Справочное руководство Webex WFO API

Для развертываний с классическим WFM

Дата первой публикации: 10 июля 2020 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 23

Авторизация 23

Запрос на авторизацию 23

Запрос JSON 24

Использование ответа авторизации 24

Уничтожение сеанса 24

Работа с текстовыми файлами 24

Создайте пользователя API 25

Присоединение и соответствие API 27

Протокол и URI 27

Поля запросов 27

Поля ответа 28

Пример файла EXAMPLE 29

Оператор API 31

Протокол и URI 31

Поля запросов 31

Поля ответа 32

Примеры файлов EXAMPLE 33

Ответ с полной детализацией 33

Базовый ответ на подробные сведения 34

Фильтруемый ответ 34

Операторы, запланированные по очереди служб API **37**

Протокол и URI 37

Поля запросов 37

Поля ответа 38

IEX SmartSync Import MU открывает формат файла 38

Пример файла EXAMPLE 40

Настройка фильтра отчета 40

Настройка параметра в проводнике данных 41

Настройка API запроса на API и ее настройку 44

Настройка фильтров диапазона 44

Диапазон дат 44

Относительная дата 45

Авторизация API **47**

Протокол GET/URI 47

Поля запросов 47

Примеры файлов EXAMPLE 47

Просьба 47

Ответ 48

Протокол POST и URI 49

Поля запросов 49

Примеры файлов EXAMPLE 49

Просьба 49

Ответ 50

Доступные операторы по очереди службы или сопоставлению навыков API **53**

Протокол и URI 53

Поля запросов 53

Поля ответа 54

Примеры файлов POST EXAMPLE 54

Запросить ЗАПРОС 10- 54

Ответ :00/0 54

Пример файла GET ВРЕМЯ 55

Импортировать контакты пакетным пакетным пакетом 57

Протокол и URI 57

Пакетный импорт контактов API 57

Импорт пакетного контакта в реальном времени API (метаданные) 57

Поддерживаемые форматы 58

поля запросов и ответов 58

Примеры файлов CSV 64

Полный пример 65

Короткий пример 65

Примеры файлов МЕЖДУ ИЕгой 65

Полный пример 65

Короткий пример 66

Формат ZIP 66

Примечания 66

Использование сервера данных для пакетного импорта контактов 67

Пакетный импорт организации API 69

Группы "Протокол API" и "URI" 69

Группы API поля запроса и ответа 70

Группы по протоколу API и URI 70

Поля запроса и ответа API групп по сервисам 71

Лица по протоколу API и URI 71

Лица API поля запроса и ответа 72

Примеры файлов CSV 75

Категории и фразы API 77

DELETE категории и фразы API 77

Протокол DELETE и URI 77

Категории GET и фразы API 78

Протокол GET и URI 78

Поля ответа GET 78

Категория POST и фразы API 79

Протокол POST и URI 79

Поля ответа POST 80

Категории и фразы API PUT 80

Протокол PUT и URI 80

Поля ответа PUT 80

Пример файла GET/POST/PUT EXAMPLE 81

Устройство контакта API 83

Протокол по API и URI для контакт-устройства 83

Параметры 83

Примеры файлов устройства контакта API в ФОРМАТЕ EXAMPLE 83

Пример файла ответа 83

Пакетное API для устройства связи **85**

Пакетный протокол API и URI для устройства связи 85

Примеры файлов contact Device BULK API EXAMPLE для УСТРОЙСТВА ОБРАБОТКИ КОНТАКТОВ 85

Пример файла ответа 85

Контакт API **89**

Протокол и URI 89

Поля запросов 89

Поиск по комбинациям 96

Выполнение поиска с помощью ключа метаданных 96

Выполнение поиска с помощью ключа метаданных с конкретным значением 96

Поиск событий молчания 97

Пример файла EXAMPLE 98

Параметр searchStats в примере файла HAB= true 99

Контакт основного поиска API **101**

Протокол и URI 101

Поля запросов 101

Поля ответа 102

Пример файла EXAMPLE 103

Контроль контактов API **105**

Протокол и URI 105

Поля ответа 105

Пример ответа НА ЗАПРОС 106

Поиск API пользовательских метаданных **107**

Протокол и URI 107
Поля запросов 107
Поля ответа 108
Пример ответа НА ЗАПРОС 108
Пробная форма API 111
Протокол и URI 111
Поля ответа 111
Пример файла EXAMPLE 113
Пробная форма ID API 117
Протокол и URI 117
Поля ответа 117
Пример файла EXAMPLE 119
API-интерфейсы для типов исключений 123
Типы исключений GET API 123
Исключения типы API protocol и URI GET 123
Поля запроса API типов исключений GET 123
Пример файла исключений API EXAMPLE для типов исключений GET 123
Запросы на исключения POST сторонних разработчиков API 124
Запросы на исключения сторонних разработчиков POST, API protocol и URI 124
Поля поля "Запросы API" POST для запросов на исключения сторонних разработчиков 124
POST запросы на исключения сторонних разработчиков API примеры файлов В ФОРМАТЕРАБОЧАЯ ЗАПИСЬ 126
Экспорт API 127
Протокол и URI 127
Поля запросов 127

Поля ответа 127
Пример вывода файла CSV 130

Импорт текста общего назначения API 131

Протокол и URI 131

Поля запроса XML 131

Пример файла EXAMPLE 132

Импорт текста общего назначения с несколькими файлами (API) 135

Протокол и URI 135

Поля запросов 135

Поддерживаемые форматы 136

Пример файла пакетной CSV 137

Пример ZIP-файла 137

Пример файла EXAMPLE 138

Тело 10-00 138

Содержимое 139

ГИСАРІ 141

Протокол и URI 141

Примеры 141

Файл оператора 142

Файл сервиса 148

Столбцы 149

Импорт API 153

Протокол импорта GET и URI 153

Поля запроса на импорт GET 153

Поля ответа на импорт GET 153
Пример файла импорта GET 154
Протокол импорта POST и URI 156
Импорт полей ответа POST 156
Пример файла POST импорта EXAMPLE 157
Формат CSV 157
Формат ответа POST успеха 158
Импорт интерфейсов API-интерфейсов для импорта предпочтителей 159
Создание настроек импорта API 159
Создание протоколов настройки импорта и URI 159
Создание полей запроса настроек для импорта 159
Пример создания файла настроек импорта EXAMPLE 160
Создание ответа системы настроек для импорта 160
Удаление настроек импорта API 160
Удалите протокол предпочтения по импорту и URI 160
Удаление ответа системы настроек для импорта 160
Импорт настроек API 161
Протокол импорта настроек и URI 161
Поля ответа «Импорт настроек» 161
Пример файла EXAMPLE 161
Реакция системы 163
Импорт настроек по ID API 163
Импорт настроек по протоколам ID и URI 163
Импорт настроек по полям ответа ID 163

Импорт настроек по примеру файла ID EXAMPLE 164
Реакция системы 164
Обновить API настроек импорта 164
Обновить протокол настройки импорта и URI 165
Обновление полей ответа на предпочтения импорта 165
Пример файла настроек для обновления импорта 165
Ответ системы предпочтли бы обновить параметры импорта 166
Список включения/исключения API 167
Список включения/исключения GET API 167
Список включения/исключения GET no API protocol и URI 167
Поля запроса «Список включения/исключения GET» API поля запроса 167
Поля ответа на API службу GET 169
Пример файла для сервиса GET API EXAMPLE 170
Список включения/исключения PUT API 170
PUT Включить/исключить список API протокол и URI 171
Поля запроса PUT «Включить/исключить список» API 171
PUT Включить/исключить список API поля ответа 172
PUT Включить/исключить список API пример файла В ФОРМАТЕ EXCEL 173
Список включения/исключения POST API 174
Протокол POST включения/исключения no API и URI 174
Поля запроса включения/исключения API списка POST включения/исключения 174
Поле ответа POST включения/исключения списка API 176
Список включений/исключений POSTAPI пример файла РЕЖИМОВ 177
DELETE Список включения/исключения API 177

DELETE Включить/исключить список протокол API и URI 177
Удаление ответа системы включения/исключения списков 177

Задания API 178

Протокол и URI 178

Поля запросов 178

Поля ответа 178

Примеры файлов EXAMPLE 180

Просьба 180

Ответ 180

API-интерфейсы организационной структуры 183

Назначьте роли человеку API 183

Назначьте роли протоколам API человека и URI 183

Назначьте роли полям запроса API человека 183

Назначьте роли человеку API пример файла в ФОРМАТЕ EXCEL 183

Общая группа API 184

Протоколы общей группы API и URI 184

Поля запроса группы API 184

Общая API организационной структуры (детализация информации) 184

Общие протоколы API и URI 185

Общие поля запроса API 185

Общие поля ответа API 185

Пример файла API ЧАСТ 186

Группа API 187

Протоколы группы API и URI 187

Поля запроса группы API — все группы 188
Поля ответа группы API 188
Пример файла группы API EXAMPLE 189
Группируется по ID (с группами по сервисам) 190
Группируется по протоколам ID (с группами по сервисам) и URI 190
Группируется по полям запроса ID (с полями запроса по сервисам) 190
Группируется по полям ответа ID (с полями ответа по группам) 190
Пример файла «Группирование по ID (с группами по сервисам») 191
Групповой номер API 192
Протоколы API группового лица и URI 192
Поля запроса "Лицо группы API" 192
Поля ответа API абонента группы 192
Пример файла объекта "Лицо группы API EXAMPLE" 193
Группа (с областью действия) API 193
Групповая (с областью действия) протокол по API и URI 193
Групповой (с областью) поля запроса API 193
Групповой (с областью) API поля ответа 194
Пример файла группы (с областью) API EXAMPLE 194
Разрешения API 194
Разрешения протокола API и URI 194
Поля ответа разрешений API разрешения 195
Пример файла с разрешениями API EXAMPLE 195
Лицо API 195
Протокол API человека и URI 196

Поля запроса API абонента 196
Пример файла PERSON API EXAMPLE 197
Лицо по ID API 198
Лицо по протоколам ID API и URI 198
Лицо с помощью полей запроса ID API (методPUT) 198
Поля ответа пользователя по ID API 201
Пример файла "Лицо по ID API EXAMPLE" 202
Часовой пояс человека API 203
Протокол API и URI часового пояса человека 203
Поля ответа «Часовой пояс API человека» 203
Пример файла «Часовой пояс API человека» 204
Роли API 204
Роли API протокол и URI 204
Поля запроса ролей API 204
Поля ответа ролей API 205
Пример файла ролей API EXAMPLE 205
Группа API 206
Протоколы группы API и URI 206
Поля запроса группы API 207
Пример файла группы по сервисам API EXAMPLE 207
Группы по ID (с операторами) 207
Группы по протоколам ID (с операторами) и URI 207
Группы по полям запроса ID (с операторами) 208
Группы по полям ответа ID (с операторами) 208

Пример файла «Группы по ID (с операторами») 209
Группа по сервисам (с областью) 211
Протокол группы по сервисам (с областью действия) и протокол URI 211
Поля запроса группы по сервисам (с областью) 211
Поля ответа группы (с областью) 211
Пример файла EXAMPLE группы по сервисам (с областью) 211
Арендатор API 212
Протокол API клиента и URI 212
Поля запроса API клиента 212
Поля ответа API клиента 213
Пример файла клиента API EXAMPLE 213
Состояния операторов в режиме реального времени API 215
Состояния оперативных операторов :протокол API и URI 215
Параметры 215
принципы параметров fromTime 216
Поля запроса API состояний операторов в режиме реального времени 216
Поля ответа на API состояний операторов в режиме реального времени 217
Примеры файлов состояний операторов в режиме реального времени API в ФОРМАТЕ 217
Пример файла запроса 217
Пример файла ответа 217
Сбор данных в режиме реального времени API 219
Протокол API и URI в режиме реального времени 219
Поля запроса API сбора данных в режиме реального времени 219
Поля ответа API сбора данных в режиме реального времени 220

Примерфайлаяки в режиме реального времени (API файл) 221
Уничтожение сеанса 221
Реакция системы 221
Элементы управления записью API 223
Протокол управления записью API и URI 223
Параметры запроса URI 224
Параметры запроса 224
Запись управляет протоколом аутентификации по протоколам API и URI 227
Вход в систему управления записью API 228
Выход из элементов управления записью API 229
Команды запросов API элементов управления записью 229
Использование элементов управления записью из командной строки 233
Упростились элементы управления записью API 235
Протокол и URI 235
Подробные сведения о расписании по операторам и дате API 241
Протокол и URI 241
Параметры 241
Поля запросов 241
Планирование сведений по операторам и поля ответа даты API ответа 242
Сведения о расписании по операторам и дата API примеры файлов в ФОРМАТЕ ГДЕ 243
Пример файла запроса 243
Пример файла ответа 243
Расписание для интервала времени API 245
Протокол и URI 245

Параметры запроса 245
Поля запросов 246
Поля ответа 246
Объекты активности 246
Пример ответа 247
Адрес API службы 249
Получение службы API 249
Протокол API и URI GET 249
Поля запроса API сервиса GET 249
Поля ответа на API службы GET 250
Пример файла сервиса GET API EXAMPLE 251
Служба POST API 252
Протокол службы API POST и URI 252
Поля запроса сервиса API POST 253
Поля дней 256
Поля сопоставления навыков 257
Поля DN 257
Поля виртуальных сервисов 257
Планирование полей порядка 257
Поля порядка в отпусках 258
Поля многонавыковой группы 258
Поля ответа на API службы POST 259
Пример файла запроса ИНСТРУМЕНТ "API" для сервиса POST 261
Ответ POST сервиса API пример файла АДРЕСНО-ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ РЕШЕНИЯ 266

Очередь службы ID API 273
Получение службы ID API 273
Протоколы ID API и URI GET 273
Поле «Запрос ID API сервиса GET» 273
Поля ответа на ID API службу GET 274
Пример файла ответа ID API сервиса GET 276
Сервис PUT ID API 281
Протокол службы ID API PUT и URI 282
Параметры 282
Поля запроса на службу PUT ID API 282
Пример файла сервиса ID API SERVICE PUT SERVICE 285
Очередь службы DELETE ID API 291
DELETE протокол ID API и URI DELETE 291
DELETE поле запроса ID API службы 291
Сдвиги по оператору API 293
Сдвиги по протоколу оператора API и URI 293
Сдвиги по полям запроса оператора API 293
Сдвиги по полям ответа оператора API 294
Сдвиги по полям ввода и вывода AGENT API ГДЕ-то и в 2014 году 295
Поля ввода 295
Поля вывода 296
Выход действий для операторов с переключениями между полуночью 297
Сдвиги по примеру файла EXAMPLE API оператора 297
Экспорт одного контакта API 301

Протокол и URI 301
Пример ответа 302

Сопоставление навыков API 303

Сопоставление навыков GET API 303

Протокол API и URI сопоставления навыков GET 303

Поля запроса API сопоставления навыков GET 303

Пример файла сопоставления навыков get API EXAMPLE 303

Сопоставление навыков POST API 304

POST навыкового сопоставления API Procotol/URI 304

Примеры файлов POST навыков сопоставления навыков API ФАЙЛОВ В ФОРМАТЕ ГДЕ БЫ ТО НИ БЫЛО 304

Формат запроса 304

Формат ответа 305

Сопоставление навыков ID API 307

Сопоставление навыков GET ID API 307

Протокол ID API и URI сопоставления навыков GET 307

GET сопоставление навыков ID API сопоставление навыков ID навыков 307

Сопоставление навыков PUT ID API 308

Протокол ID API и URI PUT сопоставление навыков 308

Сопоставление навыков PUT навыков ID API ID пример ДЛЯ ОТОБРАЖЕНИЯ навыков 309

DELETE сопоставление навыков ID API 310

ПРОТОКОЛ ID API сопоставления навыков DELETE и URI 310

Голосовые хиты API 311

Речевые хиты API protocol и URI 311

Поля ответа "Речевые хиты API" 311

Пример файла "Хиты при голосовой речи" API EXAMPLE 312
Конфигурация обследования API 315
Протокол по API и URI конфигурации обследования 315
Поля ответа по API конфигурации опроса 315
Пример файла конфигурации опроса API EXAMPLE 317
Опрос ID API 321
Опрос по протоколу ID API и URI 321
Поля ответа на опрос ID API 321
Пример файла опроса ID API EXAMPLE 323
Текстовые хиты API 325
Протокол API и URI текстовые хиты 325
Поля ответа на API текстовые хиты 325
Пример файла «API» для текстовых хитов 326
Экспорт стенограммы API 329
Экспорт стенограммы по протоколам API и URI 329
Поля запроса API отчета о экспорте стенограммы 329
Пример файла экспорта преобразования API CURL 329
Пользователь API 331
Протоколы пользователя API и URI 331
Поля запроса «Пользователь API» 331
Пример get user API EXAMPLE 331
Бел API 333
Протоколы WHIT API и URI 333
Протокол передачи 333

Протокол импорта _____ 333
Поля запроса WHIT API _____ 334

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 прежде, чем вы сможете делать любые запросы API. Для аутентификации себя в качестве уполномоченного пользователя Webex WFO и его API необходимо отправить свои форматированные 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".

Запрос на авторизацию

Что должен включать и как форматировать запрос POST, приведены в следующей таблице и примере с помощью ИНСТРУМЕНТА 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	ID клиента, которому принадлежит пользователь. Укажите клиент ID если у пользователя одинаковые учетные данные для входа (пользователь 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 всех последующих вызовах API. Таким образом 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 требуется, чтобы вы устанавливали 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

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 назначение этого пользователя состоит в том, чтобы разрешить сторонним приложениям аутентифицировать себя 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.

Приверженность и соответствие API

Используйте эту API, чтобы запросить у WFM статистику приверженности и соответствия требованиям.

