Webex Referenčná príručka WFO API

Pre nasadenia s klasickou WFM

Prvýkrát publikované:10. júla 2020
Posledná aktualizácia:17. januára 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Obsah

Obsah 3

Začíname 23

Oprávnenie 23

Žiadosť o autorizáciu 23

Žiadosť JSON 24

Použitie autorizačnej odpovede 24

Zničenie relácie 24

Práca s textovými súbormi 24

Vytvorenie používateľa API 25

Adherencia a zhoda API 27

Protokol a URI 27

Polia žiadostí 27

Polia odpovedí 28

Príklad súboru JSON 29

Agent API 31

Protokol a URI 31

Polia žiadostí 31

Polia odpovedí 32

Príklady súborov JSON 33

Odpoveď s úplnými podrobnosťami 33

Základná detailná odpoveď 34

Filtrovateľná odozva 34

Agenti naplánovaní podľa servisného frontu API **37**

Protokol a URI 37

Polia žiadostí 37

Polia odpovedí 38

IEX SmartSync Import MU Otvorí formát súboru 38

Príklad súboru JSON 40

Konfigurácia filtra prehľadov 40

Konfigurácia parametra v Prieskumníkovi údajov 41

Konfigurácia formátu JSON pre požiadavku API 44

Konfigurácia filtrov rozsahu 44

Rozsah dátumov 44

Relatívny dátum 45

Povoliť API **47**

Protokol/URI GET 47

Polia žiadostí 47

Príklady súborov JSON 47

Prosiť 47

Odpoveď 48

Protokol POST a URI 49

Polia žiadostí 49

Príklady súborov JSON 49

Prosiť 49

Odpoveď 50

Dostupní agenti podľa frontu služieb alebo API mapovania zručností **53**

Protokol a URI 53
Polia žiadostí 53
Polia odpovedí 54
POST Príklady súborov JSON 54
Požiadať o JSON 54
Odpoveď JSON 54
Príklad súboru JSON 55
Hromadný import kontaktov 57
Protokol a URI 57
Importovanie hromadných kontaktov API 57
Hromadný import kontaktov v reálnom čase API (metaúdaje) 57
Podporované formáty 58
Polia požiadaviek a odpovedí 58
Príklady súborov CSV 64
Úplný príklad 65
Krátky príklad 65
Príklady súborov JSON 65
Celý príklad 65
Krátky príklad 66
Formát ZIP 66
Poznámky 66
Použitie údajového servera na hromadný import kontaktov 67
Hromadný import organizácie API 69
Skupiny API protokol a URI 69

Polia Skupiny API Požiadavky a odpovede 70

Tímy API protokole a URI 70

Polia Teams API Request a Response 71

Osoby API protokol a URI 71

Polia Osoby API žiadosti a odpovede 72

Príklady súborov CSV 75

Export údajov hromadnej zostavy API 77

ZÍSKAJTE API exportu údajov hromadnej zostavy 77

ZÍSKAJTE protokol a URI o exporte údajov hromadného prehľadu API 77

Polia ZÍSKAŤ hromadný report Data Export API Request 77

Získanie hromadného exportu údajov zostavy API príklad súboru JSON 78

POST API exportu údajov hromadného hlásenia 78

Protokol a URI 79

Polia žiadosti POST 79

Príklad súboru JSON 80

Polia odpovedí 80

Synchrónna odozva 81

Asynchrónna odozva 81

Príklad súboru 81

Žiadosť JSON 82

Konfigurácia filtra prehľadov 83

Konfigurácia parametra v Prieskumníkovi údajov 83

Konfigurácia formátu JSON pre požiadavku API 86

Konfigurácia filtrov rozsahu 86

Rozsah dátumov 86

Relatívny dátum 87

Kategórie a frázy API 89

ODSTRÁNIŤ kategórie a frázy API 89

Protokol DELETE a identifikátory URI 89

GET Kategórie a frázy API 90

Protokol GET a identifikátory URI 90

Polia odpovede GET 90

Kategória POST a frázy API 91

Protokol POST a identifikátory URI 91

Polia odpovede POST 92

PUT kategórie a frázy API 92

Protokol PUT a identifikátory URI 92

Polia odpovede PUT 92

Príklad súboru GET/POST/PUT JSON 93

Kontakt API zariadenia 95

Protokol a URI kontaktného zariadenia API 95

Parametre 95

Príklady súborov API JSON kontaktného zariadenia 95

Príklad súboru odpovede 95

Hromadné API kontaktného zariadenia 97

Hromadný protokol a URI kontaktného zariadenia API 97

Hromadné API kontaktného zariadenia Príklady súborov JSON 97

Príklad súboru odpovede 97

Kontaktujte API 101

Protokol a URI 101

Polia žiadostí 101

Kombinované vyhľadávanie 108

Vyhľadávanie pomocou kľúča metaúdajov 108

Vyhľadávanie pomocou kľúča metaúdajov so špecifickou hodnotou 108

Vyhľadávanie udalostí ticha 109

Príklad súboru JSON 110

Súbor JSON Príklad parametra searchStats = pravda 111

Kontakt API základného vyhľadávania 113

Protokol a URI 113

Polia žiadostí 113

Polia odpovedí 114

Príklad súboru JSON 115

Monitorovanie kontaktov API 117

Protokol a URI 117

Polia odpovedí 117

Príklad odpovede JSON 118

Hodnotiaci formulár API 119

Protokol a URI 119

Polia odpovedí 119

Príklad súboru JSON 121

ID formulára na hodnotenie API 125

Protokol a URI 125

Polia odpovedí 125

Príklad súboru JSON 127

Rozhrania API typu výnimky 131

Typy výnimiek GET API 131

Typy výnimiek GET API protokol a URI 131

Typy výnimiek GET API polia žiadostí 131

Typy výnimiek GET API príklade súboru JSON 131

POST Žiadosti o výnimku tretej strany API 132

POST Žiadosti tretích strán o výnimku API protokol a URI 132

POST Žiadosti o výnimku tretej strany API polia žiadostí 132

POST Žiadosti o výnimku tretej strany API Príklady súborov JSON 134

Exportovať API 135

Protokol a URI 135

Polia žiadostí 135

Polia odpovedí 135

Príklad výstupu súboru CSV 138

Všeobecný API importu textu 139

Protokol a URI 139

Polia žiadosti JSON 139

Príklad súboru JSON 140

Import všeobecného textu s viacerými súbormi API 143

Protokol a URI 143

Polia žiadostí 143

Podporované formáty 144

Príklad dávkového CSV súboru 145

Príklad súboru ZIP 145

Príklad súboru JSON 146

Telo JSON 146

OBSAH 147

GIS API 149

Protokol a URI 149

Príklady 149

Súbor agenta 150

Súbor služby 156

Stĺpce 157

Importovať API 161

GET Import Protocol a URI 161

Polia žiadosti o import GET 161

Polia odpovede na import GET 161

Príklad súboru JSON importu GET 162

Protokol o dovoze POST a URI 164

Importovať polia odpovedí POST 164

Príklad súboru JSON importu POST 165

Formát JSON 165

Formát odpovede na úspech POST 166

Rozhrania API pre preferencie importu 167

Vytvoriť predvoľbu importu API 167

Vytvorenie protokolu preferencií importu a URI 167

Vytvorenie polí žiadostí o nastavenie importu 167
Vytvoriť predvoľbu importu Príklad súboru JSON 168
Vytvoriť odpoveď systému preferencií importu 168
Odstrániť predvoľby importu API 168
Odstrániť protokol preferencií importu a URI 168
Odstrániť odpoveď systému preferencií importu 168
Preferencie importu API 169
Protokol o dovozných preferenciách a URI 169
Polia odpovedí preferencií importu 169
Príklad súboru JSON 169
Odozva systému 171
Importovať preferencie podľa ID API 171
Importné preferencie podľa ID protokolu a URI 171
Polia odpovedí importu preferencií podľa ID 171
Príklad súboru JSON importu preferencií podľa ID 172
Odozva systému 172
Aktualizácia preferencií importu API 172
Aktualizácia protokolu preferencií importu a URI 173
Aktualizácia polí odpovede preferencie importu 173
Príklad súboru JSON nastavenia importu aktualizácie 173
Aktualizovať odpoveď systému preferencií importu 174
Zoznam zaradených/vylúčených API 175
ZÍSKAŤ zoznam zaradení/vylúčených položiek API 175
Získajte zoznam zaradení/vylúčení API protokol a URI 175

Zoznam zahrnutí/vylúčených položiek GET API polia žiadostí 175

Polia API odpovede služby GET 177

Príklad súboru GET Service API JSON 178

PUT Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API 178

PUT Zahrnutie/vylúčenie zoznamu protokolov a URI API 179

PUT Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API polia požiadaviek 179

Polia PUT Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API odpovede 180

Príklad zahrnutia alebo vylúčenia zoznamu API súboru JSON 181

Zoznam POST zaradenia/vylúčenia API 182

POST Zoznam zaradených/vylúčených API protokol a URI 182

Zoznam zahrnutí/vylúčených položiek POST API polia žiadostí 182

Zoznam zahrnutí/vylúčených položiek POST API polia odpovedí 184

Zoznam zahrnutí/vylúčení POST API Príklad súboru JSON 185

ODSTRÁNIŤ Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API 185

ODSTRÁNIŤ Zahrnúť alebo vylúčiť zoznam API protokole a URI 185

Odstrániť zahrnutie/vylúčenie zoznamu Systémová odpoveď 185

Súhrn interakcie Prečítajte si API 186

Protokol a URI 186

Príklad odpovede 186

Pracovné miesta API 187

Protokol a URI 187

Polia žiadostí 187

Polia odpovedí 187

Príklady súborov JSON 189

Prosiť 189

Odpoveď 189

Rozhrania API organizačnej štruktúry 191

Priradenie rolí osobe API 191

Priradenie rolí osobe API protokolu a URI 191

Priradenie rolí osobe API polia žiadostí 191

Priradenie rolí osobe API príklad súboru JSON 191

Spoločná skupina API 192

Spoločná skupina API protokol a URI 192

Spoločná skupina API polia žiadostí 192

Spoločná API organizačná štruktúra (informácie o detailoch) 192

Spoločný protokol API a URI 193

Polia Common API Request 193

Spoločné polia API odpovede 193

Príklad súboru Common API JSON 194

API skupina 195

Protokol skupiny API a URI 195

Polia skupiny API žiadostí – všetky skupiny 196

Polia Skupina API odpovedí 196

Príklad súboru JSON skupiny API 197

Zoskupiť podľa ID (so službou Teams) 198

Zoskupiť podľa ID (s Teams), protokol a URI 198

Zoskupiť podľa ID (s aplikáciou Teams) Polia žiadosti 198

Zoskupiť podľa ID (pomocou aplikácie Teams) Polia odpovedí 198

Zoskupiť podľa ID (s Teams) Príklad súboru JSON 199
API osôb v skupine 200
Skupinová osoba API protokol a URI 200
Polia Osoba skupiny API žiadosti 200
Polia API odpovede skupiny 200
Príklad súboru JSON API osoby skupiny 201
Skupina (s rozsahom) API 201
Skupina (s rozsahom) API Protokol a URI 201
Polia Skupina (s rozsahom) API Žiadosť 201
Skupina (s rozsahom) API polia odpovedí 202
Skupina (s rozsahom) API Príklad súboru JSON 202
Povolenia API 202
Povolenia API protokolu a URI 202
Polia povolení API odpovede 203
Príklad povolení API súboru JSON 203
Osoba API 203
Osoba API protokol a URI 204
Polia API žiadosti osoby 204
Príklad súboru JSON API osoby 205
Osoba podľa ID API 206
Osoba podľa ID API protokolu a URI 206
Polia Osoba podľa ID API požiadavky (metóda PUT) 206
Polia Osoba podľa ID API Odpoveď 209
Príklad súboru JSON podľa ID podľa ID API 210

