Webex Referenčná príručka WFO API

Pre nasadenia s novými WFM

Prvýkrát publikované: 20. júla 2021
Posledná aktualizácia:17. januára 2025

Centrála pre Ameriku
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, Kalifornia
95134-1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-SIETÍ (6387)
Fax: 408 527-0882

ŠPECIFIKÁCIE A INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA PRODUKTOV V TEJTO PRÍRUČKE SA MÔŽU ZMENIŤ BEZ UPOZORNENIA. VŠETKY VYHLÁSENIA, INFORMÁCIE A ODPORÚČANIA V TEJTO PRÍRUČKE SÚ POVAŽOVANÉ ZA PRESNÉ, SÚ VŠAK PREZENTOVANÉ BEZ ZÁRUKY AKÉHOKOĽVEK DRUHU (VÝSLOVNEJ ALEBO IMPLICITNEJ). POUŽÍVATELIA MUSIA PREVZIAŤ PLNÚ ZODPOVEDNOSŤ ZA POUŽÍVANIE AKÝCHKOĽVEK PRODUKTOV. LICENCIA NA SOFTVÉR A OBMEDZENÁ ZÁRUKA NA SÚVISIACI PRODUKT SÚ UVEDENÉ V INFORMAČNOM BALÍKU, KTORÝ SA DODÁVA SPOLU S PRODUKTOM, A SÚ TU ZAHRNUTÉ FORMOU TOHTO ODKAZU. AK NEMÔŽETE NÁJSŤ LICENCIU NA SOFTVÉR ALEBO OBMEDZENÚ ZÁRUKU, POŽIADAJTE O KÓPIU ZÁSTUPCU SPOLOČNOSTI CISCO.

Implementácia kompresie hlavičky TCP spoločnosťou Cisco je adaptácia programu vyvinutého univerzitou University of California, Berkeley (UCB) ako súčasť verzie operačného systému vo verejnej doméne univerzity USB. Všetky práva vyhradené. Autorské práva © 1981, zástupcovia univerzity University of California.

BEZ OHĽADU NA AKÚKOĽVEK INÚ TU UVEDENÚ ZÁRUKU SÚ VŠETKY SÚBORY DOKUMENTOV A SOFTVÉR TÝCHTO DODÁVATEĽOV POSKYTOVANÉ „TAK, AKO SÚ“ SO VŠETKÝMI CHYBAMI. SPOLOČNOSŤ CISCO A VYŠŠIE UVEDENÍ DODÁVATELIA SA ZRIEKAJÚ VŠETKÝCH ZÁRUK (VÝSLOVNÝCH ALEBO IMPLICITNÝCH) VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, ZÁRUK NA OBCHODOVATEĽNOSŤ, VHODNOSŤ NA KONKRÉTNY ÚČEL A NEPORUŠENIA ALEBO VYPLÝVAJÚCICH Z PRIEBEHU OBCHODOVANIA, POUŽÍVANIA ALEBO OBCHODNEJ PRAXE.

SPOLOČNOSŤ CISCO ANI JEJ DODÁVATELIA V ŽIADNOM PRÍPADE NEZODPOVEDAJÚ ZA ŽIADNE NEPRIAME, ŠPECIÁLNE, NÁSLEDNÉ ANI NÁHODNÉ ŠKODY VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, UŠLÉHO ZISKU ALEBO STRATY ALEBO POŠKODENIA ÚDAJOV VYPLÝVAJÚCICH Z POUŽÍVANIA ALEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVAŤ TÚTO PRÍRUČKU, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE SPOLOČNOSŤ CISCO ALEBO JEJ DODÁVATELIA BOLI UPOZORNENÍ NA MOŽNOSŤ TAKÝCHTO ŠKÔD.

Žiadne adresy internetového protokolu (IP) ani telefónne čísla použité v tomto dokumente nie sú skutočnými adresami alebo telefónnymi číslami. Všetky príklady, výstup zobrazenia príkazov, diagramy topológie siete a ďalšie obrázky zahrnuté v dokumente sa zobrazujú iba na ilustračné účely. Akékoľvek použitie skutočných IP adries alebo telefónnych čísel v ilustračnom obsahu je neúmyselné a náhodné.

Všetky tlačené kópie a duplicitné softvérové kópie tohto dokumentu sa považujú za nekontrolované. Aktuálna verzia online je najnovšou verziou.

Spoločnosť Cisco má po celom svete viac ako 200 pobočiek. Adresy a telefónne čísla sú uvedené na webovej lokalite spoločnosti Cisco # www.cisco.com/go/offices.

Cisco a logo Cisco sú ochranné známky alebo registrované ochranné známky spoločnosti Cisco a/alebo jej dcérskych spoločností v Spojených štátoch a iných krajinách. Ak chcete zobraziť zoznam ochranných známok spoločnosti Cisco, prejdite na túto adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Ochranné známky tretích strán uvedené v tomto dokumente sú majetkom príslušných vlastníkov. Použitie slova partner nenaznačuje partnerský vzťah medzi spoločnosťou Cisco a žiadnou inou spoločnosťou. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Všetky práva vyhradené.

Obsah

Obsah 3

Začíname 17

Oprávnenie 17

Žiadosť o autorizáciu 17

Žiadosť JSON 18

Použitie autorizačnej odpovede 18

Zničenie relácie 18

Práca s textovými súbormi 18

Vytvorenie API používateľa pre klasickú Webex WFO 19

Prístup k rozhraniam API WFM 21

Umiestnenia stránok 21

Postupy 21

Historické údaje WFM rozhrania API 23

Povoliť API 25

Protokol/URI GET 25

Polia žiadostí 25

Príklady súborov JSON 25

Prosiť 25

Odpoveď 26

Protokol POST a URI 27

Polia žiadostí 27

Príklady súborov JSON 27

Prosiť 27

Odpoveď 28

Hromadný import kontaktov 31

Protokol a URI 31

Importovanie hromadných kontaktov API 31

Hromadný import kontaktov v reálnom čase API (metaúdaje) 31

Podporované formáty 32

Polia požiadaviek a odpovedí 32

Príklady súborov CSV 38

Úplný príklad 39

Krátky príklad 39

Príklady súborov JSON 39

Celý príklad 39

Krátky príklad 40

Formát ZIP 40

Poznámky 40

Použitie údajového servera na hromadný import kontaktov 41

Hromadný import organizácie API 43

Skupiny API protokol a URI 43

Polia Skupiny API Požiadavky a odpovede 44

Tímy API protokole a URI 44

Polia Teams API Request a Response 45

Osoby API protokol a URI 45

Polia Osoby API žiadosti a odpovede 46

Príklady súborov CSV 49

Export údajov hromadnej zostavy API 51

ZÍSKAJTE API exportu údajov hromadnej zostavy 51

ZÍSKAJTE protokol a URI o exporte údajov hromadného prehľadu API 51

Polia ZÍSKAŤ hromadný report Data Export API Request 51

Získanie hromadného exportu údajov zostavy API príklad súboru JSON 52

POST API exportu údajov hromadného hlásenia 52

Protokol a URI 53

Polia žiadosti POST 53

Príklad súboru JSON 54

Polia odpovedí 54

Synchrónna odozva 55

Asynchrónna odozva 55

Príklad súboru 55

Žiadosť JSON 56

Konfigurácia filtra prehľadov 57

Konfigurácia parametra v Prieskumníkovi údajov 57

Konfigurácia formátu JSON pre požiadavku API 60

Konfigurácia filtrov rozsahu 60

Rozsah dátumov 60

Relatívny dátum 61

Kategórie a frázy API 63

ODSTRÁNIŤ kategórie a frázy API 63

Protokol DELETE a identifikátory URI 63

GET Kategórie a frázy API 64
Protokol GET a identifikátory URI 64
Polia odpovede GET 64
Kategória POST a frázy API 65
Protokol POST a identifikátory URI 65
Polia odpovede POST 66
PUT kategórie a frázy API 66
Protokol PUT a identifikátory URI 66
Polia odpovede PUT 66
Príklad súboru GET/POST/PUT JSON 67
Kontakt API zariadenia 69
Protokol a URI kontaktného zariadenia API 69
Parametre 69
Príklady súborov API JSON kontaktného zariadenia 69
Príklad súboru odpovede 69
Hromadné API kontaktného zariadenia 71
Hromadný protokol a URI kontaktného zariadenia API 71
Hromadné API kontaktného zariadenia Príklady súborov JSON 71
Príklad súboru odpovede 71
Kontaktujte API 75
Protokol a URI 75
Polia žiadostí 75
Kombinované vyhľadávanie 82
Vyhľadávanie pomocou kľúča metaúdajov 82

Vyhľadávanie pomocou kľúča metaúdajov so špecifickou hodnotou 82

Vyhľadávanie udalostí ticha 83

Príklad súboru JSON 84

Súbor JSON Príklad parametra searchStats = pravda 85

Kontakt API základného vyhľadávania 87

Protokol a URI 87

Polia žiadostí 87

Polia odpovedí 88

Príklad súboru JSON 89

Monitorovanie kontaktov API 91

Protokol a URI 91

Polia odpovedí 91

Príklad odpovede JSON 92

Hodnotiaci formulár API 93

Protokol a URI 93

Polia odpovedí 93

Príklad súboru JSON 95

ID formulára na hodnotenie API 99

Protokol a URI 99

Polia odpovedí 99

Príklad súboru JSON 101

Exportovať API 105

Protokol a URI 105

Polia žiadostí 105

Polia odpovedí 105

Príklad výstupu súboru CSV 108

Všeobecný API importu textu 109

Protokol a URI 109

Polia žiadosti JSON 109

Príklad súboru JSON 110

Import všeobecného textu s viacerými súbormi API 113

Protokol a URI 113

Polia žiadostí 113

Podporované formáty 114

Príklad dávkového CSV súboru 115

Príklad súboru ZIP 115

Príklad súboru JSON 116

Telo JSON 116

OBSAH 117

Importovať API 119

GET Import Protocol a URI 119

Polia žiadosti o import GET 119

Polia odpovede na import GET 119

Príklad súboru JSON importu GET 120

Protokol o dovoze POST a URI 122

Importovať polia odpovedí POST 122

Príklad súboru JSON importu POST 123

Formát JSON 123

Formát odpovede na úspech POST 124

Rozhrania API pre preferencie importu 125

Vytvoriť predvoľbu importu API 125

Vytvorenie protokolu preferencií importu a URI 125

Vytvorenie polí žiadostí o nastavenie importu 125

Vytvoriť predvoľbu importu Príklad súboru JSON 126

Vytvoriť odpoveď systému preferencií importu 126

Odstrániť predvoľby importu API 126

Odstrániť protokol preferencií importu a URI 126

Odstrániť odpoveď systému preferencií importu 126

Preferencie importu API 127

Protokol o dovozných preferenciách a URI 127

Polia odpovedí preferencií importu 127

Príklad súboru JSON 127

Odozva systému 129

Importovať preferencie podľa ID API 129

Importné preferencie podľa ID protokolu a URI 129

Polia odpovedí importu preferencií podľa ID 129

Príklad súboru JSON importu preferencií podľa ID 130

Odozva systému 130

Aktualizácia preferencií importu API 130

Aktualizácia protokolu preferencií importu a URI 131

Aktualizácia polí odpovede preferencie importu 131

Príklad súboru JSON nastavenia importu aktualizácie 131

Aktualizovať odpoveď systému preferencií importu 132

Zoznam zaradených/vylúčených API 133

ZÍSKAŤ zoznam zaradení/vylúčených položiek API 133

Získajte zoznam zaradení/vylúčení API protokol a URI 133

Zoznam zahrnutí/vylúčených položiek GET API polia žiadostí 133

Polia API odpovede služby GET 135

Príklad súboru GET Service API JSON 136

PUT Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API 136

PUT Zahrnutie/vylúčenie zoznamu protokolov a URI API 137

PUT Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API polia požiadaviek 137

Polia PUT Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API odpovede 138

Príklad zahrnutia alebo vylúčenia zoznamu API súboru JSON 139

Zoznam POST zaradenia/vylúčenia API 140

POST Zoznam zaradených/vylúčených API protokol a URI 140

Zoznam zahrnutí/vylúčených položiek POST API polia žiadostí 140

Zoznam zahrnutí/vylúčených položiek POST API polia odpovedí 142

Zoznam zahrnutí/vylúčení POST API Príklad súboru JSON 143

ODSTRÁNIŤ Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API 143

ODSTRÁNIŤ Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API protokole a URI 143

Odstrániť zahrnutie/vylúčenie zoznamu Systémová odpoveď 143

Súhrn interakcie Prečítajte si API 144

Protokol a URI 144

Príklad odpovede 144

Pracovné miesta API 145

Protokol a URI 145

Polia žiadostí 145

Polia odpovedí 145

Príklady súborov JSON 147

Prosiť 147

Odpoveď 147

Rozhrania API organizačnej štruktúry 149

Priradenie rolí osobe API 149

Priradenie rolí osobe API protokolu a URI 149

Priradenie rolí osobe API polia žiadostí 149

Priradenie rolí osobe API príklad súboru JSON 149

Spoločná skupina API 150

Spoločná skupina API protokol a URI 150

Spoločná skupina API polia žiadostí 150

Spoločná API organizačná štruktúra (informácie o detailoch) 150

Spoločný protokol API a URI 151

Polia Common API Request 151

Spoločné polia API odpovede 151

Príklad súboru Common API JSON 152

API skupina 153

Protokol skupiny API a URI 153

Polia skupiny API žiadostí – všetky skupiny 154

Polia Skupina API odpovedí 154

Príklad súboru JSON skupiny API 155

Zoskupiť podľa ID (so službou Teams) 156
Zoskupiť podľa ID (s Teams), protokol a URI 156
Zoskupiť podľa ID (s aplikáciou Teams) Polia žiadosti 156
Zoskupiť podľa ID (pomocou aplikácie Teams) Polia odpovedí 156
Zoskupiť podľa ID (s Teams) Príklad súboru JSON 157
API osôb v skupine 158
Skupinová osoba API protokol a URI 158
Polia Osoba skupiny API žiadosti 158
Polia API odpovede skupiny 158
Príklad súboru JSON API osoby skupiny 159
Skupina (s rozsahom) API 159
Skupina (s rozsahom) API Protokol a URI 159
Polia Skupina (s rozsahom) API Žiadosť 159
Skupina (s rozsahom) API polia odpovedí 160
Skupina (s rozsahom) API Príklad súboru JSON 160
Povolenia API 160
Povolenia API protokolu a URI 160
Polia povolení API odpovede 161
Príklad povolení API súboru JSON 161
Osoba API 161
Osoba API protokol a URI 162
Polia API žiadosti osoby 162
Príklad súboru JSON API osoby 163
Osoba podľa ID API 164

Osoba podľa ID API protokolu a URI 164
Polia Osoba podľa ID API požiadavky (metóda PUT) 164
Polia Osoba podľa ID API Odpoveď 167
Príklad súboru JSON podľa ID podľa ID API 168
Časové pásmo osoby API 169
Protokol o časovom pásme API osoby a URI 169
Polia časového pásma API odpovede osoby 169
Príklad časového pásma osoby API súboru JSON 170
Roly API 170
Roly API protokole a URI 170
Roly API polia žiadostí 170
Roly API polia odpovedí 171
Roly API príklade súboru JSON 171
Tímové API 172
Protokol a URI tímu API 172
Polia žiadostí tímu API 173
Príklad súboru JSON tímu API 173
Tímy podľa ID (s agentmi) 173
Protokol a URI tímov podľa ID (s agentmi) 173
Tímy podľa ID (s agentmi) Polia žiadostí 174
Tímy podľa ID (s agentmi) Polia odpovedí 174
Tímy podľa ID (s agentmi) Príklad súboru JSON 175
Tím (s rozsahom) 177
Protokol a URI tímu (s rozsahom) 177

Polia požiadaviek tímu (s rozsahom) 177

Polia odpovede tímu (s rozsahom) 177

Tím (s rozsahom) Príklad súboru JSON 177

API nájomníka 178

Protokol API nájomníka a URI 178

Polia nájomníka API žiadosti 178

Polia API odpovede nájomníka 179

Príklad súboru nájomníka API JSON 179

Ovládacie prvky nahrávania API 181

Ovládacie prvky záznamu API protokol a URI 181

URI Parametre požiadavky 182

Parametre dotazu 182

Ovládacie prvky nahrávania Autentifikácia API protokol a URI 185

Prihlásenie do ovládacích prvkov nahrávania API 186

Odhlásenie z ovládacích prvkov nahrávania API 187

Ovládacie prvky nahrávania API príkazy požiadaviek 187

Používanie ovládacích prvkov nahrávania z príkazového riadka 191

Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API 193

Protokol a URI 193

Export API jednotného kontaktu 199

Protokol a URI 199

Príklad odpovede 200

Reč Hity API 201

Rečové zásahy API protokole a URI 201

Hlasové prístupy API polia odozvy 201

Príklad prístupov API reči súboru JSON 202

Konfigurácia prieskumu API 205

Konfigurácia prieskumu API protokol a URI 205

Polia Konfigurácia prieskumu API odpovede 205

Príklad konfigurácie prieskumu API súboru JSON 207

ID prieskumu API 211

ID prieskumu API protokol a URI 211

Polia ID prieskumu API odpovede 211

ID prieskumu API Príklad súboru JSON 213

Textové zásahy API 215

Textové prístupy API protokolu a URI 215

Textové prístupy API polia odpovedí 215

Textové prístupy API príklad súboru JSON 216

Export prepisu API 219

Export prepisu API protokol a URI 219

Polia Export prepisu API žiadosti 219

Príklad exportu prepisu API súboru CURL 219

Začíname

Webex WFO obsahuje rozhrania RESTful API, ktoré vám umožňujú pracovať s aplikáciou rôznymi spôsobmi. Táto časť vysvetľuje, ako používať rozhrania API Webex WFO. Oboznámte sa s procesom autorizácie skôr, ako prejdete na akékoľvek iné rozhrania API.

Oprávnenie

Proces autorizácie je porovnateľný s prihlásením do Webex WFO. Preto ho musíte dokončiť skôr, ako budete môcť podať akékoľvek API požiadavky. Ak sa chcete overiť ako oprávnený používateľ Webex WFO a jeho rozhraní API, musíte odoslať svoje formátované poverenia ako požiadavku POST koncovému bodu Autorizovať API (/api/rest/authorize). Ďalšie informácie nájdete v časti Autorizácia API .

POZNÁMKA: Časový limit relácie uplynie po dvoch hodinách nečinnosti.

Informácie o vytvorení poverení pre túto požiadavku nájdete v téme Vytvorenie používateľa API pre klasickú Webex WFO.

Žiadosť o autorizáciu

Nasledujúca tabuľka a príklad JSON ukazujú, čo by mala vaša žiadosť POST obsahovať a ako by mala byť formátovaná.

Názov	Req?	Typ	Popis
Locale	N	Reťazec	Lokalizačný kód krajiny používateľa.
ID používateľa	Á	Reťazec	ID používateľa nájomníka.
heslo	Á	Reťazec	Heslo používateľa.
Jazyk	Á	Reťazec	Jazyk používateľa. Predvolená hodnota = en
tenantId	N	Reťazec	ID nájomníka, ku ktorému používateľ patrí. Zahrňte ID nájomníka, ak má používateľ rovnaké prihlasovacie poverenia (ID používateľa a heslo) pre viac ako jedného nájomníka.

Žiadosť JSON

```
{
        "locale": reťazec,
        "userId": reťazec, "heslo":
        reťazec, "jazyk": reťazec,
        "tenantId": celé číslo
}
```

Použitie autorizačnej odpovede

Po prijatí poverení dostanete odpoveď, ktorá bude obsahovať ID relácie. ID relácie musí byť zahrnuté ako hlavička vo všetkých nasledujúcich hovoroch API. Takto Webex WFO overuje, či ste prihlásení a oprávnení používať rozhrania API.

> **POZNÁMKA:** Niektoré API vývojové nástroje, ako napríklad Postman, uložia ID relácie a odovzdajú ho späť na ďalšie žiadosti bez potreby zásahu. Ďalšie API nástroje vyžadujú nastavenie hlavičky ručne.

Toto ID relácie musí byť naformátované v páre kľúč-hodnota s kľúčom "cookie" a ID relácie pridaným za "hazelcast.sessionId=", ako je vidieť v nasledujúcom páre kľúč-hodnota.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<ID relácie tak, ako sa zobrazuje v odpovedi Autorizovať API>"

Zničenie relácie

Pri vypnutí aplikácie by ste mali zničiť reláciu HTTPS (odhlásiť sa).

Odhlásiť sa

- Odošlite požiadavku HTTPS DELETE:

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

Práca s textovými súbormi

Pri importovaní textových údajov pomocou Webex WFO API by mal byť text kódovaný UTF-8. To umožňuje zahrnutie špeciálnych znakov, ktoré nie sú k dispozícii s ASCII kódovaním.

Vytvorenie používateľa API pre klasickú Webex WFO

Ak plánujete používať rozhrania Webex WFO API na integrácie tretích strán, spoločnosť Cisco odporúča vytvoriť si API používateľské konto. Používateľa API nakonfigurujete rovnako ako správca systému, ale účelom tohto používateľa je umožniť aplikáciám tretích strán overiť sa pomocou Webex WFO.

> **POZNÁMKA:** Ak chcete vytvoriť tohto používateľa, musíte mať predvolenú rolu správcu systému alebo rolu s ekvivalentnými povoleniami. Táto rola spotrebováva jednu licenciu správcu systému.

Ďalšie informácie o autorizácii a overovaní používateľa pomocou Webex WFO nájdete v téme

Autorizácia API. Ak narazíte na akékoľvek problémy, požiadajte o pomoc technickú podporu.

Vytvorenie API používateľského konta

1. Spustite Webex WFO a prihláste sa ako správca systému.

   > **POZNÁMKA:** Ak sa do produktu prihlasujete prvýkrát, vytvorte si ďalší správcovský účet.

2. Prejdite na položku Správa aplikácií > Globálna konfigurácia používateľov > > používateľov.
3. **Vyberte možnosť Vytvoriť nového používateľa** a vyplňte nasledujúce polia v časti Informácie o používateľovi.
   - **Meno** a **priezvisko** – zadajte meno a priezvisko, ktoré identifikujú účel používateľa. Napríklad zadajte **API** ako meno a **používateľ** ako priezvisko.
   - **Meno** používateľa – zadajte platnú e-mailovú adresu. Toto je Webex meno používateľa WFO, ktoré sa použije na prihlásenie.
4. Do **poľa Heslo** zadajte heslo, ktoré spĺňa požiadavky nájomníka na zložitosť hesla.
5. **V poli Roly** priraďte používateľovi predvolenú rolu správcu systému.
6. Nastavte pole Tím **na hodnotu Predvolený** tím. Túto hodnotu môžete nastaviť na alternatívny tím, ktorý chcete.
7. Vyberte priradené skupiny a tímy, pre ktoré by mal mať tento účet rozsah. Ako skupinu môžete vybrať jednotlivé tímy, názov skupiny alebo názov nájomníka. Výberom názvu nájomníka sa zvýraznia všetky tímy v danej skupine.

11. V poli WFM zobrazenia priraďte **položku EnterpriseView** ako hlavné zobrazenie. To umožňuje používateľovi vidieť všetkých používateľov.
12. Kliknite na položku Uložiť v pravom hornom rohu používateľského rozhrania.

Súvisiace témy

Pozrite si referenčnú príručku *WFO API* Webex.

Prístup k rozhraniam API WFM

Webex WFO New WFM používa interaktívnu webovú stránku na dokumentáciu rozhraní API, ktoré sú k dispozícii pre všetky prostredia zákazníkov. Táto téma obsahuje podrobné informácie o postupoch prístupu k rozhraniam API WFM. To zahŕňa aj povolenie požadovaných povolení, získanie overovacieho tokenu, autorizáciu relácie a ukončenie relácie.

> **POZNÁMKA:** Limit rýchlosti pre rozhrania WFM API na token používateľa je 500 hovorov za minútu a 10 000 hovorov za hodinu. Tento limit rýchlosti sa nevzťahuje na WFM historické rozhrania API.

Adresa URL prostredia vašej organizácie sa riadi šablónou uvedenou nižšie, kde je adresa [customerURL] jedinečná pre vašu organizáciu.

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

Umiestnenia stránok

- WFM > povolenia
- Nastavenia používateľa > Osobné prístupové tokeny

Postupy

Povolenie prístupu k rozhraniam New WFM API

1. V zozname **rolí** vyberte rolu, pre ktorú chcete povoliť povolenia.
2. **Vyberte kartu Funkcie** .
3. V časti **Open Calabrio WFM** >API **access** povoľte niektoré z nasledujúcich povolení.
    - Čítať predpoveď
    - Organizácia čítania
    - Žiadosť o prečítanie
    - Rozvrh čítania
    - Napísať prognózu
    - Organizácia písania
    - Napísať požiadavku

- Písanie rozvrhu

4. V časti **Open Calabrio WFM** > **Web** povoľte povolenie pre tokeny osobného prístupu .

Vygenerovanie tokenu

Generovanie prístupového tokenu je jednorazová akcia. Po vytvorení tokenu ho uložte na ľahko prístupné miesto pre budúce použitie. Ak token stratíte, môžete si vygenerovať nový.

1. Prejdite do časti **Používateľské nastavenia> Osobné prístupové tokeny**.
2. Zadajte jedinečný názov do textového **poľa Názov aplikácie** .
3. Kliknite na položku **Generovať token**.
4. Skopírujte token.

