"обучение": false, "ID" :
1,
«Время начала»: 1239308710000,

"tz": "Америка/Чикаго",
"recordingUrl" : /API/отдых/запись/контакт/1/запись", "audioUploaded" : истина,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/rest/запись/рабочий процесс/265"
},
"группа" : {
"имя" : "группа1",
"$ref" : "/API/отдых/запись/группа/1"
},
"оценщик": { "lastName" :
"Sillars", "имя пользователя":
"sillarj",
"$ref": "/API/отдых/запись/человек/2", "firstName":
"Jay",
"displayId": "0.2"
},
"screenUploaded" : истина,
"метаданные" : {
"$ref" : "/API/rest/запись/контакт/1/метаданные/" }, "qualityWF": {
"$ref" : "/API/отдых/запись/рабочий процесс/266"
}
}

Параметр searchStats в примере файла HAB= true

{
"AvgCallDuration": "7300",
"avgScore": null,
"число": "689"
}

Контакт основного поиска API

Поле поиска API возвращает сведения о выполненном или последнем выполненном вызове. Возвращаемая информация состоит из последнего контакта, который соответствует параметрам поиска. Возможно, что выполняется последний контакт.

Протокол и URI

URI	/API/отдых/запись/contactBasicSearch
Метод	GET
Разрешения	Поиск контактов
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля запросов

Имя	Ответ?	Тип	Описание
Ани	Нет	Строки	Номер вызываемого контакта.
номер	Нет	Строки	Вызываемого номера контакта. Номер телефона оператора.
firstName	Нет	Строки	Имя оператора.
lastName	Нет	Строки	Фамилия оператора.
линия	Нет	Строки	Добавочный номер для вызова (с точки зрения; оператора, записывющего вызов). Устройство принятое значение — строка со звездочкой (*) или знаки подстановки знаков вопроса (?).

Имя	Ответ?	Тип	Описание
			Этот параметр может отображаться ноль или более раз в одном запросе. При вводе нескольких значений для параметра запрос сочетает эти значения с ИЛИ. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
имя пользователя	Нет	Строки	Адрес электронной почты оператора из таблицы "Лицо".

Поля ответа

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	Описание
id	База данных CCR No ID контакта.
assocCallId	Связанный контакт No ID контакта.
крат. вызова	Длительность вызова.
записьВюрл	URL ссылки на воспроизведение контакта.
isComplete	Указывает, завершен ли этот вызов или он выполняется. true = вызов завершен False = вызов выполняется
время начала	Метка времени начала вызова в GMT.
оператор	Подробная информация об операторе.
$ref	ССЫЛКА на человеческий ресурс
displayId	Отображается ID оператора.
lastName	Фамилия оператора
firstName	Имя оператора.
имя пользователя	Адрес электронной почты оператора.

Если контакты, удовлетворяющие заданным параметрам (например, указанный оператор никогда не принимал вызов или не находится в области действия), система возвращает ответ 404 «Не найден». Для контактов, не связанных с оператором (например, контактов, записанных шлюзом), атрибут "оператор" будет иметь значение null.

Пример файла EXAMPLE

Ниже приведены примеры ответа в формате CSV.


```
{
    "ID" : 2,
    "assocCallId": "00001007771411573215",
    "recordingUrl": "https:\//1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact= 2", "isComplete" : ложь,
    "Время начала" : 1481520391000,
    "оператор" : {
            "$ref": "\/API\/rest\/запись\/человек\/1234", "displayId": "al
            dente",
            "lastName": "dente",
            "firstName": "al",
            "имя пользователя" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Контроль контактов API

Параметр «Контроль контактов» API позволяет пользователям видеть общее число контактов, созданных за последние 15 минут с момента посылки администратором вызова API.

Все контакты запечатываются в базе данных и отображаются при этом API. Однако число контактов, отображаемых с помощью этого API, может отличаться от числа контактов, показанных в таблице контактов. Например, в зависимости от того, как заданы глобальные параметры, параметр «Длина вызова» определяет количество контактов, которые отображаются в пользовательском интерфейсе. Количество контактов, отображаемых в пользовательском интерфейсе, меньше или равно общему числу контактов, показанному с помощью API.

> ПРИМЕЧАНИЕ . В этой API корень записей не учитывается до их согласования.

ПРОТОКОЛ И URI

URI	/API/отдых/мониторинг/контакты/lite
Метод	ПОЛУЧИТЬ
Разрешения	Разрешение администрирования клиента
Тип контента	приложение/1000 ex;

ПОЛЯ ОТВЕТА;

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	Описание
Контакты	Вызов между оператором и заказчиком.

Поле	Описание
итог	Количество контактов, созданных за последние 15 минут.
всего С Аудио	Число контактов, созданных за последние 15 минут с загруженными аудиозаписями.
всего СВидео	Число контактов, созданных за последние 15 минут с загруженными экранными записями.

ПРИМЕР ОТВЕТА НА XB

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
{
    "контакты":{
            "всего": "215", "всего с
            Аудио":175 "итого СВидео":85
    }
}
```

Поиск API пользовательских метаданных

Поиск в пользовательских метаданных API используется для поиска всех контактов с определенным значением пользовательских метаданных.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** . Для поиска контактов по стандартным значениям метаданных или поиска контактов с дополнительными параметрами, которые не поддерживаются этой API, используйте контакт API.

ПРОТОКОЛ И URI

URI	API/отдых/запись/метаданные/контакт
Метод	ПОЛУЧИТЬ
Разрешения	Просмотр контактов

ПОЛЯ ЗАПРОСОВ;

Имя	Требуется?	Тип	Описание
клавиша метаданных	Да	Строки	Ключ метаданных, используемый для искать.
метаданныена	Да	Строки	Значение метаданных, для которых требуется находятся поиски.
предел	Нет	Номер	Максимальное число контактов Идентификаторы, чтобы вернуться. По умолчанию это 1,000. Максимальное значение: 100,000.
смещение	Нет	Номер	Значение для поиска идентификаторов контактов которые меньше офсета. Этот поле используется для разбиения на страницы как

идентификаторы контактов, возвращенные идентификаторы сортируются по

Имя	Требуется?	Тип	Описание
			в порядке убывания. Подробности см. в разделе «Поля ответа ».

ПОЛЯ ОТВЕТА;

Поле	Описание
нумерация страниц	100 00 00 00 00 00 000 Это поле содержит следующие под-Поля: ▪ next: Имеется не более API для вызова для получения следующей группы данных. Если больше нет данных, эта строка пуста. ▪ Общее количество идентификаторов контактов, которые соответствуют искомой вами паре ключ-значение метаданных.
данные 000 0	Список идентификаторов контактов в ФОРМАТЕ 100 000 00 00 00

ПРИМЕР ОТВЕТА НА XB

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
{
    "пейджинация": {
        "следующий":
"запись/метаданные/контакт?metadataKey=м_метаданныеДуб=mv&offset=376906&limit=4",
        "всего": 200
    },
    "данные": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Пробная форма по API

Используйте этот API, чтобы запросить у себя информацию об пробной форме QM.

Протокол и URI

URL	/API/отдых/запись/evalform
Метод	GET
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа

Имя	Описание
id	Форма оценки ID.
name	Название формы оценки.
описание	Описание формы оценки.
создатель	Оценка формы создателя.
созданный	Время создания формы оценки в unix эпоху миллисекундах. ручной
вес связанным с оценкой	Указывает, применяется ли взвешивание вручную к вопросам, форма.
createdTZ	Часовой пояс, в котором была создана форма оценки.
Обновления	Индикатор обновления.
Обновлено	Индикатор времени последнего обновления формы оценки в формате «эпоха unix».

Имя	Описание
updatedTz	Часовой пояс, в котором обновлена форма оценки.
состояние	Статус формы оценки.
форма по умолчанию	Указывает, содержит ли пробная форма значения ответа по
умолчанию. одобрениеСпросили	Указывает, должны ли быть утверждены изменения в форме
оценки. полосовая полоса	Подробная информация о диапазонах пробных форм.
лента	Номер полосы для оценки формы.
начинать	Начало оценки формы полосы.
конец	Окончание пробной формы полосы.
scoreType	Подробная информация оценки формы оценки.
id	Оценка ID.
name	Имя типа оценки. Примеры в процентном соотношении
сортовое железо	Подробная информация по разделам пробных бланков.
id	Форма оценки в разделе ID.
name	Название раздела "Пробная форма".
порядок	Порядок, в котором этот раздел отображается в форме оценки.
вес	Оценка по весовой части раздела.
началох.Цветие	Цвет начала раздела "Пробная форма".
конечная хиреть	Цвет окончания раздела пробной формы.
Вопросы	Подробная информация относительно вопроса об оценке формы.
id	Вопрос ID.
СМС	Текст вопроса.

Имя	Описание
порядок	Порядок, в котором вопрос отображается в разделе.
вес	Вес применяется к вопросу.
описание	Описание вопроса.
Параметры	Подробная информация о вариантах вопросов.
id	Параметр ID
тип	Тип вопроса. ПРИМЕР KPI и присадок
ярлык	Указывает, отображается ли метка для вопроса.
isDefault	Указывает, является ли этот вопрос вопросом по умолчанию.
kpiPriority KPI.	Указывает, является ли этот вопрос приоритетным для определения оценки
порядок	порядок, в котором возникает вопрос.
Точки	Количество очков по вопросу.

Пример файла EXAMPLE

Далее приводится пример форматного файла ответов НА ЗАПРОСЫ CSV.


```
[
        {
                "ID": номер, "имя": строка,
                "описание": строка,
                "создатель": строка,
                "созданные": эпоха миллисекунд,
                "ручной вес": логический, "createdTz":
                "Америка\/Чикаго", "updater": "2",
                "обновлено": 1489634636917,
```

"обновлено": "Америка\/Чикаго", "статус":
0,
"Форма по умолчанию": false,
"одобрение требуется": true,
"bandRanges": [{
"полоса": 1,
"начало": 0,
"конец": 40
}, {
"полоса": 2,
"начало": 40,
"конец": 60
}, {
"полоса": 3,
"начало": 60,
"конец": 100
}
],
"scoreType": {
"ID": 1,
"имя": "процент"
},
"разделы": [{
"ID": 1,
"название": "раздел 1",
"порядок": 0,
"вес": 1.0, "старт.": "#ffffff",
"конечный": "#000000", "вопросы":
[{
"ID": 1,
"текст": "как была услуга",

"порядок": 0,
"вес": 0,5,
"описание": ","
"параметры": [{
"ID": 1,
"тип": "KPI",
"метка": "Y",
"isDefault": истина,
"kpiPriority": 0,
"порядок": 0,
"точек": 100
}, {
"ID": 2,
"тип": "АДДИТИВНОЕ",
"метка": "N", "isDefault": ложь,
"kpiPriority": 0,
"порядок": 1,
"очки": 0

}, { "ID": 3,
"тип": "НЕ ПРИМЕНИМ",
"метка": "N/A", "isDefault": ложь,
"kpiPriority": 0,
"порядок": 2,
"очки": 0

}
]
},
....
]

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

Пробная форма ID API

Используйте эту API, чтобы запросить информацию относительно определенной формы оценки QM от.

Протокол и URI

URL	/API/отдых/запись/evalform/<ID>
Метод	GET
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа

Имя	Описание
id	Пробная форма ID.
name	Название формы оценки.
описание	Описание формы оценки.
создатель	Оценка формы создателя.
созданный	Время создания формы оценки в unix эпоху миллисекундах. ручной
вес	Указывает, применяется ли взвешивание вручную к вопросам,
связанным с оценкой	форма.
createdTZ	Часовой пояс, в котором была создана форма оценки.
Обновления	Индикатор обновления.
Обновлено	Индикатор времени последнего обновления формы оценки в формате «эпоха unix».

Имя	Описание
updatedTz	Часовой пояс, в котором обновлена форма оценки.
состояние	Статус формы оценки.
форма по умолчанию	Указывает, содержит ли пробная форма значения ответа по
умолчанию. одобрениеСпросили	Указывает, должны ли быть утверждены изменения в форме
оценки. полосовая полоса	Подробная информация о диапазонах пробных форм.
лента	Номер полосы для оценки формы.
начинать	Начало оценки формы полосы.
конец	Окончание пробной формы полосы.
scoreType	Подробная информация оценки формы оценки.
id	Оценка ID.
name	Имя типа оценки. Примеры в процентном соотношении
сортовое железо	Подробная информация по разделам пробных бланков.
id	Форма оценки в разделе ID.
name	Название раздела "Пробная форма".
порядок	Порядок, в котором этот раздел отображается в форме оценки.
вес	Оценка по весовой части раздела.
началох.Цветие	Цвет начала раздела "Пробная форма".
конечная хиреть	Цвет окончания раздела пробной формы.
Вопросы	Подробная информация относительно вопроса об оценке формы.
id	Вопрос ID.
СМС	Текст вопроса.

