Webex WFO API Referenčná príručka

Pre nasadenia s novým WFM

Prvýkrát publikované: 20. júla 2021
Posledná aktualizácia: 03. októbra 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 stránke Cisco na adrese 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 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 15

Oprávnenie 15

Žiadosť o autorizáciu 15

Žiadosť JSON 16

Použitie autorizačnej odpovede 16

Zničenie relácie 16

Práca s textovými súbormi 16

Vytvorte používateľa API pre Classic Webex WFO 17

Prístup k rozhraniam API WFM 19

Umiestnenia stránok 19

Postupy 19

Historické údaje WFM rozhrania API 21

Autorizovať API 23

Protokol GET / URI 23

Polia žiadostí 23

Príklady súborov JSON 23

Prosiť 23

Odpoveď 24

Protokol POST a URI 25

Polia žiadostí 25

Príklady súborov JSON 25

Prosiť 25

Odpoveď 26

Hromadný import kontaktov 29

Protokol a URI 29

Hromadný import kontaktov API 29

Hromadný import kontaktov v reálnom čase API (metaúdaje) 29

Podporované formáty 30

Polia požiadaviek a odpovedí 30

Príklady súborov CSV 36

Úplný príklad 37

Krátky príklad 37

Príklady súborov JSON 37

Celý príklad 37

Krátky príklad 38

Formát ZIP 38

Poznámky 38

Použitie údajového servera na hromadný import kontaktov 39

Hromadný import organizácie API 41

Skupiny API Protocol a URI 41

Polia Skupiny API Žiadosť a odpoveď 42

Protokol tímov API a URI 42

Polia Teams API Žiadosť a odpoveď 43

Osoby API protokol a URI 43

Polia Osoby API Žiadosť a Odpoveď 44

CSV Príklady súborov 47

Kategórie a frázy API 49

ODSTRÁNIŤ kategórie a frázy API 49

Protokol DELETE a identifikátory URI 49

ZÍSKAJTE kategórie a frázy API 50

Protokol GET a identifikátory URI 50

Polia odpovede GET 50

POST Kategória a frázy API 51

POST Protokol a identifikátory URI 51

POST Polia odpovedí 52

PUT Kategórie a frázy API 52

PUT Protokol a identifikátory URI 52

PUT Polia odpovedí 52

Príklad súboru GET/POST/PUT JSON 53

Kontaktné zariadenie API 55

Protokol kontaktného zariadenia API a URI 55

Parametre 55

Príklady súborov Contact Device API JSON 55

Príklad súboru odpovede 55

Hromadné kontaktné zariadenie API 57

Hromadný protokol API kontaktného zariadenia a URI 57

Hromadné API JSON kontaktného zariadenia Príklady súborov 57

Príklad súboru odpovede 57

Kontakt API 61

Protokol a URI 61
Polia žiadostí 61
Kombinované vyhľadávanie 68
Vyhľadávanie pomocou kľúča metaúdajov 68
Vyhľadávanie pomocou kľúča metaúdajov so špecifickou hodnotou 68
Vyhľadávanie udalostí ticha 69
Príklad súboru JSON 70
Súbor JSON Príklad parametra searchStats = pravda 71
Kontakt Základné vyhľadávanie API 73
Protokol a URI 73
Polia žiadostí 73
Polia odpovedí 74
Príklad súboru JSON 75
Monitorovanie kontaktov API 77
Protokol a URI 77
Polia odpovedí 77
Príklad odpovede JSON 78
Vyhľadávanie vlastných metaúdajov API 79
Protokol a URI 79
Polia žiadostí 79
Polia odpovedí 80
Príklad odpovede JSON 80
Hodnotiaci formulár API 83
Protokol a URI 83

Polia odpovedí 83

Príklad súboru JSON 85

Hodnotiaci formulár ID API 89

Protokol a URI 89

Polia odpovedí 89

Príklad súboru JSON 91

Exportovať API 95

Protokol a URI 95

Polia žiadostí 95

Polia odpovedí 95

CSV Príklad výstupu súboru 98

Import všeobecného textu API 99

Protokol a URI 99

Polia žiadosti JSON 99

Príklad súboru JSON 100

Import všeobecného textu s viacerými súbormi API 103

Protokol a URI 103

Polia žiadostí 103

Podporované formáty 104

Príklad súboru dávky CSV 105

Príklad súboru ZIP 105

Príklad súboru JSON 106

Telo JSON 106

OBSAH 107

Import API 109

GET Import Protocol a URI 109

Polia žiadosti o import GET 109

Polia odpovede na import GET 109

Príklad súboru JSON importu GET 110

POST Import Protocol a URI 112

Importovať polia odpovedí POST 112

POST Príklad importu súboru JSON 113

Formát JSON 113

POST Formát reakcie na úspech 114

Rozhrania API pre preferencie importu 115

Vytvoriť predvoľbu importu API 115

Vytvorte protokol preferencií importu a URI 115

Vytvorenie polí žiadostí o nastavenie importu 115

Vytvoriť predvoľbu importu Príklad súboru JSON 116

Vytvoriť odpoveď systému preferencií importu 116

Odstrániť predvoľbu importu API 116

Odstrániť protokol preferencií importu a URI 116

Odstrániť odpoveď systému preferencií importu 116

Importné preferencie API 117

Protokol o preferenciách importu a URI 117

Polia odpovedí preferencií importu 117

Príklad súboru JSON 117

Odozva systému 119

Importovať preferencie podľa ID API 119

Importovať preferencie podľa protokolu ID a URI 119

Importovať preferencie podľa polí ID odpovedí 119

Príklad importu preferencií podľa ID JSON 120

Odozva systému 120

Aktualizovať predvoľbu importu API 120

Aktualizácia protokolu preferencií importu a URI 121

Aktualizácia polí odpovede preferencie importu 121

Príklad súboru JSON nastavenia importu aktualizácie 121

Aktualizovať odpoveď systému preferencií importu 122

Zoznam zaradení/vylúčení API 123

ZÍSKAJTE zoznam zaradení / vylúčení API 123

Získajte zoznam zaradení / vylúčenia API protokol a URI 123

Získať zoznam zaradení/vylúčení API polia žiadosti 123

Polia odpovedí služby GET API 125

Príklad súboru GET Service API JSON 126

PUT Zahrnúť / vylúčiť zoznam API 126

PUT Zahrnúť / vylúčiť zoznam API protokol a URI 127

PUT Zahrnúť / vylúčiť zoznam API Polia požiadaviek 127

PUT Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API Polia odpovedí 128

PUT Zahrnúť / vylúčiť zoznam API Príklad súboru JSON 129

POST Zoznam zaradení / vylúčení API 130

POST Zoznam zaradení / vylúčenia API protokol a URI 130

POST Zoznam zahrnutí/vylúčení API Polia žiadostí 130

POST Zoznam zahrnutí/vylúčení API Polia odpovedí 132

POST Zoznam zahrnutí/vylúčení API Príklad súboru JSON 133

ODSTRÁNIŤ zoznam API 133

DELETE Include/Exclusion List API Protocol a URI 133

Odstrániť zahrnutie/vylúčenie zoznamu Systémová odpoveď 133

Práca API 134

Protokol a URI 134

Polia žiadostí 134

Polia odpovedí 134

Príklady súborov JSON 136

Prosiť 136

Odpoveď 136

Rozhrania API organizačnej štruktúry 139

Priradenie rolí osobe API 139

Priradenie rolí osobe API protokol a URI 139

Priradenie rolí osobe API Polia žiadosti 139

Priradenie rolí osobe API Príklad súboru JSON 139

Spoločná skupina API 140

Protokol spoločnej skupiny API a URI 140

Spoločná skupina API Polia žiadostí 140

Organizačná štruktúra spoločná API (informácie o detailoch) 140

Spoločný protokol API a URI 141

Bežné polia žiadosti API 141

Bežné polia API odpovede 141

Príklad bežného súboru API JSON 142
Skupina API 143
Protokol skupiny API a URI 143
Skupina API Polia žiadostí – všetky skupiny 144
Skupina API Polia odpovedí 144
Príklad súboru skupiny API JSON 145
Zoskupiť podľa ID (so službou Teams) 146
Zoskupiť podľa protokolu ID (with Teams) a URI 146
Zoskupiť podľa polí žiadostí ID (s aplikáciou Teams) 146
Zoskupiť podľa polí odpovedí ID (s aplikáciou Teams) 146
Zoskupiť podľa ID (s Teams) Príklad súboru JSON 147
Skupinová osoba API 148
Protokol skupiny API a URI 148
Polia žiadosti Osoba skupiny API 148
Polia Osoba skupiny API Odpoveď 148
Príklad súboru skupiny API JSON 149
Skupina (s rozsahom) API 149
Skupina (s rozsahom) API protokol a URI 149
Skupina (s rozsahom) API Polia požiadaviek 149
Skupina (s rozsahom) API Polia odpovedí 150
Skupina (s rozsahom) API Príklad súboru JSON 150
Povolenia API 150
Povolenia API Protocol a URI 150
Polia odpovedí API 151

Povolenia API Príklad súboru JSON 151
Osoba API 151
Osoba API protokol a URI 152
Polia žiadosti Osoba API 152
Osoba API Príklad súboru JSON 153
Osoba podľa ID API 154
Osoba podľa protokolu ID API a URI 154
Polia žiadosti Osoba podľa ID API (metóda PUT) 154
Osoba podľa polí odpovedí ID API 157
Príklad súboru Person by ID API JSON 158
Časové pásmo osoby API 159
Protokol o časovom pásme osoby API a URI 159
Polia odpovede Časové pásmo osoby API 159
Časové pásmo osoby API Príklad súboru JSON 160
Roly API 160
Roly API Protocol a URI 160
Roly API Polia požiadaviek 160
Roly API Polia odpovedí 161
Roly API Príklad súboru JSON 161
Tím API 162
Protokol tímu API a URI 162
Polia žiadostí tímu API 163
Príklad súboru tímu API JSON 163
Tímy podľa ID (s agentmi) 163

Tímy podľa protokolu ID (s agentmi) a URI 163

Tímy podľa ID (s agentmi) Polia žiadostí 164

Tímy podľa polí odpovedí ID (s agentmi) 164

Tímy podľa ID (s agentmi) Príklad súboru JSON 165

Tím (s rozsahom) 167

Protokol tímu (s rozsahom) a URI 167

Polia požiadaviek tímu (s rozsahom) 167

Polia odpovede tímu (s rozsahom) 167

Tím (s rozsahom) Príklad súboru JSON 167

Nájomník API 168

Protokol nájomníka API a URI 168

Polia žiadosti nájomníka API 168

Polia odpovede nájomníka API 169

Príklad súboru nájomníka API JSON 169

Ovládacie prvky nahrávania API 171

Ovládacie prvky nahrávania API protokol a URI 171

URI Parametre požiadavky 172

Parametre dotazu 172

Ovládacie prvky nahrávania Autentifikácia API protokolu a URI 175

Prihlásenie do ovládacích prvkov nahrávania API 176

Odhlásenie z ovládacích prvkov nahrávania API 177

Ovládacie prvky nahrávania API Vyžiadať príkazy 177

Používanie ovládacích prvkov nahrávania z príkazového riadka 181

Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API 183

Protokol a URI 183

Export jedného kontaktu API 189

Protokol a URI 189

Príklad odpovede 190

Rečové hity API 191

Protokol Speech Hits API a URI 191

Polia Speech Hits API Response 191

Príklad súboru Speech Hits API JSON 192

Konfigurácia prieskumu API 195

Konfigurácia prieskumu API protokol a URI 195

Polia Konfigurácia prieskumu API Odpovede 195

Konfigurácia prieskumu API Príklad súboru JSON 197

Prieskum ID API 201

Protokol prieskumu ID API a URI 201

Polia odpovedí prieskumu ID API 201

Príklad súboru prieskumu ID API JSON 203

Textové zásahy API 205

Textové zásahy API Protocol a URI 205

Textové prístupy API polia odpovedí 205

Textové prístupy API Príklad súboru JSON 206

Export prepisu API 209

Protokol exportu prepisu API a URI 209

Polia žiadosti Export prepisu API 209

Príklad exportu prepisu API CURL 209

Začíname

Webex WFO obsahuje rozhrania RESTful API, ktoré vám umožňujú interakciu s aplikáciou rôznymi spôsobmi. Táto časť vysvetľuje, ako používať rozhrania Webex WFO API. 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 požiadavky API. Ak sa chcete overiť ako oprávnený používateľ rozhrania 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 verziu Webex WFO.