POZNÁMKA Token nefunguje, ak má používateľ, ktorý token vytvoril, dátum ukončenia, ktorý uplynul, alebo ak je používateľ odstránený.

Povoliť

1. Prejdite na URL adresu svojej organizácie, kde nájdete rozhrania API Webex WFO WFM.
2. Kliknite na položku **Autorizovať**. Zobrazí sa okno Dostupné oprávnenia.
3. Prilepte token, ktorý ste skopírovali v predchádzajúcom postupe, do textového **poľa Hodnota** .
4. Kliknite na položku **Autorizovať**.
5. Kliknutím na tlačidlo **Zavrieť** zatvorte okno. Teraz môžete spúšťať dotazy a príkazy pre WFM dostupných rozhraní API.

Ukončenie autorizovanej relácie

1. Kliknite na položku **Autorizovať**.
2. Kliknite na položku **Odhlásiť** sa.

Historické údaje WFM rozhrania API

Webex WFO podporuje rozhrania API pre historické údaje pre všetky aktuálne a nové verzie WFM (TWFM a New WFM). Tieto rozhrania API pre historické údaje umožňujú používateľom importovať externé WFM historické údaje z integrovaných platforiem kontaktných centier. Pomocou týchto integrácií môžete predpovedať, nastaviť sledovanie výkonu agentov a ďalšie.

> **DÔLEŽITÉ** Ak chcete zabezpečiť správnu podporu pri integrácii s rozhraniami API pre historické údaje, spojte sa s profesionálnymi službami Webex WFO a vytvorte plán spravovaných služieb na podporu
> Organizácia s vývojom a nasadením integrácie vašej Webex WFO.

Adresa URL prostredia vašej organizácie sa riadi šablónou uvedenou nižšie, kde je adresa [customerURL] jedinečná pre vašu organizáciu.

Webové adresy rozhraní API pre historické údaje majú formát uvedený nižšie.

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

Webové adresy historických údajov API dokumentácie majú formát uvedený nižšie.

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

Povoliť

1. Prejdite na URL adresu organizácie pre Webex WFO WFM API pre historické údaje.
2. Kliknite na položku **Autorizovať**. Zobrazí sa okno Dostupné oprávnenia.
3. Prilepte kľúč nájomníka, ktorý ste dostali od kontaktnej osoby Webex WFO.
4. Kliknite na položku **Autorizovať**.
5. Kliknutím na tlačidlo **Zavrieť** zatvorte okno. Teraz môžete spustiť dostupné rozhrania API pomocou kľúča zdroja údajov, ktorý vám poskytla kontaktná osoba pre Webex WFO.

Ukončenie autorizovanej relácie

1. Kliknite na položku **Autorizovať**.
2. Kliknite na položku **Odhlásiť** sa.

Autorizovať API

Autorizačný API umožňuje používateľom získať oprávnenie prihlásiť sa do Webex WFO a prijímať informácie spojené s oprávneným používateľom.

POZNÁMKA: Časový limit relácie uplynie po dvoch hodinách nečinnosti.

Protokol/URI GET

URI	/api/rest/autorizovať
Metóda	DOSTAŤ

Polia žiadostí

Názov	Req?	Typ	Popis
Locale	N	Reťazec	Lokalizačný kód krajiny používateľa.
ID používateľa	Á	Reťazec	ID používateľa nájomníka.
heslo	Á	Reťazec	Heslo používateľa.
Jazyk	Á	Reťazec	Jazyk používateľa. Predvolená hodnota = en
tenantId	N	Reťazec	ID nájomníka, ku ktorému používateľ patrí. Zahrňte ID nájomníka, ak má používateľ rovnaké prihlasovacie poverenia (ID používateľa a heslo) pre viac ako jedného nájomníka.

Príklady súborov JSON

Prosiť

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.

```
{
        "locale": reťazec,
```

"userId": reťazec, "heslo":
reťazec, "jazyk": reťazec,
"tenantId": celé číslo
}

Odpoveď

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

{
"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
"id":2,
"userId":"user@test.com",
"firstName":"bill",
"priezvisko":"smith", "teamId":3,
"teamName":"Default Team",
"groupId":2, "groupName":"Default
Group", "lang":"en",
"krajina":"", "časový limit
relácie":"60",
"timezoneString":"America\/Chicago",
"deactivated":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"activatedDate": 0,
"povolenia":[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"LiveScreenMonitoring",

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

Protokol POST a URI

URI	/api/rest/autorizovať
Metóda	STĹP

Polia žiadostí

Názov	Req?	Typ	Popis
Locale	N	Reťazec	Lokalizačný kód krajiny používateľa.
ID používateľa	Á	Reťazec	ID používateľa nájomníka.
heslo	Á	Reťazec	Heslo používateľa.
Jazyk	Á	Reťazec	Jazyk používateľa. Predvolená hodnota = en
tenantId	N	Reťazec	ID nájomníka, ku ktorému používateľ patrí. Zahrňte ID nájomníka, ak má používateľ rovnaké prihlasovacie poverenia (ID používateľa a heslo) pre viac ako jedného nájomníka.

Príklady súborov JSON

Prosiť

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.

```
{
        "locale": reťazec,
        "userId": reťazec,
```

```
        "heslo":        reťazec,
        "jazyk":        reťazec,
        "tenantId": celé číslo
}
```

Odpoveď

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "priezvisko":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Default Team",
        "groupId":2, "groupName":"Default
        Group", "lang":"en",
        "krajina":"", "časový limit
        relácie":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "deactivated":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "povolenia":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
                "AdadministrPasswordPolicy",
```

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

Hromadný import kontaktov

Tretie strany používajú rozhrania API hromadného importu kontaktov na zlúčenie a vloženie metaúdajov a záznamov do viacdielnej požiadavky HTTPS.

Existujú dve rozhrania API pre hromadný import:

- Hromadný import kontaktov API – používajú ho tretie strany; umožňuje vkladanie metadát aj nahrávok do viacdielnej požiadavky HTTPS

  > **POZNÁMKA API** Hromadný import kontaktov môžete použiť aj na hromadné importovanie kontaktov prostredníctvom údajového servera. Pozrite si tému Používanie údajového servera na hromadný import kontaktov.

- Kontaktná API v reálnom čase – používa Webex klient nahrávania WFO Smart Desktop; najprv vloží metaúdaje a potom nahrá záznamy samostatne neskôr na základe odozvy na vloženie metaúdajov. To umožňuje klientovi odložiť nahrávanie nahrávok a umožňuje vkladanie kontaktov, kým hovor stále prebieha. To však núti klienta sledovať ID, aby nahral nahrávky pre správny kontakt.

Protokol a URI

Hromadný import kontaktov API

URI	/api/upload/contacts
Metóda	STĹP
Povolenia	Spravovať nájomníka
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Hromadný import kontaktov v reálnom čase API (metaúdaje)

URI	/api/rest/wfo/kontakt/import

Metóda	STĹP
Povolenia	Zachyťte kontakty, nahrajte hlas/nahrajte obrazovku
Typ obsahu	application/JSON

Podporované formáty

Nasledujúce formáty môžu byť zahrnuté do viacdielnej žiadosti.

Typ	Popis
CSV	Súbor oddelený čiarkou používaný na priradenie metaúdajov.
JSON	Rovnaký formát metaúdajov ako API v reálnom čase, ale možno ho použiť na hromadný import.
WAV	Formát nahrávania zvuku.
WEBM	Kombinovaný formát nahrávania zvuku a videa.
WEBMA	Iba zvukový formát (kontajner WebM).
WEBMV	Formát iba pre video (kontajner WebM).
SPX	Zvukový formát.
WMV	Kombinovaný formát nahrávania zvuku a videa (alebo iba ak je video spárované so zvukom v tom istom kontakte).
Opus	Zvukový formát.

Polia požiadaviek a odpovedí

Súbory CSV a JSON obsahujú polia definované v nasledujúcej tabuľke. V oboch typoch súborov sa nepoužívajú všetky polia. Súbor, na ktorý sa pole vzťahuje, je uvedený v popise.

Názov	Req?	Popis
ID agenta	Á	Používa sa v CSV a JSON. ID agenta v jednom z troch formátov. Spracovanie čísel

Názo	Req?	Popis
		Ktorý formát sa používa na základe analýzy obsahu. ▪ ID osoby. Jedinečný identifikátor od WfoPerson.id. Toto číslo sa používa aj v tabuľkovom hárku Export používateľa (stĺpec Správa aplikácií > Globálni používatelia > > Import a export > Export > ID používateľa). Nie je to rovnaké ako ID v používateľskom profile Webex WFO. ▪ Prihlásenie do AD. Doména\meno používateľa (vyžaduje sa "\"). ▪ E-mailová adresa. E-mailová adresa (vyžaduje znak @). Pri používaní CSV na nahrávanie kontaktov sa vyžaduje ID agenta. Ak na podanie žiadosti používate formát JSON, ID agenta je voliteľné. V druhom prípade je ID agenta nastavené na ID overeného používateľa, ktorý nahrávanie inicioval. Maximálny počet znakov = 254 Predvolené = žiadne
AssocCallId	N	Používa sa v CSV a JSON. Identifikátor, ktorý spája kontakty. Napríklad prevedený hovor od jedného agenta k druhému má rovnaké ID. Maximálny počet znakov = 52 Predvolená hodnota = NULL
Audio.Umiestnenie	N	Používa sa v CSV a JSON. V podobjekte Audio. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát záznamu (audio/obrazovka/kombinovaný). Pre jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá sa zhoduje s typom média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, prípadne oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = žiadne

Názov	Req?	Popis
Audio.StartTimeMs	N	Používa sa v CSV a JSON. V podobjekte Audio. Čas začiatku v milisekundách GMT od 1970-01-01 (čas UNIX) zvukového záznamu. Používa sa na určenie posunu zvuku od začiatku kontaktu. Maximálny počet znakov = dlhý Predvolená hodnota = ContactStartTimeMs
CalledAddress	N	Používa sa v CSV. Volané telefónne číslo. Maximálny počet znakov = 64 Predvolené = Prázdny reťazec
Volaný	N	Používa sa v JSON. Volané telefónne číslo. Maximálny počet znakov = 64 Predvolená hodnota = NULL
CallId	N	Používa sa v CSV a JSON. ID, ktoré identifikuje kontakt. Maximálny počet znakov = 128 Predvolená hodnota = NULL
Volanie	N	Používa sa v JSON. Volajúce telefónne číslo. Maximálny počet znakov = 64 Predvolená hodnota = NULL
Adresa volania	N	Používa sa v CSV. Volajúce telefónne číslo. Maximálny počet znakov = 64

Názo	Req?	Popis
		Predvolené = Prázdny reťazec
ClientTimeZone	N	Používa sa v CSV a JSON. Časové pásmo vo formáte UTC. Windows Time je tiež podporovaný. Klient Desktop Recording odosiela Windows Time, ktorý je namapovaný na Olsonov čas. Maximálny počet znakov = 255 Predvolená hodnota = časové pásmo zákazníka, ako je definované v Webex WFO **PRÍKLAD** –06:00
ContactStartTimeMs	N	Používa sa v CSV a JSON. Čas začiatku v milisekundách GMT od 1970-01-01 (čas systému UNIX). Hodnota v tomto poli je povinná, takže ak hodnota chýba, API použije aktuálny čas nahrávania. Upozorňujeme, že to pravdepodobne vedie k zlej používateľskej skúsenosti s mnohými kontaktmi, ktoré majú rovnakú časovú pečiatku. **DÔLEŽITÉ** Ak importujete kontakty pomocou Excelu, musíte naformátovať stĺpec Čas začiatku Zobrazenie milisekúnd (ďalšie informácie nájdete v používateľskej dokumentácii programu Excel). V opačnom prípade Excel skráti milisekúnd, čo vedie k nesprávnemu času a bráni správnemu importu nahrávok. Maximálny počet znakov = dlhý Predvolený = aktuálny čas nahrávania **PRÍKLAD** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Smer	N	Používa sa v CSV a JSON. Smer hovoru, prichádzajúci alebo odchádzajúce. 1 = odchádzajúci 0 = prichádzajúce

Názov	Req?	Popis
		Maximálny počet znakov = 1 Predvolená hodnota = NULL
Linka	N	Používa sa v CSV a JSON. Linka/predĺženie agenta. Maximálny počet znakov = 64 Predvolená hodnota = NULL
metadáta.<vlastné metadáta Názov poľa>	N	Používa sa v CSV. Vlastné polia metadát, ktoré sa majú vyplniť. Pole sa vytvorí, ak neexistuje. Každý stĺpec začínajúci na „metadáta“ sa bude považovať za vlastné pole metadát. **PRÍKLAD** Ak chcete nastaviť "accountNumber", vytvorte stĺpec s názvom "metadata.accountNumber". Maximálny počet znakov pre názov poľa = 39 Maximálny počet znakov hodnoty vlastných metadát = 2056
Vlastné metadáta	N	Používa sa v JSON. Vlastné polia metadát, ktoré sa majú vyplniť. Pole sa vytvorí, ak neexistuje. Objekt obsahuje údaje vo forme párov názov/hodnota. **PRÍKLAD** "accountNumber":"123456" Maximálny počet znakov pre názov poľa = 39 Maximálny počet znakov hodnoty vlastných metadát = 2056
Nahrávanie 1	Á	Používa sa v CSV. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát záznamu (audio/obrazovka/kombinovaný). Pre jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá sa zhoduje s typom média nahrávky. Rozšírenie

Názo	Req?	Popis
		identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, prípadne oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = žiadne
Nahrávanie 2	N	Používa sa v CSV. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát záznamu (audio/obrazovka/kombinovaný). Pre jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá sa zhoduje s typom média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, prípadne oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = žiadne
Nahrávanie3	N	Používa sa v CSV. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát záznamu (audio/obrazovka/kombinovaný). Pre jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá sa zhoduje s typom média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, prípadne oboje. **POZNÁMKA** Musí existovať zvukový súbor, inak import zlyhá. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = žiadne
Recording2Offset	N	Používa sa v CSV. Posun medzi Recording2 a Recording1. **PRÍKLAD** Zvukový súbor (WAV), ktorý sa spustí 5 sekúnd po súbore obrazovky (WEBM), má posun 5000 (5000 = 5 sekúnd). Maximálny počet znakov = dlhý

Názo	Req?	Popis
		Predvolená hodnota = 0
Screen.Location	N	Používa sa v CSV a JSON. V podobjekte Obrazovka. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát záznamu (audio/obrazovka/kombinovaný). Pre jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá sa zhoduje s typom média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, prípadne oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = žiadne
Screen.StartTimeMs	N	Používa sa v CSV a JSON. V podobjekte Obrazovka. Čas začiatku v milisekundách GMT od 1970-01-01 (čas UNIX) záznamu obrazovky. Používa sa na zistenie posunu obrazovky od začiatku kontaktu. Maximálny počet znakov = dlhý Predvolená hodnota = ContactStartTimeMs

CSV súbor príklady

CSV je možné nahrať ako súčasť viacdielnej požiadavky na odovzdanie. Niektoré pravidlá týkajúce sa formátu sú nasledovné.

- Počet stĺpcov je variabilný. Napríklad, ak chcete vždy použiť časové pásmo zákazníka, nemusíte do CSV zahrnúť stĺpec TimeZone.
- Stĺpce zahrnuté v CSV môžu byť v ľubovoľnom poradí.
- Počet stĺpcov v každom riadku sa musí zhodovať s počtom stĺpcov v hlavičke.
- Ak má hodnota čiarku, musí byť ohraničená úvodzovkami.
- Ak pre konkrétny kontakt nie je známa hodnota, ale hlavička existuje, použite pre tento stĺpec prázdny reťazec.

> **POZNÁMKA** Úspešná odpoveď je naformátovaná v JSON, pretože odpoveď pridáva určitý stav pre každý kontakt a nahrávku.

Úplný príklad

Tento príklad ukazuje súbor, ktorý používa každé pole možné pre súbor CSV.

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

Krátky príklad

Tento príklad zobrazuje iba polia požadované pre súbor CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
2,1447100000000,volajte1.wav
2,1447110000000, call2.wav
```

Príklady súboru JSON

Kontaktné informácie je možné importovať do Webex WFO vo formáte JSON ako alternatívu k formátu CSV.

Úplný príklad

Nasleduje príklad naformátovaného súboru JSON.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "Adresa volania":"1800",
    "Časové pásmo klienta":"Centrálny štandardný čas",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Smer":1,
    "Zvuk":[
        {
            "Umiestnenie":"25.wav",
            "Čas začiatkuMs":1447075080000
        }
    ],
    "Obrazovka":[
            "Umiestnenie":"25.webm",
            "Čas začiatkuMs":1447075075000
    ],
    "Vlastné metadáta":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
22                "oddelenie":"predaj"
23            }
24    }
```

Krátky príklad

Tento príklad zobrazuje iba polia požadované pre súbor JSON.

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

ZIP formát

S formátom ZIP sa zaobchádza inak ako s CSV alebo JSON, a to v tom, že ide o kolekciu súborov, ktoré sú spracované tak, ako keby išlo o jednotlivé súbory v rámci viacdielnej požiadavky.

- Názov súboru je kľúč, na ktorý je potrebné odkazovať v CSV/JSON.
- Akákoľvek štruktúra priečinkov v súbore ZIP je sploštená a ignorovaná.

Napríklad viacdielna požiadavka vyzerá nasledovne.

```
1  dávka.zip
2      batch.csv (obsahuje 2 riadky, pre call1 a call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Táto viacdielna požiadavka sa spracuje tak, ako keby boli všetky súbory v ZIP alebo všetky jednotlivo vo viacdielnej požiadavke.

Poznámky

- Na poradí súborov nezáleží.
- Odovzdaný záznam pre kontakt, ktorý obsahuje názov súboru nahrávky, ale neobsahuje túto nahrávku, sa nepodarí vložiť.

- Nahranie, ktoré obsahuje nahrávku, ktorá nie je uvedená v CSV alebo JSON, bude túto nahrávku ignorovať.

DÔLEŽITÉ Musíte mať prístup správcu nájomníka, prístup k dátovému serveru, ktorý chcete použiť na hromadný import kontaktov, a povolenie na hromadný import začiarknuté pre vašu rolu.

Použitie dátového servera na hromadný import kontaktov

Hromadný import kontaktov API môžete použiť na hromadné nahrávanie kontaktov cez dátový

server. Použitie hromadného importu kontaktov API vyžaduje nasledovné:

- Webex Rola správcu WFO s povoleným povolením na hromadný import.
- Prístup na čítanie/zápis na dátový server.

Hromadné nahranie kontaktov cez dátový server:

PREDPOKLAD Aby hromadný import úspešne odovzdal súbory pomocou dátového servera, dátový server musí byť nakonfigurovaný v rámci ACD WFO. Môže to byť dátový server, ktorý sa už používa pre akýkoľvek
Na iný účel alebo nový dátový server. Ak konfigurujete nový dátový server na hromadný import, pozrite si tému "Konfigurácia dátového servera" v *Webex WFO User Guide*.

1. Ak chcete použiť dátový server, ktorý je už nakonfigurovaný v Webex WFO, prejdite na stránku **Konfigurácia dátového servera** (Správa aplikácií > Konfigurácia systému > Konfigurácia dátového servera) a vyberte daný dátový server.
2. V sekcii **Regionálny dátový server ACD Nastavenia synchronizácie** skontrolujte, či je vybratá možnosť **Povoliť zachytávanie** a či **Všeobecné (predvolené #ifejd49zb_tr) pridelené.**
3. Kliknite na **Uložiť**.
4. Vytvorte CSV súbor (nie JSON), ktorý obsahuje všetky povinné polia plus všetky voliteľné, ktoré chcete pridať.
5. Pred súborom uveďte slovo KONTAKT. V slove sa rozlišujú malé a veľké písmená a musíte ho napísať veľkými písmenami.

PRÍKLAD
Váš súbor CSV má názov ExampleContacts.csv. Musíte ho premenovať pomocou predpony CONTACT takto:

CONTACT.ExampleContacts.csv

6. Umiestnite súbor CSV a všetky súvisiace mediálne súbory do GIS <nájomca> priečinok na dátovom serveri. Tento priečinok sa nachádza v umiestnení definovanom v poli Umiestnenie súboru regionálneho dátového servera GIS na stránke Konfigurácia dátového servera.

   PRÍKLAD C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<nájomca>

Hromadný import organizácie API

Hromadný import organizácie API používajú tretie strany na nahranie organizačnej štruktúry kontaktného centra (skupiny, tímy a ľudia) do Webex WFO.

API iba vkladá a aktualizuje skupiny, tímy a ľudí. Nikdy sa neodstráni, takže je bezpečné importovať podmnožinu organizačnej štruktúry. Import je opakovateľný, pretože API upravuje iba tie polia, ktoré sa menia. Je bezpečné importovať rovnaký súbor viackrát.

Import spracováva skupiny, tímy a osoby nasledovne.

> **DÔLEŽITÉ** Ak nahrávate CSV súbor na hromadný import organizácie pre skupiny alebo tímy, hlavičky stĺpcov sa musia zhodovať s príslušnými poľami požiadavky a odpovede v tabuľkách nižšie Presne tak. Nemôžete zmeniť poradie ani vynechať žiadny zo stĺpcov, aj keď nie sú potrebné pre každý jednotlivý záznam.

Skupiny API Protokol a URI

URI	/api/upload/groups
Metóda	POST
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	multipart/form-data

Skupiny. Skupina je identifikovaná stĺpcom groupName. Ak sa hodnota v groupName zhoduje s existujúcou skupinou, použije sa táto skupina. Ak je názov_skupiny nový, vytvorí sa skupina s týmto názvom a aktivuje sa.

Skupiny API Žiadosť a odpoveď Polia

Názov	Req?	Popis
id	Á	ID skupiny v ACD. Identifikačné číslo môžete identifikovať exportovaním údajov o skupine a ich zobrazením vo výslednom súbore CSV. **POZNÁMKA** Ak je skupina novou skupinou, ID musí byť nastavené na 0 (nula), inak import zlyhá.
meno	Á	Názov skupiny. Maximálny počet znakov = 60 Predvolené = žiadne
dátum aktivácie	Á	Dátum aktivácie skupiny vo formáte MM/DD/RRRR. Predvolený = aktuálny dátum
deactivatedDate	Á	Dátum deaktivácie skupiny vo formáte MM/DD/RRRR.

Tímy API Protocol a URI

URI	/api/upload/teams
Metóda	POST
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	multipart/form-data

Tímy. Tím je identifikovaný stĺpcom teamName. Ak sa hodnota v teamName zhoduje s existujúcim tímom, použije sa tento tím. Ak sa skupina, v ktorej je tento tím, zmenila, tento vzťah sa aktualizuje. Ak je názov tímu nový, vytvorí sa tím s týmto názvom v zadanej skupine a aktivuje sa.

Tímy API Žiadosť a odpoveď Polia

Názov	Req?	Popis
id	Á	ID tímu v ACD. Identifikačné číslo môžete identifikovať exportovaním údajov tímu a ich zobrazením vo výslednom súbore CSV. **POZNÁMKA:** Ak je tím novým tímom, ID musí byť nastavené na 0 (nula), inak import zlyhá.
meno	Á	Názov tímu. Maximálny počet znakov = 60
activatedDate	Á	Dátum aktivácie skupiny vo formáte MM/DD/RRRR. Predvolené = aktuálny dátum
deactivatedDate	Á	Dátum deaktivácie skupiny vo formáte MM/DD/RRRR.
ID nadradenej skupiny	Á	Názov skupiny, do ktorej tím patrí.
produktivitaKompilácia	Á	Označuje, či sa majú zahrnúť štatistiky tímu, keď služba Capture zostavuje štatistiky produktivity (pravda/nepravda). Predvolená hodnota = pravda

Osoby API protokolu a URI

URI	/api/upload/persons
Metóda	STĹP
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Osôb. Osoba je identifikovaná e-mailom, adLogin alebo acdId. Ak sa niektorá z týchto hodnôt zhoduje s existujúcou osobou, použije sa táto osoba. Ak sa zmenilo členstvo v tíme, názov, časové pásmo, miestne nastavenie alebo aktívny stav danej osoby, zodpovedajúcim spôsobom sa aktualizuje. Ak sa nájde zhodná osoba, API nikdy nevymaže jeden z troch identifikátorov

Ak hodnota už existuje. Ak sa napríklad v e-mailovej adrese nájde zhoda, ale importovaný súbor CSV neobsahuje identifikátor ACD používateľa, ale v databáze ho už máme, existujúca hodnota sa neprepíše. Ak sú všetky tri identifikátory osôb nové, vytvorí sa nová osoba, ktorá dostane predvolenú rolu agenta.