Časové pásmo osoby API 211
Protokol o časovom pásme API osoby a URI 211
Polia časového pásma API odpovede osoby 211
Príklad časového pásma osoby API súboru JSON 212
Roly API 212
Roly API protokole a URI 212
Roly API polia žiadostí 212
Roly API polia odpovedí 213
Roly API príklade súboru JSON 213
Tímové API 214
Protokol a URI tímu API 214
Polia žiadostí tímu API 215
Príklad súboru JSON tímu API 215
Tímy podľa ID (s agentmi) 215
Protokol a URI tímov podľa ID (s agentmi) 215
Tímy podľa ID (s agentmi) Polia žiadostí 216
Tímy podľa ID (s agentmi) Polia odpovedí 216
Tímy podľa ID (s agentmi) Príklad súboru JSON 217
Tím (s rozsahom) 219
Protokol a URI tímu (s rozsahom) 219
Polia požiadaviek tímu (s rozsahom) 219
Polia odpovede tímu (s rozsahom) 219
Tím (s rozsahom) Príklad súboru JSON 219
API nájomníka 220

Protokol API nájomníka a URI 220

Polia nájomníka API žiadosti 220

Polia API odpovede nájomníka 221

Príklad súboru nájomníka API JSON 221

Stavy agenta v reálnom čase API 223

Real-Time Agent stavy API protokol a URI 223

Parametre 223

Úvahy o parametroch fromTime 224

Stavy agenta v reálnom čase API polia požiadaviek 224

Stavy agenta v reálnom čase API polia odpovedí 225

Stavy agentov v reálnom čase API príklady súborov JSON 225

Príklad súboru požiadavky 225

Príklad súboru odpovede 225

Zber údajov v reálnom čase API 227

Zber údajov v reálnom čase API protokol a URI 227

Polia Zber údajov API požiadavky v reálnom čase 227

Polia Zber údajov API odpovede v reálnom čase 228

Príklad zberu údajov API súboru JSON v reálnom čase 229

Zničenie relácie 229

Odozva systému 229

Ovládacie prvky nahrávania API 231

Ovládacie prvky záznamu API protokol a URI 231

URI Parametre požiadavky 232

Parametre dotazu 232

Ovládacie prvky nahrávania Autentifikácia API protokol a URI 235

Prihlásenie do ovládacích prvkov nahrávania API 236

Odhlásenie z ovládacích prvkov nahrávania API 237

Ovládacie prvky nahrávania API príkazy požiadaviek 237

Používanie ovládacích prvkov nahrávania z príkazového riadka 241

Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API 243

Protokol a URI 243

Podrobnosti o pláne podľa agentov a dátumu API 249

Protokol a URI 249

Parametre 249

Polia žiadostí 249

Podrobnosti o pláne podľa agentov a polí Dátum API odpoveď 250

Podrobnosti o pláne podľa agentov a dátum API Príklady súborov JSON 251

Príklad súboru požiadavky 251

Príklad súboru odpovede 251

Plán pre časové rozpätie API 253

Protokol a URI 253

Požiadavky na parametre 253

Polia žiadostí 254

Polia odpovedí 254

Objekty aktivity 254

Príklad odpovede 255

Servisné API 257

ZÍSKAŤ servis API 257

Protokol a URI služby GET API 257
Polia Služba API Žiadosť GET 257
Polia API odpovede služby GET 258
Príklad súboru GET Service API JSON 259
API poštovej služby 260
POST Service API protokol a URI 260
Polia API žiadosti o službu POST 261
Polia dní 264
Polia mapovania zručností 265
Polia DN 265
Polia virtuálnych služieb 265
Polia poradia plánovania 265
Polia príkazov na dovolenku 266
Skupinové polia s viacerými zručnosťami 266
Polia API odpovede poštovej služby 267
Príklad API súboru JSON služby POST 269
Príklad súboru API súboru JSON služby POST 274
ID frontu služieb API 281
ZÍSKAŤ ID služby API 281
ID služby GET API protokol a URI 281
ID služby GET API pole žiadosti 281
ID služby GET API polia odpovedí 282
ZÍSKAŤ ID služby API odpoveď Príklad súboru JSON 284
ID služby PUT API 289

ID služby PUT API protokol a URI 290
Parametre 290
ID služby PUT API polia požiadaviek 290
ID služby PUT API Príklad súboru JSON služby 293
ODSTRÁNIŤ ID servisného frontu API 299
ODSTRÁNIŤ ID služby API protokol a URI 299
DELETE ID služby API pole požiadavky 299
Zmeny podľa agenta API 301
Zmeny podľa agenta API protokolu a URI 301
Posuny podľa polí agenta API požiadaviek 301
Posuny podľa polí agenta API odpovede 302
Posuny podľa vstupných a výstupných polí agenta API JSON 303
Vstupné polia 303
Výstupné polia 304
Výstup aktivity pre agentov s krížovými polnočnými zmenami 305
Zmeny podľa agenta API Príklad súboru JSON 305
Export API jednotného kontaktu 309
Protokol a URI 309
Príklad odpovede 310
Mapovanie zručností API 311
ZÍSKAJTE API mapovania zručností 311
ZÍSKAJTE mapovanie zručností API protokolu a URI 311
Mapovanie zručností API polia žiadostí GET 311
Získajte mapovanie zručností API príklad súboru JSON 311

POST Mapovanie zručností API 312
POST Mapovanie zručností API Procotol/URI 312
Mapovanie zručností POST API príklady súborov JSON 312
Formát požiadavky 312
Formát odpovede 313
ID mapovania zručností API 315
ZÍSKAJTE ID mapovania zručností API 315
ZÍSKAJTE ID mapovania zručností API protokol a URI 315
ZÍSKAŤ ID mapovania zručností API ID mapovania zručností JSON 315
ID mapovania zručností PUT API 316
ID mapovania zručností PUT API protokol a URI 316
ID mapovania zručností PUT API ID mapovania zručností Príklad JSON 317
ODSTRÁNIŤ ID mapovania zručností API 318
ODSTRÁNIŤ ID mapovania zručností API protokol a URI 318
Reč Hity API 319
Rečové zásahy API protokole a URI 319
Hlasové prístupy API polia odozvy 319
Príklad prístupov API reči súboru JSON 320
Konfigurácia prieskumu API 323
Konfigurácia prieskumu API protokol a URI 323
Polia Konfigurácia prieskumu API odpovede 323
Príklad konfigurácie prieskumu API súboru JSON 325
ID prieskumu API 329
ID prieskumu API protokol a URI 329

Polia ID prieskumu API odpovede 329

ID prieskumu API Príklad súboru JSON 331

Textové zásahy API 333

Textové prístupy API protokolu a URI 333

Textové prístupy API polia odpovedí 333

Textové prístupy API príklad súboru JSON 334

Export prepisu API 337

Export prepisu API protokol a URI 337

Polia Export prepisu API žiadosti 337

Príklad exportu prepisu API súboru CURL 337

Používateľská API 339

Protokol API používateľa a URI 339

Polia API požiadaviek používateľa 339

Príklad GET používateľa API JSON 339

WHIT API 341

Protokoly a URI WHIT API 341

Protokol nahrávania 341

Protokol importu 341

Polia požiadaviek WHIT API 342

Začíname

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

Oprávnenie

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

POZNÁMKA: Časový limit relácie uplynie po dvoch hodinách nečinnosti.

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

Žiadosť o autorizáciu

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

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

Žiadosť JSON

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

Použitie autorizačnej odpovede

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

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

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

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

Zničenie relácie

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

Odhlásiť sa

- Odošlite požiadavku HTTPS DELETE:

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

Práca s textovými súbormi

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

Vytvorenie API používateľa

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

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

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

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

Vytvorenie API používateľského konta

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

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

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

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

Súvisiace témy

Pozrite si referenčnú príručku *WFO API* Webex.

Dodržiavanie a zhoda API

Túto API použite na vyžiadanie WFM štatistiky dodržiavania a zhody.

POZNÁMKA: Výpočty dodržiavania sú striktne od polnoci do polnoci v časovom pásme nájomníka.

Protokol a URI

URI	/api/odpočinok/plánovanie/dodržiavanie/agent
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Upraviť plány Prihlásení používatelia môžu skontrolovať svoje vlastné dodržiavanie.
Typ obsahu	Viacdielne/formulárové dáta

Polia žiadostí

Názov	Req?	Typ	Popis
ID agenta	N	Reťazec	ID osoby môžete použiť ako voliteľný parameter v žiadosti, ak máte konkrétneho agenta, ktorého chcete získať pomocou API.
dátum	Á	Dátum	Dátum, pre ktorý požadujete podrobné údaje o dodržiavaní agenta vo formáte RRRR-MM-DD.
Veľkosť strany	N	Číslo	Počet výsledkov, ktoré sa majú vrátiť. Predvolené = 25 Max = 200
Číslo strany	N	Číslo	Číslo strany výsledkov. Predvolená hodnota = 1

Polia odpovedí

Názov	Popis
ID agenta	ID agenta.
acdAgentId ACD	ACD identifikátor agenta. Umožňuje poskytovateľom priradiť agentov medzi A ich záznamy.
naplánovanéSekundy	Celkový čas v sekundách, počas ktorého má agent naplánovanú prácu na
zvolený dátum. scheduledInServiceSeconds	Celkový čas v sekundách, počas ktorého má byť agent v prevádzke a je k dispozícii Na spracovanie hovorov s aktuálnym dátumom
actualInServiceSeconds	Počet sekúnd, počas ktorých bol agent v prevádzke.
notInAdherenceSeconds	Počet sekúnd, počas ktorých agent nebol v súlade.
harmonogramDodržiavanie	Percento dodržiavania zaokrúhlené na jedno
desatinné miestoZhoda	Percento zhody zaokrúhlené na jedno desatinné
miesto	Podrobné informácie týkajúce sa dodržiavania
agenta. Typ plánovanej aktivity	ID typu plánovanej aktivity.
scheduledActityStartTime	Plánovaný čas začiatku aktivity vo formáte UTC
inAdherenceSeconds	Počet sekúnd, počas ktorých je agent v dodržiavaní.
outOfAdherenceSeconds	Počet sekúnd, počas ktorých agent nedodržiava.
Aktuálne údaje	Podrobné informácie týkajúce sa skutočného stavu adherencie agenta. **POZNÁMKA** Pre aktuálny dátum sa zobrazí prázdne pole pre budúce plánované aktivity.
Aktuálny stav agenta	Skutočný stav aktivity agenta.
actualAgentStateStartTime	Skutočný čas spustenia agenta vo formáte UTC
actualReasonCode	Kód dôvodu skutočnej aktivity agenta. Môže mať hodnotu NULL.

Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.

```
[
  {
        "agentId": reťazec,
        "acdAgentId": reťazec,
        "scheduledSeconds":číslo,
        "scheduledInServiceSeconds":číslo,
        "actualInServiceSeconds":číslo,
        "notInAdherenceSeconds":číslo,
        "scheduleAdherence":číslo,
        "scheduleConformity":číslo, "podrobnosti":
        [
            {
                "scheduledActivityType":string,
                "scheduledActityStartTime":utc,
                "inAdherenceSeconds":číslo,
                "outOfAdherenceSeconds":číslo
                "skutočné":
                [
                    {
                        "actualAgentState":string,
                        "actualAgentStateStartTime":utc,
                        "actualReasonCode":číslo,
                        "inAdherenceSeconds":číslo,
                        "outOfAdherenceSeconds":číslo
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]

    },
    ...
]
```

Splnomocnený zástupca API

API Agent vám umožňuje získať súhrnné dáta agentov.

POZNÁMKA: Táto API vráti iba agentov, ktorí majú povolené plánovanie.

Protokol a URI

URI	/api/rest/plánovanie/agent
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Aktualizácia žiadostí o odosielanie správ
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia žiadostí

Názov	Req?	Typ	Popis
activeAgentAndActiveUser	N	Booleovská	Keď je hodnota nastavená na hodnotu Pravda, vráti iba aktívnych používateľov, ktorí sú zároveň aktívnymi agentmi.
aktívny agent	N	Booleovská	Keď je táto hodnota nastavená na hodnotu Pravda, vráti iba aktívnych agentov.
acdId	N	Reťazec	Ak je táto možnosť nastavená, vráti agentov priradených k tejto ACD ID.
agentAssignedException	N	Booleovská	Keď je nastavená hodnota Pravda a ak je hodnota fullDetail nastavená aj na hodnotu Pravda, vráti ID všetkých výnimiek priradených agentovi. Ak je položka fullDetail nastavená na hodnotu Nepravda, nevrátia sa žiadne údaje.
Úplné podrobnosti	N	Booleovská	Ak je táto hodnota nastavená na hodnotu True, vráti všetky údaje agenta. Ak je táto hodnota nastavená na hodnotu Nepravda, vráti ID, meno, priezvisko a číslo zamestnanca.

Názov	Req?	Typ	Popis
Filtrovateľný	N	Booleovská	Ak je hodnota nastavená na hodnotu Pravda, vráti filtrovateľné informácie o agentovi (ID agenta, meno, priezvisko, číslo zamestnanca, ID mapovania zručností, ID frontu služieb a ID skupiny viacerých zručností).

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

> **POZNÁMKA:** Parametre activeAgentAndActiveUser, activeAgent a acdId sa navzájom vylučujú. Všetky varianty vynucujú pravidlá zobrazenia. Vrátia sa iba agenti viditeľní pre volajúceho.

Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

> **Poznámka :** Vaša rola určuje, ktoré polia v tabuľke môžete zobraziť. Napríklad pole EmployeeNumber môže zobraziť iba používateľ s rolou správcu.

Pole	Popis
ACD ID	ID ACD priradené k agentovi.
Aktívne	Pravda/Nepravda. Označuje, či je agent aktívny.
ID agenta	ID agenta. Toto pole používa aj Shifts by Agent API. Číslo
zamestnanca	Číslo zamestnanca agenta (iba administrátori).
PočiatočnýDátum spoločnosti	Dátum, kedy agent začal pracovať v spoločnosti, vo formáte RRRR-MM-DD. Toto pole môžu zobraziť iba správcovia.
Počiatočný dátum oddelenia	Dátum nástupu agenta na oddelenie vo formáte RRRR-MM-DD (Len správcovia).
Dátum ukončenia	Dátum ukončenia oddelenia agenta vo formáte RRRR-MM-DD (Len správcovia). Toto pole môže mať hodnotu NULL.
Krstné meno	Krstné meno agenta.
Priezvisko	Priezvisko agenta.

Pole	Popis
Hlavný tím	Hlavný tím agenta. Toto pole môže byť NULLA, ak agent nemá žiadne
tímy. ID skupiny viacerých zručností	ID skupiny MultiSkill, ku ktorej je agent priradený.
Iba na čítanie	Pravda/Nepravda. Označuje, či je agent iba na čítanie (iba supervízori, správcovia).
Služby	Zoznam ID služieb, ktoré agent podporuje.
Nastavenia	Odkazy na prístup k nastaveniam agenta podľa ID agenta.
Mapovanie zručností	Zoznam ID mapovania zručností, ktoré agent podporuje.
Tímy	Zoznam ID tímov, ktoré agent podporuje.

Príklady súborov JSON

Nasledujú príklady formátovaných odpovedí JSON.

Odpoveď s úplnými podrobnosťami


```
[
        {
                "acdId":string, "active":boolean,
                "agentId":number,
                "employeeNumber":string,
                "companyStartDate":d ate,
                "departmentStartDate":d ate,
                "terminationDate":d ate,
                "firstName":string, "lastName":string,
                "mainTeam":{"teamId":number, "name":string},
                "serviceQueueId": číslo, "workConditionProfileId": číslo,
                "multiSkillGroupId": číslo,
```

```
                "readOnly":boolean, "services":[číslo,
                ...], "nastavenia":
                {
                "$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[počet, ...],
                "tímy":[počet, ...],

        },
        ...
]
```

Základná detailná odpoveď

```
[
        {
                "agentId":číslo, "krstnéMeno":reťazec,
                "priezvisko":reťazec,
                "zamestnanecČíslo":reťazec

        },
        ...
]
```

Filtrovateľná odozva

```
[
        {
                "agentId":číslo,
                "krstnéMeno":reťazec,
                "priezvisko":reťazec,
                "zamestnanecČíslo":reťazec,
                "tímy":[číslo, ...],
                "skillMappings":[počet, ...],
```

```
            "služby":[číslo, ...],
            "multiSkillGroupId":číslo
        },
        ...
]
```

Agenti naplánovaní podľa servisného frontu API

Agenti naplánovaní podľa frontu služieb API vráti počet agentov naplánovaných v ekvivalentoch plného pracovného času (FTE) podľa intervalov pre množinu frontov služieb. Pre skupiny s viacerými zručnosťami, kde agent môže pracovať na čiastočný úväzok v dvoch alebo viacerých servisných frontoch, je FTE desatinné miesto. Napríklad, ak agent pracuje na polovičný úväzok v dvoch servisných skupinách, je uvedený ako 0,5 FTE ak je agent naplánovaný na prácu počas celého intervalu.

> **POZNÁMKA:** Ak chcete vrátiť údaje, fronty služieb musia mať začiarknuté políčko Nevytvárať prognózy ani plány pre tento servisný front a fronty služieb musia byť v hlavnom zobrazení Predkladajúceho používateľa.

Protokol a URI

URI	/api/rest/plánovanie/agenti/plánované/podľa/frontu služieb
Metóda	STĹP
Povolenia	Plánovanie plánov
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

> **POZNÁMKA: Vrátené** údaje sú obmedzené na základe nakonfigurovaných zobrazení overeného používateľa. Používatelia nemôžu načítať údaje pre fronty služieb, ktoré pre nich nie sú viditeľné.

Polia žiadostí

Názov	Req?	Popis
Interval	Á	15- alebo 30-minútové intervaly.
ID servisného frontu	N	ID frontu služieb, pre ktoré získavate informácie o zamestnancoch. Predvolené = všetky fronty služieb, na zobrazenie ktorých máte povolenie

Názov	Req?	Popis
Rozsah dátumov	Á	Rozsah dátumov žiadosti. Môžete požiadať o minulé, súčasné alebo budúce dátumy. Údaje sa vrátia od polnoci do polnoci v časovom pásme nájomníka pre každý dátum.

Polia odpovedí

Výstup je pole polí podľa servisného frontu a potom podľa dátumu. Pre každý dátum sa vráti 48 alebo 96 intervalov v závislosti od toho, či sa požadujú 15-minútové alebo 30-minútové intervaly.

Názov	Req?	Popis
ID servisného frontu	Á	ID servisného frontu.
Názov servisného frontu	Á	Názov servisného frontu.
ID typu servisného frontu	Á	ID typu servisného frontu.
Názov typu servisného frontu	Á	Názov typu servisného frontu.
Čas začiatku intervalu	Á	UNIX časová pečiatka pre čas začiatku intervalu.
Naplánovaní agenti	Á	Počet agentov uvedených v ekvivalentoch plného pracovného času zaokrúhlený na jedno desatinné miesto. Počet agentov závisí od toho, na akú časť intervalu je agent naplánovaný. **PRÍKLAD** Ak je agent naplánovaný na 15 minút v 30-minútovom intervale, počíta sa ako 0,5 agenta.

IEX SmartSync Import MU Otvorí formát súboru

Nasleduje vzorový formát súboru importu SmartSync MU (riadiaca jednotka, čo je servisný front). V tomto

príklade:

- CT = typ kontaktu (napríklad prichádzajúci, odchádzajúci, e-mail alebo chat)
- Otvorené = naplánovaní agenti

```
<?xml version="1.0"?>
<otvorí sa>
        <muOtvorí sa>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <dátum>
                <deň>17</deň><mesiac>5</mesiac><rok>2005</rok>
            </dátum>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOtvorí sa>
        <muOtvorí sa>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <dátum>
                <deň>17</deň><mesiac>5</mesiac><rok>2005</rok>
            </dátum>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOtvorí sa>
</otvorí
sa>
```

Príklad súboru JSON

Požiadať o JSON

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.


```
{
        "serviceQueueIds": [1,2,3],
        "interval": 15,
        "odDátum": "2016-06-01",
        "toDate": "2016-07-01"
}
```