Имя	Описание
порядок	Порядок, в котором вопрос отображается в разделе.
вес	Вес применяется к вопросу.
описание	Описание вопроса.
Параметры	Подробная информация о вариантах вопросов.
id	Параметр ID
тип	Тип вопроса. ПРИМЕР KPI и присадок
ярлык	Указывает, отображается ли метка для вопроса.
isDefault	Указывает, является ли этот вопрос вопросом по умолчанию.
kpiPriority KPI.	Указывает, является ли этот вопрос приоритетным для определения оценки
порядок	порядок, в котором возникает вопрос.
Точки	Количество очков по вопросу.

Пример файла EXAMPLE

Далее приводится пример форматного файла ответов НА ЗАПРОСЫ CSV.


```
[
        {
                "ID": номер, "имя": строка,
                "описание": строка,
                "создатель": строка,
                "созданные": эпоха миллисекунд,
                "ручной вес": логический, "createdTz":
                "Америка\/Чикаго", "updater": "2",
                "Обновлено": 1489634636917,
```

"обновлено": "Америка\/Чикаго", "статус":
0,
"Форма по умолчанию": false,
"одобрение требуется": true,
"bandRanges": [{
"полоса": 1,
"начало": 0,
"конец": 40
}, {
"полоса": 2,
"начало": 40,
"конец": 60
}, {
"полоса": 3,
"начало": 60,
"конец": 100
}
],
"scoreType": {
"ID": 1,
"имя": "процент"
},
"разделы": [{
«ID»: 1,
"название": "раздел 1",
"порядок": 0,
"вес": 1.0, "старт.": "#ffffff",
"конечный": "#000000", "вопросы":
[{
"ID": 1,
"текст": "как была услуга",

"порядок": 0,
"вес": 0,5,
"описание": ","
"параметры": [{
"ID": 1,
"тип": "KPI",
"метка": "Y",
"isDefault": истина,
"kpiPriority": 0,
"порядок": 0,
"точек": 100
}, {
"ID": 2,
"тип": "АДДИТИВНОЕ",
"метка": "N", "isDefault": ложь,
"kpiPriority": 0,
"порядок": 1,
"очки": 0

}, { "ID": 3,
"тип": "НЕ ПРИМЕНИМ",
"метка": "N/A", "isDefault": ложь,
"kpiPriority": 0,
"порядок": 2,
"очки": 0

}
]
},
....
]

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

Экспорт API

Эта API предоставляет rest-подобные конечные точки для выполнения экспорта. Он позволяет извлекать данные из бэкэнд-моделей в формате CSV.

Протокол и URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> где <importType> — один из предварительно определенных типов импорта. ПРИМЕР Примеры импорттипов: лица, группы и группы по сервисам.
Метод	GET
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля запросов

Поле	Ответ?	Тип	Описание
acdId	Нет	Строки	Если задано, возвращает операторов, связанных с этим ACD ID.
basicInfo	Нет	Булева переменная	Если задано значение True, возвращается только основная информация об операторах, включая ID, имя, фамилию и номер сотрудника.

По умолчанию (т. е. без указания параметров) возвращаются все операторы независимо от состояния активации.

ПРИМЕЧАНИЕ Все варианты принудительно применяют правила просмотра. Возвращаются только операторы, видимые вызывающим абонентом.

Поля ответа

Выходные данные ИНТЕРФЕЙСА 100 000 000 000 000 000 000 00

Поля для лиц определены в таблице ниже.

Поле	Описание
Идентификатор пользователя	Номер пользователя ID в Webex WFO.
Адрес электронной почты	Адрес электронной почты пользователя.
Имя	Имя пользователя.
Фамилия	Фамилия пользователя.
Отображение часового пояса	Часовой пояс экрана пользователя.
Логин	Вход пользователя ID.
Сотрудник ID	Сотрудник пользователя ID.
Группа	Назначенная группа
пользователей. Только согласование	
Активированный	Дата активации пользователя.
Отключить	Дата отключения пользователя.
Locale	Язык, используемый пользователем.
Роли	Роли, назначенные пользователю.
Полная область действия	Если задано значение TRUE, пользователь имеет область действия для всех групп, групп и пользователей. Если задано значение FALSE, область действия пользователя определяется как установлено в полях "Группы области области" и "Группы области области".
Группы областей	Группы в области действия пользователя.
Группы областей	Группы в пределах области действия пользователя.
Представления QM	Представления, назначенные пользователю в QM.
Идентификатор ACD	ID пользователя в ACD.
Сервер ACD ID	Поле ID ACD, которое является источником данных
для пользователя. Включить планирование	Указывает, можно ли
запланировать пользователя. Правда/ложь.	

Поле	Описание
Представления	представления, назначенные пользователю в WFM.
Основной вид	Главное представление пользователя в WFM.
Сопоставление навыков	Сопоставление навыков, назначенных
этому пользователю. Дата начала работы с компанией	Дата начала
работы пользователя с компанией. Дата начала отдела	Дата начала
работы пользователя с отделом. Ранг	Ранг пользователя в контакт-
центре.	
Дата окончания работы с компанией	Дата ухода пользователя из компании.
Профиль условий работы	Профиль условий работы, назначенный этому
пользователю. Профиль расписания выпуска	Профиль выпуска
расписания, назначенный этому пользователю. Планирование часового пояса	
	Часовой пояс, используемый для
планирования оператора.	
Максимальная укомплектованная группа	Максимальная группа по укомплектованию кадрами, в которую назначен пользователь.

Поля для групп определены в таблице ниже.

Поле	Описание
Группа ID	Группа ID в ACD.
Имя	Имя группы.
Дата активации	Дата активации группы.
Дата деактивации	Дата отключения группы.

Поля для групп определены в таблице ниже.

Поле	Описание
Идентификатор группы по сервисам	Команда ID в ACD.
Имя	Имя группы.

Поле	Описание
Дата активации	Дата активации группы.
Дата деактивации	Дата отключения группы.
Родительская группа ID	Группа, к которой принадлежит команда.
Сборник производительности группы, когда	(Ложь/истина) Указывает, следует ли включать статистические данные Сервис захвата собирает статистику производительности.

Пример вывода файла CSV

Далее приводится пример экспортируемого файла CSV, содержащего запрошенные данные. Заголовки файла CSV локализованы в соответствии с выбранным пользователем региональных настроек.

Группа ID, имя, дата активации, дата деактивации

3,Экспортируемая группа 1,8/17/2016,12/31/2999

5,Экспортируемая команда 2,8/17/206,12/31/2999

Импорт текста общего назначения API

Номер API «Общий импорт текста» предоставляет возможность импортировать данные из текстового источника.

Протокол и URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Метод	POST, PUT
Разрешения	Клиент-администратор
Тип контента	XYB

Поля запроса XML

Файл DHCP содержит поля, определенные в следующей таблице.

> ПРИМЕЧАНИЕ Столбцы в запросе могут отображаться в любом порядке. Заголовки столбцов обязательны для каждого выбранного столбца.

Поле	Подполя	Ответ?	Описание
Записи	приёмник	Нет	Список строк, обозначающих получателей. Разделены трубами.
Записи	отправитель	Нет	Строка, обозначающая отправителя. Это не обязательно должен быть адрес электронной почты.
Записи		Да	Массив записей, по одной для каждого импортируемого контакта.
Записи	id	Нет	Идентификатор из источника, связанного с контактом. Это не CCR ID. Если контакт не будет импортирован ID уже использовался для предыдущего контакта.
Записи	метаданные	Нет	Любые метаданные, связанные с контактом. Имена должны совпадать с определенными полями метаданных.

Поле	Подполя	Ответ?	Описание
textType		Да	Определяет источник текста. Это значение должно быть одно из следующих значений: ▪ Отправить по электронной почте ▪ чат ▪ сайт ▪ другой
Записи	Время	Да	Указывает время начала работы с контактом. Используется значение формата UNIX в миллисекундах.
Записи	СМС	Да	Тело контакта, содержащего разговор.
evalForm	Имя ID	Нет	Форма оценки, присвоенная контактам, если контакт определяется как знак качества. Можно ввести ID или имя. Если ID не предоставлен, API выполняет поиск формы оценки по имени.
Записи	имя пользователя	Да	Вход пользователя, связанного с контактом.
Записи	Тема	Нет	Тема, связанная с контактом.
Записи	Ссылки	Нет	Обычно используется в письмах для отслеживания нитей обсуждения. Разделены трубами.

Пример файла EXAMPLE

```
{
        "textType": "электронная почта|чат|Twitter|веб-сайт|другой",
        "evalForm": {
                "ID": 5,
                "имя": "название evalForm. Выгрузка будет работать только с именем или только ID. Может быть назначена только одна evalForm."
        },
        "записи": [
                {
```

"время": 1439993633000,

"имя пользователя": "Имя пользователя оператора. Используется для идентификации оператора, который приписывается этому контакту: ",

"отправитель": "Отправитель сообщения или текста, обычно это адрес электронной почты. Хотя потребуется любая строка",

"приемник": [

"приемник 1",

"приемник 2"

],

"текст": "Это тело текста и часть, в которую будет выполняться поиск хитов",

"тема": "Это тема электронного письма или текст" "метаданные": {

"field1" : "значение1",

"поле2": "значение2"

},

"ссылки": [

"ссылка 1",

"ссылка 2"

],

"ID": "Идентификатор текста; относится только к электронная почта"

}

]

}

Импорт текста общего назначения с несколькими файлами (API)

API «Общий импорт текста с несколькими файлами» предоставляет возможность импортировать данные из текстового источника с контактами и содержимым в отдельных файлах. Данная API может использоваться независимо или в службе сервера данных.

> ПРИМЕЧАНИЕ . При импорте текстовых данных с помощью Webex WFO API, текст должен быть кодирован UTF-8. Это позволяет включать специальные символы, недоступные при кодировании ASCII.

Протокол и URI

URI	/API/загрузка/текстовыеконтакты/
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля запросов

Файлы CSV и ФАЙЛАХ DHCP включают поля, определенные в таблице ниже.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если для выгрузки файлов используется сервер данных, имя файла CSV или ФАЙЛА CUBE должно иметь имя TEXTCONTACT.

Поле	Ответ?	Тип	Описание
evalForm	Нет	Строки	Название формы оценки. Форма оценки, присвоенная контакту, если контакт помечен как качество.
имя файла	Да	Строки	Имя текстового файла, содержащего разговор.
id	Нет	Строки	Идентификатор из источника, связанного с контактом. Это не CCR ID. Контакт не является

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			импортируются, если ID уже использовался в предыдущем контакте.
метаданные	Нет	Строки	Метаданные, связанные с контактом. Имена метаданных должны совпадать с определенными полями метаданных.
приёмник	Нет	Строки	Список получателей. Каждый получатель разделен символом трубки (|).
Ссылки	Нет	Строки	Текст, используемый в электронных письмах для отслеживания нитевых обсуждений. Разделенные по трубам (если файл имеет формат CSV) или в массиве CSV (если файл имеет формат CSV).
отправитель	Нет	Строки	Имя отправителя. Это может быть, но не обязательно, адрес электронной почты.
Тема	Нет	Строки	Тема, связанная с контактом.
textType	Да	Строки	источник текста. Допустимые значения: ▪ чат ▪ Отправить по электронной почте ▪ facebook ▪ другой ▪ сайт
Время	Да	Время	Время начала, связанное с контактом. Format = время разм. в миллисекундах unix.
имя пользователя	Да	Строки	Вход пользователя, связанного с контактом.

Поддерживаемые форматы

Многоразовая выгрузка состоит из одного или нескольких файлов данных контакта и одного или нескольких файлов содержимого.

Файл	Поддерживаемые форматы
Данные контакта — содержат	CSV, XVB

Файл	Поддерживаемые форматы
контактная информация	
Содержимое — содержит текстовые части контакта	М. Е

Вы также можете выгрузить ZIP-файлы, содержащие файлы всех вышеуказанных форматов. При разархивировании содержимое файла обрабатываются так, как если бы они были включены в стандартный многокомпонентный запрос. Подробнее см.

ВАЖНЫЕ CSV иЕВИЧ-файлы можно использовать только для данных контакта, а ZIP-файлы можно использовать только для сжатия файлов для многокомпонентной выгрузки. В файлах содержимого не может использоваться zip-файл CSV, ZIP или ФАЙЛ ФОРМАТЕ ZIP Форматы.

Пример файла пакетной CSV

textType,filename,evalForm,время,имя пользователя,отправитель,получатель,тема,метаданные,references, ID email,

email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, моя учетная запись, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 электронная почта,

email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,оператор 1@cisco.com|agent2@cisco.com,закрыть учетную запись, accNum=676,ref1,2 чат,

chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, вопрос биллинга, accNum=900,,

Пример ZIP-файла

Вы работаете с ZIP-файлами иначе, чем файлы CSV или ИДЕНТИФИКАТОРОМ 12, поскольку ZIP-файлы — это набор файлов, которые обрабатываются так, как если бы они были отдельными файлами в рамках многокомпонентного запроса. При использовании ZIP-файла запомните следующие моменты

- Имя ZIP-файла — это ключ, на который необходимо ссылаться в CSV/ЕЙН.»
- Любая структура папок в ZIP-файле сглаживается и игнорируется.

