Справочное руководство по API Webex WFO

Для развертываний с классическим WFM

Дата первой публикации: 10 июля 2020 г
Обновлено: 17 января 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 приведены 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. Для просмотра списка 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)

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

Содержание

Содержание 3

Начало работы 23

Авторизация 23

Запрос на авторизацию 23

JSON-запрос 24

Использование ответа авторизации 24

Уничтожение сеанса 24

Работа с текстовыми файлами 24

Создайте пользователя API 25

API соблюдения правил и соблюдения правил 27

Протокол и URI 27

Поля запросов 27

Поля ответа 28

Пример файла EXAMPLE 29

API оператора 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 API очереди служб **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

Настройкая API(API) 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 API контактов 57

Импорт API (метаданные) в режиме реального времени 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

API массового импорта организации 69

Группы API протоколу и URI 69

Группы API поля «Запрос» и «Ответ» 70

Протокол и URI API групп по сервисам 70

Группы по сервисам API поля запроса и ответа 71

Лица, API протоколу и URI 71

Лица, API поля запроса и ответа 72

Примеры файлов CSV 75

API экспорта данных в пакетном отчете 77

API экспорта данных пакетного отчета GET 77

Протокол и URI экспорта данных пакетного отчета GET API 77

Поля запроса на экспорт API данных пакетного отчета GET 77

Пример экспорта данных пакетного отчета GET API ФАЙЛЕ EXAMPLE 78

API экспорта данных пакетного отчета POST 78

Протокол и URI 79

Поля запроса POST 79

Пример файла EXAMPLE 80

Поля ответа 80

Синхронный ответ 81

Асинхронный ответ 81

Пример файла 81

JSON-запрос 82

Настройка фильтра отчета 83

Настройка параметра в проводнике данных 83

Настройкая API(API) 86

Настройка фильтров диапазона 86

Диапазон дат 86

Относительная дата 87

API категорий и фраз 89

API "DELETE" категории и фразы 89

Протокол DELETE и URI 89

API категорий и фраз get 90

Протокол GET и URI 90

Поля ответа GET 90

категория и фразы POST API 91

Протокол POST и URI 91

Поля ответа POST 92

категории и фразы PUT API 92

Протокол PUT и URI 92

Поля ответа PUT 92

Пример файла GET/POST/PUT 93

API устройства связи 95

Протокол и URI API устройства связи 95

Параметры 95

Примеры файлов устройства контакта API EXAMPLE 95

Пример файла ответа 95

Пакетный API устройств связи 97

Протокол и URI пакетного API для устройства связи 97

Примеры файлов contact Device BULK API EXAMPLE 97

Пример файла ответа 97

Контакт API 101

Протокол и URI 101

Поля запросов 101

Поиск по комбинациям 108

Выполнение поиска с помощью ключа метаданных 108

Выполнение поиска с помощью ключа метаданных с конкретным значением 108

Поиск событий молчания 109

Пример файла EXAMPLE 110

Параметр searchStats в примере файла HAB= true 111

Контакт API основного поиска 113

Протокол и URI 113

Поля запросов 113

Поля ответа 114

Пример файла EXAMPLE 115

API мониторинга контактов 117

Протокол и URI 117

Поля ответа 117

Пример ответа НА ЗАПРОС 118

Форма API оценки 119

Протокол и URI 119

Поля ответа 119

Пример файла EXAMPLE 121

API идентификатора пробной формы 125

Протокол и URI 125

Поля ответа 125

Пример файла EXAMPLE 127

API-интерфейсы для типов исключений 131

API исключений GET 131

Типы исключений GET API протокол и URI 131

Типы исключений GET API поля запроса 131

Пример файла исключений GET API примере файла EXAMPLE 131

API запросов на исключения POST 132

Запросы на исключения сторонних разработчиков POST API протоколу и URI 132

Поля API запросов на исключения POST 132

Сторонние запросы исключений POST API примеры файлов в формате EXAMPLE 134

Экспорт API 135

Протокол и URI 135

Поля запросов 135

Поля ответа 135

Пример вывода файла CSV 138

API импорта текста общего назначения 139

Протокол и URI 139

Поля запроса XML 139

Пример файла EXAMPLE 140

Импорт текста общего назначения с несколькими файлами API 143

Протокол и URI 143

Поля запросов 143

Поддерживаемые форматы 144

Пример файла пакетного CSV 145

Пример ZIP-файла 145

Пример файла EXAMPLE 146

Тело 10-00 146

Содержимое 147

ГИС-API 149

Протокол и URI 149

Примеры 149

Файл оператора 150

Файл сервиса 156

Столбцы 157

Импорт API 161

Протокол и URI get import Protocol и URI 161

Поля запроса на импорт GET 161

Поля ответа на импорт GET 161

Пример файла импорта GET 162

Протокол и URI импорта POST 164

Импорт полей ответа POST 164

Пример файла импорта POST ДЛЯ ИМПОРТа EXAMPLE 165

Формат CSV 165

Формат ответа «Успешное сообщение POST» 166

Импорт интерфейсов API-интерфейсов для импорта предпочтителей 167

Создание API для импорта 167

Создание протокола настройки для импорта и URI 167

Создание полей запроса настроек для импорта 167

Пример создания файла настроек импорта EXAMPLE 168

Создание ответа системы настроек для импорта 168

Удаление API настроек импорта 168

Удаление протокола предпочтения по импорту и URI 168

Удаление ответа системы настроек для импорта 168

API «Настройки импорта» 169

Импорт протокола и URI настроек 169

Поля ответа «Импорт настроек» 169

Пример файла EXAMPLE 169

Реакция системы 171

Импорт настроек по идентификатору API 171

Импорт настроек по протоколу ID и URI 171

Импорт настроек по полям ответа идентификатора 171

Пример файла ID EXAMPLE для импорта настроек 172

Реакция системы 172

Обновление API настроек импорта 172

Обновить протокол настройки для импорта и URI 173

Обновление полей ответа на предпочтения импорта 173

Пример файла настроек для обновления импорта 173

Ответ системы предпочтли бы обновить параметры импорта 174

API включения/исключения 175

API включения/исключения GET 175

API протокол и URI включения/исключения GET 175

Поля API запроса на включение/исключения GET 175

Поля ответа API службы GET 177

Пример файла API СЕРВИСА GET 178

API списка включения/исключения PUT 178

PUT Включение/исключение списка API протокол и URI 179

Поля запроса «Включить/исключить список» API PUT 179

Поля ответа PUT «Включить/исключить список» API 180

PUT Список включения/исключения API пример файла в ФОРМАТЕСАД 181

API включения/исключения POST 182

протокол API включения/исключения POST и URI 182

Поля API запроса на включение/исключения POST 182

Поля ответа API списка исключений POST 184

Пример файла включения/исключений POST API файле EXAMPLE 185

API удаления списка 185

DELETE API протокол включения/исключения списка и URI 185

Удаление ответа системы включения/исключения списков 185

API «Сводная информация о взаимодействии» 186

Протокол и URI 186

Пример ответа 186

Задания API 187

Протокол и URI 187

Поля запросов 187

Поля ответа 187

Примеры файлов EXAMPLE 189

Просьба 189

Ответ 189

API-интерфейсы организационной структуры 191

Назначьте роли API абоненту 191

Назначение ролей человеку, API протоколу и URI 191

Назначьте роли человеку, API полях запроса 191

Назначение ролей человеку, API примере файла в ФОРМАТЕ ГДЕ-ЛИБО 191

API общей группы 192

Протокол и URI API для общей группы 192

Поля запроса на API группы 192

Общая API организационной структуры (детализация информации) 192

Общий API протокол и URI 193

Поля общих API запросов 193

Поля ответа на API 193

Пример файла «Common API ЧАСТ» 194

Групповой API 195

Протокол и URI API группы 195

Поля запроса API группы — все группы 196

Поля ответа на API группы 196

Пример файла "Группа API EXAMPLE" 197

Группа по идентификатору (с группами по сервисам) 198

Групп по протоколу и URI по идентификатору (с группами по сервисам) 198

Поля запроса "Группа по идентификатору" (с полями по сервисам) 198

Поля ответа "Группа по идентификатору" (с группами по сервисам) 198

Пример файла "Группа по идентификатору" (с группами по сервисам) 199

API группового абонента 200

Протокол API группового абонента и URI 200

Поля запроса API абонента группы 200

Поля ответа API группового абонента 200

Пример файла API объекте "Лицо с группой" 201

групповой (с областью действия) API 201

Групповой (с областью действия) протокол API и URI 201

Группа (с областью) API поля запроса 201

Групповой (с областью) API поля ответа 202

Группа (с областью) API примере файла EXAMPLE 202

Разрешения API 202

Разрешения API протокол и URI 202

Поля ответа разрешений API ответа 203

Пример файла API EXAMPLE для разрешений 203

Абонент API 203

Протокол и URI API абонента 204

Поля запроса на API абонента 204

Пример файла API пользователя 205

Лицо по идентификатору API 206

Лицо по протоколу API идентификатора и URI 206

Лицо по идентификатору API поля запроса (метод PUT) 206

Поля ответа пользователя по идентификатору API 209

Пример файла Person by API EXAMPLE 210

API часового пояса человека 211
Протокол API часового пояса человека и URI 211
Поля ответа API часового пояса человека 211
Пример файла в часовом поясе пользователя API ФАЙЛЕ EXAMPLE 212
Роли API 212
Роли API протоколу и URI 212
Роли API поля запроса 212
Роли API поля ответа 213
Роли API пример файла EXAMPLE 213
API группы по сервисам 214
Протокол API группы по сервисам и URI 214
Поля запроса API группы по сервисам 215
Пример файла API EXAMPLE для группы по сервисам 215
Группы по идентификатору (с операторами) 215
Группы по протоколу id (с операторами) и URI 215
Поля запроса групп по идентификатору (с операторами) 216
Поля ответа групп по идентификатору (с операторами) 216
Пример файла EXAMPLE для групп по идентификатору (с операторами) 217
Группа по сервисам (с областью) 219
Протокол группы по сервисам (с областью действия) и URI 219
Поля запроса группы по сервисам (с областью) 219
Поля ответа группы (с областью) 219
Пример файла EXAMPLE группы по сервисам (с областью) 219
API арендатора 220

Протокол и URI API клиента 220

Поля запроса API клиента 220

Поля ответа на API клиента 221

Пример файла API EXAMPLE для клиента 221

API состояний операторов в режиме реального времени 223

Протокол и URI API состояний операторов реального времени 223

Параметры 223

принципы параметров fromTime 224

Поля запросов API состояний операторов в режиме реального времени 224

Поля ответа API состояния операторов в режиме реального времени 225

Состояния операторов в режиме реального времени API примеры файлов ГДЕ-то ИСА 225

Пример файла запроса 225

Пример файла ответа 225

API сбора данных в режиме реального времени 227

Протокол и URI API данных в режиме реального времени 227

Поля запроса API сбора данных в режиме реального времени 227

Поля ответа API сбора данных в режиме реального времени 228

Пример сбора данных в режиме реального времени API файле EXAMPLE 229

Уничтожение сеанса 229

Реакция системы 229

элементы управления записью API 231

Элементы управления записью API протокол и URI 231

Параметры запроса URI 232

Параметры запроса 232

Запись управляет проверкой подлинности API протоколом и URI 235

API вход в элементы управления записью 236

API выхода из элементов управления записью 237

Элементы управления записью API команды запросов 237

Использование элементов управления записью из командной строки 241

API упрощенной системы управления записью 243

Протокол и URI 243

Сведения о расписании по операторам и API даты 249

Протокол и URI 249

Параметры 249

Поля запросов 249

Планирование сведений по операторам и полям ответа API дата 250

Сведения о расписании по операторам и дате, API примеры файлов в ФОРМАТЕ EXAMPLE 251

Пример файла запроса 251

Пример файла ответа 251

Расписание API интервала времени 253

Протокол и URI 253

Параметры запроса 253

Поля запросов 254

Поля ответа 254

Объекты активности 254

Пример ответа 255

Адрес API службы 257

API службы GET 257

Протокол API get Service Protocol и URI 257

Поля поля запроса API службы GET 257

Поля ответа API службы GET 258

Пример файла API СЕРВИСА GET 259

сервисный API POST 260

Протокол и URI API службы POST 260

Поля запроса API службы POST 261

Поля дней 264

Поля сопоставления навыков 265

Поля DN 265

Поля виртуальных сервисов 265

Планирование полей порядка 265

Поля порядка в отпусках 266

Поля многонавыковой группы 266

Поля ответа API службы POST 267

Пример файла API запроса НА API POST 269

Пример файла API ответа НА ЗАПРОС СЕРВИСА POST,ГДЕ используется ИНСТРУМЕНТ "АДРЕС". 274

API идентификатор очереди службы 281

API получения идентификатора службы 281

API протокол и URI GET Service ID 281

Поле API запроса API идентификатора сервиса GET 281

Поля ответа API идентификатора сервиса GET 282

Пример файла API ответа GET Service ID 284

API идентификатором сервиса PUT 289
API протокол и URI идентификатора сервиса PUT 290
Параметры 290
Поля поля запроса API идентификатора сервиса PUT 290
Пример файла API сервиса PUT ДЛЯ НАБОРА КОДА сервиса ГДЕ-то ГДЕ он используется293
API DELETE идентификатор очереди службы 299
протокол и URI API идентификатора службы DELETE 299
удалить поле API запроса на API идентификатора службы 299
Сдвиги по API оператора 301
Сдвиги по протоколу API оператора и URI 301
Сдвиги по полям запроса API оператора 301
Сдвиги по полям ответа API оператора 302
Сдвиги по оператору API полей ввода ивыводааа 10/100 exов 303
Поля ввода 303
Поля вывода 304
Выход действий для операторов с переключениями между полуночью 305
Сдвиги по оператору API примеру файла в ФОРМАТЕ ГДЕ-ТО ИСА 305
API для экспорта одного контакта 309
Протокол и URI 309
Пример ответа 310
API сопоставления навыков 311
API сопоставления навыков GET 311
API протокол и URI сопоставления навыков GET 311
Поля запроса API сопоставления навыков GET 311

Пример файла сопоставления навыков GET API ФАЙЛЕ EXAMPLE 311
API сопоставления навыков POST 312
Сопоставление навыков POST API Procotol/URI 312
Сопоставление навыков POST API примеры файлов EXAMPLE 312
Формат запроса 312
Формат ответа 313
API сопоставления навыков 315
API идентификатор сопоставления навыков GET 315
API протокол и URI сопоставления навыков GET 315
GET API идентификатор сопоставления навыков ИД сопоставления навыков ИДЕНТИФИКАТОРа ИДЕНТИФИКАТОРа ПОЛУЧЕНИЯ ИДЕНТИФИКАТОРа сопоставления навыков ИПХ - ИДЕНТИФИКАТОРА ПОЛУЧЕНИЯ, ИДЕНТИФИКАТОР сопоставления навыков ИП 315
API идентификатор сопоставления навыков PUT 316
API протокол и URI сопоставления навыков PUT 316
PUT API идентификатор сопоставления навыков ПРИМЕР идентификатора сопоставления навыков ИД ИДЕНТИФИКАТОРа СОПОСТАВЛЕНИЯ навыков В ФОРМАТЕСАД 317
API идентификатор сопоставления навыка DELETE 318
DELETE API и URI идентификатора сопоставления навыков 318
API голосовых хитов 319
Хиты речи API протоколом и URI 319
Хиты речи API поля ответа 319
Хиты при голосовой API примере файла EXAMPLE 320
API конфигурации обследования 323
Протокол и URI API конфигурации обследования 323
Поля ответа API конфигурации опроса 323
Пример файла конфигурации обследования API EXAMPLE 325

Идентификатор опроса API **329**

Протокол API идентификатора опроса и URI 329

Поля ответа на API идентификатора опроса 329

Пример файла survey ID API EXAMPLE 331

API хитов **333**

Протокол и URI API хитов 333

Хиты API поля ответа 333

Пример попаданий текста API файле EXAMPLE 334

API для экспорта стенограмм **337**

Протокол и URI экспорт API для экспорта стенограммы 337

Поля API запроса на экспорт стенограммы 337

Пример файла API CURL для экспорта стенограммы 337

API пользователя **339**

Протокол и URI API пользователя 339

Поля запроса API пользователя 339

Пример API пользователя GET 339

БЕЛАЯ API **341**

Протоколы и URI API WHIT 341

Протокол передачи 341

Протокол импорта 341

Поля запроса API WHIT 342

Начало работы

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

Авторизация

Процесс авторизации сопоставим с процессом входа в Webex WFO. Поэтому она должна быть завершена до того, как вы сможете делать какие-либо API запросы. Для аутентификации себя в качестве уполномоченного пользователя Webex WFO и его API необходимо отправить свои форматные учетные данные в качестве запроса POST на конечную точку «Авторизовать 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, а также показано в следующей таблице и на примере ИНСТРУМЕНТА CSV.