Odpoveď JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "dátum": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "početOfAgentov": 5.0
                }]
        }]
}]
```


Konfigurácia filtra prehľadov

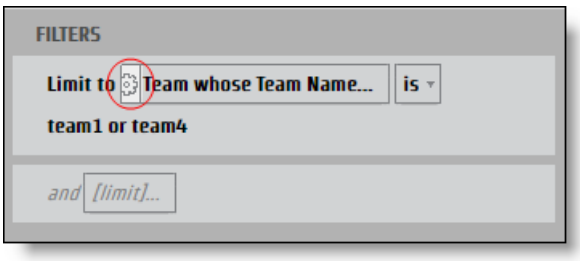
Jednou z funkcií API exportu údajov hromadnej zostavy je možnosť zmeniť filtre v zostave pri volaní API. Filtre môžete nakonfigurovať úpravou textu požiadavky POST. Ak chcete zmeniť filter pomocou API, musíte vopred vykonať niekoľko zmien zostavy v Prieskumníkovi údajov.

Konfigurácia parametra v Prieskumníkovi údajov

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

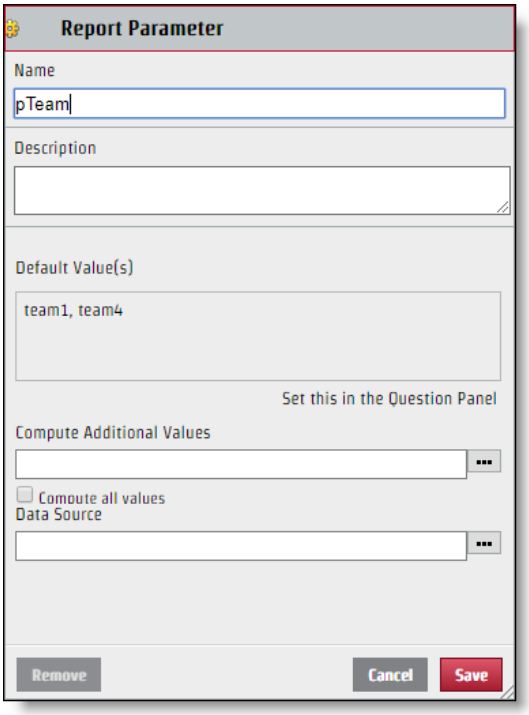
Nakonfigurujte parameter

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



   Otvorí **sa dialógové okno Parameter** zostavy.

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

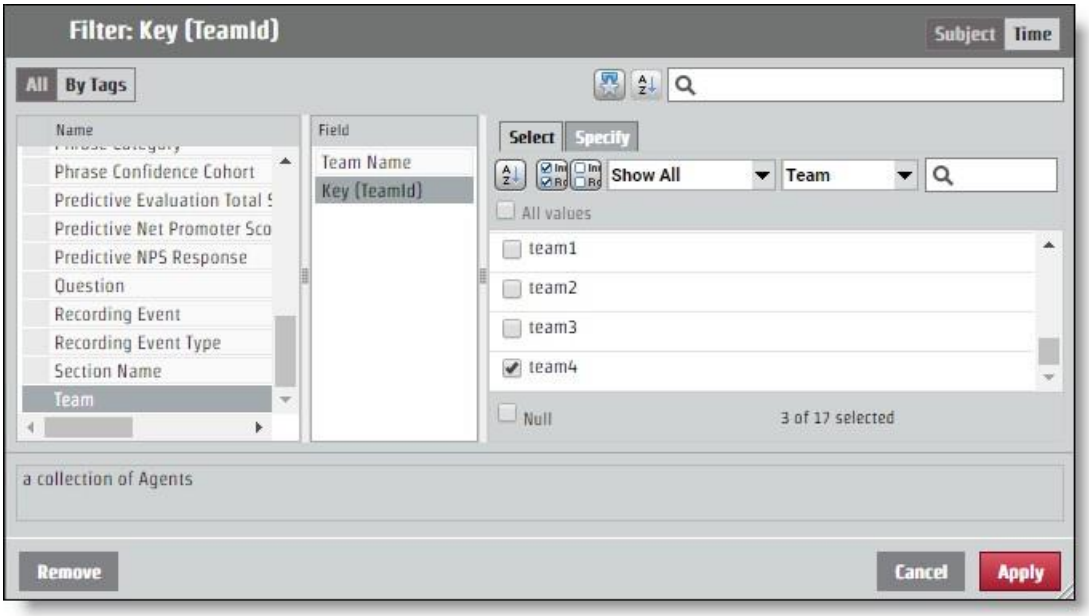


5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

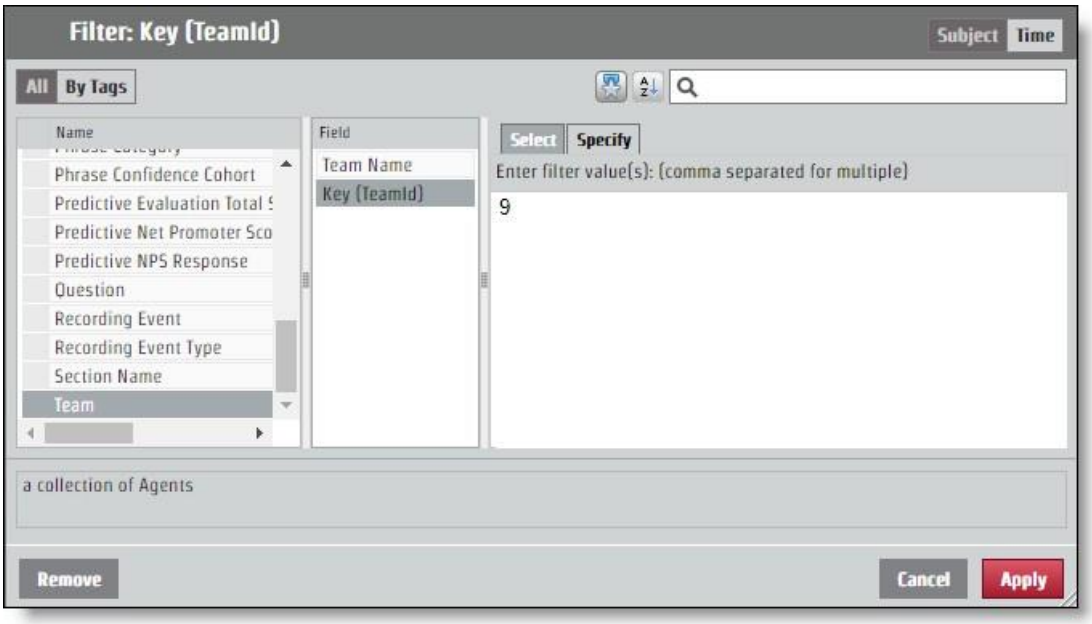
Po nakonfigurovaní je možné filter upraviť prostredníctvom požiadavky na API. Hoci názov parametra, ktorý vytvoríte, sa používa ako názov kľúča v páre hodnôt kľúča JSON, hodnota zobrazená v časti Vybrať v dialógovom okne Filter nemusí nevyhnutne zodpovedať hodnote, ktorú by ste mali použiť pre súbor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

Identifikácia konkrétnej hodnoty

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



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



Nakonfigurujte formát JSON pre API Request

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

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

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

Konfigurácia filtrov rozsahu

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

Rozsah dátumov

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

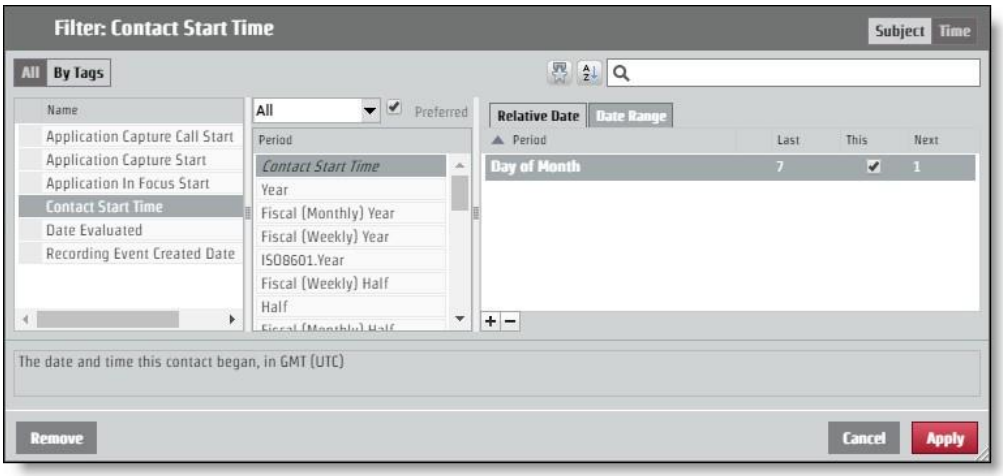
> **OSVEDČENÝ POSTUP** Zostava, ktorá nešpecifikuje koncový rozsah, načíta všetky informácie z času začiatku rozsahu. V prípade opakujúcich sa hlásení môžete použiť túto funkciu a využiť čas posledného
> V správe, ktorá bude formátovaná v čase UNIX Epochy a použije toto číslo ako začiatok nového rozsahu.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

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

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

Relatívny dátum

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



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


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

Autorizovať API

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

POZNÁMKA: Časový limit relácie uplynie po dvoch hodinách nečinnosti.

Protokol/URI GET

URI	/api/rest/autorizovať
Metóda	DOSTAŤ

Polia žiadostí

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

Príklady súborov JSON

Prosiť

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.

```
{
        "locale": reťazec,
```

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

Odpoveď

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

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

Protokol POST a URI

URI	/api/rest/autorizovať
Metóda	STĹP

Polia žiadostí

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

Príklady súborov JSON

Prosiť

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.

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

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

Odpoveď

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


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

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

Dostupní agenti podľa frontu služieb alebo API mapovania zručností

Dostupný agent podľa frontu služieb alebo mapovania schopností API vráti aktuálne podrobnosti o naplánovanej aktivite všetkých agentov, ktorí majú aktuálne naplánovanú prácu v servisnom fronte a ktorých typ aktivity je in_service, nadčasy alebo close_service. Neplánovaní agenti, ako aj akýkoľvek agent na výnimke (prestávka, obed, pridelená výnimka atď.) v čase dotazu nevrátia údaje.

Táto API vráti údaje iba pre agentov, ktorí sú v rozsahu volajúceho, viditeľní pre overeného používateľa.

Protokol a URI

URI	/api/rest/scheduling/schedule/availableAgents
Metóda	UVEREJNIŤ, ZÍSKAŤ
Parametre POST	Žiadne
Parametre GET	ID agenta Dátum vo formáte rrrr-MM-dd
Povolenia	Plán plánu

Polia žiadostí

Musíte požiadať buď o ID frontu služieb, alebo o identifikátory mapovania zručností. Ak zadáte jeden typ identifikátora, druhý môže byť prázdny.

Názov	Req?	Popis
serviceQueueIds	N	ID frontu služieb, pre ktoré získavate informácie o aktívnom agentovi.
skillMappingIds	N	ID mapovania zručností, pre ktoré získavate informácie o aktívnom agentovi.

Polia odpovedí

Pole	Popis
ID agenta	ID agenta, ktorý je aktuálne naplánovaný na podporu servisného frontu.
agentČasové pásmo	Časové pásmo agenta.
naplánovanáAktivita	Naplánovaná činnosť agenta.
Typ aktivity	Typ aktivity, na ktorú je agent naplánovaný.
activityTypeLabel	Štítok sa vzťahuje na naplánovanú aktivitu v
používateľskom rozhraní. activityDetailName Podrobný názov naplánovanej aktivity.	
serviceQueueIds	ID frontu služieb, na ktorých má agent momentálne naplánovanú prácu. Zvyčajne ide o ID jedného servisného frontu, pokiaľ agent nemá naplánovanú prácu v skupine s viacerými zručnosťami.
skillMappingIds	ID mapovania zručností, ku ktorým je agent momentálne priradený, a Naplánovaná práca.
Počiatočný čas	Čas začiatku naplánovanej aktivity vo formáte UNIX.
Koncový čas	Čas ukončenia naplánovanej aktivity vo formáte UNIX.

POST Príklady súborov JSON

Požiadať o JSON