ПРИМЕЧАНИЕ Расчеты приверженности строго полночь к полуночи в часовом поясе арендатора.

Протокол и URI

URI	/API/отдых/планирование/присоединение/оператор
Метод	GET
Разрешения	Изменение расписаний Вошедший в систему пользователь может проверить свои собственные присоединения к системе.
Тип контента	Многокомпонентные/данные формы

Поля запросов

Имя	Ответ?	Тип	Описание
идентификатор оператора	Нет	Строки	При наличии оператора, которого вы хотите извлечь данные с помощью API, можно использовать в качестве дополнительного параметра в запросе.
дата	Да	Дата	Дата, на которую вы запрашиваете подробные данные о присоединении операторов в формате ГГГГ-ММ-ДД.
pageSize	Нет	Номер	Количество возвращаемых результатов. По умолчанию = 25 Макс = 200
номер pageNumber	Нет	Номер	Номер страницы результатов. Значение по умолчанию = 1

Поля ответа

Имя	Описание
Код_оператора	Оператор ID.
acdAgentId операторов между ACD	ACD идентификатор оператора. Позволяет провайдерам сопоставлять и их записей.
запланированныесекундах	Общее время работы оператора в секундах на выбранную дату.
запланированные В serviceseconds	Общее время в секундах, в течение запланированного времени обслуживания оператора и его доступности для обработки вызовов на текущую дату
фактическаяInServiceSeconds	Количество секунд обслуживания оператора.
НевзаключенияСекундам	Время в секундах, в которые оператор не
соблюдал присоединение. расписание по заданию Процент приверженности,	
округленный до одной десятичной дроби расписаниеконформности	
	Процент соответствия, округленный до 1
десятичных дробей	Подробная информация о приверженности
оператора. scheduledActivityType	Идентификаторы типов действий с
расписанием. scheduledActityStartTime	Время начала запланированных
действий в формате GMT badherenceSeconds	Число секунд присоединения оператора. OutOfAdherenceSeconds Время в секундах, в которые оператор не гоняет присоединения.
Фактических данных оператора.	Подробная информация о фактическом состоянии приверженности ПРИМЕЧАНИЕ . Для текущей даты отображается пустой массив для будущих запланированных действий.
фактическаяаагентная статистика	Фактическое состояние активности
оператора. actualAgentStateStartTime	Фактическое время начала для
оператора (в формате GMT actualReasonCode)	Код причины фактической

активности оператора. Значение может иметь значение NULL.

Пример файла EXAMPLE

Далее приводится пример форматного файла ответов НА ЗАПРОСЫ CSV.

```
[
  {
        "идентификатор оператора": строка,
        "acdAgentId": строка,
        "scheduledSeconds:число",
        "scheduledInServiceSeconds:номер": номер,
        "notInAdherenceSeconds:число",
        "scheduleAdherenceSeconds:число",
        "scheduleAdherence:число",
        "scheduleConformity:число", "сведения":
        [
            {
                "scheduledActivityType":строка,
                "scheduledActityStartTime":gmt,
                "inAdherenceSeconds:число,outOfAdh
                erenceSeconds":число "фактов":
                [
                    {
                        "actualAgentState":строка,
                        "actualAgentStateStartTime":gmt,
                        "actualReasonCode:число",
                        "inAdherenceSeconds:число",
                        "outOfAdherenceSeconds:число":число
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]


    },
    ...
]
```

Оператор API

Оператор API позволяет получать сводную информацию об операторах.

ПРИМЕЧАНИЕ . Эта API возвращает только операторов, для которых разрешено планирование.

Протокол и URI

URI	/API/отдых/планирование/оператор
Метод	GET
Разрешения	Обновить запросы на отправку сообщений
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля запросов

Имя	Ответ?	Тип	Описание
активный активный и активныйпользование	Нет	Булева переменная	Если задано значение True, возвращает только активных пользователей, которые также являются активными операторами.
активная, активная, активная;	Нет	Булева переменная	Если задано значение True, возвращает только активных операторов.
acdId	Нет	Строки	Если задано, возвращает операторов, связанных с этим ACD ID.
agentAssignedException	Нет	Булева переменная	Если задано значение True и если fullDetail также имеет значение True, возвращает идентификаторы всех исключений, назначенных оператору. Если для fullDetail установлено значение False, данные не возвращаются.

fullDetail	Нет	Булева переменная	Если задано значение True, возвращает все данные операторов. Если задано значение False, возвращается ID, имя, фамилия и номер сотрудника.

Имя	Ответ?	Тип	Описание
Фильтруемые	Нет	Булева переменная	Если задано значение True, возвращает информацию об операторе ID, имя, фамилию, номер сотрудника, сопоставление навыков ID, очередь служб ID и многонавыковую группу ID.

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

ПРИМЕЧАНИЕ Параметры activeAgentAndActiveUser, activeAgent и acdId являются взаимоисключающими. Все варианты принудительно применяют правила просмотра. Возвращаются только операторы, видимые вызывающим абонентом.

Поля ответа

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

Примечание Ваша роль определяет, какие поля в таблице вы можете просмотреть. Например, поле EmployeeNumber доступно только пользователю с ролью "Администратор".

Поле	Описание
Идентификатор ACD	Телефон ACD ID, связанный с оператором.
Активный	Правда/ложь. Указывает, активен ли оператор.
Идентификатор оператора	ID оператора. Это поле также используется в программе
Shifts by Agent API. Номер сотрудника	Номер сотрудника оператора (только администраторы).
КомпанияСтартдать	Дата начала работы оператора в компании в формате ГГГГ-ММ-ДД. Это поле доступно только администраторам.
Запуск отдела	Дата начала работы оператора в отделе в формате ГГГГ-ММ-ДД (Только администраторы).
Терминация	Дата окончания отдела оператора в формате ГГГГ-ММ-ДД (Только администраторы). Это поле может иметь значение NULL.
FirstName	Имя оператора.
LastName	Фамилия оператора.

Поле	Описание
MainTeam	Основная команда оператора. Это поле может иметь значение NULL,
если у оператора нет групп по сервисам. MultiskillGroupID Номер ID группы MultiSkill, к которой связан оператор.	
Прочитать только	Правда/ложь. Указывает, что оператор доступен только для чтения (только супервизоры, администраторы).
Услуги	Список идентификаторов служб, поддерживаемых оператором.
Настройки	Ссылки для доступа к настройкам оператора по ID.
Навыковые навыки оператором.	Список идентификаторов сопоставлений навыков, поддерживаемых
Группы по сервисам	Список идентификаторов групп, поддерживаемых оператором.

Примеры файлов EXAMPLE

Ниже приведены примеры ответов в формате CSV.

Ответ с полной детализацией


```
[
        {
                "acdId:string,
                "активный":логический,
                "agentId:число",
                "employeeNumber":string,
                "companyStartDate":d ate,
                "departmentStartDate":d ate,
                "terminationDate":d ate,
                "firstName":string, "lastName":string,
                "mainTeam":{"teamId:номер, "name:string},
                serviceQueueId: номер, "workConditionPro
                аутентификация": номер, "multiSkillGroupId": номер,
```

```
                "readOnly":логические,
                "сервисы":[число,...], "настройки":
                {
                "$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings": [число, ...],
                "команды": [число, ...],

        },
        ...
]
```

Базовый ответ на подробные сведения

```
[
        {
                "идентификатор оператора":номер,
                "firstName":строка, "lastName:строка",
                "employeeNumber":строка

        },
        ...
]
```

Фильтруемый ответ

```
[
        {
                "agentId:номер, firstName:строка,
                lastName:string,
                "employeeNumber":строка,
                "teams:[номер,...],
                "skillMappings": [число, ...],
```

```
            "службы":[номер, ...],
            "multiSkillGroupId:номер"
        },
        ...
]
```

Операторы, запланированные по очереди API

Номер API операторов, запланированных очередью службы, возвращает количество операторов, запланированных в эквивалентах полного времени (FES), по интервалу для набора очередей служб. Для многонавыков групп, где оператор может работать неполный рабочий режим в двух или более очередях служб, значение FTE равно десятичному дроби. Например, если оператор отрабатывает половины в двух группах обслуживания, он или она указывается как 0,5 FTE если у оператора запланирована работа в течение всего интервала.

> ПРИМЕЧАНИЕ. Для возврата данных в очередях служб должен быть снят флажок «Не генерировать прогнозы или расписания для этой очереди служб», а очереди служб должны отображаться в главном представлении
> пользователя, отправляющего сообщения.

Протокол и URI

URI	/API/rest/schedule/schedule/agent/scheduled/by/servicequeue
Метод	POST
Разрешения	Планирование расписаний
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

> **ПРИМЕЧАНИЕ** Возвращаемая информация ограничена в зависимости от представлений аутентифицированного пользователя. Пользователи не могут получать данные для невидимых им очередей служб.

Поля запросов

Имя	Ответ?	Описание
Интервал	Да	15- или 30-минутные интервалы.
Идентификаторы очереди службы	Нет	Идентификаторы очереди служб, для которых выполняется извлечение сведений о персонале. По умолчанию = все очереди служб, которые вам доступны

для просмотра

Имя	Ответ?	Описание
Диапазон дат	Да	Диапазон дат запроса. Можно запросить даты прошлых, текущих или будущих дат. Данные возвращаются за полночь в часовом поясе арендатора для каждой даты.

Поля ответа

Выводятся массивы по очередям служб, а затем по дате. Для каждой даты возвращается 48 или 96 интервалов в зависимости от того, запрашиваются ли 15-минутные или 30-минутные интервалы.

Имя	Ответ?	Описание
Очередь службы ID	Да	Номер ID очереди служб.
Имя очереди службы	Да	Имя очереди службы.
Тип очереди службы ID	Да	No ID типа очереди служб.
Имя типа очереди службы	Да	Имя типа очереди службы.
Время начала интервала	Да	Отметка времени начала интервала в UNIX.
Операторы, запланированные	Да	Число операторов, запланированных в FTES, до одной десятичной дроби. Количество операторов зависит от того, сколько интервалов запланирован для оператора. ПРИМЕР Если для оператора назначено время длительностью 15 минут с 30-минутным интервалом, он учитывается как 0,5 оператора.

IEX SmartSync Import MU открывает формат файла

Далее приводится пример файла импорта SmartSync MU (модуль управления, который представляет собой очередь службы) в формате файла импорта. В этом примере:

- CT = тип контакта (например, входящий, исходящий, электронная почта или чат)
- Открыть = запланированные операторы

```
<?XML version="1.0"?>
<>
        <>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <date>
                <>17<</месяц><>5</месяц>< год>2005</год>
            </дата>
            <openУкм="08:00">12.00</openВыназначение>
            <openОвызначение="08:15">12.00</openОткрыт>
            <openУкм="08:30" >12.00</openУква>
            <openУкм="08:45">12.00</openОткрыт>
            <открытое значение="09:00">12.00</openДюстр>
            <открытое значение="09:15">12.00</openДюстр>
            <openУкм="09:30">12.00</openДоль>
            <openУкм="09:45" >12.00</openОткрыт>
        </мюПро>
        <>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <date>
                <>17<</месяц><>5</месяц>< год>2005</год>
            </дата>
            <openУкм="08:00">54.00</openОткрыт>
            <openОвызначение="08:15" >52.00</openДоль>
            <открытое время="08:30">55.00</openУква>
            <openУкм="08:45">57.00</openВыз>
            <openУкм="09:00">59.00</openОткрыт>
            <открытое время="09:15" >59.00</openОвыз>
            <openУкм="09:30">62.00</openВыз>
            <openУкм="09:45">60.00</openОткрыт>
        </мюПро>
</открыва
ет>
```

Пример файла EXAMPLE

Запросить ЗАПРОС 10-

Далее приводится пример форматного запроса CSV.


```
{
        «serviceQueueIds»: [1,2,3],
        "интервал": 15,
        "fromDate": "2016-06-01",
        "ToDate": "2016-07-01"
}
```


Ответ :00/0


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "голос",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "дата": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{
                        "время": 1468908900000,
                        "числоФагентов": 5,0
                }]
        }]
}]
```


Настройка фильтра отчета

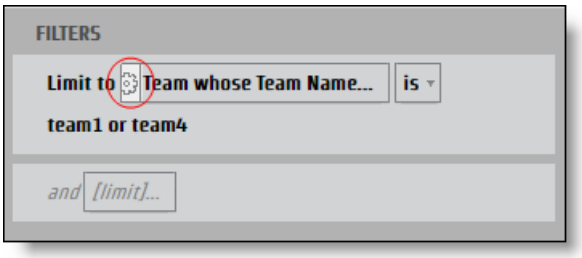
Одна из функций пакетного экспорта данных отчета API — это возможность изменять фильтры отчета при вызове с помощью API. Вы можете настроить эти фильтры, отредактировав текст запроса POST. Для изменения фильтра с помощью API необходимо предварительно изменить отчет в проводнике данных.

Настройка параметра в проводнике данных

Чтобы настроить фильтр для его обновления через вызов API, необходимо изменить параметры фильтра в проводнике данных.

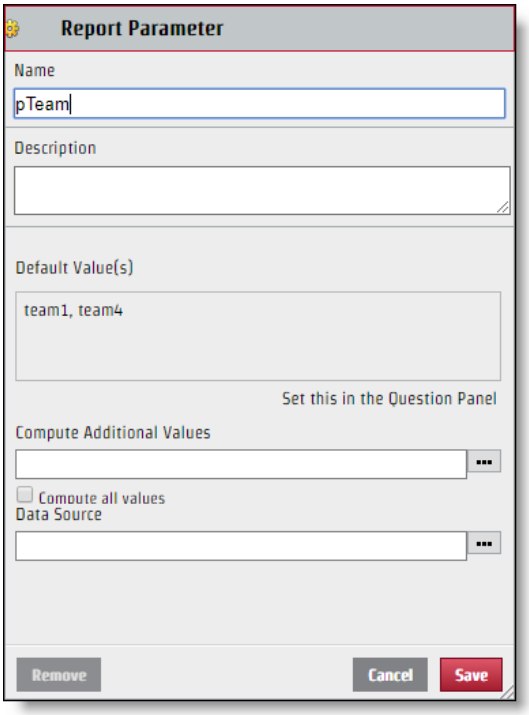
Настройте параметр

1. Откройте отчет, который необходимо экспортировать, из списка "Отчеты" в проводнике данных.
2. Щелкните **"Правка"** , чтобы открыть панель вопросов.
3. В разделе "Фильтры" на панели вопросов щелкните значок параметра рядом с фильтром, который необходимо обновить. Значок параметра выглядит как часть шестеренки и располагается в левой части поля «Фильтр». На следующем рисунке изображен значок параметра, обведенный красным цветом.



   Откроется диалоговое **окно параметра** отчета.

4. Введите имя в **поле Name ("Имя** ") параметра, который можно использовать в качестве ключа в ФОРМАТЕЕЙН."



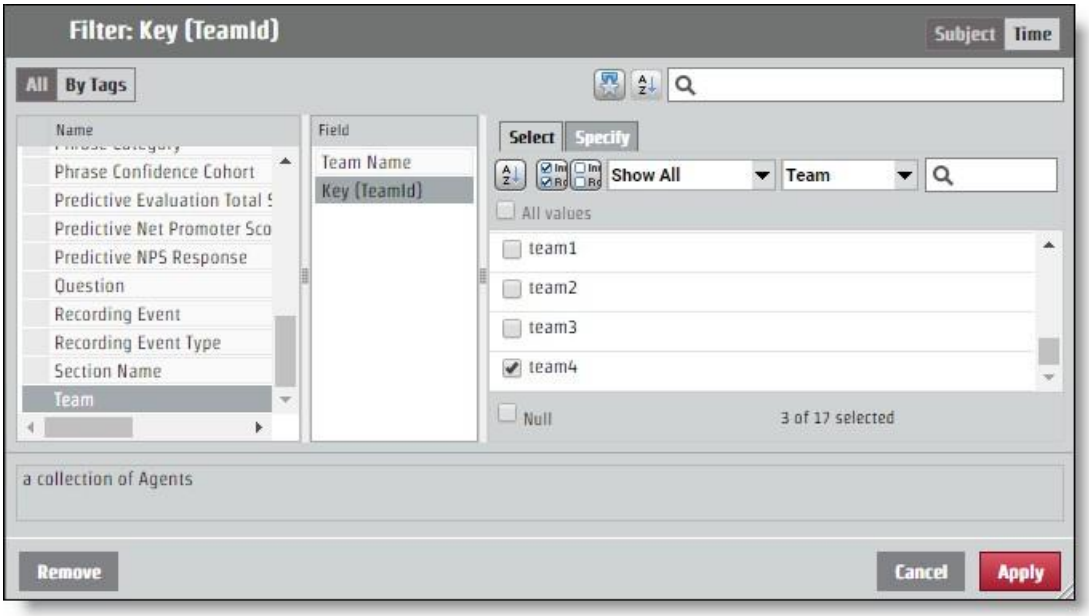
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

После настройки фильтра его можно изменить с помощью запроса API. Несмотря на то, что создаваемое имя параметра используется для имени ключа в паре значений ключей в ФОРМАТЕЕЙН, значение, отображаемое в разделе "Выбор" диалогового окна "Фильтр", не обязательно является значением, которое следует использовать в файлах АДРЕСАТов." Чтобы правильно аммендировать файл ИНСТРУМЕНТ, необходимо указать конкретное имя данного значения.

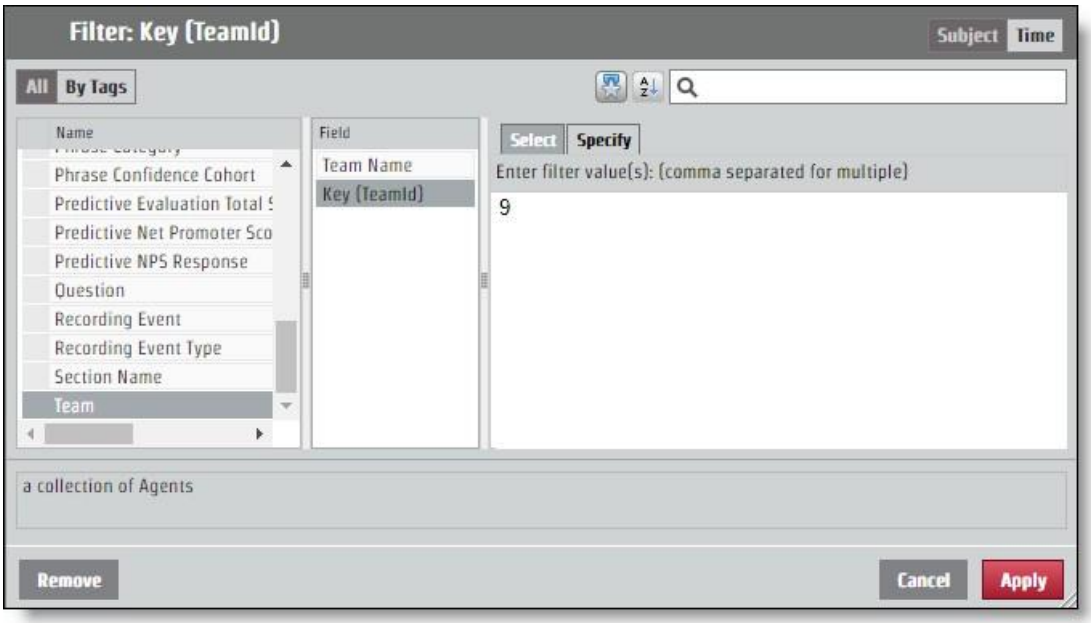
Определите конкретное значение

1. **Щелкните поле «Фильтр»** со значениями, которые нужно определить на панели вопросов, чтобы открыть диалоговое окно «Фильтр».

2. Установите только флажок рядом со значением, которое необходимо определить.



3. Откройте поле " **Указать** Tab". Конкретное значение отображается на панели «Значение фильтра» CSV.



Настройка API запроса на API запроса

Пара ключевых значений, определяемая при присвоении данному параметру имени и идентификации значения, должна быть добавлена к запросу в ФОРМАТЕ МЮКВ. Изменения фильтра выполняются через **поле закодированныхParamХитые** значения.

Если в вашем отчете возвращается информация для всех групп, но требуется получить информацию только от группы с конкретным значением "9", кодированныйParamХуилнесНЕСНЕСНЕСухе должен выглядеть так, как приведено в следующем примере. В этом примере параметр был назван "pTeam", что является ключом в файле DHCP.