Žiadosť o autorizáciu

Nasledujúca tabuľka a príklad JSON ukazujú, čo by mala obsahovať vaša požiadavka POST 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, do ktorého používateľ patrí. Zahrňte nájomníka ID, ak má používateľ rovnaké prihlasovacie poverenia (používateľ ID 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 vašich poverení dostanete odpoveď, ktorá zahŕňa reláciu ID. Relácia ID musí byť zahrnutá ako hlavička vo všetkých nasledujúcich hovoroch API. Takto Webex WFO overuje, či ste prihlásení a oprávnení používať rozhrania API.

> **POZNÁMKA:** Niektoré vývojové nástroje API, ako napríklad Postman, uložia reláciu ID a odovzdajú ju späť na následné žiadosti bez potreby zásahu. Ďalšie nástroje API vyžadujú, aby ste nastavili hlavičku ručne.

Táto relácia ID musí byť naformátovaná v páre kľúč-hodnota s kľúčom "cookie" a reláciou ID pridanou za "hazelcast.sessionId=", ako je vidieť v nasledujúcom páre kľúč-hodnota.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Relácia ID, 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

Keď importujete textové údaje pomocou znaku Webex WFO API,, text by mal byť kódovaný UTF-8. To umožňuje zahrnutie špeciálnych znakov, ktoré nie sú k dispozícii s kódovaním ASCII.

Vytvorte používateľa API pre Classic Webex WFO

Ak plánujete používať rozhrania Webex WFO API na integrácie tretích strán, spoločnosť Cisco odporúča vytvoriť si používateľský účet API. 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 používateľského účtu API

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. Ako meno zadajte **napríklad API** a ako priezvisko používateľa .
   - **Meno** používateľa – zadajte platnú e-mailovú adresu. Toto je používateľské meno používateľa Webex 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 **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 Webex WFO API*.

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 podrobne popisuje postupy, ako získať prístup k rozhraniam WFM API. 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

Povoliť prístup k novým rozhraniam WFM API

1. V zozname **rolí** vyberte rolu, pre ktorú chcete povoliť povolenia.
2. Vyberte položku **Funkcie** Tab.
3. V časti **Otvoriť prístup** Calabrio WFM >API 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 **Otvoriť Calabrio WFM** > **Web** povoľte povolenie 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 pre rozhrania Webex WFO WFM API.
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 dostupné rozhrania WFM API.

Ukončenie autorizovanej relácie

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

Historické údaje WFM API

Webex WFO podporuje rozhrania API pre historické údaje pre všetky súčasné 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 so službou Webex WFO Professional Services a nastavte plán spravovaných služieb na podporu vašich
> Organizácie s vývojom a nasadením vašej integrácie 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 pre historické údaje API dokumentácia sa riadia formátom uvedeným nižšie.

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

Povoliť

1. Prejdite na URL adresu Webex WFO WFM API vašej organizácie, kde nájdete historické údaje.
2. Kliknite na položku **Autorizovať**. Zobrazí sa okno Dostupné oprávnenia.
3. Prilepte kľúč nájomníka, ktorý ste dostali od Webex WFO kontaktnej osoby.
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 vaša kontaktná osoba Webex WFO.

Ukončenie autorizovanej relácie

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

Autorizovať API

Autorizácia API umožňuje používateľom oprávniť na prihlásenie do Webex WFO a na prijímanie informácií spojených s oprávneným používateľom.

POZNÁMKA: Časový limit relácie uplynie po dvoch hodinách nečinnosti.

Protokol GET / URI

URI	/API/odpočívať/povoliť
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, do ktorého používateľ patrí. Zahrňte nájomníka ID, ak má používateľ rovnaké prihlasovacie poverenia (používateľ ID 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/odpočinok/autorizácia
Metóda	POST

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, do ktorého používateľ patrí. Zahrňte nájomníka ID, ak má používateľ rovnaké prihlasovacie poverenia (používateľ ID 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 Insert metadát a záznamov vo viacdielnej požiadavke HTTPS.

Existujú dve rozhrania API pre hromadný import:

- Hromadný import kontaktov API—Používané tretími stranami; umožňuje vkladanie metadát aj záznamov do viacdielnej požiadavky HTTPS

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

- Kontakt v reálnom čase API—Používa nahrávací klient Webex WFO Smart Desktop; Najprv vloží metaúdaje a potom nahrá záznamy samostatne neskôr, na základe odpovede z vloženia 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	POST
Povolenia	Spravovať nájomníka
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Hromadný import kontaktov v reálnom čase API (metaúdaje)

URI	/API/odpočinok/WFO/kontakt/import

Metóda	POST
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 v reálnom čase API, ale možno ho použiť na hromadný import.
WAV	Formát nahrávania zvuku.
WebM	Kombinovaný formát nahrávania zvuku a videa.
WEBMA	Iba zvukový formát (WebM kontajner).
WEBMV	Formát iba pre video (WebM kontajner).
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. Agent ID v jednom z troch formátov. Spracovanie čísel

Názo	Req?	Popis
		Ktorý formát sa používa na základe analýzy obsahu. ▪ Osoba ID. Jedinečný identifikátor od WfoPerson.id. Toto číslo sa používa aj v tabuľkovom hárku User Export (Správa aplikácií > Globálni používatelia > > Import a export > Export > stĺpec Používateľ ID). Nie je to Rovnaké ako ID v profile používateľa Webex WFO. ▪ Prihlásenie do AD. Doména\meno používateľa (vyžaduje sa "\"). ▪ E-mailová adresa. E-mailová adresa (vyžaduje znak @). Pri použití CSV na nahrávanie kontaktov sa vyžaduje agent ID. Ak na zadanie požiadavky používate formát JSON, agent ID je voliteľný. V druhom prípade je agent ID nastavený na ID overeného používateľa, ktorý inicioval nahrávanie. Maximálny počet znakov = 254 Predvolené = žiadne
AssocCallId	N	Používa sa v CSV a JSON. ID, ktorý spája kontakty. Napríklad presmerovaný hovor od jedného agenta k druhému má každý rovnaký ID. Maximálny počet znakov = 52 Predvolené = NULL
Audio.Umiestnenie	N	Používa sa v CSV a JSON. V podobjekte Zvuk. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát nahrávania (audio/screen/combined). Na jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá zodpovedá typu média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, alebo oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = Žiadne

Názov	Req?	Popis
Audio.StartTimeMs	N	Používa sa v CSV a JSON. V podobjekte Zvuk. Čas spustenia zvukovej nahrávky v milisekundách GMT od 1970-01-01 (čas UNIX). Používa sa na určenie posunu zvuku od začiatku kontaktu. Maximálny počet znakov = dlhý Predvolené = ContactStartTimeMs
Adresa volaného	N	Použité v CSV. Volané telefónne číslo. Maximálny počet znakov = 64 Predvolené = Prázdny reťazec
Nazývaný	N	Používa sa vo formáte JSON. Volané telefónne číslo. Maximálny počet znakov = 64 Predvolené = NULL
ID volajúceho	N	Používa sa v CSV a JSON. ID, ktorý identifikuje kontakt. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = NULL
Volanie	N	Používa sa vo formáte JSON. Telefónne číslo volajúceho. Maximálny počet znakov = 64 Predvolené = NULL
Adresa na volanie	N	Použité v CSV. Telefónne číslo volajúceho. Maximálny počet znakov = 64

Názo	Req?	Popis
		Predvolená hodnota = Prázdny reťazec
ClientTimeZone	N	Používa sa v CSV a JSON. Časové pásmo vo formáte UTC. Podporovaný je aj Windows Time. Klient Desktop Recording odošle Windows Time, ktorý je priradený k Olsonovmu času. Maximálny počet znakov = 255 Predvolené = časové pásmo zákazníka definované v Webex WFO **PRÍKLAD** –06:00
KontaktStartTimeMs	N	Používa sa v CSV a JSON. Čas začiatku v milisekundách GMT od 1970-01-01 (čas UNIX). Hodnota v tomto poli je povinná, takže ak hodnota chýba, API použije aktuálny čas nahrávania. Upozorňujeme, že to pravdepodobne povedie k zlému dojmu používateľov s mnohými kontaktmi, ktoré majú rovnakú časovú pečiatku. **DÔLEŽITÉ Ak** importujete kontakty pomocou programu Excel, musíte stĺpec Počiatočný čas naformátovať na Zobraziť milisekundy (ďalšie informácie nájdete v používateľskej dokumentácii k programu Excel). V opačnom prípade Excel skráti milisekundy, čo má za následok nesprávny čas a zabráni správnemu importu nahrávok. Maximálny počet znakov = dlhý Predvolené = aktuálny čas nahrávania **PRÍKLAD** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Smer	N	Používa sa v CSV a JSON. Smer hovoru, prichádzajúci alebo odchádzajúci. 1 = odchádzajúci 0 = prichádzajúci