Например, многокомпонентный запрос выглядит следующим образом.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (содержит 2 строки для электронной почты1 и чата1) email1.txt

chat1.txt

Этот многокомпонентный запрос обрабатывается так, как если бы все файлы были в ZIP-файле или по отдельности в многокомпонентном запросе.

Пример файла EXAMPLE

Тело 10-00


```
[
        {
                "textType": "электронная
                почта", "время":
                1439993633000,
                "имя пользователя":
                "john.smith@acme.com", "отправитель":
                mysender",
                "имя файла": "email1.txt",
                "тема": "Это тема сообщения электронной почты или текста",
        },
        {
                "textType": "чат",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "имя": "название evalForm. Выгрузка будет работать только с
имя или только ID. Может быть назначена только одна evalForm."
                },
                "время": 1439993633000,
                "имя пользователя":
                "john.smith@acme.com", "отправитель":
                mysender",
                "имя файла": "chat1.txt",
                "тема": "Это тема сообщения электронной почты или текст" "получатель": [
                        "приемник 1",
                         "приемник 2"
                ],
                "метаданные": {
```

"field1" : "значение1", "поле2":
"значение2"
},
"ссылки": [
"ссылка 1",
"ссылка 2"
],
}
]

Содержимое

email1.txt

Это тело электронной почты.

Импорт API

Это API предоставляет для импорта как REST-подобные конечные точки. Она позволяет извлекать информацию о задних объектных моделях (т. е. полях бэкэнд-моделей и типах, которые можно назначать этим полям) и импортировать данные из файлов CSV в эти бэкэнд-модели.

Протокол импорта GET и URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} где importType — один из предварительно определенных типов импорта.Пользователей ПРИМЕРы пользователей, групп и групп по сервисам.
Метод	GET
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля запроса на импорт GET

Поле	Ответ?	Тип	Описание
acdId	Нет	Строки	Если задано, возвращает операторов, связанных с этим ACD ID.
basicInfo	Нет	Булева переменная	Если задано значение True, возвращается только основная информация об операторе (ID, имя, фамилия, номер сотрудника).

По умолчанию (т. е. без указания параметров) возвращаются все операторы независимо от состояния активации.

ПРИМЕЧАНИЕ Все варианты принудительно применяют правила просмотра. Возвращаются только операторы, видимые вызывающим абонентом.

Поля ответа на импорт GET

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	Описание
Поля	Список полей на задней модели.
ключ	Ключ базы данных, идентифицирующие поле в серверной части;
ярлык	Метка поля, используемая в пользовательском интерфейсе.
Обязательно	Указывает, требуется ли это поле.
Многозначные	Указывает, может ли поле принимать несколько значений.
Типы	Список типов данных, допустимых полем. Примерами типов могут быть текст, даты и логические данные.
код	Код для данного типа данных.
описание	Описание типа данных.
формат	Пример типа данных.

Пример файла импорта GET

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
{
        "поля": [
          {
                "клавиша": "ID",
                "метка": "Группа по команде ID",
                "требуется": истина,
                "многозначальный": ложь, "типы": [
                {
                        "код": "целое число", "описание":
                        "число", "формат": "1, 2, 3"
                }
        ]
    },
```

```
            {
                "клавиша": "имя",
                "метка": "имя", "требуется":
                истина, "многоточеальный":
                ложь, "типы": [
                {
                    "код": "Текст", "описание":
                    "Текст", "формат": "Пример
                    текста"
                }
        ]
    },
    {
            "клавиша": "activatedDate", "метка":
            "Дата активации", "требуется":
            истина, "многоточечность": ложь,
            "типы:[
                {
                    "код": "ММ/ДД/ГГГГ",
                    "описание", "дата в США",
                    "формат": "07/04/2016"
                },
                {
                    "код": "ДД/ММ/ГГГГ", "описание":
                    "европейская дата", "формат": "07.04.2016"
                }
            ]
    },
```

```
{
        "ключ": "productivityCompilation", "метка":
        "Сбор производительности", "требуется":
        истина,
        "многоточечность": ложь, "типы": [
            {
                "код": "TrueFalse", "описание": "true/false",
                "формат: "true"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


Протокол импорта POST и URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} где importType — один из предварительно определенных типов импорта. ПРИМЕРы пользователей, групп и групп по сервисам.
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Импорт полей ответа POST

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	Описание
идентификатор клиента	Клиент ID для многозначных полей.

Поле	Описание
отображение	Описывает массив объектов сопоставления для многозначных полей.
столбец	Столбец CSV, из которого извлекаются данные для сопоставления.
поле	Поле задней модели, для которой будут сопоставлены данные.
dataType	Тип данных столбца CSV, в котором указывается для бэкэнда, требуется ли для этих данных выполнять дополнительные преобразования.

Пример файла POST импорта EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

Формат CSV


```
{
        "Идентификатор
        арендатора":1,
        "сопоставление"
        :[
                {       "столбец":"Группа ID",
                        "field":"ID", "dataType":
                        "Целое"

                },
                {       "столбец":"имя",
                        "поле":"имя", "dataType":
                        "Текст"

                },
                {       "столбец":"Дата активации",
                        "поле":"activatedDate", "dataType":
                        "ММ/ДД/ГГГГ"

                },
                {
```

```
                "Столбец":"Сбор производительности",
                "поле":"productivityCompilation", "dataType":
                "TrueFalse"
            }
        ]
}
```

Формат ответа POST успеха

```
{
    "статус": "УСПЕХ",
    "responseText": "Файл был успешно импортирован"
}
```

Импорт интерфейсов API-интерфейсов для импорта предпочтителей

Настройки импорта — это определяемые пользователем данные, которые используются в процессе импорта файла CSV. Эти данные снижают объем импорта файлов, позволяя сохранить предварительно определенные настройки CSV импорта файлов.

В этом разделе описываются следующие API-интерфейсы для настройки импорта:

Создание API настроек импорта

API «Создать настройки» позволяет создать новые предпочтения импорта.

Создание протокола предпочтения по импорту и URI

URI	/API/rest/importpreference
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Создание полей запроса настроек для импорта

Поле	**Описание**
name	Имя нового предпочтения импорта.
тип	Предпочитаемый тип импорта.
Сопоставления	Список сопоставлений полей для предпочтений импорта.
поле	Поле для указанного предпочтительного режима импорта.
столбец	Заголовок столбца для данного поля.
dataType	Тип данных в поле.

Пример создания файла настроек импорта EXAMPLE

Далее приводится пример форматного запроса CSV.

```
{
        "имя": "Мои предпочтения", "тип":
        "лица", "сопоставление": [
            {
                "поле": "personId", "столбец":
                "personId", "dataType":
                "Текст"
            }
        ]
}
```

Создание ответа системы настроек для импорта

В ответ на успешное удаление настроек импорта статусом 200 OK.

Удаление настроек импорта API

Параметр «Удалить предпочтения» API позволяет удалить существующие предпочтения импорта.

Удалить протокол предпочтения по импорту и URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} где ID — это ID предпочтения импорта, который необходимо удалить.
Метод	DELETE
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Удаление ответа системы настроек для импорта

В ответ на успешное удаление настроек импорта статусом 200 OK.

Импорт настроек API

В поле «Настройки импорта» API извлекаются все настройки импорта для текущего клиента.

Протокол импорта настроек и URI

URI	/API/rest/importpreference
Метод	GET
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа «Импорт настроек»

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	**Описание**
Предпочтения	Список настроек импорта.
Лиц	Список пользовательских настроек импорта.
id	Предпочтительное значение импорта ID.
name	Импортировать имя настроек.
тип	Предпочитаемый тип импорта.
Сопоставления	Список сопоставлений полей для предпочтений импорта.
поле	Поле для указанного предпочтительного режима импорта.
столбец	Заголовок столбца для данного поля.
dataType	Тип данных в поле.

Пример файла EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
{
        "настройки": [
                {
```

```
                "лица": [
                  {
                        "ID": 1,
                        "имя": "Сопоставление пользователя",
                        "тип": "лица", "сопоставления": [
                              {
                                    "поле": "personId",
                                    "столбец": "пользователь
                                    ID", "dataType": "Целое"
                              },
                              {
                                    "поле": "электронная почта",
                                    "столбец": "Электронная почта",
                                    "dataType": "Текст"
                              }
                        ]
                  },
                  {
                        "ID": 2,
                        "имя": "Мое пустое
                        сопоставление", "тип: "лица",
                        "сопоставления": []
                  }
            ]
      },
      {
            "группы": [
                  {
                        «ID»: 3,
                        "имя": "Сопоставление моей группы",
                        "тип": "лица",
```

"сопоставления": []
}
]
}
]
}

Реакция системы

В ответ на успешное удаление настроек импорта статусом 200 OK.

Импорт настроек по ID API

Параметр «Настройки импорта» ID API извлекает предпочтения по импорту в ID, чтобы вы могли просматривать их.

Импорт настроек по протоколам ID и URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Метод	GET
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Параметры	ID = ID настроек импорта, которые вы хотите просмотреть.

Импорт настроек по полям ответа ID

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	**Описание**
id	Предпочт.ID импорта.
name	Импортировать имя настроек.
тип	Предпочитаемый тип импорта.
Сопоставления	Список сопоставлений полей для предпочтений импорта.

Поле	Описание
поле	Поле для указанного предпочтительного режима импорта.
столбец	Заголовок столбца для данного поля.
dataType	Тип данных в поле.

Импорт настроек по примеру файла ID EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
{
        "ID": 1,
        "имя": "Сопоставление
        пользователя", "тип": "лица",
        "сопоставления": [
            {
                "поле": "personId",
                "столбец": "Пользователь
                ID", "dataType": "Целое"
            },
            {
                "поле": "электронная почта",
                "столбец": "Электронная
                почта", "dataType": "Текст"
            }
        ]
}
```


Реакция системы

В ответ на успешное удаление настроек импорта статусом 200 OK.

Обновить API настроек импорта

Параметр «Обновить настройки» API позволяет изменить существующие предпочтения импорта.

Обновить протокол настроек для импорта и URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} где ID — это ID настройки импорта, которую необходимо изменить.
Метод	PUT
Разрешения	Пакетный импорт
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Обновление полей ответа на предпочтения импорта

Поле	Описание
name	Имя предпочтительного режима импорта.
тип	Предпочитаемый тип импорта.
Сопоставления	Список сопоставлений полей для предпочтений импорта.
поле	Поле для указанного предпочтительного режима импорта.
столбец	Заголовок столбца для данного поля.
dataType	Тип данных в поле.

Пример файла настроек для обновления импорта

Далее приводится пример форматного запроса CSV.

```
{
        "имя": "Обновленное имя", "тип":
        "лица", "сопоставление": [
                {
                        "поле": "personId", "столбец":
                        "Пользователь ID",
                        "dataType": "Текст"
                }
        ]
```

```
}
```

Ответ системы предпочтли бы обновить параметры импорта

В ответ на успешное удаление настроек импорта статусом 200 OK.

Список включения/исключения API

Список включения/исключения API используется для создания, определения, обновления или удаления списка добавок, телефонных номеров или инструкций по контактам, которые вы либо делаете, либо не хотите записывать. В API используются четыре метода:

- GET InclusionExclusion: позволяет извлечь один или все списки включения/исключений.
- PUT InclusionExclusion: позволяет обновлять информацию в списке включения/исключения.
- POST InclusionExclusion: позволяет создать список включения/исключения.
- DELETE InclusionExclusion: позволяет удалить список "Включить/исключить".

Список включения/исключения GET API

GET Include/Exclude List позволяет получить один или все списки Include/Exclude.

Список включения/исключения GET по API протокол и URI

URI	/API/отдых/запись/включениеЭксклюзив /API/отдых/запись/включениеЭксклюзион/<ID>
Метод	GET
Разрешения	Администрирование QM
Тип контента	приложение/1000 ex;
Параметры	<ID> = список включения/исключения ID

Поля запроса на включение/исключения GET API

Поле	Ответ?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Да	Целое число	Список включения/исключения ID.
включениеЭксклюзионТип	Да	Целое число	Тип включения/исключения:

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			1 = включение 2 = Исключение
включениеЭксклюзионПаттернТип	Нет	Целое число	Тип шаблона списка включения/исключения" 1 = ANI (номер вызывающего абонента) 2 = DNIS (вызываемая номер) 3 = добавочный номер 4 = номер телефона 5 = любой
рисунок	Нет	Строки	Шаблон цифр в списке включения/исключения. Это позволяет задать диапазон номеров для включения или исключения. В поле шаблона можно использовать два символа-подстановки и знак плюс (+): ? = однозначная цифра; ПРИМЕР 612822???? включает или исключает все номера в области «612» код с обменом 822. * = любое число цифр ПРИМЕР 612* включает или исключает все цифры в области «612» код. + = индикатор кода страны (действителен в начале строки) ПРИМЕР +44 включает или исключает контакты в Соединенном Королевстве. ВАЖНО Если список включений или исключений экспортируются, что содержит код международного вызова со знаком плюс (+), а в Excel этот номер будет рассматриваться как математический

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			выражение. Чтобы использовать эти списки, преобразуйте экспортируемый файл с расширением .CSV в текстовый (.TXT), откройте этот файл в Excel и определите его как столбец в текстовом формате.
включениеЭксклюзивныйнаправление	Нет	Целое число	ID для направления вызова: 1 = входящий 2 = исходящий 3 = либо

Поля ответа на API службы GET

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	Список включений/исключений ID. включениеЭксклюзионТип
	Тип включения/исключения: 1 = включение 2 = Включение
исключенияЭксклюзионPatternType	Тип шаблона списка включения/исключения" 1 = ANI (номер вызывающего абонента) 2 = DNIS (вызываемая номер) 3 = добавочный номер 4 = номер телефона 5 = любой
рисунок	Шаблон цифр в списке включения/исключения. Это позволяет задать диапазон номеров для включения или исключения. В поле шаблона можно использовать два символа-подстановки и

знак плюс (+):

? = однозначная цифра;

ПРИМЕР 612822???? включает или исключает все номера в коде зоны 612 с сервером обмена 822.