Имя	Ответ?	Тип	Описание
место действия	Н	Строки	Код локализации страны пользователя.
идентификатор пользователя	Д	Строки	Идентификатор пользователя клиента.
password	Д	Строки	Пароль пользователя.
язык	Д	Строки	Язык пользователя. По умолчанию = en
идентификатор клиента	Н	Строки	Идентификатор клиента, которому принадлежит пользователь. Доведите идентификатор клиента, если у пользователя одинаковые учетные данные для входа (идентификатор пользователя 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 идентификатором сеанса. Идентификатор сеанса должен быть включен в качестве заголовка во все последующие API вызовы. Таким образом, Webex WFO проверяет, что вы выполнили вход в систему и уполномочены использовать API.

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

Этот идентификатор сеанса должен быть отформатирован в пару «ключ-значение» с «кукиб» в качестве ключа и идентификатором сеанса, добавленным после «hazelcast.sessionId=», как показано в следующей паре «ключ-значение».

"хуби": "hazelcast.sessionId = < Id сеанса, отображаемый в ответе "Авторизовать API>"

Уничтожение сеанса

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

Выход

- Выполните запрос HTTPS DELETE для следующих действий:

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

Работа с текстовыми файлами

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

Создайте API пользователя

Если вы планируете использовать для интеграции со сторонними Webex интерфейсами WFO, Cisco рекомендует создать учетную запись пользователя API. Вы настраиваете API пользователя, как и системный администратор, но его назначение состоит в том, чтобы разрешить сторонним приложениям аутентифицировать данные 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 Webex WFO см. в разделе «Авторизация API». В случае каких-либо проблем обратитесь за помощью в службу технической поддержки.

Создайте учетную запись API пользователя

1. Начните 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, введите **API** назначьте «Имя» и **«Пользователь** » в качестве фамилии.
   - **Имя** пользователя — введите допустимый адрес электронной почты. Это Webex имя пользователя 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 **основным представлением EnterpriseView** .
    Это позволяет пользователю видеть всех пользователей.
12. Щелкните " **Сохранить"** в правом верхнем углу пользовательского интерфейса.

Связанные разделы

Просмотрите *API руководство по Webex* WFO.

Соблюдение и соответствие требованиям API

Используйте эту API, чтобы запросить у WFM статистические данные о соблюдении правил и соблюдении правил.

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

Протокол и URI

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

Поля запросов

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

Поля ответа

Имя	Описание
Код_оператора	Идентификатор оператора.
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.

```
1  [
2     {
3           "идентификатор оператора": строка,
4           "acdAgentId": строка,
5           "scheduledSeconds:число",
6           "scheduledInServiceSeconds:номер": номер,
7           "notInAdherenceSeconds:число",
8           "scheduleAdherenceSeconds:число",
9           "scheduleAdherence:число",
10          "scheduleConformity:число", "сведения":
11          [
12              {
13                  "scheduledActivityType":строка,
14                  "scheduledActityStartTime":gmt,
15                  "inAdherenceSeconds:число,outOfAdh
16                  erenceSeconds":число "фактов":
17                  [
18                      {
19                          "actualAgentState":строка,
20                          "actualAgentStateStartTime":gmt,
21                          "actualReasonCode:число",
22                          "inAdherenceSeconds:число",
23                          "outOfAdherenceSeconds:число":число
24                      },
25                      ...
26                  ]
27              },
28              ...
29          ]
30
31
32     },
33     ...
34 ]
```

Оператор API

API оператора позволяет получать сводную информацию об операторах.

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

Протокол и URI

URI	/api/rest/планирование/оператор
Метод	GET
Разрешения	Обновить запросы на отправку сообщений
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля запросов

Имя	Ответ?	Тип	Описание
активный активный и активныйпользование	Н	Булева переменная	Если задано значение True, возвращает только активных пользователей, которые также являются активными операторами.
активная, активная, активная;	Н	Булева переменная	Если задано значение True, возвращает только активных операторов.
acdId	Н	Строки	Если задано, возвращает операторов, связанных с этим идентификатором ACD.
agentAssignedException	Н	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	Н	Булева переменная	Если задано значение True, возвращает все данные операторов. Если задано значение False, возвращается идентификатор, имя, фамилия и номер сотрудника.

Имя	Ответ?	Тип	Описание
Фильтруемые	Н	Булева переменн ая	Если задано значение True, возвращает информацию о фильтруемом операторе (идентификатор оператора, имя, фамилию, номер сотрудника, идентификатор сопоставления навыков, идентификатор очереди в сервисах и идентификатор многонавыковой группы.

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	Идентификатор ACD, связанный с оператором.
Активный	Правда/ложь. Указывает, активен ли оператор.
Идентификатор оператора	Идентификатор оператора. Это поле также используется в
перемещениях оператора 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 Идентификатор группы MultiSkill, к которой связан оператор.

Только для чтения	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

идентификатору оператора Навыковые навыки Список идентификаторов

сопоставлений навыков, поддерживаемых оператором. 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 очередью служб API

Операторы, запланированные очередью службы API возвращает количество операторов, запланированных в эквивалентах полного времени (FES), по интервалам для набора очередей служб. Для многонавыков групп, где оператор может работать неполный рабочий режим в двух или более очередях служб, FTE — десятичное значение. Например, если оператор работает половины в двух группах обслуживания, он или она указывается как 0,5 FTE если для 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/scheduling/операторы/scheduled/by/servicequeue
Метод	POST
Разрешения	Планирование расписаний
Тип содержимого	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	Д	15- или 30-минутные интервалы.

Идентификаторы очереди службы	Н	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	Д	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
Идентификатор очереди службы	Д	Идентификатор очереди служб.
Имя очереди службы	Д	Имя очереди службы.
Идентификатор типа очереди службы	Д	Идентификатор типа очереди служб.
Имя типа очереди службы	Д	Имя типа очереди службы.
Время начала интервала	Д	Отметка времени начала интервала в UNIX.
Запланированные операторы	Д	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

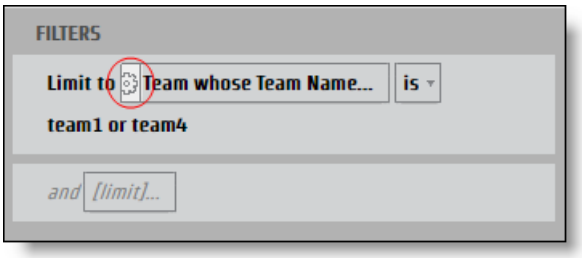
Одна из особенностей API по экспорту данных пакетного отчета — это возможность изменять фильтры отчета при вызове API. Вы можете настроить эти фильтры, отредактировав текст запроса POST. Чтобы изменить фильтр с помощью API, необходимо предварительно изменить отчет в проводнике данных.

Настройка параметра в проводнике данных

Чтобы настроить фильтр таким образом, чтобы его можно было обновить при API вызове, необходимо изменить параметры фильтра в проводнике данных.

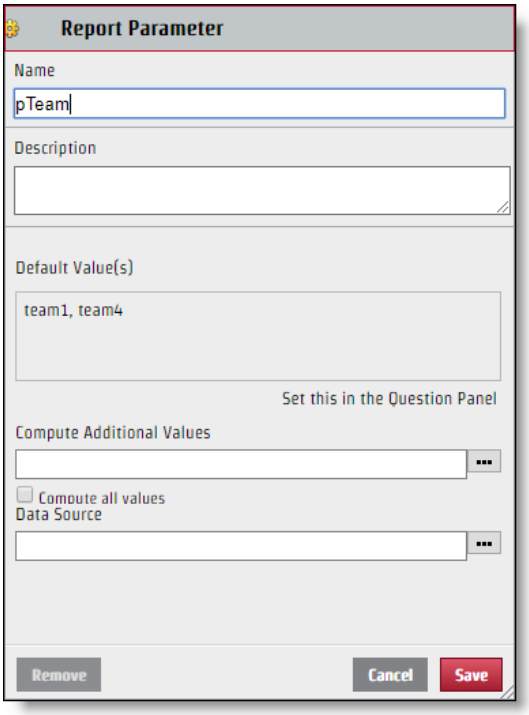
Настройте параметр

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."



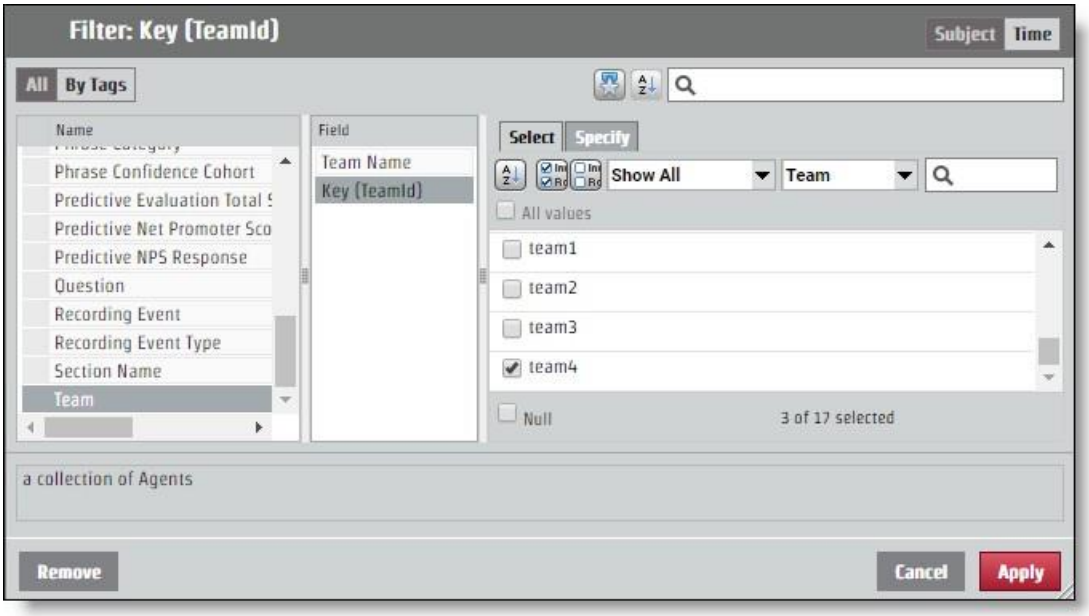
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

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.

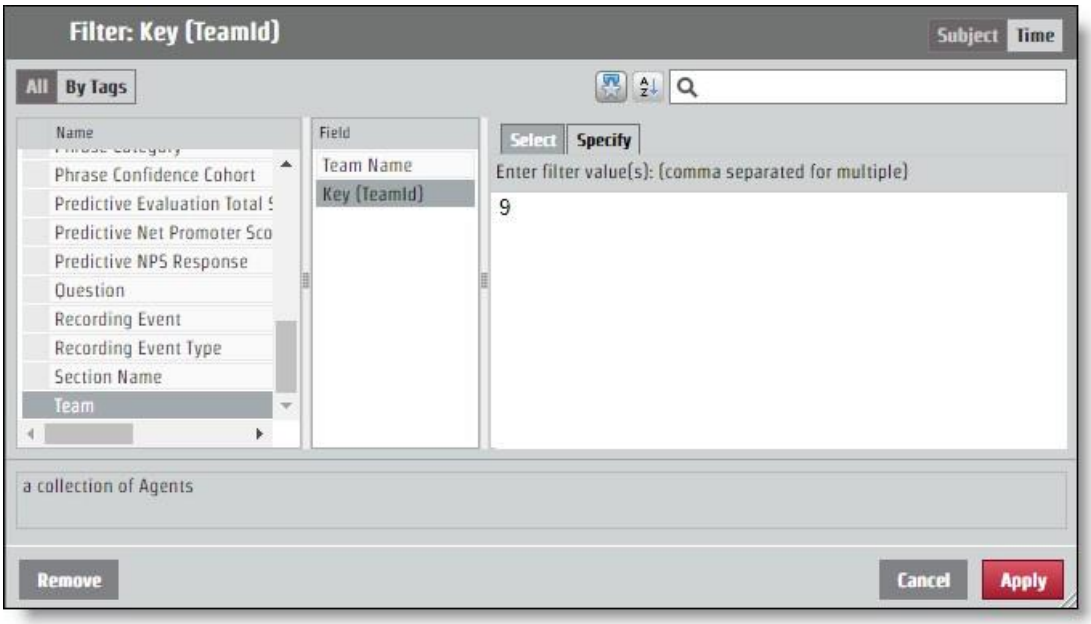
Определите конкретное значение

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 вкладку **"Указать** ". Конкретное значение отображается на панели "Значение фильтра", CSV.



Настройка API яrequest

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 конкретных периодов времени имеется вкладка **"Указать"** , которая работает как 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".

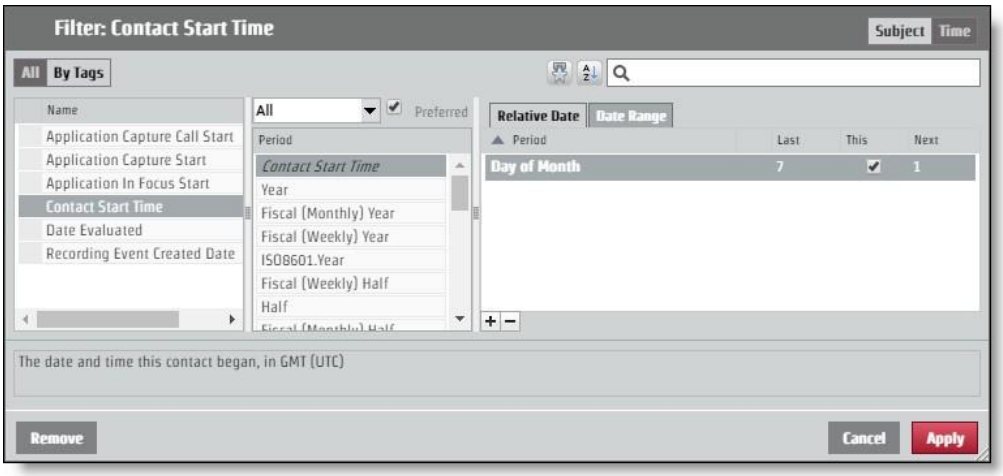
```
...
"encodedParamХивалы": "[{\"имя\":\"pDate\",\"значение\":
    {\"содержитNull\":\"false\",\"значения\":
```

[\"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.



Для того чтобы запросить эту схему с помощью запроса API, кодированныеParamХиты должны выглядеть так, как приведено 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}}}",
...

Авторизоваться 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	Н	Строки	Код локализации страны пользователя.
идентификатор пользователя	Д	Строки	Идентификатор пользователя клиента.
password	Д	Строки	Пароль пользователя.
язык	Д	Строки	Язык пользователя. По умолчанию = en
идентификатор клиента	Н	Строки	Идентификатор клиента, которому принадлежит пользователь. Доведите идентификатор клиента, если у пользователя одинаковые учетные данные для входа (идентификатор пользователя 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.

{

"идентификатор

сеанса":"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	Н	Строки	Код локализации страны пользователя.
идентификатор пользователя	Д	Строки	Идентификатор пользователя клиента.
password	Д	Строки	Пароль пользователя.
язык	Д	Строки	Язык пользователя. По умолчанию = en
идентификатор клиента	Н	Строки	Идентификатор клиента, которому принадлежит пользователь. Доведите идентификатор клиента, если у пользователя одинаковые учетные данные для входа (идентификатор пользователя 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.

{

"идентификатор

сеанса":"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

«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 доступны типы действий 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.

Эта API возвращает данные только по операторам, входящим в область действия вызывающего абонента, и их можно увидеть аутентифицированному пользователю.

Протокол и URI

URI	/api/rest/планирование/расписание/availableAgents
Метод	ПОЧТА, ПОЛУЧЕНИЕ
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. При вводе идентификатора одного типа идентификатора другой может быть пустым.

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

Поля ответа

Поле	Описание
Код_оператора поддержки очереди служб.	Идентификатор оператора, который в настоящий момент запланирован для
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 оператора в настоящий момент.	В очереди служб помечаются идентификаторы, запланированные для работы Обычно это идентификатор очереди единой службы, если для оператора не запланирована работа в рамках многонавыковой группы.
skillMappingIds назначен оператор, а также	Идентификаторы сопоставления навыков, которым в данный момент 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 вставки метаданных и записей в многокомпонентный запрос HTTPS.