```
{
        "serviceQueueIds": [číslo,číslo,číslo,číslo...] "skillMappingIds":
        [číslo, číslo, číslo ...]
}
```

Odpoveď JSON

```
[
        {
                "agentId": 1,
```

"agentTimeZone": "Amerika/Chicago" "plánovanáAktivita":
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "Podpora", "serviceQueueIds":
[number,number,number,...], "skillMappingIds":
[number,number,number,...], "startTime": "287579823492000",
"endTime": "45832573458000",

}
}, ...
]

Príklad súboru JSON

[
{
"dátum": "2020-01-05",
"dateLabel": "Ne, 5. január",
"timeRangeLabel": null,
"firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,
"shiftCrossesMidnight": false,
"scheduledActivities": null
},
{
"dátum": "2020-01-06",
"dateLabel": "Po, Jan 6", "timeRangeLabel":
"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":
1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "entireDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "V prevádzke",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hypertextový odkaz":
null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": pravda

},]...
]...

Hromadný import kontaktov

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

Existujú dve rozhrania API pre hromadný import:

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

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

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

Protokol a URI

Hromadný import kontaktov API

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

Hromadný import kontaktov v reálnom čase API (metaúdaje)

URI	/api/rest/wfo/kontakt/import

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

Podporované formáty

Nasledujúce formáty môžu byť zahrnuté do viacdielnej žiadosti.

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

Polia požiadaviek a odpovedí

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

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

Názo	Req?	Popis
		Ktorý formát sa používa na základe analýzy obsahu. ▪ ID osoby. Jedinečný identifikátor od WfoPerson.id. Toto číslo sa používa aj v tabuľkovom hárku Export používateľa (stĺpec Správa aplikácií > Globálni používatelia > > Import a export > Export > ID používateľa). Nie je to rovnaké ako ID v používateľskom profile Webex WFO. ▪ Prihlásenie do AD. Doména\meno používateľa (vyžaduje sa "\"). ▪ E-mailová adresa. E-mailová adresa (vyžaduje znak @). Pri používaní CSV na nahrávanie kontaktov sa vyžaduje ID agenta. Ak na podanie žiadosti používate formát JSON, ID agenta je voliteľné. V druhom prípade je ID agenta nastavené na ID overeného používateľa, ktorý nahrávanie inicioval. Maximálny počet znakov = 254 Predvolené = žiadne
AssocCallId	N	Používa sa v CSV a JSON. ID, ktoré spája kontakty. Napríklad presmerovaný hovor od jedného agenta k druhému má každý z nich rovnaké 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	Používa sa 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, ktoré 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	Používa sa 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	Používa sa 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. **EXAMPLE** "accountNumber":"123456" Maximálny počet znakov názov poľa = 39 Maximálny počet znakov vlastnej hodnoty metaúdajov = 2056
Nahrávanie1	Á	Používa sa 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	Používa sa 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	Používa sa 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	Používa sa v CSV. Posun záznamu2 z nahrávania1. **PRÍKLAD** : Zvukový súbor (WAV), ktorý sa spustí 5 sekúnd po obrazovke (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	Používa sa 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 nahrávanie. Niektoré pravidlá týkajúce sa formátu sú nasledujúce.

- Počet stĺpcov je variabilný. Ak napríklad chcete vždy používať časové pásmo zákazníka, nemusíte do CSV zahrnúť stĺpec TimeZone.
- Stĺpce zahrnuté v CSV môžu byť v ľubovoľnom poradí.
- Počet stĺpcov v každom riadku sa musí zhodovať s počtom stĺpcov 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 CSV súbor.

```
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,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Krátky príklad

Tento príklad zobrazuje iba polia požadované pre súbor CSV.

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

Príklady súborov JSON

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

Celý príklad

Nasleduje príklad formátovaného súboru JSON.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "ID volania":"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 formátom CSV alebo JSON v tom, že 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
    batch.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 vo formáte 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

Na hromadné odovzdanie kontaktov prostredníctvom údajového servera môžete použiť API

hromadného importu kontaktov. Použitie API hromadného importu kontaktov vyžaduje

nasledovné:

- Webex rolu správcu WFO so zapnutým povolením na hromadný import.
- Prístup na čítanie/zápis na dátový server.

Hromadné odovzdanie kontaktov prostredníctvom údajového servera:

PREDPOKLAD Aby sa hromadný import úspešne nahral 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 údajový 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 vo 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 zachytenie** a či je priradená všeobecná **(predvolená**) 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 napísať veľkými písmenami.

PRÍKLAD
Súbor CSV má názov ExampleContacts.csv. Musíte ho premenovať s predponou KONTAKT nasledovne:

KONTAKT. ExampleContacts.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

Hromadnú API importu organizácií používajú tretie strany na nahrávanie organizačnej štruktúry svojho kontaktného centra (skupiny, tímy a ľudia) do Webex WFO.

Táto 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	STĹP
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.

Polia Skupiny API požiadaviek a odpovedí

Názov	Req?	Popis
id	Á	ID skupiny v ACD. Identifikačné číslo môžete identifikovať exportovaním údajov skupiny a jeho zobrazením vo výslednom súbore CSV. **POZNÁMKA:** Ak je skupina novou skupinou, identifikácia musí byť nastavená na hodnotu 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.

Tímy API protokol a URI

URI	/api/upload/teams
Metóda	STĹP
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.

Tímy API polia Žiadosť a odpoveď

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

Osoby API protokolu a URI

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

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

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

Polia Osoby API žiadosti a odpovede

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

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

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

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

Súbor CSVPríklady

Skupiny CSV príklad

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

Príklad CSV tímov

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

Export údajov hromadnej zostavy API

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

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

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

Získajte export údajov hromadnej zostavy API

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

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

ZÍSKAJTE protokol API export údajov hromadnej správy a URI

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

Polia ZÍSKAŤ hromadný report Data Export API Request

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

Export údajov hromadnej zostavy API príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky JSON.


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


POST Export údajov hromadného výkazu API

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

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

Protokol a URI

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

Polia žiadosti POST

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

Príklad súboru JSON


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


Polia odpovedí

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

Synchrónna odozva

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

Asynchrónna odozva

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

Príklad súboru

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky.

Žiadosť JSON


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

Konfigurácia filtra prehľadov

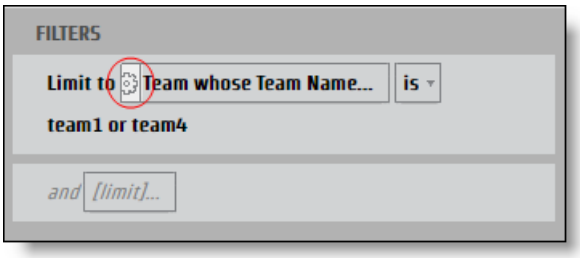
Jednou z funkcií API exportu údajov hromadnej zostavy je možnosť zmeniť filtre v zostave pri volaní API. Filtre môžete nakonfigurovať úpravou textu požiadavky POST. Ak chcete zmeniť filter pomocou API, musíte vopred vykonať niekoľko zmien zostavy v Prieskumníkovi údajov.

Konfigurácia parametra v Prieskumníkovi údajov

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

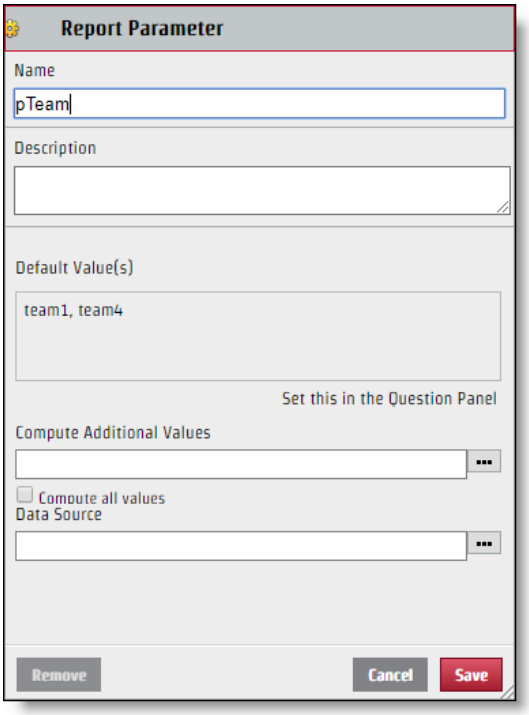
Nakonfigurujte parameter

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



   Otvorí **sa dialógové okno Parameter** zostavy.