	* = любое число цифр В пример 612* входят или исключается все номера, указанные в коде зоны 612. + = индикатор кода страны (действителен в начале строки) ПРИМЕР +44 включает или исключает контакты в Соединенном Королевстве. ВАЖНО Если вы экспортируют список включения или исключения, который содержит код международной телефонии с знаком плюс (+) знак, Excel будет рассматривать число как математические выражения. Для использования этих списков экспортированный файл с расширением .CSV преобразуйте в текстовый (.TXT), откройте этот файл в Excel и определите его как столбец в текстовом формате.
включениеЭксклюзивныйнаправление	ID для направления вызова: 1 = входящий 2 = исходящий 3 = либо

Пример файла сервиса GET API EXAMPLE

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <number>,
    "inclusionExclusionType" : <number>,
    "inclusionExclusionPatternType": < номер>, "шаблон" :
    <строения>, "включениеExclusionCallDirection": <
    номер>,
}
```

Список включения/исключения PUT API

PUT Включение/исключение списка позволяет обновлять существующие списки включения/исключения.

PUT Включить/исключить список протокол API и URI

URI	/API/отдых/запись/включениеЭксклюзион/<ID>
Метод	PUT
Разрешения	Администрирование QM
Тип контента	приложение/1000 ex;

Поля запроса PUT «Включить/исключить список» API

Поле	Ответ?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Да	Целое число	Список включения/исключения ID.
включениеЭксклюзионТип	Да	Целое число	Тип включения/исключения: 1 = включение 2 = Исключение
включениеЭксклюзионПаттернТип	Нет	Целое число	Тип шаблона списка включения/исключения 1 = ANI (номер вызывающего абонента) 2 = DNIS (вызываемая номер) 3 = добавочный номер 4 = номер телефона 5 = любой
рисунок	Нет	Строки	Шаблон цифр в списке включения/исключения. Это позволяет задать диапазон номеров для включения или исключения. В поле шаблона можно использовать два символа-подстановки и знак плюс (+): ? = однозначная цифра; ПРИМЕР 612822???? включает или исключает все номера в области «612» код с обменом 822. * = любое число цифр

Пол	Отве	Тип	Описание
			ПРИМЕР 612* включает или исключает все цифры в области «612» код. + = индикатор кода страны (действителен в начале строки) ПРИМЕР +44 включает или исключает контакты в Соединенном Королевстве. ВАЖНО Если список включений или исключений экспортируются, что содержит код международной телефонной связи со знаком плюс (+), а в Excel число будет рассматриваться как математические выражения. Чтобы использовать эти списки, преобразуйте экспортируемый CSV файл в текстовый (.TXT), откройте этот файл в Excel и определите его как столбец в текстовом формате.
включениеЭксклюзивныйнаправление	Нет	Целое число	ID для направления вызова: 1 = входящий 2 = исходящий 3 = либо

PUT Включение/исключение списка API поля ответа

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	Список включения/исключения ID. включениеЭксклюзионТип
	Тип включения/исключения:

	1 = включение 2 = Исключение	
включениеЭксклюзионПаттернТип	Тип шаблона списка включения/исключения"	

Поле	Описание
	1 = ANI (номер вызывающего абонента) 2 = DNIS (вызываемая номер) 3 = добавочный номер 4 = номер телефона 5 = любой
рисунок	Шаблон цифр в списке включения/исключения. Это позволяет задать диапазон номеров для включения или исключения. В поле шаблона можно использовать два символа-подстановки и знак плюс (+): ? = однозначная цифра; ПРИМЕР 612822???? включает или исключает все номера в коде зоны 612 с сервером обмена 822. * = любое число цифр В пример 612* входят или исключается все номера, указанные в коде зоны 612. + = индикатор кода страны (действителен в начале строки) ПРИМЕР +44 включает или исключает контакты в Соединенном Королевстве. ВАЖНО Если вы экспортируют список включения или исключения, который содержит код международной телефонии с знаком плюс (+) знак, Excel будет рассматривать число как математические выражения. Для использования этих списков экспортированный файл с расширением .CSV преобразуйте в текстовый (.TXT), откройте этот файл в Excel и определите его как столбец в текстовом формате.
включениеЭксклюзивныйнаправление	ID для направления вызова: 1 = входящий 2 = исходящий 3 = либо

PUT Включить/исключить список API пример файла В ФОРМАТЕ EXCEL

{

```
    "inclusionExclusionListId" : <number>,
    "inclusionExclusionType" : <number>,
    "inclusionExclusionPatternType": < номер>, "шаблон" :
    <строения>, "включениеExclusionCallDirection": <
    номер>,
}
```

Список включения/исключения POST API

Список включений/исключений POST позволяет создать список контактов для включения в запись или исключения из записи.

Протокол POST включения/исключения по API и URI

URI	/API/отдых/запись/включениеЭксклюзив /API/отдых/запись/включениеЭксклюзион/<ID>
Метод	POST
Разрешения	Администрирование QM
Тип контента	приложение/1000 ex;

Поля запроса включения/исключения API списка POST включения/исключения

Поле	Ответ?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Да	Целое число	Список включения/исключения ID.
включениеЭксклюзионТип	Да	Целое число	Тип включения/исключения: 1 = включение 2 = Исключение
включениеЭксклюзионПаттернТип	Нет	Целое число	Тип шаблона списка включения/исключения" 1 = ANI (номер вызывающего абонента) 2 = DNIS (вызываемая номер)

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			3 = добавочный номер 4 = номер телефона 5 = любой
рисунок	Нет	Строки	Шаблон цифр в списке включения/исключения. Это позволяет задать диапазон номеров для включения или исключения. В поле шаблона можно использовать два символа-подстановки и знак плюс (+): ? = однозначная цифра; ПРИМЕР 612822???? включает или исключает все номера в области «612» код с обменом 822. * = любое число цифр ПРИМЕР 612* включает или исключает все цифры в области «612» код. + = индикатор кода страны (действителен в начале строки) ПРИМЕР +44 включает или исключает контакты в Соединенном Королевстве. ВАЖНО Если список включений или исключений экспортируются, что содержит код международной телефонной связи со знаком плюс (+), а в Excel число будет рассматриваться как матматическое выражение. Для использования этих списков экспортированный файл с
			расширением .CSV преобразуйте в текстовый (.TXT), откройте этот файл в Excel и определите его как столбец в текстовом формате.

Список включения/исключения API | Список

включениеЭксклюзивныйнаправление Нет Целое число ID для направления вызова:

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			1 = входящий 2 = исходящий 3 = либо

Поле ответа POST списка включения/исключения API поля ответа

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	Список включения/исключения ID. включениеЭксклюзионТип Тип
включения/исключения:	1 = включение 2 = Включение
исключенияЭксклюзионPatternType	Тип шаблона списка включения/исключения: 1 = ANI (номер вызывающего абонента) 2 = DNIS (вызываемая номер) 3 = добавочный номер 4 = номер телефона 5 = любой
рисунок	Шаблон цифр в списке включения/исключения. Это позволяет задать диапазон номеров для включения или исключения. В поле шаблона допускается два символа-символа: ? = однозначная цифра; ПРИМЕР 612822???? включает или исключает все номера в коде зоны 612 с сервером обмена 822. * = любое число цифр В пример 612* входят или исключается все номера, указанные в коде зоны 612.
включениеЭксклюзивныйнаправление	ID для направления вызова: 1 = входящий

Поле	Описание
	2 = исходящий 3 = либо

Список включений/исключений POSTAPI пример файла МЕЖДУ ИРБУА

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <number>,
    "inclusionExclusionType" : <number>,
    "inclusionExclusionPatternType": < номер>, "шаблон" :
    <строения>, "включениеExclusionCallDirection": <
    номер>,
}
```

DELETE Список включения/исключения API

DELETE Include/Exclude List позволяет удалить список включения/исключения.

DELETE «Включить/исключить список» протоколом API и URI

URI	/API/отдых/запись/включениеЭксклюзион/<ID>
Метод	POST
Разрешения	Администрирование QM
Тип контента	приложение/1000 ex;

Удаление ответа системы включения/исключения списков

В ответ на успешное удаление настроек импорта статусом 200 OK.

Задания API

Этот API облегчает простые запросы последних заданий сверки «X» для предоставления сведений о статусе в полете задания, а также исторических сведений о задании сверки.

Протокол и URI

URI	/API/отдых/сверка/задания
Метод	GET
Разрешения	Администрирование клиента
Тип контента	Неприменимо

Поля запросов

Имя	Описание	Примечания
предел	Количество возвращаемых заданий	Значение по умолчанию = 1
идентификатор клиента	Клиент ID с запрос для заданий сверки	Это поле относится только к учетным записям системных администраторов. Для администраторов клиента в этом поле по умолчанию используется клиент пользователя ID.

Поля ответа

Поле	Тип	Описание
id	Числовой	Задание ID.
идентификатор клиента	Числовой	Арендатор ID для задания.
jobStartDate	Эпоха	Дата начала задания.
jobEndDate	Эпоха	Дата окончания задания.

Поле	Тип	Описание
jobStatus	Строки	Состояние задания. Возможные значения: ▪ РЕЙСОВЫЙ ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ НЕДОНОШЕННЫЙ ▪ ЗАКОНЧЕННЫЙ
минКонтакта	Эпоха	Минимальная дата поиска контакта.
макс.Контакт	Эпоха	Максимальная дата поиска контакта.
записиОбработа	Числовой	Количество обработанных записей.
записиОбработа	Числовой	Количество обработать записей.
cdrMatches	Числовой	Количество сопоставленных CDRs.
rootResultingInCcr	Числовой	Количество корневой записи, которая привела к созданию контакта.
ccrsСоздание	Числовой	Количество созданных CCRs.
extensionTableMatches	Числовой	Количество устройств, совпадающих с контактами в этом задании сверки.
acdMatches	Числовой	Количество матчей ACD.
средняя успешно	Число (миллисекунда)	Среднее время заполнения каждой успешно выверяемой корневой записи.
successCount	Числовой	Количество успешно обработанных корневой записей.
successTotalTime	Число (миллисекунда)	Общее время обработки всех записей корней, обнаруженного с совпадающими контактами.
isScheduledJob	Истина/ложь	Задание было инициировано расписанием.
обновленная дата	Эпоха	Метка времени последнего обновления задания

Поле	Тип	Описание
producerHostName	Строки	Имя хоста машины, которая создала задание.
consumerHostName	Строки	Имя хоста машины, которая потребила задание.
contactConciliationDuration	Число (секунды)	Продолжительность времени, необходимого для вымирения контактов.
realtimeEventDuration	Число (секунды)	Длительность событий реального времени.
Нет времениEventduration	Число (секунды)	Длительность событий не реального времени.
workflowDuration	Число (секунды)	Длительность рабочего процесса.
Числофаймотов времени	Числовой	Количество событий реального времени, обработанных заданием.
Число НепринудныхОтветов времени	Числовой	Число событий не реального времени, обработанных заданием.
свойства	Карта ключей со значением для строк	Карта объектов, предоставленных к заданию.

Примеры файлов EXAMPLE

Просьба

Далее приводится пример форматного запроса CSV.