Polia Osoby API žiadosti a odpovede

Názov	Req?	Popis
ID osoby	Á	ID osoby v Webex WFO. Identifikačné číslo môžete identifikovať exportovaním údajov o osobe a ich zobrazením vo výslednom súbore CSV. Použite 0 (nula), ak ide o novú osobu.
E-mail	Á	E-mailová adresa používateľa. Maximálny počet znakov = 254 Predvolené = žiadne
krstné meno	Á	Krstné meno používateľa. Maximálny počet znakov = 50 Predvolené = žiadne
priezvisko	Á	Priezvisko používateľa. Maximálny počet znakov = 50 Predvolené = žiadne
časové pásmo	N	Časové pásmo agenta. Predvolené = časové pásmo zákazníka Úplný zoznam názvov časových pásiem nájdete v témach Importovanie a Exportovanie používateľov. **PRÍKLAD** Amerika/Chicago
adPrihlásiť sa	N	Prihlasovacie meno používateľa do služby Active Directory. Maximálny počet znakov = 50 Predvolené = žiadne

Názo	Req?	Popis
členská skupina	N	Tím, do ktorého používateľ patrí.
aktivovaný	N	Dátum aktivácie používateľa vo formáte MM/DD/RRRR. Predvolené = aktuálny dátum
Deaktivovaný	N	Dátum deaktivácie používateľa vo formáte MM/DD/RRRR. **POZNÁMKA:** Ak chcete aktivovať deaktivovaného používateľa pri importe používateľov, nastavte tento dátum na 31.12.2999.
Locale	N	Jazyk používaný používateľom. Predvolená hodnota = en
Úlohy	N	Roly priradené používateľovi. Viaceré roly sú oddelené Bodkočiarkami.
Skupiny rozsahov	N	Skupiny v rozsahu používateľa. Viaceré skupiny sú: oddelené bodkočiarkami.
Rozsahové tímy	N	Tímy v rozsahu používateľa. Viaceré tímy sú oddelené bodkočiarkami.
povoliť plánovanie	N	Označuje, či používateľa možno naplánovať vo formáte True alebo False (len WFM). Predvolené = nepravda
Zobrazení	N	Zobrazenia, ktoré sú používateľovi priradené v WFM (iba WFM). Predvolené = žiadne
mainView	N	Hlavné zobrazenie používateľa v WFM (iba WFM). Predvolené = žiadne
Dátum začiatku spoločnosti	N	Dátum, kedy používateľ začal so spoločnosťou vo formáte MM/DD/RRRR (len WFM). Predvolené = žiadne

Názov	Req?	Popis
dátum ukončenia spoločnosti	N	Dátum, kedy používateľ opustil spoločnosť, vo formáte MM/DD/RRRR (iba WFM). Predvolené = žiadne
departmentStartDate	N	Dátum, kedy používateľ začal pracovať na oddelení, vo formáte MM/DD/RRRR (iba WFM). Predvolené = žiadne
ID zamestnanca	N	ID zamestnanca používateľa (iba WFM). Predvolené = žiadne
rad	N	Poradie používateľa v rámci kontaktného centra (iba WFM). Predvolené = žiadne
qmZobrazenia	N	Zobrazenia priradené používateľovi v QM (iba QM). Predvolené = žiadne
isReconcileOnly	N	Ak je táto voľba vybratá, agent použije nahrávanie brány a všetky hovory agenta vyžadujú vyrovnanie po hovore (iba QM). Predvolené = žiadne
ScopeTenant	N	Keď je nastavená hodnota TRUE, používateľ má rozsah pre všetky skupiny, tímy a používateľov. Ak je rozsah nastavený na hodnotu FALSE, rozsah používateľa zodpovedá rozsahu nakonfigurovanému v poliach Tímy rozsahu a Skupiny rozsahu (Pravda/Nepravda). Predvolené = žiadne
acdId	Á	ID používateľa v rámci ACD. Predvolené = žiadne **POZNÁMKA:** Toto pole je povinné, ak ste začiarkli políčko Povoliť plánovanie pre tohto používateľa.
acdServerId	Á	ID ACD, ktorý je zdrojom údajov používateľa.

Názo	Req?	Popis
		Predvolené = žiadne **POZNÁMKA:** Toto pole je povinné, ak ste začiarkli políčko Povoliť plánovanie pre tohto používateľa.

Súbor CSVPríklady

Skupiny CSV príklad

```
id,name,activatedDate,deactivatedDate
0,Predaj,01/04/2018,01/01/2019
0,Financie,01/04/2018,0180182019
```

Príklad CSV tímov

```
id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,Predaj áut, 01/04/2018,01/01/2019,Predaj,Pravda
0,Predaj dielov, 01/04/2018,01/01/2019,Predaj,False
```

Export údajov hromadnej zostavy API

API Export údajov hromadnej zostavy umožňuje načítať údaje zo zostáv v Prieskumníkovi údajov. Ak sú požadované údaje príliš veľké na okamžité vrátenie, poskytne vám ID žiadosti na načítanie údajov, keď budú pripravené.

Po nakonfigurovaní filtrov v zostave v Prieskumníkovi údajov môžete upraviť parametre zostavy v API hovore.

> **POZNÁMKA:** V každej žiadosti o export môžete exportovať maximálne 1 000 záznamov. Ak potrebujete exportovať viac ako 1 000 záznamov, vytvorte viacero obmedzenejších exportov.

Získajte export údajov hromadnej zostavy API

Metóda GET pre API exportu údajov hromadnej zostavy umožňuje skontrolovať stav predchádzajúcej požiadavky alebo načítať údaje z asynchrónnej požiadavky pomocou ID žiadosti.

> **POZNÁMKA:** ID požiadavky je obsiahnuté v odpovedi na akciu GET alebo POST, ak sú požadované údaje príliš veľké alebo ich nie je možné rýchlo vrátiť.

ZÍSKAJTE protokol API export údajov hromadnej správy a URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Metóda	DOSTAŤ
Povolenie	Vytváranie zostáv
Typ obsahu	Text/CSV
Parametre	ID žiadosti

Polia ZÍSKAŤ hromadný report Data Export API Request

Názov	Požadované	Popis
ID žiadosti	Á	ID žiadosti, ktoré sa vrátilo pri vykonaní akcie POST

Export údajov hromadnej zostavy API príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.


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


POST Export údajov hromadného výkazu API

Metóda POST pre API exportu hromadných zostáv vráti údaje zo zostavy v Prieskumníkovi. Ak sú požadované údaje dostatočne malé na to, aby sa dali rýchlo vrátiť, orgán odpovede zahrnie údaje správy vo CSV formáte. Ak sú požadované údaje príliš veľké alebo ich nie je možné rýchlo vrátiť, orgán odpovede obsahuje ID žiadosti, ktoré možno použiť na neskoršie načítanie údajov.

> **DÔLEŽITÉ** Táto API je zastaraná. Je k dispozícii len existujúcim zákazníkom spoločnosti Cisco, ktorí ho už používajú. Ak chcete použiť tento API, obráťte sa na podporu spoločnosti Cisco.

Protokol a URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Metóda	STĹP
Povolenie	Vytváranie zostáv
Typ obsahu	Text/CSV
Parametre	ID zostavy

Polia žiadosti POST

Názov	**Popis**
Názov schémy	Názov schémy časti API. Tieto by sa mali skopírovať z Príklad súboru JSON.
Činnosť	Úloha, ktorú by mal API splniť. V tomto prípade "Export_CSV".
QName	Kvalifikovaný názov. Tieto informácie možno nájsť otvorením zostavy v Prieskumníkovi údajov a následným otvorením konzoly prehliadača. Vyhľadajte reťazec **RENDER_REACT_REPORT** v konzole a nájdite QName.
Hodnoty kódovaných parametrov	Hodnoty, ktoré budete meniť z predvolenej zostavy. Zariadenie Parametre, ktoré sú tu zadané, musia byť najprv nakonfigurované v zostave v Prieskumníkovi údajov. Pozrite si tému Konfigurácia filtra prehľadov.
Ofset	Vzdialenosť medzi hornou bunkou úplne vľavo v tabuľke a bunkou, z ktorej má API začať vracať údaje. Prvá inštancia posunu v základnej požiadavke označuje riadky a druhá inštancia označuje stĺpce.
Medza	Najväčší počet buniek, ktoré by mal API vrátiť. Prvá inštancia limitu v základnej požiadavke označuje riadky a druhá inštancia označuje stĺpce.

Príklad súboru JSON


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


Polia odpovedí

Na túto API existujú dve možné odpovede. Ak je možné údaje rýchlo vrátiť, synchrónna odpoveď obsahuje požadované údaje v CSV formáte. Ak požadované údaje nie je možné rýchlo vrátiť, odpoveď bude obsahovať odpoveď JSON s ID požiadavky a stavom požiadavky. Tieto výstupy zahŕňajú polia definované v nasledujúcich tabuľkách.

Synchrónna odozva

Pole	Popis
Typ obsahu	Formát obsahu. K dispozícii je len CSV formát.
Rozsah obsahu	Celkový počet dostupných riadkov a celkový počet stĺpcov dostupný.
Obsah	Údaje prehľadu vo CSV formáte.

Asynchrónna odozva

Pole	Popis
ID žiadosti	Formát obsahu. K dispozícii je len CSV formát.
Stav	Aktuálny stav žiadosti. **POZNÁMKA** Správa, ktorú nie je možné okamžite spracovať, sa dostane do frontu správ a uloží sa ako úloha do databázy, takže Je možné sledovať. V stavovom poli sa zobrazuje stav úlohy v čase hovoru. Zobrazí sa jeden z nasledujúcich stavov. ▪ Vo fronte – požiadavka sa úspešne zaznamená vo fronte správ a v databáze. ▪ Spracováva sa – správa vo fronte sa spracováva, ale nedosiahla jeden z konečných stavov. ▪ Nepodarilo sa – požiadavku nebolo možné dokončiť. ▪ Zrušené – požiadavka bola zastavená. ▪ Platnosť vypršala – čas povolený na vykonanie úlohy vypršal pred jej spracovaním. ▪ Na čiernej listine – počet hovorov prekročil limit a tento hovor nebude vrátený.

Príklad súboru

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky.

Žiadosť JSON


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "akcia": "EXPORT_CSV",
    "štát": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
        "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "paramValues": {
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "odsadenie": 0,
            "limit": 100
        },
        {
            "odsadenie": 0,
            "limit": 100
        }
    ]
}
```

Konfigurácia filtra prehľadov

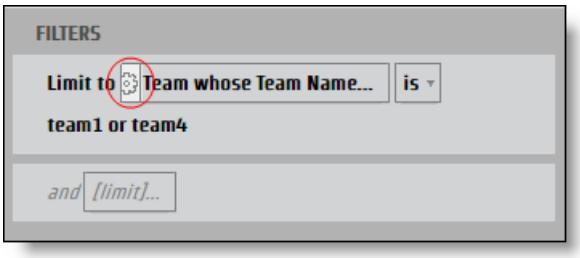
Jednou z funkcií API exportu údajov hromadnej zostavy je možnosť zmeniť filtre v zostave pri volaní API. Filtre môžete nakonfigurovať úpravou textu požiadavky POST. Ak chcete zmeniť filter pomocou API, musíte vopred vykonať niekoľko zmien zostavy v Prieskumníkovi údajov.

Konfigurácia parametra v Prieskumníkovi údajov

Ak chcete nastaviť filter tak, aby sa dal aktualizovať prostredníctvom API hovoru, musíte upraviť parametre filtra v Prieskumníkovi údajov.

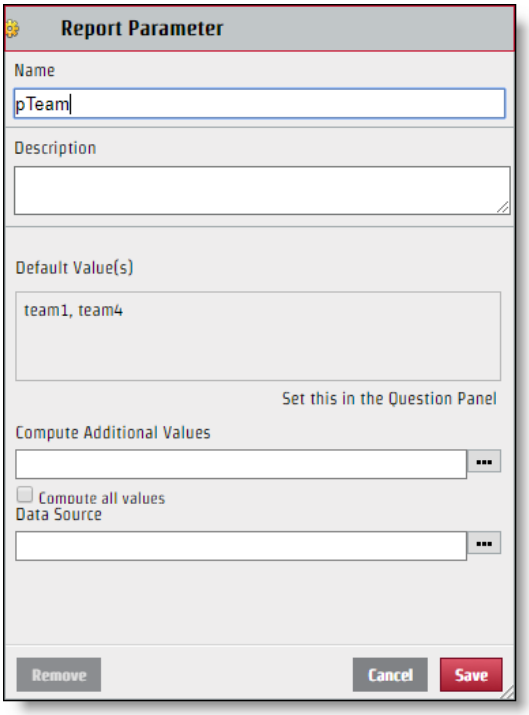
Nakonfigurujte parameter

1. Otvorte zostavu, ktorú chcete exportovať, zo zoznamu Zostavy v Prieskumníkovi údajov.
2. Kliknutím na položku **Upraviť** otvorte panel otázok.
3. V časti Filtre na paneli otázok kliknite na ikonu Parameter vedľa filtra, ktorý chcete aktualizovať. Ikona parametra vyzerá ako súčasť ozubeného kolieska a nachádza sa na ľavej strane poľa Filter. Nasledujúci obrázok zobrazuje ikonu parametra zakrúžkovanú červenou farbou.



   Otvorí **sa dialógové okno Parameter** zostavy.

4. Do **poľa Názov** zadajte názov parametra, ktorý možno použiť ako kľúč JSON.

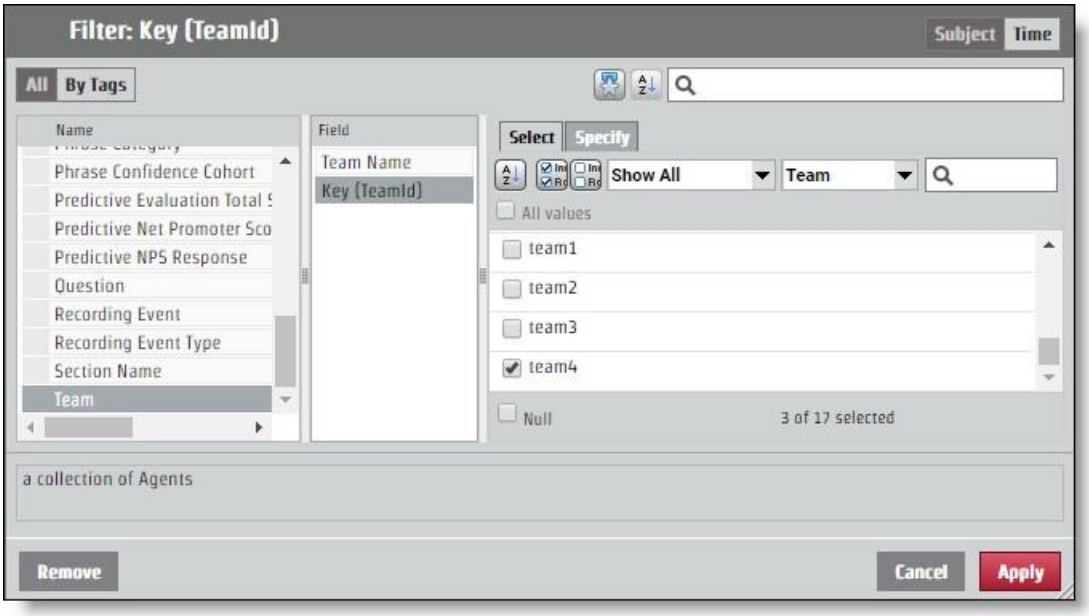


5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

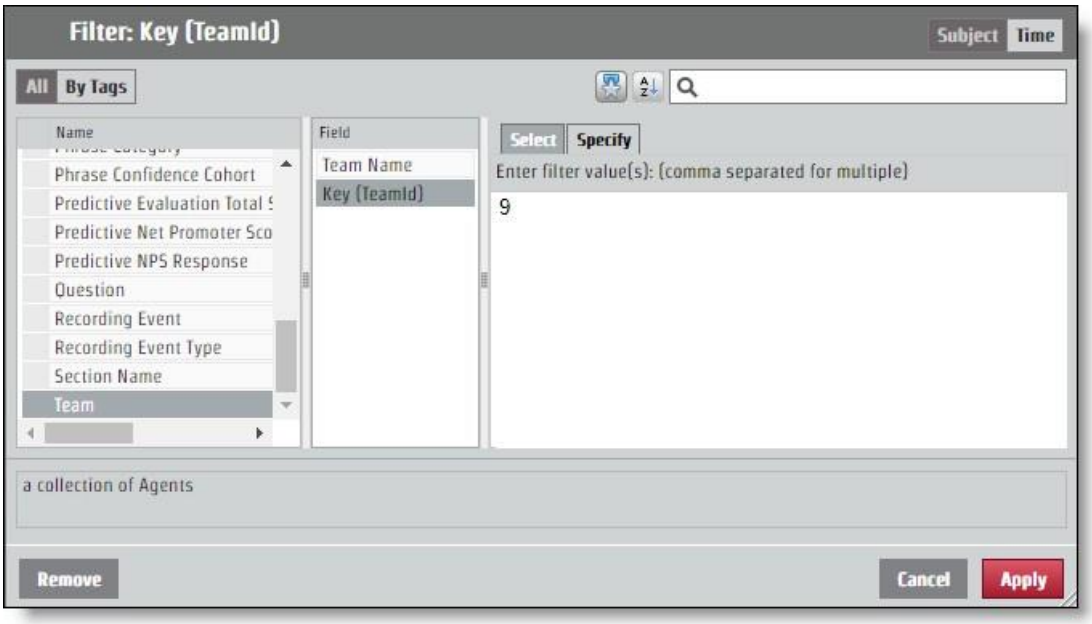
Po nakonfigurovaní je možné filter upraviť prostredníctvom požiadavky na API. Hoci názov parametra, ktorý vytvoríte, sa používa ako názov kľúča v páre hodnôt kľúča JSON, hodnota zobrazená v časti Vybrať v dialógovom okne Filter nemusí nevyhnutne zodpovedať hodnote, ktorú by ste mali použiť pre súbor JSON. Ak chcete súbor JSON správne zmeniť, musíte identifikovať konkrétny názov hodnoty.

Identifikácia konkrétnej hodnoty

1. Kliknutím na **pole Filter** s hodnotami, ktoré chcete identifikovať na paneli Otázka, otvorte dialógové okno Filter.
2. Začiarknite iba políčko vedľa hodnoty, ktorú chcete identifikovať.



3. **Otvorte kartu Zadať** . Konkrétna hodnota sa zobrazí na table Filtrovať hodnotu CSV.



Nakonfigurujte formát JSON pre API Request

Pár kľúčových hodnôt, ktorý ste určili na základe pomenovania parametra a identifikácie hodnoty, je potrebné pridať k požiadavke JSON. Zmeny filtra sa vykonávajú cez pole **encodedParamValues** .

Ak zostava vráti informácie za všetky tímy, ale chcete informácie iba od tímu so špecifickou hodnotou "9", kód encodedParamValues JSON by mal vyzerať ako v nasledujúcom príklade. V tomto príklade bol parameter pomenovaný "pTeam", takže to je kľúč v súbore JSON.

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

Konfigurácia filtrov rozsahu

Proces konfigurácie parametra na vrátenie informácií z určitého časového rozsahu funguje rovnako ako úprava poľa encodedParamValues pre akýkoľvek iný filter. Existuje niekoľko konkrétnych časových období, ako napríklad rok, mesiac a štvrťrok. Konkrétne časové **obdobia majú kartu Zadať** , ktorá funguje ako akákoľvek iná hodnota filtra. K dispozícii sú aj možnosti pre rozsahy: Relatívny dátum a Rozsah dátumov. Každá možnosť času spustenia vyžaduje iné hodnoty v súbore JSON.

Rozsah dátumov

Možnosť Rozsah dátumov používa na určenie rozsahu presné dátumy. API používa čas epochy systému UNIX, takže každý dátum a čas, ktorý chcete použiť ako parameter pre určitý rozsah, musí byť prevedený.

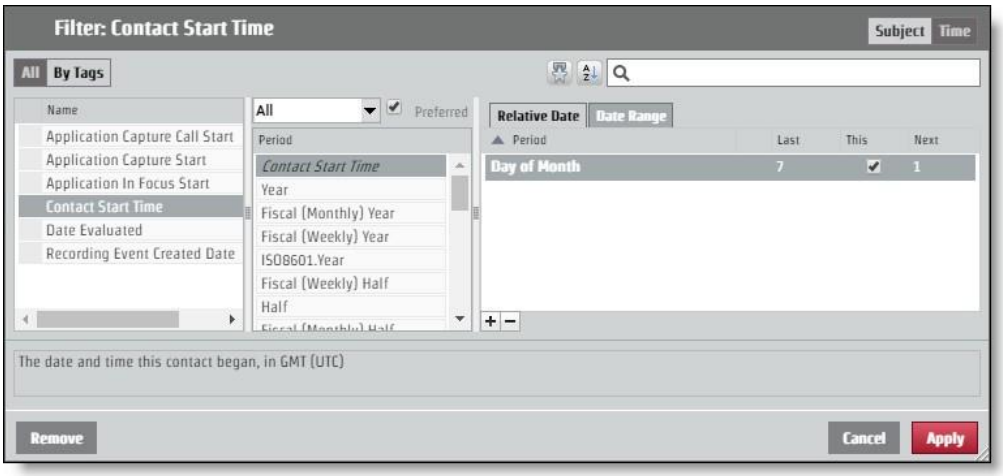
> **OSVEDČENÝ POSTUP** Zostava, ktorá nešpecifikuje koncový rozsah, načíta všetky informácie z času začiatku rozsahu. V prípade opakujúcich sa hlásení môžete použiť túto funkciu a využiť čas posledného
> V správe, ktorá bude formátovaná v čase UNIX Epochy a použije toto číslo ako začiatok nového rozsahu. Týmto spôsobom môžete získať všetky informácie, ktoré potrebujete, a nikdy nebudete musieť prekladať časy do času UNIX Epoch.

V prípade požiadavky, ktorá konfiguruje časový rozsah 15. júna 2017, by mala hodnota encodedParamValues vyzerať ako v nasledujúcom príklade. V tomto príklade je názov parametra "pDate".

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

Relatívny dátum

Možnosť Relatívny dátum vytvorí rozsah bez konkrétnych dátumov. Zahŕňa to časové obdobia, ktoré sú relatívne k aktuálnemu dátumu. V dialógovom okne Filter môžete vybrať časové obdobie a určiť, či chcete určitý počet časových období pred aktuálnym časovým obdobím, týmto aktuálnym časovým obdobím a určitým počtom budúcich časových období. V nasledujúcom príklade je časový rozsah nastavený na posledných sedem dní, dnes a zajtra.



Ak chcete požiadať o toto rozloženie prostredníctvom požiadavky na API, hodnota encodedParamValues by mala vyzerať ako v nasledujúcom príklade. V tomto príklade je názov parametra "pContactStartTime".

...

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

...

Kategórie a frázy API

Tento API použite na prácu so zoznamami kategórií a fráz z.

Tieto metódy sa používajú pre kategórie a frázy API:

- Získať – načíta informácie o kategóriách a frázach
- Post – vytvára kategórie a frázy
- Put—Aktualizuje informácie o kategóriách a frázach
- Odstrániť – odstráni informácie o kategóriách a frázach

ODSTRÁNIŤ kategórie a frázy API

Táto metóda odstráni informácie o kategórii a fráze.

Protokol DELETE a identifikátory URI

Uri: Fráza kategórie	 /api/rest/cas/zoznam fráz /api/rest/cas/fráza
Metóda	ODSTRÁNIŤ
Povolenia	Správca Desktop Analytics Správca Audio Analytics Správca LVSCR Analytics Správca Analýza textu Správa nájomníka
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

PRÍKLAD

Odstránenie kategórie: /api/rest/cas/phraselist?id=13

Odstránenie frázy: /api/rest/cas/phrase?id=7

Systém reaguje nasledovne:

{"vymazané":1}

ZÍSKAJTE kategórie a frázy API

Táto metóda načíta informácie o kategórii a fráze.

Protokol GET a identifikátory URI

Uri:	
Fráza	/api/rest/cas/zoznam fráz
kategórie	/api/rest/cas/fráza
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Správca Desktop Analytics Správca Audio Analytics Správca LVSCR Analytics Správca Analýza textu Správa nájomníka
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia odpovede GET

Názov	Popis
Kategórie	Podrobné informácie týkajúce sa kategórií služby Analytics.
Id	ID kategórie.
popis	Opis kategórie.
languageId	Reťazec znakov určujúci jazyk. **PRÍKLAD** US Slovenčina = en-us

Názo	Popis
Frázy	Podrobné informácie týkajúce sa fráz služby Analytics.
fráza	Fráza na vyhľadávanie.
fonetický	Fonetický pravopis hľadaného výrazu.
zniePáči sa mi to	Alternatívne verzie frázy, ktoré znejú ako cieľová fráza.
sebadôvera	Hodnota spoľahlivosti udávajúca pravdepodobnosť správneho zásahu.
Id	Identifikačné číslo vety.
ID kategórie	Identifikačné číslo kategórie frázy.
štát	Stav kontaktu agenta.

Kategória POST a frázy API

Táto metóda vytvára informácie o kategóriách a frázach.

Protokol POST a identifikátory URI

Uri: Fráza kategóri e	 /api/rest/cas/zoznam fráz /api/rest/cas/fráza
Metóda	STĹP
Povolenia	Správca Desktop Analytics Správca Audio Analytics Správca Lvcsr Analytics Správca Textová analytika Správa nájomníka
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia odpovede POST

Názov	Popis
kategória	Podrobné informácie týkajúce sa kategórií služby Analytics.
popis	Opis kategórie.
languageId	Reťazec znakov určujúci jazyk. **PRÍKLAD** US Slovenčina = en-us

PUT kategórie a frázy API

Táto metóda aktualizuje informácie o kategóriách a frázach.

Protokol PUT a identifikátory URI

Uri: Fráza kategóri e	 /api/rest/cas/zoznam fráz /api/rest/cas/fráza
Metóda	DAŤ
Povolenia	Správca Desktop Analytics Správca Audio Analytics Správca LVSCR Analytics Správca Analýza textu Správa nájomníka
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia odpovede PUT

Názov	Popis
Kategórie	Podrobné informácie týkajúce sa kategórií služby Analytics.

Názo	Popis
Id	ID kategórie.
popis	Opis kategórie.
languageId	Reťazec znakov určujúci jazyk. **PRÍKLAD** US Slovenčina = en-us
Frázy	Podrobné informácie týkajúce sa fráz služby Analytics.
fráza	Fráza na vyhľadávanie.
fonetický	Fonetický pravopis hľadaného výrazu.
zniePáči sa mi to	Alternatívne verzie frázy, ktoré znejú ako cieľová fráza.
sebadôvera	Hodnota spoľahlivosti udávajúca pravdepodobnosť správneho zásahu.
Id	Identifikačné číslo vety.
ID kategórie	Identifikačné číslo kategórie frázy.
štát	Stav kontaktu agenta.

Príklad súboru GET/POST/PUT JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON na načítanie, vytvorenie a aktualizáciu kategórií a fráz:

```
{
        "kategórie": [{
                "id": číslo, "kategória":
                reťazec, "popis": reťazec,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "frázy": [{
```

"fráza": reťazec, "fonetický":
reťazec, "zvuky": reťazec,
"dôvera": číslo, "id": číslo,
"categoryId": číslo, "stav": číslo,
"stav": číslo

},
...
],
"spoľahlivosť": číslo
}

Kontaktné zariadenie API

Na získanie zoznamu zariadení použite API Kontaktné zariadenie.

Kontaktné zariadenie API protokol a URI

URI	/api/rest/nahrávanie/kontaktZariadenie
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Podajte QM

Parametre

Pole	Req?	Typ	Popis
includeUnconfiguredDevices	N	Booleovská	Ak je nastavená hodnota True, zahrnú sa aj nenakonfigurované zariadenia. Predvolené = nepravda Akceptované hodnoty. ▪ pravdivý ▪ Nepravda
itemsPerPage	N	Číslo	Počet položiek, ktoré sa zobrazia na stranu.
zoradiťStĺpec	N	Text	ID osoby
sortDirection	N		Možnosti ▪ vzostupný ▪ zostupné

Príklady súborov API JSON kontaktného zariadenia

Príklad súboru odpovede

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "názov": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configured":
        true, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "ID": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "rozšírenie": "8013", "oddiel": "Oblasť
                trasy"
            }
        ]
    }
```

Hromadné kontaktné zariadenie API

Na hromadné pridanie zariadení použite API Hromadné pridanie zariadení.