```
...
"encodedParamХивалы": "[{\"имя\":\"pTeam\",\"значение\":
                    {\"isAll\":\"false\",\"values\":[9.0],\"содержитNull\":\"false\"}}",
...
```

Настройка фильтров диапазона

Процесс настройки параметра для возврата информации из определенного диапазона времени работает так же, как и редактирование зашифрованного поляParamХиты для любого другого фильтра. Существует несколько конкретных периодов времени, таких как год, месяц и квартал. Для определенных периодов времени имеется **параметр Specify** Tab, который работает как и любое другое значение фильтра. Существуют также диапазоны: относительная дата и диапазон дат. Каждый параметр времени начала требует различных значений в файле ГДЕ бы то ни было.

Диапазон дат

Параметр диапазона дат использует точные даты для определения диапазона. В API используется время эпохи UNIX, поэтому необходимо преобразовать любые дату и время, которые необходимо использовать в качестве параметра для диапазона.

> **ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА** . В отчете, не определяющем конечный диапазон, будет потянута вся информация за время начала диапазона. Для повторяющихся отчетов можно использовать эту функцию, если взять время последнего
> элемент отчета, который будет отформатирован в формате времени эпох UNIX и использовать этот номер в начале нового диапазона. Таким образом вы сможете получить всю необходимую информацию, при этом вы никогда не будете переводить время на время со временем эпох UNIX.

Для запроса, который настраивает диапазон времени от 15 июня 2017 г., кодированные значенияParam Весьма должны выглядеть в следующем примере. В этом примере используется имя параметра "pDate".

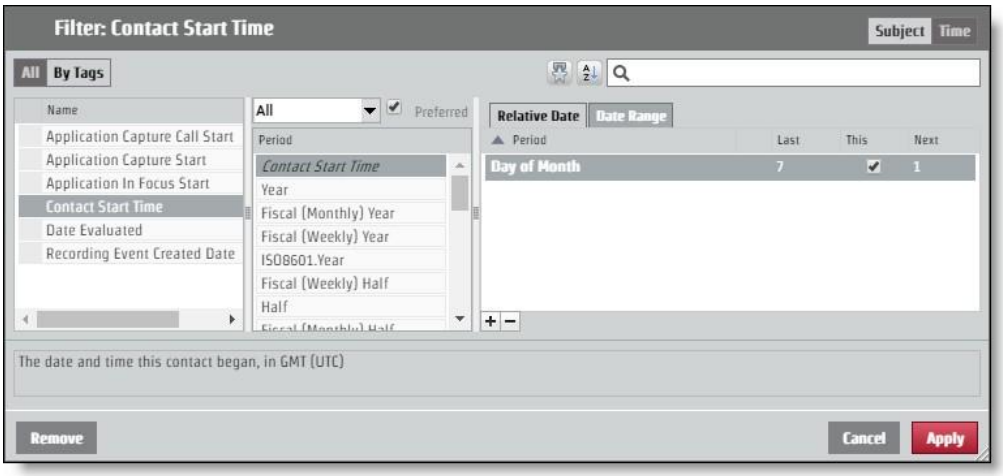
```
...
"encodedParamХивалы": "[{\"имя\":\"pDate\",\"значение\":
    {\"содержитNull\":\"false\",\"значения\":
```

[\"periodType\":"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"Начало диапазона\":0,\"rangeEnd\":1}}}",

...

Относительная дата

Параметр «Относительная дата» создает диапазон без конкретных дат. Сюда входят периоды времени, относящиеся к текущей дате. В диалоговом окне "Фильтр" можно выбрать временной период и определить, требуется ли некоторое количество периодов до текущего, текущего периода и некоторого числа будущих периодов времени. В приведенном ниже примере диапазон времени задается для последних семи дней : сегодня и завтра.



Чтобы запросить этот макет через запрос API, кодированныеParamХитые значения должны выглядеть как в следующем примере. В этом примере параметр имеет имя "pContactStartTime"

```
...
 "encodedParamУказ": "[{\"имя\":\"pContactStartTime\",\"значение\":
    {\"содержитNull\":\"false\",\"значение\":
    [{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStar t\":-
    7,\"rangeEnd\:":-1},
    {\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 0,\"rangeEnd\":0},
    {\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 1,\"rangeEnd\":1}}}",
...
```

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	ID клиента, 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,
```

«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	ID клиента, 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:[]
}
```

Доступные операторы по очереди службы или сопоставлению навыков API

Параметр "Доступный оператор по очереди службы" или "Сопоставление навыков" API возвращает сведения о текущих запланированных действиях для всех операторов, для которых запланирована работа в очереди служб и для которых тип активности: in_service, сверхурочные или close_service. Внеплановые операторы и операторы, находящиеся в исключении (перерыв, обед, назначенное исключение и т. д.) во время выполнения запроса не вернут данные.

Этот API возвращает данные только о операторах, входящих в область действия вызывающего абонента, и их можно увидеть аутентифицированному пользователю.

Протокол и URI

URI	/API/отдых/планирование/расписание/availableAgents
Метод	POST, ПОЛУЧИТЬ
Параметры POST	Нет
Параметры GET	Код_оператора дата в формате гггг-ММ-дд
Разрешения	Планирование расписания

Поля запросов

Необходимо запросить идентификаторы очередей служб или идентификаторы сопоставления навыков. Если вы поставляете один тип ID, другой может быть пустым.

Имя	Ответ?	Описание
serviceQueueIds	Нет	Идентификаторы очереди служб, для которых выполняется извлечение сведений об активных операторах.
skillMappingIds	Нет	Идентификаторы сопоставления навыков, для которых выполняется извлечение информации об активных операторах.

Поля ответа

Поле	Описание
Код_оператора	Номер ID оператора, запланированного для поддержки очереди служб.
agentTimeZone	Часовой пояс оператора.
планируемая деятельность	Запланированные действия оператора.
activityType	Тип запланированного оператора
activityTypeLabel	Метка, примененная к запланированному
действиям в интерфейсе пользователя activityDetailName	Подробное имя запланированного действия.
serviceQueueIds	В очереди служб помечаются идентификаторы, запланированные для работы оператора в настоящий момент. Обычно это одна очередь служб ID если оператор не должен работать в рамках многонавыковой группы.
skillMappingIds	Идентификаторы сопоставления навыков, которым в данный момент назначен оператор, а также запланировано к работе.
время начала	Время начала запланированного действия в формате UNIX.
время окончания	Время завершения запланированного действия в формате UNIX.

Примеры файлов POST EXAMPLE

Запросить ЗАПРОС 10-

```
{
        "serviceQueueIds": [номер,номер,номер...] "skillMappingIds":
        [число,число,число...]
}
```

Ответ :00/0