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

Ответ

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

```
[
    {
        «ID»: 10250,
        "Идентификатор
        арендатора": 1,
```

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "ГОТОВО",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "записиОбработанные": 0,
11           "recordingsToProcess": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "CcrsСоздание": 0,
15           "добавочный номер": 0,
16           "AcdMatches": 0,
17           "средняя успешность": 0,
18           "successCount": 0,
19           "успехTotalTime": 0,
20           "isScheduledJob": ложь,
21           "обновленная дата": 1628177990310,
22           "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "Удаление контакта:0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "NonRealtimeEventDuration": 0,
27           "workflowDuration": 0,
28           "Число случаевrealtimeEvents": 0,
29           "Число НепринудныхrealtimeEvents": 0,
30           "свойства": {}
31       }
32   ]
```

API-интерфейсы организационной структуры

API-интерфейсы организационной структуры используются для получения или создания основной информации о клиенте.

Назначьте роли человеку API

Поле «Назначать роли человеку» API позволяет извлекать или обновлять роли данного человека.

Назначьте роли протоколам API человека и URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Метод	POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Назначьте роли полям запроса пользователя API

Имя	Ответ?	Описание
имя	Да	Имя группы
родительскийгруппайд	Да	Уникальный ID родительской группы.
Команды	Нет	список идентификаторов группы, связанных с ней.

Назначьте роли человеку API пример файла EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


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

```
                "группы":,
                { "ID":2,
                "имя":"арендатор CCS 1",

        },
        ...
]
```

Общая группа API

Это API создает новую группу с указанными данными.

Протоколы общей группы API и URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Метод	POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	ХУВ

Поля запроса группы API

Имя	Ответ?	Описание
имя	Да	Имя группы
родительскийгруппайд	Да	Уникальный ID родительской группы.
Команды	Нет	список идентификаторов группы, связанных с ней.

Общая API организационной структуры (детализация информации)

Эта строка API возвращает массив ВЕЗДЕсодержащей информации о каждой группе, всех группах и всех операторах в каждой группе для области действия пользователя.

Общие протоколы API и URI

URI	/API/rest/org/common/common/common/permission/<permission>
Метод	GET
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Параметр	Разрешения

Общие поля запроса API

Имя	Ответ?	Описание
разрешение	Да	Имя разрешения, для которого требуется ввести сведения о разрешениях группы и группы по сервисам.

Общие поля ответа API

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Имя	Описание
groupId	Группа ID для групп в массиве.
name	Имя группы.
displayId	Отображается ID группы.
родительскийгруппайд	ID родительской группы указанной
группы. родительской группыName	Имя родительской группы
указанной группы. Команды	Информация о команде.
персон.	Лицо ID пользователя в указанной группе
firstName	Имя пользователя в указанной группе по сервисам.
lastName	Фамилия пользователя в указанной группе

Имя	Описание
идентификатор клиента	Клиент ID пользователя в указанной группе.
Отправить по электронной почте	Адрес электронной почты пользователя в указанной группе по сервисам
skillId	Навык ID пользователя в указанной группе

Пример общего файла API В ФОРМАТЕ EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
[
        {
                "идентификатор группы":3,
                "имя":"Клиент 1, группа 1",
                "displayId:3", "parentGroupId":2,
                "родительская
                группаName":"арендатор 1",
                "группы":
                        [
                                {
                                "идентификатор группы":4,
                                "имя":"Группа по арендатору
                                1", "displayId:4",
                                "parentGroupId":3,
                                "родительская группаName":"Группа арендатора 1 1",
                                "операторы":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "lastName":"денте", "groupId":4,
                                                "Идентификатор арендатора":2,
```

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

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

Группа API

Используйте API для извлечения всех групп, к которым имеет доступ пользователь, или для создания новой группы.

Группы по протоколам API и URI

Для внесения в список или создания всех групп, к которым у пользователя есть доступ:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<mission>
Метод	GET POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Для внесения в листинг или создания определенной группы:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Метод	GET POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Пераметр	Группа ID, к которой у пользователя есть доступ.

Поля запроса группы API – все группы

Создаются новые группы, к которым у пользователя есть доступ.

Имя	Ответ?	Описание
id	Да	Группа ID из отображаемой группы.
имя	Да	Имя группы.
активированный	Да	Время активации в миллисекундах.
Отключить	Нет	Время деактивации в миллисекундах.
Родительскийгруппайд	Да	Имя родительской группы.

Поля ответа группы API

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Имя	Описание
id	Группа ID к отображаемой группе.
name	Имя группы.

Пример файла группы API EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

```
[
        {
                "ID":4,
                "имя":"ACME ракеты",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"Связанные виджеты",
        },
        ...
]
```

Сведения об одной группе

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                «название»: «ACME ракеты»,
                «активированы», «1395205200000»,
                «деактивированы», 32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Группируется по ID (с группами по сервисам)

Группа по ID (с группами по сервисам) API позволяет отображать информацию для указанной группы (включая ее группы), обновлять указанную группу или удалять группу.

Группируется по протоколам ID (с группами по сервисам) и URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Метод	GET POST УДАЛИ ТЬ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Параметр	Группа ID

Группируется по полям запроса ID (с полями запроса по сервисам)

Метод POST обновляет запись указанной группы.

Имя	Ответ?	Описание
имя	Да	Имя группы, подлежат обновлению.
родительскийгруппайд	Да	Имя родительской группы для новой группы.

Группируется по полям ответа ID (с полями ответа по группам)

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Имя	Описание
id	Группа ID для отображения.
name	Имя отображаемой группы
активированный	Время с момента активации группы, в миллисекундах.

Имя	Описание
Отключить	Время после групповой деактивации, в миллисекундах.
родительскийгруппайд	Имя родительской группы.
группы	Подробная информация о командах в группе.
name	Имя группы.
groupId	Группа ID для команды.

Пример файла «Группирование по ID (с группами по сервисам»)

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
[
        {
                "ID":3,
                "имя":"Группа 1 арендатора 1",
                "активировано":1388556000000,
                "деактивировано":32503615200000,
                "parentGroupId":2,
                "команды"
                : [
                        {
                                "имя":"Арендатора 1, группа
                                1" "идентификатор группы":4
                        }
                        {
                                "имя":"Арендаторы 1 Группа
                                2" "идентификатор группы":5
                        }

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Групповой абонент API

Поле «Лицо группы» API позволяет просматривать, переназначать и добавлять его в группу.

Протокол API и URI абонента

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Метод	GET PUT POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Параметр	groupId — ID группы, в которую были зарегистрированы лица

Поля запроса "Лицо группы API"

Переназначение пользователя в группу и возврат всех пользователей в этой группе после повторного назначения

Имя	Ответ?	Описание
персон.	Да	Человек ID пользователя в группе.

Поля ответа абонента API группы

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Имя	Описание
firstName	Имя человека в группе.
lastName	Фамилия человека в группе.
персон.	Человек ID пользователя в группе.

Пример файла "Лицо группы API EXAMPLE"

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
[
        {
                "firstName":"al",
                "LastName":"денте", "personId":2,

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



        },
        ...
]
```


Группа (с областью действия) API

Групповой (с областью) API позволяет просмотреть и создать группу.

Групповая (с областью действия) протокол API и URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<mission>
Метод	GET POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Параметр	Permission — имя области действия группы.

Групповой (с областью) поля запроса API группы (с областью)

Метод POST создает группу в указанной родительской группе.

Имя	Ответ?	Описание
имя	Да	Имя группы.
родительскийгруппайд	Да	ID родительской группы.

Групповой (с областью) поля ответа API группы (с областью)

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Имя	Описание
name	Имя группы.
id	ID группы.

Пример файла группы (с областью) API EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

```
[
    {
            "имя":"Группа арендатора 1 1",
            "идентификатор группы":1,
    },
    {
            "имя":"Tenanr 1 Группа 2", "groupId":2,

    }
    ...
]
```

Разрешения API

Используйте API разрешения для получения всех доступных разрешений для группы.

Разрешения протокола API и URI

Для внесения в список или создания всех групп, к которым у пользователя есть доступ:

URI	/API/rest/org/permissions/
Метод	GET
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа разрешений API

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Имя	Описание
id	ID конкретного разрешения.
name	Имя разрешения.

Пример файла прав API EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

```
[
        {
                "ID":4,
                "имя":"Экспортзапись",
        },
        {
                "ID":5,
                "имя":"AlertOnApprovalспросили запрос",
        },
        ...
]
```

Лицо API

Поле Person API отображает или создает нового человека (пользователя) в Webex WFO.

Протокол API абонента и URI

URI	/API/rest/org/common/person
Метод	POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля запроса API абонента

Метод POST создает нового человека/оператора. Роли не требуются для нового абонента; по умолчанию будет поставлена роль оператора по умолчанию. GroupId не требуется; по умолчанию будет задана группа по умолчанию, а сведения о человеке требуются только при планировании пользователя. Представления не требуется; будет использоваться представление по умолчанию.

Имя	Ответ?	Описание
firstName	Да	Имя нового абонента.
lastName	Да	фамилия нового человека.
Отправить по электронной почте	Да	Адрес электронной почты нового пользователя.
часовой пояс	Да	Часовой пояс нового человека.
acdId	Да	ACD нового человека.
enabledForScheduled	Да	Следует флажок, показанный на странице изменения/создания пользователя. Используется WFM вместо сведений об операторе для определения того, следует ли запланировать нового человека.
agentDetail		Предоставляет подробные сведения о новом абоненте
skillMappings	Нет	Список сопоставлений навыков пользователя.
Исключения	Нет	Список исключений пользователей.
Представления	Нет	Определяет настройки пользовательского представления.
viewId	Нет	Представление пользователя ID.
mainView	Нет	Указывает, является ли указанное представление ID основным для пользователя

Имя	Ответ?	Описание
		вид. True = False основного представления пользователя = не основное представление пользователя
рабочие смещение	Нет	Настройки рабочей смены пользователя.
workShiftId	Нет	Пользовательская смена ID.
shiftWeekStart	Нет	Дата начала сменной недели пользователя.

Пример файла EXAMPLE API пользователя

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
{
    "firstName": "Al",
    "LastName": "Денте",
    "электронная почта":
    "al.dente@domain.com", "пароль":
    "123456789",
    "Часовой пояс": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
             "исключения": [ 1,
                    2
            ],
            "взгляды": [
                    {
```

"viewId": 1,

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

Лицо по ID API

Человек по ID API. позволяет просматривать или обновлять подробную информацию о конкретном пользователе. С его помощью можно также удалить определенного пользователя.

Лицо по протоколам ID API и URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Метод	GET PUT
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Параметр	персон.

Лицо с помощью полей запроса ID API (методPUT)

Метод PUT создает подробную информацию о указанном пользователе.

ВАЖНО Если пользователь, создаваемый методом PUT, включен в ваш ACD, в следующий раз при синхронизации ACD Webex WFO создать дублированный профиль пользователя. Вам потребуется использовать

Функция "Объединить пользователя" для присоединения этих профилей пользователей.

Имя	Ответ?	Описание
id	Да	Номер ID пользователя.
acdId	Да	ID ACD пользователя.
acdServerId	Да	Сервер ID ACD в виде строки. Это может быть ID настроено на странице конфигурации ACD в Webex WFO, или одно из следующих вариантов: ▪ Это значение имеется в системах, которые используют Unified CCE запросил и является периферийным ID. Для систем, использующих Avaya CM/CMS, это обязательное требование и является CMS ACD ID.
firstName	Да	Имя пользователя.
lastName	Да	Фамилия пользователя.
Отправить по электронной почте	Да	Адрес электронной почты пользователя.
displayId	Да	Имя пользователя, отображаемое в Webex WFO.
активированный	Да	Активирована дата активации.
Отключить	Нет	Дата деактивации абонента
groupId	Да	ID группы пользователя.
часовой пояс	Да	Часовой пояс контакт-центра пользователя.
enabledДля планирования	Нет	Если задано значение True, Webex WFO использует это поле, а не "Оператор" Сведения о расписании пользователя.
агентыДетайы	Нет	Список сведений о пользователе.
активный	Нет	Указывает, находится ли пользователь в активном настроении.
companyStartDate	Нет	Дата начала работы пользователя на компанию.

Имя	Ответ?	Описание
отделСтарт.	Нет	Дата начала работы пользователя в отделе.
терминацияDate	Нет	Дата последней работы пользователя в компании.
оператор, новичок	Нет	Ранг пользователя в отделе.
skillMappings	Нет	Список сопоставлений навыков пользователя.
id	Нет	Сопоставление навыков ID.
имя	Нет	Сопоставление навыков имени.
рабочие смещение	Нет	Настройки рабочей смены пользователя.
workShiftId	Нет	Пользовательская рабочая смена ID.
workShiftName	Нет	Имя рабочей смены пользователя.
shiftWeekStart	Нет	Дата начала сменной недели пользователя.
Исключения	Нет	Список исключений пользователей.
id	Нет	ID исключения пользователя.
имя	Нет	Имя исключения пользователя.
дата	Нет	Дата исключения пользователя.
начало	Нет	Дата начала исключения пользователя.
конец	Нет	Дата окончания исключения пользователя.
длительность чоурсов	Нет	Количество часов для исключения пользователя.
весь день	Нет	Указывает, относится ли это исключение для целого дня: True = исключение всего дня False = меньше исключения всего дня
оплачиваемый	Нет	Указывает, оплатить ли исключение. True = оплачиваемое исключение

Имя	Ответ?	Описание
		False = неоплаченное исключение
Представления	Нет	Определяет настройки пользовательского представления.
viewId	Нет	Просмотр пользователя ID.
имя	Нет	Имя представления пользователя.
mainView	Нет	Указывает, является ли указанное представление ID основным представлением пользователя. True = главное представление пользователя False = не основное представление пользователя

Поля ответа пользователя по ID API

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	Описание
firstName	Имя пользователя.
lastName	Фамилия пользователя.
Отправить по электронной почте	Адрес электронной почты пользователя.
часовой пояс	Часовой пояс контакт-центра пользователя.
acdId	Пользователь[s ACD ID.;
groupId	идентификатор группы пользователя
enabledДля планирования «Сведения об операторе» для	Если задано значение «Истина», Webex WFO использует это поле, а не определить, следует ли запланировать пользователя.
Идентификатор оператора	Содержит подробную информацию о пользователе.
skillMappings	Список сопоставлений навыков пользователя.
Исключения	Список исключений пользователей.
Представления	Определяет настройки пользовательского представления.