Существует два API-интерфейсов пакетного импорта

- API массового импорта контактов — используется третьими сторонами; позволяет вставить в многокомпонентный ЗАПРОС HTTPS как метаданных, так и записей

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

- API контакта в режиме реального времени — используется Webex клиенте записи WFO Smart Desktop; сначала вставляет метаданные, а затем отдельно выгрузит записи 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 содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Импорт пакетных контактов в режиме реального времени API (метаданные)

URI	/api/rest/wfo/контакт/импорт

Метод	POST
Разрешения	Захват контактов, запись экрана голосовой/записи
Тип содержимого	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 у API в реальном времени, но их можно использовать для пакетного импорта.
WAV	Формат аудиозаписи.
WEBM	Объединенный формат аудио- и видеосвязи.
WEBMA	Только аудиоформат (WebM-контейнер).
WEBMV	Только видео (контейнер WebM).
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 и ИНСТРУМЕНТА (EXCEL) включают поля, определенные в таблице ниже. В файлах обоих типов используются не все поля. Файл, к которому относится поле, указан в описании.

Имя	Ответ?	Описание
Идентификатор оператора	Д	Используется в CSV и 1012. Идентификатор оператора в одном из трех форматов. Обработка рисунков

Имя	Отве	Описание
		какой формат используется на основе синтаксического анализа содержимого. ▪ Идентификатор человека. Уникальный идентификатор от WfoPerson.id. Этот номер также используется в электронной таблице "Экспорт пользователей" (столбце "Идентификатор пользователя > идентификатор пользователя" для управления приложениями > "Глобальные > пользователи > импорта и экспорта > Экспорт > идентификатор пользователя"). Это не так же, как идентификатор в Webex профиле пользователя WFO. ▪ Вход AD. Домен\имя пользователя (требуется "\"). ▪ Адрес электронной почты. Адрес электронной почты (требуется "@"). При использовании CSV для отправки контактов требуется идентификатор оператора. Если для отправки запроса используется МЕТОД МЮБР, идентификатор оператора не является обязательным. В последнем случае для идентификатора оператора задается идентификатор аутентифицированного пользователя, инициирующего отправку. Макс. символ = 254 значение по умолчанию = нет
AssocCallId	H	Используется в CSV и 1012. Идентификатор, который связывает контакты вместе. Например, переадресованный вызов от одного оператора другому имеет свой идентификатор. Макс. символов = 52 Default = NULL
Аудио.Местоположение	H	Используется в CSV и 1012.

	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	Н	Используется в CSV и 1012. 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	Н	Используется в CSV. Вызываемого номера телефона. Макс. символов = 64 Default = пустая строка
Называемый	Н	Используется в XEAУ. Вызываемого номера телефона. Макс. символ = 64 Значение по умолчанию = NULL
CallId	Н	Используется в CSV и 1012. Идентификатор, идентифицирующий контакт. Макс. символов = 128 Default = NULL
Вызов	Н	Используется в XEAУ. Номер вызывающего телефона. Макс. символ = 64 Значение по умолчанию = NULL
Адрес вызова	Н	Используется в CSV. Номер вызывающего телефона. Макс. количество символов = 64

Имя	Отве	Описание
		По умолчанию = пустая строка
ClientTimeZone	Нет	Используется в CSV и 1012. 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 1012. Время начала в миллисекундах GMT с 1970-01-01 (время UNIX). Необходимо указать значение в этом поле, поэтому если оно отсутствует, API использует текущее время отправки. Обратите внимание, что это, вероятно, приводит к плохому опыту пользователя, при этом многие контакты имеют одну и ту же отметку времени. ВАЖНО При импорте контактов с Excel необходимо отформатировать столбец "Время начала" таким образом, отображаются миллисекунда (дополнительную информацию см. в пользовательской документации по Excel). В противном случае в Excel выполняется усекание миллисекунда, в результате чего выдается неверное время и предотвращается правильный импорт записей. Макс. символы = long Default = текущее время передачи ПРИМЕР 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Направление	Нет	Используется в CSV и 1012. Направление вызова — входящего и

	исходящего вызова. 1 = исходящий 0 = входящий

Имя	Ответ?	Описание
		Макс. символов = 1 Default = NULL
Line	Н	Используется в CSV и 1012. Линия/добавочный номер оператора. Макс. символ = 64 Значение по умолчанию = NULL
метаданные.<custom метаданные имя поля>	Н	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	Н	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	Н	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	Н	Используется в CSV и 1012. 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	Н	Используется в CSV и 1012. В под-объекте "Экран". Время начала экранной записи в миллисекундах GMT с 1970-01-01 (время UNIX) записи на экране. Это используется для определения смещения экрана при начале контакта. Максимальное количество символов = длинный По умолчанию = ContactStartTimeMs

Примеры файлов CSV

CSV можно выгружать по запросу на многокомпонентную передачу. Далее описываются некоторые правила, касающиеся этого формата.

- Количество столбцов переменное. Например, при необходимости использовать часовой пояс пользователя не требуется включать в CSV столбец «Часовой пояс».
- 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 для CSV файла используются все возможные поля.

```
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 CSV файла.

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

Примеры файлов МЕЖДУ ИЕгой

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

Полный пример

Далее приводится пример форматного файла CSV.

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

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

Короткий пример

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

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

Формат ZIP

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

- Имя файла — это ключ, на который необходимо ссылаться в CSV/1942.
- 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 записи, на которую не указана в CSV или в ФОРМАТЕ EXCEL, будет игнорироваться.

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

Использование сервера данных для пакетного импорта контактов

Для пакетной отправки контактов на сервер данных можно использовать API массового

импорта контактов. Для API массового импорта контактов требуется следующее

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

Для пакетной отправки контактов на сервер данных выполните следующие действия

УСЛОВИЕ Для пакетного импорта для успешной отправки файлов с использованием сервера данных необходимо настроить сервер данных в рамках 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 *Webex руководстве* пользователя WFO.

1. Чтобы использовать сервер данных, уже настроенный на Webex WFO, перейдите на **страницу «Конфигурация** сервера данных» (Управление приложениями > конфигурации системы > 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 CSV (а не ФАЙЛ ПАРАМЕТРОВ), который содержит все обязательные поля, а также все дополнительные поля, которые необходимо добавить.
5. Префикс файла со словом CONTACT. Слово учитывается с учетом регистра, и оно должно быть введите его в заглавном регистре.

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

КОНТАКТ. ExampleContacts.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

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

В API можно вставить и обновить только группы, группы и абоненты. Он никогда не удаляется, поэтому можно безопасно импортировать подмножество организационной структуры. Импорт воспроизводимый, 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 CSV файла для пакетного импорта организации для групп или групп заголовки столбцов должны соответствовать соответствующим полям запросов и ответов в таблицах ниже
> Совершенно верно. Нельзя изменить порядок или опустить ни один из столбцов, даже если они не требуются для каждой отдельной записи.

Группы API протокол и URI

URI	/api/выгрузка/группы
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт
Тип содержимого	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 «Запрос» и «Ответ »

Имя	Ответ?	Описание
id	Д	Идентификатор группы в ACD. Идентификационный номер можно определить путем экспорта данных группы и просмотра его в полученном CSV файле. ПРИМЕЧАНИЕ Если группа является новой, идентификатор должен иметь значение 0 (ноль), иначе импорт не будет.
имя	Д	Имя группы. Макс. символ = 60 по умолчанию = нет
активацияDate	Д	Дата активации группы в формате MM/ДД/ГГГГ. По умолчанию = текущая дата
деактивирована дд.	Д	Дата деактивации группы в формате MM/ДД/ГГГГ.

Группы по API протоколу и URI

URI	/api/upload/teams
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт
Тип содержимого	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	Д	Идентификатор команды в ACD. Номер идентификатора можно определить, экспортируя данные группы и просматривая его в полученном CSV файле. Примечание Если группа является новой группой, ее идентификатор должен иметь значение 0 (ноль), иначе импорт не сможет.
имя	Д	Имя команды. Не более 60 символов
активацияDate	Д	Дата активации группы в формате MM/ДД/ГГГГ. По умолчанию = текущая дата
деактивирована дд.	Д	Дата деактивации группы в формате MM/ДД/ГГГГ.
родительскийгруппайд	Д	Имя группы, к которой принадлежит группа.
производительностькомпиляция	Д	Указывает, следует ли включать статистические данные группы при сборе службой захвата статистики производительности (Истина/Ложь). По умолчанию = истина

Лица, API Протоколу и URI

URI	/api/upload/persons
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

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

пакетный импорт API организации | Группы API поля «Запрос» и
один из трех идентификаторов

если значение уже существует. Например, если совпадение найдено на адресе электронной почты, но импортированный CSV файл не содержит ACD идентификатор 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.	Д	Идентификатор человека в Webex WFO. Номер идентификатора можно определить, экспортируя данные о абоненте и просматривая их в полученном CSV файле. Используйте 0 (ноль), если это новый человек.
Отправить по электронной почте	Д	Адрес электронной почты пользователя. Макс. символ = 254 значение по умолчанию = нет
firstName	Д	Имя пользователя. Макс. символов = 50 по умолчанию = нет
lastName	Д	Фамилия пользователя. Макс. символов = 50 по умолчанию = нет
часовой пояс	Н	Часовой пояс оператора. По умолчанию = часовой пояс пользователя Полный список имен часовых поясов см. в разделах «Импорт» и Экспорт пользователей. Пример Америка/Чикаго
adLogin	Н	Имя входа пользователя в Active Directory. Макс. символов = 50 по умолчанию = нет

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

Имя	Ответ?	Описание
компанияEndDate	Н	Дата ухода пользователя из компании в формате ММ/ДД/ГГГГ (только WFM). Значение по умолчанию = нет
отделСтарт.	Н	Дата начала работы с отделом в формате MM/DD/ГГГГ (только WFM). Значение по умолчанию = нет
employeeId	Н	Идентификатор сотрудника пользователя (только WFM). Значение по умолчанию = нет
ранг	Н	Ранг пользователя в контакт-центре (только WFM). Значение по умолчанию = нет
м.м. Просмотры	Н	Представления, назначенные пользователю в QM (только QM). Значение по умолчанию = нет
ReconcileOnly	Н	При выборе оператор использует запись шлюза, и все вызовы оператора требуют выверки после вызова (только QM). Значение по умолчанию = нет
окаменант	Н	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	Д	Идентификатор пользователя в ACD. Значение по умолчанию = нет **ПРИМЕЧАНИЕ** Это поле обязательно необходимо, если установлен флажок "Включить планирование для этого пользователя".
acdServerId	Да	Идентификатор 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".

Файл CSVПримеры

Пример CSV группы

```
id,имя,activatedDate,деактивированоDate
0,Продажи,01/04/2018,01/01/2019
0,Финансы,01/04/2018,0180182019
```

Пример CSV групп по сервисам

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

Экспорт данных из пакетного отчета API

API "Пакетный экспорт данных отчетов" позволяет извлекать данные из отчетов в проводнике данных. Если запрашиваемая информация слишком большая для мгновенного возврата, она предоставляет идентификатор запроса для извлечения данных по завершении их готовности.

После настройки фильтров в отчете в проводнике данных можно изменить параметры отчета в API вызова.

> ПРИМЕЧАНИЕ В каждый запрос на экспорт можно экспортировать не более 1000 записей. Если необходимо экспортировать более 1000 записей, создайте несколько экспортных объектов с более ограниченными ограничениями.

Экспорт данных пакетного отчета GET API

Метод GET для API по экспорту данных пакетного отчета позволяет проверить состояние предыдущего запроса или извлечь данные о асинхронном запросе, используя идентификатор запроса.

> ПРИМЕЧАНИЕ Идентификатор запроса содержится в ответе на действие GET или POST, если запрошенные данные слишком велики или не могут быть быстро возвращены.

API протокол и URI экспорт данных пакетного отчета GET

URI	/api/rest/dataexplorer/отчет/экспорт/запрос/{requestId}
Метод	GET
Разрешение	Аутентификация отчетов
Тип содержимого	Текст/CSV
Параметры	requestId

Поля запроса на экспорт API данных пакетного отчета GET

Имя	Требуется	Описание
Идентификатор запроса	Д	Идентификатор запроса, который был возвращен при выполнении действия POST

Пример экспорта данных пакетного отчета GET API ФАЙЛЕ EXAMPLE

Далее приводится пример форматного запроса CSV.


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "действие":
    "EXPORT_CSV", "состояние": {
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
    "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
            },
            "парамразумы": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParam
    Добавочные значения": "[]"
            },
            "pageSpecification": [
            {
            "смещ.": 0,
            "предел": 100
    },
            {
            "смещ.": 0,
            "предел": 100
            }
    ]
}
```


Экспорт данных пакетного отчета POST API

Метод POST для API по экспорту данных пакетного отчета возвращает данные из отчета в проводнике данных. Если запрошенных данных достаточно мало для быстрого возврата, в тело ответа входят данные отчета в CSV формате. Если запрошенные данные слишком велики или не могут быть быстро возвращены, в тексте ответа содержится идентификатор запроса, который можно использовать для последующего извлечения данных.

> ВАЖНО Эта API устарела. Она доступна только существующим пользователям Cisco, которые уже используют ее. Если вы хотите использовать эту API, обратитесь в службу поддержки Cisco.

Протокол и URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Метод	POST
Разрешение	Аутентификация отчетов
Тип содержимого	Текст/CSV
Параметры	reportId

Поля запроса POST

Имя	Описание
Имя схемы	Имя схемы части API. Они должны быть скопированы из окна Пример файла E.E.
Действие «Export_CSV».	Задача, поставленная API должна быть завершена. В этом случае
QName	Квалифицированный имя. Для получения этой информации можно открыть отчет в проводнике данных, а затем открыть консоль браузера. Найдите строку **RENDER_REACT_REPORT** в консоли, чтобы найти QName.
Значения зашифрованных параметров Устройство	Значения, которые будут изменяться в отчете по умолчанию. введенные здесь параметры должны быть предварительно настроены в отчете в проводнике данных. См. раздел «Настройка фильтра отчета»
Смещение	Расстояние от верхней левой ячейки таблицы до ячейки, из которую API должен начать возвращать данные. Первый экземпляр смещ. в запросе на основной текст указывает строки, а второй экземпляр — столбцы.
Лимит	Наибольшее количество ячеек должны вернуть API. Первый экземпляр ограничения в запросе основного документа указывает строки, а второй экземпляр — столбцы.

Пример файла EXAMPLE


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "действие":
    "EXPORT_CSV", "состояние": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
        "RP1_22_0_8o448kr6ll3sbkgvvfkj7"
    },
    "paramnames": {
        "schemaName":
    "com.stytch.rest.api.v4.data.parameters.EncodedParameterData",
        "encodedParamПозначения": "[{'имя::'Группа по сервисам','value':{'isAll:'false','values::
    [122.0],'содержитNull:'false'}}",
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "смещ.": 0,
            "предел": 100
        },
        {
            "смещ.": 0,
            "предел": 100
        }
    ]
```


Поля ответа

Есть два возможных ответа на эту API. Если данные можно вернуть быстро, синхронный ответ содержит запрошенные данные в CSV формате. Если запрошенные данные не могут быть быстро возвращены, ответ будет содержать ответ НАУим с идентификатором запроса и статусом запроса. Эти выходные данные включают поля, определенные в следующих таблицах.

Синхронный ответ

Поле	Описание
Тип содержимого	Формат содержимого. Доступен только CSV формате.
Степень содержимого	Общее число доступных строк и общее число столбцов доступный.
Содержимое	Данные отчета в CSV формате.

Асинхронный ответ

Поле	Описание
Идентификатор запроса	Формат содержимого. Доступен только CSV формате.
Состояние	Текущее состояние запроса. Примечание Сообщение, которое не может быть обработано, немедленно поступает в очередь и хранится в базе данных как задание. можно отслеживать. В поле состояния отображается состояние задания во время вызова. Будет отображен один из следующих статусов: ▪ В очереди — запрос успешно фиксируется в очереди сообщений и в базе данных. ▪ Обработка — сообщение в очереди подвергается обработке, но не достигло ни одного из конечных состояний. ▪ Сбой — запрос не может быть выполнен. ▪ Отменено — запрос остановлен. ▪ Истек срок — истекло время, отложенное для задания до его обработки. ▪ В черном списке — количество вызовов превысило это ограничение, и этот вызов не будет возвращен.

Пример файла

Далее приводится пример форматного запроса.

Запрос 200-0


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "действие":
    "EXPORT_CSV",
    "состояние": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
        "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "парамразумы": {
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParam
        Добавочные значения": "[]"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "смещ.": 0,
            "предел": 100
        },
        {
            "смещ.": 0,
            "предел": 100
        }
    ]
  }
```

Настройка фильтра отчета

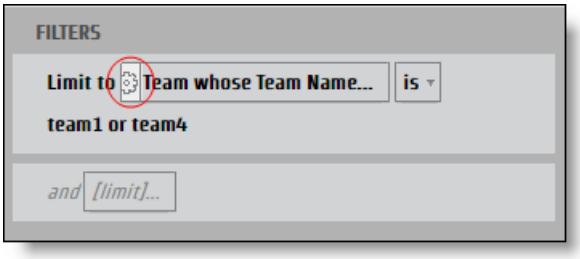
Одна из особенностей API по экспорту данных пакетного отчета — это возможность изменять фильтры отчета при вызове API. Вы можете настроить эти фильтры, отредактировав текст запроса POST. Чтобы изменить фильтр с помощью API, необходимо предварительно изменить отчет в проводнике данных.