Názov	Req?	Popis
		Maximálny počet znakov = 1 Predvolené = NULL
Linka	N	Používa sa v CSV a JSON. Riadok/klapka agenta. Maximálny počet znakov = 64 Predvolené = NULL
metadata.<vlastné metaúdaje Názov poľa>	N	Použité v CSV. Vlastné polia metaúdajov na vyplnenie. Pole sa vytvorí, ak neexistuje. Každý stĺpec začínajúci slovom "metaúdaje" sa bude považovať za vlastné pole metaúdajov. **PRÍKLAD** Ak chcete nastaviť "accountNumber", vytvorte stĺpec s názvom "metadata.accountNumber". Maximálny počet znakov názov poľa = 39 Maximálny počet znakov vlastnej hodnoty metaúdajov = 2056
Vlastné metaúdaje	N	Používa sa vo formáte JSON. Vlastné polia metaúdajov na vyplnenie. Pole sa vytvorí, ak neexistuje. Objekt obsahuje údaje vo forme párov názov/hodnota. **PRÍKLAD** "accountNumber":"123456" Maximálny počet znakov názov poľa = 39 Maximálny počet znakov vlastnej hodnoty metaúdajov = 2056
Nahrávanie1	Á	Použité v CSV. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát nahrávania (audio/screen/combined). Na jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá zodpovedá typu média nahrávky. Rozšírenie

Názo	Req?	Popis
		identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, alebo oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = Žiadne
Nahrávanie2	N	Použité v CSV. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát nahrávania (audio/screen/combined). Na jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá zodpovedá typu média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, alebo oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = Žiadne
Nahrávanie3	N	Použité v CSV. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát nahrávania (audio/screen/combined). Na jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá zodpovedá typu média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, alebo oboje. **POZNÁMKA:** Musí existovať zvukový súbor, inak import zlyhá. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = Žiadne
Nahrávanie2Offset	N	Použité v CSV. Posun záznamu2 z nahrávania1. **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 nahrávania (audio/screen/combined). Na jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá zodpovedá typu média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, alebo oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = Žiadne
Screen.StartTimeMs	N	Použité v CSV a JSON. V podobjekte Obrazovka. Čas spustenia v milisekundách GMT od 1970-01-01 (UNIX času) nahrávania obrazovky. Používa sa na zistenie posunu obrazovky od začiatku kontaktu. Maximálny počet znakov = dlhý Predvolené = ContactStartTimeMs

Príklady súborov CSV

CSV je možné nahrať ako súčasť žiadosti o viacdielne nahranie. Niektoré pravidlá týkajúce sa formátu sú nasledujúce.

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

> **POZNÁMKA:** Úspešná odpoveď je formátovaná vo formáte JSON, pretože odpoveď pridáva určitý stav pre každý kontakt a nahrávku.

Úplný príklad

Tento príklad zobrazuje súbor, ktorý používa všetky možné polia pre súbor CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
Direction,Recording1,Recording2,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,volať1.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.

```
ID agenta,KontaktČasy spustenia,Nahrávanie1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Príklady súborov JSON

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

Celý príklad

Nasleduje príklad formátovaného súboru JSON.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "Adresa na volanie":"1800",
    "ClientTimeZone":"Centrálny štandardný čas",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Smer":1,
    "Audio":[
        {
            "miesto":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Obrazovka":[
            "Miesto":"25.WebM",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "VlastnéMetaúdaje":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
            "oddelenie":"Predaj"
        }
    }
```

Krátky príklad

Tento príklad zobrazuje iba polia požadované pre súbor JSON.

```
{
    "AgentId":"ACME\smithj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Audio":[
        {
            "Miesto":"25.wav"
        }
    ]
}
```

Formát ZIP

S formátom ZIP sa zaobchádza inak ako s CSV alebo JSON, pretože ide o kolekciu súborov, ktoré sa spracúvajú, akoby to boli 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 zlúčená a ignorovaná.

Viacdielna požiadavka vyzerá napríklad takto.

```
batch.zip
    dávka.CSV (obsahuje 2 riadky pre hovor1 a hovor2)
    call1.wav
    call2.wav
```

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

Poznámky

- Na poradí súborov nezáleží.
- Nahratie kontaktu, ktorý obsahuje názov súboru nahrávania, ale neobsahuje tento záznam, sa nepodarí vložiť.

- Nahraný súbor, ktorý obsahuje nahrávku, na ktorú sa neodkazuje v CSV ani JSON, bude túto nahrávku ignorovať.

DÔLEŽITÉ Pre svoju rolu musíte mať začiarknutý prístup správcu nájomníkov, prístup k údajovému serveru, ktorý chcete použiť na hromadný import kontaktov, a povolenie na hromadný import.

Použitie údajového servera na hromadný import kontaktov

Hromadný import kontaktov API môžete použiť na hromadné odovzdanie kontaktov

prostredníctvom údajového servera. Použitie hromadného importu kontaktov API vyžaduje

nasledovné:

- Webex WFO Rola správcu s povolením hromadného importu.
- Prístup na čítanie/zápis na dátový server.

Hromadné odovzdanie kontaktov prostredníctvom údajového servera:

PREDPOKLAD Ak chcete, aby hromadný import úspešne nahral súbory pomocou údajového servera, údajový server musí byť nakonfigurovaný v rámci Webex WFO. Môže to byť dátový server, ktorý sa už používa pre ľubovoľný
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 údajový server, ktorý je už nakonfigurovaný v Webex WFO, prejdite na **stránku Konfigurácia** dátového servera (Správa aplikácií > Konfigurácia systému > Konfigurácia dátového servera) a vyberte daný údajový server.
2. V časti Nastavenia synchronizácie miestneho údajového **servera ACD skontrolujte, či** je vybratá možnosť Povoliť zaznamenávanie **a či** je priradená možnosť Všeobecné (predvolené **) ACD.**
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
4. Vytvorte súbor CSV (nie JSON), ktorý obsahuje všetky povinné polia a všetky voliteľné polia, ktoré chcete pridať.
5. Predpona súboru so slovom KONTAKT. V slove sa rozlišujú veľké a malé písmená a musíte ho zadať veľkými písmenami.

PRÍKLAD
Váš súbor CSV má názov ExampleContacts.CSV. Musíte ho premenovať s predponou KONTAKT nasledovne:

KONTAKT. PríkladKontakty.CSV

6. Umiestnite súbor CSV a všetky priradené mediálne súbory do priečinka GIS <nájomník> na údajovom serveri. Tento priečinok sa nachádza v umiestnení definovanom poľom Umiestnenie súboru GIS miestneho údajového servera na stránke Konfigurácia údajového servera.

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

Hromadný import organizácie API

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

API vkladá a aktualizuje iba 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 nasledujúcim spôsobom.

> **DÔLEŽITÉ** Ak nahrávate súbor CSV na hromadný import organizácie pre skupiny alebo tímy, hlavičky stĺpcov sa musia zhodovať s príslušnými poľami žiadosti a odpovede v tabuľkách nižšie presne. Nemôžete zmeniť poradie ani vynechať žiadny zo stĺpcov, aj keď nie sú povinné pre každú jednotlivú položku.

Skupiny API Protokol a URI

URI	/API/upload/groups
Metóda	POST
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

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

Skupiny API Polia žiadostí a odpovedí

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

Protokol Teams API a URI

URI	/API/upload/teams
Metóda	POST
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Tímy. Tím je identifikovaný stĺpcom teamName. Ak sa hodnota v argumente teamName zhoduje s existujúcim tímom, použije sa tento tím. Ak sa skupina, do ktorej tento tím patrí, zmenila, daný vzťah sa aktualizuje. Ak je teamName nový, vytvorí sa tím s týmto názvom pod zadanou skupinou a aktivuje sa.

Polia žiadostí a odpovedí Teams API

Názov	Req?	Popis
Id	Á	Tím je ID v ACD. Číslo ID môžete identifikovať exportovaním tímových údajov a ich zobrazením vo výslednom súbore CSV. **POZNÁMKA:** Ak je tím novým tímom, ID musí byť nastavený 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 protokol a URI

URI	/API/upload/osoby
Metóda	POST
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 zodpovedajúca 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 ACD ID pre 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 Žiadosť a odpoveď

Názov	Req?	Popis
ID osoby	Á	Osoba je ID v Webex WFO. Číslo ID 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 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 (iba 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 (IBA 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	Zamestnanec používateľa ID (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 pre používateľa.

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

CSV Príklady súborov

Skupiny CSV Príklad

```
ID,názov,aktivovanýDátum,deaktivovanýDátum
0,Predaj,01/04/2018,01/01/2019
0,Financie,01/04/2018,0180182019
```

Príklad tímov CSV

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

Kategórie a frázy API

Použite tento API 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/odpočinok/cas/zoznam fráz /API/odpočinok/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 kategórie	 /API/odpočinok/cas/zoznam fráz /API/odpočinok/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	Kategória ID.
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	ID číslo frázy.
ID kategórie	Kategória ID číslo frázy.
štát	Stav kontaktu agenta.

POST Kategória a frázy API

Táto metóda vytvára informácie o kategóriách a frázach.

POST Protokol a URI

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

POST Polia odpovedí

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.

PUT Protokol a URI

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

PUT Polia odpovedí

Názov	Popis
Kategórie	Podrobné informácie týkajúce sa kategórií služby Analytics.

Názo	Popis
Id	Kategória ID.
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	ID číslo frázy.
ID kategórie	Kategória ID číslo 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, "štát": číslo

},
...
],
"spoľahlivosť": číslo
}

Kontaktné zariadenie API

Použite kontaktné zariadenie API na načítanie zoznamu zariadení.

Protokol kontaktného zariadenia API a URI

URI	/API/odpočinok/nahrávanie/kontaktZariadenie
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Spravovať 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 Contact Device API JSON

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"
            }
        ]
    }
```

Hromadný kontakt zariadenia API

Na hromadné pridanie zariadení kontaktu API použite hromadné pridanie zariadení.

Hromadný protokol API kontaktného zariadenia a URI

URI	/API/odpočinok/nahrávanie/kontaktDeviceBulk
Metóda	POST
Povolenia	Spravovať QM

Ďalšie informácie nájdete v časti Kontaktné zariadenie API .

Hromadné API JSON kontaktného zariadenia Príklady súborov

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                      "názov": "SEPWIN8X64003",
```

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "Aktualizácia": [
            {
                "nakonfigurované": pravda,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "rozšírenie": "9504",
"ID": 412466, "oddiel": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": nepravda,
                "isStereo": nepravda,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "názov": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "nakonfigurované": pravda,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "rozšírenie": "9503",
"ID": 41251    1, "oddiel": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": nepravda,
                "isStereo": nepravda,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "názov": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Kontakt API

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

Protokol a URI

URI	/API/odpočinok/nahrávanie/kontakt/<ID>
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Hľadať kontakty
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parametre	ID = identifikátor existujúceho kontaktu. Tento zdroj URI vyhľadá konkrétny kontakt ID. Ak {ID} neexistuje, odpoveď vráti namiesto prázdneho zoznamu kód chyby. beginTime = <počiatočná časová pečiatka kontaktov>

Polia žiadostí

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 veľké a malé písmená a musia byť všetky malé. Ak používateľ použije parameter s veľkým A, vráti každého agenta. VOLITEĽNÝ
ANI	Automatická identifikácia čísla (ANI) hovoru. Inými slovami, ANI identifikuje číslo volajúcej strany. Akceptovaná hodnota je reťazec so zástupnými znakmi s hviezdičkou (*) alebo otáznikom (?).