```
[
        {
                "Идентификатор оператора": 1,
```

"agentTimeZone": Америка/Чикаго": "запланированная активность":
{
«activityType»: «in_service», «activityTypeLabel»: «В службе», «activityDetailName»: «Поддержка», «serviceQueueIds»: [номер,номер,...], «skillMappingIds»: [номер,номер,...], «время начала»: «287579823492000»,
"EndTime": 45832573458000",

}
}, ...
]

Пример файла GET ВРЕМЯ

[
{
"дата": "2020-01-05",
"dateLabel": "Вс, 5 января",
"timeRangeLabel": null,
"firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "платные часы": null, "shiftCrossesMidnight": ложь,
"запланированные активности": null
},
{
"дата": "2020-01-06",
"dateLabel": "Пн, 6 января", "TimeRangeLabel": "8:00AM-4:30 вечера", "firstActivityStartTime": 1578319200000,

«lastActivityEndTime»: 1578349800000,

"платные хурс": "8.00",

"shiftCrossesMidnight": ложь,

"запланированные активности": [

{

"Время начала": 1578319200000,

«EndTime»: 1578322800000,

"startTimeGmtOffset": -360,

"startTimeLabel": "8:00AM",

"endTimeLabel": "9:00AM", "весь день":

ложь, "activityType": "in_service",

"activityType": "in_service",

"activityTypeLabel": "В действии",

"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "гиперссылка": null,

"гиперссылка": null, "цвет":

"#7399BD",

"InShiftDate": верно

},]...

]...

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. Пакетный импорт контактов API можно также использовать для пакетного импорта контактов на сервере данных. См. раздел «Использование сервера данных для пакетного импорта контактов».

- Контакт в режиме реального времени API — используется в клиенте 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

Импорт пакетного контакта в реальном времени API (метаданные)

URI	/API/отдых/wfo/контакт/импорт

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 а также файлы ГДЕ-либо содержат 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 ГДЕ. 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" (столбец "Пользователь > глобальные > пользователи > импорта и экспорта > экспорт > пользователь 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 ХЕЙСЮ, оператор ID не является обязательным. 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, который связывает контакты вместе. Например, у переадресованных вызовов от одного оператора другому, один и тот же ID. Макс. символов = 52 Default = NULL
Аудио.Местоположение	Нет	Используется в CSV и 12.00. 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 ГДЕ. 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 122. Номер 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

Имя	Отве	Описание
		По умолчанию = пустая строка
ClientTimeZone	Нет	Используется в CSV и 1201. 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 EXCEL. Время начала в миллисекундах GMT с 1970-01-01 (время UNIX). В этом поле требуется указать значение, поэтому если оно отсутствует, значение 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 ГДЕ. Направление вызова — входящего и исходящего вызова.

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

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)

Максимальное количество символов = длинный

Имя	Отве	Описание
		По умолчанию = 0
Экран.Местоположение	Нет	Используется в CSV и 125. 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 1201. В под-объекте "Экран". Время начала экранной записи в миллисекундах GMT с 1970-01-01 (время UNIX) для 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 многокомпонентного 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 который 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 указать ссылку в CSV/ЕЙН-19.
- 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 игнорировать ее.

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 массового импорта
- Доступ на чтение/запись к серверу данных.

Для пакетной отправки контактов на сервер данных выполните следующие действия

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ Для пакетного импорта для успешной отправки файлов с использованием сервера данных необходимо настроить сервер данных в 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 поWebex WFO.

1. Для использования сервера данных, который уже настроен в Webex WFO перейдите на **страницу «Конфигурация** сервера данных» (Управление приложениями > системной конфигурации > конфигурации сервера данных) и выберите этот сервер данных.
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 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 можно повторять, 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 протоколам 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 найден соответствующий абонент, 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 он 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, экспортируя данные пользователя и просматривая их 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 для входа пользователя. 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 выбранном 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 категор ии	 /API/rest/cas/phraselist /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.

Пример файла GET/POST/PUT в ФОРМАТЕ «ЕРБ»

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,
"телефоническая": 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 переменная	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	Текстовый	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 содержит поиск нужного контакта 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 от 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	Номер ID команды. 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"
},
"обучающие": 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 ХВ

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 больше 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 No API

Используйте эту API, чтобы запросить у .QM сведения об пробной форме.

Протокол и URI

URL	/API/отдых/запись/evalform
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 для 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 у. информацию, относясь к определенной форме оценки QM.

Протокол и URI

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

Поля ответа

Имя	Описание
id	Пробная форма No 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

}
]
},
....
]

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

API-интерфейсы для типов исключений

API-интерфейсы для исключений позволяют операторам использовать IVR или другой интерфейс стороннего разработчика для изменения своих расписаний при заболевших вызовах, а также позволяют пользователям, имеющим разрешение администратора, извлекать список типов исключений.

Типы исключений GET API

API возвращает список типов исключений, используемых в запросе на исключения стороннего API.

Исключения типы API protocol и URI GET

Идентификаторы типов исключений GET API:

URI	/API/отдых/планирование/genericException
Метод	GET
Разрешения	Администрирование WFM Ограничено операторами в пределах этой области
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля запроса API исключений GET

Идентификатор исключения типа GET API включает следующие поля:

Имя	Ответ?	Тип	Описание
id	Да	Целое число	ID типа исключения.
имя	Да	Строки	Запланировать дату исключения.
exceptionId	Да	Целое число	Тип исключения ID. Поле **ID** (выше) будет передано система для указания исключения.

Пример файла исключений API EXAMPLE для типов исключений GET

Ниже приведен пример ответа GET genericException НАБ для извлечения идентификаторов типов исключений:

[{

ID: 2, [*ID типа исключения, который выбирает оператор при отправке запроса на* исключение]

name : "Тип отпуска", [*название типа* исключения]

exceptionId: 1 [*ID исключения, заданного в качестве "Исключения по умолчанию" данного типа (исключение рабочего процесса по умолчанию, используемое для этого типа исключения)*]

}, {

ID: 4,

имя : "Тип исключения", exceptionId: 2

}

]

Запросы на исключения POST сторонних разработчиков API

API POST исключения позволяет вызывающму абоненту отправлять запросы на исключения от имени оператора.

Запросы на исключения сторонних разработчиков POST# протокол API и URI

Запрос на исключения POST стороннего разработчика API:

URI	/API/rest/планирование/изменениеrequest/исключение
Метод	POST
Разрешения	Администрирование WFM Ограничено операторами в пределах этой области
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Запросы, сделанные с помощью запроса на исключения третьей стороны API, будут идентичны запросам операторов в поле Webex WFO; к запросу применяется рабочий процесс запроса оператора.

Поля POST запросы на исключения сторонних API разработчиков

Запрос на исключения POST стороннего API содержит следующие поля:

Имя	Ответ?	Тип	Описание
идентификатор оператора	Да	Целое число	ID оператора, запрашивающего исключение. Поле: требуется, если запрос создается от имени объекта агент. В противном случае атрибут игнорируется и отображается ID определяется у пользователя, аутентифицированного в данный момент.
genericException	Да	Целое число	Тип исключения ID.
началоTimeEpoch	Да	Подробная версия	Требуется, если значение "Полный день" соответствует "верно" или "ложь". Это время начала события в миллисекундах (с разувения) дата. Если параметр EntireDay имеет значение true, этот атрибут используется для определить дату исключения. ПРИМЕЧАНИЕ . Если если значение "Всего дня" верно, это значение должно быть эпохальным значением полуночи на день, запрошенный в дисплее часового пояса оператора.
конечныйTimeEpoch	Да	Подробная версия	Требуется только в том случае, если значение EntireDay имеет значение false, в противном случае атрибут игнорируется. Это время окончания события в миллисекундах, начиная с даты эпохы.
весь день	Да	Булянский	Указывает, установлено ли исключение для всего дня. Допустимы значения TRUE или FALSE без кавычек.
комментарий	Нет	Строки	Комментарий, который пользователь отправляет вместе с запросом. ЗАМЕТКА API добавляет этот комментарий к запросу: Запрос поступил по запросу < *пользователь*> с аутентификацией от имени оператора> <*яг*. Этот комментарий появляется

только в том случае, если IVR, через которую отправляется запрос, не предоставляет собственный комментарий.

Примеры файлов POST сторонних запросов на исключения API EXAMPLE

Ниже приведен пример файла КРУГЛОСУТОЧНо для запроса POST дня

{

"идентификатор оператора" : 16,

"genericException" : 4,

"startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Ed, 01 февраля 2017 09:00:00 GMT

"endTimeEpoch" : null, "весь день" :

истина, "комментарий" : ""

}

Ниже приведен пример файла EXAMPLE для запроса на неполный день POST:

{

"идентификатор оператора" : 16,

"общее представление" : 1,

"startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Ed, 01 февраля 2017 09:00:00 GMT

"endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Ed, 01 февраля 2017 09:15:00 GMT

"Полный день" : ложь,

"комментарий" : ""

}

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

API «Импорт текста общего назначения» 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 с 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. Эту API можно использовать 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
			импортированы, 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.

ВАЖНО CSV и ФАЙЛЫЕВИЧА МОГУТ использоваться 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, 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 CSV или ИДЕНТИФИКАТОРОМ EXCEL, поскольку zip-файлы представляют собой коллекцию 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.

ГИСAPI

ГИС API используется для импорта статистических данных в базу данных Webex WFO через определенные интервалы времени. Webex WFO использует эти данные для формирования отчетов и статистики.

ГИС-API отправляет два файла импорта ACD на Webex WFO:

- Файл оператора
- Файл сервиса

Дополнительную информацию о ГИС-API см. в справочном руководстве *по импорту* данных Webex WFO.

ЗАМЕТКА Сведения о состоянии оператора в режиме реального времени см. в API для импорта информации о состоянии оператора в режиме реального времени.

Протокол и URI

URI	/API/отдых/планирование/agentStateИсторический/опрос
Параметры	acdServerId — ID сервера ACD
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт пользовате лей службы
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Примеры

Полную информацию об операторах и служебных файлах, включая заголовки, столбцы, описания столбцов, см. в разделе

Webex WFO Справочное руководство по импорту данных.

~~ПРИМЕЧАНИЕ Имена файлов AgentProductivity.AGENT и ServiceHistorical.SERVICE должны в~~

точности совпадать.

Столбе	Тип	Описание

Файл оператора

Имя файла оператора имеет следующий формат:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Далее приводится пример файла оператора.

Имя файла: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> ПРИМЕР ДАТЫ ОПЕРАТОРА: ИНТЕРВАЛ 2019-04-25: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, контактыHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, общее УпроценированоUnReadyWaitingSeconds, общее упроценениеNproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSecondsionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Где в приведенном выше примере:

- <АГЕНТНАЯ ДАТА: ИНТЕРВАЛ 2019-04-25: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — это файл заголовок в формате AGENT DATE: <date> ИНТЕРВАЛ: < время> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> .....<стратеальные неопровержимые компоненты> — являются обязательные и необязательные столбцы.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — это линии данных, для которых каждая линия данных соответствует одному элементу данных в файле.

Ниже приведены обязательные и необязательные столбцы для файлов операторов ГИС:

Столбец	Тип данных	Описание
Обязательные столбцы операторов		
acdAgentId	струна	Номер ID оператора в ACD.
acdServiceId	положительный длинный	Номер ID очереди услуг в ACD. Может быть алфавитно-цифровой.
контактыHandled	двойной без отрицательного	Количество контактов для очереди служб, обработанных оператором в течение периода. В случае чатов сюда входят чаты с имеющими

Столбе	Тип	Описание
		были удалены, и чаты, которые были разрешены.
всегоTalkСекундах	двойной без отрицательного	Общее время разговора контактов для очереди служб, обработанных оператором в течение данного периода Время разговора контакта может начинаться с предыдущего периода; засчитывается все время разговора.
всегоХолдингисекундах	двойной без отрицательного	Общее время удержания контактов для очереди служб, обработанных оператором в течение данного периода. Удержание контакта может начинаться с предыдущего периода; учитывается все время удержания. Этот столбец неприменим к чатам. Введите для этого столбца ноль.
общее послеконтактной работы Товары второго сорта	не отрицательно; двойной	Общее время работы после контакта контактов для очереди служб, обработанных оператором в течение периода. Время окончания контакта может начинаться с предыдущего периода; учитывается все время после контакта.
общее количествопериодhandleTime Товары второго сорта	не отрицательно; двойной	Общее время обработки, затрачиваемое оператором контактов (говорить, держать, работать) для очереди услуг, возникших в пределах данного периода. Этот показатель (A) отличается от суммы totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContActWorkSeconds (B) тем, что не включает время, превышающее границу периода.

Столбе	Тип	Описание
		ПРИМЕР , если на вызов отвечает оператор в 09:29, и на вызов заканчивается в 9:33 без последующей работы контакта, и если ACD считает, что вызов обрабатывается в период 09:30–10:00, то вызов вносит 4 минуты в B (09:29–09:33) и только 3 минуты в A (09:30–09:33).
общее количество невредимыхЧитатьWaitingSeconds	двойной без отрицательного	Общее время готовности/ожидания оператора в течение данного периода во всех очередях службы в этой ACD. Неинтерактивная очередь услуг, например чат, может быть готова во время ответа оператора на чаты, если он не обрабатывает максимальное количество чатов.
общее количество нередких безотказно Занятыесекунда	не отрицательно; двойной	Общее время не готов/занято для операторов в течение периода во всех очередях служб (не считая времени, пока оператор обрабатывает контакт или сообщил о своей готовности/ожидания в другой очереди служб) в этой ACD.
общее количество невключение в переключение Товары второго сорта	не отрицательно; двойной	Общее время сеанса (время входа в систему) для оператора в течение периода во всех очередях служб в этом ACD.
Дополнительные столбцы операторов		
периодНазапуск	метка времени	Метка времени, представляющая начало интервального периода. Если включено, это поле должно относиться к тому же моменту времени (хотя и не

Столбе	Тип	Описание
		обязательно выражена в том же часовом поясе) как время начала периода в имени файла и в заголовке файла. Если она не совпадает, возникает ошибка.
контактыПередача на выходе	двойной без отрицательного	Количество контактов, переданных оператором в течение данного периода. Значение по умолчанию = 0.
контактыПередачав	двойной без отрицательного	Количество контактов, переданных оператору в течение данного периода. Это поле зарезервировано для дальнейшего использования. В настоящее время это значение игнорируется.
контактыВыполнить	двойной без отрицательного	Количество внешних входящих контактов для данного оператора в течение периода. Значение по умолчанию = 0. Этот столбец неприменим к чатам. Введите для этого столбца ноль.
контактыВысячий выход	двойной без отрицательного	Количество внешних исходящих контактов оператора в течение периода. Значение по умолчанию = 0. Этот столбец неприменим к чатам. Введите для этого столбца ноль.
общее количество зарезервированныхсекунд	двойной без отрицательного	Общее время, зарезервированное для контактов для очереди служб для оператора в течение периода. Если значение не равно нулю, зарезервированное время не учитывается как время готовности/ожидания. Значение по умолчанию = 0.

Столбе	Тип	Описание
		Этот столбец неприменим к чатам. Введите для этого столбца ноль.

Столбе	Тип	Описание
общеепроцентное количествочитанныхвопросов (SSeconds)	двойной без отрицательного	Общее пропорциональное время готовности/ожидания для оператора и очереди служб. При общем значении для всех очередей служб в этой ACD это значение должно быть равно общему значению требуемого значения поляUnproratedReadyWaitingSeconds. Если пропорционально установленные значения опущены или установлены к нулю, сервер данных поровну делит невредимые значения между очередями служб в этой ACD для которой у оператора имеются данные о производительности очереди оператор-службы за данный период. Если задать пропорциональное значение и прибавить к неоцененным значениям, то пропорционально настроенные значения используются для комбинации очередей оператор-сервис. Если пропорционально настроенные значения указаны и не суммируются с невзвешенными значениями, то для каждой записи в очереди оператора-службы сервер данных пересчитывает пропорциональное значение как невзвешенное на указанное пропорциональное значение, разделенное на сумму указанных пропорционального значений для всех очередей служб в этой ACD, для которой у оператора имеются данные очереди операторов-служб в период. Это наиболее полезно для доменов

Столбе	Тип	Описание
ACD, которые назначают время готовности/ожидания оператору для одной	очереди служб и время готовнос	ти/занятости для других очередей служб. Важно, чтобы не упроцененные и пропорционально не были

Столбе	Тип	Описание
		Время готовности/занятости не включает время, когда оператор начисляет время "Готовность/ожидание" или другое время для других очередей обслуживания. Для ACD, которые сообщают о времени не готов/занято для очередей служб при обработке вызовов или времени готовности/ожидания в другой очереди служб, важно удалить все повторяющиеся значения времени и сообщать о времени не готов/занято только тогда, когда оператор не готов/занят во всех очередях служб одновременно. Для этого типа ACD общее время неуказания готовности/ожидания представляет собой сумму времени готовности/ожидания каждой очереди службы, а общее непрогретое время «Не готов/занято» вычисляется из общего времени в сеансе (входа в систему) за вычетом общего времени в работе (разговор, удержание, после работы, готовность/ожидание и зарезервировано) . Неинтерактивная очередь услуг, например чат, может быть готова во время ответа оператора на чаты, если он не обрабатывает максимальное количество чатов.
итогопроцентных нечитанных busySeconds	двойной без отрицательного	Общее пропорциональное время готовности/занятости для оператора и очереди служб. Суммарный объем данных по всем очередям служб в этой ACD равен

Столбе	Тип	Описание
общему значению требуемого поляUnproratedNReadyBusySeconds. Для		подробного объяснения этого значения см. описание всего поляProratedReadyWaitingSeconds.

Столбе	Тип	Описание
контактыВыв	двойной без отрицательного	Количество контактов для очереди служб, на которые ответил оператор в течение периода. Разница между этим полем и требуемыми контактами полейHandled определяется оператором реализации. Поле contactsHandled используется для таких вещей, как вычисление среднего времени обработки, а contactsAnswered — для вычислений average speed of answer. В некоторых ACD проводится различие между этими двумя полями. Например, в некоторых ACD обработанный контакт — это контакт, который заканчивается в течение интервала отчетности, в то время как отвеченный контакт — это контакт, на который отвечает в течение интервала отчетности. Это поле зарезервировано для дальнейшего использования. В настоящее время это значение игнорируется.
общее количество вкладов	двойной без отрицательного	Общая задержка при ответе на запросы контактов в очереди служб для контактов, отвеченных оператором в течение периода. Это поле зарезервировано для дальнейшего использования. В настоящее время это значение игнорируется.

Файл сервиса

Имя файла службы имеет следующий формат:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Далее приводится пример служебного файла.

Имя файла: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

Столбе	Тип	Описание

ПРИМЕР ДАТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ: ИНТЕРВАЛ 2019-04-25: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, контактыhandled, контакты, запланированные контакты, контактыОтвечен, контактыAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Где в приведенном выше примере:

- <УСЛУГИ: интервал 2019-04-25: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — это файл заголовок в формате AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, контактыHandled>.....<serviceLevelPercent> — обязательны и обязательны дополнительные столбцы.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — это линии данных, для которых каждая линия данных соответствует одному элементу данных в файле.

Столбцы

Ниже приведены обязательные и необязательные столбцы для файлов сервиса ГИС:

Столбец	Тип данных	Описание
Обязательные служебные столбцы		
acdServiceId	положительный длинный	Номер ID очереди служб в ACD. Может быть алфавитно-цифровой.
контактыпредеченные	двойной без отрицательного	Количество контактов для очереди услуг, предлагаемых операторам в течение периода.
контактыHandled	двойной без отрицательного	Количество контактов для очереди служб, обработанных операторами в течение периода.
контактыВыв	двойной без отрицательного	Количество контактов в очереди служб, на которые ответили операторы в течение периода. Разница между этим полем и требуемыми контактами полейHandled определяется оператором реализации. Поле contactsHandled используется для таких вещей как прогнозирование номеров контактов и вычислений

Столбе	Тип	Описание
		среднее время обработки, если контакты: используется для вычислений average speed of answer. Некоторые ACD делают различие между этими двумя Поля; например, в некоторых acDs обработано контакт — это контакт, который завершается во время формирования отчета интервал, если отвеченный контакт является контактом ответ на который будет дан в течение интервала отчетности.
контактыАполн.	не отрицательно; двойной	Количество контактов для очереди служб отбросов в течение данного периода.
всегоTalkСекундах	не отрицательно; двойной	Общее время разговора с контактами службы очереди, обработанные операторами в течение периода.
всегоХолдингисекундах	не отрицательно; двойной	Общее время удержания контактов службы очереди, обработанные операторами в течение периода. Этот столбец неприменим к чатам. Введите ноль для данного столбца.
общее количество послеконтактных вызовов	не отрицательно; двойной	Общее время контакта после работы контактов для очередь службы, обработанная операторами во время период.
общее количество вкладов	не отрицательно; двойной	Общая задержка при ответе на контакты для обслуживание контактов, на которые ответили операторы во время период. Этот столбец неприменим к чатам. Введите ноль для данного столбца.
serviceLevelPercent	не отрицательно; двойная ≤100	Общая задержка при ответе на контакты для обслуживание контактов операторов, отвеченных в течение данного периода.

Дополнительные столбцы службы		
периодНазапуск	метка времени	Отметка времени, представляющая начало интервала

Столбец	Тип данных	Описание
		период. В случае включения в это поле должно указываться та же точка времени (хотя и не обязательно выраженная в том же часовом поясе) как время начала периода в имени файла и в заголовке файла. Если она не совпадает, возникает ошибка.
контактыблокировано	двойной без отрицательного	Количество контактов, заблокированных в очереди услуг в течение данного периода. Значение по умолчанию = 0.
serviceLeVelseconds	двойной положительный	Порог уровня обслуживания в секундах для очереди услуг в течение периода. Это поле зарезервировано для дальнейшего использования. В настоящее время это значение игнорируется.
contactsInQueue	двойной без отрицательного	Максимальное число контактов в очереди для данного интервала. Используется только с неинтерактивными очередями. Для интерактивных очередей это значение всегда будет равно нулю независимо от значения, введенного в этот столбец.

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 для этих полей) 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	Предпочт.ID импорта.
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 получает 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 предпочтения по импорту, который 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 — 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 включения/исключения GET API списка

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 службу GET

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 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>,
}
```

PUT Включить/исключить список API

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

PUT Включить/исключить список API протокол и URI

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

PUT Поля запроса «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 Поля ответа «Включить/исключить список» API

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. 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	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 и API протокол 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

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 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

POST Список включения/исключения API пример файла В ФОРМАТЕ EXCEL

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

УДАЛЕНИЕ списка включения/исключения API

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

DELETE Включить/исключить список протокол 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 состоянии 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 для запрос для заданий сверки	Это поле относится только к учетным записям системных администраторов. Для администраторов клиента в этом поле по умолчанию используется клиент 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 совпадений 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 API возвращает массив ВЕЗДЕсодержащей информации для каждой группы, всех групп в каждой группе и всех операторов в каждой группе для области действия пользователя.

Общие протоколы API и URI

URI	/API/rest/org/common/common/common/permission/<mission>
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 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.

Протоколы групп 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 к группе, для отображения.
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 в группу, для отображения.
name	Имя группы.

Пример файла группы API В ФОРМАТЕ EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

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

Сведения об одной группе

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "имя":"ACME ракеты",
                "активированные", "1395205200000",
                "деактивированные", 32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Группируется по ID (с группами по сервисам)

Группа по ID (с группами по группам) API позволяет указывать сведения 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 запросов 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	Лицо No 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.	Лицо 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, то при следующей синхронизации ACD Webex WFO создает 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 на API роли

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 этой 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.

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	Клиент ID для группы, к которой принадлежит
группа "Операторы" сервисам.	Подробные сведения об операторах в группе по
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	Имя для входа Active Directory.