Kontaktujte hromadné API protokolu zariadenia a URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Metóda	STĹP
Povolenia	Podajte QM

Ďalšie informácie nájdete v časti Kontaktné zariadenie API .

Hromadné API príklady súborov JSON kontaktného zariadenia

Príklad súboru odpovede


```
{
    "Pridať": [
        {
            "nakonfigurované": pravda,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "rozšírenie": "7003", "id": 424032, "oddiel": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "rozšírenie": "7103", "id": 424033, "oddiel": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 239,
            "isRecordingTones": nepravda,
            "isStereo": nepravda,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "názov": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "nakonfigurované": pravda,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "rozšírenie": "7004", "id": 412459, "oddiel": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "aktualizácia": [
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"id": 412466, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 88,
                "isRecordingTones": nepravda,
                "isStereo": nepravda,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"id": 41251    1, "partícia": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 86,
                "isRecordingTones": nepravda,
                "isStereo": nepravda,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Kontaktovať API

Kontakt API umožňuje používateľom vyhľadať konkrétne kontakty a potom sa prepojiť na Webex WFO a prehrať ich v prehrávači médií.

Protokol a URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
Metóda	GET
Povolenia	Vyhľadajte kontakty
Typ obsahu	multipart/form-data
Parametre	ID = identifikátor pre existujúci kontakt. Tento zdroj URI nájde konkrétne ID kontaktu. Ak {id} neexistuje, odpoveď namiesto prázdneho zoznamu vráti kód chyby. beginTime = <počiatočná časová pečiatka kontaktov>

Žiadosť Polia

POZNÁMKA Ak sa použije parameter beginTime, parameter endTime sa musí použiť aj v dotaze URI.

Parameter	Popis
agent	ID používateľa. Akceptovaná hodnota je celé číslo ID. V parametri („agent“) sa rozlišujú malé a veľké písmená a všetky musia byť malé. Ak používateľ použije parameter s veľkým A, vráti každého agenta. VOLITEĽNÉ
ani	Automatická identifikácia čísla (ANI) pre hovor. Inými slovami, ANI identifikuje číslo volajúcej strany. Akceptovanou hodnotou je reťazec so zástupnými znakmi hviezdička (*) alebo otáznik (?).

Parameter	Popis
	Tento parameter sa môže objaviť nula alebo viackrát v jednom dotaze. **PRÍKLAD** `kontakt?ani=1234&ani=4567` Keď pre parameter zadáte viacero hodnôt, dotaz skombinuje tieto hodnoty s ALEBO (to znamená, že predchádzajúci príklad vyhľadá kontakty buď s ani=1234 ALEBO ani=4567). VOLITEĽNÉ.
assocCallId	ID pridruženého kontaktu, ktoré spája kontakty na základe zákazníka skúsenosti. VOLITEĽNÉ.
Dátum začiatku	Vráti iba záznamy, ktoré začínajú v určený dátum alebo neskôr. FORMÁT: `RRRR-MM-DD`. Ak nie je zadaný žiadny rozsah a nie je zadaný dátum beginDate, predvolená hodnota je 60 dní pred dneškom.
beginTime	Používa sa s beginDate na vrátenie záznamov, ktoré začínajú v určený dátum a čas alebo neskôr. FORMÁT: `HH:MM`.
callId	ID kontaktu z integrácie tretej strany. Akceptovaná hodnota je reťazec. VOLITEĽNÉ.
canEvaluate	Označuje, či používateľ môže vyhodnotiť tento kontakt. Akceptovaná hodnota je pravda. True vráti kontakt, ak používateľ môže tento kontakt vyhodnotiť po prihlásení do Webex WFO. VOLITEĽNÉ. Ak tento parameter nezahrniete, dotaz nefiltruje kontakty. HODNOTA: Pravda, ak kontakt môže vyhodnotiť prihlásený používateľ.
dateEvaluatedEnd	Dátum ukončenia rozsahu filtrovaných kontaktov, ktoré boli hodnotené. FORMÁT: `RRRR-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	Dátum začiatku rozsahu filtrovaných kontaktov, ktoré boli hodnotené. FORMÁT: `RRRR-MM-DD`.
dnis	Server identifikácie volaného čísla (DNIS) pre hovor. Inými slovami, volané číslo. Akceptovanou hodnotou je reťazec so zástupnými znakmi hviezdička (*) alebo otáznik (?). Tento parameter sa môže objaviť nula alebo viackrát v jednom dotaze. Kedy

Parameter	Popis
	zadáte viacero hodnôt pre parameter, dotaz skombinuje tieto hodnoty s ALEBO. VOLITEĽNÉ.
Dátum ukončenia	Vráti iba záznamy, ktoré začínajú pred určeným dátumom. FORMÁT: `RRRR-MM-DD`. Ak nie je zadaný žiadny rozsah a nie je zadaný dátum ukončenia, predvolená hodnota je dnes.
čas ukončenia dátumom.	Používa sa s endDate na vrátenie záznamov, ktoré začínajú pred určeným FORMÁT: `HH:MM:SS`.
vylúčiť	Vráti Uniform Resource Identifier (URI) pre zadanú hodnotu. Kliknutím na URI zobrazíte údaje spojené so zadanou hodnotou. VOLITEĽNÉ. HODNOTY: ▪ event — Vráti URI, ktorý ukazuje dáta udalosti. ▪ metadáta – vráti URI, ktorý ukazuje na metadáta. ▪ metadata.key1 – Vráti URI, ktorý ukazuje na atribút key1 v rámci objektu metaúdajov.
expandovať	Vráti všetky údaje spojené so zadanou hodnotou namiesto URI. VOLITEĽNÉ. HODNOTY: ▪ udalosť – Rozšíri všetky udalosti tak, aby zahŕňali všetky údaje udalostí, nielen URI. ▪ metadáta – Rozširuje všetky metadáta, nielen URI. ▪ metadata.key1 – Rozšíri iba atribút key1 v rámci objektu metaúdajov.
Krstné meno	Krstné meno agenta. Akceptované hodnoty sú reťazce s ľubovoľným počtom zástupných znakov hviezdičky (*) alebo otáznika (?). VOLITEĽNÉ.
skupina	ID skupiny. Akceptovaná hodnota je celé číslo ID. VOLITEĽNÉ.
hasRecording	Vrátiť iba kontakty spojené s nahrávkou. VOLITEĽNÉ. HODNOTY: ▪ pravda ▪ falošný

Parameter	Popis
	Ak tento parameter nezahrniete, dotaz nefiltruje kontakty podľa nahrávok.
hod	Či bolo hodnotenie kontaktu označené pre ľudské zdroje (h).
	VOLITEĽNÉ. HODNOTY: ▪ pravda ▪ falošný ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda)
prebiehajúce	Či prebieha hodnotenie kontaktu. VOLITEĽNÉ. HODNOTY: ▪ pravda ▪ falošný ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda)
priezvisko	Priezvisko agenta. Akceptované hodnoty sú reťazce s ľubovoľným počtom zástupných znakov hviezdičky (*) alebo otáznika (?). Tento parameter sa môže objaviť nula alebo viackrát v jednom dotaze. Kedy zadáte viacero hodnôt pre parameter, dotaz skombinuje tieto hodnoty s ALEBO. VOLITEĽNÉ.
limit	Parameter adresy URL, ktorý možno použiť na zvýšenie celkových výsledkov a na získanie väčších množín výsledkov. VOLITEĽNÉ. **DÔLEŽITÉ** Použitie tohto parametra môže negatívne ovplyvniť výkon. Cisco odporúča 100 alebo menej.
riadok	Pobočka pre hovor (z pohľadu agenta, ktorý hovor nahráva). Akceptovanou hodnotou je reťazec so zástupnými znakmi hviezdička (*) alebo otáznik (?). Tento parameter sa môže objaviť nula alebo viackrát v jednom dotaze. Keď pre parameter zadáte viacero hodnôt, dotaz ich skombinuje

Parameter	Popis
	Hodnoty s OR. VOLITEĽNÉ.
metaúdaje	Pole metadát. VOLITEĽNÉ. HODNOTY: ▪ <kľúč>~<operátor>~<hodnota> Kde <kľúč> je názov poľa metadát nakonfigurovaný v správcovi monitorovania a záznamu a musí sa presne zhodovať s nakonfigurovaným názvom metadát. <operátor>je jeden z nasledujúcich: ▪ rovná sa ▪ začínas ▪ končís ▪ obsahuje <value>môže obsahovať reťazec so zástupnými znakmi hviezdičky (*) alebo otáznika (?). Tento parameter sa môže objaviť nula alebo viackrát v jednom dotaze. Keď pre parameter zadáte viacero hodnôt, dotaz skombinuje tieto hodnoty s OR. Ak nezadáte hodnotu, dotaz vráti všetky kontakty, ktoré majú metadáta pre zadaný kľúč.
potrebujeSchválenie	Či hodnotenie kontaktu potrebuje schválenie. VOLITEĽNÉ. HODNOTY: ▪ pravda ▪ falošný ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda)
číslo	Akékoľvek číslo použité v kontakte (ANI alebo DNIS). Akceptovanou hodnotou je reťazec so zástupnými znakmi hviezdička (*) alebo otáznik (?). Tento parameter sa môže objaviť nula alebo viackrát v jednom dotaze. Kedy zadáte viacero hodnôt pre parameter, dotaz skombinuje tieto hodnoty s ALEBO. VOLITEĽNÉ.

Parameter	Popis
Telefónne číslo	Akékoľvek číslo použité v kontakte (ANI, DNIS alebo Linka). Prijaté hodnota je reťazec so zástupnými znakmi hviezdička (*) alebo otáznik (?). Tento parameter sa môže objaviť nula alebo raz v jednom dotaze. VOLITEĽNÉ.
rozsah	Parameter hlavičky, ktorý vám umožňuje listovať vo výsledkoch. Kde, "items=<1-200>". VOLITEĽNÉ. **NAJLEPŠÍ POSTUP** Parameter rozsahu možno použiť v spojení s parametrom limit dotazu, ktorý zvyšuje hodnotu Celkové výsledky.
skóroval	Či bol kontakt hodnotený. VOLITEĽNÉ. HODNOTY: ▪ pravda ▪ falošný ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda)
searchStats	Vráti celkový počet dostupných záznamov, ktoré sa zhodujú, ako "počet". Kde sú akceptované hodnoty: ▪ pravda ▪ nepra vda VOLITEĽN É.
tichoTrvanie	Vrátiť iba kontakty, u ktorých je zaznamenané trvanie (v milisekundách). Ticho je rovnaké alebo väčšie ako špecifikovaná hodnota. **PRÍKLAD** silentDuration=5000 vráti kontakty, kde je jeden alebo viac prípadov zaznamenaného ticha rovný alebo väčší Ako 5 sekúnd. VOLITEĽNÉ.
tichoUdalosti	Vrátiť iba kontakty, pri ktorých je počet udalostí ticha rovný alebo

Parameter	Popis
	Väčšia ako špecifikovaná hodnota. **PRÍKLAD** silentEvents=5 vráti kontakty, kde je 5 alebo viac udalostí ticha. VOLITEĽNÉ
označené	Či bol kontakt označený. Akceptované boolovské hodnoty sú: ▪ pravda ▪ falošný ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda) VOLITEĽNÉ.
talkOverDuration	Vrátiť iba kontakty, kde je trvanie (v milisekundách) zaznamenaného hovoru Cez udalosti sú rovné alebo väčšie ako zadaná hodnota. **PRÍKLAD** talkOverDuration=5000 vráti kontakty, kde je jeden alebo viac prípadov zaznamenaného rozhovoru nad udalosťami rovnými alebo Viac ako 5 sekúnd. VOLITEĽNÉ.
talkOverEvents	Vrátiť iba kontakty, pri ktorých sa počet hovorov rovná alebo Väčšia ako špecifikovaná hodnota. **PRÍKLAD** talkOverEvents=5 vráti kontakty, v ktorých je 5 alebo viac rozhovorov o udalostiach. VOLITEĽNÉ.
tím	ID tímu. Akceptovaná hodnota je celé číslo ID. VOLITEĽNÉ.
školenia	Či bolo hodnotenie kontaktu označené na školenie. VOLITEĽNÉ. HODNOTY: ▪ pravda

Parameter	Popis
	▪ falošný ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda)
typu	Typ kontaktu. Parameter typu filtruje kontakty na základe stavov nahrávania. VOLITEĽNÉ. HODNOTY: ▪ kvality ▪ archív Ak tento parameter nezahrniete, dopyt nebude filtrovať stavy nahrávania. **POZNÁMKA** Rola užívateľa archívu má globálny rozsah len vtedy, keď zadáte typ archívu.

Uskutočnenie kombinácie Hľadať

Nasledujúca požiadavka vráti zoznam všetkých kontaktov zaznamenaných na účely kvality 1. 1. 2018 alebo neskôr (GMT).

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

Vykonanie vyhľadávania pomocou metadát kľúč

Nasledujúca požiadavka vráti zoznam všetkých kontaktov s metadátami s názvom telefón.

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

Nasledujúci zoznam vráti zoznam všetkých kontaktov s metaúdajmi s názvom customerNo.

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

Vykonanie vyhľadávania pomocou kľúča metadát so špecifickým Hodnota

Nasledujúca požiadavka vráti zoznam všetkých kontaktov s hodnotou metadát 555-1234.

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

Vyhľadávanie udalostí ticha

Nasledujúca požiadavka vráti zoznam kontaktov, ktoré obsahujú dve alebo viac udalostí ticha s dĺžkou 10 sekúnd alebo vyššou.

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

Príklad súboru JSON


```
{
    "HR" : nepravda,
    "DNIS" : "2111",
    "trvanie hovoru": 15000,
    "ANI": "1581",
    "icmCallId": "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
    {
        "názov": "formulár1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
    },
        "tím": {
        "názov": "tím1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId": "0.4"
    },
    "qualityReason": {
        "text": "Prvý hovor dňa", "reasonId": 1,
        "kľúč": "rec_reason_what_first"
    },
    "agent": {
        "priezvisko" : "Bunkowske",
        "používateľské meno" :
        "bunkowm",
        "$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName":
        "Mark",
        "displayId": "0.1"
    },
    "hodnotenie": {
        "stateId": 1,
        "skóre" : 90,
        "$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "školenie": nepravda,
    "id": 1,
    "startTime": 1239308710000,
```

"tz": "Amerika/Chicago",
"recordingUrl": /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded": true,
"archívWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"
},
"skupina": {
"názov": "skupina1",
"$ref" : "/api/rest/recording/group/1"
},
"hodnotiteľ" : { "priezvisko" :
"Sillars", "používateľské
meno" : "sillarj",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName":
"Jay",
"displayId": "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" },
"qualityWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/266"
}
}

Príklad súboru JSON Parameter searchStats = pravda

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

Kontaktujte Základné vyhľadávanie API

Základný vyhľadávací API kontaktov vráti podrobnosti o prebiehajúcom alebo nedávno dokončenom hovore. Vrátené informácie pozostávajú z najnovšieho kontaktu, ktorý zodpovedá parametrom vyhľadávania. V súčasnosti môže prebiehať najnovší kontakt.

Protokol a URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Vyhľadajte kontakty
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia žiadostí

Názov	Req?	Typ	Popis
ANI	N	Reťazec	Volajúce číslo kontaktu.
DNIS	N	Reťazec	Volané číslo kontaktu. Telefónne číslo agenta.
krstné meno	N	Reťazec	Krstné meno agenta.
priezvisko	N	Reťazec	Priezvisko agenta.
linka	N	Reťazec	Klapka hovoru (z pohľadu agenta, ktorý nahráva hovor). Zariadenie Akceptovaná hodnota je reťazec s hviezdičkou (*) alebo zástupné znaky otáznikov (?).

Názov	Req?	Typ	Popis
			Tento parameter sa môže v jednom dotaze zobraziť nula alebo viackrát. Keď pre parameter zadáte viacero hodnôt, dotaz skombinuje tieto hodnoty s parametrom OR. VOLITEĽNÝ.
Meno používateľa	N	Reťazec	E-mailová adresa agenta z tabuľky Osoba.

Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Id	ID databázy CCR kontaktu.
assocCallId	Priradené ID kontaktu kontaktu.
Trvanie hovoru	Trvanie hovoru.
recordingUrl	URL adresa prepojenia na prehrávanie kontaktu.
isComplete	Označuje, či ide o dokončený hovor alebo o prebiehajúci hovor. pravda = hovor je dokončený False = prebieha hovor
Počiatočný čas	Časová pečiatka začatého hovoru v GMT.
agent	Podrobné informácie o agentovi.
$ref	Odkaz na URL adresu osobného zdroja
displayId	Zobraziť ID agenta.
priezvisko	Priezvisko agenta
Krstné meno	Krstné meno agenta.
Meno používateľa	E-mailová adresa agenta.

Ak neexistujú žiadne kontakty, ktoré spĺňajú dané parametre (napríklad poskytnutý agent nikdy neprijal hovor alebo nie je v rozsahu), systém vráti odpoveď 404 Nenájdené. V prípade kontaktov, ktoré nie sú priradené k agentovi (napríklad kontakty zaznamenané bránou), bude atribút agent null.

Príklad súboru JSON

Nasledujú príklady formátovanej odpovede JSON.


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

Monitorovanie kontaktov API

API Monitorovanie kontaktov umožňuje používateľom zobraziť celkový počet kontaktov vytvorených za posledných 15 minút od chvíle, keď správca zavolá na tento API.

Všetky kontakty sú zachytené v databáze a zobrazené s týmto API. Počet kontaktov zobrazených s touto API sa však môže líšiť v závislosti od počtu kontaktov zobrazeného v tabuľke kontaktov. Napríklad v závislosti od nastavenia globálnych nastavení určuje parameter Dĺžka hovoru počet kontaktov, ktoré sa zobrazia v používateľskom rozhraní. Počet kontaktov zobrazených v používateľskom rozhraní je menší alebo rovnaký ako celkový počet kontaktov zobrazených v tejto API.

POZNÁMKA: Táto API nezapočítava koreňové nahrávky, kým nie sú odsúhlasené.

PROTOKOL A URI

URI	/api/odpočinok/monitorovanie/kontakty/lite
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Povolenie na správu nájomníka
Typ obsahu	application/JSON

POLIA ODPOVEDE

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Kontakty	Hovor medzi agentom a zákazníkom.

Pole	Popis
totálny	Počet kontaktov vytvorených za posledných 15 minút.
totalWithAudio	Počet kontaktov vytvorených za posledných 15 minút ktoré majú nahrané zvukové nahrávky.
totalWithVideo	Počet kontaktov vytvorených za posledných 15 minút ktoré majú nahrané záznamy obrazovky.

PRÍKLAD ODPOVEDE JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

```
{
    "kontakty":{
            "celkom": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Hodnotiaci formulár API

Pomocou tohto API môžete požiadať o informácie QM hodnotiaceho formulára.

Protokol a URI

URL	/api/odpočinok/nahrávanie/vyhodnocovacia forma
Metóda	DOSTAŤ
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia odpovedí

Názov	Popis
Id	ID hodnotiaceho formulára.
meno	Názov hodnotiaceho formulára.
popis	Opis hodnotiaceho formulára.
tvorca	Tvorca hodnotiaceho formulára.
Vytvorený	Čas vytvorenia hodnotiaceho formulára v milisekundách UNIX epochy.
manuálne váženie váženie	Označuje, či sa na otázky týkajúce sa hodnotenia vzťahuje manuálne formulár.
Created TZ	Časové pásmo, v ktorom bol vytvorený hodnotiaci formulár.
Updater	Indikátor aktualizácie.
aktualizovaný	Časový indikátor pri poslednej aktualizácii hodnotiaceho formulára vo formáte UNIX epochy.

Názov	Popis
aktualizovanýTz	Časové pásmo, v ktorom bol hodnotiaci formulár aktualizovaný.
stav	Stav hodnotiaceho formulára.
predvolenýFormulár	Označuje, či hodnotiaci formulár zobrazuje predvolené hodnoty
odpovedí. Vyžaduje sa schválenie	Označuje, či musia byť schválené zmeny hodnotiaceho
formulára. pásmo pásiem vyhodnotenie.	Podrobné informácie týkajúce sa rozsahov pásiem formulára na
kapela	Číslo pásma formulára hodnotenia.
začať	Začiatok pásma hodnotiaceho formulára.
koniec	Ukončenie pásma formulára hodnotenia.
Typ skóre	Podrobne uveďte informácie o skóre hodnotiaceho formulára.
Id	ID skóre.
meno	Názov typu partitúry. **PRÍKLAD** Percento
Sekcie	Podrobné informácie týkajúce sa častí hodnotiaceho formulára.
Id	ID časti hodnotiaceho formulára.
meno	Názov sekcie hodnotiaceho formulára.
objednať	Poradie, v ktorom sa sekcia zobrazuje vo formulári hodnotenia.
hmotnosť	Hodnotiaci formulár sekcie hmotnostný faktor.
Počiatočná farba	Počiatočná farba sekcie hodnotiaceho formulára.
endColor	Záverečná farba sekcie hodnotiaceho formulára.
Otázky	Podrobne uveďte informácie týkajúce sa otázky hodnotiaceho formulára.
Id	ID otázky.
Text	Znenie otázky.

Názov	Popis
objednať	Poradie, v ktorom sa otázka nachádza v sekcii.
hmotnosť	Váha použitá na otázku.
popis	Opis otázky.
Možnosti	Podrobné informácie týkajúce sa možností otázok.
Id	ID možnosti
typ	Typ otázky. **PRÍKLAD** KPI a aditívum
štítok	Označuje, či sa zobrazí označenie otázky.
isDefault	Označuje, či ide o predvolenú otázku.
kpiPriorita výkonu.	Označuje, či ide o prioritnú otázku na určenie skóre kľúčových ukazovateľov
objednať	Poradie, v ktorom sa otázka zobrazuje.
Body	Počet bodov za otázku.

Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.


```
[
        {
                "id": číslo, "názov": reťazec,
                "popis": reťazec, "tvorca":
                reťazec,
                "created ": epoch miliseconds,
                "manualWeighting": Boolean, "created
                Tz": "America\/Chicago", "updater": "2",
                "aktualizované": 1489634636917,
```

"updatedTz": "America\/Chicago", "status": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"pásmo": 1,
"začiatok": 0,
"koniec": 40
}, {
"pásmo": 2,
"začiatok": 40,
"koniec": 60
}, {
"pásmo": 3,
"začiatok": 60,
"koniec": 100
}
],
"scoreType": {
"ID": 1,
"názov": "percento"
},
"sekcie": [{
"ID": 1,
"názov": "oddiel 1", "poradie":
0,
"hmotnosť": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor":
"#000000", "otázky": [{
"ID": 1,
"text": "aká bola služba",

```
                    "poradie": 0,
                    "hmotnosť": 0,5,
                    "opis": "",
                    "Možnosti": [{
                              "ID": 1,
                              "typ": "KPI",
                              "label": "Y",
                              "isDefault": true,
                              "kpiPriority": 0,
                              "poradie": 0,
                              "body": 100
                    }, {
                              "ID": 2,
                              "typ": "DOPLNKOVÁ LÁTKA",
                              "label": "N", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "objednávka": 1,
                              "body": 0

                    }, {      "ID": 3,
                              "typ": "NEUPLATŇUJE SA",
                              "label": "N\/A", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "objednávka": 2,
                              "body": 0



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

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

ID hodnotiaceho formulára API

Túto API použite na vyžiadanie informácií týkajúcich sa konkrétneho hodnotiaceho formulára QM.

Protokol a URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Metóda	DOSTAŤ
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia odpovedí

Názov	Popis
Id	ID hodnotiaceho formulára.
meno	Názov hodnotiaceho formulára.
popis	Opis hodnotiaceho formulára.
tvorca	Tvorca hodnotiaceho formulára.
Vytvorený	Čas vytvorenia hodnotiaceho formulára v milisekundách UNIX epochy.
manuálne váženie váženie	Označuje, či sa na otázky týkajúce sa hodnotenia vzťahuje manuálne formulár.
Created TZ	Časové pásmo, v ktorom bol vytvorený hodnotiaci formulár.
Updater	Indikátor aktualizácie.
aktualizovaný	Časový indikátor pri poslednej aktualizácii hodnotiaceho formulára vo formáte UNIX epochy.

Názov	Popis
aktualizovanýTz	Časové pásmo, v ktorom bol hodnotiaci formulár aktualizovaný.
stav	Stav hodnotiaceho formulára.
predvolenýFormulár	Označuje, či hodnotiaci formulár zobrazuje predvolené hodnoty
odpovedí. Vyžaduje sa schválenie	Označuje, či musia byť schválené zmeny hodnotiaceho
formulára. pásmo pásiem vyhodnotenie.	Podrobné informácie týkajúce sa rozsahov pásiem formulára na
kapela	Číslo pásma formulára hodnotenia.
začať	Začiatok pásma hodnotiaceho formulára.
koniec	Ukončenie pásma formulára hodnotenia.
Typ skóre	Podrobne uveďte informácie o skóre hodnotiaceho formulára.
Id	ID skóre.
meno	Názov typu partitúry. **PRÍKLAD** Percento
Sekcie	Podrobné informácie týkajúce sa častí hodnotiaceho formulára.
Id	ID časti hodnotiaceho formulára.
meno	Názov sekcie hodnotiaceho formulára.
objednať	Poradie, v ktorom sa sekcia zobrazuje vo formulári hodnotenia.
hmotnosť	Hodnotiaci formulár sekcie hmotnostný faktor.
Počiatočná farba	Počiatočná farba sekcie hodnotiaceho formulára.
endColor	Záverečná farba sekcie hodnotiaceho formulára.
Otázky	Podrobne uveďte informácie týkajúce sa otázky hodnotiaceho formulára.
Id	ID otázky.
Text	Znenie otázky.

Názov	Popis
objednať	Poradie, v ktorom sa otázka nachádza v sekcii.
hmotnosť	Váha použitá na otázku.
popis	Opis otázky.
Možnosti	Podrobné informácie týkajúce sa možností otázok.
Id	ID možnosti
typ	Typ otázky. **PRÍKLAD** KPI a aditívum
štítok	Označuje, či sa zobrazí označenie otázky.
isDefault	Označuje, či ide o predvolenú otázku.
kpiPriorita výkonu.	Označuje, či ide o prioritnú otázku na určenie skóre kľúčových ukazovateľov
objednať	Poradie, v ktorom sa otázka zobrazuje.
Body	Počet bodov za otázku.

Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.


```
[
        {
                "id": číslo, "názov": reťazec,
                "popis": reťazec, "tvorca":
                reťazec,
                "created ": epoch miliseconds,
                "manualWeighting": Boolean, "created
                Tz": "America\/Chicago", "updater": "2",
                "aktualizované": 1489634636917,
```

"updatedTz": "America\/Chicago", "status": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"pásmo": 1,
"začiatok": 0,
"koniec": 40
}, {
"pásmo": 2,
"začiatok": 40,
"koniec": 60
}, {
"pásmo": 3,
"začiatok": 60,
"koniec": 100
}
],
"scoreType": {
"ID": 1,
"názov": "percento"
},
"sekcie": [{
"ID": 1,
"názov": "oddiel 1", "poradie":
0,
"hmotnosť": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor":
"#000000", "otázky": [{
"ID": 1,
"text": "aká bola služba",

"poradie": 0,
"hmotnosť": 0,5,
"opis": "",
"Možnosti": [{
"ID": 1,
"typ": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"poradie": 0,
"body": 100
}, {
"ID": 2,
"typ": "DOPLNKOVÁ LÁTKA",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"objednávka": 1,
"body": 0

}, { "ID": 3,
"typ": "NEUPLATŇUJE SA",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"objednávka": 2,
"body": 0

}
]
},
....
]

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

Export API

Tento API odhalí koncové body podobné REST na vykonávanie exportov. Umožňuje vám načítať údaje zo serverových modelov vo formáte CSV.

Protokol a URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> Kde <importType> je jedným z preddefinovaných typov importu. **PRÍKLAD** Príklady importTypes sú osoby, skupiny a tímy.
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia žiadostí

Pole	Req?	Typ	Popis
acdId	N	Reťazec	Ak je táto možnosť nastavená, vráti agentov priradených k tejto ACD ID.
základnéInformácie	N	Booleovská	Ak je táto hodnota nastavená na hodnotu Pravda, vráti iba základné informácie o agentovi vrátane ID, mena, priezviska a čísla zamestnanca.

V predvolenom nastavení (to znamená bez nastavených parametrov) sa vrátia všetci agenti bez ohľadu na stav aktivácie.

POZNÁMKA: Všetky varianty vynucujú pravidlá zobrazenia. Vrátia sa iba agenti viditeľní pre volajúceho.

Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcich tabuľkách.

Polia pre osoby sú definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
ID používv.	ID používateľa v Webex WFO.
E-mail	E-mailová adresa používateľa.
Meno	Krstné meno používateľa.
Priezvisko	Priezvisko používateľa.
Zobraziť časové pásmo	Časové pásmo zobrazenia používateľa.
Prihlásenie	Prihlasovacie ID používateľa.
ID zamestnanca	ID zamestnanca používateľa.
Tím	Priradený tím
používateľa. Je len zmieriť	
Aktivovaný	Dátum aktivácie používateľa.
Deaktivovaný	Dátum, kedy bol používateľ deaktivovaný.
Miestne nastavenie	Jazyk používaný používateľom.
Roly	Roly priradené používateľovi.
Plný rozsah pôsobnosti	Keď je nastavená hodnota TRUE, používateľ má rozsah pre všetky skupiny, tímy a používateľov. Ak je nastavená na hodnotu FALSE, rozsah používateľa zodpovedá rozsahu nakonfigurovanému v poliach Tímy rozsahu a Skupiny rozsahu.
Skupiny rozsahu	Skupiny v rozsahu používateľa.
Tímy rozsahu pôsobnosti	Tímy v rozsahu používateľa.
QM zobrazenia	Zobrazenia priradené používateľovi v QM.
ACD ID	ID používateľa v rámci ACD.
ID servera ACD	ID ACD, ktorý je zdrojom údajov používateľa. Povoliť
plánovanie Pravda/Nepravda.	Označuje, či používateľa možno naplánovať.

Pole	Popis
Zobrazenia	Zobrazenia, ktoré sú používateľovi priradené v WFM.
Hlavný pohľad	Hlavné zobrazenie používateľa v WFM.
Mapovanie zručností	Mapovanie zručností priradené tomuto
používateľovi. Dátum začiatku spoločnosti	Dátum, kedy používateľ začal
pracovať v spoločnosti. Dátum začatia oddelenia	Dátum, kedy
používateľ začal pracovať na oddelení. Rad	Poradie používateľa v rámci
kontaktného centra.	
Dátum ukončenia spoločnosti	Dátum, kedy používateľ opustil spoločnosť.
Profil pracovných podmienok	Profil pracovných podmienok priradený tomuto
používateľovi. Naplánovať profil uvoľnenia	Profil plánovaného vydania
priradený tomuto používateľovi. Časové pásmo plánovania	Časové pásmo
použité na naplánovanie agenta.	
Max. personálna skupina	Maximálny počet zamestnancov, do ktorej je používateľ priradený.

Polia pre skupiny sú definované v tabuľke nižšie.

Pole	Popis
ID skupiny	ID skupiny v ACD.
Názov	Názov skupiny.
Dátum aktivácie	Dátum aktivácie skupiny.
Deaktivovaný dátum	Dátum, kedy bola skupina deaktivovaná.

Polia pre tímy sú definované v tabuľke nižšie.

Pole	Popis
ID tímu	ID tímu v ACD.
Názov	Názov skupiny.

Pole	Popis
Dátum aktivácie	Dátum aktivácie skupiny.
Deaktivovaný dátum	Dátum, kedy bola skupina deaktivovaná.
ID nadradenej skupiny	Skupina, do ktorej tím patrí.
Kompilácia produktivity	(Nepravda/Pravda) Označuje, či sa majú zahrnúť štatistiky tímu, keď Služba Capture zostavuje štatistiky produktivity.

CSV Výstup súboruPríklad

Nasleduje príklad exportovaného súboru CSV obsahujúceho požadované údaje. Hlavičky súboru CSV sú lokalizované tak, aby zodpovedali vybratému miestnemu nastaveniu používateľa.

ID tímu, meno,dátum aktivácie, dátum deaktivácie

3,exportovaný tím 1,17.8.2016,31.12.2999

5,Exportovaný tím 2,8/17/206,12/31/2999

Import všeobecného textu API

Všeobecný API importu textu poskytuje možnosť importovať údaje z textového zdroja.

Protokol a URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Metóda	UVEREJNIŤ, DAŤ
Povolenia	Správca – nájomník
Typ obsahu	JSON

Polia žiadosti JSON

Súbor JSON obsahuje polia definované v nasledujúcej tabuľke.

> **POZNÁMKA:** Stĺpce v žiadosti môžu byť uvedené v ľubovoľnom poradí. Hlavičky stĺpcov sú povinné pre každý stĺpec, ktorý sa rozhodnete použiť.

Pole	Podpole	Req?	Popis
Záznamy	prijímač	N	Zoznam reťazcov označujúcich príjemcov. Ohraničené rúrkami.
Záznamy	odosielateľ	N	Reťazec označujúci odosielateľa. Nemusí to byť e-mailová adresa.
Záznamy		Á	Pole záznamov, jeden pre každý kontakt, ktorý sa má importovať.
Záznamy	id	N	Identifikátor zdroja spojeného s kontaktom. Toto nie je CCR ID. Kontakt nebude importovaný, ak ID už bolo použité pre predchádzajúci kontakt.
Záznamy	metadáta	N	Všetky metaúdaje spojené s kontaktom. Názvy sa musia zhodovať s definovanými poľami metaúdajov.

Pole	Podpole	Req?	Popis
Typ textu		Á	Identifikuje zdroj textu. Hodnota by mala byť jedna z nasledujúcich: ▪ E-mail ▪ chat ▪ webové sídlo ▪ iný
Záznamy	Čas	Á	Určuje čas začatia spojený s kontaktom. Formát je čas epochy UNIX v milisekundách.
Záznamy	Text	Á	Telo kontaktu, ktoré obsahuje konverzáciu.
evalForm	Identifikačné meno	N	Hodnotiaci formulár priradený kontaktom, ak sa zistí, že kontakt je označený ako kvalitný. Môžete zadať identifikátor alebo meno. Ak doklad totožnosti nie je poskytnutý, API vyhľadá hodnotiaci formulár podľa mena.
Záznamy	Meno používateľa	Á	Prihlásenie používateľa priradené ku kontaktu.
Záznamy	predmet	N	Predmet spojený s kontaktom.
Záznamy	referencie	N	Zvyčajne sa používa v e-mailoch na sledovanie diskusií vo vláknach. Ohraničené rúrkami.

Príklad súboru JSON


```
{
        "textType": "email|chat|twitter|website|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "názov": "názov evalForm. Nahrať bude fungovať iba s menom alebo iba identifikátorom. Je možné priradiť iba jeden hodnotiaci formulár."
        },
        "Záznamy": [
                {
```

"čas": 1439993633000,

"používateľské meno": "Používateľské meno agenta. Používa sa na identifikáciu agenta, ktorému je tento kontakt priradený",

"odosielateľ": "odosielateľ e-mailu alebo textovej správy, zvyčajne e-mailovej adresy. Bude to však vyžadovať akúkoľvek strunu",

"prijímač": [

"prijímač 1",

"prijímač 2"

],

"text": "Toto je telo textu a časť, ktorá sa bude vyhľadávať pre prístupy",

"predmet": "Toto je predmet e-mailu alebo textu" "metadáta": {

"Pole1" : "Hodnota1",

"Pole2" : "Hodnota2"

},

"Referencie": [

"odkaz 1",

"Referencia 2"

],

"id": "identifikátor textu; sa týka iba: e-maily"

}

]

}

Import všeobecného textu s viacerými súbormi API

Všeobecný import textu s viacerými súbormi API poskytuje možnosť importovať údaje z textového zdroja s kontaktmi a obsahom v samostatných súboroch. Tento API je možné používať samostatne alebo službou dátového servera.

> **POZNÁMKA:** Pri importovaní textových údajov pomocou API Webex WFO by mal byť text kódovaný UTF-8. To umožňuje zahrnutie špeciálnych znakov, ktoré nie sú k dispozícii s ASCII kódovaním.

Protokol a URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Metóda	STĹP
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia žiadostí

Súbory CSV a JSON obsahujú polia definované v nasledujúcej tabuľke.

> **POZNÁMKA:** Ak na nahrávanie súborov používate údajový server, názov súboru CSV alebo JSON musí byť TEXTCONTACT.

Pole	Req?	Typ	Popis
evalForm	N	Reťazec	Názov hodnotiaceho formulára. Hodnotiaci formulár priradený kontaktu, ak je kontakt označený ako kvalitný.
Názov_súboru	Á	Reťazec	Názov textového súboru obsahujúceho konverzáciu.
id	N	Reťazec	Identifikátor zdroja spojeného s kontaktom. Toto nie je CCR ID. Kontakt nie je

Pole	Req?	Typ	Popis
			importované, ak už bolo ID použité pre predchádzajúci kontakt.
metadáta	N	Reťazec	Metaúdaje priradené ku kontaktu. Názvy metaúdajov sa musia zhodovať s definovanými poľami metaúdajov.
prijímač	N	Reťazec	Zoznam príjemcov. Každý príjemca je ohraničený symbolom fajky (|).
referencie	N	Reťazec	Text používaný v e-mailoch na sledovanie diskusií usporiadaných do vlákien. Oddelené rúrkami (ak je súbor vo formáte CSV) alebo v poli JSON (ak je súbor vo formáte JSON).
odosielateľ	N	Reťazec	Meno odosielateľa. Môže to byť, ale nemusí to byť e-mailová adresa.
predmet	N	Reťazec	Predmet spojený s kontaktom.
Typ textu	Á	Reťazec	Zdroj textu. Platné hodnoty: ▪ chat ▪ E-mail ▪ Francúzsko ▪ iný ▪ webové sídlo
Čas	Á	Čas	Čas začatia priradený ku kontaktu. Format = čas epochy Unixu v milisekundách.
Meno používateľa	Á	Reťazec	Prihlásenie používateľa priradeného ku kontaktu.

Podporované formáty

Nahrávanie pozostáva z jedného alebo viacerých súborov s údajmi kontaktov a jedného alebo viacerých súborov s obsahom.

Súbor	Podporované formáty
Kontaktné údaje – obsahuje	CSV, JSON

Súbor	Podporované formáty
Kontaktné informácie	
Obsah – obsahuje textové časti kontaktu	TXT

Môžete tiež nahrať súbor ZIP, ktorý obsahuje súbory vo všetkých vyššie uvedených formátoch. Po rozbalení sa s obsahom súboru zaobchádza tak, ako keby bol zahrnutý do štandardnej viacdielnej požiadavky. Ďalšie informácie nájdete tu.

DÔLEŽITÉ CSV a JSON súbory je možné použiť iba na kontaktné údaje a súbory ZIP je možné použiť iba na komprimáciu súborov na viacdielne nahrávanie. Obsahové súbory nemôžu používať súbor CSV, JSON ani ZIP
Formáty.

Príklad dávkového CSV súboru

textType,názov súboru,evalForm,čas,užívateľské
meno,odosielateľ,príjemca,predmet,metadáta,referenčné nces, id e-mail,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, môj účet,
accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent
1@cisco.com|agent2@cisco.com,close my account, accNum=676,ref1,2 chat,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, fakturačná
otázka, accNum=900,,

Príklad súboru ZIP

So súborom ZIP narábate inak ako so súborom CSV alebo JSON v tom, že súbor ZIP je kolekcia súborov, ktoré sa spracúvajú, akoby to boli jednotlivé súbory v rámci viacdielnej požiadavky. Pri používaní súboru ZIP si zapamätajte tieto body:

- Názov súboru ZIP je kľúč, na ktorý je potrebné odkazovať v CSV/JSON.
- Akákoľvek štruktúra priečinkov v súbore ZIP je zlúčená a ignorovaná.

Vyzerá to napríklad viacdielna požiadavka.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (obsahuje 2 riadky pre e-mail1 a chat1) email1.txt

chat1.txt

Táto viacdielna požiadavka je spracovaná tak, ako keby boli všetky súbory v ZIP alebo všetky jednotlivo v požiadavke na viaceré diely.

Príklad súboru JSON

Telo JSON


```
[
        {
                "textType": "e-mail", "čas":
                1439993633000,
                "používateľské meno":
                "john.smith@acme.com", "odosielateľ":
                "môj odosielateľ",
                "názov súboru": "email1.txt",
                "predmet": "Toto je predmet e-mailu alebo textu",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "názov": "názov evalForm. Funkcia Odovzdať bude fungovať iba s
Meno alebo iba ID. Je možné priradiť iba jeden hodnotiaci formulár."
                },
                "čas": 1439993633000,
                "používateľské meno":
                "john.smith@acme.com", "odosielateľ":
                "môj odosielateľ",
                "názov súboru": "chat1.txt",
                "predmet": "Toto je predmet e-mailu alebo textu" "príjemca": [
                        "prijímač 1",
                          "prijímač 2"
                ],
                "metaúdaje": {
```

"Pole1" : "Hodnota1",
"Pole2" : "Hodnota2"
},
"Referencie": [
"odkaz 1",
"Referencia 2"
],
}
]

OBSAH

email1.txt

Toto je telo e-mailu.

Importovať API

Táto API odhalí koncové body podobné REST pre vykonávanie importov. Umožňuje vám načítať informácie o modeloch serverových objektov (t. j. poliach serverového modelu a typoch, ktoré je možné k týmto poliam priradiť) a importovať údaje z CSV súborov do týchto serverových modelov.

ZÍSKAŤ dovozný protokol a URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Kde importType je jedným z preddefinovaných typov importu.Používateľov **PRÍKLAD** používateľov, skupín a tímov.
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia žiadosti o import GET

Pole	Req?	Typ	Popis
acdId	N	Reťazec	Ak je táto možnosť nastavená, vráti agentov priradených k tejto ACD ID.
základnéInformácie	N	Booleovská	Ak je nastavená na hodnotu Pravda, vráti iba základné informácie o agentovi (ID, meno, priezvisko, číslo zamestnanca).

V predvolenom nastavení (to znamená bez nastavených parametrov) sa vrátia všetci agenti bez ohľadu na stav aktivácie.

POZNÁMKA: Všetky varianty vynucujú pravidlá zobrazenia. Vrátia sa iba agenti viditeľní pre volajúceho.

Polia odpovede na import GET

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
polia	Zoznam polí na serverovom modeli.
key	Databázový kľúč identifikujúci pole na serveri.
štítok	Označenie poľa používané v používateľskom rozhraní.
požadovaný	Určuje, či je pole povinné.
S viacerými hodnotami	Určuje, či pole môže prijať viacero hodnôt.
Typy	Zoznam typov údajov, ktoré môže pole prijať. Príklady typov zahŕňajú text, dátumy a boolovské údaje.
kód	Kód pre typ údajov.
popis	Popis typu údajov.
formát	Príklad typu údajov.

Príklad súboru JSON importu GET

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
{
        "polia": [
                {
                        "kľúč": "id",
                        "label": "ID tímu", "povinné": true,
                        "multivalued": false, "types": [
                        {
                                "kód": "Celé číslo", "popis": "Číslo",
                                "formát": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "kľúč": "meno",
                "label": "Name", "required":
                true, "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "kód": "Text", "popis": "Text", "formát":
                    "Príklad textu"
                }
        ]
    },
    {
            "kľúč": "activatedDate", "label":
            "Dátum aktivácie", "povinné": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "kód": "MM/DD/RRRR", "popis": "US
                    Date", "format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "kód": "DD/MM/RRRR", "opis": "európsky
                    dátum", "formát": "04/07/2016"
                }
            ]
    },
```

```
{
        "kľúč": "produktivityCompilation", "label":
        "Kompilácia produktivity", "povinné": pravda,
        "Viachodnotové": nepravda, "typy":
        [
            {
                "kód": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


Protokol POST o dovoze a URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Kde importType je jedným z preddefinovaných typov importu. **PRÍKLAD** používateľov, skupín a tímov.
Metóda	STĹP
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Importovať polia odpovedí POST

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
tenantId	ID nájomníka pre polia s viacerými hodnotami.

Pole	Popis
Mapovanie	Popisuje pole mapovacích objektov pre polia s viacerými hodnotami.
stĺpec	CSV stĺpec, z ktorého sa získavajú údaje na priradenie.
pole	Pole koncového modelu, ku ktorému budú údaje mapované.
Údajový typ	Typ údajov v stĺpci CSV, ktorý pre serverový koniec určuje, či sú pre údaje potrebné ďalšie transformácie.

Príklad súboru JSON importu POST

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

Formát JSON

```
{
        "tenantId":1,
        "mapovanie":[
                {
                        "stĺpec":"ID tímu",
                        "pole":"id", "dataType": "Celé
                        číslo"
                },
                {
                        "stĺpec":"Názov",
                        "pole":"názov", "dataType":
                        "Text"
                },
                {
                        "stĺpec":"Dátum aktivácie",
                        "pole":"activatedDate", "dataType":
                        "MM/DD/RRRR"
                },
                {
```

"stĺpec":"Kompilácia produktivity",
"pole":"produktivityCompilation", "dataType":
"TrueFalse"
}
]
}

Formát odpovede na úspech POST

{
"stav": "ÚSPECH",
"responseText": "Súbor bol úspešne importovaný"
}

Rozhrania API pre preferencie importu

Preferencie importu sú používateľom definované údaje, ktoré sa používajú ako súčasť procesu importu súboru CSV. Tieto údaje znižujú námahu pri importovaní súborov tým, že vám umožňujú zachovať preddefinované predvoľby pre importy CSV súborov.

Táto časť popisuje nasledujúce rozhrania API preferencií importu:

Vytvoriť predvoľbu importu API

API Vytvoriť predvoľby umožňuje vytvoriť novú predvoľbu importu.

Vytvorte protokol preferencií importu a URI

URI	/api/rest/importná preferencia
Metóda	STĹP
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Vytvorenie polí žiadostí o nastavenie importu

Pole	Popis
meno	Názov novej dovoznej preferencie.
typ	Typ dovoznej preferencie.
Priradenia	Zoznam priradení polí pre preferenciu importu.
pole	Pole pre zadanú predvoľbu importu.
stĺpec	Záhlavie stĺpca poľa.
Údajový typ	Typ údajov v poli.

Vytvorte súbor preferencií importu JSON Príklad

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.

```
{
        "name": "Moje preferencie", "type":
        "osoby", "mapovanie": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "personId", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
}
```

Vytvorte odpoveď systému preferencií importu

Systém odpovie na úspešné vymazanie preferencie importu stavom 200 OK.

Odstrániť predvoľbu importu API

Predvoľba odstránenia API vám umožňuje vymazať existujúcu predvoľbu importu.

Odstrániť protokol preferencií importu a URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Kde id je ID predvoľby importu, ktorú chcete odstrániť.
Metóda	VYMAZAŤ
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	multipart/form-data

Odstrániť odpoveď systému preferencií importu

Systém odpovie na úspešné vymazanie preferencie importu stavom 200 OK.

Predvoľby importu API

Predvoľby importu API načítajú všetky predvoľby importu pre aktuálneho nájomníka.

Importovať protokol predvolieb a URI

URI	/api/rest/importpreference
Metóda	GET
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	multipart/form-data

Import predvolieb odpovede Polia

Výstup JSON obsahuje polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
preferencie	Zoznam predvolieb importu.
osôb	Zoznam predvolieb importu používateľov.
id	Importovať ID preferencie.
meno	Importovať názov preferencie.
typu	Typ preferencie importu.
mapovania	Zoznam mapovaní polí pre preferenciu importu.
pole	Pole pre zadanú predvoľbu importu.
stĺpec	Stĺpec smeruje do poľa.
dataType	Typ údajov v poli.

Súbor JSON Príklad

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

```
{
        "predvoľby": [
                {
```

```
                "osoby": [
                    {
                        "id": 1,
                        "name": "Moje mapovanie
                        používateľov", "type": "osoby",
                        "mapovania": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "ID osoby",
                                "dataType": "Integer"
                            },
                            {
                                "field": "e-mail",
                                "column": "E-mail", "dataType":
                                "Text"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "id": 2,
                        "name": "Moje prázdne
                        mapovanie", "type": "osoby",
                        "mapovania": []
                    }
            ]
        },
        {
            "skupiny": [
                    {
                        "id": 3,
                        "name": "Mapovanie mojej skupiny",
                        "type": "osoby",
```

```
                    "mapovania": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Systém Odozva

Systém odpovie na úspešné vymazanie preferencie importu stavom 200 OK.

Importovať predvoľby podľa ID API

Predvoľby importu podľa ID API načítajú predvoľby importu podľa svojho ID, takže si ich môžete pozrieť.