Parameter	Popis
	Tento parameter sa môže v jednom dotaze zobraziť nula alebo viackrát. **PRÍKLAD** `kontaktu?ani=1234&ani=4567` Keď pre parameter zadáte viacero hodnôt, dotaz skombinuje tieto hodnoty s funkciou OR (to znamená, že predchádzajúci príklad vyhľadáva kontakty s použitím ani=1234 ALEBO ani=4567).
assocCallId	VOLITEĽNÝ. Priradený kontakt ID, ktorý spája kontakty na základe zákazníka skúsenosť. VOLITEĽNÝ.
beginDate	Vráti iba záznamy, ktoré začínajú v zadaný dátum alebo po ňom. FORMÁT: `RRRR-MM-DD`. Ak nie je zadaný žiadny rozsah a položka beginDate nie je zadaná, predvolená hodnota je 60 dní pred dnešným dňom.
Počiatočný čas	Používa sa s beginDate na vrátenie záznamov, ktoré začínajú v zadaný dátum a čas alebo po ňom. FORMÁT: `HH:MM`.
ID volajúceho	Kontakt ID z integrácie tretej strany. Akceptovanou hodnotou je reťazec. VOLITEĽNÝ.
Môže vyhodnotiť	Označuje, či používateľ môže tento kontakt vyhodnotiť. Akceptovaná hodnota je pravdivý. Pravda vráti kontakt, ak používateľ môže tento kontakt vyhodnotiť, keď je prihlásený do Webex WFO. VOLITEĽNÝ. Ak tento parameter nezahrniete, dotaz kontakty nefiltruje. HODNOTA: Pravda, ak kontakt môže byť vyhodnotený prihláseným používateľom.
dateEvaluationdEnd	Dátum ukončenia rozsahu filtrovaných kontaktov, ktoré boli vyhodnotené. FORMÁT: `RRRR-MM-DD`.
dateEvaluationdStart	Dátum začatia rozsahu filtrovaných kontaktov, ktoré boli vyhodnotené. FORMÁT: `RRRR-MM-DD`.
DNIS	Server identifikácie vytočeného čísla (DNIS) hovoru. Inými slovami, volané číslo. Akceptovaná hodnota je reťazec so zástupnými znakmi s hviezdičkou (*) alebo otáznikom (?). Tento parameter sa môže v jednom dotaze zobraziť nula alebo viackrát. Kedy

Parameter	Popis
	pre parameter zadáte viacero hodnôt, dotaz skombinuje tieto hodnoty s parametrom OR. VOLITEĽNÝ.
koncovýDátum	Vráti iba záznamy, ktoré začali pred zadaným dátumom. FORMÁT: `RRRR-MM-DD`. Ak nie je zadaný žiadny rozsah a koncovýDátum nie je zadaný, predvolená hodnota je dnes.
Koncový čas určeným dátumom.	Používa sa s koncovým dátumom na vrátenie záznamov, ktoré začínajú pred FORMÁT: `HH:MM`.
vylúčiť	Vráti jednotný identifikátor zdroja (URI) pre zadanú hodnotu. Kliknutím na URI zobrazíte údaje priradené k zadanej hodnote. VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ udalosť – vráti hodnotu URI, ktorá odkazuje na údaje udalosti. ▪ metaúdaje – vráti hodnotu URI, ktorá odkazuje na metaúdaje. ▪ metadata.key1—Vráti hodnotu URI, ktorá odkazuje na atribút key1 v objekte metaúdajov.
rozšíriť	Vráti všetky údaje priradené k zadanej hodnote namiesto hodnoty URI. VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ udalosť – rozbalí všetky udalosti tak, aby zahŕňali všetky údaje udalostí, nielen URI. ▪ metaúdaje – rozbalí všetky metaúdaje, nielen URI. ▪ metadata.key1—Rozbalí iba atribút key1 v objekte metaúdajov.
Krstné meno	Krstné meno agenta. Akceptované hodnoty sú reťazec s ľubovoľným počtom zástupných znakov s hviezdičkou (*) alebo otáznikom (?). VOLITEĽNÝ.
skupina	ID skupiny. Akceptovaná hodnota je celé číslo ID. VOLITEĽNÝ.
hasRecording	Vráti iba kontakty priradené k nahrávke. VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ pravdivý ▪ Nepravda

Parameter	Popis
	Ak tento parameter nezahrniete, dotaz nefiltruje kontakty podľa záznamov.
Hr	Či bolo hodnotenie kontaktu označené ako oddelenie ľudských zdrojov (hr).
	VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ pravdivý ▪ Nepravda ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda)
prebieha	Či prebieha hodnotenie kontaktu. VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ pravdivý ▪ Nepravda ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda)
priezvisko	Priezvisko agenta. Akceptované hodnoty sú reťazec s ľubovoľným počtom zástupných znakov s hviezdičkou (*) alebo otáznikom (?). Tento parameter sa môže v jednom dotaze zobraziť nula alebo viackrát. Kedy pre parameter zadáte viacero hodnôt, dotaz skombinuje tieto hodnoty s parametrom OR. VOLITEĽNÝ.
medza	Parameter webovej adresy, ktorý možno použiť na zvýšenie celkových výsledkov a získanie väčších množín výsledkov. VOLITEĽNÝ. **DÔLEŽITÉ:** Použitie tohto parametra môže negatívne ovplyvniť výkon. Cisco odporúča 100 alebo menej.
linka	Klapka pre hovor (z pohľadu agenta, ktorý hovor nahráva). Akceptovaná hodnota je reťazec so zástupnými znakmi s hviezdičkou (*) alebo otáznikom (?). Tento parameter sa môže v jednom dotaze zobraziť nula alebo viackrát. Keď pre parameter zadáte viacero hodnôt, dotaz ich
	skombinuje

Parameter	Popis
	Hodnoty s OR. VOLITEĽNÝ.
metadáta	Pole metaúdajov. VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ <kľúč>~<operátor>~<hodnota> Kde <kľúč> je názov poľa metaúdajov nakonfigurovaného v správcovi monitorovania a záznamov a musí sa presne zhodovať s nakonfigurovaným názvom metaúdajov. <operátor> je jedným z nasledujúcich: ▪ Rovná ▪ začínaS ▪ KoniecS ▪ Obsahuje <hodnota> môže obsahovať reťazec so zástupnými znakmi s hviezdičkou (*) alebo otáznikom (?). Tento parameter sa môže v jednom dotaze zobraziť nula alebo viackrát. Keď pre parameter zadáte viacero hodnôt, dotaz skombinuje tieto hodnoty s parametrom OR. Ak nezadáte hodnotu, dotaz vráti všetky kontakty, ktoré obsahujú metaúdaje pre zadaný kľúč.
Potrebuje schválenie	Či je potrebné schváliť hodnotenie kontaktu. VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ pravdivý ▪ Nepravda ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda)
číslo	Ľubovoľné číslo použité v kontakte (ANI alebo DNIS). Akceptovaná hodnota je reťazec so zástupnými znakmi s hviezdičkou (*) alebo otáznikom (?). Tento parameter sa môže v jednom dotaze zobraziť nula alebo viackrát. Kedy pre parameter zadáte viacero hodnôt, dotaz skombinuje tieto hodnoty s parametrom OR. VOLITEĽNÝ.

Parameter	Popis
Telefónne číslo	Ľubovoľné číslo použité v kontakte (ANI, DNIS alebo linka). Prijatý Hodnota je reťazec so zástupnými znakmi s hviezdičkou (*) alebo otáznikom (?). Tento parameter sa môže v jednom dotaze zobraziť nula alebo raz. VOLITEĽNÝ.
rozsah	Parameter hlavičky, ktorý umožňuje prechádzať výsledkami. Kde, "items=<1-200>". VOLITEĽNÝ. **OSVEDČENÉ POSTUPY** Parameter rozsahu je možné použiť v spojení s parametrom limitného dotazu, ktorý zvyšuje Celkové výsledky.
Skóroval	Či bol kontakt hodnotený. VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ pravdivý ▪ Nepravda ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda)
searchStats	Vráti celkový počet dostupných záznamov, ktoré sa zhodujú ako "počet". Ak sú akceptované hodnoty: ▪ pravdivý ▪ false VOLITEĽN É.
tichoTrvanie	Vráti iba kontakty, ktorých trvanie (v milisekundách) zaznamenania Ticho je rovnaké alebo väčšie ako zadaná hodnota. **PRÍKLAD** funkcia silenceDuration=5000 vráti kontakty, v ktorých sa nachádza jeden alebo viac výskytov zaznamenaného ticha rovných alebo väčších Ako 5 sekúnd. VOLITEĽNÝ.
tichoUdalosti	Vráti iba kontakty, ktorých počet udalostí stíšenia sa rovná alebo

Parameter	Popis
	Väčšia ako zadaná hodnota. **PRÍKLAD** funkcia silenceEvents=5 vráti kontakty, v ktorých sa nachádza 5 alebo viac udalostí ticha. VOLITEĽNÝ
Tagged	či bol kontakt označený, Akceptované boolovské hodnoty sú: ▪ pravdivý ▪ Nepravda ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda) VOLITEĽNÉ.
talkOverTrvanie trvá	Vráti iba kontakty, ktorých trvanie (v milisekundách) zaznamenaného rozhovoru Nad udalosťami sú rovnaké alebo väčšie ako zadaná hodnota. **PRÍKLAD** funkcia talkOverDuration=5000 vráti kontakty, v ktorých existuje jedna alebo viac inštancií zaznamenaného rozhovoru nad udalosťami rovnými alebo Dlhšie ako 5 sekúnd. VOLITEĽNÝ.
talkOverEvents	Vrátiť iba kontakty, ktorých počet diskusií o udalostiach sa rovná alebo Väčšia ako zadaná hodnota. **PRÍKLAD** talkOverEvents=5 vráti kontakty, v ktorých je 5 alebo viac diskusných udalostí. VOLITEĽNÝ.
tím	Tímový ID. Akceptovaná hodnota je celé číslo ID. VOLITEĽNÝ.
školenie	Či bolo hodnotenie kontaktu označené ako školenie. VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ pravdivý

Parameter	Popis
	▪ Nepravda ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (nepravda)
typ	Typ kontaktu. Parameter type filtruje kontakty na základe stavov nahrávania. VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ kvalita ▪ archív Ak tento parameter nezahrniete, dotaz nebude filtrovať stavy nahrávania. **POZNÁMKA:** Rola používateľa archívu má globálny rozsah iba vtedy, keď zadáte typ archívu.

Kombinované vyhľadávanie

Nasledujúca požiadavka vráti zoznam všetkých kontaktov zaznamenaných na účely kvality dňa 01/01/2018 (GMT) alebo neskôr.

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

Vyhľadávanie pomocou kľúča metaúdajov

Nasledujúca požiadavka vráti zoznam všetkých kontaktov s metaúdajmi nazývanými telefón.