Настройка параметра в проводнике данных

Чтобы настроить фильтр таким образом, чтобы его можно было обновить при API вызове, необходимо изменить параметры фильтра в проводнике данных.

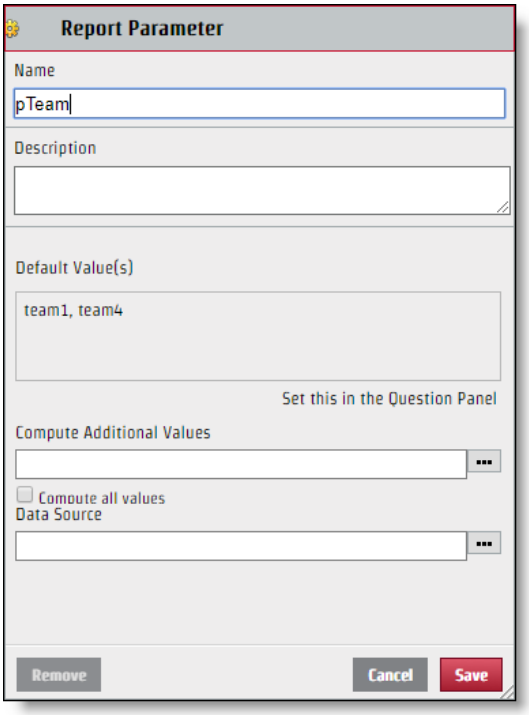
Настройте параметр

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."



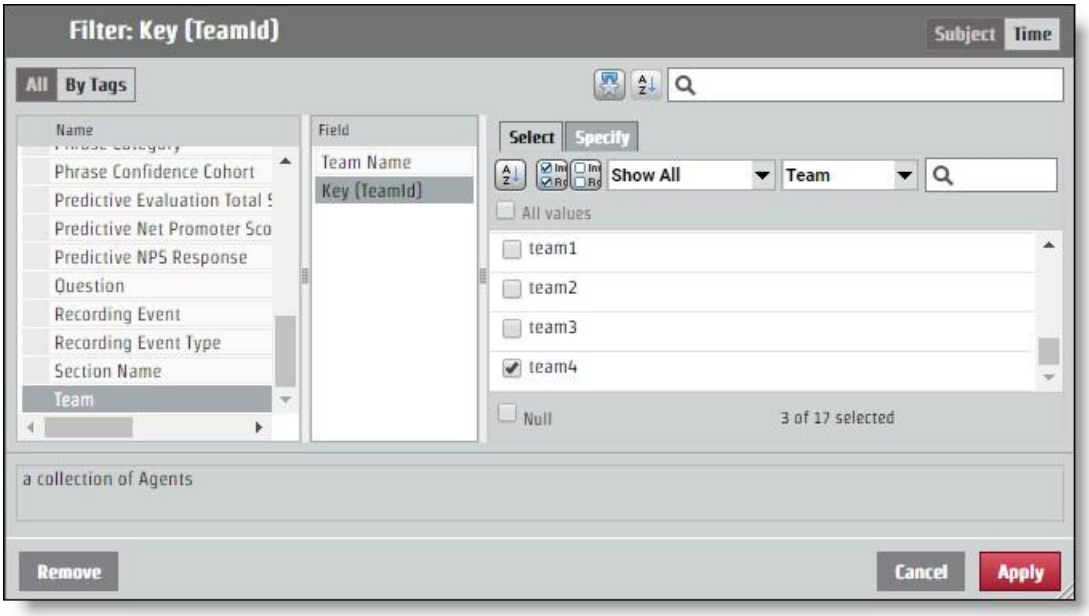
5. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

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.

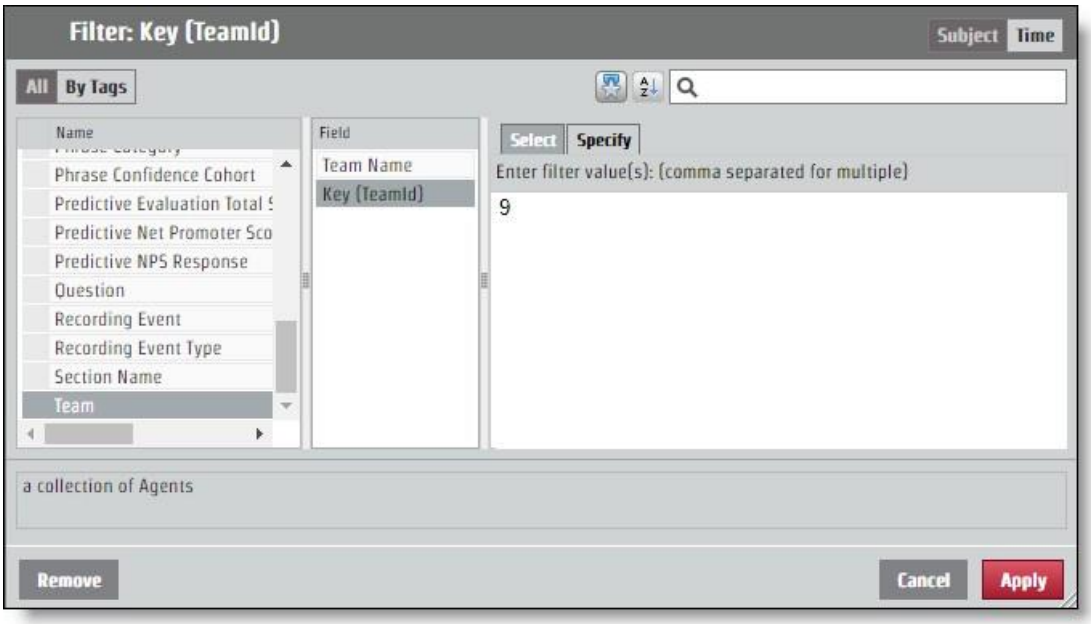
Определите конкретное значение

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 вкладку **"Указать** ". Конкретное значение отображается на панели "Значение фильтра", CSV.



Настройка API яrequest

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 конкретных периодов времени имеется вкладка **"Указать"** , которая работает как 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".

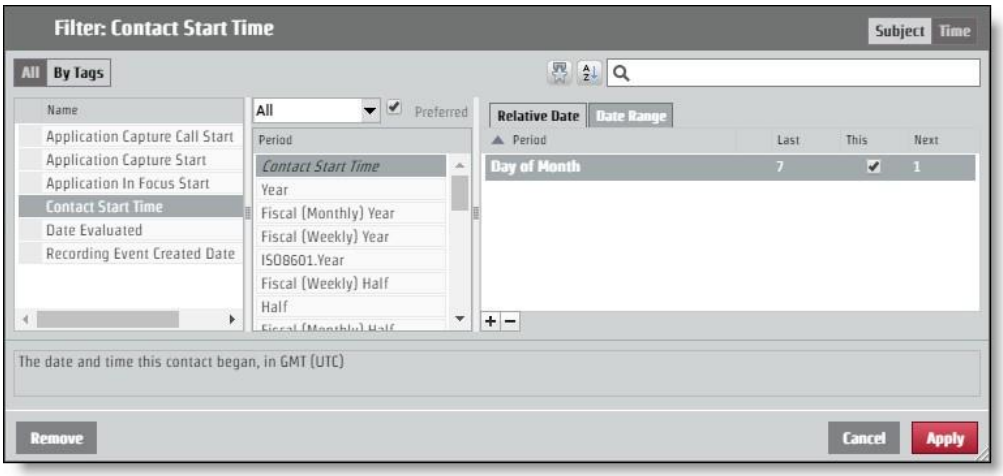
```
...
"encodedParamХивалы": "[{\"имя\":\"pDate\",\"значение\":
    {\"содержитNull\":\"false\",\"значения\":
```

[\"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.



Для того чтобы запросить эту схему с помощью запроса API, кодированныеParamХиты должны выглядеть так, как приведено 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}}}",
...

Категории и фразы API

Используйте этот API для работы со списками категорий

и фраз из. Для API категорий и фраз используются

следующие методы:

- «Получить» — получение информации о категории и фразе
- Запись — создание категорий и фраз
- Put — информация о категории обновлений и фразе
- Удалить — удаляет информацию о категории и фразе

DELETE категории и фразы API

Этот метод удаляет информацию о категории и фразе.

Протокол DELETE и URI

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

	администратора Администрирование арендатора
Тип содержимого	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 и фразы GET 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 содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа GET

Имя	Описание
Категории	Подробная информация о категориях аналитики.

id	Идентификатор категории.
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	Идентификационный номер фразы.
categoryId	Номер идентификатора категории для фразы.
государство	Состояние контакта оператора.

Категория и фразы POST API

Этот метод создает информацию о категории и фразе.

Протокол POST и URI

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

Тип содержимого многокомпонентные/формы-данные

Категории и фразы API | API категорий и фраз get

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 PUT API

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 содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа PUT

Имя	Описание
Категории	Подробная информация о категориях аналитики.

Имя	Описание
id	Идентификатор категории.
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	Идентификационный номер фразы.
categoryId	Номер идентификатора категории для фразы.
государство	Состояние контакта оператора.

Пример файла GET/POST/PUT

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 связи API

Для получения списка устройств используйте API устройства связи.

Протокол API устройства связи и URI

URI	/api/rest/запись/contactDevice
Метод	GET
Разрешения	Администрирование QM

Параметры

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

Примеры файлов устройства связи 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"
            }
        ]
    }
```

Пакетная часть устройств связи API

Для массового добавления устройств используйте пакетный API устройств контакта.

Протокол и URI пакетного API устройства связи

URI	/api/rest/запись/contactDeviceBulk
Метод	POST
Разрешения	Администрирование QM

Дополнительную информацию см. в разделе API устройства контакта.

Примеры файлов Contact Device BULK API в ФОРМАТЕ EXAMPLE

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, «идентификатор»:
                   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», «идентификатор»:
                   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",
```

```
78                      "personId": 22,
79                      "recordingGroupId": 1,
80                      "recordingTypeId": 1,
81                      "signalingGroupId": 1,
82                      "телефонииGroupId": 1,
83                      "virtualDevice": null
84                  }
85              ],
86              "обновить": [
87                  {
88                      "настроено": истина,
89                      "contactDeviceLines": [{contactDeviceId:88, "добавочный номер:9504",
    "id": 412466, "раздел": ""}],
90                      "contactDeviceTypeId": 0,
91                      "id": 88,
92                      «Записанные сигналы»: ложь,
93                      "isStereo": ложь,
94                      "loggedInPersonId": 31,
95                      "monitoringServerId": null,
96                      "имя": "CSFWIN10X64004",
97                      "personId": 31,
98                      "recordingGroupId": 1,
99                      "recordingTypeId": 1,
100                     "signalingGroupId": 1,
101                     "телефонииGroupId": 1,
102                     "virtualDevice": null
103                 },
104                 {
105                     "настроено": истина,
106                     "contactDeviceLines": [{contactDeviceId:86, "добавочный номер:9503",
    "id": 41251    1, "раздел": ""}],
107                     "contactDeviceTypeId": 0,
108                     "id": 86,
109                     «Записанные сигналы»: ложь,
110                     "isStereo": ложь,
111                     "loggedInPersonId": 23,
112                     "monitoringServerId": null,
113                     "имя": "CSFWIN10X64003",
114                     "personId": 23,
115                     "recordingGroupId": 1,
116                     "recordingTypeId": 1,
117                     "signalingGroupId": 1,
118                     "телефонииGroupId": 1,
119                     "virtualDevice": null
120                 }
121             ]
122         }
```

Контакт API

API контактов позволяет пользователям искать определенные контакты, а затем ссылаться на Webex WFO для воспроизведения их в медиаплеере.

Протокол и URI

URI	/api/rest/запись/контакт/<id>
Метод	GET
Разрешения	Поиск контактов
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные
Параметры	ID = идентификатор существующего контакта. На URI ресурса будет находиться идентификатор контакта. Если {id} не существует, ответ возвращает код ошибки вместо пустого списка. beginTime = <временная отметка времени для контактов>

Поля запросов

ПРИМЕЧАНИЕ Если используется параметр beginTime, то в запросе URI также должен использоваться параметр endTime.

Параметр	Описание
оператор	Идентификатор пользователя. Принятое значение представляет собой целое число. 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 данных пользователя	Идентификатор связанного контакта, который связывает контакты на основе 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	Идентификатор контакта, поступивший из системы интеграции со сторонним разработчиком 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

Параметр	Описание
	вопроса (?). Этот параметр может отображаться ноль или более раз в одном запросе. Когда

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 :MM:CC.
исключать	Возвращает унифицированный идентификатор ресурса (URI) для указанного значения. Щелкните URI, чтобы просмотреть данные, связанные с указанным значением. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ event — возвращает URI, указывающий 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 URI. ▪ метаданные — разворачивают 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	Идентификатор группы. Принятым значением является целое число.
НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. имеет записано	Возвращайте только контакты, связанные с записью. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ true ▪ ложно

Параметр	Описание
	Если не включить этот параметр, запрос не будет выполнять фильтрацию контактов по записям.
ч	Была ли оценка контактов отмечена для человеческих ресурсов (hr). НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ true ▪ ложно ▪ 1 (истина) ▪ 0 (ложь)
inProgress	Выполняется ли оценка контакта. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ true ▪ ложно ▪ 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 рекомендует не менее 100 абонентов.
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 ▪ ложно ▪ 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 ▪ ложно ▪ 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 ▪ ложно ▪ 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	Идентификатор команды. Принятым значением является целое число. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.
тренировка	Была ли оценка контакта отмечена для обучения. НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. ЗНАЧЕНИЯ: ▪ true

Параметр	Описание
	▪ ложно ▪ 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/rest/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/rest/запись/запись/контакт?beginDate=2018-01-01&metadata=phone
```

Далее возвращается список всех контактов с метаданными customerNo.

```
GET ~/api/rest/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/rest/запись/контакт?beginDate=2018-01-
01&metadata=phone~равно~555-1234
```

Поиск событий молчания

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

```
GET~/api/rest/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",
"$ref": "/api/rest/запись/запись/человек/1",
"firstName" : "Знак",
"displayId" : "0.1"
},
"оценка" : { "stateId"
: 1,
"оценка" : 90,
"$ref" : "/api/rest/запись/контакт/1/eval/1"
},
"тренировка" : false,
"id" : 1,
«Время начала»: 1239308710000,

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

Пример файла SEARCHStats Parameter = true

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

Основной поиск контакта API

API поиска в контактах 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/rest/запись/contactBasicSearch
Метод	GET
Разрешения	Поиск контактов
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля запросов

Имя	Ответ?	Тип	Описание
Ани	Н	Строки	Номер вызываемого контакта.
номер	Н	Строки	Вызываемого номера контакта. Номер телефона оператора.
firstName	Н	Строки	Имя оператора.
lastName	Н	Строки	Фамилия оператора.
линия	Н	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	Н	Строки	Адрес электронной почты оператора из таблицы "Лицо".

Поля ответа

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

Поле	Описание
id	Идентификатор базы данных CCR контакта.
assocCallId	Идентификатор связанного 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	Отображение идентификатора 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

API мониторинга контактов позволяет пользователям видеть общее число контактов, созданных за последние 15 минут с момента посылки администратором вызова в этот API.