Importovať predvoľby podľa protokolu ID a URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Metóda	GET
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	multipart/form-data
Parametre	Id = ID predvoľby importu, ktorú chcete zobraziť.

Importovať predvoľby podľa ID odpovede polí

Výstup JSON obsahuje polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	**Popis**
id	Importovať ID preferencie.
meno	Importovať názov preferencie.
typu	Typ preferencie importu.
mapovania	Zoznam mapovaní polí pre preferenciu importu.

Pole	Popis
pole	Pole pre zadanú predvoľbu importu.
stĺpec	Stĺpec smeruje do poľa.
dataType	Typ údajov v poli.

Import preferencií podľa ID súboru JSON Príklad

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
{
        "id": 1,
        "name": "Moje mapovanie
        používateľov", "type": "osoby",
        "mapovania": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "ID osoby",
                "dataType": "Integer"
            },
            {
                "field": "e-mail",
                "column": "E-mail",
                "dataType": "Text"
            }
        ]
}
```


Systém Odozva

Systém odpovie na úspešné vymazanie preferencie importu stavom 200 OK.

Aktualizovať predvoľbu importu API

Predvoľby aktualizácie API vám umožňujú upraviť existujúce predvoľby importu.

Aktualizujte protokol preferencií importu a URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Kde id je ID predvoľby importu, ktorú chcete upraviť.
Metóda	PUT
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	multipart/form-data

Aktualizujte pole odozvy preferencií importu

Pole	Popis
meno	Názov predvoľby importu.
typu	Typ preferencie importu.
mapovania	Zoznam mapovaní polí pre preferenciu importu.
pole	Pole pre zadanú predvoľbu importu.
stĺpec	Stĺpec smeruje do poľa.
dataType	Typ údajov v poli.

Aktualizujte súbor JSON predvoľby importu Príklad

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.

```
{
        "name": "Aktualizovaný názov",
        "type": "osoby", "mapovanie": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "ID osoby", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

}

Aktualizácia systému preferencií importu Odpoveď

Systém odpovie na úspešné vymazanie preferencie importu stavom 200 OK.

Zoznam zahrnutí/vylúčení API

Použite zoznam zahrnutí/vylúčení API na vytvorenie, definovanie, aktualizáciu alebo vymazanie zoznamu klapiek, telefónnych čísiel alebo kontaktných pokynov, ktoré chcete alebo nechcete zaznamenať. Tento API používa štyri metódy:

- GET InclusionExclusion: Umožňuje vám získať jeden alebo všetky zoznamy zahrnutí/vylúčení.
- PUT InclusionExclusion: Umožňuje vám aktualizovať informácie v zozname Inclusion/Exclusion.
- POST InclusionExclusion: Umožňuje vám vytvoriť zoznam zahrnutí/vylúčení.
- DELETE InclusionExclusion: Umožňuje vám vymazať zoznam Include/Exclude.

ZÍSKAJTE zoznam zahrnutí/vylúčení API

GET Zoznam zahrnutí/vylúčení vám umožňuje získať jeden alebo všetky zoznamy zahrnutia/vylúčenia.

ZÍSKAJTE zoznam zahrnutí/vylúčení API Protocol and URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metóda	GET
Povolenia	Spravovať QM
Typ obsahu	aplikácia/JSON
Parametre	<id>= ID zoznamu zahrnutí/vylúčení

ZÍSKAJTE zoznam zaradení/vylúčení API Žiadosť Polia

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	Á	Celé číslo	ID zoznamu zahrnutí/vylúčení.
inclusionExclusionType	Á	Celé číslo	Typ zahrnutia/vylúčenia:

Pole	Req?	Typ	Popis
			1 = zahrnutie 2 = vylúčenie
inclusionExclusionPatternType	N	Celé číslo	Typ vzoru zoznamu zahrnutí/vylúčení" 1 = ANI (volacie číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = Predĺženie 4 = Telefónne číslo 5 = ľubovoľný
vzor	N	Reťazec	Vzor čísel v zozname Zahrnutie/Vylúčenie. To vám umožňuje určiť rozsah čísel, ktoré sa majú zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva zástupné znaky a znamienko plus (+): ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 Kód s výmenou 822. * = Ľubovoľný počet číslic **PRÍKLAD** 612* zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 kód. + = Indikátor kódu krajiny (platí len na začiatku reťazca) **PRÍKLAD** +44 zahŕňa alebo vylučuje kontakty v Spojenom kráľovstve. **DÔLEŽITÉ** Ak exportujete zoznam zahrnutí alebo vylúčení, Obsahuje medzinárodnú predvoľbu so znamienkom plus (+), Excel bude číslo považovať za matematické

Pole	Req?	Typ	Popis
			výraz. Ak chcete použiť tieto zoznamy, skonvertujte exportovaný súbor .CSV na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec vo formáte textu.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID pre smer hovoru: 1 = Prichádzajúce 2 = Odchádzajúce 3 = buď

GET Service API Odpoveď Polia

Výstup JSON obsahuje polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	ID zoznamu
zahrnutí/vylúčení. inclusionExclusionType	Typ
zahrnutia/vylúčenia:	1 = zahrnutie 2 = zahrnutie
vylúčeniaExclusionPatternType	Typ vzoru zoznamu zahrnutí/vylúčení" 1 = ANI (volacie číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = Predĺženie 4 = Telefónne číslo 5 = ľubovoľný
vzor	Vzor čísel v zozname Zahrnutie/Vylúčenie. To vám umožňuje určiť rozsah čísel, ktoré sa majú zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva zástupné znaky a znamienko plus (+): ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v predvoľbe 612 s výmenou 822.

Pole	Popis
	* = Ľubovoľný počet číslic **PRÍKLAD** 612* zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v predvoľbe 612. + = Indikátor kódu krajiny (platí len na začiatku reťazca) **PRÍKLAD** +44 zahŕňa alebo vylučuje kontakty v Spojenom kráľovstve. **DÔLEŽITÉ** Ak exportujete zoznam zahrnutí alebo vylúčení, ktorý obsahuje medzinárodný volací kód so znamienkom plus (+) znamienko, Excel bude číslo považovať za matematický výraz. Ak chcete použiť tieto zoznamy, skonvertujte exportovaný súbor .CSV na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec vo formáte textu.
inclusionExclusionCallDirection	ID pre smer hovoru: 1 = Prichádzajúce 2 = Odchádzajúce 3 = buď

GET Service API Súbor JSON Príklad

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <číslo>, "inclusionExclusionType" :
    <číslo>, "inclusionExclusionPatternType" : <číslo>, "vzor" :
    <string>, "inclusionExclusionCallDirection" : <číslo>,
}
```

PUT Zoznam zahrnutia/vylúčenia API

PUT Zoznam zahrnutí/vylúčení vám umožňuje aktualizovať existujúce zoznamy zahrnutí/vylúčení.

PUT Zoznam zahrnutí/vylúčení API Protokol a URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metóda	PUT
Povolenia	Spravovať QM
Typ obsahu	aplikácia/JSON

PUT Zoznam zahrnutia/vylúčenia API Požiadavka Polia

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	Á	Celé číslo	ID zoznamu zahrnutí/vylúčení.
inclusionExclusionType	Á	Celé číslo	Typ zahrnutia/vylúčenia: 1 = zahrnutie 2 = vylúčenie
inclusionExclusionPatternType	N	Celé číslo	Typ vzoru zoznamu zahrnutí/vylúčení: 1 = ANI (volacie číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = Predĺženie 4 = Telefónne číslo 5 = ľubovoľný
vzor	N	Reťazec	Vzor čísel v zozname Zahrnutie/Vylúčenie. To vám umožňuje určiť rozsah čísel, ktoré sa majú zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva zástupné znaky a znamienko plus (+): ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 Kód s výmenou 822. * = Ľubovoľný počet číslic

Pole	Req?	Typ	Popis
			PRÍKLAD 612* zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 kód. + = Indikátor kódu krajiny (platí len na začiatku reťazca) **PRÍKLAD** +44 zahŕňa alebo vylučuje kontakty v Spojenom kráľovstve. **DÔLEŽITÉ** Ak exportujete zoznam zahrnutí alebo vylúčení, Obsahuje medzinárodnú predvoľbu so znamienkom plus (+), Excel bude číslo považovať za matematický výraz. Ak chcete použiť tieto zoznamy, skonvertujte exportovaný súbor .CSV na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec vo formáte textu.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID pre smer hovoru: 1 = Prichádzajúce 2 = Odchádzajúce 3 = buď

PUT Zahrnúť/Vylúčiť zoznam API Odpoveď Polia

Výstup JSON obsahuje polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	ID zoznamu
zahrnutí/vylúčení. inclusionExclusionType	Typ
zahrnutia/vylúčenia:	1 = zahrnutie 2 = vylúčenie
inclusionExclusionPatternType	Typ vzoru zoznamu zahrnutí/vylúčení"

Pole	Popis
	1 = ANI (volacie číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = Predĺženie 4 = Telefónne číslo 5 = ľubovoľný
vzor	Vzor čísel v zozname Zahrnutie/Vylúčenie. To vám umožňuje určiť rozsah čísel, ktoré sa majú zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva zástupné znaky a znamienko plus (+): ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v predvoľbe 612 s výmenou 822. * = Ľubovoľný počet číslic **PRÍKLAD** 612* zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v predvoľbe 612. + = Indikátor kódu krajiny (platí len na začiatku reťazca) **PRÍKLAD** +44 zahŕňa alebo vylučuje kontakty v Spojenom kráľovstve. **DÔLEŽITÉ** Ak exportujete zoznam zahrnutí alebo vylúčení, ktorý obsahuje medzinárodný volací kód so znamienkom plus (+) Znamienko, Excel bude číslo považovať za matematický výraz. Ak chcete použiť tieto zoznamy, skonvertujte exportovaný súbor .CSV na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec vo formáte textu.
inclusionExclusionCallDirection	ID pre smer hovoru: 1 = Prichádzajúce 2 = Odchádzajúce 3 = buď

Zoznam zahrnutia/vylúčenia PUT API Súbor JSON Príklad

{

```
    "inclusionExclusionListId" : <číslo>, "inclusionExclusionType" :
    <číslo>, "inclusionExclusionPatternType" : <číslo>, "vzor" :
    <reťazec>, "inclusionExclusionCallDirection&gt<;
}
```

POST zoznam zahrnutí/vylúčení API

POST Inclusion/Exclusion List vám umožňuje vytvoriť zoznam kontaktov, ktoré chcete zahrnúť alebo vylúčiť z nahrávania.

POST zoznam zahrnutí/vylúčení API protokol a URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metóda	POST
Povolenia	Spravovať QM
Typ obsahu	aplikácia/JSON

Zoznam POST zahrnutia/vylúčenia API Žiadosť Polia

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	Á	Celé číslo	ID zoznamu zahrnutí/vylúčení.
inclusionExclusionType	Á	Celé číslo	Typ zahrnutia/vylúčenia: 1 = zahrnutie 2 = vylúčenie
inclusionExclusionPatternType	N	Celé číslo	Typ vzoru zoznamu zahrnutí/vylúčení" 1 = ANI (volacie číslo) 2 = DNIS (volané číslo)

Pole	Req?	Typ	Popis
			3 = Predĺženie 4 = Telefónne číslo 5 = ľubovoľný
vzor	N	Reťazec	Vzor čísel v zozname Zahrnutie/Vylúčenie. To vám umožňuje určiť rozsah čísel, ktoré sa majú zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva zástupné znaky a znamienko plus (+): ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 Kód s výmenou 822. * = Ľubovoľný počet číslic **PRÍKLAD** 612* zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 kód. + = Indikátor kódu krajiny (platí len na začiatku reťazca) **PRÍKLAD** +44 zahŕňa alebo vylučuje kontakty v Spojenom kráľovstve. **DÔLEŽITÉ** Ak exportujete zoznam zahrnutí alebo vylúčení, ktorý obsahuje medzinárodnú predvoľbu so znamienkom plus (+), Excel bude číslo považovať za matematický výraz. Ak chcete použiť tieto zoznamy, skonvertujte exportovaný súbor .CSV na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec vo formáte textu.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID pre smer hovoru:

Pole	Req?	Typ	Popis
			1 = Prichádzajúce 2 = Odchádzajúce 3 = buď

POST zoznam zahrnutí/vylúčení API Response Polia

Výstup JSON obsahuje polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	ID zoznamu
zahrnutí/vylúčení. inclusionExclusionType	Typ
zahrnutia/vylúčenia:	1 = zahrnutie 2 = zahrnutie
vylúčeniaExclusionPatternType	Typ vzoru zoznamu zahrnutí/vylúčení: 1 = ANI (volacie číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = Predĺženie 4 = Telefónne číslo 5 = ľubovoľný
vzor	Vzor čísel v zozname Zahrnutie/Vylúčenie. To vám umožňuje určiť rozsah čísel, ktoré sa majú zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva zástupné znaky: ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v predvoľbe 612 s výmenou 822. * = Ľubovoľný počet číslic **PRÍKLAD** 612* zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v predvoľbe 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID pre smer hovoru: 1 = Prichádzajúce

Pole	Popis
	2 = Odchádzajúce 3 = buď

Zoznam zahrnutí/vylúčení POST API Súbor JSON Príklad

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <číslo>, "inclusionExclusionType" :
    <číslo>, "inclusionExclusionPatternType" : <číslo>, "vzor" :
    <reťazec>, "inclusionExclusionCallDirection&gt<;
}
```

DELETE Zahrnúť/Vylúčiť zoznam API

DELETE Include/Exclude List vám umožňuje vymazať Included/Exclude List.

VYMAZAŤ zoznam zahrnutia/vylúčenia API Protocol and URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metóda	POST
Povolenia	Spravovať QM
Typ obsahu	aplikácia/JSON

Odstrániť systém zoznamu zahrnutia/vylúčenia odpoveď

Systém odpovie na úspešné vymazanie preferencie importu stavom 200 OK.

Prečítanie súhrnu interakcie API

Ak chcete exportovať súhrny interakcií, použite článok API na čítanie súhrnu interakcií.

Protokol a URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary?ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metóda	GET
Povolenia	Zobraziť analýzu reči na text
Parametre	ClientAppId = Reťazec predstavujúci aplikáciu, ktorá volala API. Priradí sa, keď je aplikácia schválená na vyvolanie API. ccrID = ID pre CCR, ku ktorému je súhrn priradený.

Príklad odpovede


```
{
    "status": "úspech",
    "summary": "Jack zavolal svojmu mobilnému operátorovi, aby sa informoval o aktualizácii jeho dátového plánu, pretože prechádzal dátami príliš rýchlo. Zástupca zákazníckeho servisu overil Jackovu identitu potvrdením jeho mena, čísla účtu, dátumu narodenia a telefónneho čísla. Agent potom vyhľadal Jackov účet a zistil, že používa veľa údajov. Agent spomenul plán 60 GB pre $75, ale Jack povedal, že by potreboval viac. Agent potom ponúkol 120 GB plán pre $90, ktorý zahŕňal aj neobmedzené hovory v rámci Severnej Ameriky. Jack sa spýtal, či budú zahrnuté hovory do zahraničia, a agent povedal, že rôzne krajiny majú rôzne sadzby. Jack sa rozhodol upgradovať na plán 120 GB a agent zmenu potvrdil. Jack bol spokojný a pred dokončením prieskumu spokojnosti zákazníkov poďakoval agentovi.",
    "Dôvod": "Úspech"
}
```

Práca API

Toto API uľahčuje jednoduché dotazy na posledných „X“ záznamových úloh zosúlaďovania a poskytuje podrobnosti o stave úlohy počas letu, ako aj podrobnosti o historickej úlohe zosúlaďovania.

Protokol a URI

URI	/api/rest/reconciliation/jobs
Metóda	GET
Povolenia	Spravovať nájomcu
Typ obsahu	Nie je k dispozícii

Žiadosť polia

Názov	Popis	Poznámky
limit	Počet pracovných miest, ktoré sa majú vrátiť	Predvolená hodnota = 1
tenantId	ID nájomcu na Dotaz na zosúlaďovacie úlohy	Toto pole sa vzťahuje len na účty správcu systému. Pre používateľov správcu nájomníkov je pole predvolene nastavené na ID nájomníka používateľa.

Reakcia Polia

Pole	Typ	Popis
id	Číselný	ID úlohy.
tenantId	Číselný	ID nájomcu pre prácu.
jobStartDate	Epocha	Dátum začiatku práce.
jobEndDate	Epocha	Dátum ukončenia úlohy.

Pole	Typ	Popis
jobStatus	Reťazec	Pracovný stav. Možné hodnoty: ▪ PLÁNOVANÝ ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ ABORTED ▪ HOTOVO
minContactDate	Epocha	Minimálny dátum kontaktu na vyhľadanie.
maxContactDate	Epocha	Maximálny dátum kontaktu na vyhľadanie.
nahrávkySpracované	Číselný	Počet spracovaných nahrávok.
nahrávky na spracovanie	Číselný	Počet nahrávok na spracovanie.
cdrMatches	Číselný	Počet zhodných CDR.
rootResultingInCcr	Číselný	Počet koreňových záznamov, ktoré viedli k vytvoreniu kontaktu.
ccrsCreated	Číselný	Počet vytvorených CCR.
extensionTableMatches	Číselný	Počet nájdených zariadení zodpovedajúcich kontaktom v tejto úlohe zosúlaďovania.
acdMatches	Číselný	Počet zhôd ACD.
priemerný úspech	Číselné (milisekundy)	Priemerný čas dokončenia pre každú úspešne zosúladenú koreňovú nahrávku.
úspechPočet	Číselný	Počet úspešne spracovaných koreňových nahrávok.
successTotalTime	Číselné (milisekundy)	Celkový čas potrebný na spracovanie všetkých koreňových nahrávok, pri ktorých sa zistilo, že majú zodpovedajúce kontakty.
isScheduledJob	Pravda/nepravda	Úloha bola spustená plánom.
updatedDate	Epocha	Časová pečiatka najnovšej aktualizácie úlohy.

Pole	Typ	Popis
producentHostName	Reťazec	Názov hostiteľa počítača, ktorý vytvoril úlohu.
spotrebiteľHostName	Reťazec	Názov hostiteľa počítača, ktorý spotreboval úlohu.
contactReconciliationDuration	Číselné (sekundy)	Trvanie času potrebného na zosúladenie kontaktov.
realtimeEventDuration	Číselné (sekundy)	Trvanie udalostí v reálnom čase.
nonRealtimeEventDuration	Číselné (sekundy)	Trvanie udalostí, ktoré nie sú v reálnom čase.
workflowTrvanie	Číselné (sekundy)	Trvanie pracovného postupu.
počet udalostí v reálnom čase	Číselný	Počet udalostí v reálnom čase spracovaných úlohou.
numberOfNonRealtimeEvents	Číselný	Počet udalostí, ktoré nie sú v reálnom čase spracované úlohou.
vlastnosti	Mapa kľúč-hodnota reťazcov	Mapa nehnuteľností dodaných na zákazku.

Súbor JSON Príklady

Žiadosť

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.

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

odpoveď

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "DOKONČENÉ",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "recordingsProcessed": 0,
11           "recordingsToProcess": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "extensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "priemerný úspech": 0,
18           "successCount": 0,
19           "successTotalTime": 0,
20           "isScheduledJob": nepravda,
21           "updatedDate": 1628177990310,
22           "producerHostName": " rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
23           "consumerHostName": " rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "nonRealtimeEventDuration": 0,
27           "workflowDuration": 0,
28           "numberOfRealtimeEvents": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "vlastnosti": {}
31       }
32   ]
```

Organizačná štruktúra API

Rozhrania API organizačnej štruktúry sa používajú na získanie alebo vytvorenie základných informácií o nájomníkovi.

Priraďte roly osobe API

Pridelenie rolí osobe API vám umožňuje získať alebo aktualizovať rolu osoby.

Priraďte roly osobe API Protokol a URI

URI	/api/rest/org/common/<skupina>
Metóda	POST
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	multipart/form-data

Priraďte roly osobe API Požiadavka Polia

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Názov skupiny
parentGroupId	Á	Jedinečné ID nadradenej skupiny.
tímov	N	zoznam ID tímov spojených s tímom.

Priraďte roly osobe API Súbor JSON Príklad

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


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

```
                "skupiny":,
                { "id":2,
                "name":"nájomca CCS 1",

        },
        ...
]
```

Spoločná skupina API

Toto API vytvorí novú skupinu so špecifikovanými údajmi.

Spoločná skupina API Protokol a URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Metóda	POST
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	JSON

Požiadavka spoločnej skupiny API Polia

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Názov skupiny
parentGroupId	Á	Jedinečné ID nadradenej skupiny.
tímov	N	zoznam ID tímov spojených s tímom.

Organizačná štruktúra Spoločná API (rozbalenie informácie)

Tento API vracia pole JSON obsahujúce informácie pre každú skupinu, všetky tímy v každej skupine a všetkých agentov v každom tíme pre rozsah používateľa.

Spoločný API protokol a URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metóda	GET
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	multipart/form-data
Parameter	povolenia

Bežná API žiadosť Polia

Názov	Req?	Popis
povolenie	Á	Názov povolenia, pre ktorý chcete uviesť informácie o povoleniach skupiny a tímu.

Bežná API odpoveď Polia

Výstup JSON obsahuje polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
groupId	ID skupiny pre tímy v poli.
meno	Názov skupiny.
displayId	Zobraziť ID skupiny.
parentGroupId	ID nadradenej skupiny zadanej skupiny.
parentGroupName	Názov nadradenej skupiny zadanej skupiny.
tímov	Informácie o tíme.
personId	ID osoby používateľa v zadanom tíme.
Krstné meno	Krstné meno používateľa v zadanom tíme.
priezvisko	Priezvisko používateľa v zadanom tíme.

Názov	Popis
tenantId	ID nájomníka používateľa v zadanom tíme.
email	E-mailová adresa používateľa v zadanom tíme.
skillId	ID zručnosti používateľa v zadanom tíme.

Bežný API súbor JSON Príklad

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Nájomca 1",
                "tímy":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Nájomca 1 Skupina 1",
                                "agenti":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "priezvisko":"dente",
                                                "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

"e-mail":"al.dente",
"skillId":"6"
}
]
[
{
"personId":8, "firstName":"max"
"priezvisko":"stout", "groupId":4,
"tenantId":2, "e-mail":"max.stout",
"skillId":"6"
}

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

Skupina API

Tento API použite na načítanie všetkých skupín, ku ktorým má používateľ prístup, alebo na vytvorenie novej skupiny.

Protokol skupiny API a URI

Ak chcete zobraziť alebo vytvoriť všetky skupiny, ku ktorým má používateľ prístup:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metóda	DOSTAŤ STĹP
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Ak chcete uviesť alebo vytvoriť konkrétnu skupinu:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Metóda	DOSTAŤ STĹP
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Perameter	ID skupiny, ku ktorému má používateľ prístup.

Polia skupiny API žiadostí - všetky skupiny

Vytvorí nové skupiny, ku ktorým má používateľ prístup.

Názov	Req?	Popis
id	Á	ID skupiny skupiny, ktorá sa má zobraziť.
meno	Á	Názov skupiny.
aktivovaný	Á	Čas aktivácie v epochálnych milisekundách.
Deaktivovaný	N	Čas deaktivácie v epochálnych milisekundách.
ID rodičovskej skupiny	Á	Názov nadradenej skupiny skupiny.

Polia odpovedí skupiny API

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
Id	ID skupiny skupiny, ktorá sa má zobraziť.
meno	Názov skupiny.

Príklad súboru JSON skupiny API

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

```
[
        {
                "ID":4,
                "názov":"Acme Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "názov":"Priradené widgety",
        },
        ...
]
```

Podrobnosti pre jednu skupinu:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "názov":"Acme Rockets",
                "aktivované",1395205200000,
                "deavtivated",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Zoskupiť podľa ID (so službou Teams)

Skupina podľa ID (s tímami) API vám umožňuje zobraziť informácie o určenej skupine (vrátane jej tímov), aktualizovať zadanú skupinu alebo odstrániť tím.

Zoskupiť podľa ID (s Teams) Protokol a URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Metóda	DOSTAŤ ODSTR ÁNIŤ PRÍSPE VOK
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	ID skupiny

Zoskupiť podľa ID (s aplikáciou Teams) Polia žiadosti

Metóda POST aktualizuje zadaný záznam skupiny.

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Názov skupiny, ktorá sa má aktualizovať.
ID nadradenej skupiny	Á	Názov nadradenej skupiny pre novú skupinu.

Zoskupiť podľa ID (pomocou aplikácie Teams) Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
Id	ID skupiny, ktoré sa má zobraziť.
meno	Názov skupiny, ktorá sa má zobraziť.
aktivovaný	Čas od aktivácie skupiny v epochálnych milisekundách.

Názo	Popis
Deaktivovaný	Čas od skupinovej deaktivácie v epochálnych milisekundách.
ID nadradenej skupiny	Názov nadradenej skupiny skupiny.
Tímy	Podrobné informácie o tímoch v skupine.
meno	Názov tímu.
ID skupiny	ID skupiny tímu.

Zoskupiť podľa ID (s Teams) Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
[
        {
                "ID":3,
                "názov":"Nájomník 1 Skupina 1",
                "aktivovaný":1388556000000,
                "deaktivovaný":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "Tímy": [
                        {
                                "meno":"Nájomník 1 Tím 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "meno":"Nájomník 1 Tím 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Osoba v skupine API

API Osoba skupiny umožňuje zobraziť, zmeniť priradenie a pridať osobu do skupiny.

Skupinová osoba API protokol a URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Metóda	DOSTAŤ DAŤ PRÍS PEV OK
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	groupId - ID skupiny, do ktorej patria osoby

Polia Osoba skupiny API žiadosti

Zmeňte priradenie osoby do skupiny a po zmene priradenia sa vrátia všetci používatelia v tejto skupine.

Názov	Req?	Popis
ID osoby	Á	ID osoby používateľa v skupine.

Polia API odpovede osoby skupiny

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
Krstné meno	Meno osoby v skupine.
priezvisko	Priezvisko osoby v skupine.
ID osoby	ID osoby používateľa v skupine.

Príklad súboru JSON API osoby skupiny

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
[
        {
                "krstné meno":"al",
                "priezvisko":"dente", "personId":2,

        },
        {       "krstnéMeno":"max",
                "priezvisko":"stout", "personId":3,



        },
        ...
]
```


Skupina (s rozsahom) API

API Skupina (s rozsahom) umožňuje zobraziť a vytvoriť skupinu.