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

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

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

Vyhľadávanie pomocou kľúča metaúdajov so špecifickou hodnotou

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

```
GET ~/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",
        "$ref" : "/API/odpočinok/nahrávanie/evalform/5"
    },
    "tím": {
        "názov": "tím1",
        "$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/odpočinok/nahrávanie/kontakt/1/hodnotenie/1"
    },
    "školenie": nepravda,
    "ID": 1,
    "startTime": 1239308710000,
```

"tz": "Amerika/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded": true,
"archívWF" : {
"$ref" : "/API/odpočinok/nahrávanie/pracovný postup/265"
},
"skupina": {
"názov": "skupina1",
"$ref" : "/API/odpočinok/nahrávanie/skupina/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/odpočinok/nahrávanie/pracovný postup/266"
}
}

Súbor JSON Príklad parametra searchStats = pravda

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

Kontakt Základné vyhľadávanie API

Základné vyhľadávanie kontaktov API 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/odpočinok/nahrávanie/kontaktBasicSearch
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Hľadať 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	Databáza CCR ID kontaktu.
assocCallId	Priradený kontakt ID 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

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

Všetky kontakty sú zachytené v databáze a zobrazené s týmto API. Počet kontaktov zobrazených s týmto znakom 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 s týmto API.

POZNÁMKA: Tento API nepočíta koreňové nahrávky, kým nie sú zosúladené.

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
    }
}
```

Vyhľadávanie vlastných metaúdajov API

Pomocou vyhľadávania vlastných metaúdajov API vyhľadajte všetky kontakty s konkrétnou vlastnou hodnotou metaúdajov.

> **POZNÁMKA:** Ak chcete v kontaktoch vyhľadať štandardnú hodnotu metaúdajov alebo kontakty s ďalšími parametrami, ktoré tento API nepodporuje, použite kontakt API.

PROTOKOL A URI

URI	API/odpočinok/nahrávanie/metadáta/kontakt
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Zobraziť kontakty

POLIA ŽIADOSTÍ

Názov	Požadovaný?	Typ	Popis
metadataKey	Á	Reťazec	Kľúč metaúdajov použitý pre hľadať.
metadataValue	Á	Reťazec	Hodnota metaúdajov, pre ktorú vyhľadávajú.
medza	N	Číslo	Maximálny počet kontaktov Identifikátory, ktoré sa majú vrátiť. V predvolenom nastavení je to 1,000. Maximálna hodnota je 100,000.
ofset	N	Číslo	Hodnota na vyhľadávanie identifikátorov kontaktov ktoré sú menšie ako kompenzácia. Toto pole sa používa na stránkovanie ako Vrátené ID kontaktov sú zoradené

podľa

Názov	Požadovaný?	Typ	Popis
			zostupné poradie. Podrobnosti nájdete v časti Polia odpovedí .

POLIA ODPOVEDE

Pole	Popis
stránkovanie	JSON pre stránkovanie. Toto pole obsahuje nasledujúce podpolia: ▪ Ďalšia: API zavolať, aby ste získali ďalšiu dávku údajov, je viac. Ak už nie sú k dispozícii žiadne ďalšie údaje, tento reťazec je prázdny. ▪ celkom: počet identifikátorov kontaktov, ktoré sa zhodujú s párom kľúč/hodnota metaúdajov, ktorý ste hľadali.
údaje	Zoznam ID kontaktov JSON.

PRÍKLAD ODPOVEDE JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
{
    "stránkovanie": { "ďalšie":
"recording/metadata/contact?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "celkom": 200
    },
    "údaje": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Hodnotiaci formulár API

Použite tento API na vyžiadanie informácií z hodnotiaceho formulára QM.

Protokol a URI

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

Polia odpovedí

Názov	Popis
Id	Hodnotiaci formulár ID.
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	Skóre ID.
meno	Názov typu partitúry. **PRÍKLAD** Percento
Sekcie	Podrobné informácie týkajúce sa častí hodnotiaceho formulára.
Id	Hodnotiaci formulár sekcia ID.
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	Otázka ID.
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	Možnosť ID
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



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

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

Hodnotiaci formulár ID API

Použite tento API na vyžiadanie informácií týkajúcich sa konkrétneho hodnotiaceho formulára QM od.

Protokol a URI

Adresa URL	/API/odpočinok/nahrávanie/evalform/<ID>
Metóda	DOSTAŤ
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia odpovedí

Názov	Popis
Id	Hodnotiaci formulár ID.
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	Skóre ID.
meno	Názov typu partitúry. **PRÍKLAD** Percento
Sekcie	Podrobné informácie týkajúce sa častí hodnotiaceho formulára.
Id	Hodnotiaci formulár sekcia ID.
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	Otázka ID.
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	Možnosť ID
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



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

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

Exportovať API

Tento API odhaľuje 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 nastavená, vráti agentov priradených k tomuto ACD ID.
základnéInformácie	N	Booleovská	Ak je 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.	Používateľ je ID v Webex WFO.
E-mail	E-mailová adresa používateľa.
Krstné meno	Krstné meno používateľa.
Priezvisko	Priezvisko používateľa.
Zobraziť časové pásmo	Časové pásmo zobrazenia používateľa.
Prihlásenie	Prihlasovacie meno používateľa ID.
Zamestnanec ID	Zamestnanec používateľa ID.
Tím	Priradený tím
používateľa. Je len zmieriť	
Aktivovaný	Dátum aktivácie používateľa.
Deaktivovaný	Dátum, kedy bol používateľ deaktivovaný.
Locale	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.
ACD Server ID	ID ACD, ktorý je zdrojom údajov pre 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 centra.	Poradie používateľa v rámci kontaktného
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
Skupina ID	Skupina je ID 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	Tím je ID v ACD.
Názov	Názov skupiny.

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

Príklad výstupu súboru CSV

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

Tím ID, Názov,Dátum aktivácie, Dátum deaktivácie

3,Exportovaný tím 1,8/17/2016,31.12.2999

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

Import všeobecného textu API

Import všeobecného textu API poskytuje možnosť importovať údaje z textového zdroja.

Protokol a URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Metóda	POST, PUT
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 bol použitý 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	ID men o	N	Hodnotiaci formulár priradený kontaktom, ak sa zistí, že kontakt je označený ako kvalitný. Môžete zadať ID alebo meno. Ak ID nie je poskytnuté, API vyhľadá hodnotiaci formulár podľa názvu.
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 názvom alebo iba s ID.
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 môže byť použitý buď samostatne, alebo službou dátového servera.

> **POZNÁMKA:** Keď importujete textové údaje pomocou znaku Webex WFO API,, text by mal byť kódovaný UTF-8. To umožňuje zahrnutie špeciálnych znakov, ktoré nie sú k dispozícii s kódovaním ASCII.

Protokol a URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Metóda	POST
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 bola hodnota ID použitá 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 súbory # CSV a JSON je možné použiť iba pre kontaktné údaje a súbory ZIP je možné použiť iba na komprimáciu súborov na viacdielne nahrávanie. Obsahové súbory nemôžu používať súbor CSV, JSON alebo ZIP
Formáty.

Príklad súboru dávky CSV

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 zaobchádzate 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

textové kontakty.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
Názov 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.

Import API

Tento API odhaľuje 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 zo súborov CSV do týchto serverových modelov.

GET Import Protocol 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 nastavená, vráti agentov priradených k tomuto 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.
kľúč	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": "Tím ID", "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"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Import Protocol a URI

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

Importovať polia odpovedí POST

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
tenantId	Nájomník ID 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 mapovanie.
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.

POST Príklad importu súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

Formát JSON


```
{
        "tenantId":1,
        "mapovanie":[
                {
                        "stĺpec":"Tím ID",
                        "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"
}
]
}

POST Formát reakcie na úspech

{
"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 preferencie pre importy súborov CSV.

Táto časť popisuje nasledujúce rozhrania API preferencií importu:

Vytvoriť predvoľbu importu API

Možnosť Vytvoriť predvoľby API vám umožňuje vytvoriť novú predvoľbu importu.

Vytvoriť protokol preferencií importu a URI

URI	/API/odpočinok/preferencia dovozu
Metóda	POST
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.

Vytvoriť predvoľbu importu Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.

```
{
        "meno": "Moja preferencia", "typ":
        "osoby", "mapovanie": [
                {
                        "pole": "personId", "stĺpec":
                        "personId", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
}
```

Vytvoriť odpoveď systému preferencií importu

Systém reaguje na úspešné vymazanie preferencií importu stavom 200 OK.

Odstrániť predvoľbu importu API

Možnosť Odstrániť predvoľbu API umožňuje odstrániť existujúcu predvoľbu importu.

Odstrániť protokol preferencií importu a URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Kde ID je ID predvoľby importu, ktorú chcete odstrániť.
Metóda	ODSTRÁNIŤ
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Odstrániť odpoveď systému preferencií importu

Systém reaguje na úspešné vymazanie preferencií importu stavom 200 OK.

Importné preferencie API

Predvoľby importu API načítajú všetky importné preferencie pre aktuálneho nájomníka.

Protokol o dovozných preferenciách a URI

URI	/API/odpočinok/preferencia dovozu
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia odpovedí preferencií importu

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Preferencie	Zoznam dovozných preferencií.
Osoby	Zoznam predvolieb importu používateľa.
Id	Nastavenie importu ID.
meno	Názov predvoľby importu.
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.

Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

```
{
        "preferencie": [
                {
```

```
                "osoby": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "meno": "Moje mapovanie
                        používateľa", "typ": "osoby",
                        "mapovania": [
                            {
                                "pole": "personId", "stĺpec":
                                "Osoba ID", "dataType":
                                "Celé číslo"
                            },
                            {
                                "pole": "e-mail",
                                "stĺpec": "E-mail", "dataType":
                                "Text"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "názov": "Moje prázdne
                        mapovanie", "typ": "osoby",
                        "mapovania": []
                    }
            ]
        },
        {
            "skupiny": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "názov": "Mapovanie mojej skupiny",
                        "typ": "osoby",
```

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

Odozva systému

Systém reaguje na úspešné vymazanie preferencií importu stavom 200 OK.

Importovať preferencie podľa ID API

Možnosť Importovať preferencie podľa ID API načíta predvoľbu importu podľa hodnoty ID, aby ste ju mohli zobraziť.

Importovať preferencie podľa ID Protocol a URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Hromadný import
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parametre	ID = ID predvoľby importu, ktorú chcete zobraziť.

Importovať preferencie podľa polí ID odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Id	Nastavenie importu ID.
meno	Názov predvoľby importu.
typ	Typ dovoznej preferencie.
Priradenia	Zoznam priradení polí pre preferenciu importu.

Pole	Popis
pole	Pole pre zadanú predvoľbu importu.
stĺpec	Záhlavie stĺpca poľa.
Údajový typ	Typ údajov v poli.