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

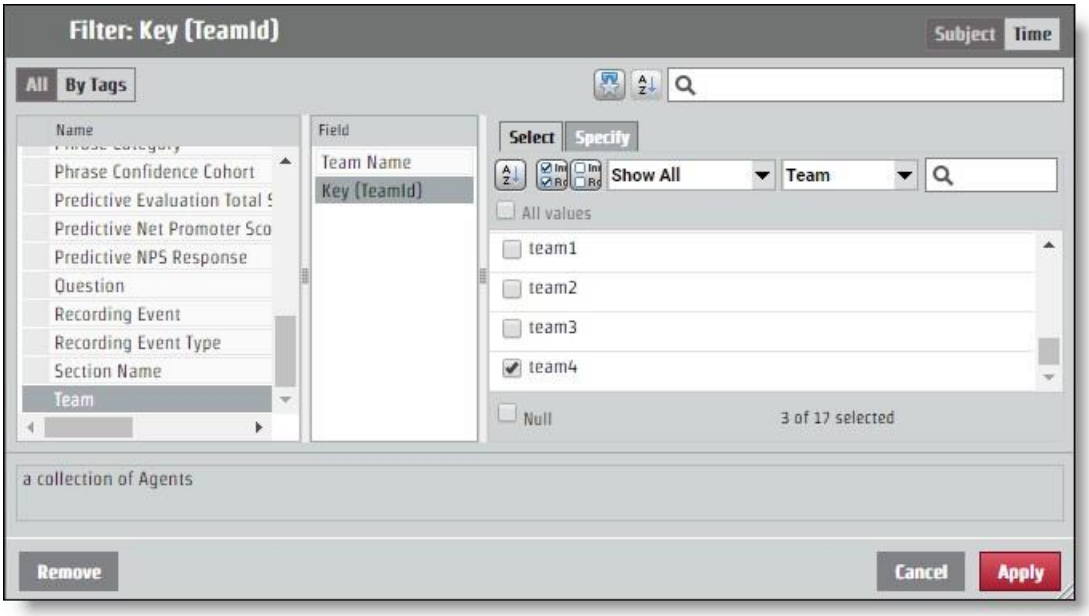


5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

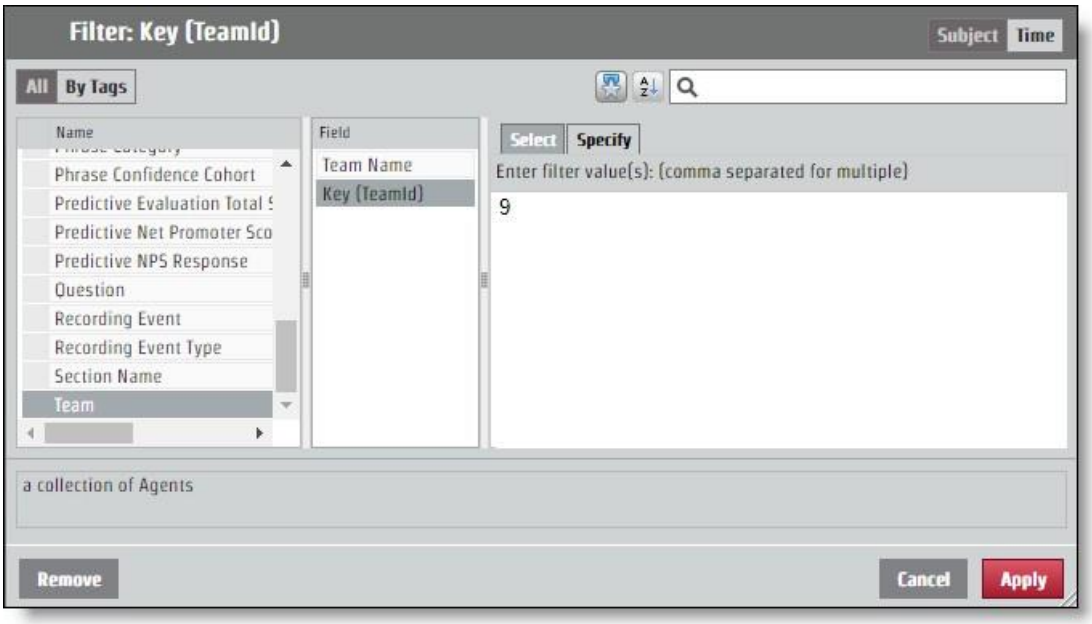
Po nakonfigurovaní je možné filter upraviť prostredníctvom požiadavky na API. Hoci názov parametra, ktorý vytvoríte, sa používa ako názov kľúča v páre hodnôt kľúča JSON, hodnota zobrazená v časti Vybrať v dialógovom okne Filter nemusí nevyhnutne zodpovedať hodnote, ktorú by ste mali použiť pre súbor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

Identifikácia konkrétnej hodnoty

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



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



Nakonfigurujte formát JSON pre API Request

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

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

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

Konfigurácia filtrov rozsahu

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

Rozsah dátumov

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

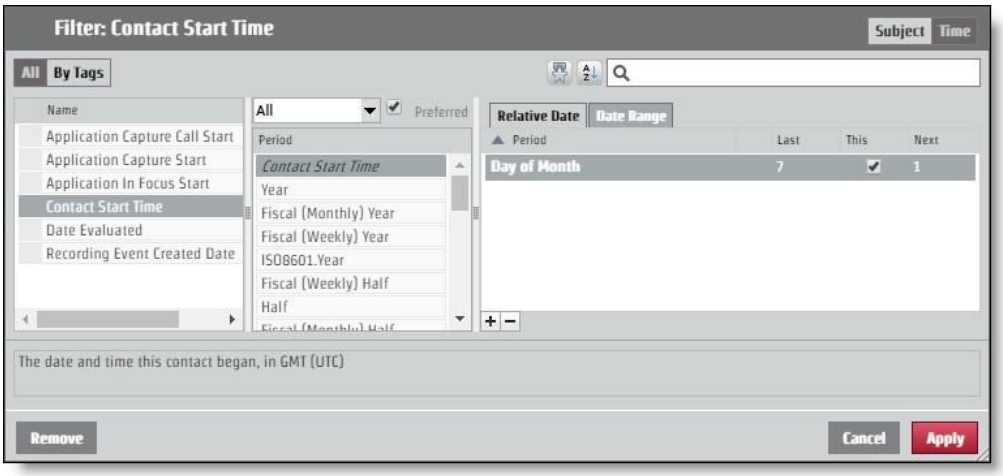
> **OSVEDČENÝ POSTUP** Zostava, ktorá nešpecifikuje koncový rozsah, načíta všetky informácie z času začiatku rozsahu. V prípade opakujúcich sa hlásení môžete použiť túto funkciu a využiť čas posledného
> V správe, ktorá bude formátovaná v čase UNIX Epochy a použije toto číslo ako začiatok nového rozsahu.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

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

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

Relatívny dátum

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



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

...

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

...

Kategórie a frázy API

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

Tieto metódy sa používajú pre kategórie a frázy API:

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

ODSTRÁNIŤ kategórie a frázy API

Táto metóda odstráni informácie o kategórii a fráze.

Protokol DELETE a identifikátory URI

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

PRÍKLAD

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

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

Systém reaguje nasledovne:

{"vymazané":1}

ZÍSKAJTE kategórie a frázy API

Táto metóda načíta informácie o kategórii a fráze.

Protokol GET a identifikátory URI

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

Polia odpovede GET

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

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

Kategória POST a frázy API

Táto metóda vytvára informácie o kategóriách a frázach.

Protokol POST a identifikátory URI

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

Polia odpovede POST

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

PUT kategórie a frázy API

Táto metóda aktualizuje informácie o kategóriách a frázach.

Protokol PUT a identifikátory URI

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

Polia odpovede PUT

Názov	Popis
Kategórie	Podrobné informácie týkajúce sa kategórií služby Analytics.

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

Príklad súboru GET/POST/PUT JSON

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

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

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

},
...
],
"spoľahlivosť": číslo
}

Kontaktné zariadenie API

Na získanie zoznamu zariadení použite API Kontaktné zariadenie.

Kontaktné zariadenie API protokol a URI

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

Parametre

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

Príklady súborov API JSON kontaktného zariadenia

Príklad súboru odpovede

```
[{
```

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

Hromadné kontaktné zariadenie API

Na hromadné pridanie zariadení použite API Hromadné pridanie zariadení.

Kontaktujte hromadné API protokolu zariadenia a URI

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

Ďalšie informácie nájdete v časti Kontaktné zariadenie API .

Hromadné API príklady súborov JSON kontaktného zariadenia

Príklad súboru odpovede


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

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

Kontaktný API umožňuje používateľom vyhľadať konkrétne kontakty a potom vytvoriť prepojenie na Webex WFO a prehrať ich v prehrávači médií.

Protokol a URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Vyhľadajte kontakty
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parametre	ID = identifikátor existujúceho kontaktu. Tento zdroj informácií URI vyhľadá konkrétne ID kontaktu. 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 URI dotaze.

Parameter	Popis
agent	ID používateľa. Akceptovanou hodnotou je identifikátor celého čísla. 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. Priradené ID kontaktu, ktoré 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	ID kontaktu 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:SS`.
vylúčiť	Vráti jednotný identifikátor zdroja (URI) pre zadanú hodnotu. Kliknutím na URI zobrazíte údaje priradené k zadanej hodnote. VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ udalosť – vráti URI, ktorá odkazuje na údaje udalosti. ▪ metaúdaje – vráti URI, ktorý odkazuje na metaúdaje. ▪ metadata.key1—Vráti URI, ktorá odkazuje na atribút key1 v objekte metaúdajov.
rozšíriť	Vráti všetky údaje priradené k zadanej hodnote namiesto 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. Akceptovanou hodnotou je celočíselné ID. VOLITEĽNÝ.
hasRecording	Vráti iba kontakty priradené k nahrávke. VOLITEĽNÝ. HODNOTY: ▪ pravdivý ▪ Nepravda

Parameter	Popis
	Ak tento parameter nezahrniete, dotaz nefiltruje kontakty podľa záznamov.
hod	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. Spoločnosť Cisco odporúča verziu 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	ID tímu. Akceptovanou hodnotou je celočíselné 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",
        "$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
    },
        "tím": {
        "názov": "tím1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId":
  "0.4"
    },
    "qualityReason": {
        "text": "Prvý hovor dňa", "reasonId": 1,
        "kľúč": "rec_reason_what_first"
    },
    "agent": {
        "priezvisko" : "Bunkowske",
        "používateľské meno" :
        "bunkowm",
        "$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName":
        "Mark",
        "displayId": "0.1"
    },
    "hodnotenie": {
        "stateId": 1,
        "skóre" : 90,
        "$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "školenie": nepravda,
    "id": 1,
    "startTime": 1239308710000,
```

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

Príklad súboru JSON Parameter searchStats = pravda

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

Kontaktujte Základné vyhľadávanie API

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

Protokol a URI

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

Polia žiadostí

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

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

Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

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

Príklad súboru JSON

Nasledujú príklady formátovanej odpovede JSON.


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

Monitorovanie kontaktov API

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

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

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

PROTOKOL A URI

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

POLIA ODPOVEDE

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Kontakty	Hovor medzi agentom a zákazníkom.

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

PRÍKLAD ODPOVEDE JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

Hodnotiaci formulár API

Pomocou tohto API môžete požiadať o informácie QM hodnotiaceho formulára.

Protokol a URI

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

Polia odpovedí

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

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

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

Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.


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

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

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

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



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

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

ID hodnotiaceho formulára API

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

Protokol a URI

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

Polia odpovedí

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

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

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

Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

Rozhrania API typu výnimky

Rozhrania API pre výnimky umožňujú agentom používať rozhranie IVR alebo iné rozhranie tretej strany na úpravu svojich plánov, keď volajú chorí, a umožňujú používateľom s povolením správcu načítať zoznam typov výnimiek.

Získajte typy výnimiek API

Funkcia Typy výnimiek GET API vráti zoznam typov výnimiek používaných API žiadosti o výnimku tretej strany.

Typy výnimiek GET API protokol a URI

ID typu výnimky GET API:

URI	/api/rest/scheduling/genericException
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Spravujte WFM Obmedzené na zástupcov v rozsahu pôsobnosti
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Typy výnimiek GET API polia požiadaviek

ID typu výnimky GET obsahuje API tieto polia:

Názov	Req?	Typ	Popis
id	Á	Celé číslo	ID typu výnimky.
meno	Á	Reťazec	Dátum rozvrhu výnimky.
exceptionId	Á	Celé číslo	ID typu výnimky. Pole **ID** (vyššie) sa odovzdá systému na určenie výnimky.

Typy výnimiek GET API príklade súboru JSON

Toto je príklad odpovede GET genericException JSON na načítanie ID typu výnimky:

[{

id: 2, [*ID typu výnimky, ktoré agent vyberie pri odoslaní žiadosti o* výnimku]

názov : "Typ dovolenky", [*názov typu* výnimky]

exceptionId: 1 [*identifikácia výnimky, ktorá je nastavená ako "predvolená výnimka" tohto typu výnimky (predvolená výnimka pracovného postupu používaná pre tento typ* výnimky)]

}, {

ID: 4,

názov : "Typ výnimky", exceptionId: 2

}

]

POST Žiadosti o výnimku tretej strany API

Typy výnimiek POST API umožňujú volajúcemu odoslať žiadosti o výnimku v mene agenta.

POST Žiadosti tretích strán o výnimku API protokolu a URI

POST Žiadosť o výnimku tretej strany API:

URI	/api/rest/scheduling/changeRequest/exception
Metóda	STĹP
Povolenia	Spravujte WFM Obmedzené na zástupcov v rozsahu pôsobnosti
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Žiadosti podané so žiadosťou o výnimku tretej strany API budú identické so žiadosťami agentov v Webex WFO; na žiadosť sa použije pracovný postup žiadosti agenta.

POST Žiadosti o výnimku tretej strany API polia žiadostí

Žiadosť o výnimku tretej strany POST API obsahuje tieto polia:

Názov	Req?	Typ	Popis
ID agenta	Á	Celé číslo	ID agenta žiadajúceho o výnimku. Pole je povinné, ak sa žiadosť vytvára v mene agent. V opačnom prípade sa atribút ignoruje a ID je odvodené od aktuálne overeného používateľa.
genericException	Á	Celé číslo	ID typu výnimky.
startTimeEpoch	Á	Dlhý	Povinné, ak je celý deň pravdivý alebo nepravdivý. Toto je Čas začiatku udalosti v milisekundách, od epochy dátum. Ak má parameter wholereDay hodnotu true, atribút sa používa na Určite dátum výnimky. **POZNÁMKA** V prípade, že je celý deň pravdivý, mala by to byť epochálna hodnota polnoci V deň požadovaný v časovom pásme zobrazenia agenta.
endTimeEpoch	Á	Dlhý	Vyžaduje sa iba v prípade, že je hodnota wholereDay nepravdivá, inak sa atribút ignoruje. Toto je čas konca udalosti v milisekundách od dátumu epochy.
celý deň	Á	Boolian	Určuje, či sa výnimka vzťahuje na celý deň. Platné hodnoty sú TRUE alebo FALSE bez úvodzoviek.
komentár	N	Reťazec	Komentár, ktorý používateľ odošle spolu so žiadosťou. **NOTA** API k žiadosti dopĺňa túto pripomienku: Túto požiadavku si vyžiadal: <*overený používateľ*> v mene agenta <*meno* agenta>. Tento komentár sa zobrazí iba vtedy, ak IVR, prostredníctvom ktorého sa žiadosť zasiela, neposkytuje vlastný komentár.

POST Žiadosti o výnimku tretej strany API Príklady súborov JSON

Toto je príklad súboru JSON pre celodennú požiadavku POST:


```
{
        "agentId": 16,
        "všeobecná výnimka" : 4,
        "startTimeEpoch": 1485939600000, //GMT: St, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null, "entireDay"
        : true, "comment" : ""
}
```


Toto je príklad súboru JSON pre čiastočný deň požiadavky POST:


```
{
        "agentId": 16,
        "všeobecnáVýnimka" : 1,
        "startTimeEpoch": 1485939600000, //GMT: St, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch": 1485940500000, //GMT: St, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
        "entireDay" : nepravda,
        "komentár" : ""
}
```

Export API

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

Protokol a URI

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

Polia žiadostí

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

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

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

Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcich tabuľkách.

Polia pre osoby sú definované v nasledujúcej tabuľke.

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

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

Polia pre skupiny sú definované v tabuľke nižšie.

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

Polia pre tímy sú definované v tabuľke nižšie.

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

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

CSV Výstup súboruPríklad

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

ID tímu, meno,dátum aktivácie, dátum deaktivácie

3,exportovaný tím 1,17.8.2016,31.12.2999

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

Import všeobecného textu API

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

Protokol a URI

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

Polia žiadosti JSON

Súbor JSON obsahuje polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

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

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

Príklad súboru JSON


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

"čas": 1439993633000,

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

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

"prijímač": [

"prijímač 1",

"prijímač 2"

],

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

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

"Pole1" : "Hodnota1",

"Pole2" : "Hodnota2"

},

"Referencie": [

"odkaz 1",

"Referencia 2"

],

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

}

]

}

Import všeobecného textu s viacerými súbormi API

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

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

Protokol a URI

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

Polia žiadostí

Súbory CSV a JSON obsahujú polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

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

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

Podporované formáty

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

Súbor	Podporované formáty
Kontaktné údaje – obsahuje	CSV, JSON

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

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

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

Príklad dávkového CSV súboru

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

Príklad súboru ZIP

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

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

Vyzerá to napríklad viacdielna požiadavka.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Príklad súboru JSON

Telo JSON


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

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

OBSAH

email1.txt

Toto je telo e-mailu.

GIS API

GIS API sa používa na import historických údajov do databázy Webex WFO v určených intervaloch.

Webex WFO používa tieto údaje na generovanie správ a štatistík.

GIS API odošle dva ACD importované súbory do Webex WFO:

- Súbor agenta
- Súbor služby

Ďalšie informácie o API GIS nájdete v Webex príručke *WFO o importe* údajov.

POZNÁMKA: Ak chcete importovať informácie o stave agenta v reálnom čase, pozrite si API Zber údajov v reálnom čase.

Protokol a URI

URI	/api/rest/plánovanie/agentStateHistorical/polling
Parametre	acdServerId - ID ACD servera
Metóda	STĹP
Povolenia	Hromadný import používateľa služby
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Príklady

Všetky podrobnosti o súboroch agentov a služieb vrátane hlavičiek, stĺpcov a popisov stĺpcov nájdete na stránke *Webex Referenčná príručka* importu údajov WFO.

POZNÁMKA: Názvy súborov AgentProductivity.AGENT a ServiceHistorical.SERVICE sa musia presne zhodovať.

Súbor agenta

Názov súboru agenta je v nasledujúcom formáte:

<dátum/čas><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Nasleduje príklad súboru agenta.

Názov súboru: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **PRÍKLAD** DÁTUMU AGENTA: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Ak vo vyššie uvedenom príklade,

- <DÁTUM AGENTA: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — je súbor Hlavička vo formáte DÁTUM AGENTA: <dátum> INTERVAL: <čas> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> .....<totalUnproratedInSessionSeconds> — sú Povinné a voliteľné stĺpce.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — sú údajové linky, v ktorých každý riadok údajov zodpovedá jednej údajovej položke v súbore.

Nasledujú povinné a voliteľné stĺpce pre súbory agenta GIS:

Stĺpec	Typ údajov	Popis
Povinné stĺpce agenta		
acdAgentId	Reťazec	ID agenta v ACD.
acdServiceId	pozitívne dlhé	ID servisného frontu v ACD. Môže byť alfanumerický.
KontaktySpracované	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov pre servisný front, ktoré agent spracoval počas daného obdobia. V prípade chatov to zahŕňa aj chaty, ktoré majú

Stĺpec	Typ	Popis
		boli zrušené a rozhovory, ktoré boli vyriešené.
totalTalkSeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový čas hovoru o kontaktoch pre servisný front, ktorý agent spracoval počas daného obdobia. Čas rozhovoru kontaktu sa môže začať v predchádzajúcom období; Počíta sa celý čas hovoru.
totalHoldSeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový čas zadržania kontaktov pre servisný front, ktorý spracoval agent počas daného obdobia. Čas zadržania kontaktu môže začať v predchádzajúcom období. Počíta sa celá doba držania. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Pre tento stĺpec zadajte nulu.
totalAfterContactWork Sekúnd	nenegatívny dvojitý	Celkový čas práce po kontakte na kontakty pre servisný front, ktoré agent spracoval počas daného obdobia. Čas následného kontaktu kontaktu môže začať v predchádzajúcom období; Počíta sa celý čas po kontakte.
totalPeriodHandleTime Sekúnd	nenegatívny dvojitý	Celkový čas, ktorý agent strávil manipuláciou kontakty (hovoriť, podržať, pracovať) pre servisný front, ktorý sa vyskytol v rámci hraníc daného obdobia. Táto metrika (A) sa odlišuje od súčtu totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) tým, že nezahŕňa čas, ktorý prekračuje hranicu obdobia.

Stĺpec	Typ	Popis
		PRÍKLAD : Ak agent prijme hovor o 09:29 a hovor Končí sa o 9:33 bez následného kontaktu a ak ACD považuje hovor za spracovaný v čase od 9:30 do 10:00, potom hovor prispieva 4 minútami do bodu B (09:29 – 09:33), ale iba 3 minúty do bodu A (9:30 – 09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celková doba pripravenosti/čakania na agenta počas daného obdobia vo všetkých servisných frontoch v tomto ACD. Neinteraktívny rad služieb, napríklad chat, môže byť pripravený, kým agent odpovedá na chaty, pokiaľ agent nespracováva maximálny počet chatov.
totalUnproratedNotReady Zaneprázdnené sekundy	nenegatívny dvojitý	Celkový čas nepripravenosti/zaneprázdnenosti pre agent počas daného obdobia, vo všetkých frontoch služieb (nezapočítava sa čas, kým agent spracováva kontakt alebo je hlásený ako pripravený/čakajúci v inom servisnom fronte) v tomto ACD.
totalUnproratedInSession Sekúnd	nenegatívny dvojitý	Celkový čas relácie (čas prihlásenia) pre agenta počas daného obdobia vo všetkých frontoch služieb v tomto ACD.
Voliteľné stĺpce agenta		
periodStart	timestamp	Časová pečiatka predstavujúca začiatok intervalového obdobia. Ak je toto pole zahrnuté, musí odkazovať na rovnaký časový okamih (aj keď nie

Stĺpec	Typ	Popis
		nevyhnutne vyjadrené v rovnakom časovom pásme) ako čas začiatku obdobia v názve súboru a v hlavičke súboru. Ak sa nezhoduje, vyskytne sa chyba.
kontaktyPrenesené	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov prevedených agentom počas daného obdobia. Predvolená hodnota = 0.
kontaktyTransferedIn	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov prenesených na agenta počas daného obdobia. Toto pole je vyhradené pre budúce použitie. Hodnota sa momentálne ignoruje.
kontaktyExternalIn	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet externých prichádzajúcich kontaktov s daným agentom počas daného obdobia. Predvolená hodnota = 0. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Pre tento stĺpec zadajte nulu.
kontaktyExternalOut	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet externých odchádzajúcich kontaktov od agenta počas daného obdobia. Predvolená hodnota = 0. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Pre tento stĺpec zadajte nulu.
totalReservedSeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový vyhradený čas pre kontakty pre servisný front pre agenta počas daného obdobia. Ak nie je nula, rezervovaný čas sa nezapočítava do doby pripravenosti/čakania. Predvolená hodnota = 0. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Pre tento stĺpec zadajte nulu.

Stĺpec	Typ	Popis
totalProratedReadyWaiting sSeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celková doba pripravenosti/čakania na agenta a servisný front. Po sčítaní všetkých frontov služieb v tomto ACD sa musí rovnať požadovanému poľu totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Ak sú hodnoty pomerných hodnôt vynechané alebo nastavené na nulu, dátový server rozdelí nepomerné hodnoty rovnomerne medzi fronty služieb v tomto ACD, pre ktoré má agent počas daného obdobia údaje o produktivite frontu agent-service. Ak sú hodnoty prorated zadané a sčítajú sa k neprorated hodnotám, potom sa hodnoty prorated použijú pre kombináciu agent-servisný front. Ak sú hodnoty pomernej časti zadané a nedosahujú sa k nepomerným hodnotám, potom pre každú položku frontu agent-service údajový server prepočíta pomernú hodnotu ako nepomernú hodnotu váženú zadanou hodnotou pomernej časti vydelenou súčtom zadaných hodnôt pomerných hodnôt pre všetky fronty služieb v tomto ACD, pre ktoré má agent údaje frontu agent-service v danom období. Toto je najužitočnejšie pre ACD, ktoré priraďujú čas pripravenosti/čakania agentovi pre jeden servisný front a čas nepripravenosti/zaneprázdnenosti pre iné servisné fronty. Je dôležité, aby neprorated a prorated Nie

Stĺpec	Typ	Popis