Skupina (s rozsahom) API protokol a URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metóda	DOSTAŤ STĹP
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	Povolenie – názov rozsahu skupiny.

Polia Skupina (s rozsahom) API Požiadavka

Metóda POST vytvorí skupinu v určenej nadradenej skupine.

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Názov skupiny.
ID nadradenej skupiny	Á	ID nadradenej skupiny.

Polia Skupina (s rozsahom) API Odpoveď

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
meno	Názov skupiny.
Id	ID skupiny.

Skupina (s rozsahom) API Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

```
[
    {
            "názov":"Nájomník 1 Skupina 1", "groupId":1,

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

    }
    ...
]
```

Povolenia API

Pomocou API Povolenia môžete získať všetky dostupné povolenia pre skupinu.

Povolenia API protokolu a URI

Ak chcete zobraziť alebo vytvoriť všetky skupiny, ku ktorým má používateľ prístup:

URI	/api/rest/org/permissions/
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia povolení API odpovede

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
Id	ID konkrétneho povolenia.
meno	Názov povolenia.

Príklad povolení API súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

Osoba API

Osoba API zobrazuje alebo vytvára novú osobu (používateľa) v rámci Webex WFO.

Osoba API protokol a URI

URI	/api/rest/org/common/person
Metóda	STĹP
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia API žiadosti osoby

Metóda POST vytvorí novú osobu/agenta. Pre novú osobu sa nevyžadujú roly; Predvolene nastavia rolu agenta. ID skupiny sa nevyžaduje; Predvolene sa nastaví na predvolený tím a údaje o osobe sa vyžadujú iba v prípade, že sa má používateľ naplánovať. Pohľady sa nevyžadujú; Použije sa predvolené zobrazenie.

Názov	Req?	Popis
krstné meno	Á	Krstné meno novej osoby.
priezvisko	Á	Priezvisko novej osoby.
E-mail	Á	E-mailová adresa novej osoby.
časové pásmo	Á	Časové pásmo novej osoby.
acdId	Á	ACD novej osoby.
enabledForScheduled	Á	Nasleduje začiarkavacie políčko zobrazené na stránke úprav/vytvorenia používateľa. Používa ho WFM namiesto podrobností agenta na určenie, či naplánovať novú osobu.
Detail agenta		Poskytuje podrobnosti o novej osobe
skillMappings	N	Zoznam mapovaní zručností používateľa.
Výnimky	N	Zoznam výnimiek používateľa.
Zobrazení	N	Definuje nastavenia zobrazenia používateľa.
viewId	N	ID zobrazenia používateľa.
mainView	N	Označuje, či je zadané ID zobrazenia hlavným používateľom

Názov	Req?	Popis
		pohľad. Pravda = Hlavné zobrazenie používateľa Nepravda = nie je hlavné zobrazenie používateľa
pracovné zmeny	N	Nastavenia pracovných zmien používateľa.
workShiftId	N	ID pracovnej zmeny používateľa.
shiftWeekStart	N	Dátum začiatku týždňa zmeny používateľa.

Príklad súboru JSON API osoby

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
{
    "krstné meno": "Al",
    "priezvisko": "Dente",
    "e-mail": "al.dente@domain.com", "heslo":
    "123456789",
    "časové pásmo": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
               "výnimky": [ 1,
                    2
            ],
            "Zobrazenia": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Osoba podľa ID API

Možnosť Osoba podľa ID API. umožňuje zobraziť alebo aktualizovať podrobné informácie o konkrétnom používateľovi. Môže sa použiť aj na odstránenie konkrétneho používateľa.

Osoba podľa ID API protokolu a URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Metóda	DOSTAŤ DAŤ
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	ID osoby

Polia žiadosti Osoba podľa ID API (metóda PUT)

Metóda PUT vytvorí podrobné informácie zadaného používateľa.

DÔLEŽITÉ Ak je používateľ, ktorého vytvoríte metódou PUT, zahrnutý do ACD, pri ďalšej synchronizácii ACD vytvorí Webex WFO duplicitný profil osoby. Budete musieť použiť Funkcia Zlúčiť osobu na zlúčenie týchto profilov osôb.

Názov	Req?	Popis
id	Á	ID osoby používateľa.
acdId	Á	ID ACD používateľa.
acdServerId	Á	ID servera ACD ako reťazec. Môže to byť ID nakonfigurované na stránke Konfigurácia ACD v Webex WFO, alebo jednou z týchto možností: ▪ Pre systémy, ktoré používajú Unified CCE, je to požadované a je periférne ID. Pre systémy, ktoré používajú Avaya CM/CMS, je to požadované a je ID ACD CMS.
krstné meno	Á	Krstné meno používateľa.
priezvisko	Á	Priezvisko používateľa.
E-mail	Á	E-mailová adresa používateľa.
displayId	Á	Meno používateľa zobrazené v Webex WFO.
aktivovaný	Á	Dátum aktivácie osoby.
Deaktivovaný	N	Dátum deaktivácie osoby
ID skupiny	Á	ID skupiny používateľa.
časové pásmo	Á	Časové pásmo kontaktného centra používateľa.
enabledForScheduling	N	Ak je hodnota nastavená na hodnotu Pravda, Webex WFO použije toto pole namiesto poľa Agent Podrobnosti na určenie, či naplánovať používateľa.
Podrobnosti o agentovi	N	Zoznam podrobností o používateľovi.
aktívny	N	Označuje, či je používateľ aktívny.
Dátum začiatku spoločnosti	N	Dátum, kedy používateľ začal pracovať pre spoločnosť.

Názov	Req?	Popis
departmentStartDate	N	Dátum, kedy používateľ začal pracovať na oddelení.
Dátum ukončenia	N	Posledný dátum, kedy používateľ pracoval pre spoločnosť.
Poradie agenta	N	Poradie používateľa v oddelení.
skillMappings	N	Zoznam mapovaní zručností používateľa.
id	N	ID mapovania zručností.
meno	N	Názov mapovania zručností.
pracovné zmeny	N	Nastavenia pracovných zmien používateľa.
workShiftId	N	ID pracovnej zmeny používateľa.
workShiftName	N	Názov pracovnej zmeny používateľa.
shiftWeekStart	N	Dátum začiatku týždňa zmeny používateľa.
Výnimky	N	Zoznam výnimiek používateľa.
id	N	ID výnimky používateľa.
meno	N	Názov výnimky používateľa.
dátum	N	Dátum výnimky používateľa.
začiatok	N	Dátum začatia výnimky používateľa.
koniec	N	Dátum ukončenia výnimky používateľa.
trvanieHodiny	N	Počet hodín pre výnimku používateľa.
celý deň	N	Označuje, či je výnimka na celý deň: Pravda = Výnimka na celý deň False = výnimka menej ako celý deň
platený	N	Označuje, či je výnimka platená. Pravda = platená výnimka

Názov	Req?	Popis
		False = Neplatená výnimka
Zobrazení	N	Definuje nastavenia zobrazenia používateľa.
viewId	N	ID zobrazenia používateľa.
meno	N	Názov zobrazenia používateľa.
mainView	N	Označuje, či je zadané ID zobrazenia hlavným zobrazením používateľa. Pravda = hlavný pohľad používateľa False = nie je hlavné zobrazenie používateľa

Polia Osoba podľa ID API odpovede

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Krstné meno	Krstné meno používateľa.
priezvisko	Priezvisko používateľa.
E-mail	E-mailová adresa používateľa.
časové pásmo	Časové pásmo kontaktného centra používateľa.
acdId	ID používateľa (používateľov ACD
ID skupiny	ID skupiny používateľa
enabledForScheduling	Ak je hodnota nastavená na hodnotu Pravda, Webex WFO použije toto pole namiesto poľa Podrobnosti agenta na Určite, či sa má používateľ naplánovať.
Podrobnosti o agentovi	Obsahuje podrobné informácie pre používateľa.
skillMappings	Zoznam mapovaní zručností používateľa.
Výnimky	Zoznam výnimiek používateľa.
Zobrazení	Definuje nastavenia zobrazenia používateľa.

Pole	Popis
viewId	Definuje ID zobrazenia používateľa.
mainView	Nastavuje, či je zadané ID zobrazenia hlavným zobrazením používateľa.
Pracovné zmeny	Definuje nastavenia pracovných zmien používateľa.
workShiftId	Definuje ID pracovnej zmeny používateľa.
shiftWeekStart	Nastaví dátum týždňa zmeny používateľa.

Príklad súboru JSON podľa ID podľa ID API

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
{
    "krstné meno": "Al",
    "priezvisko": "Dente",
    "e-mail": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "výnimky": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "Zobrazenia
        ": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": pravda
```

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


Časové pásmo osoby API

V API Časové pásmo osoby je uvedené nakonfigurované časové pásmo určenej osoby.

Časové pásmo osoby API protokol a URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	ID osoby

Polia časového pásma API odpovede osoby

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Id	ID časového pásma používateľa.
meno	Názov časového pásma používateľa.

Príklad časového pásma osoby API súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

```
[
    {
        "id":"GMT-6:00",
        "názov":"Centrálne časové pásmo"
    }
```

Roly API

API Roly vám umožňuje čítať všetky roly nájomníka.

Roly API protokole a URI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	tenantId

Roly API polia žiadostí

Metóda POST vytvorí zadanú rolu pre nájomníka.

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Názov novej roly nájomníka.
tenantId	Á	ID roly nájomníka priradené k novej role.
Povolenia	Á	Povolenia priradené k novej role.
id	Á	ID povolenia pre novú rolu.
meno	Á	Názov povolenia pre novú rolu.

Roly API polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcich tabuľkách.

Pri načítaní všetkých rolí nájomníka sa vrátia nasledujúce polia:

Pole	Popis
ID	ID roly nájomníka.
Názov	Názov priradený k ID roly nájomníka.

Pri načítaní konkrétnej roly nájomníka sa vrátia nasledujúce polia:

Pole	Popis
ID	ID roly nájomníka.
Názov	Názov priradený k ID roly nájomníka.
Povolenia	Povolenia priradené k role.
ID	ID povolenia pre danú rolu.
Názov	Názov povolenia pre rolu.

Roly API príklade súboru JSON

Nasledujú príklady formátovaných odpovedí JSON. Zoznam

všetkých rolí nájomníkov:

```
[
    {
            "id":20
            "meno":"SUPERVÍZOR
            "
    },
    {
            "ID":21
            "meno":"TenantAdmin"
    },
    {
```

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


Uvedenie povolení pre konkrétnu rolu:


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


Tím API

Tímový API vám umožňuje vytvárať nové tímy a priraďovať ich do skupiny.

Tím API protokol a URI

URI	/api/rest/org/common/team
Metóda	STĹP

Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia žiadostí tímu API

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Názov nového tímu.
ID nadradenej skupiny	Á	ID skupiny, do ktorej je nový tím priradený.
Používateľov	N	ID používateľov priradených k novému tímu.

Príklad súboru JSON tímu API

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

Tímy podľa ID (s agentmi)

Tím podľa ID (s agentom) API vytvorí zoznam agentov v rámci tímu alebo aktualizuje informácie tímu.

Tímy podľa ID (s agentmi) Protokol a URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Metóda	DOSTAŤ DAŤ ODSTR ÁNIŤ

Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	tímI

Tímy podľa ID (s agentmi) Polia žiadostí

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Názov tímu, ktorý sa má pridať.
ID nadradenej skupiny	Á	Názov nadradenej skupiny nového tímu.

Tímy podľa ID (s agentmi) Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
ID	ID tímu nájomníka.
Názov	Názov tímu nájomníka.
Aktivovaný	Čas aktivácie tímu v milisekundách.
Deaktivovaný	Čas deaktivácie tímu v epochálnych
milisekundách. ID nadradenej skupiny	ID nájomníka skupiny, do ktorej tím
patrí Agenti	Podrobne uveďte informácie o agentoch v tíme.
ID osoby	ID agenta.
ID nájomníka	ID nájomníka.
ACD ID	ID ACD nájomníka.
Meno	Krstné meno agenta.
Priezvisko	Priezvisko agenta.

Pole	Popis
E-mail	E-mailová adresa agenta.
ID displeja	ID zobrazenia agenta nájomníka.
ID skupiny	ID skupiny agenta.
Aktivovaný	Čas aktivácie agenta v epochálnych milisekundách.
Deaktivovaný	Čas deaktivácie agenta v epochálnych milisekundách.
Je synchronizovaný?	Definuje, či je agent synchronizovaný z ACD. Pravda = Agent je synchronizovaný s ACD. False = Agent nie je synchronizovaný z ACD.
Časové pásmo	Časové pásmo, v ktorom sa tím nachádza.
Prihlásenie do AD	Prihlasovacie meno do služby Active Directory.

Tímy podľa ID (s agentmi) Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
[
        {
                "ID":8,
                "názov":"Tenant 1 Team 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agents":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "krstné
                        meno":"al",
```

"priezvisko":"dente",
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
{
"personId":5,
"tenantId":4,
"acdId":24, "krstnéMeno":"max",
"priezvisko":"stout",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Tím (s rozsahom)

API Tím (s rozsahom) vám umožňuje zobraziť pole tímov vo vašom rozsahu alebo vytvoriť tím v určenej skupine.

Protokol tímu (s rozsahom) a URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metóda	DOSTAŤ STĹP
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	povolenie

Polia požiadaviek tímu (s rozsahom)

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Názov tímu, ktorý sa má vytvoriť.
ID rodičovskej skupiny	Á	Nadradená skupina, do ktorej bude patriť nový tím.

Polia odpovede tímu (s rozsahom)

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
meno	Názov tímu, ktorý sa má vytvoriť.
ID skupiny	Nadradená skupina, do ktorej bude patriť nový tím.

Tím (s rozsahom) Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

```
[
        {
```

```
            "názov":"Nájomník 1 Tím 1",
            "groupId":2,
        },
        {
            "meno":"Nájomník 1 Tím 2",
            "groupId":2,
        },
]
```


Nájomník API

Nájomník API zobrazí zoznam všetkých nájomníkov vo vašom rozsahu alebo vytvorí nájomníka.

Protokol API nájomníka a URI

URI	/api/rest/org/tenant
Metóda	DOSTAŤ STĹP
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia API žiadosti nájomníka

Metóda GET prečíta všetky roly určenej osoby priradené k skupinám. Výsledkom je pole rolí a každá rola má pole skupín.

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Meno nájomcu.
aktivovaný	Á	Čas aktivácie v epochálnych milisekundách.
Deaktivovaný	N	Čas deaktivácie v epochálnych milisekundách.

Polia API odpovede nájomníka

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
Názov	Meno nájomcu.
Aktivovaný	Čas aktivácie v epochálnych milisekundách.
Deaktivovaný	Čas deaktivácie v epochálnych milisekundách.

Príklad súboru nájomníka API JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
[
        {
                "meno":"nájomník 1", "aktivovaný":1395032400000,
                "deaktivovaný":32503615200000,
        },
        {
                "názov":"nájomník 2", "aktivovaný":1395035860000,
                "deaktivovaný":3350369990000,
        },
]
```

Ovládacie prvky nahrávania API

Ovládacie prvky záznamu API existujú na úrovni servera a v rámci používateľského rozhrania aplikácie WFO Webex. Poskytuje používateľom prostriedky na vytvorenie externej aplikácie, ktorá je prepojená s Webex WFO.

POZNÁMKA: Autentifikačný API ovládacích prvkov nahrávania umožňuje používateľom integrovať aplikácie tretích strán do ovládacích prvkov záznamu. Pri použití tohto API je cieľom pre ovládacie prvky nahrávania

Je dátový server, a nie webová služba WFO Webex.

Informácie o používaní API Autentifikácia ovládacích prvkov nahrávania nájdete v časti Prihlásenie do API Ovládacie prvky záznamu.

API robí nasledovné:

- Tagy, volania na nahrávanie a uchovávanie – podporuje parameter časovej pečiatky. Časová pečiatka sa používa na vyhľadanie aktívnej CCR pre hovor.
- Pozastaví a obnoví nahrávanie – podporuje parameter časovej pečiatky. Integrácie, ktoré nepodporujú príkazy pozastavenia a obnovenia, zahŕňajú Cisco Webex Contact Center a UJET.
- K hovorom priloží metadáta definované používateľom – podporuje parameter časovej pečiatky. Časová pečiatka sa používa na vyhľadanie aktívnej CCR pre hovor.
- Nahrávky segmentuje (rozdeľuje) – nepodporuje parameter časovej pečiatky.
- Prihlasuje sa na telefóny a vypína sa z nich (iba nahrávanie agentom – nie je podporované pre nahrávanie bránou) – nepodporuje parameter časovej pečiatky.
- Spustí alebo zastaví nahrávanie obrazovky – nepodporuje parameter časovej pečiatky.

PRÍKLAD Nasleduje príklad tela vrátane časovej pečiatky.