Import preferencií podľa ID Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
{
        "ID": 1,
        "meno": "Moje mapovanie
        používateľa", "typ": "osoby",
        "mapovania": [
            {
                "pole": "personId", "stĺpec":
                "Osoba ID", "dataType":
                "Celé číslo"
            },
            {
                "pole": "e-mail",
                "stĺpec": "E-mail",
                "dataType": "Text"
            }
        ]
}
```


Odozva systému

Systém reaguje na úspešné vymazanie preferencií importu stavom 200 OK.

Aktualizovať predvoľbu importu API

Možnosť Aktualizovať predvoľby API umožňuje upraviť existujúce predvoľby importu.

Aktualizácia protokolu 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	viacdielne/formulárové dáta

Aktualizácia polí odpovede preferencie importu

Pole	Popis
meno	Názov 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.

Príklad súboru JSON nastavenia importu aktualizácie

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.

```
{
        "názov": "Aktualizovaný názov",
        "typ": "osoby", "mapovanie": [
                {
                        "pole": "personId", "stĺpec":
                        "Osoba ID", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Aktualizovať odpoveď systému preferencií importu

Systém reaguje na úspešné vymazanie preferencií importu stavom 200 OK.

Zoznam zaradení/vylúčení API

Pomocou zoznamu zaradení/vylúčení API môžete vytvoriť, definovať, aktualizovať alebo odstrániť zoznam klapiek, telefónnych čísel alebo kontaktných pokynov, ktoré chcete alebo nechcete zaznamenávať. Tento API používa štyri metódy:

- GET InclusionExclusion: Umožňuje načítať jeden alebo všetky zoznamy zahrnutia/vylúčenia.
- PUT InclusionExclusion: Umožňuje aktualizovať informácie v zozname zahrnutia/vylúčenia.
- POST InclusionExclusion: Umožňuje vytvoriť zoznam zahrnutí/vylúčení.
- DELETE InclusionExclusion: Umožňuje odstrániť zoznam Zahrnúť alebo vylúčiť.

ZÍSKAJTE zoznam zaradení / vylúčenia API

Zoznam GET Include/Exclusion umožňuje načítať jeden alebo všetky zoznamy Zahrnúť alebo Vylúčiť.

ZÍSKAJTE zoznam zaradení / vylúčenia API protokol a URI

URI	/API/odpočinok/nahrávanie/začlenenieVylúčenie /API/odpočinok/nahrávanie/začlenenieExclusion/<ID>
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Spravovať QM
Typ obsahu	application/JSON
Parametre	<ID> = Zoznam zahrnutí/vylúčení ID

Zoznam zaradení alebo vylúčenia API Polia žiadostí

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

Pole	Req?	Typ	Popis
			1 = Začlenenie 2 = vylúčenie
inclusionExclusionPatternType	N	Celé číslo	Typ vzoru zoznamu na zaradenie/vylúčenie" 1 = ANI (volajúce číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = rozšírenie 4 = telefónne číslo 5 = akékoľvek
vzorka	N	Reťazec	Vzor čísel v zozname zahrnutia/vylúčenia. To vám umožní určiť rozsah čísel, ktoré chcete zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva zástupné znaky a znamienko plus (+): ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? obsahuje alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 Kód s výmenou 822. * = ľubovoľný počet číslic **PRÍKLAD** 612* obsahuje alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 kód. + = indikátor kódu krajiny (platí iba 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 (+), Excel bude s číslom zaobchádzať ako s matematickým

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 formátovaný textom.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID pre smer hovoru: 1 = prichádzajúci 2 = odchádzajúci 3 = buď

Polia odpovedí služby GET API

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	Zoznam zaradení/vylúčení
ID. inclusionExclusionType	Typ zahrnutia/vylúčenia: 1 = Začlenenie 2 = Vylúčenie
inclusionExclusionPatternType zaradenie/vylúčenie"	Typ vzoru zoznamu na 1 = ANI (volajúce číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = rozšírenie 4 = telefónne číslo 5 = akékoľvek
vzorka	Vzor čísel v zozname zahrnutia/vylúčenia. To vám umožní určiť rozsah čísel, ktoré chcete zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva zástupné znaky a znamienko plus (+): ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v smerovom čísle 612 s výmenou 822.

Pole	Popis
	* = ľubovoľný počet číslic **PRÍKLAD** 612* zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v smerovom čísle 612. + = indikátor kódu krajiny (platí iba na začiatku reťazca) **PRÍKLAD** +44 zahŕňa alebo vylučuje kontakty v Spojenom kráľovstve. **DÔLEŽITÉ:** Ak exportujete zoznam zahrnutí alebo vylúčení, ktorý obsahuje medzinárodnú volaciu predvoľbu so znamienkom plus (+) podpísať, Excel bude s číslom zaobchádzať ako s matematickým výrazom. Ak chcete použiť tieto zoznamy, skonvertujte exportovaný súbor .CSV na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec formátovaný textom.
inclusionExclusionCallDirection	ID pre smer hovoru: 1 = prichádzajúci 2 = odchádzajúci 3 = buď

Príklad súboru GET Service API JSON

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

PUT Zahrnúť / vylúčiť zoznam API

PUT Zahrnúť / vylúčiť zoznam vám umožňuje aktualizovať existujúce zoznamy začlenenia/vylúčenia.

PUT Zahrnúť / vylúčiť zoznam API protokol a URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metóda	PUT
Povolenia	Spravovať QM
Typ obsahu	application/JSON

PUT Zahrnúť / vylúčiť zoznam API Polia požiadaviek

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	Á	Celé číslo	Zoznam zaradení/vylúčení ID.
inclusionExclusionType	Á	Celé číslo	Typ zahrnutia/vylúčenia: 1 = Začlenenie 2 = vylúčenie
inclusionExclusionPatternType	N	Celé číslo	Typ vzoru zoznamu na zaradenie/vylúčenie: 1 = ANI (volajúce číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = rozšírenie 4 = telefónne číslo 5 = akékoľvek
vzorka	N	Reťazec	Vzor čísel v zozname zahrnutia/vylúčenia. To vám umožní určiť rozsah čísel, ktoré chcete zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva zástupné znaky a znamienko plus (+): ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? obsahuje alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 Kód s výmenou 822. * = ľubovoľný počet číslic

Pole	Req?	Typ	Popis
			PRÍKLAD 612* obsahuje alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 kód. + = indikátor kódu krajiny (platí iba 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 (+), Excel bude s číslom zaobchádzať ako s matematickým výrazom. Ak chcete použiť tieto zoznamy, skonvertujte exportovaný súbor .CSV na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec formátovaný textom.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID pre smer hovoru: 1 = prichádzajúci 2 = odchádzajúci 3 = buď

PUT Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	Zoznam zaradení/vylúčení
ID. inclusionExclusionType	Typ zahrnutia/vylúčenia: 1 = Začlenenie 2 = vylúčenie
inclusionExclusionPatternType	Typ vzoru zoznamu na zaradenie/vylúčenie"

Pole	Popis
	1 = ANI (volajúce číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = rozšírenie 4 = telefónne číslo 5 = akékoľvek
vzorka	Vzor čísel v zozname zahrnutia/vylúčenia. To vám umožní určiť rozsah čísel, ktoré chcete zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva zástupné znaky a znamienko plus (+): ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v smerovom čísle 612 s výmenou 822. * = ľubovoľný počet číslic **PRÍKLAD** 612* zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v smerovom čísle 612. + = indikátor kódu krajiny (platí iba na začiatku reťazca) **PRÍKLAD** +44 zahŕňa alebo vylučuje kontakty v Spojenom kráľovstve. **DÔLEŽITÉ:** Ak exportujete zoznam zahrnutí alebo vylúčení, ktorý obsahuje medzinárodnú volaciu predvoľbu so znamienkom plus (+) Podpísať, Excel bude s číslom zaobchádzať ako s matematickým výrazom. Ak chcete použiť tieto zoznamy, skonvertujte exportovaný súbor .CSV na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec formátovaný textom.
inclusionExclusionCallDirection	ID pre smer hovoru: 1 = prichádzajúci 2 = odchádzajúci 3 = buď

PUT Zahrnúť / vylúčiť zoznam API Príklad súboru JSON

{

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

POST Zoznam zaradení/vylúčení API

POST Zoznam zahrnutí/vylúčení vám umožňuje vytvoriť zoznam kontaktov, ktoré chcete zahrnúť alebo vylúčiť zo záznamu.

POST Zoznam zaradení / vylúčenia API protokol a URI

URI	/API/odpočinok/nahrávanie/začlenenieVylúčenie /API/odpočinok/nahrávanie/začlenenieExclusion/<ID>
Metóda	POST
Povolenia	Spravovať QM
Typ obsahu	application/JSON

POST Zoznam zahrnutí/vylúčení API Polia žiadostí

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	Á	Celé číslo	Zoznam zaradení/vylúčení ID.
inclusionExclusionType	Á	Celé číslo	Typ zahrnutia/vylúčenia: 1 = Začlenenie 2 = vylúčenie
inclusionExclusionPatternType	N	Celé číslo	Typ vzoru zoznamu na zaradenie/vylúčenie" 1 = ANI (volajúce číslo) 2 = DNIS (volané číslo)

Pole	Req?	Typ	Popis
			3 = rozšírenie 4 = telefónne číslo 5 = akékoľvek
vzorka	N	Reťazec	Vzor čísel v zozname zahrnutia/vylúčenia. To vám umožní určiť rozsah čísel, ktoré chcete zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva zástupné znaky a znamienko plus (+): ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? obsahuje alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 Kód s výmenou 822. * = ľubovoľný počet číslic **PRÍKLAD** 612* obsahuje alebo vylučuje všetky čísla v oblasti 612 kód. + = indikátor kódu krajiny (platí iba 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 (+), Excel bude s číslom zaobchádzať ako s matematickým výrazom. Ak chcete použiť tieto zoznamy, skonvertujte exportovaný súbor .CSV na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec formátovaný textom.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID pre smer hovoru:

Pole	Req?	Typ	Popis
			1 = prichádzajúci 2 = odchádzajúci 3 = buď

POST Zoznam zahrnutí/vylúčení API Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	Zoznam zaradení/vylúčení
ID. inclusionExclusionType	Typ zahrnutia/vylúčenia: 1 = Začlenenie 2 = Vylúčenie
inclusionExclusionPatternType zaradených/vylúčených:	Typ vzoru zoznamu 1 = ANI (volajúce číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = rozšírenie 4 = telefónne číslo 5 = akékoľvek
vzorka	Vzor čísel v zozname zahrnutia/vylúčenia. To vám umožní určiť rozsah čísel, ktoré chcete zahrnúť alebo vylúčiť. Pole vzoru umožňuje dva charatéry so zástupnými znakmi: ? = jedna číslica **PRÍKLAD** 612822???? zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v smerovom čísle 612 s výmenou 822. * = ľubovoľný počet číslic **PRÍKLAD** 612* zahŕňa alebo vylučuje všetky čísla v smerovom čísle 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID pre smer hovoru: 1 = prichádzajúci

Pole	Popis
	2 = odchádzajúci 3 = buď

POST Zoznam zahrnutí/vylúčení API Príklad súboru JSON

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

ODSTRÁNIŤ zoznam API

Funkcia DELETE Include/Exclusion List umožňuje odstrániť zoznam zahrnutia alebo vylúčenia.