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 в пределах области действия массивы групп 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,
        },
]
```

Состояния операторов в режиме реального времени API

API состояний операторов в реальном времени предоставляет данные для состояний операторов реального времени определенного списка операторов в пределах определенного интервала времени. Эти данные можно использовать для определения точного времени входа операторов в ACD и их выхода из него.

Чтобы запрашиваемые операторы состояния API возвращали данные, запрашиваемые операторы должны соответствовать следующим условиям:

- Иметь оперативные данные
- Быть в окне (запрашивающего пользователя)

Состояние оператора в режиме реального времени API не возвращает никакие данные о пользователях, не удовлетворяющих этим двум условиям.

ПРИМЕЧАНИЕ Вы можете запросить данные на срок до 31 дней.

Состояния операторов в режиме реального времени :протокол API и URI

URI	/API/отдых/планирование/realTime/activity/detail
Метод	POST
Разрешения	Администрирование WFM

Параметры

Поле	Ответ?	Тип	Описание
от времени	Да	Номер	Время начала данных для состояний операторов реального времени. Format = время "Эпоха" в миллисекундах. ПРИМЕЧАНИЕ Параметр fromTime включает в себя. Дополнительные сведения о параметре fromTime см. в разделе

принципы параметров fromTime.

Поле	Ответ?	Тип	Описание
по времени	Да	Номер	Время завершения данных для состояний операторов реального времени. Format = время "Эпоха" в миллисекундах. ПРИМЕЧАНИЕ Параметр toTime не включает в себя.

принципы параметров fromTime

Если оператор покидает состояние, начинающееся до выбора параметров, и переходит между ними в другое состояние, API будет включать в ответ оба состояния, даже если одно из них возникает до параметра fromTime.

ПРИМЕР

Для одного оператора запрашиваются данные о состоянии оператора в режиме реального времени с 01:30 до 2:30 PM 24 января 2018 г. С форматом времени в мс.

В этот день оператор сделал следующее

- Поступил в состояние УДЕРЖАНИЯ в 1:15 PM
- Изменено на состояние TALK в 1:45 PM

В этой ситуации ответ включает в себя как состояние УДЕРЖАНИЕ, так и состояние РАЗГОВОРА, даже если состояние УДЕРЖАНИЯ начинается до параметра fromTime (1:30) для вашего запроса.

Поля запроса API состояний операторов в режиме реального времени

Поле	Ответ?	Тип	Описание
идентификаторы оператора	Да	Номер	(Необязательно) Идентификаторы операторов, для которых нужны данные о состоянии операторов реального времени (разделенные запятыми) Если не заданы идентификаторы операторов, будут возвращены данные реального времени для всех операторов, которые отображаются в вашем представлении.

Поля ответа API состояний операторов в режиме реального времени

Имя	Описание
Код_оператора	ID оператора.
employeeId	Сотрудник оператора ID. Значение может иметь значение null.
realTimeActivities	Подробная информация о состояниях оператора в режиме реального времени.
agentState	Реальное состояние оператора: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ РАЗГОВАРИВАТЬ ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ ДЕРЖАТЬ ▪ NOT_READY_BUSY
код причины	Код причины для состояния оператора. Значение может иметь значение null.
метка времени	Время изменения состояния оператора. Формат — время в миллисекундах.

Примеры файлов API данных операторов в режиме реального времени

Пример файла запроса

```
{
        "Идентификаторы оператора": [номер,номер,номер,...]
}
```

Пример файла ответа

```
[
        {
                "идентификатор оператора": номер,
```

"идентификатор сотрудника": строка,

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":        строка,
                                "reasonCode":        строка,
                                "отметка времени": номер,
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Сбор данных в режиме реального времени API

Средство сбора данных в режиме реального времени WFM API может использоваться для уведомления Webex WFO о состоянии оператора в режиме реального времени для любого ACD. Эти оперативные данные затем используются Webex WFO для расчета приверженности оператора и соответствия. Дополнительные сведения о данных о состоянии операторов с ГИСAPI см. в справочном руководстве по импорту *данных Webex WFO и* ГИСAPI .

Каждое изменение состояния оператора можно передавать как отдельный запрос API или объединить несколько изменений состояний оператора в один запрос. Обычно отправка изменений состояний нескольких операторов в одном запросе приводит к повышению производительности.

1. При запуске приложения установите сеанс HTTPS с сервером приложений.
2. На срок службы приложения:
    a. Контролируйте изменения состояний операторов, используя метод интеграции, специфичный для ACD.
    b. Отправьте изменения состояния оператора на сервер данных.
3. После завершения работы приложения уничтожите сеанс HTTPS.

Протокол API и URI в режиме реального времени

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<низм>
Метод	POST
Разрешения	Тип содержимого
управления приложением WFM	
	многокомпонентные/ф
ормы-данные	

Поля запроса API сбора данных в режиме реального времени

Имя	Ответ?	Тип	Описание
идентификатор пользователя	Да	Строки	Вход пользователя ID.

Имя	Ответ?	Тип	Описание
password	Да	Строки	Пароль пользователя.
место действия	Да	Строки	Язык пользователя.

Поля ответа API сбора данных в режиме реального времени

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

Поле	Описания
acdAgentId	Идентификатор ACD для оператора. Это ACD ID оператора в Webex WFO (операторы управления приложениями > пользователи >).
GisStateIdentifier	Идентификатор состояния оператора. ▪ 1 — выход. Оператор вышел из ACD. Во многих ACD это состояние может сопровождать числовой код причины, указывающий причину изменения состояния. ▪ 2 — Не готов. Оператор не принимает контакты из окна ACD. Во многих ACD это состояние может сопровождать числовой код причины, указывающий причину изменения состояния. ▪ 3 — готов. Оператор готов принять контакты из окна ACD. ▪ 4 — Разговор. Оператор находится в контакте. ▪ 5 — работа не готова. Оператор принимает участие после работы контакта и по завершении переходит в состояние "Не готов". ▪ 6 — Работа готова. Оператор занимается после работы контакта и по завершении переходит в состояние "Готов". ▪ 10 — Держите. Оператор поместил контакт на удержание. ЗАМЕТКА Если ACD имеет рабочее состояние "после контакта", но не делает различий между "Не готов" и "Готов к работе", то следует выполнить одно из следующих вариантов можно использовать состояние.
метка времени	Время, в которое произошло изменение состояния оператора, выразился в миллисекундах с момента развечиваемого состояния. Отметки времени должны направляться в ФОРМАТЕ GMT,

выраженном в эпоху эпох в миллисекундах.

Поле	Описания
код причины	Необязательный код причины. Значение может быть пустым или пустым. Допустимы значения от 1 до 65 535 или текстовой строки.

Пример файла «API» в режиме реального времени

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

```
[
    {
        "acdAgentId":строка,
        "gisStateIdentifier":строка, "отметка
        времени:число", "код причины":число
    }, ...
 ]
```

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

Реакция системы

В ответ на успешное удаление настроек импорта статусом 200 OK.

Элементы управления записью API

Элементы управления записью API существуют на уровне сервера и в пользовательском интерфейсе приложения Webex WFO. Она предоставляет пользователям средства для создания внешних приложений, взаимодействующих с Webex WFO.

> ПРИМЕЧАНИЕ : Аутентификация API для элементов записи позволяет пользователям интегрировать сторонние приложения в элементы управления записью. При использовании этого API, является местом назначения для элементов управления записью
> является сервером данных, а не веб-службой Webex WFO.
>
> Сведения об использовании проверки подлинности API для элементов записи см . в разделе "Элементы управления записью" API.

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	Сервер ID для ACD в виде строки. Это может быть ID настроено на странице ACD конфигурации в Webex WFO или одной из следующих параметров: ▪ Для систем, использующих Unified CCE, это обязательное поле. Это периферийное устройство 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: АДРЕС 13580: МЮСУ 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/па
			уза 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 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. команду "Элементы управления записью API команды запроса".

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 от имени вашего устройства.

   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 с помощью пользователя. ▪ 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= <агентный сервер ACD ID>

Где в приведенном выше примере:

- < Server данных IP> — 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> <agent — 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:

- < Server данных 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. 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. POST пример: ▪ {"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. Пример POST: {"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. Пример POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Расписание с подробной информацией по операторам и дате API

Сведения о расписании по операторам и дата API извлекают подробные сведения о расписании для всех операторов или указанный список операторов по диапазону дат. Эта API возвращает данные только для операторов, входящих в вашу область действия и видимых аутентифицированному пользователю.

> **ПРИМЕЧАНИЕ** Если у запрашивающего пользователя ни один из запрошенных идентификаторов операторов не отображается, API возвращает пустой массив хеб-еСУ.

Протокол и URI

URI	~/планирование/расписание/деятельность/сведения/
Метод	GET и POST
Разрешения	Планирование расписаний

Параметры

Поле	Ответ?	Тип	Описание
fromDate	Да	Строки	Данные о дате начала действия. Формат ГГГГ-ММ-ДД.
выполнить дд.	Да	Строки	Данные о дате окончания действия. Формат ГГГГ-ММ-ДД.

> ПРИМЕЧАНИЕ . Диапазон дат ограничен до тридцати одного дня в одном вызове no API. Если требуется большее количество дат, API можно вызывать несколько раз на все необходимые даты.

Поля запросов

Поле	Ответ?	Тип	Описание
идентификаторы оператора	Да	Номер	Идентификаторы операторов, для которых запрашиваются данные об активности (разделенные

запятыми)

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			ПРИМЕЧАНИЕ Если идентификаторы операторов не заданы, будут возвращены данные для всех операторов, которые отображаются в вашем представлении.

Пример:

```
POST ~/планирование/расписание/действие/сведения?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "идентификатор оператора":[<агентное ID>, <агент ID>, <агентное ID>]
     }
```

Планирование сведений по операторам и поля ответа даты API ответа

Имя	Описание
Код_оператора	Уникальный ID оператора.
employeeId	Сотрудник оператора ID.
agentTimeZone	Часовой пояс, в котором находится контакт-центр оператора **ПРИМЕЧАНИЕ** Это часовой пояс экрана оператора, то есть местное время оператора. ЗАМЕТКА Данные будут возвращены в соответствии с датой, указанной в часовом поясе арендатора. Занятия, охватывающие полночь, не усекаются в конце дня. Вместо этого WFM возвращает все действия для всех действий, входящих в выбранный день в часовом поясе арендатора. Например, если представить 9 октября действие, продолжающееся до 10 октября, вы получите результаты за все действие.
действияByDate	Список действий оператора на указанную дату.

Имя	Описание
дата	Дата деятельности оператора.
запланированные активности	Подробный список запланированных действий оператора (каждое из запланированных действий — это в списке).
activityType	Вид деятельности.
activityTypeLabel	Метка для типа действий.
activityDetailName	Название конкретного действия.
serviceQueueId	Идентификатор очереди службы.
время начала	Время начала деятельности. Format = время UNIX
время окончания	Время окончания мероприятия. Format = время UNIX
оплачиваемый	Указывает, является ли это действие платным: истина или ложь.
метаданные активности	Определяет поле метаданных для данного действия.

Сведения о расписании по операторам и дата API примеры файлов в ФОРМАТЕ ГДЕ

Пример файла запроса

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

Пример файла ответа

```
[
        {
                "Идентификатор оператора": 1,
                "идентификатор сотрудника":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "Америка/Чикаго",
                "деятельностьByDate": [
```

```
                    {
                        "дата": "2016-07-22",
                        "запланированные активности": [
                            {
                                «activityType»: «обед», «activityTypeLabel»:
                                «Обед», «activityDetailName»: «Специальный
                                обед», «serviceQueueId»: 6,
                                «Время начала»: «287579823492000»,
                                "EndTime": "45832573458000",
                                "платный": правда
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Расписание для интервала времени API

«Расписание для интервала времени» API получает расписание действий на указанный интервал времени для указанных идентификаторов операторов. Будут возвращены только расписания операторов в представлениях отправляющих пользователей. Этот API позволяет вызывающму абоненту извлекать данные расписания в течение 60 дней для одного оператора или до девяти дней для нескольких операторов.

Протокол и URI

URI	~/расписание/для/таймспен/
Метод	POST
Разрешения расписаний. В случае а	Требуется разрешение на редактирование расписаний или просмотр у пользователей, имеющих разрешение только просмотр расписаний, можно извлечь только свое расписание.

Параметры запроса

Имя	Ответ?	Тип	Описание
отсроч. метка времени	Да	Подробная версия	От метки времени в миллисекундах. Длительность от "Ortimestamp" к "toTimestamp" не может превышать 9 дней, если указываются идентификаторы нескольких операторов. Если используется один идентификатор оператора указывается, затем длительность от "fromTimestamp" к Метка времени не может превышать 60 дней.
метка времени до времени	Да	Подробная версия	К отметке времени в миллисекундах. Длительность от "Ortimestamp" к "toTimestamp" не может превышать 9 дней, если указываются идентификаторы нескольких операторов. Если используется один идентификатор оператора указывается, затем длительность от "fromTimestamp" к

Метка времени не может превышать 60 дней.

Поля запросов

Имя	Ответ?	Тип	Описание
идентификаторы оператора	Да	массив длинных вариантов	Число ID операторов, находящихся при отправке представлений пользователей. Количество идентификаторов не может превышать 1000.

Пример:

```
{
    "идентификаторы оператора" : [20, 32, 44]
}
```

Поля ответа

Имя	Ответ?	Тип	Описание
идентификатор оператора	Да	целое число	Оператор ID.
employeeID	Да	струна	Сотрудник ID. Это поле может быть пустым или пустым.
agentTimeZone	Да	струна	Отображаемый часовой пояс оператора (Java часовой пояс ID, например «Америка/Чикаго»).
Деятельности	Да	массив	Массив объектов активности. Это поле может быть пустым.

Объекты активности

Имя	Ответ?	Тип	Описание
activityType	Да	струна	Тип действий (не локализованный).
activityTypeLabel	Да	струна	Метка типа действия (локализованная).
activityDetailName	Да	струна	Имя сведений об активности. Значение этого значения равно нулю или пустое, если данный тип действий не указан один из следующих типов:

- Это имя очереди службы, если деятельность связана с обслуживанием, службой "после закрытия" или сверхурочными для службы

Имя	Ответ?	Тип	Описание
			очередь. ▪ Это имя многонавыковой группы, если для многонавыков данная группа используется в службе, в службе "после закрытия" или в сверхурочном режиме. ▪ Одним из этих видов деятельности является перерыв, обед, исключение или название проекта.
время начала	Да	длинный	Отметка начала активности в миллисекундах.
время окончания	Да	длинный	Отметка времени окончания действия в миллисекундах.
Цвет	Да	струна	Цветной HTML-код.
serviceQueueId	Нет	длинный	Очередь службы ID. Это значение равно null, если тип действия не находится в обслуживании, в службе "после закрытия" и не является сверхурочным в очереди.
multiSkillGroupId	Нет	длинный	Многонавыковая группа ID. Это значение равно нулю, если для многоквалифицированной группы действия используется не сервисный режим, служба "после закрытия" и не сверхурочные.

Пример ответа

[

{

"Идентификатор оператора": 1, "идентификатор сотрудника": "EMP123", "agentTimeZone": "Америка/Чикаго", "деятельность":

[

{

"activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "В действии", "activityDetailName": "SimSG1",

"Время начала": 1535378400000,
"конечный
момент:1535382900000", "цвет":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Обед",
"activityDetailName": "Специальный обед", "Время
начала": 1535382900000, "Время
конца":1535383800000,
«цвет»: «#A3AD00»
},
{
«activityType»: «IN_SERVICE_MSG»,
«activityTypeLabel»: «В службе»,
«activityDetailName»: «AW_SimMSG»,
«startTime»: 1535383800000, «конечный
момент»: 1535394600000,
"цвет": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

Адрес API службы

Сервис API используется для создания очередей служб и идентификации служб по представлениям пользователя. В API используются два метода:

- Сервис GET: позволяет получить список услуг.
- Сервис POST: позволяет создать очередь служб.

> ПРИМЕЧАНИЕ Служба API не возвращает имена для входа (адреса электронной почты) для операторов. Имена операторов и другие имена для входа см. в разделе "Пользователь API".

ПОЛУЧЕНИЕ службы API

Сервис GET позволяет получить список услуг, по вашему мнению.

Протокол API и URI сервиса GET

URI	/API/rest/v2/планирование/служба
Метод	GET
Разрешения	Планирование расписаний
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля запроса API сервиса GET

Поле	Ответ?	Тип	Описание
mainViewOnly	Нет	Булева переменная	Если значение «Верно», возвращает только службы, которые находятся в основном представлении вызывающего абонента. Значение по умолчанию — false (возвращает все службы).
вид	Нет	Булева переменная	Если значение true, возвращает службы вместе с назначенными представлениями. Значение по умолчанию — false.

skillMappings	Нет	Булева переменная	Если значение true, возвращает службы вместе со навыковой группой

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			Сопоставления. Значение по умолчанию — false.
contactType	Нет	Целое число	Если это предусмотрено, возвращает службы, тип очереди которых указан с указанным типом контакта. 0 = интерактивный. 1 = Неинтерактивно. **NOTE** возвращает ошибку 400, если параметр указан, но не имеет значения 0 и 1.
тип	Нет	Целое число	Если это предусмотрено, возвращает службы с таким типом очереди служб. ПРИМЕЧАНИЕ возвращает ошибку 400, если задан параметр, но значение не является целым. Возвращает пустой список, если тип не является существующим типом очереди служб.
forcastAllowed	Нет	Булева переменная	Если значение «Верно», то возвращает только службы с снятым флажком «Не создавать прогнозы и расписания для этой очереди служб». Может быть задано значение True в одной из следующих ситуаций: ▪ Без каких-то других параметров ▪ Если требуется просмотр и сопоставление навыков ▪ Для просмотра требуется сопоставление навыков, а также требуется тип или тип контакта. Значение по умолчанию — false (возвращает все службы).

Поля ответа на API службы GET

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

Поле	Описание

ID	Очередь службы ID. ПРИМЕЧАНИЕ Очередь служб ID используется запланированными операторами

Поле	Описание
	по очереди службы API.
Номер	очередь службы ACD ID.
Имя	Имя очереди служб.
Приоритет	Приоритет очереди служб. Допустимы значения от 0 до 999. Ноль является наивысшим приоритетом. Значение по умолчанию — 0.
Виртуальный	индикатор очереди виртуальных сервисов. Значение по умолчанию — false.
Цвет	Код очереди услуг в hex. Значение по умолчанию — #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast — false.	Не генерирует прогноз или расписание, если истина. Значение по умолчанию
MSAQ false.	Включает очередь многонавыков операторов. Значение по умолчанию —
Тип	Тип очереди службы. Значение по умолчанию — 0 (голос).
Время ввода	Имя типа очереди службы.
ContactType	Тип контакта в очереди службы. 0 = интерактивный (по умолчанию).
1 = Неинтерактивно. ViewIDs	Массив идентификаторов представлений.
skillMappingIds	Массив идентификаторов сопоставления навыков.