```
{"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "časová pečiatka":1681316746000}
```

Kde 1681316746000 je počet milisekúnd od "Epochy". GMT: streda, apríl 12, 2023 4:25:46 PM

Ovládacie prvky záznamu API protokolu a URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

Metóda	STĹP
Povolenia	Ovládacie prvky nahrávania
Typ obsahu	application/JSON

URI Žiadosť Parametre

<príkazová> časť adresy URL určuje príkaz ovládania záznamu, ktorý vydávate. Dostupné príkazy sú uvedené nižšie.

Parametre dotazu

Pole	Req?	Typ	Popis
acdId	N	Reťazec	ID agenta v ACD ako reťazec. **POZNÁMKA Parameter** **acdServerId** je povinný, ak používate **parameter acdId** . **POZNÁMKA:** Ak použijete skutočné ID acdServerId **vytvorené spoločnosťou**Cisco, na identifikáciu používateľa sa použijú identifikátory **acdId** a **acdServerId** . **POZNÁMKA Polia** **acdId**, **acdServerId** a **acdServerType** musia byť zahrnuté do objektu metaúdajov v tele požiadavky. Ďalšie zdokumentované polia je potrebné odovzdať prostredníctvom adresy URL
acdServerId	N	Reťazec	ID servera pre ACD, ako reťazec. Môže to byť ID nakonfigurované na stránke ACD Configuration (Konfigurácia) v Webex WFO alebo niektorá z nasledujúcich možností: ▪ Pre systémy, ktoré používajú Unified CCE, je to povinné a ide o ID periférneho zariadenia.

Pole	Req?	Typ	Popis
Typ servera acdServera	N	Reťazec	Typ nakonfigurovaného ACD. **POZNÁMKA** **ACDServerType** sa vyžaduje, ak **je acdServerId** iná hodnota ako hodnota vytvorená a uložená spoločnosťou Cisco.
active_call_only	N	Booleovská	Predvolená hodnota je nepravda. Metadáta a príkazy tagov sa môžu vzťahovať na: Buď aktívny hovor, alebo predtým dokončený hovor. Ak je active_call_only príznak je nastavený na **hodnotu true**, metadáta alebo značku Príkaz sa použije iba v prípade, že práve prebieha hovor. Ak neprebieha žiadny hovor, príkaz sa ignoruje. PREDVOLENÉ=Nepravda
ccrId	N	Reťazec	Jedinečný identifikátor záznamu kontaktu hovoru. Umožňuje pridať metaúdaje po dokončení hovoru. **PRÍKLAD** Žiadosť o PRÍSPEVOK: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Obsah: JSON Subjekt žiadosti: { "metadáta": [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "hodnota" : "321XYZ"}] }

Pole	Req?	Typ	Popis

Názov zariadenia	N		Umožňuje obísť pole "Používateľské meno". Vydajte požiadavku na kontrolu nahrávania bez znalosti používateľského mena konkrétneho používateľa, ak máte položku deviceName telefónu ktorá je priradená k používateľovi v časti "Priradenia zariadení" stránky Webex WFO. Získate tak ďalší spôsob, ako Prepojte požiadavku na ovládanie nahrávania s telefónnym hovorom používateľa, ak Poznajte iba názov zariadenia. Toto môže byť použité ako POST metóda.
			
			PRÍKLAD
			Žiadosť o PRÍSPEVOK:
			/api/rest/recordingcontrols/pauza Telo žiadosti:
			{
			"deviceName": "SEP000CH0724412"
			}
			
			Odpoveď:
			{
			"popis": "Príkaz PAUSE úspešne odoslaný pre Evelyn Bryant",
			"personId": 123,
			"Časová pečiatka": 1624657998751
			}

Pole	Req?	Typ	Popis
ID osoby	N	Reťazec	Určuje používateľa, na ktorého sa má vzťahovať ovládací API príkaz nahrávania. Ak parameter personId nie je zadaný, Webex WFO použije overeného používateľa, ktorý príkaz vydal. Ak poskytnete identifikátor používateľa, musí patriť osobe v rozsahu overeného používateľa. Identifikátor používateľa je jedným z troch formátov. Spracovanie určuje, ktorý formát sa použije, na základe analýzy obsahu. ▪ ID osoby – jedinečný identifikátor z WfoPerson.id ▪ AD Login – doména\meno používateľa (vyžaduje sa "\"). ▪ E-mailová adresa – e-mailová adresa (vyžaduje sa znak @). **POZNÁMKA:** Opačnú lomku ("\") je možné pridať iba ako parameter. Nemôže byť vložená do <personId> Pokiaľ nie je parametrizovaný (<?personId=domain\username>) pri použití prihlasovacej hodnoty systému Windows. **PRÍKLAD** Pri použití personId vyzerá požiadavka takto: API/Rest/Ovládanie nahrávania/Používateľ/<personId>/<command>

Ovládacie prvky nahrávania, autentifikácia API protokol a URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Metóda	STĹP
Povolenia	Ovládacie prvky nahrávania
Typ obsahu	application/JSON

> **POZNÁMKA** Informácie o syntaxi metaúdajov nájdete v téme Ovládacie prvky nahrávania API príkazy požiadaviek.

Prihlásenie k ovládacím prvkom nahrávania API

Ovládacie prvky nahrávania API v súčasnosti podporujú zariadenie Cisco alebo iné zariadenia nakonfigurované na používanie ovládacích prvkov nahrávania. Ak chcete začať používať API Ovládacie prvky nahrávania, použite nasledujúci postup:

1. V zariadení spustite službu Ovládacie prvky nahrávania. Server vráti prihlasovaciu stránku.

   > **POZNÁMKA:** Telefóny Cisco používajú XML na zobrazenie všetkých služieb.

2. Zadajte svoje prihlasovacie údaje. Webex WFO odovzdá poverenia servletu Tomcat na dátovom serveri, ktorý v mene vášho zariadenia odošle /api/rest/autorizuje požiadavku POST aplikačnému serveru.

   Keď dátový server dostane 200 - úspešnú odpoveď z aplikačného servera, uloží súbory cookie relácie a odošle zariadenie na hlavnú stránku ovládacích prvkov nahrávania.

3. Na hlavnej stránke môžete vybrať nasledujúce príkazy:

   - Odhlásiť sa
   - Pozastaviť
   - Obnoviť
   - Segment a uloženie
   - Segmentovať a odstrániť
   - Metadáta
   - Štítok
   - Štart obrazovky
   - Zastavenie obrazovky
   - Stav hovoru

   Keď vykonáte výber, požiadavka sa znova odošle cez dátový server na aplikačný server. Dátový server pridá súbory cookie relácie, ktoré sa uložia po prihlásení.

   > **POZNÁMKA:** Podporovaný je parameter časovej pečiatky pre príkazy pozastavenia a obnovenia.

DÔLEŽITÉ Príkazy **Segmentovať a Uložiť** rozdelia kontakt, výsledkom čoho sú dva kontakty. Príkaz **Segmentovať a odstrániť** okamžite odstráni predchádzajúci segment a vytvorí nový kontakt. Odstránenú časť segmentovaného hovoru neodošle do Koša.

Odhlásenie z ovládacích prvkov nahrávania API

Ovládacie prvky nahrávania môžete používať dovtedy, kým neuplynie časový limit relácie alebo kým nevyberiete položku **Odhlásiť** sa. Postup odhlásenia je rovnaký ako pri prihlásení.

Ovládacie prvky nahrávania API príkazy požiadaviek

Telo požiadavky je objekt JSON. Niektoré príkazy majú požadované alebo voliteľné dodatočné parametre. Tieto sú špecifikované v žiadajúcom orgáne. Ak nie sú požadované žiadne ďalšie parametre, mal by sa odoslať prázdny objekt JSON ({}).

	Brána	**Intelige ntná pracovn á plocha**	**Signalizačný server**	
Príkaz	**Nahrávanie**	**Nahrávanie**	**Nahrávanie**	**Popis**
Prihlásenie			X	Prihláste používateľa do zariadenia s danou klapkou. Priradí používateľa k zariadeniu na hoteling. Podporované parametre v tele žiadosti: Extension (String) – rozšírenie telefónu na prihlásenie do Príklad tela žiadosti: { "rozšírenie" : "1234" }
Odhlásiť sa			X	Odhláste používateľa zo zariadenia s danou klapkou. Odstráni priradenie používateľa k zariadeniu pre hoteling. Podporované parametre v tele žiadosti: Rozšírenie (reťazec) – rozšírenie

Príkaz	Brána Nahrávanie	Intelige ntná pracovn á plocha Nahrávanie	Signalizačný server Nahrávanie	Popis
				telefón na odhlásenie Príklad tela žiadosti: { "rozšírenie" : "1234" }

Metadáta	X	X	X	Priloží metaúdaje k aktívnemu hovoru.
				
				Ak nie je aktívny žiadny hovor a hodnota active_call_ iba má hodnotu Nepravda, k predchádzajúcemu hovoru sa pripoja metaúdaje. Podporované parametre v tele žiadosti:
				
				metadáta (pole objektov)
				
				▪ Názov (reťazec) – kľúč metaúdajov
				▪ hodnota (reťazec) – hodnota metadát
				
				Príklad tela žiadosti:
				
				{
				"metaúdaje" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "moje vlastné údaje"}]
				}

Pozastaviť	X	X	X	Pozastavenie nahrávania na obrazovke aj zvuku Pre aktívny hovor. **POZNÁMKA:** Keď sa používa nahrávanie brány, vkladajú sa udalosti pozastavenia Do zvukových nahrávok počas zmierovacích procesov. Ak je nahrávanie už pozastavené, tento príkaz sa ignoruje.

Príkaz	Brána Nahrávanie	Intelige ntná pracovn á plocha Nahrávanie	Signalizačný server Nahrávanie	Popis
Obnoviť	X	X	X	Obnovte nahrávanie obrazovky aj zvuku aktívneho hovoru. Ak nahrávanie nie je pozastavené, tento príkaz sa ignoruje.
Segment		X	X	Vytvorenie nového segmentového kontaktu pre aktívny hovor. Podporovaný parameter v tele žiadosti: **Odstrániť (reťazec)** – či sa má odstrániť predchádzajúci segment ▪ Hodnoty = pravda alebo nepravda ▪ Predvolene nastavené na hodnotu false (segment uloženia) ▪ Ak je to pravda, predchádzajúci segment hovoru sa okamžite odstráni. ▪ Ak je nepravda, pracovný postup ukončenia interakcie sa v predchádzajúcom segmente spracuje ako normálny hovor. Príklad tela žiadosti: { "odstrániť" : "pravda" }
Start_Screen		X	X	Spustite nahrávanie iba na obrazovke. ▪ Ak prebieha bežné nahrávanie hovoru, vytvorí sa samostatný záznam iba na obrazovke. ▪ Ak už bolo spustené iné nahrávanie iba na obrazovke, tento príkaz sa ignoruje.

Príkaz	Brána Nahrávanie	Intelige ntná pracovn á plocha Nahrávanie	Signalizačný server Nahrávanie	Popis
Stop_Screen		X	X	Ukončite nahrávanie iba na obrazovke. Ak nie Prebieha nahrávanie iba na obrazovke, toto Príkaz sa ignoruje.
Štítok	X	X	X	Nastaví dôvod aktívneho hovoru na Tagged. Ak nie je aktívny hovor a active_call_only nie je pravda, tým sa to zmení dôvod predchádzajúceho hovoru.
call_status			X	Vráti odpoveď, ktorá indikuje, či CTI signalizačná služba vie o hovore pre používateľa. Ak aktuálna výzva pre Používateľ má záznam kontaktu hovoru zaznamenaný v databázu, ID kontaktu hovoru, Vráti sa aj záznam. Podporované parametre v žiadosti telo: ▪ ani (reťazec) – aktívny hovor Informácie vrátia hodnotu True iba vtedy, ak ANI aktuálneho hovoru sa zhoduje. ▪ dnis (reťazec) – aktívny hovor Informácie vrátia hodnotu True iba vtedy, ak DNIS aktuálneho hovoru sa zhoduje. Príklad tela žiadosti: { "ani" : "1234" } Tento príkaz vráti dva atribúty ako odpoveď na požiadavku. ▪ callActive (boolovská) – hodnota

True, ak si je signalizačná služba

CTI vedomá

Príkaz	Brána Nahrávan	Intelige ntná pracovn	Signalizač ný server Nahrávan	Popis
				Hovor pre používateľa. ▪ contactId (celé číslo) – vráti Webex WFO ID kontaktu Webex WFO hovoru, ak existuje. Príklad atribútov odpovede: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Používanie ovládacích prvkov nahrávania z príkazového riadka

Príkazový riadok môžete použiť na odosielanie príkazov ovládacích prvkov nahrávania.

POZNÁMKA Ak sa rozhodnete použiť príkazový riadok, príkazy a hodnoty sa musia zhodovať s nakonfigurovanými príkazmi a hodnotami. Ak sa nezhodujú, príkaz nebude mať žiadny účinok.

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené príkazy a ich priradené formáty príkazového riadka. V týchto príkazoch sa nerozlišujú veľké a malé písmená.

Príkaz	Formát
Metadáta	Nastavte hodnotu definovaného kľúča metaúdajov, ktorý sa má priradiť k aktuálnemu kontaktu. Kláves nemôže byť prázdny. Ak sa hodnota reťazca kľúča nezhoduje s preddefinovaným kľúčom metaúdajov v systéme, ignoruje sa. Hodnota je voliteľná. (Druhý znak čiary v reťazci musí stále existovať.) Ak ponecháte prázdne, predpokladá sa, že chcete nastaviť hodnotu kľúča na prázdny reťazec alebo číselnú hodnotu nula. Formát hodnoty sa musí zhodovať s formátom kľúča, ktorý nastavuje. Formáty zahŕňajú reťazec, číslo a dátum. dcc -c "metaúdaje|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
Pozastaviť	Dočasne pozastavte snímanie údajov pracovnej plochy, zvuku a obrazovky.

Príkaz	Formát
	Akékoľvek médiá, ktoré sa aktívne zachytávajú, sa po vydaní tohto príkazu pozastavia. Služba prestane zapisovať údaje do zachytených súborov. V prípade analytických údajov pre počítače pokračuje v zápise údajov, ale akékoľvek udalosti stlačenia klávesu budú mať za následok stlačenie konkrétneho klávesu, aby sa zapísalo ako hviezdička do súboru capture. **POZNÁMKA:** Ak sa používa nahrávanie brány, udalosti pozastavenia sa vkladajú do zvukových nahrávok počas procesov vyrovnania. Tento príkaz je možné použiť na pozastavenie nahrávania iba na obrazovke: DCC -c pauza
Obnoviť	Obnovte predtým pozastavené snímanie médií. Obnovenie DCC -c
Začiatok segmentu	Vytvorenie nového segmentového kontaktu pre aktívny hovor. Segment DCC -C
Zastavenie segmentu	Zastavenie nového segmentového kontaktu aktívneho hovoru. DCC -c segment|<ani>|<dnis>|<associated>|<delete> **PRÍKLAD** Pre segment a odstránenie: dcc -c segment||||pravdivý
Štítok	Odoslanie audítorskej správy s príkazom TAG, menom používateľa a časovou pečiatkou Značka .dcc -c

Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API

Keď sú nastavené zjednodušené ovládacie prvky nahrávania, Webex WFO používa autentifikáciu dátového servera na spracovanie požiadaviek API kontroly záznamu. V dôsledku toho používatelia nebudú musieť zadávať používateľské meno a heslo pri vydávaní príkazov ovládacích prvkov záznamu. Požiadavka sa odošle na adresu URL dátového servera Webex WFO pomocou metódy GET alebo POST.

Protokol a URI

URI	DOSTAŤ: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agent's ACD server ID> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
Metóda	GET a POST
Povolenia	Ovládacie prvky nahrávania
Typ obsahu	application/JSON

ZÍSKAŤ príklad

PRÍKLAD

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

Ak vo vyššie uvedenom príklade,

- <Data Server IP> – zadajte IP adresu dátového servera.
- <príkaz> – zadajte príkaz, napríklad pauza, obnovenie alebo značka. Úplný zoznam príkazov je podrobne uvedený v tabuľke nižšie.
- <ID ACD agenta > – zadajte ACD ID agenta.

- <ID agenta ACD servera > – zadajte ID servera ACD agenta. ID ACD servera nájdete v časti Správa > ACD konfigurácia aplikácií

Príklad POST

PRÍKLAD

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

Ak vo vyššie uvedenom príklade,

- <Data Server IP> – zadajte IP adresu dátového servera.
- <príkaz> – zadajte príkaz, napríklad pauza, obnovenie alebo značka. Úplný zoznam príkazov je podrobne uvedený v tabuľke nižšie.

Nastavenie zjednodušených ovládacích prvkov nahrávania

1. Ak je Webex WFO Data Server Web Services zakázané, reštartujte ho a nastavte jeho Startup type (Typ spustenia) na hodnotu

   Automaticky.

2. Overte, či sa server Tomcat spustil a úspešne nasadil vojny. Pozrite sa do najnovšieho súboru catalina.*.log v C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Nastavte port servera v adrese URL na 8080.

   PRÍKLAD http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Pomocou nástroja, ako je napríklad plagát, overte, či systém funguje správne.

   Na vytvorenie požiadavky GET použite nasledovné:

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

   Content-Type: text/html; charset=UTF-8

Na zadanie žiadosti POST na otestovanie metaúdajov použite nasledujúce použitie:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metaúdaje": [{
            "názov":
```

```
            "text1",
            "hodnota": "Skúšobné údaje"
            }
    ]
}
```

Ak tento test ukáže, že váš systém nefunguje, skontrolujte najnovšie localhost_access_log na localhost_access_log.*.txt. Tento protokol bude indikovať, či bola na tento server odoslaná požiadavka. Ak nie, znamená to, že požiadavky sa na tento server neodosielajú na porte 8080 a máte problém s odosielateľom.

Popisy príkazov

Nasledujúci zoznam obsahuje podrobnosti o dostupných príkazoch.

> **POZNÁMKA:** Každý príkaz môže používať metódy GET a POST. Pozrite si príklad GET pre GET. Funkcia POST sa môže líšiť v závislosti od príkazu. Pozrite si príklad POST v popise každého príkazu nižšie.

Príkaz	Popis

Metadáta	Priloží metaúdaje k aktívnemu hovoru.
	
	Ak nie je aktívny žiadny hovor a active_call_only má hodnotu Nepravda, k predchádzajúcemu hovoru sa pripoja metaúdaje. Podporované parametre v tele žiadosti:
	
	Metadáta (pole objektov)
	
	▪ Názov (reťazec) – kľúč metaúdajov
	▪ hodnota (reťazec) – hodnota
	
	metaúdajov Príklad tela žiadosti
	
	POST:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metaúdaje": [{
	"kľúč metaúdajov":
	"text1",
	"hodnota": "Skúšobné údaje"

Príkaz	Popis
	}] }
Pozastaviť	Pozastaviť nahrávanie na obrazovke aj zvuku aktívneho hovoru. **POZNÁMKA:** Ak sa používa nahrávanie brány, udalosti pozastavenia sa vkladajú do zvukových nahrávok počas procesov vyrovnania. Ak je nahrávanie už pozastavené, tento príkaz sa ignoruje. Príklad POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Obnoviť	Obnovte nahrávanie obrazovky aj zvuku aktívneho hovoru. Ak nahrávanie nie je pozastavené, tento príkaz sa ignoruje. Príklad POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Vytvorenie nového segmentového kontaktu pre aktívny hovor. Príklad POST: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Spustite nahrávanie iba na obrazovke. ▪ Ak prebieha bežné nahrávanie hovoru, vytvorí sa samostatný záznam iba na obrazovke. ▪ Ak už bolo spustené iné nahrávanie iba na obrazovke, tento príkaz sa ignoruje. Príklad POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen obrazovke,	Ukončite nahrávanie iba na obrazovke. Ak neprebieha žiadne nahrávanie iba na

Príkaz	Popis
	Tento príkaz sa ignoruje. Príklad POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Štítok	Nastaví dôvod aktívneho hovoru na označený. Ak nie je aktívny žiadny hovor a active_call_only je nepravdivé, zmení sa tým dôvod predchádzajúceho hovoru. Príklad POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Export API jednotného

Export API jednotného kontaktu vám umožňuje prevziať kontakt z Webex WFO.

Protokol a URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Metóda	UVEREJNIŤ, ZÍSKAŤ
Povolenia	Exportovať nahrávky
Typ obsahu	Application/JSON
Parametre	<id> = ID kontaktu kontaktu, ktorý chcete exportovať. Ak <id> neexistuje, zobrazí sa nasledujúce chybové hlásenie: "Požadovaný kontakt neexistuje!" <formát> = formát média, do ktorého chcete exportovať kontakt. Audio/video formáty: ▪ WEBM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Iba zvukové formáty: ▪ WAV ▪ OPUS

Stiahnutie jedného kontaktu

1. Odošlite žiadosť POST na webovú adresu. Počkajte určitý čas, kým Webex WFO pripraví kontakt na prevzatie.
2. Odošlite žiadosť GET s rovnakými parametrami rovnakému koncovému bodu.

Môže sa zobraziť chybové hlásenie podobné tomu, ktoré je uvedené nižšie, s podrobnosťami o tom, že súbor neexistuje alebo jeho platnosť mohla vypršať. Ak áno, počkajte trochu dlhšie a skúste to znova.

{
"errorMessage": "Nasledujúci súbor neexistuje alebo jeho platnosť mohla vypršať: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Príklad odpovede

Nasleduje príklad odpovede POST:

{
"kódovanie": "pravda"
}

Reč Hity API

Pomocou tohto API môžete požiadať o zoznam prístupov k reči v službe Analytics.

Rečové zásahy API protokole a URI

URI	/api/rest/cas/kontakt
Metóda	DOSTAŤ
Parametre	CCR ID
Povolenia	Zobraziť analýzu zvuku
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Hlasové prístupy API polia odozvy

Názov	**Popis**
dátum	Bola vykonaná analýza dátumov v milisekundách UNIXovej epochy.
Hity	Podrobné informácie týkajúce sa rečových zásahov.
fráza	Rečová fráza.
zastaviť	Bod zastavenia zásahu reči.
audit	Číslo rečového auditu.
sebadôvera	Pravdepodobnosť dôveryhodnosti zásahu reči.
začiatok	Počiatočný bod zásahu reči.
kanál	Číslo kanála rečového zásahu.

Názo	Popis
kategória	Kategória reči zasiahnutá.
cestička	Cesta reči zasiahla.
Krstné meno	Krstné meno agenta.
priezvisko	Priezvisko agenta.
ID kontaktu	Identifikačné číslo hovoru.
tím	Názov tímu agenta.
displayId	ID zobrazenia agenta.
skupina	Názov skupiny agenta.

Príklad rečových zásahov API súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.


```
{
                "dátum": milisekundy epochy, "hity":
                [{
                        "fráza": reťazec, "stop": číslo,
                        "audit": číslo, "spoľahlivosť":
                        číslo, "štart": číslo, "kanál":
                        číslo, "kategória": reťazec
                },
                ...
        ],
        "cesta": "", "meno":
        reťazec, "priezvisko":
        reťazec,
```

```
        "contactid": číslo, "tím":
        reťazec, "displayId":
        reťazec, "skupina":
        reťazec
}
```

Konfigurácia prieskumu API

Tento API použite na vyžiadanie informácií o konfigurácii prieskumu QM.

Konfigurácia prieskumu API protokol a URI

URI	/api/odpočinok/nahrávanie/prieskum
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Správa QM prieskumov Zobraziť výsledky prieskumov QM prehľady prieskumov
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia Konfigurácia prieskumu API odpovede

Názov	Popis
Id	ID prieskumu.
meno	Názov prieskumu.
popis	Opis prieskumu.
tvorca	Tvorca prieskumu.
Vytvorený	Čas, kedy bol prieskum vytvorený v milisekundách UNIX epochy.
Celkový počet bodov	Celkový počet bodov v prieskume (jedno desatinné miesto).
ID prieskumu poskytovateľa	ID prieskumu poskytovateľa.

Názo	Popis
ID pripojenia poskytovateľa prieskumu	ID pripojenia poskytovateľa prieskumu.
stavFK	Kľúč poľa pre stav prieskumu.
metaDataFieldKey	Kľúč poľa pre metaúdaje.
lastModified	Dátum poslednej úpravy prieskumu.
Vlastnosti	Podrobnosti týkajúce sa vlastností prieskumu.
Otázky	Podrobnosti týkajúce sa otázok prieskumu.
Id	Identifikačné číslo otázky.
ID prieskumu	Identifikačné číslo prieskumu.
štítok	Štítok s otázkou.
popis	Opis otázky.
ID otázky poskytovateľa	ID otázky poskytovateľa.
typ	Typ otázky.
hmotnosť	Váha daná otázke.
isKPI	Kľúčový ukazovateľ výkonnosti otázky.
lastModified	Dátum poslednej úpravy otázky.
Odpovede	Podrobné informácie o odpovediach na otázky.
Id	Identifikačné číslo odpovede.
ID otázky	ID otázky.
štítok	Štítok s otázkou.
popis	Opis otázky.
ID otázky poskytovateľa	ID otázky poskytovateľa.
typ	Typ otázky.

Názov	Popis
hmotnosť	Váha daná otázke.
hodnota	Hodnota odpovede.
lastModified	Čas boli hodnoty odpovede naposledy upravené, v období UNIC epochy.

Príklad konfigurácie prieskumu API súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.


```
[
        {
                "id": číslo, "názov": reťazec,
                "description": reťazec, "tvorca":
                reťazec, "vytvorený": epocha,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": reťazec,
                "surveyProviderConnectionId": číslo, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": reťazec,
                "lastModified": reťazec, "vlastnosti":
                {},
                "otázky": [{
                        "id": číslo, "surveyId": číslo,
                        "štítok": reťazec, "popis":
                        reťazec,
                        "providerQuestionId": reťazec, "typ":
                        reťazec,
                        "hmotnosť": desatinné
                        miesto, "isKPI":
                        boolovská,
```

```
                    "lastModified": epocha,
                    "odpovede": [{
                        "id": číslo, "questionId": číslo,
                        "štítok": reťazec, "popis":
                        reťazec,
                        "providerAnswerId": reťazec, "typ":
                        reťazec,
                        "hmotnosť": deimálne,
                        "hodnota": reťazec,
                        "lastModified": epocha
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "id": číslo, // id "meno": reťazec,
            // meno
            "popis": reťazec, popis "tvorca": reťazec,
            "vytvorené": epocha,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": reťazec, // ID poskytovateľa
            "surveyProviderConnectionId": číslo, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": reťazec, "lastModified":
            reťazec,
```

"vlastnosti": {},
"otázky": [{
"id": číslo, "surveyId": číslo,
"štítok": reťazec, "popis":
reťazec,
"providerQuestionId": reťazec, "typ":
reťazec,
"hmotnosť": desatinné
miesto, "isKPI": boolovská,
"lastModified": epocha,
"odpovede": [{
"id": číslo, "questionId":
číslo,

ID prieskumu API

Pomocou tohto API si môžete vyžiadať informácie o konkrétnom prieskume QM.

ID prieskumu API protokol a URI

URI	/api/odpočinok/nahrávanie/prieskum/<id>
Metóda	DOSTAŤ
Parameter	<id> = ID prieskumu.
Povolenia	Správa QM prieskumov Zobraziť výsledky prieskumov QM prehľady prieskumov
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia ID prieskumu API odpovede

Názov	Popis
Id	ID prieskumu.
meno	Názov prieskumu.
popis	Opis prieskumu.
tvorca	Tvorca prieskumu.
Vytvorený	Čas, kedy bol prieskum vytvorený v milisekundách UNIX epochy.
Celkový počet bodov	Celkový počet bodov v prieskume (jedno desatinné miesto).

Názov	Popis
ID prieskumu poskytovateľa	ID prieskumu poskytovateľa. ID
pripojenia poskytovateľa prieskumu	ID pripojenia poskytovateľa
prieskumu. stavFK	Kľúč poľa pre stav prieskumu.
metaDataFieldKey	Kľúč poľa pre metaúdaje.
lastModified	Dátum poslednej úpravy prieskumu.
Vlastnosti	Podrobnosti týkajúce sa vlastností prieskumu.
Otázky	Podrobnosti týkajúce sa otázok prieskumu.
Id	Identifikačné číslo otázky.
ID prieskumu	Identifikačné číslo prieskumu.
štítok	Štítok s otázkou.
popis	Opis otázky.
ID otázky poskytovateľa	ID otázky poskytovateľa.
typ	Typ otázky.
hmotnosť	Váha daná otázke.
isKPI	Kľúčový ukazovateľ výkonnosti otázky.
lastModified	Dátum poslednej úpravy otázky.
Odpovede	Podrobné informácie o odpovediach na otázky.
Id	Identifikačné číslo odpovede.
ID otázky	ID otázky.
štítok	Štítok s otázkou.
popis	Opis otázky.
ID otázky poskytovateľa	ID otázky poskytovateľa.

Názov	Popis
typ	Typ otázky.
hmotnosť	Váha daná otázke.
hodnota	Hodnota odpovede.
lastModified	Čas boli hodnoty odpovede naposledy upravené, v období UNIC epochy.

ID prieskumu API Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.


```
[
        {
                "id": číslo, "názov": reťazec,
                "description": reťazec, "tvorca":
                reťazec, "vytvorený": epocha,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": reťazec,
                "surveyProviderConnectionId": číslo, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": reťazec,
                "lastModified": reťazec, "vlastnosti":
                {},
                "otázky": [{
                        "id": číslo, "surveyId": číslo,
                        "štítok": reťazec, "popis":
                        reťazec,
                        "providerQuestionId": reťazec, "typ":
                        reťazec,
                        "hmotnosť": desatinné miesto,
```

```
                    "isKPI": booleovský,
                    "lastModified": epocha,
                    "odpovede": [{
                        "id": číslo, "questionId": číslo,
                        "štítok": reťazec, "popis":
                        reťazec,
                        "providerAnswerId": reťazec, "typ":
                        reťazec,
                        "hmotnosť": deimálne,
                        "hodnota": reťazec,
                        "lastModified": epocha
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Textové prístupy API

Pomocou tohto API môžete požiadať o zoznam prístupov na text v službe Analytics.

Textové prístupy API protokolu a URI

URI	/api/rest/cas/textview
Metóda	DOSTAŤ
Parametre	KOŠICE
Povolenia	Zobraziť analýzu zvuku
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Textové prístupy API polia odpovedí

Názov	Popis
dátum	Bola vykonaná analýza dátumov v milisekundách UNIXovej epochy.
priezvisko	Priezvisko agenta.
prijímač	Osoba, ktorej bola e-mailová správa adresovaná.
Telo e-mailu	Text e-mailovej správy.
predmet	Riadok predmetu e-mailovej správy.
ID skupiny	Identifikačné číslo skupiny agenta.
tím	Názov tímu agenta.
ccrId	ID záznamu dokončenia hovoru.

Názov	Popis
Hity	Podrobné informácie týkajúce sa prístupu k analýze textu.
pozícia	Umiestnenie prístupného prístupu v správe.
dĺžka	Dĺžka zásahu.
fráza	Fráza zásahu.
kategória	Kategória zásahu.
Meno agenta	Celé meno agenta.
ID tímu	Identifikačné číslo tímu agenta.
ID osoby	ID osoby spracovávajúcej správu.
skupina	Názov skupiny agenta.

Textové prístupy API príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.

```
{
        "date": epoch miliseconds,
        "lastName": reťazec, "prijímač":
        [reťazec], "emailBody": reťazec,
        "predmet": null,
        "team": reťazec,
        "ccrId": číslo, "hity":
        [{
                "pozícia": číslo, "dĺžka": číslo,
                "fráza": reťazec, "kategória":
                reťazec

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": reťazec,
        "odosielateľ": reťazec,
        "názov agenta": reťazec,
        "teamId": číslo,
        "personId": číslo,
        "skupina": reťazec
}
```

Export prepisu API

API Export prepisu umožňuje získať prepis jedného hovoru pomocou ID záznamu dokončenia hovoru daného hovoru. Každý hovor nájdený v súbore ZIP hromadného exportu kontaktov obsahuje v metaúdajoch ID záznamu dokončenia hovoru. Informácie o nastavení opakovaného hromadného exportu exportu alebo ad hoc hromadného exportu nájdete v časti "Vytvoriť súbor hromadného exportu kontaktov Webex" v príručke používateľa WFO.

Na získanie výsledkov potrebuje nakonfigurovaný používateľ s povolením Spravovať reč na analýzu textu súbor cookie s kľúčom: hazelcast.sessionId a hodnotou zodpovedajúcou oprávnenému používateľovi. ID relácie je možné získať pomocou metódy GET pre API Autorizovať.

Protokol exportu prepisu API a URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Metóda	DAŤ
Povolenia	Správa reči na analýzu textu
Typ obsahu	Application/JSON

Polia exportu prepisu API žiadosti

Názov	Req?	Popis
Škrípanie	Á	ID záznamu dokončenia hovoru.
isRootRecording	Á	Označuje, či je nahrávka pôvodnou nahrávkou alebo odsúhlasenou nahrávkou priradenou k agentovi. V prípade záznamov priradených k agentovi bude mať toto pole vždy hodnotu False.

Príklad exportu prepisu API súboru CURL

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky CURL.

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