DELETE Include/Exclusion List API Protocol a URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metóda	POST
Povolenia	Spravovať QM
Typ obsahu	application/JSON

Odstrániť zahrnutie/vylúčenie zoznamu Systémová odpoveď

Systém reaguje na úspešné vymazanie preferencií importu stavom 200 OK.

Práca API

Tento API uľahčuje jednoduché dotazy na posledné "X" zaznamenávajúce úlohy zosúladenia, aby poskytol podrobnosti o stave úlohy počas letu, ako aj podrobnosti o historickej odsúhlasovacej úlohe.

Protokol a URI

URI	/API/odpočinok/zmierenie/práca
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Spravovať nájomníka
Typ obsahu	Nie je k dispozícii

Polia žiadostí

Názov	Popis	Poznámky
medza	Počet pracovných miest, ktoré sa majú vrátiť	Predvolená hodnota = 1
tenantId	Nájomník ID Dotaz na úlohy odsúhlasenia	Toto pole sa vzťahuje len na kontá správcu systému. V prípade používateľov správcu nájomníkov sa pole predvolene nastaví na nájomníka používateľa ID.

Polia odpovedí

Pole	Typ	Popis
Id	Numerický	Práca ID.
tenantId	Numerický	Nájomca ID pre prácu.
jobStartDate	Epocha	Dátum nástupu do zamestnania.
jobEndDate	Epocha	Dátum ukončenia úlohy.

Pole	Typ	Popis
jobStatus	Reťazec	Pracovné postavenie. Možné hodnoty: ▪ NAPLÁNOVANÉ ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ PRERUŠENÁ ▪ HOTOVÝ
minDátum kontaktu	Epocha	Minimálny dátum kontaktu na vyhľadanie.
maxContactDate	Epocha	Maximálny dátum kontaktu na vyhľadanie.
nahrávkySpracované	Numerický	Počet spracovaných nahrávok.
nahrávkyToProcess	Numerický	Počet nahrávok na spracovanie.
cdrMatches	Numerický	Počet spárovaných záznamov CDR.
rootResultingInCcr	Numerický	Počet koreňových nahrávok, ktoré viedli k vytvoreniu kontaktu.
ccrsVytvorené	Numerický	Počet vytvorených CCR.
rozšírenieTabuľkové zhody	Numerický	Počet nájdených zariadení, ktoré zodpovedajú kontaktom v tejto úlohe zosúladenia.
acdMatches	Numerický	Počet ACD zápasov.
priemerný úspech	Číselné údaje (milisekundy)	Priemerný čas dokončenia pre každú úspešne zosúladenú koreňovú nahrávku.
Počet úspechov	Numerický	Počet úspešne spracovaných koreňových nahrávok.
úspechTotalTime	Číselné údaje (milisekundy)	Celkový čas potrebný na spracovanie všetkých koreňových nahrávok, pri ktorých sa zistilo, že majú zodpovedajúce kontakty.
isScheduledJob	Pravda/Lož	Job bol spustený podľa plánu.
aktualizovanýDátum	Epocha	Časová pečiatka najnovšej aktualizácie úlohy.

Pole	Typ	Popis
názov hostiteľa výrobcu	Reťazec	Názov hostiteľa počítača, ktorý vytvoril úlohu.
Názov hostiteľa spotrebiteľa	Reťazec	Názov hostiteľa zariadenia, ktoré túto úlohu spotrebovalo.
kontaktOdsúhlasenieTrvanie	Číselné údaje (sekundy)	Trvanie času potrebného na zosúladenie kontaktov.
realtimeEventDuration	Číselné údaje (sekundy)	Trvanie udalostí v reálnom čase.
nonRealtimeEventDuration	Číselné údaje (sekundy)	Trvanie udalostí v inom ako reálnom čase.
pracovný postupTrvanie	Číselné údaje (sekundy)	Trvanie pracovného postupu.
numberOfRealtimeEvents	Numerický	Počet udalostí v reálnom čase spracovaných podľa pracovnej pozície.
numberOfNonRealtimeEvents	Numerický	Počet udalostí v inom ako reálnom čase spracovaných podľa práce.
Vlastnosti	Mapa kľúč-hodnota reťazcov	Mapa nehnuteľností dodávaných na zákazku.

Príklady súborov JSON

Prosiť

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.

```
Zvlnenie 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           "nahrávkySpracované": 0,
11           "recordingsToProcess": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated ": 0,
15           "extensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "priemernýÚspech": 0,
18           "počet úspechov": 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           "kontaktOdsúhlasenieTrvanie": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "nonRealtimeEventDuration": 0,
27           "trvanie pracovného postupu": 0,
28           "numberOfRealtimeEvents": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "vlastnosti": {}
31       }
32   ]
```

Rozhrania API organizačnej štruktúry

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

Priradenie rolí osobe API

Priradiť roly osobe API vám umožňuje načítať alebo aktualizovať rolu osoby.

Priraďte roly osobe API Protocol a URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Metóda	POST
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Priradenie rolí osobe API Polia žiadosti

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Názov skupiny
ID nadradenej skupiny	Á	Jedinečný ID nadradenej skupiny.
Tímy	N	zoznam ID tímu priradených k tímu.

Priradenie rolí osobe API Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


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

```
                "skupiny":,
                { "ID":2,
                "meno":"nájomník CCS 1",

        },
        ...
]
```

Spoločná skupina API

Tento API vytvorí novú skupinu so zadanými údajmi.

Protokol spoločnej skupiny API a URI

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

Spoločná skupina API Polia žiadostí

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Názov skupiny
ID nadradenej skupiny	Á	Jedinečný ID nadradenej skupiny.
Tímy	N	zoznam ID tímu priradených k tímu.

Organizačná štruktúra spoločná API (informácie o detailoch)

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

Spoločný protokol API a URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	Povolenia

Bežné polia žiadosti API

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

Bežné polia API odpovede

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
ID skupiny	Skupina ID pre tímy v poli.
meno	Názov skupiny.
displayId	Zobraziť ID skupiny.
ID nadradenej skupiny	ID nadradenej skupiny určenej skupiny.
Názov nadradenej skupiny	Názov nadradenej skupiny určenej skupiny.
Tímy	Informácie o tíme.
ID osoby	Osoba ID používateľa v určenom tíme.
Krstné meno	Krstné meno používateľa v určenom tíme.
priezvisko	Priezvisko používateľa v určenom tíme.

Názov	Popis
tenantId	Nájomník ID používateľa v určenom tíme.
E-mail	E-mailová adresa používateľa v určenom tíme.
skillId	Zručnosť ID používateľa v určenom tíme.

Príklad bežného súboru API JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Nájomník 1",
                "tímy":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Tenant 1 Group 1", "agents":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "krstné meno":"al"
                                                "priezvisko":"dente", "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

"e-mail":"al.dente",
"skillId":"6"
}
]
[
{
"personId":8, "firstName":"max"
"lastName":"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 POST
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Ak chcete uviesť alebo vytvoriť konkrétnu skupinu:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Metóda	DOSTAŤ POST
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Perameter	Skupina ID, ku ktorej má používateľ prístup.

Skupina API Polia žiadostí - všetky skupiny

Vytvorí nové skupiny, ku ktorým má používateľ prístup.

Názov	Req?	Popis
Id	Á	Skupina ID do 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.

Skupina API Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

Príklad súboru skupiny API JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

```
[
        {
                "ID":4,
                "názov":"ACME Rakety",
        },
        {
                "ID":5,
                "názov":"Priradené widgety",
        },
        ...
]
```

Podrobnosti pre jednu skupinu:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "názov":"ACME Rakety",
                "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 protokolu ID (with Teams) a URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Metóda	DOSTAŤ POST ODSTR ÁNIŤ
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	Skupina ID

Zoskupiť podľa ID (s aplikáciou Teams) Polia žiadostí

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 polí odpovedí ID (s aplikáciou Teams)

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
Id	Skupina ID na zobrazenie.
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	Skupina ID pre tím.

Zoskupiť podľa ID (s Teams) Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
[
        {
                "ID":3,
                "meno":"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

Skupina osôb API vám umožňuje zobraziť, zmeniť priradenie a pridať osobu do skupiny.

Protokol skupiny API a URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Metóda	DOSTAŤ PUT POST
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	groupId - ID skupiny, do ktorej patria osoby

Polia žiadosti Osoba skupiny API

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

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

Polia Skupina osôb API Odpoveď

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

Príklad súboru skupiny API JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