Пример файла сервиса GET API EXAMPLE


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "номер" : 456, "имя" :
                "Продажи", "приоритет" :
                1, "виртуальный" : ложь,
                "цвет" : "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, msaq:
                ложь,
```

"тип" : 0, "typeDesc" :
"Голос", "contactType" : 1,
"усадкаScenarioId": null, "viewIds":[
{
"ID" : 23
},
{
"ID" : 45
}
],
"skillMappingIds" :[
{
"ID" : 11
},
{
"ID" : 12
}
]
}
]

Служба POST API

Сервис POST позволяет создать новую очередь службы в окне пользователя. Недавно добавленная очередь службы добавляется ко всем текущим представлениям пользователей. Если пользователю не назначены представления, он не сможет выполнить эту операцию.

Протокол службы API POST и URI

URI	/API/rest/v2/планирование/служба

Метод	POST
Разрешения	Администрирование сообщений, администрирование WFM

Поля запроса API службы POST

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

Поле	Ответ?	Тип	Описание
число	Да	Номер	Определяет очередь службы в ACD. Уникальный. Не равно нулю. Максимальные цифры = 22
имя	Да	Строки	Имя очереди служб. Уникальный. Не пустая. Не более 50 символов
acdServiceId	Да	Строки	ID в очереди службы ACD. Не пустая. Не более 50 символов
приоритет	Да	Номер	Приоритет очереди служб. Допустимы значения от 0 до 999. Ноль является наивысшим приоритетом. Значение по умолчанию: 0. Уникальный. Не равно нулю. Максимальные цифры = 22
Цвет	Нет	Строки	Код очереди услуг в hex. Значение по умолчанию — #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ ЦВЕТ) Не пустая. Должен сопоставляться с полем colorCode в GET ~/config/color. Не более 50 символов
notAllowForecast	Нет	Булева переменн ая	Если значение true (верно), не генерирует прогноза или расписания. Значение по умолчанию — false.
msaq	Нет	Булева переменн ая	Включает очередь многонавыков операторов. Значение по умолчанию — false.
тип	Да	Номер	Тип очереди службы. Значение по умолчанию — 0 (голос). Существующий тип очереди службы.
закрытый хурсРедисьютатип		Номер	Тип распределения часов закрытия.

- 0 = нет
- 1 = пропорциональный

Пол	Отве	Тип	Описание
			▪ 2 = четная Значение по умолчанию — 0. Требуется указать, если используется тип очереди службы с неиспользованным типом контакта "Неинтерактивный иначе".
обработкаСхолдинг		Номер	Пороговое значение для обработки. 0–4320 минут. Значение по умолчанию — 0. Если closedRedistType равно 1 или 2, требуется указать значение. Если closedRedistType не имеет номера 1 или 2, handlingThreshold не используется.
время разговора		Номер	Среднее время контакта в секундах. Не может быть отрицательной.
время работы		Номер	Среднее время работы в секундах. Не может быть отрицательной.
serviceLevelObjectivePercent		Номер	Процентное значение от 0 до 100 для очереди служб с типом интерактивных контактов Если очередь служб имеет не интерактивный тип контакта, это поле игнорируется. Очереди служб с неинтерактивными типами контактов трудно закодировать до 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Номер	Должен быть положительным для контакта типа Interactive. Игнорируется, если используется тип очереди служб с контактом типа Неактивный (с трудом закодирована до null).
производительностьПерецентная	Нет	Номер	Процент производительности. Значение по умолчанию — 0.
fteHourPerWeek	Нет	Номер	FTE часов в неделю. Значение по умолчанию — 0.
перерыв между хурс-хурсами в недели	Нет	Номер	Часы перерывов в неделю. Значение по умолчанию — 0.

прогнозСтаффинг Почин.	Номер	Коэффициент регулировки прогноза для количества операторов. Значение по умолчанию — 1.00. Диапазон 0,00–10,00.

Поле	Ответ?	Тип	Описание
Дни недели	Да	Массив	Массив информации о день. Должен быть хотя бы один активный день недели с установленным открытым и закрытым. Определения полей см. в разделе «Поля дней» которые включены в выходные данные 100 000 000 000 000
skillMappings	Да	Массив	Массив информации о сопоставлении навыков. Если она недоступна, связь очереди служб с сопоставлением навыков не обновляется. Определения см . в полях сопоставления навыков поля, которые содержатся в выводах ПАРАМЕТРОВ ЕАКУ для сопоставлений навыков.
назначенныеDn	Да	Массив	Массив информации DN. Если она недоступна, то отношения очереди служб к DN не будут обновлены. Определения полей см. в разделе «Поля DN» которые содержатся в выводах EXCEL для назначенного DNS.
виртуальный		Булева переменная	Если значение true, это означает, что это очередь виртуальных служб.
виртуальные службы	Да	Массив	Массив информации о виртуальных услугах. Если она недоступна, то связь очередей служб с исходными очередями службы не будет обновлена. Определения виртуальной службы приведены в разделе поля, которые содержатся в выводах EXCEL для виртуальных сервисов.
ПланированиеЗарядапараметры	Да	Массив	Массив информации о порядке планирования. Если она недоступна, то отношения с приоритетами планирования

очередей не будут обновлены.

Пол	Отве	Тип	Описание
			Для определений см . раздел «Порядок планирования» полей, доступных в выводах ПАРАМЕТРОВ планирования порядков;
отдыхЗаряд.	Да	Массив	Массив информации о порядке отпуска. Если она недоступна, то отношения приоритетов отпускных очередей не обновляются. Определения см . в полях порядка отпусков полей, которые содержится в выводах ПАРАМЕТРОВ порядка отпускных данных (параметров порядка отпусков) в формате 1000 000 параметров.
группы multiSkillGroups	Да	Массив	Массив многонавыковой группы. Если она недоступна, то отношения очереди в многонавыковой группе не будут обновлены. Определения см . в полях многонавыковой группы полей, которые содержатся в выводах мемеЗОН для многонавыковых групп.
идентификаторы оператора	Нет	Массив номеро в	Массив идентификаторов операторов, основной очередью которых является эта очередь (добавляется только в облако начиная с 2016.10)

Поля дней

Поле дней включает следующие поля для тегов воскресенья, понедельника, вторника, среды, четверга, пятницы и субботы:

Поле	Ответ?	Тип	Описание
открытый		Время	Формат: ЧЧ:ММ. И открытие, и закрытие должны иметь значения либо и то, и другое должно иметь значение null. Если значение «активно» — «ложь», игнорируется.

закрывать		Время	Формат: ЧЧ:ММ. И открытие, и закрытие должны иметь значения либо и то, и другое должно иметь значение null. Если значение «активно» — «ложь», игнорируется.
активный	Да	Булева переменная	Указывает, является ли день активным.

Поля сопоставления навыков

Пол	Отве	Тип	Описание
Поле	**Ответ?**	**Тип**	**Описание**
id	Да	Номер	сопоставление навыков ID.
приоритет	Да	Номер	Допустимые приоритеты 0–999, 0 — самые высокие. Значение по умолчанию: приоритет 1.

Поля DN

Поле	Ответ?	Тип	Описание
id	Да	Номер	Номер ID.
начало	Да	Время	Время начала DN.
конец	Да	Время	Время окончания DN. Должен быть после начала.
Дни недели	Да	Массив	Массив выбранного дня недели (тег понедельника, вторник, среда, четверг, пятница, суббота, с логическим значением). Должен иметь хотя бы один набор.

Поля виртуальных сервисов

Поле	Ответ?	Тип	Описание
id	Да	Номер	Очередь службы ID. Очередь служб должна быть того же типа очереди служб.
hourGap	Нет	Номер	Начало с WFM 9.3(1) игнорируется.
пропорция	Нет	Номер	Начало с WFM 9.3(1) игнорируется.

Планирование полей порядка

Поле	Ответ?	Тип	Описание
критерии	Да	Строки	При этом критерии будут рассматриваться планирование обслуживания оператора. Это ID и не локализованная строка — один из: maximum_hours_

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			доступ, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, ранг
приоритет	Да	Номер	Критерию присваивается приоритет. Уникальный.
восходящий	Да	Булева переменная	Является возрастающим/нисходящим. Значение «Убывание» по умолчанию — значение false.

Поля порядка в отпусках

Поле	Ответ?	Тип	Описание
критерии	Да	Строки	Это критерии, которые будут рассматриваться для приоритетов отпуска. Это строка ID, а не локализованная. Одна из следующих строк: company_start_date, department_start_date, ранг, min_fte_hours.
приоритет	Да	Номер	Критерию присваивается приоритет. Уникальный.
восходящий	Да	Булева переменная	Является возрастающим/нисходящим. Значение «Убывание» по умолчанию — значение false.

Поля многонавыковой группы

Поле	Ответ?	Тип	Описание
id	Да	Номер	Многонавыковая группа ID.
имя		Строки	Имя многонавыковой группы. Не используется в POST и PUT. Включается только в ответ GET. Не пустая.
приоритет	Да	Номер	Допустимые приоритеты 0–999, 0 — самые высокие. Значение по умолчанию: приоритет 1.

Поля ответа на API службы POST

Имя	Описание
id = 22	Очередь службы ID. Уникальный. Не равно нулю. Максимальные цифры
число цифры = 22	Определяет очередь служб в ACD. Не равно нулю. Максимальные
name	Имя очереди служб. Уникальный. Не пустая. Не более 50 символов
acdServerId	сервер ACD ID. Не равно нулю. Максимальные цифры = 22
приоритет	Приоритет очереди служб. Допустимы значения от 0 до 999. 0 — самый высокий приоритет. Значение по умолчанию — 0. Уникальный. Не равно нулю. Максимальные цифры = 22
виртуальный — false. Не равно нулю.	Указывает, что это виртуальная очередь услуг. Значение по умолчанию
Цвет	цветовый код HTML очереди служб. Значение по умолчанию: "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Не пустая. Должен сопоставляться с полем colorCode в GET ~/config/color. Не более 50 символов
notAllowForecast умолчанию — false.	Не генерирует прогноз или расписание, если истина. Значение по
msaq false.	Включает очередь многонавыков операторов. Значение по умолчанию —
тип	Тип очереди службы. Значение по умолчанию — 0 (голос). Существующий тип очереди службы.
задержка ввода	Имя типа очереди службы. Не
пустая. закрытый хурсРедисьютатип закрытия.	Тип распределения часов 0 = нет 1 = пропорциональный 2 = четная Значение по умолчанию — 0. Добавлен в WFM 9.2 (1). Требуется указать значение, если тип очереди службы с

	типом контактов Неактивный, не используемый иначе.
обработкаСхолдинг Добавлено в WFM	Работа с threashold. 0–4320 минут. Значение по умолчанию — 0. 9.2(1).

Имя	Описание
	Если closedRedistType равно 1 или 2, требуется ввести значение, в противном случае это поле не используется.
время разговора	Среднее время контакта в секундах. Не может быть отрицательной.
время работы	Среднее время работы в секундах. Не может быть
отрицательной. serviceLevelObjectivePercent	Объективный процент уровня
обслуживания. 0–100 для типа контакта	
	Интерактивный. Игнорируется, если тип очереди служб с типом контакта неинтерактивный (с трудом закодировано до
	100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds положительным для типа контакта	Объективные секунды уровня обслуживания. Должен быть
	Интерактивный. Игнорируется, если тип очереди служб с контактом типа Неактивный (с трудом с кодом с кодом до null).
производительностьПерецентная	Процент производительности. Значение по умолчанию — 0.
fteHourPerWeek	FTE часов в неделю. Значение по умолчанию — 0.
перерыв между хурс-хурсами в недели	Часы перерывов в неделю. Значение по умолчанию — 0.
прогнозПрецизионУровневый	Прогноз уровня прецизии.
прогнозСтаффинг Почин. Значение по умолчанию — 1.00.	Коэффициент регулировки прогноза для количества операторов.
	Диапазон 0,00–10,00.
Дни недели	Массив информации о день. Должно быть минимум 1 день активной недели с открытым и близким набором. Отсылать
skillMappings	Массив информации о сопоставлении навыков. Если она недоступна, связь очереди служб с сопоставлением навыков
	не обновляется.
назначенныеDn	Массив информации DN. Если она недоступна, то отношения очереди служб к DN не будут обновлены.
виртуальные службы	Массив информации о виртуальных услугах. Если она недоступна, то связь очередей служб с исходными очередями службы не будет обновлена.
ПланированиеЗарядапараметры сервис	Массив информации о порядке планирования. Если она недоступна, то

Имя	Описание
	отношения с приоритетами планирования очередей не будут
обновлены. отдыхЗаряд. недоступна, то сервис	Массив информации о порядке отпуска. Если она отношения между приоритетами в отпуске в очередях не будут обновлены.
группы multiSkillGroups сервис	Массив информации о многонавыковой группе. Если она недоступна, то связь очереди с многонавыковой группой не будет обновлена. Добавлен в WFM 9.3 (1).
идентификаторы оператора	Массив идентификаторов операторов. Если ни у операторов нет этой очереди служб, сопоставленной с их основной очередью, этот массив номеров будет недоступным. Добавлен в облако начиная с 2016.10.

Пример файла запроса EXAMPLE для сервиса POST API сервиса

{

"acdServerId": 2,

"номер: 456,

"название:

"Продажи",

"приоритет": 1, "цвет":

"#7399BD",

"notAllowForecase": false, "msaq":

ложь,

"тип": 0,

"закрытый хурсРедисьютайп": 0,

"хватка хватки": 0,

"Время разговора": 60,

"время работы": 10,

"serviceLevelObjectivePercent": 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,

"Производительностьперцент": 0,

"fteHourPerWeek": 0,

"брейк-хаурспере недели": 0,

"прогнозСтаффингНауправка": 1.00,

"дни": {
"воскресенье":
{
"открыть": "00:00",
"закрыть": "23:59",
"активный" : истина
},
"понедельник" :
{
"открыть": "00:00",
"закрыть": "23:59",
"активный" : истина
},
"вторник" :
{
"открыть": "00:00",
"закрыть": "23:59",
"активный" : истина
},
"среда" :
{
"открыть": "00:00",
"закрыть": "23:59", "активный" :
истина
},
"четверг" :
{
"открыть": "00:00",
"закрыть": "23:59",
"активный" : истина
},
"пятница" :

```
            {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
            },
            "суббота" :
            {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
            }
        },
        "skillMappings": [
            {
                "ID" : 22,
                "приоритет" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 32,
                "начало": "00:00",
                "конец": "10:15",
                "дни": // Должен иметь хотя бы один набор
                {
                    "воскресенье" : ложь,
                    "понедельник" : истина,
                    "вторник" : истина,
                    "среда" : истина,
                    "четверг" : истина,
```

"friday" : истина, "суббота" : ложь
}
}
],
"виртуальные службы" :
[
{
"ID" : 22,
"hourGap" : 0,
"коэффициент" : 0
}
],
"ПланированиеЗарядапараметры": [
{
"критерий" : maximum_hours_available, "приоритет" : 1,
"Возрастание": ложь

},
{
"критерий" : minimum_hours_available, "приоритет" : 2,

"Возрастание": ложь
{
},
"критерии" : maximum_hours_per_week,
"приоритет" : 3,
"Возрастание": ложь

{
},
"критерии": minimum_hours_per_week,

"приоритет" : 4, "по
возрастанию" : ложь
},
{
"критерий" : ранг,
"приоритет" : 5,
"возрастающий" : false
},
{
"критерии" : company_start_date, "приоритет" : 6,
"Возрастание": ложь
},
{
"критерии" : department_start_date, "приоритет" :
7,
"Возрастание": ложь
},
],
"дачныйзарядПараметры": [
{
"критерии" : company_start_date, "приоритет" : 1,
"Возрастание": ложь
},
{
"критерий" : department_start_date, "приоритет" :
2,
"Возрастание": ложь
},
{

"критерии" : min_fte_hours,
"приоритет" : 3,
"Возрастание" :ложный
}
],
"agentIds": [65],
"виртуальный":
истина
}

Пример файла ответа НА ЗАПРОС «API» сервиса POST в формате «E3»

{
"ID" : 6788,
"номер" : 456,
"acdServerId": 2, "имя" :
"Продажи", "приоритет" :
1, "виртуальный" :
истина, "цвет" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, msaq:
ложь,
"тип" : 0,
"закрытый хурсРедисьютайп" : 0,
"удержание по обработке" : 0,
"Время разговора" : 60,
"время работы" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"Производительностьперцент": 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"брейк-хурспервей" : 0,
"прогнозПрецизионУровневый" : 0,
"прогнозСтаффингАдюстмент": 1.00,

```
"дни": {
        "воскресенье" :
        {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        },
        "понедельник" :
        {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        },
        "вторник" :
        {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        },
        "среда" :
        {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        }, "четверг":
        {
                  "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        }, "пятница" :
        {
                  "открыть": "00:00",
```

```
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        },
        "суббота" :
        {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        }
},
"skillMappings": [
        {
                "ID" : 22,
                "имя" : "имя навыка",
                "приоритет" : 1
        }
],
  "назначенныеDn":
[
        {
                "ID": 32,
                "начало": "00:00",
                "конец": "10:15",
                "имя" : "имя", "число": 12,
                "дни": // Должен иметь хотя бы один набор
                {
                        "воскресенье" : ложь,
                        "понедельник" : истина,
                        "вторник" : истина,
                        "среда" : истина,
```

```
                    "четверг" : истина,
                    "пятница" : истина,
                    "суббота" : ложь
                }
            }
        ],
        "виртуальные службы" :
        [
            {
                "ID" : 22,
                "имя" : "имя", "число": 12,
                "hourGap" : 0,
                "коэффициент" : 0
            }
        ],
        "ПланированиеЗарядапараметры": [
            {
                "критерий" : maximum_hours_available,
                "приоритет" : 1,
                "Возрастание": ложь
            },
            {
                "критерий" : minimum_hours_available,
                "приоритет" : 2,
                "Возрастание": ложь
            },
            {
                "критерии" : maximum_hours_per_week,
                "приоритет" : 3,
                "Возрастание": ложь
```