Поле	Описание
viewId	Определяет представление пользователя ID.
mainView пользователя.	Задает, является ли указанное представление ID основным представлением
рабочие смещение	Определяет настройки рабочей смены пользователя.
workShiftId	Определяет рабочую смену пользователя ID.
shiftWeekStart	Устанавливает дату сменной недели пользователя.

Пример файла "Лицо по ID API EXAMPLE"

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
{
    "firstName": "Al",
    "LastName": "Денте",
    "электронная почта":
    "al.dente12333333335555@yourdomain.com", "часовой
    пояс": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    истина, "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
            ],
            "исключения": [ 1,
                    2,
                    4
            ],
            "взгляды": [
                    {
                            "viewId": 2,
                            "mainView": истина
```

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


Часовой пояс человека API

В поле «Часовой пояс человека» API указан часовой пояс, настроенный для данного человека.

Протокол API и URI часового пояса человека

URI	/API/rest/org/person/<personId>/часовой пояс
Метод	GET
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Параметр	персон.

Поля ответа на API часовой пояс человека

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	Описание
id	Часовой пояс ID для пользователя.
name	Имя часового пояса пользователя.

Пример файла в часовом поясе API пользователя

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
[
    {
        "ID":"GMT-6:00",
        "имя":"Центральный часовой пояс"
    }
```


Роли API

Значение «Роли API» позволяет считывать все роли арендатора.

Роли API протокол и URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Метод	GET
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Параметр	идентификатор клиента

Поля запроса ролей API

Метод POST создает указанную роль для клиента.

Имя	Ответ?	Описание
имя	Да	Имя новой роли клиента.
идентификатор клиента	Да	Роль арендатора ID, связанная с новой ролью.
Разрешения	Да	Разрешения, назначенные новой роли.
id	Да	Разрешение ID для новой роли.
имя	Да	Имя разрешения для новой роли.

Поля ответа ролей API

Выходные данные ИНТЕРФЕЙСА 100 000 000 000 000 000 000 00

При извлечении всех ролей для клиента возвращаются следующие поля

Поле	Описание
ID	Роль арендатора ID.
Имя	Имя, связанное с ролью клиента ID.

При извлечении определенной роли для клиента возвращаются следующие поля

Поле	Описание
ID	Роль арендатора ID.
Имя	Имя, связанное с ролью клиента ID.
Разрешения	Разрешения, назначенные роли.
ID	Разрешение ID для роли.
Имя	Имя разрешения для роли.

Пример файла ролей API EXAMPLE

Ниже приведены примеры ответов в формате CSV.

Перечисление всех ролей арендаторов:


```
[
    {
        "ID":20
        "имя":"СУПЕРВИЗОР"
    },
    {
        "ID":21
        "имя":"TenantAdmin"
    },
    {
```

"ID":19
"name":"Оператор"
}
]

Добавление разрешений для конкретной роли

[
{
"ID":21
"имя":"TenantAdmin"
"Идентификатор
клиента":39 "разрешения":
[{
"ID":4 "имя":"UpdateOrg"
}
{
"ID":3
"имя":"ViewOrg"
}
}
}
]

Группа API

Группа по сервисам API позволяет создавать новые группы и назначать их в группу.

Протоколы группы API и URI

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

Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля запроса группы по API группе по сервисам

Имя	Ответ?	Описание
имя	Да	Имя новой группы.
родительскийгруппайд	Да	ID группы, которой назначена новая группа.
Пользователей	Нет	Идентификаторы пользователей, назначенных новой группе

Пример файла группы по сервисам API EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

```
[
    {
        "имя":"группа 1",
        "parentTeamId":1,
        "пользователи":1,2,3,4,5
    }
]
```

Группы по ID (с операторами)

Группа по ID (с оператором) API создает список операторов в группе или обновляет информацию.

Группы по протоколам ID (с операторами) и URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Метод	GET PUT УДАЛИ ТЬ

Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Параметр	группа по сервисам

Группы по полям запроса ID (с операторами)

Имя	Ответ?	Описание
имя	Да	Имя добавляемой группы
родительскийгруппайд	Да	Имя родительской группы новой группы.

Группы по полям ответа ID (с операторами)

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Поле	Описание
ID	Группа арендаторов ID.
Имя	Имя группы арендатора.
Активированный	Время активации команды в миллисекундах.
Отключить	Время деактивации команды в миллисекундах.
Родительская группа ID	Арендатор ID для группы, к которой
принадлежит группа "Операторы"	Подробные сведения об операторах
в группе по сервисам.	
Лицо ID	ID оператора.
Арендатор ID	ID арендатора.
Идентификатор ACD	ID ACD арендатора.
Имя	Имя оператора.
Фамилия	Фамилия оператора.

Поле	Описание
Адрес электронной почты	Адрес электронной почты оператора.
Отображение ID	У арендатора отображается ID для оператора.
Группа ID	Группа ID для оператора.
Активированный	Время активации оператора в миллисекундах.
Отключить	Время деактивации оператора в миллисекундах.
Синхронизирована ли она?	Определяет, синхронизирован ли оператор с помощью ACD. True = оператор синхронизирован с номером ACD. False = оператор не синхронизирован с номером ACD.
Часовой пояс	Часовой пояс, в котором расположена группа.
Вход в AD	Active Directory имя для входа.

Пример файла EXAMPLE групп по ID (с операторами)

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
[
        {
                "ID":8,
                "имя":"Группа по арендатору 1",
                "активировано":1388556000000,
                "деактивировано":3250361200000
                , "parentGroupId":21,
                "операторы":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "Идентификатор арендатора":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

"lastName":"денте",
"электронная почта":"al.dente",
"displayId":"Al Dente", "groupId":6,
"активировано":1388556000000,
"деактивировано":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone:null", "adLogin":true
},
{
"personId":5,
"Идентификатор арендатора":4,
"acdId":24, "firstName":"max",
"lastName":"стер",
"электронная почта":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"активировано":1388556000000,
"деактивировано":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone:null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Группа по сервисам (с областью)

Группа по сервисам (с областью действия) API позволяет отображать массив групп в пределах области или создавать группу в указанной группе.

Протокол группы по сервисам (с областью действия) и протокол URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<mission>
Метод	GET POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные
Параметр	разрешение

Поля запроса группы по сервисам (с областью)

Имя	Ответ?	Описание
имя	Да	Имя создаваемой группы
Родительскийгруппайд	Да	Родительская группа, в которую будет принадлежать новая группа.

Поля ответа группы (с областью)

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Имя	Описание
name	Имя создаваемой группы
Групповой ид	Родительская группа, в которую будет принадлежать новая группа.

Пример файла EXAMPLE группы по сервисам (с областью)

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

```
[
        {
```

```
            "имя":"Арендатор 1, Группа 1",
            "идентификатор группы":2,
        },
        {
            "имя":"Группа арендатора 1 2",
            "идентификатор группы":2,
        },
]
```


Арендатор API

В поле Арендатора API отображается список всех арендаторов в области действия или создается клиент.

Протокол API клиента и URI

URI	/API/rest/org/tenant
Метод	GET POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля запроса клиента API

Метод GET считывает все роли указанного пользователя, сопоставленные с группами. В результате получается массив ролей, а у каждой роли есть массив групп.

Имя	Ответ?	Описание
имя	Да	Имя арендатора.
активированный	Да	Время активации в миллисекундах.
Отключить	Нет	Время деактивации в миллисекундах.

Поля ответа клиента API

В выводах ОКНЕ «Еакуна» представлены поля, заданные в таблице ниже.

Имя	Описание
Имя	Имя арендатора.
Активированный	Время активации в миллисекундах.
Отключить	Время деактивации в миллисекундах.

Пример файла клиента API EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
[
        {
                "имя":"клиент 1", "активировано":1395032400000,
                "деактивировано":32503615200000,
        },
        {
                "имя":"клиент 2", "активировано":1395035860000,
                "деактивировано":3350369990000,
        },
]
```

Элементы управления записью API

Система управления записью API существует на уровне сервера и в пользовательском интерфейсе приложения Webex WFO. Она позволяет пользователям создавать внешние приложения, взаимодействующие с Webex WFO.

ПРИМЕЧАНИЕ . Аутентификация API для элементов записи позволяет пользователям интегрировать сторонние приложения в элементы управления записью. При использовании этого API, адресата для элементов управления записью

является сервером данных, а не веб-службой Webex WFO.

Сведения об использовании аутентификации API элементов управления записью см . в разделе "Вход в элементы управления записью API".

Телефон API обеспечивает следующее

- Тегирование вызовов для записи и хранения — поддерживает параметр «Отметка времени». Отметка времени используется для поиска активного CCR для вызова.
- Пауза и возобновление записи — поддерживает параметр «Отметка времени». К интеграции, которые не поддерживают команды паузы и возобновления, относятся Cisco Webex Contact Center и U JET.
- Присоединение к вызовам определяемых пользователем метаданных — поддерживает параметр «отметка времени». Отметка времени используется для поиска активного CCR для вызова.
- Сегменты (деления) записи — параметр времени не поддерживается.
- Выполняет вход на и выключение телефонов (только запись оператора — не поддерживается для записи шлюза) — параметр отметки времени не поддерживается.
- Начало и остановка экранной записи — параметр времени не поддерживается.

Пример Ниже приведен пример основной части с указанием отметки времени.