Все контакты запечатываются в базе данных и отображаются при этом API. Однако количество контактов, отображаемых в этой 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, показанным с помощью этой API.

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

ПРОТОКОЛ И URI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
Метод	ПОЛУЧИТЬ
Разрешения	Разрешение администрирования клиента
Тип содержимого	приложение/1000 ex;

ПОЛЯ ОТВЕТА;

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

Поле	Описание
Контакты	Вызов между оператором и заказчиком.

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

ПРИМЕР ОТВЕТА НА XB

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


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

Форма оценки API

Используйте этот API, чтобы запросить у QM бланке для оценки информацию.

Протокол и URI

URL	/api/rest/запись/evalform
Метод	GET
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа

Имя	Описание
id	Идентификатор оценки
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.
завершить	Окончание пробной формы полосы.
scoreType	Подробная информация оценки формы оценки.
id	Идентификатор оценки.
name	Имя типа оценки. Примеры в процентном соотношении
сортовое железо	Подробная информация по разделам пробных бланков.
id	Идентификатор раздела "Пробная форма".
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	Идентификатор вопроса.
СМС	Текст вопроса.

Имя	Описание
порядок	Порядок, в котором вопрос отображается в разделе.
вес	Вес применяется к вопросу.
описание	Описание вопроса.
функции	Подробная информация о вариантах вопросов.
id	Идентификатор параметра
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, "name": 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

}
]
},
....
]

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

Идентификатор формы для оценки API

Используйте эту API, чтобы запросить у нас информацию, относясь к определенной форме оценки QM.

Протокол и URI

URL	/api/rest/запись/evalform/<id>
Метод	GET
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа

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

Имя	Описание
updatedTz	Часовой пояс, в котором обновлена форма оценки.
состояние	Статус формы оценки.
форма по умолчанию	Указывает, содержит ли пробная форма значения ответа по
умолчанию. одобрениеСпросили	Указывает, должны ли быть утверждены изменения в
форме оценки. полосовая полоса	Подробная информация о диапазонах пробных форм.
лента	Номер полосы для оценки формы.
начинать	Начало оценки формы полосы.
завершить	Окончание пробной формы полосы.
scoreType	Подробная информация оценки формы оценки.
id	Идентификатор оценки.
name	Имя типа оценки. Примеры в процентном соотношении
сортовое железо	Подробная информация по разделам пробных бланков.
id	Идентификатор раздела "Пробная форма".
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	Идентификатор вопроса.
СМС	Текст вопроса.

Имя	Описание
порядок	Порядок, в котором вопрос отображается в разделе.
вес	Вес применяется к вопросу.
описание	Описание вопроса.
функции	Подробная информация о вариантах вопросов.
id	Идентификатор параметра
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, "name": 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 сторонних разработчиков для изменения расписания вызовов при больных вызовах, а пользователям, имеющим разрешение администратора, извлекать список типов исключений.

Типы исключений GET API

API исключений GET возвращает список типов исключений, используемых API стороннего запроса на исключения.

Типы исключений GET API протоколу и URI

идентификаторы типов исключений GET API:

URI	/api/rest/планирование/genericException
Метод	GET
Разрешения	Администрирование WFM Ограничено операторами в пределах этой области
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Типы исключений GET API поля запросов

Идентификаторы типов исключений GET API включают следующие поля:

Имя	Ответ?	Тип	Описание
id	Д	Целое число	Идентификатор исключения типа.
имя	Д	Строки	Запланировать дату исключения.
exceptionId	Д	Целое число	Идентификатор типа исключения. Поле идентификатора (выше) будет передано идентификатору система для указания исключения.

Пример файла "Типы исключений GET" API файле EXAMPLE

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

[{

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

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

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

}, {

код: 4,

имя : "Тип исключения", exceptionId: 2

}

]

Сторонние запросы исключений POST API

Типы исключений POST API позволяют вызывающму абоненту отправлять запросы на исключения от имени оператора.

Запросы на исключения сторонних разработчиков POST API протоколу и URI

API запроса на исключения POST:

URI	/api/rest/планирование/changeRequest/исключение
Метод	POST
Разрешения	Администрирование WFM Ограничено операторами в пределах этой области
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Запросы, сделанные с API стороннего запроса на исключения, будут идентичны запросам операторов в Webex WFO; к запросу применяется рабочий процесс отправки запросов операторов.

Поля API запросов на исключения POST

API стороннего запроса на исключения POST включает следующие поля:

Имя	Ответ?	Тип	Описание
идентификатор оператора	Д	Целое число	Идентификатор оператора, запрашивающего исключение. Поле: требуется, если запрос создается от имени объекта агент. В противном случае атрибут игнорируется и отображается Идентификатор определяется пользователем, прошедшим аутентификацию в данный момент.
genericException	Д	Целое число	Идентификатор типа исключения.
началоTimeEpoch	Д	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	Д	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	Д	Булянский	Указывает, установлено ли исключение для всего дня. Допустимы значения TRUE или FALSE без кавычек.
комментарий	Н	Строки	Комментарий, который пользователь отправляет вместе с запросом. ЗАМЕТКА Этот комментарий к запросу добавляется в API: Запрос поступил по запросу < *пользователь*> с аутентификацией от имени оператора> <*яг*. Этот комментарий появляется

API-интерфейсы для типов исключений | API запросов на

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

Сторонние запросы исключений POST API примеры файлов в формате EXAMPLE

Ниже приведен пример файла ПРОЦЕДУРУ ДЛЯ запроса POST в течение всего 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 КРУГЛОСУТОЧНо для запроса POST частичного дня

{

"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

В этом API для выполнения экспорта предоставляются как REST-подобные конечные точки. Она позволяет извлекать данные из бэкэнд-моделей в CSV формате.

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 содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля запросов

Поле	Ответ?	Тип	Описание
acdId	Н	Строки	Если задано, возвращает операторов, связанных с этим идентификатором ACD.
basicInfo	Н	Булева переменная	Если задано значение True, возвращается только основная информация об операторах, включая идентификатор, 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	Идентификатор пользователя в Webex WFO.
Адрес электронной почты	Адрес электронной почты пользователя.
Имя	Имя пользователя.
Фамилия	Фамилия пользователя.
Отображение часового пояса	Часовой пояс экрана пользователя.
Логин	Идентификатор входа пользователя.
Идентификатор сотрудника	Идентификатор сотрудника пользователя.
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	Идентификатор пользователя в ACD.
идентификатор сервера ACD	Идентификатор ACD, который 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
Идентификатор группы	Идентификатор группы 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	Идентификатор команды в ACD.
Имя	Имя группы.

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

Выход CSV файлаПример

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

Идентификатор группы, имя,дата активации, дата

деактивации 3,экспортируемая команда

1,8/17/2016,12/31/2999

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

Импорт текста общего назначения API

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

Протокол и URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Метод	ПОЧТА, СТАВИТЬ
Разрешения	Клиент-администратор
Тип содержимого	ХУВ

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	Н	Список строк, обозначающих получателей. Разделены трубами.
Записи	отправитель	Н	Строка, обозначающая отправителя. Это не обязательно должен быть адрес электронной почты.
Записи		Д	Массив записей, по одной для каждого импортируемого контакта.
Записи	id	Н	Идентификатор из источника, связанного с контактом. Это не идентификатор CCR. Если контакт не будет импортирован Идентификатор уже использовался в предыдущем контакте.
Записи	метаданные	Н	Любые метаданные, связанные с контактом. Имена должны совпадать с определенными полями метаданных.

Поле	Подполя	Ответ?	Описание
textType		Д	Определяет источник текста. Это значение должно быть одно из следующих значений: ▪ Отправить по электронной почте ▪ чат ▪ сайт ▪ другой
Записи	Время	Д	Указывает время начала работы с контактом. Используется значение формата UNIX в миллисекундах.
Записи	text	Д	Тело контакта, содержащего разговор.
evalForm	имя иден тифи като ра;	Н	Форма оценки, присвоенная контактам, если контакт определяется как знак качества. Вы можете ввести идентификатор или имя. Если идентификатор не предоставляется, API и ищет форму оценки по имени.
Записи	имя пользовател я	Д	Вход пользователя, связанного с контактом.
Записи	Тема	Н	Тема, связанная с контактом.
Записи	Ссылки	Н	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 идентификатором. 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 использованием API Webex WFO текст должен быть UTF-8 с кодированием. Это позволяет включать специальные символы, недоступные при кодировании ASCII.

Протокол и URI

URI	/api/выгрузка/текстовые сообщения/
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля запросов

Файлы CSV и ИНСТРУМЕНТА (EXCEL) включают поля, определенные в таблице ниже.

> Примечание При использовании сервера данных для выгрузки файлов имя CSV или ФАЙЛА В ФОРМАТЕ EXCEL должно иметь имя TEXTCONTACT.

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

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

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 контактов, а ZIP-файлы можно использовать только для сжатия для многокомпонентной выгрузки. Файлы содержимого не могут использовать CSV, ZIP-файл или ФАЙЛ ФОРМАТЕ ZIP Форматы.

Пример файла пакетного 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 евроде ФАЙЛОВ ежесекундов, поскольку zip-файлы представляют собой коллекцию файлов, которые обрабатываются как отдельные файлы 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 идентификатор. 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.

ГИС API

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 в Webex WFO два файла импорта ACD:

- Файл оператора
- Файл сервиса

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

ПРИМЕЧАНИЕ. См. режим сбора данных в режиме реального времени API для импорта информации о состоянии операторов в режиме реального времени.

Протокол и URI

URI	/api/rest/планирование/agentStateИсторический/опрос
Параметры	acdServerId — идентификатор ACD-сервера
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт пользовате лей службы
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Примеры

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

Webex справочное руководство по импорту данных WFO.

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> INTERVAL: <time> 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	строка	Идентификатор оператора в ACD.
acdServiceId	положительный длинный	Идентификатор очереди служб 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 должен обрабатываться в период 09:30–10:00, то вызов вносит 4 минуты в B (09:29–09:33) и только 3 минуты к A (09:30–09:33).
общее количество невредимыхЧитатьWaitingSeconds	двойной без отрицательного	Общее время готовности/ожидания оператора в течение данного периода во всех очередях служб в этом 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 оператор в течение периода во всех очередях служб (не считая времени, пока оператор обрабатывает контакт или сообщил о 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. Итоговый объем данных по всем очередям служб в этом ACD должен быть равен общему значению требуемого значения поляUnproratedReadyWaitingSeconds. Если пропорционально установленные значения опущены или равны нулю, сервер данных поровну делит невредимые значения между очередями служб в этом ACD для которых 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 очереди оператора и службы. Если пропорционально настроенные значения указаны и не суммируются с невзнесенными значениями, то для каждой записи в очереди оператора-службы сервер данных пересчитывает пропорциональное значение как невзвешенное значение, взвешенное на указанное пропорциональное значение, разделенное на сумму указанных параметров пропорционального значения для всех очередей служб в этом ACD, для которых у оператора имеются данные очереди операторов-служб в периоде.

Столбе	Тип	Описание
Это наиболее полезно для доменов ACD, которые назначают время готовности/ожидания	оператору для одной очереди служб и время	готовности/занятости для других очередей служб. Важно, чтобы не упрощенные 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 неоценённой готовности/ожидания представляет собой сумму времени готовности/ожидания каждой очереди службы, а общее невзваное время готовности/занятости вычисляется из общего времени в сеансе (входа в систему) за вычетом общего времени в работе (разговор, удержание, после работы, готовность/ожидание и зарезервирован) времени. 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. Суммарные цифры для всех очередей служб в этом ACD равны общему

Столбец	Тип	Описание
значению требуемых полейUnproratedNotReadyBusySeconds.	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 вычислений 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	Идентификатор 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

В этом API для импорта используются rest-подобные конечные точки. Она позволяет извлекать информацию о задних объектных моделях (т. е. полях бэкэнд-моделей и типах, которые можно назначать этим полям) и импортировать данные из CSV файлов 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 содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля запроса на импорт GET

Поле	Ответ?	Тип	Описание
acdId	Н	Строки	Если задано, возвращает операторов, связанных с этим идентификатором ACD.
basicInfo	Н	Булева переменная	Если задано значение True, возвращается только основная информация об операторе (идентификатор, 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": "Идентификатор
                        группы по сервисам",
                        "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 содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Импорт полей ответа POST

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

Поле	Описание
идентификатор клиента	Идентификатор клиента для многозначных полей.

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

Пример файла импорта POST ДЛЯ ИМПОРТа EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

Формат CSV


```
{
        "Идентификатор
        арендатора":1,
        "сопоставление"
        :[
                {       "столбец":"Идентификатор группы по сервисам",
                        "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 «Успешное сообщение POST»

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

Импорт интерфейсов API-интерфейсов для импорта предпочтителей

Настройки импорта — это пользовательские данные, которые используются в процессе импорта файлов CSV. Эти данные снижают объем импорта файлов, позволяя сохранить предварительно заданные настройки CSV импорта файлов.

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

Создание настроек импорта API

API "Создать настройки" позволяет создать новые настройки импорта.

Создайте протокол предпочтения по импорту и URI

URI	/api/rest/importpreference
Метод	POST
Разрешения	Пакетный импорт
Тип содержимого	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

API «Удалить предпочтения» позволяет удалить существующие предпочтения импорта.

Удалить протокол предпочтения по импорту и URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} где id — это идентификатор предпочтения по импорту, который необходимо удалить.
Метод	DELETE
Разрешения	Пакетный импорт
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Удаление ответа системы настроек для импорта

В ответ на успешное удаление настроек импорта статусом 200 OK.

Настройки импорта API

API «Настройки импорта» извлекает все настройки импорта для текущего клиента.

Протокол импорта настроек и URI

URI	/api/rest/importpreference
Метод	GET
Разрешения	Пакетный импорт
Тип содержимого	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	Импортировать идентификатор предпочтения.
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": "идентификатор
                                    пользователя", "столбец":
                                    "Идентификатор
                                    пользователя", "dataType":
                                    "Целое число"
                              },
                              {
                                    "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 идентификатору API

Параметр Import Preferences by ID API получает настройки импорта по своему идентификатору для просмотра.

Импорт настроек по протоколу ID и URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Метод	GET
Разрешения	Пакетный импорт
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные
Параметры	Id = идентификатор предпочитаемого импорта.

Импорт настроек по полям ответа идентификатора

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

Поле	**Описание**
id	Импортировать идентификатор предпочтения.
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.

Пример файла ID EXAMPLE для импорта настроек

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
{
        "id": 1,
        "имя": "Сопоставление
        пользователя", "тип": "лица",
        "сопоставления": [
            {
                "поле": "идентификатор
                пользователя", "столбец":
                "Идентификатор
                пользователя", "dataType":
                "Целое число"
            },
            {
                "поле": "электронная почта",
                "столбец": "Электронная
                почта", "dataType": "Текст"
            }
        ]
}
```


Реакция системы

В ответ на успешное удаление настроек импорта статусом 200 OK.

Изменение настроек импорта API

API «Обновление настроек» позволяет изменить существующие настройки импорта.