```
        },
        {
            "критерий" : minimum_hours_per_week,
            "приоритет" : 4,
            "Возрастание": ложь
        },
        {
            "критерий" : ранг,
            "приоритет" : 5,
            "возрастающий" : false
        },
        {
            "критерии" : company_start_date, "приоритет" : 6,
            "Возрастание": ложь
        },
        {
            "критерии" : department_start_date, "приоритет" :
            7,
            "Возрастание": ложь
        },
    ],
    "дачныйзарядПараметры": [
        {
            "критерии" : company_start_date, "приоритет" : 1,
            "Возрастание": ложь
        },
        {
            "критерий" : department_st "приоритет" :
            2,
```

"Возрастание": ложь
},
{
"критерии" : min_fte_hours, "приоритет" :
3,
"Возрастание" : ложь.
}
],
"мультикилл-группы": [
{
"ID" : 345,
"название": "Многоязычный",
"приоритет" : 1
},
{
"ID" : 341,
"имя": "Bi язычный",
"приоритет" : 2
}
],
"операторы": [
35,24,3
]
}

Очередь службы ID API

Очередь службы ID API позволяет определять, обновлять или удалять очередь служб.

- ОЧЕРЕДЬ СЕРВИСА GET ID API – используйте этот API для получения информации о очереди служб.
- PUT очередь службы ID API — используйте API для обновления очереди служб.
- УДАЛИТЬ очередь службы ID API — используйте эту API для удаления очереди служб.

ЗАМЕТКА

Интерфейсы api службы не возвращают имена для входа (адреса электронной почты) для операторов. Имена операторов и других пользователей для входа см. в разделе "Пользователь API": /API/rest/scheduling/user.

ПОЛУЧЕНИЕ службы ID API

Используйте эту API для получения сведений о очереди служб в окне пользователя.

Протокол ID API и URI GET

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Метод	GET
Разрешения расписаний	Администрирование WFM, планирование расписаний, редактирование

Поле запроса ID API сервиса GET

Имя	Ответ?	Тип	Описание
serviceId	Да	Строки	ID очереди служб для извлечения.

Поля ответа на ID API службы GET

Поле	Описание
id	Очередь службы ID. Уникальный. Не равно нулю.
число	Определяет очередь службы в ACD. Уникальный. Не равно нулю.
acdServerId	сервер ACD ID. Обязательно. Не равно нулю.
name	Имя очереди служб. Уникальный. Не пустая.
приоритет	Приоритет очереди служб. Допустимы значения от 0 до 999. 0 — самый высокий приоритет. Значение по умолчанию — 0. Уникальный. Не равно нулю.
виртуальный	Указывает, является ли очередь виртуальной службы. Значение по умолчанию — false. Не равно нулю.
Цвет	цветовый код HTML очереди служб. Значение по умолчанию: "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Не пустая. Должен сопоставляться с полем colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast	Не генерирует прогноз или расписание, если истина. Значение по умолчанию — false.
msaq	Включает очередь операторов с несколькими навыками. Значение по умолчанию — false.
тип	Тип очереди службы. Значение по умолчанию — 0 (голос). Существующий тип очереди службы.
задержка ввода	Имя типа очереди службы. Не пустая.
усадкаScenarioId	Сценарий усадки ID.
закрытый хурсРедисьютатип	Тип распределения часов закрытия. 0 = нет, 1 = увы, 2 = Ровный. Значение по умолчанию — 0. Добавлено в WFM 9.2 (1). требуется, если используется тип очереди службы с типом контакта «Неактивный», который не используется. Требуется указать, если используется тип очереди службы с неиспользованным типом контакта неактивный.
обработкаСхолдинг	0-4320 минут. Значение по умолчанию — 0. Добавлено в WFM 9.2 (1). Требуется, если closedRedistType — это 1 или 2, иначе не используется.
время разговора	Среднее время контакта в секундах. Не может быть отрицательной.

Поле	Описание
время работы	Среднее время работы в секундах. Не может быть
отрицательной. serviceLevelObjectivePercent	0–100 для контакта типа Interactive. Игнорируется, если тип « для обслуживания» тип очереди с типом контакта неинтерактивный (с трудом закодирует до 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds Игнорируется, если тип «:»	Должен быть положительным для контакта типа Interactive. тип очереди службы с типом контакта неактивный (трудно закодировать значение null).
производительностьПерецентная	Значение по умолчанию — 0.
fteHourPerWeek	Значение по умолчанию — 0.
перерыв между хурс-хурсами в недели	
	Значение по умолчанию — 0. прогнозПрецизионУровневый
прогнозСтаффинг Почин. Значение по умолчанию — 1.00.	Коэффициент регулировки прогноза для количества операторов. Диапазон 0,00–10,00.
Дни недели	Массив информации о день. Должен быть хотя бы один день активной недели с установленным открытым и близким набором.
skillMappings	Массив информации о сопоставлении навыков. Если она недоступна, связь очереди служб с сопоставлением навыков
	не обновляется.
назначенныеDn	Массив информации DN. Если она недоступна, то отношения очереди служб к DN не будут обновлены.
виртуальные службы	Массив информации о виртуальных услугах. Если она недоступна, то связь очередей служб с исходными очередями службы не будет обновлена.
ПланированиеЗарядапараметры сервис	Массив информации о порядке планирования. Если она недоступна, то отношения с приоритетами планирования очередей не будут обновлены.
отдыхЗаряд.	Массив информации о порядке отпуска. Если она недоступна, то сервис

отношения между приоритетами в отпуске в очередях не будут обновлены.

Поле	Описание
группы multiSkillGroups сервис	Массив информации о многонавыковой группе. Если она недоступна, то связь очереди с многонавыковой группой не будет обновлена. Добавлен в WFM 9.3 (1).
идентификаторы оператора	Массив идентификаторов операторов. Если ни у операторов нет этой очереди служб, сопоставленной с их основной очередью, этот массив номеров будет недоступным. Добавлен в облако начиная с 2016.10.

Пример файла ответа ID API сервиса GET

{
"ID" : 6788,
"номер" : 456, "имя" :
"Продажи", "приоритет" :
1, "виртуальный" :
истина, "цвет" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, msaq:
ложь,
"тип" : 0,
"закрытыйRedistType" : 0,
"время обработки" : 0,
"Время разговора" : 60,
"время работы" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"Производительностьперцент": 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"брейк-хурспервей" : 0,
"прогнозПрецизионУровневый" : 0,
"прогнозСтаффингАдюстмент": 1.00, "дни" : {

"воскресенье" :
{
"открыть": "00:00",
"закрыть": "23:59",
"активный" : истина
},
"понедельник" :
{
"открыть": "00:00",
"закрыть": "23:59",
"активный" : истина
},
"вторник" :
{
"открыть": "00:00",
"закрыть": "23:59",
"активный" : истина
},
"среда" :
{
"открыть": "00:00",
"закрыть": "23:59",
"активный" : истина
},
"четверг" :
{
"открыть": "00:00",
"закрыть": "23:59",
"активный" : истина
},
"пятница" :
{

```
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        },
        "суббота" :
        {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        }
},
"skillMappings": [
        {
                "имя": "5000.SimSG1", "ID" :
                22,
                "приоритет" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "имя": "SGdn", "число": 1,
                "начало": "00:00",
                "конец": "10:15",
                "дни": // Должен иметь хотя бы один набор
                {
                        "воскресенье" : ложь,
                        "понедельник" :
                        истина, "вторник" :
                        истина,
```

```
                    "среда" : истина,
                    "четверг" : истина,
                    "пятница" : истина,
                    "суббота" : ложь
                }
            }
        ],
        "виртуальные службы" :
        [
            {
                "ID" : 22,
                "имя": "SimSG1", "число": 1,
                "hourGap" : 0,
                "коэффициент" : 0
            }
        ],
        "ПланированиеЗарядапараметры": [
            {
                "критерий" : maximum_hours_available,
                "приоритет" : 1,
                "Возрастание": ложь
            },
            {
                "критерий" : minimum_hours_available,
                "приоритет" : 2,
                "Возрастание": ложь
            },
            {
                "критерии" : maximum_hours_per_week,
                "приоритет" : 3,
```

```
                "Возрастание": ложь
        },
        {
                "критерий" : minimum_hours_per_week,
                "приоритет" : 4,
                "Возрастание": ложь
        },
        {
                "критерий" : ранг,
                "приоритет" : 5,
                "возрастающий" : false
        },
        {
                "критерии" : company_start_date, "приоритет" : 6,
                "Возрастание": ложь
        },
        {
                "критерии" : department_start_date, "приоритет" :
                7,
                "Возрастание": ложь
        },
],
"дачныйзарядПараметры": [
        {
                "критерии" : company_start_date, "приоритет" : 1,
                "Возрастание": ложь
        },
        {
                "критерии": department_start_date,
```

"приоритет" : 2, "по
возрастанию": ложь
},
{
"критерии" : min_fte_hours, "приоритет" :
3,
"Возрастание" : ложь.
}
],
"мультикилл-группы": [
{
"ID" : 345,
"название": "Многоязычный",
"приоритет" : 1
},
{
"ID" : 341,
"имя": "Bi язычный",
"приоритет" : 2
}
],
"операторы":
[
35,24,3

]
}

Служба PUT ID API

Используйте PUT сервис ID API для обновления очереди служб.

Протокол службы ID API PUT и URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Метод	PUT
Параметры	См. ниже
Разрешения	Администрирование WFM

Параметры

Поле	Ответ?	Тип	Описание
serviceId	Да	Строка	ID очереди услуг для обновления.

Поля запроса ID API службы PUT

Поле	Ответ?	Тип	Описание
число	Нет	Строка(22)	Определяет очередь службы в ACD. Поле: игнорируется в PUT. Уникальный. Не используется. Не равно нулю.
имя	Да	Строка(50)	Имя очереди служб. Уникальный. Не пустой.
acdServerId	Да	Номер (22)	Сервер ACD ID. Не равно нулю.
приоритет	Да	Номер (22)	Приоритет очереди служб. Допустимые значения: 0 – 999. 0 — самый высокий приоритет. Значение по умолчанию — 0. Уникальный. Не равно нулю.
Цвет	Нет	Строка(50)	цветовый код HTML очереди служб. Значение по умолчанию — "#7399BD" (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR). Необязательно. Не пустая. Должен сопоставляться с полем colorCode inGET ~/конфигурация/цвет.
notAllowForecast	Нет	Булева переменна	Не генерирует прогноз или расписание, если истина.

я	Значение по умолчанию — false.

Поле	Ответ?	Тип	Описание
msaq	Нет	Булева переменн ая	Включает очередь операторов с несколькими навыками. Значение по умолчанию: ложный.
тип	Да	Номер	Тип очереди службы. Значение по умолчанию — 0 (голос). Существующий тип очереди службы.
закрытый хурсРедисьютатип		Номер	Тип распределения часов закрытия. 0 = нет, 1 = пропорциональный, 2 = чет. Значение по умолчанию — 0. Добавлено в WFM 9.2 (1). Требуется указать, если имеется тип для типа очереди службы с типом контакта Неинтерактивный иначе не используется.
усадкаScenarioId	Нет	Номер	Сценарий усадки ID
обработкаСхолдинг	Да	Номер	0–4320 минут. Значение по умолчанию — 0. Добавлено WFM 9.2 (1). Обязательно, если closedRedistType 1 или 2, еще не используется.
время разговора		Номер	Среднее время контакта в секундах. Не может быть Отрицательная.
время работы		Номер	Среднее время работы в секундах. Не может быть Отрицательная.
serviceLevelObjectivePercent		Номер	0–100 для контакта типа Interactive. Игнорировать если имеет значение тип очереди службы с контактом тип Неинтерактивный (будет жестко закод; до 100 %.
serviceLevelObjectiveSeconds		Номер	Должен быть положительным для типа контакта Интерактивный. Игнорируется, если тип « для обслуживания» тип очереди с типом не- контакта Интерактивный (трудно закодировать значение null).

производительностьПерецентная	Нет	Номер	Значение по умолчанию — 0.
fteHourPerWeek	Нет	Номер	Значение по умолчанию — 0.

Поле	Ответ?	Тип	Описание
перерыв между хурс-хурсами в недели		Номер	Значение по умолчанию — 0.
виртуальный		Булева переменная	Является виртуальной услугой.
прогнозСтаффинг Почин.		Номер	Прогнозируемый коэффициент регулировки для числа Агентов. Значение по умолчанию — 1.00. Диапазон: 0,00–10,00
Дни недели	Да	Массив	Массив информации о день. Должно быть минимум 1 день активной недели с установленным набором открытия и закрытия
skillMappings	Нет	Массив	Массив информации о сопоставлении навыков. Если нет доступен тогда очередь службы к навыку отношения сопоставлений не будут обновлены.
назначенныеDn	Нет	Массив	Массив информации DN. Если она недоступна, то связь очереди службы с DN не будет будут обновлены.
виртуальные службы	Нет	Массив	Массив информации о виртуальных услугах. Если нет доступен тогда очередь службы для источника связи в очередях служб не будут будут обновлены.
ПланированиеЗарядапараметры	Нет	Массив	Массив информации о порядке планирования. Если нет доступное затем планирование очереди службы Отношения с приоритетами не обновляются.
отдыхЗаряд.	Нет	Массив	Массив информации о порядке отпуска. Если нет доступен тогда отпуск очереди службы Отношения с приоритетами не обновляются.
группы multiSkillGroups	Нет	Массив	Массив информации о многонавыковой группе. Если нет доступен тогда очередь службы для многоквалютных навыков отношения между группами не будут обновлены. Если

указанная навыковая группа ID либо не имеет

существует или не содержит эту очередь служб, она

является noop только для этой записи многонавыков группы.

Все остальные действующие будут обновлены.

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			Приоритет существующих многонавыков, связанных с очередью служб, не будет изменен, если информация о многонавыковой группе не включена в PUT. Добавлен в WFM 9.3 (1).
идентификаторы оператора	Нет	Номер массив	Массив идентификаторов операторов. Если ни у операторов нет этой очереди служб, сопоставленной с их основной очередью, этот массив номеров будет недоступным. Добавлен в облако начиная с 2016.10.

Пример файла сервиса ID API СЕРВИСА «PUT»

{
"acdServerId": 2,
"номер" : 456, "имя" :
"Продажи", "приоритет" :
1, "цвет" : "#7399BD",
"notAllowForecast" : false, msaq:
ложь,
"тип" : 0, "усадкаScenarioId": null,
"закрытый хурсРедисьютайп" : 0,
"удержание по обработке" : 0,
"Время разговора" : 60,
"время работы" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"Производительностьперцент": 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"брейк-хурспервей" : 0,
"прогнозСтаффингАдюстмент": 1.00,

```
"дни": {
        "воскресенье" :
        {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        },
        "понедельник" :
        {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        },
        "вторник" :
        {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        },
        "среда" :
        {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        },
        "четверг" :
        {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
        },
        "пятница" :
```

```
            {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
            "активный": истина
            },
            "суббота" :
            {
                "открыть": "00:00",
                "закрыть": "23:59",
                "активный" : истина
            }
        },
        "skillMappings": [
            {
                "ID" : 22,
                "приоритет" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                «ID»: 32,
                "начало": "00:00",
                "конец": "10:15",
                "дни": // Должен иметь хотя бы один набор
                {
                    "воскресенье" : ложь,
                    "понедельник" : истина,
                    "вторник" : истина,
                    "среда" : истина,
                    "четверг" : истина,
```

"friday" : истина, "суббота" : ложь
}
}
],
"virtual": истина,
"виртуальные службы" :
[
{
«ID»: 8,
"номер": 5020,
"acdServerId": 2, "имя":
"SimSG1", "приоритет": 0,
"виртуальный": ложь,
"цвет": "#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq":
истина,
"тип": 0, "typeDesc":
"Голос", "contactType": 0,
"усадкаScenarioId": null, "viewIds:[],
"skillMappingIds": []
}
],
"ПланированиеЗарядапараметры": [
{
"критерий" : maximum_hours_available,
"приоритет" : 1,
"Возрастание": ложь