```
{"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "отметка времени":1681316746000}
```

Где 1681316746000 — число миллисекундах с момента «Эпоха»

GMT: среда, 12 апреля, 2023 4:25:46 PM

Протокол управления записью API и URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Метод	POST
Разрешения	Элементы управления записью
Тип контента	приложение/1000 ex;

Параметры запроса URI

В url-адресе <> указывается выдаваемая команда управления записью. Доступные команды приведены ниже.

Параметры запроса

Поле	Ответ?	Тип	Описание
acdId	Нет	Строки	ID оператора в ACD в виде строки. ПРИМЕЧАНИЕ При **использовании параметра acdId требуется использовать** параметр acdId . ПРИМЕЧАНИЕ Если используется действительный acdServerId **, созданный Cisco и сохраненный,**для идентификации пользователя используются **acdId** и **acdServerId** . ПРИМЕЧАНИЕ Поля **acdId**, **acdServerId** и **acdServerType** должны быть включены в объект метаданных в тексте запроса. Другие документированые поля должны быть переданы через URL
acdServerId	Нет	Строка	Строка ID сервера для ACD в виде строки. Это может быть ID настроено на странице ACD конфигурации в Webex WFO или одной из следующих страниц: ▪ Для систем, использующих Unified CCE, это обязательное устройство, которое является периферийным ID.

Поле	Ответ?	Тип	Описание
acdServerType	Нет	Строки	Тип ACD настроен. ПРИМЕЧАНИЕ **acdServerType** требуется, если **acdServerId** — это значение, отличное от Cisco-генерируемого и хранимого значения.
active_call_only	Нет	Булева переменная	Значение по умолчанию: FALSE. К командам метаданных и тегов могут относиться либо активного, либо ранее завершенного вызова. Если active_call_only флаг имеет значение **true**, метаданные или тег команда применяется только в том случае, если выполняется вызов. Если вызов не выполняется, команда будет игнорироваться. DEFAULT = False
ccrId	Нет	Строки	Уникальный идентификатор записи о контакте вызова. Позволяет добавить метаданные после завершения вызова. ПРИМЕР запрос POST: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId= 13580 Содержимое: МЮЧ Основной текст запроса: { "метаданные" : [{"имя":"ключ ticket-id- key", "значение" : "ABC123"}, {"имя":"ключ идентификатора учетной записи", "значение": "321XYZ"}] }

Поле	Ответ?	Тип	Описание

deviceName	Нет		Позволяет вам избежать ввода поля "Имя пользователя".
			Выполните запрос на управление записью, не зная
			имени пользователя
			конкретного пользователя, если у вас есть deviceName телефона
			которая связана с пользователем в "Связи устройства"
			страница Webex WFO. Это предоставит вам дополнительный путь к
			привязать запрос управления записью к телефонному вызову пользователей, если вы
			знать только имя устройства. Эту запись можно использовать в качестве POST
			метод.
			
			ПРИМЕР
			Запрос POST:
			/API/отдых/записьконтроля/пауза
			Тело запроса:
			{
			«deviceName»: «SEP000CH0724412»
			}
			
			Ответ:
			{
			"Описание": "Command PAUSE
			отправлен успешно для Эвелин
			Брайант", "personId": 123,
			«Метка времени»: 1624657998751
			}

Поле	Ответ?	Тип	Описание
персон.	Нет	Строки	Указывает пользователя, для которого должна применяться команда API элемента управления записью. Если параметр personId не предоставлен, Webex WFO использует аутентифицированного пользователя, выдавшего команду. Если вы предоставляете идентификатор пользователя, он должен быть указан для человека, относящегося к области действия аутентифицированного пользователя. Идентификатор пользователя является одним из трех форматов. Обработка определяет, какой формат используется на основе синтаксического анализа содержимого. ▪ Лицо ID — уникальный идентификатор от WfoPerson.id ▪ Вход в AD — домен\имя пользователя (требуется "\"). ▪ Адрес электронной почты — адрес электронной почты (требуется «@»). ПРИМЕЧАНИЕ Ответная черта ("\") может быть добавлена только в качестве параметра. Его нельзя встроить в <personId> если при использовании значения для входа Windows он не параметризирован (<?personId=domain\username>. ПРИМЕР При использовании personId запрос выглядит следующим образом: API/отдых/управление записью/пользователь/<personId>/<command>

Запись управляет аутентификацией по протоколам API и URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Метод	POST

Разрешения	Элементы управления записью
Тип контента	приложение/1000 ex;

ПРИМЕЧАНИЕ Для получения сведений о синтаксисе метаданных см. элементы управления записью API команды запросов.

Вход в элементы управления записью API

В настоящее время элементы управления записью API поддерживают Cisco или другие устройства, настроенные для использования элементов управления записью. Для начала работы с элементами управления записью API выполните следующие действия:

1. Запустите на устройстве службу управления записью. Сервер возвращает страницу входа.

   ПРИМЕЧАНИЕ .Cisco телефоны используют XML для отображения всех сервисов.

2. Введите свои учетные данные для входа. Webex WFO передает учетные данные сервлету Tomcat на сервере данных, который делает запрос /API/rest/authorize POST серверу приложений на вашем устройстве.

   Получив ответ "200 - Успешный " от сервера приложений, сервер данных сохраняет сессионный файл «хув» и отправляет устройство на страницу основных элементов управления записью.

3. На главной странице можно выбрать следующие команды:

   - Выход
   - Пауза
   - Резюме
   - Сегментирование и сохранение
   - Сегментирование и удаление
   - Метаданные
   - Ярлык
   - Начало экрана
   - Остановка экрана
   - Состояние вызова

   После выбора запрос снова передается на сервер данных серверу приложений. Сервер данных добавляет сеансовые файлы "хранящиеся" при входе в систему.

   ПРИМЕЧАНИЕ . Поддерживается параметр «отметка времени» для команд паузы и возобновления.

ВАЖНО . Команды « **Сегмент» и «Сохранить** » разделяют контакт, в результате чего появляются два контакта. Команда " **Сегмент" и "Удалить** " позволяет немедленно удалить предыдущий сегмент и создать новый контакт. Удаленная часть сегментированного вызова не отправляется в корзину.

Выход из элементов управления записью API

Элементы управления записью можно использовать до окончания сеанса или до выбора выхода . Процедура выхода из системы выполняется так же, как и при входе в систему.

Команды запросов API элементов управления записью

Тело запроса представляет собой объект XML. Некоторые команды имеют обязательные или необязательные дополнительные параметры. Они указываются в тексте запроса. Если никаких дополнительных параметров не требуется, должен быть отправлен пустой объект XML ({}).

Команда	Gateway Запись	Умный рабочий стол Запись	Сервер сигнализации Запись	Описание
Логин			X	Выполните вход пользователя в устройство с заданным добавочного номера. Связывает пользователя с устройством для гостиничного пользования. Поддерживаемые параметры в тексте запроса: extension (строка) — расширение телефона для входа в систему Пример основного тела запроса: { "добавочный номер": "1234" }
Выход			X	Выйдите пользователя из устройства с заданным добавочного номера. Удаляет связь пользователя с устройством для гостиничного общения. Поддерживаемые параметры в тексте запроса:

	extension (строка) — добавочный номер телефона

Команда	Gateway Запись	Умный рабочий стол Запись	Сервер сигнализации Запись	Описание
				телефон для выхода Пример основного тела запроса: { "добавочный номер": "1234" }

Метаданные	X	X	X	Присоединение метаданных к активному вызову.
				Если активного вызова нет, а active_call_ имеет только значение false, то при этом будут присоединены метаданные к предыдущему вызову.
				Поддерживаемые параметры в тексте запроса:
				
				метаданные (массив объектов)
				
				▪ name (строка) — ключ метаданных
				▪ значение (строка) — значение метаданных
				
				Пример основного тела запроса:
				
				{
				"метаданные" : [{"имя": "ключ пользовательских данных", "значение" : "мои пользовательские данные"}]
				}

Пауза	X	X	X	Пауза как экрана, так и аудиозаписи для активного вызова. Примечание При использовании записи шлюза вставляются события паузы в аудиозаписи в ходе процессов согласования. Если запись уже приостановлена, эта

команда игнорируется.

Команда	Gateway Запись	Умный рабочий стол Запись	Сервер сигнализации Запись	Описание
Резюме	X	X	X	Возобновить и экранную, и аудиозапись активного вызова. Если запись не приостановлена, эта команда игнорируется.
Сегмент		X	X	Запуск контакта нового сегмента для активного вызова. Поддерживаемый параметр в тексте запроса: **удалить (строка)** — следует ли удалить предыдущий сегмент ▪ Значения = истина или ложь ▪ По умолчанию значение false (сохранить сегмент) ▪ Если значение true, предыдущий сегмент вызова немедленно удаляется. ▪ Если значение false, рабочий процесс завершения взаимодействия обрабатывается в предыдущем сегменте так же, как обычный вызов. Пример основного тела запроса: { "удалить": "истина" }
Start_Screen		X	X	Начать запись только на экране. ▪ Если выполняется обычная запись вызова, будет создана отдельная экранная запись. ▪ Если еще одна экранная запись уже инициирована, это

Команда	Gateway Запись	Умный рабочий стол Запись	Сервер сигнализации Запись	Описание
				команда игнорируется.
Stop_Screen		X	X	Завершите экранную запись. Если нет выполняется неэкранная запись. Это команда игнорируется.
Ярлык	X	X	X	Задает значение причины активного вызова меченый. Если активного вызова нет, и active_call_only значение будет изменено причину предыдущего вызова.
call_status			X	Возвращает ответ, указывающий, что служба сигнализации CTI знает о вызове для пользователя. Если текущий вызов для у пользователя имеется запись о контакте вызова база данных, ID для этого контакта вызова запись также возвращается. Поддерживаемые параметры в запросе тело: ▪ ani (строка) — активный вызов информация возвращает значение true, только если соответствует ANI текущего вызова. ▪ dnis (строка) — активный вызов; информация возвращает значение true, только если соответствует DNIS текущего вызова. Пример основного тела запроса: { "ани" : "1234" } Эта команда возвращает два атрибута в ответ на запрос.

- callActive (логический) — значение true, если индикатор

Команда	Gateway Запись	Умный рабочий стол	Сервер сигнализации	Описание
				Служба сигнализации CTI знает о вызове, выполненном пользователем. ▪ contactId (целое) — возвращает контакт Webex WFO ID для контакта Webex WFO вызова, если он существовал. Пример атрибутов ответа: { "callActive": true, "contactId" : 56789 }

Использование элементов управления записью из командной строки

Можно использовать эту командную строку для отправки команд из элементов управления записью.

ПРИМЕЧАНИЕ При выборе использования командной строки команды и значения должны совпадать с настроенными командами и значениями. Если они не совпадут, команда не будет иметь эффекта.

В следующей таблице приведены команды и связанные с ними форматы командной строки. Эти команды не учитывают регистр.

Команда	Формат
Метаданные	Задайте значение определенного ключа метаданных для связи с текущим контактом. Ключ не может быть пустым. Если строковое значение ключа не соответствует предварительно определенному ключу метаданных в системе, оно игнорируется. Это значение не является обязательным. (В строке должен присутствовать символ второй трубы.) Если оставить ключ пустым, предполагается задать значение ключа в виде пустой строки или числового значения, равного нулю. Формат значения должен соответствовать формату заданного ключа. Форматы включают строку, номер и дату. dcc-c «метаданные|<MetadataKey>|<Мехназнач>»

Команда	Формат
Пауза	Временно приостановите захват данных о настольном компьютере, аудио и экране. Все средства массовой информации, активно захваченные, будут приостановлены при выдаче этой команды. Сервис перестанет записывать данные в файлы захвата. В случае с аналитическими данными рабочего стола запись данных продолжается, но любые события нажатия клавиш приводят к тому, что в файле захвата нажата та или иная клавиша будет записана как звездочка. ПРИМЕЧАНИЕ При использовании записи шлюза события паузы вставляются в аудиозаписи во время процессов согласования. Эта команда может использоваться для приостановки записей, доступных только для экрана: пауза dcc-c
Возобн	Возобновить ранее приостановленный захват мультимедиа. dcc -c возобновление
Начало сегментов	Запуск контакта нового сегмента для активного вызова. dcc -c сегмент
Остановка сегментов	Остановите контакт нового сегмента для активного вызова. dcc-c сегмент|<ani>|<dnis>|<сообщенный>|<дель> ПРИМЕР для сегмента и удаление: dcc -c сегмент||||истинный
Ярлык	Отправьте аудиторское сообщение с командой TAG, именем пользователя и отметкой времени .dcc -тег c

Упрощенные элементы управления записью API

Если настроены упрощенные элементы управления записью, Webex WFO использует аутентификацию сервера данных для обработки запросов API управления записью. В результате при выдаче команд "Элементы управления записью" пользователям не придется указывать имя пользователя и пароль. Запрос отправляется на URL-адрес сервера данных Webex WFO методом GET или POST.

Протокол и URI

URI	ПОЛУЧИТЬ: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId= сервер ACD ID> < POST: /API/rest/recordingcontrols/<command>
Метод	GET и POST
Разрешения	Элементы управления записью
Тип контента	приложение/1000 ex;

Пример GET

ПРИМЕР

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

Где в приведенном выше примере:

- < IP> сервера данных — введите адрес IP сервера данных.
- <> — введите команды, такие как пауза, возобновление или тег. Полный список команд подробно приведен в таблице ниже.
- ACD ID> < — введите ACD ID оператора.

- < сервер ACD ID> — введите сервер ID ACD оператора. Параметр «ID ACD» можно найти в разделе «Конфигурация управления приложениями > ACD»

Пример POST

> ПРИМЕР
> Сервер http://<Data IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>

Где в приведенном выше примере:

- <Data Server IP> — введите адрес сервера данных IP.
- <> — введите команды, такие как пауза, возобновление или тег. Полный список команд подробно приведен в таблице ниже.

Настройка упрощенных элементов управления записью

1. Если веб-службы сервера данных Webex WFO отключены, перезапустите его и задайте для него тип запуска:

   Автоматически.

2. Убедитесь, что сервер tomcat успешно начал и развернул войны. Проверьте последний файл catalina.*.log на C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Задайте порт сервера в URL-адресе 8080.

   > ПРИМЕР http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Убедитесь, что система исправна и работает, используя такой инструмент, как "Постер".

   Для отправки запроса GET используйте следующее:

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

   Тип содержимого: текст/html; символ = utf-8

Чтобы сделать запрос POST для проверки метаданных, используйте следующее:

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

{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "метаданные": [{
            "имя":
```

```
            "text1",
            "значение": "тестовые данные"
            }
    ]
}
```

Если этот тест показывает, что система не работает, проверьте последнюю localhost_access_log для отображения localhost_access_log.*.txt. В этом журнале будет показано, был ли сделан запрос на этот сервер. В противном случае это означает, что на этот сервер не отправляются запросы на порт 8080, и у отправителя существует проблема.

Описание команд

В следующем списке подробно описаны доступные команды.

> ПРИМЕЧАНИЕ Каждая команда может использовать методы GET и POST. См . пример GET для GET. Значение POST может изменяться в зависимости от команды. Ниже см. пример POST описание каждой команды.

Команда	Описание

Метаданные	Присоединение метаданных к активному вызову.
	
	Если активный вызов отсутствует, а active_call_only — false, то при этом будут присоединены метаданные к предыдущему вызову. Поддерживаемые параметры в тексте запроса:
	
	метаданные (массив объектов)
	
	▪ name (строка) — ключ метаданных
	▪ значение (строка) — пример
	
	значения метаданных пример POST
	
	тело запроса:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"метаданные": [{
	"ключ метаданных":
	"текст1",
	"значение": "тестовые данные"

Команда	Описание
	}] }
Пауза	Приостановить запись активного вызова как экрана, так и аудиозапись. ПРИМЕЧАНИЕ При использовании записи шлюза события паузы вставляются в аудиозаписи во время процессов согласования. Если запись уже приостановлена, эта команда игнорируется. пример POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Возобн	Возобновить и экранную, и аудиозапись активного вызова. Если запись не приостановлена, эта команда игнорируется. Пример POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Сегмент	Запуск контакта нового сегмента для активного вызова. POST пример: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC", "удалить":"true"}
Start_Screen	Начать запись только на экране. ▪ Если выполняется обычная запись вызова, будет создана отдельная экранная запись. ▪ Если уже инициирована другая экранная запись, эта команда игнорируется. пример POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen выполните следующее	Завершите экранную запись. Если не ведется запись только экрана,

Команда	Описание
	эта команда игнорируется. пример POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Ярлык	Задает для причины активного вызова tagged. Если активный вызов отсутствует, а active_call_only — ложь, это изменит причину предыдущего вызова. POST пример: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Экспорт одного контакта API

Экспорт одного контакта API позволяет загрузить контакт с телефона Webex WFO.