Обновить протокол предпочтения по импорту и URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} где id — это идентификатор предпочтения по импорту, который необходимо изменить.
Метод	PUT
Разрешения	Пакетный импорт
Тип содержимого	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": "идентификатор
                        пользователя", "столбец":
                        "Идентификатор
                        пользователя", "dataType":
                        "Текст"
                }
        ]
```

```
}
```

Ответ системы предпочтли бы обновить параметры импорта

В ответ на успешное удаление настроек импорта статусом 200 OK.

Список включения/исключения API

Используйте API включения/исключения списка 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 способа:

- 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.

API протоколу включения/исключения GET и URI

URI	/api/rest/запись/включениеЭксклюзион /api/rest/запись/inclusionExclusion/<id>
Метод	GET
Разрешения	Администрирование QM
Тип содержимого	приложение/1000 ex;
Параметры	<id> = идентификатор списка включения/исключения

Поля запроса API списка включения/исключения GET

Поле	Ответ?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Д	Целое число	Идентификатор списка включения/исключения.
включениеЭксклюзионТип	Д	Целое число	Тип включения/исключения:

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			1 = включение 2 = Исключение
включениеЭксклюзионПаттернТип	Н	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	Н	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, преобразуете экспортируемые . CSV файл в текст (.TXT), откройте его в Excel и определите его как столбец в текстовом формате.
включениеЭксклюзивныйнаправление	Н	Целое число	Идентификатор направления вызова: 1 = входящий 2 = исходящий 3 = либо

Поля ответа API службы GET

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

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	Идентификатор списка
включения/исключения. inclusionExclusionType	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. Чтобы использовать эти списки, преобразуете экспортируемые . CSV файл в текст (.TXT), откройте его в Excel и определите его как столбец в текстовом формате.
включениеЭксклюзивныйнаправление	Идентификатор направления вызова: 1 = входящий 2 = исходящий 3 = либо

Пример файла API EXAMPLE службы GET

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

Список включения/исключения PUT API

PUT Include/Exclude List позволяет обновлять существующие списки включения/исключения.

PUT Include/Exclude List API протокол и URI

URI	/api/rest/запись/inclusionExclusion/<id>
Метод	PUT
Разрешения	Администрирование QM
Тип содержимого	приложение/1000 ex;

Поля запроса «Включить/исключить список» API PUT

Поле	Ответ?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Д	Целое число	Идентификатор списка включения/исключения.
включениеЭксклюзионТип	Д	Целое число	Тип включения/исключения: 1 = включение 2 = Исключение
включениеЭксклюзионПаттернТип	Н	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	Н	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, преобразуете экспортируемые . CSV файл в текст (.TXT), откройте его в Excel и определите его как столбец в текстовом формате.
включениеЭксклюзивныйнаправление	Н	Целое число	Идентификатор направления вызова: 1 = входящий 2 = исходящий 3 = либо

Поля ответа PUT «Включение/исключение списка» API ответе

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

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	Идентификатор списка
включения/исключения. inclusionExclusionType	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, преобразуете экспортируемые . CSV файл в текст (.TXT), откройте его в Excel и определите его как столбец в текстовом формате.
включениеЭксклюзивныйнаправление	Идентификатор направления вызова: 1 = входящий 2 = исходящий 3 = либо

PUT Список включения/исключения API примере файла EXAMPLE

{

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

Список включения/исключения POST API

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

Включение/исключения POST в список API протокол и URI

URI	/api/rest/запись/включениеЭксклюзион /api/rest/запись/inclusionExclusion/<id>
Метод	POST
Разрешения	Администрирование QM
Тип содержимого	приложение/1000 ex;

Поля API запроса на включение/исключения POST

Поле	Ответ?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Д	Целое число	Идентификатор списка включения/исключения.
включениеЭксклюзионТип	Д	Целое число	Тип включения/исключения: 1 = включение 2 = Исключение
включениеЭксклюзионПаттернТип	Н	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	Н	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. Чтобы использовать эти списки, преобразуете экспортируемые .
			CSV файл в текст (.TXT), откройте его в Excel и определите его как столбец в текстовом формате.
~~включениеЭксклюзивныйнаправление~~		~~Нет~~	~~Целое числоИдентификатор направления вызова~~:

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

Поля ответа API списка включения/исключения POST

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

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	Идентификатор списка
включения/исключения. inclusionExclusionType	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	Идентификатор направления вызова: 1 = входящий

Поле	Описание
	2 = исходящий 3 = либо

Пример файла включения/исключения POST API примере файла

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

УДАЛИТЬ список включения/исключения API

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

DELETE API протоколу включения/исключения списка и URI

URI	/api/rest/запись/inclusionExclusion/<id>
Метод	POST
Разрешения	Администрирование QM
Тип содержимого	приложение/1000 ex;

Удаление ответа системы включения/исключения списков

В ответ на успешное удаление настроек импорта статусом 200 OK.

Чтение сводки о взаимодействии API

Используйте API «Сводная информация о взаимодействии», чтобы экспортировать сводки о взаимодействии.

Протокол и URI

URI	/api/rest/cas/interactionmmary? ClientAppID ="<string>"&ccrId = <Inte ger>
Метод	GET
Разрешения	Просмотр аналитики с речью и текстом
Параметры	ClientAppId = строка, представляющая приложение, созвало API. Она назначается после одобрения приложения для вызова API. ccrID = идентификатор CCR, с которым связана сводка.

Пример ответа


```
{
    "статус": "успех",
    «Резюме»: «Джек позвонил своему мобильному оператору, чтобы узнать об обновлении своего плана данных, поскольку он слишком быстро перебирал свои данные. Оператор по обслуживанию клиентов проверил личность Джека, подтвердив его имя, номер учетной записи, дату рождения и номер телефона. Оператор затем просмотрел отчет Джека и увидел, что он использует много данных. Оператор упомянул о плане 60GB для $75 но Джек сказал, что ему нужно больше. Оператор затем предложил план 120GB для $90 который также включил неограниченное количество вызовов в пределах Северной Америки. Джек спросил, если заграничные вызовы будут включены, и агент сказал, разные страны имеют разные тарифы. Джек решил перейти на 120GB план, и оператор подтвердил изменение. Джек был доволен и поблагодарил оператора перед завершением опроса удовлетворенности клиентов.",
    "Причина": "Успех"
}
```

Задания API

Этот API облегчает выполнение простых запросов последних заданий сверки записей "X" с подробной информацией о статусе задания на борту, а также историческими сведениями о задании сверки.

Протокол и URI

URI	/api/rest/сверка/задания
Метод	GET
Разрешения	Администрирование клиента
Тип содержимого	Неприменимо

Поля запросов

Имя	Описание	Примечания
предел	Количество возвращаемых заданий	Значение по умолчанию = 1
идентификатор клиента	Идентификатор клиента, для запрос для заданий сверки	Это поле относится только к учетным записям системных администраторов. Для администраторов арендаторов в этом поле по умолчанию используется идентификатор клиента.

Поля ответа

Поле	Тип	Описание
id	Числовой	Идентификатор задания.
идентификатор клиента	Числовой	Идентификатор арендатора 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 ACD матчей.
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

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

Назначьте роли человеку, API протоколу, и URI

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

Назначьте роли человеку, API полях «Запрос»

Имя	Ответ?	Описание
имя	Д	Имя группы
родительскийгруппайд	Д	Уникальный идентификатор родительской группы.
Команды	Н	список идентификаторов группы, связанных с ней.

Назначение ролей человеку, API примере файла EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


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

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

        },
        ...
]
```

Общая группа API

В результате API создается новая группа с указанными данными.

Протокол API общей группы и URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Метод	POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип содержимого	ХУВ

Поля запроса на API группы

Имя	Ответ?	Описание
имя	Д	Имя группы
родительскийгруппайд	Д	Уникальный идентификатор родительской группы.
Команды	Н	список идентификаторов группы, связанных с ней.

Общий API организационной структуры (детализация информации)

Этот API возвращает массив мемеха(м. М.), содержащий информацию о каждой группе, всех группах и всех операторах в каждой группе по области действия пользователя.

Общий API протокол и URI

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

Поля общих API запросов

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

Поля ответа на API

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

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

Имя	Описание
идентификатор клиента	Идентификатор клиента пользователя в указанной группе по сервисам
электронная почта	Адрес электронной почты пользователя в указанной группе по сервисам
skillId	Навыковой идентификатор пользователя в указанной группе по сервисам.

Пример файла Common 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 эту API для извлечения всех групп, к которым имеет доступ пользователь, или для создания новой группы.

Протокол API группы 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 содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Для внесения в листинг или создания определенной группы:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Метод	GET POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные
Пераметр	Идентификатор группы, к которой у пользователя есть доступ.

Поля запроса API группы – все группы

Создаются новые группы, к которым у пользователя есть доступ.

Имя	Ответ?	Описание
id	Д	Идентификатор группы для отображаемой группы
имя	Д	Имя группы.
активированный	Д	Время активации в миллисекундах.
Отключить	Н	Время деактивации в миллисекундах.
Родительскийгруппайд	Д	Имя родительской группы.

Поля ответа на API группу

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

Имя	Описание
id	Идентификатор группы для отображаемой группы
name	Имя группы.

Пример файла "Группа API EXAMPLE"

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

```
[
        {
                "id":4,
                "название":"Acme Rockets",
        },
        {
                "id":5,
                "name":"Связанные виджеты",
        },
        ...
]
```

Сведения об одной группе

```
[
    {
        {
                "id":4,
                «название»: «Ракеты Acme»,
                «активированы», «1395205200000»,
                «деактивированы», 32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Группа по идентификатору (с группами по сервисам)

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

Группируется по протоколу "Групп по идентификатору" (с протоколом по сервисам) и URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Метод	GET УДАЛИ ТЬ ЗАПИС Ь
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные
Параметр	Идентификатор группы

Поля запроса "Группа по идентификатору" (с полями по сервисам)

Метод POST обновляет запись указанной группы.

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

Поля ответа "Группа по идентификатору" (с группами по сервисам)

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

Имя	Описание
id	Идентификатор группы 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	Идентификатор группы для группы по сервисам.

Пример файла "Группа по идентификатору" (с группами по сервисам)

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


```
[
        {
                "id":3,
                "имя":"Группа 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

API "Групповой абонент" позволяет просматривать, переназначать и добавлять его в группу.

Протокол API группового абонента и URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Метод	GET ПОСТ АВИ ТЬ ПОС Т
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные
Параметр	groupId — идентификатор группы, в которую влялялись абоненты

Поля запроса API абонента группы

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

Имя	Ответ?	Описание
персон.	Д	Идентификатор пользователя в группе.

Поля ответа на API группового абонента

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

Имя	Описание
firstName	Имя человека в группе.
lastName	Фамилия человека в группе.

персон.	Идентификатор пользователя в группе.

Пример файла API объекте "Лицо с группой"