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



        },
        ...
]
```

Skupina (s rozsahom) API

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

Skupina (s rozsahom) API protokol a URI

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

Skupina (s rozsahom) API Polia požiadaviek

Metóda POST vytvorí skupinu v určenej nadradenej skupine.

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

Skupina (s rozsahom) API Polia odpovedí

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 povolenia API načítajte všetky dostupné povolenia pre skupinu.

Povolenia API Protocol 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 odpovedí API

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
Id	ID osobitného povolenia.
meno	Názov povolenia.

Povolenia API Príklad 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	POST
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia žiadosti Osoba API

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 nového človeka.
enabledForScheduled	Á	Nasleduje začiarkavacie políčko zobrazené na stránke úprav/vytvorenia používateľa. Používa WFM namiesto podrobností o agentovi 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	Zobrazenie používateľa ID.
mainView	N	Označuje, či je zadané zobrazenie ID hlavným zobrazením používateľa

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

Osoba API Príklad súboru JSON

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

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

Osoba podľa protokolu ID API a URI

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

Polia žiadosti Osoba podľa ID API (metóda PUT)

Metóda PUT vytvorí podrobné informácie o zadanom používateľovi.

DÔLEŽITÉ Ak je používateľ, ktorého vytvoríte pomocou metódy PUT, zahrnutý do vášho 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	Osoba ID používateľa.
acdId	Á	ID používateľa ACD.
acdServerId	Á	Server ACD ID, ako reťazec. Toto môže byť ID nakonfigurované na stránke ACD Konfigurácia 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 vyžaduje sa a je CMS ACD ID.
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	Mapovanie zručností ID.
meno	N	Názov mapovania zručností.
pracovné zmeny	N	Nastavenia pracovných zmien používateľa.
workShiftId	N	Pracovná zmena používateľa ID.
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	Zobrazenie používateľa ID.
meno	N	Názov zobrazenia používateľa.
mainView	N	Označuje, či zadané zobrazenie ID je hlavným zobrazením používateľa. Pravda = hlavný pohľad používateľa False = nie je hlavné zobrazenie používateľa

Osoba podľa polí odpovedí ID API

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	Používateľ[y] ACD ID.
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 zobrazenie používateľa ID.
mainView	Nastavuje, či je zadané zobrazenie ID hlavným zobrazením používateľa.
Pracovné zmeny	Definuje nastavenia pracovných zmien používateľa.
workShiftId	Definuje pracovnú zmenu používateľa ID.
shiftWeekStart	Nastaví dátum týždňa zmeny používateľa.

Príklad súboru Person by ID API JSON

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

Časové pásmo osoby API obsahuje zoznam nakonfigurovaného časového pásma zadanej osoby.

Protokol časového pásma osoby API a URI

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

Polia odpovede Časové pásmo osoby API

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Id	Časové pásmo ID pre používateľa.
meno	Názov časového pásma používateľa.

Časové pásmo osoby API Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

Roly API

Roly API vám umožňujú čítať všetky roly nájomníka.

Roly API Protocol a URI

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

Roly API Polia požiadaviek

Metóda POST vytvorí zadanú rolu pre nájomníka.

Názov	Req?	Popis
meno	Á	Názov novej roly nájomníka.
tenantId	Á	Rola nájomníka ID priradená k novej role.
Povolenia	Á	Povolenia priradené k novej role.
Id	Á	Povolenie ID 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	Rola nájomníka ID.
Názov	Názov priradený k role nájomníka ID.

Pri načítaní konkrétnej roly nájomníka sa vrátia nasledujúce polia:

Pole	Popis
ID	Rola nájomníka ID.
Názov	Názov priradený k role nájomníka ID.
Povolenia	Povolenia priradené k role.
ID	Povolenie ID pre rolu.
Názov	Názov povolenia pre rolu.

Roly API Príklad 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

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

Protokol tímu API a URI

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

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 Team API JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

Tímy podľa ID (s agentmi)

The Team by ID (with Agent) API vytvorí zoznam agentov v rámci tímu alebo aktualizuje informácie tímu.

Tímy podľa protokolu ID (s agentmi) a URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Metóda	DOSTAŤ PUT 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	Tím nájomníkov ID.
Názov	Názov tímu nájomníka.
Aktivovaný	Čas aktivácie tímu v milisekundách.
Deaktivovaný	Čas deaktivácie tímu v epochálnych
milisekundách. Nadradená skupina ID	Nájomník ID pre skupinu, do ktorej
tím patrí Agenti	Podrobne uveďte informácie o agentoch v tíme.
Osoba ID	ID agenta.
Nájomník ID	ID nájomcu.
ACD ID	ID z ACD nájomcu.
Krstné meno	Krstné meno agenta.
Priezvisko	Priezvisko agenta.

Pole	Popis
E-mail	E-mailová adresa agenta.
Zobraziť ID	Zobrazenie nájomníka ID pre agenta.
Skupina ID	Skupina ID pre agenta.
Aktivovaný	Čas aktivácie agenta v epochálnych milisekundách.
Deaktivovaný	Čas deaktivácie agenta v epochálnych milisekundách.
Je synchronizovaný?	Definuje, či je agent synchronizovaný s 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	Active Directory prihlasovacie meno.

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)

Tím (s rozsahom) API 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 POST
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 nájomníka API a URI

URI	/API/rest/org/tenant
Metóda	DOSTAŤ POST
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia žiadosti nájomníka API

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 odpovede nájomníka API

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,
        },
        {
                "meno":"nájomník 2", "aktivovaný":1395035860000,
                "deaktivovaný":3350369990000,
        },
]
```

Ovládacie prvky nahrávania API

Ovládacie prvky nahrávania API existujú na úrovni servera a v používateľskom rozhraní aplikácie Webex WFO. Poskytuje používateľom prostriedok na vytvorenie externej aplikácie, ktorá je prepojená s Webex WFO.

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

Je dátový server, a nie webová služba Webex WFO.

Informácie o používaní overovania ovládacích prvkov nahrávania API nájdete v časti Prihlásenie do ovládacích prvkov nahrávania API.

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 príkaz 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 nahrávania API Protocol a URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Metóda	POST
Povolenia	Ovládacie prvky nahrávania
Typ obsahu	application/JSON

URI Parametre požiadavky

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

Parametre dotazu

Pole	Req?	Typ	Popis
acdId	N	Reťazec	Agent je ID 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	Server je ID pre ACD, ako reťazec. Môže to byť ID nakonfigurované na stránke ACD Konfigurácia v časti Webex WFO alebo niektorý z nasledujúcich krokov: ▪ Pre systémy, ktoré používajú Unified CCE, je to potrebné a je to periférne ID.

Pole	Req?	Typ	Popis
Typ servera acdServera	N	Reťazec	Nakonfigurovaný typ ACD. **POZNÁMKA:** **Položka acdServerType** sa vyžaduje, ak **je hodnota acdServerId** iná 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** POST požiadavka: /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" Stránka 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
			POST požiadavka:
			/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 použiť ovládací prvok nahrávania API príkaz. 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. ▪ Osoba ID – jedinečný identifikátor od 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/odpočinok/ovládacie prvky nahrávania/používateľ/<personId>/<command>

Ovládacie prvky nahrávania Autentifikácia API protokolu a URI

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

POZNÁMKA Informácie o syntaxi metaúdajov nájdete v časti Ovládacie prvky nahrávania API príkazy požiadaviek .

Prihlásenie do ovládacích prvkov nahrávania API

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

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

   POZNÁMKA Cisco telefóny používajú XML na zobrazenie všetkých služieb.

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

   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:

   - Odhlásenie
   - Pauza
   - 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 Vyžiadať príkazy

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 ({}).

Príkaz	Brána Nahrávanie	Intelige ntná pracovn á plocha Nahrávanie	Signalizačný server 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" }
Odhlásenie			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"}]
				}

Pauza	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,

postupujte takto

Príkaz	Brána Nahrávanie	Intelige ntná pracovn á plocha Nahrávanie	Signalizačný server Nahrávanie	Popis
				Príkaz sa ignoruje.
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 služba signalizácie CTI vie o hovore pre používateľa. Ak aktuálna výzva pre Používateľ má záznam kontaktu hovoru zaznamenaný v databázu, ID pre daný kontakt 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

Príkaz	Brána Nahrávan	Intelige ntná pracovn	Signalizač ný server Nahrávan	Popis
				CTI signalizačná služba vie o volaní pre používateľa. ▪ contactId (celé číslo) – vráti Webex WFO kontakt ID Webex WFO kontaktu 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>"

Príkaz	Formát
Pauza	Dočasne pozastavte snímanie údajov pracovnej plochy, zvuku a obrazovky. 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 riadenia 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=<agentov 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=<agentov ACD server ID>

Ak vo vyššie uvedenom príklade,

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

- <server ACD agenta ID> — Zadajte server ID ACD agenta. ACD Server ID nájdete v časti Správa aplikácií > ACD Konfigurácia

POST Príklad

PRÍKLAD

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

Ak vo vyššie uvedenom príklade,

- <Údajový 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 sú webové služby Webex WFO Data Server zakázané, reštartujte ho a nastavte jeho Startup type 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:

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

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

Na odoslanie požiadavky POST na otestovanie metaúdajov použite nasledujúci postup:

```
POST 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. 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 požiadavky
	
	POST:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metaúdaje": [{
	"kľúč metaúdajov":
	"text1",
	"hodnota": "Skúšobné údaje"

Príkaz	Popis
	}] }
Pauza	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. POST príklad: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Obnoviť	Obnovte nahrávanie obrazovky aj zvuku aktívneho hovoru. Ak nahrávanie nie je pozastavené, tento príkaz sa ignoruje. POST príklad: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Vytvorenie nového segmentového kontaktu pre aktívny hovor. POST príklad: {"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. POST príklad: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen obrazovke,	Ukončite nahrávanie iba na obrazovke. Ak neprebieha žiadne nahrávanie iba na

Príkaz	Popis
	Tento príkaz sa ignoruje. POST príklad: ▪ {"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. POST príklad: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Export jedného kontaktu API

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

Protokol a URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metóda	POST, ZÍSKAJTE
Povolenia	Exportovať nahrávky
Typ obsahu	Application/JSON
Parametre	<ID> = kontakt ID 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 stiahnutie.
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 POST odpovede:

{
"kódovanie": "pravda"
}

Rečové hity API

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

Protokol Speech Hits API a URI

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

Polia Speech Hits API Response

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	ID číslo hovoru.
tím	Názov tímu agenta.
displayId	Zobrazenie agenta ID.
skupina	Názov skupiny agenta.

Príklad súboru Speech Hits API 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

Použite tento API 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 prieskumu QM prehľadov prieskumu
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia Konfigurácia prieskumu API Odpovede

Názov	**Popis**
Id	Prieskum ID.
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	Prieskum ID pre poskytovateľa.

Názo	Popis
ID pripojenia poskytovateľa prieskumu	Pripojenie ID pre 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	Otázka ID číslo.
ID prieskumu	Prieskum ID číslo.
štítok	Štítok s otázkou.
popis	Opis otázky.
ID otázky poskytovateľa	Otázka poskytovateľa ID.
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	Odpoveď ID číslo.
ID otázky	Otázka ID.
štítok	Štítok s otázkou.
popis	Opis otázky.
ID otázky poskytovateľa	Otázka poskytovateľa ID.
typ	Typ otázky.

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

Konfigurácia 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":
                        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 "názov":
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,

Prieskum ID API

Použite tento API na vyžiadanie informácií o konkrétnom prieskume QM.

Protokol prieskumu ID API a URI

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

Polia odpovedí prieskumu ID API

Názov	Popis
Id	Prieskum ID.
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	Prieskum ID pre poskytovateľa. ID
pripojenia poskytovateľa prieskumu	Pripojenie ID pre 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	Otázka ID číslo.
ID prieskumu	Číslo prieskumu ID.
štítok	Štítok s otázkou.
popis	Opis otázky.
ID otázky poskytovateľa	Otázka poskytovateľa ID.
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	Odpoveď ID číslo.
ID otázky	Otázka ID.
štítok	Štítok s otázkou.
popis	Opis otázky.
ID otázky poskytovateľa	Otázka poskytovateľa ID.

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

Príklad súboru prieskumu ID API 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 zásahy API

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

Textové zásahy API Protocol a URI

URI	/API/odpočinok/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	ID číslo skupiny agenta.
tím	Názov tímu agenta.
ccrId	Záznam dokončenia hovoru ID.

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	Agentov tím ID číslo.
ID osoby	Osoba ID pre osobu, ktorá spracováva 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

Export prepisu API umožňuje načítať prepis jedného hovoru pomocou záznamu o dokončení hovoru ID. Každý hovor nájdený v súbore ZIP hromadného exportu kontaktov obsahuje v metaúdajoch záznam dokončenia hovoru ID. Informácie o nastavení opakovaného hromadného exportu exportu alebo ad hoc hromadného exportu nájdete v časti "Vytvoriť súbor hromadného exportu kontaktov" v používateľskej príručke Webex 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. Reláciu ID je možné získať pomocou metódy GET pre položku Autorizovať API.

Protokol exportu prepisu API a URI

URI	/API/odpočinok/cas/speechtextview
Metóda	PUT
Povolenia	Správa reči na analýzu textu
Typ obsahu	Application/JSON

Polia žiadosti Export prepisu API

Názov	Req?	Popis
Škrípanie	Á	Záznam dokončenia hovoru ID.
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 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"
}’
```