Протокол и URI

URI	/API/rest/запись/мультимедиа/экспорт/contact/<ID>?type=<format>
Метод	POST, ПОЛУЧИТЬ
Разрешения	Экспорт записей
Тип контента	приложение/хв
Параметры	<ID> = контакт ID контакта, который необходимо экспортировать. Если <ID> не существует, вы получите следующее сообщение об ошибке: «Запрошенный контакт не существует!» <format> = формат мультимедиа, в котором требуется экспортировать контакт. Форматы аудио/видео: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Только аудиоформаты: ▪ WAV ▪ ОПУС

Загрузка одного контакта

1. Отправьте запрос POST url. Дождитесь определенного периода времени Webex WFO для подготовки контакта к загрузке.
2. Отправьте запрос GET с теми же параметрами в ту же конечную точку

Может появиться сообщение об ошибке, подобное приведенному ниже, в которых подробно описано, что файл не существовал или срок действия файла истек. Если да, подождите немного дольше и попробуйте еще раз.

{
"errorMessage": "Следующий файл не существовал или срок действия которого истек: c309.wav",
«запрашиваемой номер»: «31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1»
}

Пример ответа

Далее приводится пример ответа POST:

{
"кодирование": "истина"
}

Хиты речи API

Используйте эту API, чтобы запросить список голосовых хитов Аналитики.

Голосовые хиты: протокол API и URI

URI	/API/rest/cas/contact
Метод	GET
Параметры	Идентификатор CCR
Разрешения	Просмотр голосовой аналитики
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа на голосовые хиты API

Имя	Описание
дата	Выполнена аналитика даты в миллисекундах UNIX.
Хиты	Подробная информация о речевых хитах.
фраза	Речевая фраза.
остановка	Удар в упорную точку речи.
ревизия	Номер речевого аудита.
уверенность	Уверенность вероятность попадания речи.
начало	Удар в начале речи.
канал	Номер канала голосового хита.

Имя	Описание
категория	Категория голосового хита.
путь	Дорожка из речи попала.
firstName	Имя оператора.
lastName	Фамилия оператора.
contactId	Номер ID для вызова.
команда	Имя группы оператора.
displayId	Экран оператора ID.
группа	Название группы оператора.

Пример файла "Хиты речи" API EXAMPLE

Далее приводится пример форматного файла ответов НА ЗАПРОСЫ CSV.

{
"дата": эпоха миллисекунда, "хиты": [{
"фраза": строка, "стоп":
номер, "аудит": номер,
"уверенность": номер,
"начало": номер, "канал":
номер, "категория": строка
},
...
],
"путь": "", "firstName":
строка, "lastName":
строка,

"contactid": номер,

"группа по сервисам":

строка, "displayId":

строка, "группа": строка

}

Конфигурация обследования API

Используйте эту API, чтобы запросить сведения о конфигурации обследования QM.

Протокол API и URI конфигурации обследования

URI	/API/отдых/запись/опрос
Метод	GET
Разрешения	Администрирование QM опросов Просмотр результатов обследования QM отчетов об опросе
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа по API конфигурации опроса

Имя	Описание
id	Опрос ID.
name	Название опроса.
описание	Описание обследования.
создатель	Создатель опроса.
созданный	Время создания обследования в UNIX эпоху миллисекундах.
общее количество точек	Общее число точек по опросу (одно десятичное место)
providerSurveyId	Опрос ID для провайдера.

Имя	Описание
surveyProviderConnectionId	Connection ID для провайдера опросов.
statusFK	Ключ поля для состояния обследования.
клавиша metaDataFieldKey	Ключ поля для метаданных.
последний модифицируется	Дата последнего изменения обследования.
свойства	Подробные сведения о свойствах обследования.
Вопросы	Подробная информация относительно вопросов обследования.
id	Вопрос по ID номер.
surveyId	Опрос ID номер.
ярлык	Метка вопроса.
описание	Описание вопроса.
providerQuestionId	Вопрос провайдера ID.
тип	Тип вопроса.
вес	Веса, придаваемого данному вопросу.
isKPI	Ключевой индикатор производительности для данного вопроса.
последний модифицируется	Дата последнего изменения вопроса.
Ответы	Подробная информация, кладя ответы на вопросы.
id	Ответ ID номер.
questionId	Вопрос ID.
ярлык	Метка вопроса.
описание	Описание вопроса.
providerQuestionId	Вопрос провайдера ID.
тип	Тип вопроса.

Имя	Описание
вес	Веса, придаваемого данному вопросу.
ценность	Значение ответа.
последний модифицируется эпохи.	Время, когда значения ответа были в последний раз изменены, в UNIC время

Пример файла конфигурации опроса API EXAMPLE

Далее приводится пример форматного файла ответов НА ЗАПРОСЫ CSV.


```
[
        {
                "ID": номер, "имя": строка,
                "описание": строка, "создатель":
                строка, "создано", "totalPoints":
                0.0, "providerSurveyId": строка,
                "surveyProviderConnectionId": номер, statusFK: 2,
                "metaDataFieldKey": строка,
                "lastModified": строка, "свойства": {},
                "вопросы": [{
                        «ID»: номер, «surveyId»:
                        номер, «метка»: строка,
                        «описание»: строка,
                        "providerQuestionId": строка,
                        "тип:строка",
                        "вес": десятичное,
                        "isKPI": логическое,
```

```
                    "lastModified": зажим,
                    "ответы": [{
                        "ID": номер, "questionId":
                        номер, "метка": строка,
                        "описание",
                        "providerAnswerId": строка,
                        "тип:строка",
                        "вес": деймал, "значение":
                        строка, "lastModified":
                        разм.
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "ID": номер, // ID "name": строка,
            // name
            "описание": строка, // описание "создатель": строка,
            "созданные": эпоха, "итого
            точек": 0,0,
            "providerSurveyId": строка, // ID провайдера
            "surveyProviderConnectionId": номер, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": строка, "lastModified": строка,
```

"свойства": {},

"вопросы": [{

"ID": число, "surveyId": номер,

"метка": строка, "описание",

"providerQuestionId": строка,

"тип:строка",

"вес": десятичное значение,

"isKPI": логическое,

"lastModified": эпоха,

"ответы": [{

"ID": номер, "questionId":

номер,

Опрос ID API

Используйте эту API, чтобы запросить информацию о конкретном опросе QM от.

Опрос по протоколам ID API и URI

URI	/API/отдых/запись/опрос/<ID>
Метод	GET
Параметр	<ID> = опрос ID.
Разрешения	Администрирование QM опросов Просмотр результатов обследования QM отчетов об опросе
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа на опрос ID API

Имя	**Описание**
id	Опрос ID.
name	Название опроса.
описание	Описание обследования.
создатель	Создатель опроса.
созданный	Время создания обследования в UNIX эпоху миллисекундах.
общее количество точек	Общее число точек по опросу (одно десятичное место)

Имя	Описание
providerSurveyId	Опрос ID для провайдера.
surveyProviderConnectionId	Connection ID для провайдера
опросов. statusFK обследования.	Ключ поля для состояния
клавиша metaDataFieldKey	Ключ поля для метаданных.
последний модифицируется	Дата последнего изменения обследования.
свойства	Подробные сведения о свойствах обследования.
Вопросы	Подробная информация относительно вопросов обследования.
id	Вопрос no ID номер.
surveyId	Опрос ID номер.
ярлык	Метка вопроса.
описание	Описание вопроса.
providerQuestionId	Вопрос провайдера ID.
тип	Тип вопроса.
вес	Веса, придаваемого данному вопросу.
isKPI	Ключевой индикатор производительности для данного вопроса.
последний модифицируется	Дата последнего изменения вопроса.
Ответы	Подробная информация, кладя ответы на вопросы.
id	Ответ ID номер.
questionId	Вопрос ID.
ярлык	Метка вопроса.
описание	Описание вопроса.
providerQuestionId	Вопрос провайдера ID.

Имя	Описание
тип	Тип вопроса.
вес	Веса, придаваемого данному вопросу.
ценность	Значение ответа.
последний модифицируется эпохи.	Время, когда значения ответа были в последний раз изменены, в UNIC время

Пример файла опроса ID API EXAMPLE

Далее приводится пример форматного файла ответов НА ЗАПРОСЫ CSV.


```
[
        {
                "ID": номер, "имя": строка,
                "описание": строка, "создатель":
                строка, "создано", "totalPoints":
                0.0, "providerSurveyId": строка,
                "surveyProviderConnectionId": номер, statusFK: 2,
                "metaDataFieldKey": строка,
                "lastModified": строка, "свойства": {},
                "вопросы": [{
                        «ID»: номер, «surveyId»:
                        номер, «метка»: строка,
                        «описание»: строка,
                        "providerQuestionId": строка,
                        "тип:строка",
                        «вес»: десятичное,
```

```
                    "isKPI": логический,
                    "lastModified": эпоха,
                    "ответы": [{
                        "ID": номер, "questionId":
                        номер, "метка": строка,
                        "описание": строка,
                        "providerAnswerId": строка,
                        "тип:строка",
                        "вес": деймал, "значение":
                        строка, "lastModified":
                        разм.
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Текстовые хиты API

Используйте эту API, чтобы запросить список хитов текста Аналитики.

Текстовые хиты,протокол API и URI

URI	/API/rest/cas/textview
Метод	GET
Параметры	CCRID
Разрешения	Просмотр голосовой аналитики
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа на API текстовые хиты

Имя	**Описание**
дата	Выполнена аналитика даты в миллисекундах UNIX.
lastName	Фамилия оператора.
приёмник	Лицо, которому было адресовано сообщение по электронной почте.
адрес электронной почты	Текст сообщения электронной почты.
Тема	Строка темы сообщения электронной почты.
groupId	ID номер группы оператора.
команда	Имя команды оператора.
ccrId	Запись о завершении вызова ID.

Имя	Описание
Хиты	Подробная информация о хите аналитики текста.
позиция	Местоположение хита внутри сообщения.
длина	Длина хита.
фраза	Фраза хита.
категория	Категория хита.
agentName	полное имя оператора.
teamId	Номер команды оператора ID.
персоны	Человек ID для пользователя, обрабатывающего сообщение.
группа	Название группы оператора.

Пример файла "API", "Хиты" API

Далее приводится пример форматного файла ответов НА ЗАПРОСЫ CSV.

{

"дата": эпоха миллисекунда,

"lastName": строка, "получатель:

[строка], "emailBody": строка,

"тема": null,

"команда": строка,

"ccrId": номер,

"хиты": [{

"позиция": число, "длина":

номер, "фраза": строка,

"категория": строка

},

...

```
        ],
        "firstName": строка,
        "отправитель": строка,
        "имя оператора": строка,
        "teamId": номер,
        "personId": номер,
        "группа": строка
}
```

Экспорт стенограммы API

Отчет «Экспорт стенограммы» API позволяет извлечь стенограмму одного вызова, используя запись о завершении вызова ID. Каждый вызов, найденный в ZIP-файле пакетного экспорта контакта, содержит запись о завершении вызова ID в метаданных. См. раздел "Создание файла массового экспорта контактов" в *руководстве пользователяWebex WFO руководстве* пользователя, чтобы настроить повторяющийся пакетный экспорт или специальный пакетный экспорт.

Для получения результатов настроенному пользователю с разрешением «Администрировать речь в текстовую аналитику» требуется файл «куки» с ключом: hazelcast.sessionId и значением, соответствующим уполномоченному пользователю. Сеанс ID можно извлечь методом GET для Authorize API.

Протокол экспорта стенограммы API и URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Метод	PUT
Разрешения	Администрирование речи в текстовой аналитике
Тип контента	приложение/хв

Поля запроса API для экспорта стенограммы

Имя	Ответ?	Описание
ccrid	Да	Запись о завершении вызова ID.
перезапись isRootRedding	Да	Указывает, является ли запись исходной или выверяемой записью, связанной с оператором. Для записей, связанных с оператором, это поле всегда будет «Ложь».

Пример файла экспорта преобразования API CURL

Далее приводится пример форматного запроса CURL.

```
завихая 'https://<ip-address>/api/rest/cas/speechtextview' -X PUT -H 'Файл хуб:
    hazelcast.sessionId=HZE86954DF92F6472AB6298EBFB0CAE3E6' -H 'Тип содержимого:
    приложение/приложение; charset=UTF-8' -H 'Принять: */*' --data-binary
‘{
    "ccrid":882488,
    "isRootRecording":"false"
}’
```