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


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

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



        },
        ...
]
```


Групповая (с областью действия) API

Групповой API (с областью действия) позволяет просматривать и создавать группу.

Группы (с областью действия) API протоколе и URI

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

Группа (с областью) API поля запроса

Метод POST создает группу в указанную родительскую группу.

Имя	Ответ?	Описание
имя	Д	Имя группы.
родительскийгруппайд	Д	Идентификатор родительской группы.

Группа (с областью) API поля ответа

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

Имя	Описание
name	Имя группы.
id	Идентификатор группы.

Группа (с областью) API пример файла 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

Для получения всех доступных разрешений для группы используйте API "Разрешения".

Разрешения API протокол 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 содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа разрешений API ответов

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

Имя	Описание
id	Идентификатор конкретного разрешения.
name	Имя разрешения.

Пример файла API РАЗРЕШЕНИЯ

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

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

Человек API

Пользователь API отображает или создает нового человека (пользователя) в рамках Webex WFO.

Протокол и URI абонента API

URI	/api/rest/org/common/person
Метод	POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип содержимого	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	Д	Имя нового абонента.
lastName	Д	фамилия нового человека.
Отправить по электронной почте	Д	Адрес электронной почты нового пользователя.
часовой пояс	Д	Часовой пояс нового человека.
acdId	Д	ACD нового человека.
enabledForScheduled	Д	Следует флажок, показанный на странице изменения/создания пользователя. Используется WFM вместо подробных сведений об операторе для определения того, следует ли запланировать нового абонента.
agentDetail		Предоставляет подробные сведения о новом абоненте
skillMappings	Н	Список сопоставлений навыков пользователя.
Исключения	Н	Список исключений пользователей.
Представления	Н	Определяет настройки пользовательского представления.
viewId	Н	Идентификатор представления пользователя.
mainView	Н	Указывает, является ли указанный идентификатор представления основным для пользователя

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

Пример файла 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 идентификатору API

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

Лицо по протоколу API идентификатора и URI

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

Поле запроса «Лицо по идентификатору API» (метод PUT)

Метод PUT создает подробную информацию о указанном пользователе.

ВАЖНО Если пользователь, создаваемый методом PUT, включен в ваш ACD, то при следующей синхронизации ACD WFO Webex WFO создает дублированный профиль пользователя. Вам потребуется использовать

Функция "Объединить пользователя" для присоединения этих профилей пользователей.

Имя	Ответ?	Описание
id	Д	Идентификатор пользователя.
acdId	Д	Идентификатор ACD пользователя.
acdServerId	Д	Идентификатор сервера ACD в виде строки. Это может быть идентификатор настроенную на странице «ACD конфигурация» в Webex WFO: или одно из следующих вариантов: ▪ Для систем, использующих Unified CCE, это значение запросил и является идентификатором периферийного устройства. Это значение используется для систем, использующих Avaya CM/CMS обязательно и является идентификатором ACD CMS.
firstName	Д	Имя пользователя.
lastName	Д	Фамилия пользователя.
Отправить по электронной почте	Д	Адрес электронной почты пользователя.
displayId	Д	Имя пользователя, отображаемое в Webex WFO.
активированный	Д	Активирована дата активации.
Отключить	Н	Дата деактивации абонента
groupId	Д	Идентификатор группы пользователя.
часовой пояс	Д	Часовой пояс контакт-центра пользователя.
enabledДля планирования	Н	Если задано значение True, Webex WFO использует это поле, а не Оператор Сведения о расписании пользователя.
агентыДетайы	Н	Список сведений о пользователе.
активный	Н	Указывает, находится ли пользователь в активном настроении.
companyStartDate	Н	Дата начала работы пользователя на компанию.

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

Имя	Ответ?	Описание
		False = неоплаченное исключение
Представления	Н	Определяет настройки пользовательского представления.
viewId	Н	Идентификатор представления пользователя.
имя	Н	Имя представления пользователя.
mainView	Н	Указывает, является ли указанный идентификатор представления основным представлением пользователя. True = главное представление пользователя False = не основное представление пользователя

Поля ответа пользователя по идентификатору API

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

Поле	Описание
firstName	Имя пользователя.
lastName	Фамилия пользователя.
электронная почта	Адрес электронной почты пользователя.
часовой пояс	Часовой пояс контакт-центра пользователя.
acdId	идентификатор ACD пользователя.
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 идентификатор представления пользователя.
mainView	Задает, является ли указанный идентификатор представления основным представлением пользователя.
рабочие смещение	Определяет настройки рабочей смены пользователя.
workShiftId	Определяет идентификатор рабочей смены пользователя.
shiftWeekStart	Устанавливает дату сменной недели пользователя.

Пример файла PERSON by 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 API «Часовой пояс человека» указан указанный часовой пояс.

протокол API часового пояса человека и URI

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

Поля ответа API часовой пояс человека

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

Поле	Описание
id	Идентификатор часового пояса для пользователя.
name	Имя часового пояса пользователя.

Пример файла в часовом поясе пользователя API ФАЙЛЕ EXAMPLE

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


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


Роли API

API «Роли» позволяет считывать все роли арендатора.

Роли API протоколу и URI

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

Роли API поля запроса

Метод POST создает указанную роль для клиента.

Имя	Ответ?	Описание
имя	Д	Имя новой роли клиента.
идентификатор клиента	Д	Идентификатор роли арендатора, связанный с новой ролью.
Разрешения	Д	Разрешения, назначенные новой роли.
id	Д	Идентификатор разрешения для новой роли.
имя	Д	Имя разрешения для новой роли.

Роли API поля ответа

Выходные данные ИНТЕРФЕЙСА 100 000 000 000 000 000 000 00

При извлечении всех ролей для клиента возвращаются следующие поля

Поле	Описание
Идентификатор	Идентификатор роли арендатора.
Имя	Имя, связанное с идентификатором роли клиента.

При извлечении определенной роли для клиента возвращаются следующие поля

Поле	Описание
Идентификатор	Идентификатор роли арендатора.
Имя	Имя, связанное с идентификатором роли клиента.
Разрешения	Разрешения, назначенные роли.
Идентификатор	Идентификатор разрешения для роли.
Имя	Имя разрешения для роли.

Пример файла API ролей

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 по сервисам API

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

Протокол API группы по сервисам и URI

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

Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля запроса API группы по сервисам

Имя	Ответ?	Описание
имя	Д	Имя новой группы.
родительскийгруппайд	Д	Идентификатор группы, которой назначена новая группа по сервисам
Пользователей	Н	Идентификаторы пользователей, назначенных новой группе

Пример файла API EXAMPLE для группы по сервисам

Далее приводится пример ответа в формате CSV.

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

Группы по идентификатору (с операторами)

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

Группы по протоколу ID (с операторами) и URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Метод	GET ПОМЕС ТИТЬ УДАЛИ

ТЬ

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

Поля запроса групп по идентификатору (с операторами)

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

Поля ответа групп по идентификатору (с операторами)

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

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

Поле	Описание
Адрес электронной почты	Адрес электронной почты оператора.
Идентификатор дисплея	Идентификатор отображения арендатора для оператора.
Идентификатор группы	Идентификатор группы оператора.
Активированный	Время активации оператора в миллисекундах.
Отключить	Время деактивации оператора в миллисекундах.
Синхронизирована ли она?	Определяет, синхронизирован ли оператор с ACD. True = оператор синхронизирован с ACD. False = оператор не синхронизирован с ACD.
Часовой пояс	Часовой пояс, в котором расположена группа.
Вход в AD	Имя входа Active Directory.

Пример файла EXAMPLE для групп по идентификатору (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) API позволяет отображать в пределах области действия массивы групп или создавать группу в указанной группе.

Протокол группы по сервисам (с областью действия) и URI

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

Поля запроса группы по сервисам (с областью)

Имя	Ответ?	Описание
имя	Д	Имя создаваемой группы
Родительскийгруппайд	Д	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

API арендатора отображает список всех арендаторов в области действия или создает арендатора.

Протокол API клиента и URI

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

Поля запроса API клиента

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	Д	Имя арендатора.
активированный	Д	Время активации в миллисекундах.
Отключить	Н	Время деактивации в миллисекундах.

Поля ответа на API клиента

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 API EXAMPLE для клиента

Далее приводится пример ответа в формате CSV.


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

Состояния операторов в режиме реального времени API

API состояний операторов в режиме реального 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 состояния операторов в режиме реального времени API для возврата данных, запрашиваемые операторы должны соответствовать следующим условиям:

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

Состояния операторов в реальном времени API не будут возвращать никакие данные о пользователях, которые не соответствуют этим двум условиям.

ПРИМЕЧАНИЕ Вы можете запросить данные на срок до 31 дней.

Протокол API и URI состояний операторов реального времени

URI	/api/rest/планировать/realTime/activity/detail
Метод	POST
Разрешения	Администрирование WFM

Параметры

Поле	Ответ?	Тип	Описание
от времени	Д	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	Д	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, то состояния оператора реального времени API будут включать в свой ответ оба состояния, даже если одно из них возникает до параметра fromTime.

ПРИМЕР

Для одного оператора вы запрашиваете данные о состоянии операторов в режиме реального времени с 13:30 до 2:30 24 января 2018 г.

В этот день оператор сделал следующее

- Поступил в состояние УДЕРЖАНИЯ в 13:15
- Изменено на состояние TALK в 13:45

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 запросов API состояний операторов в режиме реального времени

Поле	Ответ?	Тип	Описание
идентификаторы оператора	Д	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 состояния операторов в режиме реального времени

Имя	Описание
Код_оператора	Идентификатор оператора.
employeeId	Идентификатор сотрудника оператора.
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.

Состояния операторов в режиме реального времени API примеры файлов BB

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

API WFM сбора данных в режиме реального времени можно использовать для уведомления Webex WFO о состоянии оператора в режиме реального времени для любого ACD. Эти оперативные данные используются Webex WFO для расчета приверженности операторов и соответствия требованиям. Дополнительную информацию о данных о состоянии оператора с ГИС-API см. в справочном руководстве по импорту *данных WFO Webex и* ГИС API .

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.

API протокол и URI сбора данных в режиме реального времени

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId= <д>
Метод	POST
Разрешения	Тип содержимого
"WFM управления приложениями"	
	многокомпонентные/ф
ормы-данные	

Поля запроса API сбора данных в режиме реального времени

Имя	Ответ?	Тип	Описание
идентификатор пользователя	Д	Строки	Идентификатор входа пользователя.

Имя	Ответ?	Тип	Описание
password	Д	Строки	Пароль пользователя.
место действия	Д	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 оператора. Это идентификатор ACD оператора в Webex WFO (операторы управления приложениями > пользователей >).
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 от ACD. Во многих ACD это состояние может сопровождать числовой код причины, указывающий причину изменения состояния. ▪ 3 — готов. Оператор готов принять контакты из 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 завершения контакта, но не делает различия между "Не готов" и "Готов к работе", то 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 текстовая строка.

Пример сбора данных в режиме реального времени API файле EXAMPLE

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).

Выход

- 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

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

ПРИМЕЧАНИЕ API аутентификации элементов управления записью позволяет пользователям интегрировать сторонние приложения в элементы управления записью. При использовании этого API это место назначения для элементов управления записью является сервером данных, а не Webex веб-службой WFO.

Сведения об использовании API проверки подлинности элементов управления записью см. в разделе "Вход в API элементов управления записью".

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

Элементы управления записью API протокол и URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

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

Запрос URIПараметры

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

Параметры запроса

Поле	Ответ?	Тип	Описание
acdId	Н	Строки	Идентификатор оператора в ACD как строка. 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	Идентификатор сервера ACD в виде строки. Это может быть Идентификатор, настроенный на странице «Конфигурация ACD» в Webex WFO, или один из следующих вариантов ▪ Для систем, использующих Unified CCE, это обязательный идентификатор, а также идентификатор периферийного устройства.

Поле	Ответ?	Тип	Описание
acdServerType	Н	Строки	Тип ACD настроен. ПРИМЕЧАНИЕ **acdServerType** требуется, если **acdServerId** — это значение, отличное от Cisco-генерируемого и хранимого значения.
active_call_only	Н	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	Н	Строки	Уникальный идентификатор записи о контакте вызова. Позволяет добавить метаданные после завершения вызова. ПРИМЕР Запрос POST: /api/rest/recordingcontrols/метаданные?ccrId= 13580 Содержимое: API/rest/recordingcontrols/метаданные?ccrId=13580 Содержимое: API:13580 Основной текст запроса: { "метаданные" : [{"имя":"ключ ticket-id- key", "значение" : "ABC123"}, {"имя":"ключ идентификатора учетной записи", "значение": "321XYZ"}] }

Поле	Ответ?	Тип	Описание

deviceName	Н		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 сообщения POST
			метод.
			
			ПРИМЕР
			Запрос POST:
			/api/rest/recordingcontrols/пауза
			тело запроса:
			{
			"deviceName": "SEP000CH0724412"
			}
			
			Ответ:
			{
			"Описание": "Command PAUSE
			отправлен успешно для Эвелин
			Брайант", "personId": 123,
			«Метка времени»: 1624657998751
			}

Поле	Ответ?	Тип	Описание
персон.	Н	Строки	Указывает пользователя, к которому 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. ▪ Идентификатор человека — 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/rest/запись элементов управления/пользователь/ <personId>/<command>

Протокол и URI элементы управления записью API управления проверкой подлинности

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Метод	POST
Разрешения	Элементы управления записью

Тип содержимого приложение/1000 ex;

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

Вход в элементы управления записью API

В настоящее время API "Элементы управления записью" поддерживают систему 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 Телефоны Cisco 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-запроса на сервер 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
   - Возобн
   - 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.

Элементы управления записью API команды запросов

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
Возобн	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 уже инициирована другая экранная запись, эта команда игнорируется.

Команда	Gateway Запись	Умный рабочий стол Запись	Сервер сигнализации Запись	Описание
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 знала о вызове для пользователя. Если текущий вызов для у пользователя имеется запись о контакте вызова база данных, идентификатор данного 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, если служба

сигнализации CTI осведомлена

о

Команда	Gateway Запись	Умный рабочий стол	Сервер сигнализации	Описание
				вызов пользователя. ▪ contactId (целое число) — возвращает Webex идентификатор контакта WFO для Webex контакта WFO вызова, если он существует. 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>»
Пауза	Временно приостановите захват данных о настольном компьютере, аудио и экране.

Команда	Формат
	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

Упростили элементы управления записью API

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

Протокол и URI

URI	ПОЛУЧИТЬ: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId = < ID ACD>&acdServerId = ACD сервера <agent> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
Метод	GET и POST
Разрешения	Элементы управления записью
Тип содержимого	приложение/1000 ex;

Пример GET

ПРИМЕР

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

Где в приведенном выше примере:

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

- идентификатор ACD-сервера <> — введите идентификатор ACD оператора. Идентификатор ACD-сервера можно найти в разделе «Конфигурация > ACD управления приложениями»

Пример POST

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

Где в приведенном выше примере:

- IP> < данных — введите IP адрес сервера данных.
- <> — 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 Webex сервера данных 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:

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

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

Для отправки запроса POST для проверки метаданных используйте следующее:

ЗАПИСЬ 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. В зависимости от команды режим POST может отличаться. См. пример POST в описании каждой команды ниже.

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
	▪ value (строка) — значение
	
	метаданных Пример основного тела
	
	запроса POST:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"метаданные": [{
	"ключ метаданных":
	"текст1",
	"значение": "тестовые данные"

Команда	Описание
	}] }
Пауза	Приостановить запись активного вызова как экрана, так и аудиозапись. ПРИМЕЧАНИЕ При использовании записи шлюза события паузы вставляются в аудиозаписи во время процессов согласования. Если запись уже приостановлена, эта команда игнорируется. Пример POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Возобн	Возобновить и экранную, и аудиозапись активного вызова. Если запись не приостановлена, эта команда игнорируется. Пример POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Сегмент	Запуск контакта нового сегмента для активного вызова. 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 по датам API

Сведения об расписании по операторам и датам API извлекают подробные сведения о расписании для всех операторов или указанный список операторов для диапазона 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 вернет пустой массив ГДЕ бы он ни был.

Протокол и URI

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

Параметры

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

> Примечание . Диапазон дат ограничен тридцати одним днями в одном API вызова. Если требуется большее количество дат, API можно вызывать несколько раз на все необходимые даты.

Поля запросов

Поле	Ответ?	Тип	Описание
идентификаторы оператора	Д	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":[<агентный идентификатор>, <агентный идентификатор>, <агентный идентификатор>]

}

Планирование сведений по операторам и поля ответа API даты

Имя	Описание
Код_оператора	Уникальный идентификатор оператора.
employeeId	Идентификатор сотрудника оператора.
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 датам, API примерах файлов в ФОРМАТЕ ГДЕ он используется

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"

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

Интервал 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	Д	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	Д	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	Д	массив длинных вариантов	Идентификаторы операторов, находящихся в представлениях пользователей, отправляющих данные. Количество идентификаторов не может превышать 1000.

Пример:

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

Поля ответа

Имя	Ответ?	Тип	Описание
идентификатор оператора	Д	целое число	Идентификатор оператора.
employeeID	Д	строка	Идентификатор сотрудника. Это поле может быть пустым или пустым.
agentTimeZone	Д	строка	Отображаемый часовой пояс оператора (Java идентификатор часового пояса, например «Америка/Чикаго»).
Деятельности	Д	массив	Массив объектов активности. Это поле может быть пустым.

Объекты активности

Имя	Ответ?	Тип	Описание
activityType	Д	строка	Тип действий (не локализованный).
activityTypeLabel	Д	строка	Метка типа действия (локализованная).
activityDetailName	Д	строка	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	Д	длинный	Отметка начала активности в миллисекундах.
время окончания	Д	длинный	Отметка времени окончания действия в миллисекундах.
Цвет	Д	строка	Цветной HTML-код.
serviceQueueId	Н	длинный	Идентификатор очереди службы. Это значение равно null, если тип действия не находится в обслуживании, в службе "после закрытия" и не является сверхурочным в очереди.
multiSkillGroupId	Н	длинный	Идентификатор многонавыковой группы. 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
},
...
]
},
...
]

Сервис API

Используйте служебный API для создания очередей и идентификации сервисов по представлениям пользователя. В API используются два метода:

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

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

Служба GET API

Сервис GET позволяет получить список услуг, по вашему мнению.

Протокол API GET и URI

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

Поля поля запроса API службы GET

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

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

Поле	Ответ?	Тип	Описание
			Сопоставления. Значение по умолчанию — false.
contactType	Н	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	Н	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 API службы GET

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

Поле	Описание

Идентификатор	Идентификатор очереди службы. ПРИМЕЧАНИЕ . Идентификатор очереди службы используется запланированными операторами

Поле	Описание
	по API очереди.
Номер	ACD идентификатор очереди службы.
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 API EXAMPLE службы GET


```
[
        {
                "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":[
{
Идентификатор : 23
},
{
"id" : 45
}
],
"skillMappingIds" :[
{
"ид" : 11
},
{
Идентификатор : 12
}
]
}
]

Услуга POST API

Сервис POST позволяет создать новую очередь услуг 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 API службы POST и URI

URI	/api/rest/v2/планирование/служба

Метод	POST
Разрешения	Администрирование сообщений, WFM

Поля запроса API службы POST

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

Поле	Ответ?	Тип	Описание
число	Д	Номер	Определяет очередь службы в ACD. Уникальный. Не равно нулю. Максимальные цифры = 22
имя	Д	Строки	Имя очереди служб. Уникальный. Не пустая. Не более 50 символов
acdServiceId	Д	Строки	Идентификатор очереди ACD услуг. Не пустая. Не более 50 символов
приоритет	Д	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	Н	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	Н	Булева переменн ая	Если значение true (верно), не генерирует прогноза или расписания. Значение по умолчанию — false.
msaq	Н	Булева переменн ая	Включает очередь многонавыков операторов. Значение по умолчанию — false.
тип	Д	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 тип очереди службы с контактом типа Неактивный (будет трудно закодировать значение NULL).
производительностьПерецентная	Н	Номер	Процент производительности. Значение по умолчанию — 0.
fteHourPerWeek	Н	Номер	FTE часов в неделю. Значение по умолчанию — 0.
перерыв между хурс-хурсами в недели	Н	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	Д	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	Д	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	Д	Массив	Массив информации DN. Если она недоступна, то отношения очереди служб к DN не будут обновлены. Определения полей см. в разделе «Поля DN» которые включаются в выходные данные ВРЕМЯ ДЛЯ назначенных абонентов.
виртуальный		Булева переменная	Если значение true, это означает, что это очередь виртуальных служб.
виртуальные службы	Д	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	Д	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.	Д	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	Д	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	Н	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	Д	Булева переменная	Указывает, является ли день активным.

Поля сопоставления навыков

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

Поля DN

Поле	Ответ?	Тип	Описание
id	Д	Номер	Номер абонента.
начало	Д	Время	Время начала DN.
end	Д	Время	Время окончания DN. Должен быть после начала.
Дни недели	Д	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	Д	Номер	Идентификатор очереди службы. Очередь служб должна быть того же типа очереди служб.
hourGap	Н	Номер	Игнорируется, начиная с WFM 9.3(1).
пропорция	Н	Номер	Игнорируется, начиная с WFM 9.3(1).

Планирование полей порядка

Поле	Ответ?	Тип	Описание
критерии	Д	Строки	При этом критерии будут рассматриваться планирование обслуживания оператора. Это идентификатор, а 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	Д	Номер	Критерию присваивается приоритет. Уникальный.
восходящий	Д	Булева переменная	Является возрастающим/нисходящим. Значение «Убывание» по умолчанию — значение false.

Поля порядка в отпусках

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

Поля многонавыковой группы

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

Поля ответа API службы POST

Имя	Описание
id Максимальные цифры = 22	Идентификатор очереди службы. Уникальный. Не равно нулю.
число цифры = 22	Определяет очередь служб в ACD. Не равно нулю. Максимальные
name	Имя очереди служб. Уникальный. Не пустая. Не более 50 символов
acdServerId 22	ACD идентификатор сервера. Не равно нулю. Максимальные цифры =
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. Добавлена 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.
дн.	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. Добавлена 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 API запроса HA API POST

{

"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": ложь
}
],
"agentIds": [65],
"виртуальный":
истина
}

Пример файла API ответа на API POST

{
"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
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "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
]
}

Идентификатор очереди службы API

Идентификатор очереди службы API позволяет идентифицировать, обновлять или удалять очередь служб.

- API получения идентификатора очереди службы — используйте этот API для получения информации о очереди служб.
- API очереди службы PUT — этот API используется для обновления очереди служб.
- API «УДАЛИТЬ идентификатор очереди службы» — этот API используется для удаления очереди служб.

ЗАМЕТКА

Интерфейсы api службы не возвращают имена для входа (адреса электронной почты) для операторов. Сведения о именах операторов и других входах см. в разделе «API пользователя»: /api/rest/scheduling/scheduling/user.

ПОЛУЧИТЬ идентификатор службы API

Используйте этот API для получения сведений о очереди служб при просмотре пользователем.

API протоколу GET Service ID и URI

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

Поле поля API запроса API идентификатора сервиса GET

Имя	Ответ?	Тип	Описание
serviceId	Д	Строки	Идентификатор очереди служб, который требуется извлечь.