```
            },
            {
                "критерий" : minimum_hours_available,
                "приоритет" : 2,
                "Возрастание": ложь
            },
            {
                "критерии" : maximum_hours_per_week,
                "приоритет" : 3,
                "Возрастание": ложь
            },
            {
                "критерий" : minimum_hours_per_week,
                "приоритет" : 4,
                "Возрастание": ложь
            },
            {
                "критерий" : ранг,
                "приоритет" : 5,
                "возрастающий" : false
            },
            {
                "критерии" : company_start_date, "приоритет" : 6,
                "Возрастание": ложь
            },
            {
                "критерии" : department_start_date, "приоритет" :
                7,
                "Возрастание": ложь
            },
        ],
```

"дачныйзарядПараметры": [
{
"критерии" : company_start_date, "приоритет" : 1,
"Возрастание": ложь
},
{
"критерий" : department_start_date, "приоритет" :
2,
"Возрастание": ложь
},
{
"критерии" : min_fte_hours, "приоритет" :
3,
"Возрастание" : ложь.
}
],
"мультикилл-группы": [
{
"ID" : 345,
"приоритет" : 1
},
{
"ID" : 341,
"приоритет" : 2
}
],
"идентификатор
ы оператора": [
35,24,3

]

}

DELETE очередь службы ID API

Используйте ID API DELETE service ID API для удаления очереди служб.

Это API не позволяет удалять очередь служб, если на нее по-прежнему ссылается условие правила рабочего процесса (это предусмотрено в коде).

DELETE протокол ID API и URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{service/{serviceQueueId}
Метод	DELETE
Параметры	Очередь службы
Разрешения расписаний	Администрирование WFM, планирование расписаний, редактирование

УДАЛИТЬ поле запроса ID API службы

Имя	Ответ?	Тип	Описание
serviceId	Да	Строки	ID очереди служб для удаления.

Сдвиги по оператору API

Параметр Shifts by Agent API позволяет получить подробную информацию о расписании для оператора.

Сдвиги по протоколу оператора API и URI

URI	/API/отдых/планирование/расписание/расписание/деятельность/сведения/по/оператор/{идентификатор оператора}
Метод	GET
Разрешения	Планирование расписаний
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

> ЗАМЕТКА
> При запросе информации о дне, в который оператор не запланирована работа, система вернет запрошенный день с пустым массивом для **запланированных активов**.

Сдвиги по полям запроса API оператора

Имя	Ответ?	Тип	Описание
Идентификатор оператора	Да	Номер	Оператор WFM ID для получения сведений о расписании. По умолчанию = нет. Для извлечения оператора ID используйте API оператора.
fromDate	Да	Дата	Дата начала извлечения информации о расписании операторов. По умолчанию = нет. Формат: ГГГГ-ММ-ДД.
выполнить дд.	Да	Дата	Дата окончания извлечения информации из расписания операторов. По умолчанию = нет.

Имя	Ответ?	Тип	Описание
			Формат: ГГГГ-ММ-ДД.

Сдвиги по полям ответа оператора API

Имя	Описание
Идентификатор оператора	Оператор WFM ID. По умолчанию = нет.
employeeId	Сотрудник оператора ID.
Часовой пояс оператора	Часовой пояс OTG ID для оператора. По умолчанию = нет. ПРИМЕР 06:00 ЗАМЕТКА Это часовой пояс экрана оператора, то есть местное время оператора. Данные будут возвращены в соответствии с датой, указанной в часовом поясе арендатора. Занятия, охватывающие полночь, не усекаются в конце дня. Вместо этого WFM возвращает все действия для всех действий, входящих в выбранный день в часовом поясе арендатора. Например, если представить 9 октября действие, продолжающееся до 10 октября, вы получите результаты за все действие.
Тип действия	Тип активности оператора: ▪ задание ▪ available ▪ ломать ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ исключение ▪ in_service

Имя	Описание
	▪ in_service_msg ▪ обед ▪ not_available ▪ сверхурочное время ▪ overtime_msg ▪ project Default = нет.
Имя сведений об активности	Название мероприятия. По умолчанию = нет.
Время начала действия	Отметка времени начала интервала в UNIX. По умолчанию =
нет. Время завершения действия	Отметка времени UNIX для времени завершения интервала
По умолчанию = нет. Оплачиваемый	Указывает, оплачивается ли мероприятие. По умолчанию = нет.
метаданные активности	Определяет поле метаданных для данного действия.

Сдвиги по полям ввода и вывода AGENT API НАУКОемких данных (100- и выходных данных)

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

Поля ввода

Имя	Ответ?	Описание
Идентификатор оператора	Да	Оператор WFM ID для получения сведений о расписании. По умолчанию = нет. Для извлечения ID оператора используйте номер API.
fromDate	Да	Дата начала извлечения информации о расписании операторов. По умолчанию = нет. Формат: ГГГГ-ММ-ДД.
выполнить дд.	Да	Дата окончания информации из расписания оператора

Имя	Ответ?	Описание
		Получить. По умолчанию = нет. Формат: ГГГГ-ММ-ДД.

Поля вывода

Имя	Ответ?	Описание
Идентификатор оператора	Да	Оператор WFM ID. По умолчанию = нет.
Часовой пояс оператора	Да	Часовой пояс OTG ID для оператора. По умолчанию = нет. ПРИМЕР -06:00
Тип действия	Да	Тип активности оператора: ▪ задание ▪ available ▪ ломать ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ исключение ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ обед ▪ not_available ▪ сверхурочное время ▪ overtime_msg ▪ проект По умолчанию = нет.
Имя сведений об активности	Да	Название мероприятия. По умолчанию = нет.

Имя	Ответ?	Описание
Время начала действия	Да	Отметка времени начала интервала в UNIX. По умолчанию = нет.
Время завершения действия	Да	Отметка времени UNIX для времени завершения интервала По умолчанию = нет.
Оплачиваемый	Да	Указывает, оплачивается ли мероприятие. По умолчанию = нет.

Выход действий для операторов с переключениями между полуночью

Диапазон дат ввода для этого API определяется датой смены оператора. Действия не учитываются в выводах, если смена оператора начинается до начала диапазона дат. Однако если смена оператора начинается в пределах диапазона дат и выходит за его пределы, деятельность оператора включается в вывод.

ПРИМЕР

Диапазон отчетных дат — со 2 июля по 4 июля.

- Если у оператора перекрестная смена, которая начинается 1 июля с занятиями 2 июля, действия 2 июля для этого оператора не будут возвращены.
- Если у оператора перекрестная смена, которая начинается 4 июля с активности 5 июля, действия 5 июля будут возвращены, даже если они происходят за пределами выбранного диапазона дат.

Пример файла «Сдвиги по оператору API»

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
{
        "Идентификатор оператора": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "дата": "2016-07-15",
                "запланированные активности": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Не
                                доступен", "activityDetailName": null,
```

"Время начала": 1468558800000,
«EndTime»: 1468602000000,
"уплачено": ложь
},
{
"activityType": "обед", "activityTypeLabel":
"Обед", "activityDetailName": "Обед",
"Время начала": 1468602000000,
«EndTime»: 1468603800000,
"уплачено": ложь
},
{
"activityType": "перерыв",
"activityTypeLabel": "Перерыв",
"activityDetailName": "Перерыв2", "Время
начала": 1468603800000,
«EndTime»: 1468604700000,
"уплачено": ложь
},
{
"activityType": "перерыв",
"activityTypeLabel": "Перерыв",
"activityDetailName": "Перерыв1", "Время
начала": 1468604700000,
«EndTime»: 1468605600000,
"уплачено": ложь
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "В действии",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

"Время начала": 1468605600000,
"EndTime": 1468634400000,
"платный": правда
},
{
"activityType": "not_available",
"activityTypeLabel": "Не доступен",
"activityDetailName": null, "startTime":
1468634400000,
«EndTime»: 1468645200000,
"уплачено": ложь
}
]
},
{
"дата": "2016-07-16",
"запланированные активности": [
{
"activityType": "not_available",
"activityTypeLabel": "не доступен",
"activityDetailName": null, "startTime":
1468645200000,
«EndTime»: 1468731600000,
"уплачено": ложь
}
]
}
]
}

Экспорт одного контакта API

Экспорт одного контакта API позволяет загрузить контакт с номера 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, выдается 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 по URL-адресу. Подождите, пока не откроется время 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"
}

Сопоставление навыков API

Сопоставление навыков API позволяет создавать и идентифицировать сопоставления навыков.

- GET Skill Mapping API - используйте эту API для получения списка сопоставлений навыков.
- POST сопоставление навыков API - используйте API для создания сопоставления навыков.

ЗАМЕТКА
API-интерфейсы сопоставления навыков не возвращают имена для входа (адреса электронной почты) для операторов. Имена операторов и других пользователей для входа см. в разделе "Пользователь API": /API/rest/scheduling/user.

Сопоставление навыков GET API

Используйте API GET Skill Mapping ("Сопоставление навыков"), чтобы получить список всех сопоставлений навыков, видимых вызывающим абонентом на основе правил определения уровня.

Протокол API и URI get навыков

URI	/API/отдых/планирование/навыковые кадры
Метод	GET
Разрешения администрирование WFM	Редактирование расписаний, администрирование сообщений,

Поля запроса API сопоставления навыков GET

Поле	Ответ?	Тип	Описание
mainViewOnly	Нет	Булева переменная	Значение по умолчанию — false (возвращает все сопоставления навыка). Если значение true, возвращает только сопоставления навыков, которые находятся в главном представлении вызывающего абонента.

Пример файла сопоставления навыков get API EXAMPLE

```
[
    {
```

```
            "ID" : номер,
            "имя" : строка
        }
        ...
]
```

Сопоставление навыков POST API

Используйте POST сопоставление навыков API для создания сопоставления навыков с сводными данными skillMapping. Эта API доступна только пользователям с ролью "Администратор". Недавно добавленный навыкмэппинг будет добавлен ко всем текущим представлениям пользователя.

POST навыкового сопоставления API Procotol/URI

URI	/API/отдых/планирование/skillMapping
Разрешения	Администрирование WFM
Метод	POST
Параметры	Нет

Примеры файлов сопоставления навыков POST навыка API в ФОРМАТЕ ГДЕ он используется

Формат запроса

```
{
        "name" : строка,
        "операторы": //дополнительный тег, если недоступен skillMapping/сопоставление оператора не будет обновлено
        [
            {
                "ID" : номер
            },
            ...
        ]
```

"services" ://Тег "Дополнительный", если он отсутствует, сопоставления сервисов не обновляются

```
[
    {
        "ID" : номер, "приоритет" :
        номер
    },
    ...
]
}
```

Формат ответа

```
{
    "ID" : номер, "имя" :
    строка, "операторы" :
    [
        {
            "ID" : номер, "число" : строка,
            "lastName" : строка,
            "firstName" : строка

        },
        ...
    ]
    "услуги": [
        {
            "ID" : номер, "номер" :
            номер, "имя" : строка,
            "приоритет" : номер
```

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

Сопоставление навыков ID API

Сопоставление навыков ID API позволяет определить, обновить или удалить сопоставление навыков.

- GET Skill Mapping ID - используйте эту API для получения информации о сопоставлении навыков.
- PUT сопоставление навыков ID - используйте API для обновления сопоставления навыков.
- DELETE Сопоставление навыков ID - используйте эту API для удаления сопоставления навыков.

> ЗАМЕТКА
> API-интерфейсы сопоставления навыков не возвращают имена для входа (адреса электронной почты) для операторов. Имена операторов и других пользователей для входа можно найти в разделе "Пользователь API": /API/rest/scheduling/user.

Сопоставление навыков GET ID API

Используйте ID API GET Skill Mapping для получения сведений о навыке, заданных ID. Эта API доступна только пользователям, имеющим роль администратора или супервизора.

Протокол ID API и URI сопоставления навыков GET

URI	/API/rest/планирование/skillMapping/{skillMappingId}
Метод	GET
Разрешения	Просмотр расписаний и администрирование WFM
Параметры	Нет

Сопоставление навыков GET ID API сопоставление навыков ID навыков

{

"ID" : номер, "имя" :

строка,

"операто

ры": [

{

```
                "ID" : номер,
                "число" : строка,
                "lastName" : строка,
                "firstName" : строка
            },
            ...
        ]
        "услуги":
        [
            {
                "ID" : номер,
                "номер" : номер,
                "имя" : строка,
                "приоритет" :
                номер
            },
            ...
        ]
}
```

Сопоставление навыков PUT ID API

Используйте PUT сопоставление навыков ID API для обновления сведений о сопоставлении навыков, предоставляя сопоставление навыков ID и связанную с ним сводку или операторов. Эта API доступна только пользователям с ролью "Администратор".

Протокол ID API и URI PUT сопоставление навыков

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

Метод	PUT
Разрешения	Администрирование WFM
Параметры	Нет

Пример сопоставления навыков PUT навыков ID API ID EXAMPLE

```
{
        "name" : строка,
        "Операторы" ://Дополнительный тег, если недоступен skillMapping/сопоставление
    операторов не будет обновлено
        [
            {
                "ID" : число "число": строка
                "lastName" : строка //необязательный
                "firstName" : строка //необязательный
                "acdIdName" : строка
                //необязательный "name" : строка
                //необязательный "_name": строка
                //дополнительный "_id" : строка
                //optional
            },
            ...
         ]
        "services" ://Тег "Дополнительный", если он отсутствует, сопоставления сервисов не
    обновляются
        [
            {
                "ID" : номер, "приоритет" :
                номер
                "число": 5020, //дополнительное "имя":
                "SimSG1", //необязательное
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

DELETE сопоставление навыков ID API

Используйте команду DELETE ID API для удаления сведений о сопоставлении навыков, предоставляя сопоставление навыков ID. Эта API доступна только пользователям, имеющим роль "Администратор".

Протокол ID API сопоставления навыков DELETE и URI

URI	/API/rest/планирование/skillMapping/{skillMappingId}
Метод	DELETE
Разрешения	Администрирование WFM
Параметры	Нет

Голосовые хиты API

Используйте эту API, чтобы запросить список голосовых хитов аналитики.

Протоколы речевых хитов 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 речевые 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	Отображение ID у оператора.
группа	Название группы оператора.

Пример файла "Хиты при голосовой 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 Отчеты опросов
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 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": число, "surveyId": номер,
                        "метка": строка, "описание",
                        "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,
            // имя
            "описание": строка, // описание "создатель": строка,
            "созданные": эпоха, "итого точек":
            0,0,
            "providerSurveyId": строка, // ID
            "surveyProviderConnectionId": номер, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": строка,
            "lastModified": строка,
```

"свойства": {},

"вопросы": [{

"ID": число, "surveyId": номер,

"метка": строка, "описание":

строка,

"providerQuestionId": строка, "тип:строка",

"вес": десятичное значение,

"isKPI": логическое,

"lastModified": эпоха,

"ответы": [{

"ID": номер, "questionId":

номер,

Опрос ID API

Используйте эту API для запроса информации о конкретном опросе QM у.

Опрос по протоколам ID API и URI

URI	/API/rest/запись/опрос/<ID>
Метод	GET
Параметр	<ID> = опрос ID.
Разрешения	Администрирование QM опросов Просмотр результатов обследования QM Отчеты опросов
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 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",
                        "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" для текстовых хитов

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 для массового экспорта контактов» в *руководстве* пользователяWebex WFO, 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 Авторизовать API.

Экспорт стенограммы по протоколам API и URI

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

Поля запроса на экспорт API отчета

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.

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

Пользователь API

Используйте поле User API для запроса создания списка пользователей.

Протоколы user API и URI

URI	/API/отдых/планирование/пользователь
Метод	GET

Поля запроса «Пользователь API»

Поле	Ответ?	Тип	Описание
acdId	Нет	Строки	Верните пользователя, который связан с оператором с соответствующим acdId.

Пример get user API EXAMPLE

```
[
        {
                "активные": логические, "firstName":
                строка, "lastName": строка,
                «ID»: номер, // идентификатор пользователя

        }
        ...
]
```

Бел API

Исторический шаблон импорта WFM (WHIT) API позволяет преобразовать статистические данные из файла CSV в набор файлов *_ServiceHistorical.SERVICE в формате, ожидаемом для API интерфейсных сервисов (ГИС). Арендаторы, на которых размещен собственный сервер данных, могут запустить WHIT API для создания и отправки ГИС-файлов в облако.

Дополнительную информацию о whit API WHIT см. в справочном руководстве *по импорту* данных Webex WFO.

> ЗАМЕТКА
> Whit API не работает с арендаторами, которые используют сервер данных, размещенный под номером Cisco в облаке, так как эти арендаторы не имеют доступа к серверу данных.

Протоколы WHIT API и URI

Протокол передачи

Этот API позволяет выгружать файлы WHIT с использованием сопоставлений полей по умолчанию.

URI	/API/загрузка/исторические данные
Параметры	acdServerId — ID ACD Часовой пояс сервера — "GMT" или "TENANT" (по умолчанию — клиент)
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт пользовате лей службы
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Протокол импорта

Этот API позволяет импортировать файл НАЮФА с сопоставлениями полей.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Параметры	acdServerId — ID ACD Часовой пояс сервера — "GMT" или "TENANT" (по умолчанию — клиент)
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт пользовате лей службы
Тип контента	многокомпонентные/формы-данные

Поля запроса "API WHIT"

Ниже перечислены столбцы по умолчанию для параметра WHIT Import API:

Поле	Ответ?	Тип	Описание
прерванные адресатов	Нет	Номер	Общее число прерванных в течение этого периода вызовов на эту дату. Если этот столбец не указан, будет использоваться 0 (ноль).
ASA	Нет	Номер	average speed of answer (ASA) в секундах в течение этого периода на эту дату.
сред. времяACW	Да	Номер	Среднее время работы после вызова (ACW) в секундах для всех вызовов, обработанных в этот период, включая все время, затрачиваемое на обработанные в этот период вызовы, и время, проведенное в других периодах. ПРИМЕР Если за этот период был принят только один вызов, и вы находились в состоянии ACW в течение 45 минут, среднее время разговора будет составлять 45/1 минут =

45 минут = 2700 секунд

средняя времени	Да	Номер	Среднее время разговора в секундах для всех вызовов

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			которые были обработаны в этот период, включая все время, затрачиваемое на вызовы, обработанные в этом периоде, и время, проведенное в других периодах. ПРИМЕР Если в этот период был принят только один вызов, длительностью 45 минут, среднее время разговора будет составлять 45/1 минут = 45 минут = 2700 секунд
contactsInQueue	Нет	Номер	Максимальное число контактов в очереди. Применимо только для неинтерактивных очередей.
дата	Да	Дата	Дата в одном из следующих форматов: ▪ ГГГГ-ММ-ДД ▪ ГГГГ/ММ/ДД ▪ ММ/ДД/ГГГГ (поддерживается только при импорте через API, а не инструмент WHIT, поскольку мы не можем определить разницу между ММ/ДД/ГГГГ и ДД/ММ/ГГГГ) ▪ ДД/ММ/ГГГГ (поддерживается только при импорте через API, а не инструмент WHIT, поскольку мы не можем определить разницу между ММ/ДД/ГГГГ и ДД/ММ/ГГГГ)
обработанные обращения	Да	Номер	Общее число обработанных за этот период вызовов на эту дату.
заполнениеРатио	Нет	Номер	Коэффициент занятости (в виде целого числа от 0 до 100) для услуги в течение этого периода на эту дату.
период	Да	Строки	Период суток. Формат: ЧЧ:ММ.
qtyOfAgents	Нет	Номер	Количество операторов, обслуживавшихся в течение этого периода в

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			на эту дату.
принятые вызовы	Да	Номер	Общее число вызовов, поступивших за этот период на данную дату.
serviceLevel	Нет	Номер	Процент уровня обслуживания (в виде целого числа 0 и 100) для службы в этот период на эту дату.
serviceName	Да	Строки	Имя очереди служб.
serviceNumber (номер сервиса)	Да	Номер	ACD ID очереди услуг.
переданные вызовы	Нет	Номер	Общее число вызовов, переданных в этот период на эту дату.