Поля ответа API идентификатора сервиса GET

Поле	Описание
id	Идентификатор очереди службы. Уникальный. Не равно нулю.
число	Определяет очередь служб в ACD. Уникальный. Не равно нулю.
acdServerId	ACD идентификатор сервера. 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	Идентификатор сценария усадки.
закрытый хурсРедисьютатип	Тип распределения часов закрытия. 0 = нет, 1 = увы, 2 = Ровный. Значение по умолчанию — 0. В WFM добавлено 9.2 (1). требуется, если для типа очереди службы с типом контакта "Неинтерактивный иначе" не используется. Требуется указать, если используется тип очереди службы с неиспользованным типом контакта неактивный.
обработкаСхолдинг	0-4320 минут. Значение по умолчанию — 0. Добавлена 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 Игнорируется, если тип « для обслуживания»	0–100 для контакта типа Interactive. 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	
умолчанию — 0. прогнозПрецизионУровневый	Значение по
прогнозСтаффинг Почин. Значение по умолчанию — 1.00.	Коэффициент регулировки прогноза для количества операторов. Диапазон 0,00–10,00.
дн.	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
назначенныеDn	не обновляется. 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. Добавлена 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 API ответа GET Service ID

{
"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

]
}

Идентификатор сервиса PUT API

Для обновления очереди служб используйте API сервиса PUT.

API протокол и URI идентификатора сервиса PUT

URI	/api/rest/v2/планирование/сервис/{service/{serviceQueueId}
Метод	PUT
Параметры	См. ниже
Разрешения	Администрирование WFM

Параметры

Поле	Ответ?	Тип	Описание
serviceId обновления.	Да	Строка	Идентификатор очереди служб, необходимой для

Поля запроса API сервиса PUT

Поле	Ответ?	Тип	Описание
число	Н	Строка(22)	Определяет очередь служб в ACD. Поле: игнорируется в PUT. Уникальный. Не используется. Не равно нулю.
имя	Д	Строка(50)	Имя очереди служб. Уникальный. Не пустой.
acdServerId	Д	Номер (22)	Идентификатор сервера Acd. Не равно нулю.
приоритет	Д	Номер (22)	Приоритет очереди служб. Допустимые значения: 0 – 999. 0 — самый высокий приоритет. Значение по умолчанию — 0. Уникальный. Не равно нулю.
Цвет	Н	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	Н	Булева переменная	Не генерирует прогноз или расписание, если истина. Значение по умолчанию — false.

Поле	Ответ?	Тип	Описание
msaq	Н	Булева переменн ая	Включает очередь операторов с несколькими навыками. Значение по умолчанию: ложный.
тип	Д	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. Добавлена в WFM 9.2 (1). Требуется указать, если имеется тип для типа очереди службы с типом контакта Неинтерактивный иначе не используется.
усадкаScenarioId	Н	Номер	Идентификатор сценария усадки
обработкаСхолдинг	Д	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	Н	Номер	Значение по умолчанию — 0.
fteHourPerWeek	Н	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	Д	Массив	Массив информации о день. Должно быть минимум 1 день активной недели с установленным набором открытия и закрытия
skillMappings	Н	Массив	Массив информации о сопоставлении навыков. Если нет доступен тогда очередь службы к навыку отношения сопоставлений не будут обновлены.
назначенныеDn	Н	Массив	Массив информации DN. Если она недоступна, то связь очереди службы с DN не будет будут обновлены.
виртуальные службы	Н	Массив	Массив информации о виртуальных услугах. Если нет доступен тогда очередь службы для источника связи в очередях служб не будут будут обновлены.
ПланированиеЗарядапараметры	Н	Массив	Массив информации о порядке планирования. Если нет доступное затем планирование очереди службы Отношения с приоритетами не обновляются.
отдыхЗаряд.	Н	Массив	Массив информации о порядке отпуска. Если нет доступен тогда отпуск очереди службы Отношения с приоритетами не обновляются.
группы multiSkillGroups	Н	Массив	Массив информации о многонавыковой группе. Если нет доступен тогда очередь службы для многоквалютных навыков отношения между группами не будут обновлены. Если

если указанный идентификатор многонавыковой группы 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. Добавлена 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 API сервиса PUT SERVICE EXAMPLE

{
"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

]

}

ИДЕНТИФИКАТОР очереди службы DELETE API

Для удаления очереди служб используйте API идентификатор службы DELETE.

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

API протоколу DELETE Service ID и URI

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

поле API запроса на удаление идентификатора службы

Имя	Ответ?	Тип	Описание
serviceId	Д	Строки	Идентификатор очереди служб, который необходимо удалить.

Смены по оператору API

API «Смены по оператору» позволяет получать подробную информацию о расписании для оператора.

Сдвиги по протоколу API оператора и URI

URI	/api/rest/планирование/расписание/мероприятие/сведения/по/оператору/{идентификатор оператора}
Метод	GET
Разрешения	Планирование расписаний
Тип содержимого	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	Д	Номер	WFM идентификатор оператора, для которого требуется извлечь сведения о расписании. По умолчанию = нет. Используйте API оператора для получения идентификатора оператора.
fromDate	Д	Дата	Дата начала извлечения информации о расписании операторов. По умолчанию = нет. Формат: ГГГГ-ММ-ДД.
выполнить дд.	Д	Дата	Дата окончания извлечения информации из расписания операторов. По умолчанию = нет.

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

Сдвиги по полям ответа API оператора

Имя	Описание
Идентификатор оператора	WFM идентификатор оператора. По умолчанию = нет.
employeeId	Идентификатор сотрудника оператора.
Часовой пояс оператора	Идентификатор часового пояса GMT 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 оператору API полей вводаиа и ввода и вывода ГДЕ-API ГДЕ-то

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

Поля ввода

Имя	Ответ?	Описание
Идентификатор оператора	Д	WFM идентификатор оператора, для которого требуется извлечь сведения о расписании. По умолчанию = нет. Используйте API оператора для получения идентификатора оператора.
fromDate	Д	Дата начала извлечения информации о расписании операторов. По умолчанию = нет. Формат: ГГГГ-ММ-ДД.
выполнить дд.	Д	Дата окончания информации из расписания оператора

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

Поля вывода

Имя	Ответ?	Описание
Идентификатор оператора	Д	WFM идентификатор оператора. По умолчанию = нет.
Часовой пояс оператора	Д	Идентификатор часового пояса GMT для оператора. По умолчанию = нет. ПРИМЕР -06:00
Тип действия	Д	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	Д	Название мероприятия. По умолчанию = нет.

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

Выход действий для операторов с переключениями между полуночью

Диапазон дат ввода для этого API основывается на дате 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.

Сдвиги по оператору API примере файла EXAMPLE

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
                }
            ]
        }
    ]
}
```

API для экспорта одного

API для экспорта отдельных контактов позволяет загружать контакт из Webex WFO.

Протокол и URI

URI	/api/rest/запись/мультимедиа/экспорт/contact/<id>?type=<format>
Метод	ПОЧТА, ПОЛУЧЕНИЕ
Разрешения	Экспорт записей
Тип содержимого	приложение/хв
Параметры	<id> = идентификатор 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 на адрес URL. Подождите, пока Webex WFO, чтобы подготовить контакт для загрузки.
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",
"запрос ид запроса": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Пример ответа

Ниже приводится пример ответа POST:

{
"кодирование": "истина"
}

API сопоставления

API «Сопоставление навыков» позволяет создавать и идентифицировать сопоставления навыков.

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

ЗАМЕТКА
API-интерфейсы сопоставления навыков не возвращают имена для входа (адреса электронной почты) для операторов. Сведения о именах операторов и других входах см. в разделе «API пользователя»: /api/rest/scheduling/scheduling/user.

Сопоставление навыков GET API

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

API протокола и URI сопоставления навыков GET

URI	/api/rest/планирование/skillMapping
Метод	GET
Разрешения администрирование WFM	Редактирование расписаний, администрирование сообщений,

Сопоставление навыков GET API полях запроса

Поле	Ответ?	Тип	Описание
mainViewOnly	Н	Булева переменн ая	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 ФАЙЛЕ EXAMPLE

[

{

"id" : номер,

"name" :

строка

}

...

]

API сопоставления

Сопоставление навыков POST API

Используйте API сопоставления навыков POST 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.

Сопоставление навыков POST API Procotol/URI

URI	/api/rest/планирование/skillMapping
Разрешения	Администрирование WFM
Метод	POST
Параметры	Нет

Сопоставление навыков POST API примеры файлов EXAMPLE

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
```

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

Идентификатор сопоставления навыка API

Идентификатор сопоставления навыков API позволяет распознавать, обновлять или удалять сопоставление навыков.

- GET Skill Mapping ID - используйте этот API для получения информации о сопоставлении навыков.
- PUT Skill Mapping ID - используйте этот API для обновления сопоставления навыков.
- DELETE Идентификатор сопоставления навыков - используйте этот API для удаления сопоставления навыков.

ЗАМЕТКА

API-интерфейсы сопоставления навыков не возвращают имена для входа (адреса электронной почты) для операторов. Сведения о именах операторов и других входах см. в разделе «API пользователя»: /api/rest/scheduling/scheduling/user.

ИДЕНТИФИКАТОР сопоставления навыка GET API

Используйте API get Skill Mapping ID для получения сведений о навыке, предоставленных идентификатору skillMapping. Эта API доступна только пользователям, имеющим роль администратора или супервизора.

API протоколом и URI идентификатором сопоставления навыков GET

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

GET API сопоставление навыков и идентификатора сопоставления навыков ИД ИДЕНТИФИКАТОРа ПОЛУЧЕНИЯ ИДЕНТИФИКАТОРа сопоставления навыков ИДЕНТИФИКАТОРа ПОЛУЧЕНИЯ ИДЕНТИФИКАТОРа сопоставления навыков ИП

{

"id" : номер, "имя" :

строка,

"операто

ры": [

{

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

Идентификатор сопоставления навыка PUT API

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

API протокол и URI идентификатора сопоставления навыков PUT

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

Метод	PUT
Разрешения	Администрирование WFM
Параметры	Нет

Пример идентификатора сопоставления навыков PUT API сопоставления навыков и идентификатора СОПОСТАВЛЕНИЯ навыков В ФОРМАТЕ ГДЕ бы он был ВВЕДЕН в РЕЖИМЕ СОПОСТАВЛЕНИЯ навыков

```
{
        "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 идентификатор сопоставления навыков API

Идентификатор сопоставления навыков DELETE API используется для удаления сведений о сопоставлении навыков путем предоставления идентификатора сопоставления навыков. Эта API доступна только пользователям с ролью "Администратор".

DELETE API протокол и URI идентификатора сопоставления навыков

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

Хиты речи API

Этот API используется для запроса списка голосовых хитов Аналитики.

Хиты речи API протоколу и URI

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

Хиты речи API поля ответа

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	Идентификационный номер вызова.
команда	Имя группы оператора.
displayId	идентификатор отображения оператора.
группа	Название группы оператора.

Хиты с голосовой API пример файла 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

Этот API используется для запроса сведений о конфигурации QM обследования.

Протокол API конфигурации обследования и URI

URI	/api/rest/запись/опрос
Метод	GET
Разрешения	Администрирование QM опросов просмотр результатов обследования QM отчетов об опросе
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа API конфигурации опроса

Имя	Описание
id	Идентификатор опроса.
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	Идентификатор опроса провайдера.

Имя	Описание
surveyProviderConnectionId	Идентификатор подключения 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	Идентификационный номер вопроса.
surveyId	Номер идентификатора опроса.
ярлык	Метка вопроса.
описание	Описание вопроса.
providerQuestionId	Идентификатор вопроса провайдера.
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	Номер идентификатора ответа.
questionId	Идентификатор вопроса.
ярлык	Метка вопроса.
описание	Описание вопроса.
providerQuestionId	Идентификатор вопроса провайдера.
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 опросов API EXAMPLE

Далее приводится пример форматного файла ответов НА ЗАПРОСЫ CSV.


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

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

"свойства": {},

"вопросы": [{

"id": номер, "surveyId": номер,

"метка": строка, "описание":

строка,

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

"вес": десятичное значение,

"isKPI": логическое,

"lastModified": эпоха,

"ответы": [{

"id": номер,

"идентификатор вопроса":

номер,

Идентификатор опроса API

Используйте этот API, чтобы запросить у нас информацию по конкретному QM опросу.

Протокол API идентификатором обследования и URI

URI	/api/rest/запись/опрос/<id>
Метод	GET
Параметр	<id> = идентификатор опроса.
Разрешения	Администрирование QM опросов просмотр результатов обследования QM отчетов об опросе
Тип содержимого	многокомпонентные/формы-данные

Поля ответа API идентификатора опроса

Имя	**Описание**
id	Идентификатор опроса.
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	Идентификатор опроса провайдера.
surveyProviderConnectionId	Идентификатор подключения 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	Идентификационный номер вопроса.
surveyId	Номер идентификатора опроса.
ярлык	Метка вопроса.
описание	Описание вопроса.
providerQuestionId	Идентификатор вопроса провайдера.
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	Номер идентификатора ответа.
questionId	Идентификатор вопроса.
ярлык	Метка вопроса.
описание	Описание вопроса.
providerQuestionId	Идентификатор вопроса провайдера.

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 survey ID API EXAMPLE

Далее приводится пример форматного файла ответов НА ЗАПРОСЫ CSV.


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

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

Хиты API

Используйте этот API, чтобы запросить список хитов текста аналитики.

Хиты API протокол и URI

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

Текстовые API поля ответа

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	Идентификационный номер группы оператора.
команда	Имя команды оператора.
ccrId	Идентификатор записи о завершении вызова.

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	Идентификатор группы оператора.
персоны	Идентификатор пользователя, обрабатывающего сообщение.
группа	Название группы оператора.

Просмотры текста API пример файла EXAMPLE

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
}
```

API для экспорта

API «Экспорт стенограммы» позволяет извлечь стенограмму одного вызова, используя идентификатор завершения этого вызова. Каждый вызов, найденный в ZIP-файле пакетного экспорта контакта, содержит в метаданных идентификатор записи завершения вызова. См. раздел "Создание файла массового экспорта контактов" в руководстве пользователя WFO Webex 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. Идентификатор сеанса можно извлечь методом GET для Авторизовать API.

Протокол экспортной API и URI

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

Поля API запроса на экспорт стенограммы

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

Пример файла API CURL для экспорта преобразования

Далее приводится пример форматного запроса CURL.

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

API

Для запроса списка пользователей используйте API.

Протокол API пользователя и URI

URI	/api/rest/scheduling/user/user
Метод	GET

Поля запроса API пользователя

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

Пример API пользователя GET НА НАЙМ

```
[
        {
                "активные": логические, "firstName":
                строка, "lastName": строка,
                "id": номер, // идентификатор пользователя

        }
        ...
]
```

БЕЛАЯ

API WFM исторических шаблонов для импорта (WHIT) позволяет преобразовать статистические данные из CSV файла в набор файлов *_ServiceHistorical.SERVICE в формате, ожидаемом API сервисов Generic Interface Services (ГИС). Арендаторы, хостящие собственный сервер данных, могут запустить API WHIT для создания и отправки ГИС-файлов в облако.

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

> ЗАМЕТКА
> API WHIT не работает с арендаторами, использующими сервер данных, размещенный компанией Cisco в облаке, поскольку эти арендаторы не имеют доступа к серверу данных.

Протоколы и URI API WHIT

Протокол передачи

Этот API позволяет выгружать файлы WHIT, используя сопоставления полей по умолчанию.

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

Протокол импорта

Данная API позволяет импортировать файл хиви с сопоставлением полей.

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

Поля запроса API WHIT

Ниже перечислены столбцы по умолчанию для API импорта WHIT:

Поле	Ответ?	Тип	Описание
прерванные адресатов	Н	Номер	Общее число прерванных в течение этого периода вызовов на эту дату. Если этот столбец не указан, будет использоваться 0 (ноль).
ASA	Н	Номер	Средняя скорость ответа (ASA) в секундах в течение этого периода на эту дату.
сред. времяACW	Д	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 =

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

БЕЛАЯ

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	Н	Номер	Максимальное число контактов в очереди. Применимо только для неинтерактивных очередей.
дата	Д	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 в случае импорта через API, а не инструмент WHIT, так как мы не можем определить разницу между ММ/ДД/ГГГГ и ДД/ММ/ГГГГ)
обработанные обращения	Д	Номер	Общее число обработанных за этот период вызовов на эту дату.
заполнениеРатио	Н	Номер	Коэффициент занятости (в виде целого числа от 0 до 100) для услуги в течение этого периода на эту дату.
период	Д	Строки	Период суток. Формат: ЧЧ:ММ.
qtyOfAgents	Н	Номер	Количество операторов, обслуживавшихся в течение этого периода в

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