		Časy pripravenosti/obsadenosti nezahŕňajú časy, kedy agent hromadí čas pripravenosti/čakania alebo iný čas pre iné fronty služieb. Pre ACD, ktoré hlásia čas nepripravenosti/zaneprázdnenosti pre servisné fronty, keď agent spracováva hovory, alebo čas pripravenosti/čakania v inom servisnom fronte, je dôležité odstrániť všetok duplicitný čas a hlásiť čas nepripravenosti/zaneprázdnenosti iba vtedy, keď agent nie je pripravený/zaneprázdnený vo všetkých frontoch služieb súčasne. Pre tento typ ACD je celkový čas pripravenosti/čakania na prácu súčtom času pripravenosti/čakania každého servisného frontu a celkový čas nepripravenosti/obsadenia sa vypočíta z celkového času počas relácie (prihlásenia) mínus celkový čas v službe (hovor, podržanie, po práci, pripravený/čakajúci a rezervovaný) čas. Neinteraktívny rad služieb, napríklad chat, môže byť pripravený, kým agent odpovedá na chaty, pokiaľ agent nespracováva maximálny počet chatov.
totalProratedNotReady BusySeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový pomerný čas Nepripravený/zaneprázdnený pre agenta a servisný front. Po sčítaní všetkých frontov služieb v tomto ACD sa to rovná požadovanému poľu totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Podrobné vysvetlenie tejto hodnoty nájdete v popise poľa totalProratedReadyWaitingSeconds.

Stĺpec	Typ	Popis
kontaktyPrijaté	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov pre servisný front, na ktoré agent odpovedal počas daného obdobia. Rozdiel medzi týmto poľom a požadovanými kontaktmi poľa Handled je na implementátorovi. Pole KontaktyRukoväť sa používa napríklad na výpočet priemerných časov spracovania kontaktov, zatiaľ čo hodnota contactsAnswered sa používa na výpočet average speed of answer. Niektoré ACD rozlišujú medzi týmito dvoma oblasťami. Napríklad v niektorých ACD je spracovaný kontakt kontakt, ktorý končí počas intervalu vykazovania, zatiaľ čo prijatý kontakt je kontakt, ktorý je zodpovedaný počas intervalu vykazovania. Toto pole je vyhradené pre budúce použitie. Hodnota sa momentálne ignoruje.
totalAnswerDelaySeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkové oneskorenie odpovedania na kontakty pre servisný front pre kontakty, na ktoré agent odpovedal počas daného obdobia. Toto pole je vyhradené pre budúce použitie. Hodnota sa momentálne ignoruje.

Súbor služby

Názov súboru služby je v nasledujúcom formáte:

<dátum a čas><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Nasleduje príklad súboru služby.

Názov súboru: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

PRÍKLAD SERVISNÉHO DÁTUMU: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, kontaktySpracované, kontaktyPonukané, kontaktyPrijaté, kontaktyOpustené, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Ak vo vyššie uvedenom príklade,

- <DÁTUM SERVISU: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — je súbor Hlavička vo formáte DÁTUM AGENTA: <dátum> INTERVAL: <čas> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, kontaktyHandled>.....<serviceLevelPercent> — sú povinné a Voliteľné stĺpce.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — sú údajové riadky, v ktorých každý riadok údajov zodpovedá jednej údajovej položke v súbore.

Stĺpce

Nasledujúce povinné a voliteľné stĺpce pre servisné súbory GIS:

Stĺpec	Typ údajov	Popis
Povinné stĺpce služieb		
acdServiceId	pozitívne dlhé	ID servisného frontu v ACD. Môže byť alfanumerický.
kontaktyPonúkané	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov pre servisný front ponúkaný agentom počas daného obdobia.
KontaktySpracované	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov pre servisný front, ktoré agenti spracovali počas daného obdobia.
kontaktyPrijaté	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov pre servisný front, na ktoré agenti odpovedali počas daného obdobia. Rozdiel medzi týmto poľom a požadovanými kontaktmi poľa Handled je na implementátorovi. Pole KontaktyKrútené sa používa napríklad na ako prognóza počtu kontaktov a výpočtovej techniky

Stĺpec	Typ	Popis
		priemerné časy spracovania pri položke contactsAnswered je používa sa na výpočet average speed of answer. Niektoré ACD rozlišujú medzi týmito dvoma polia; napríklad v niektorých ACD a manipulované Kontakt je kontakt, ktorý končí počas nahlásenia interval, počas ktorého je prijatý kontakt kontaktom To sa odpovedá počas intervalu podávania správ.
kontaktyOpustené	nenegatívny dvojitý	Počet kontaktov pre servisný front opustené počas tohto obdobia.
totalTalkSeconds	nenegatívny dvojitý	Celkový čas hovoru o kontaktoch pre službu fronta vybavovaná agentmi počas daného obdobia.
totalHoldSeconds	nenegatívny dvojitý	Celkový čas podržania kontaktov pre službu fronta vybavovaná agentmi počas daného obdobia. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Zadajte nulu pre tento stĺpec.
totalAfterContactWorkSeconds	nenegatívny dvojitý	Celkový čas práce po kontakte na kontaktoch pre poradie služieb spracované agentmi počas perióda.
totalAnswerDelaySeconds	nenegatívny dvojitý	Celkové oneskorenie pri odpovedaní na kontakty pre Služba pre kontaktných agentov, na ktorých odpovedali počas perióda. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Zadajte nulu pre tento stĺpec.
serviceLevelPercent	nenegatívny dvojité ≤100	Celkové oneskorenie pri odpovedaní na kontakty pre Služba pre kontaktných agentov, ktorí odpovedali počas daného obdobia.
Voliteľné stĺpce služby		
periodStart	timestamp	Časová pečiatka predstavujúca začiatok intervalu

Stĺpec	Typ údajov	Popis
		perióda. Ak je toto pole zahrnuté, musí odkazovať na rovnaký časový okamih (aj keď nemusí byť nevyhnutne vyjadrený v rovnakom časovom pásme) ako čas začiatku obdobia v názve súboru a v hlavičke súboru. Ak sa nezhoduje, vyskytne sa chyba.
KontaktyBlokované	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov zablokovaných pre servisný front počas daného obdobia. Predvolená hodnota = 0.
serviceLevelSeconds	kladné dvojité	Hraničná hodnota úrovne služieb v sekundách pre servisný front počas daného obdobia. Toto pole je vyhradené pre budúce použitie. Hodnota sa momentálne ignoruje.
kontaktyInQueue	Nezáporná dvojitá dvojitá	Maximálny počet kontaktov vo fronte pre interval. Používa sa iba s neinteraktívnymi frontami. V prípade interaktívnych frontov bude táto hodnota vždy nulová bez ohľadu na hodnotu zadanú v tomto stĺpci.

Importovať API

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

ZÍSKAŤ dovozný protokol a URI

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

Polia žiadosti o import GET

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

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

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

Polia odpovede na import GET

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

Príklad súboru JSON importu GET

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


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

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

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


Protokol POST o dovoze a URI

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

Importovať polia odpovedí POST

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
tenantId	ID nájomníka pre polia s viacerými hodnotami.

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

Príklad súboru JSON importu POST

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

Formát JSON

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

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

Formát odpovede na úspech POST

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

Rozhrania API pre preferencie importu

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

Táto časť popisuje nasledujúce rozhrania API preferencií importu:

Vytvoriť predvoľbu importu API

API Vytvoriť predvoľby umožňuje vytvoriť novú predvoľbu importu.

Vytvorte protokol preferencií importu a URI

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

Vytvorenie polí žiadostí o nastavenie importu

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

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 predvoľby importu API

API Odstrániť predvoľby umožňuje odstrániť existujúcu predvoľbu importu.

Odstrániť protokol preferencií importu a URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Kde id je identifikátor importnej preferencie, 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 načíta všetky predvoľby importu pre aktuálneho nájomníka.

Protokol o dovozných preferenciách a URI

URI	/api/rest/importná preferencia
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	ID preferencií importu.
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":
                                "ID osoby", "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

Predvoľby importu podľa ID API načíta predvoľbu importu podľa svojho ID, aby ste ju mohli zobraziť.

Importné preferencie podľa ID protokolu 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.

Polia odpovedí importu preferencií podľa ID

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Id	ID preferencií importu.
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.

Príklad súboru JSON importu preferencií podľa ID

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


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


Odozva systému

Systém reaguje na úspešné vymazanie preferencií importu stavom 200 OK.

Aktualizujte predvoľbu importu API

Možnosť Aktualizovať predvoľby API umožňuje upraviť existujúcu predvoľbu importu.

Aktualizácia protokolu preferencií importu a URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Kde id je identifikátor importnej preferencie, ktorú chcete upraviť.
Metóda	DAŤ
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":
                        "ID osoby", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Aktualizovať odpoveď systému preferencií importu

Systém reaguje na úspešné vymazanie preferencií importu stavom 200 OK.

Zoznam zaradených/vylúčených API

Pomocou API Zoznam zahrnutí alebo vylúčení môžete vytvoriť, definovať, aktualizovať alebo odstrániť zoznam klapiek, telefónnych čísel alebo kontaktných pokynov, ktoré chcete alebo nechcete zaznamenať. 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 vám vytvoriť zoznam zahrnutí/vylúčení.
- DELETE InclusionExclusion: Umožňuje odstrániť zoznam Zahrnúť alebo vylúčiť.

ZÍSKAJTE zoznam zaradení/vylúčených položiek API

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

ZÍSKAJTE zoznam zaradení/vylúčení API protokol a URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Podajte QM
Typ obsahu	application/JSON
Parametre	<id> = identifikátor zoznamu zahrnutia alebo vylúčenia

Zoznam zahrnutí/vylúčených položiek GET API polia žiadostí

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	Á	Celé číslo	ID zoznamu zahrnutí/vylúčených položiek.
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 exportované .CSV súbor na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec vo formáte textu.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID smeru hovoru: 1 = prichádzajúci 2 = odchádzajúci 3 = buď

Polia API odpovede služby GET

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	Zoznam
zahrnutí/vylúčených položiek ID. inclusionExclusionType	
	Typ zahrnutia/vylúčenia: 1 = Začlenenie 2 = Vylúčenie
inclusionExclusionPatternType	Typ vzoru zoznamu na
zaradenie/vylúčenie"	
	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 exportované . CSV súbor na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec vo formáte textu.
inclusionExclusionCallDirection	ID smeru hovoru: 1 = prichádzajúci 2 = odchádzajúci 3 = buď

Príklad súboru GET Service API JSON

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

Zoznam zahrnutia/vylúčenia PUT API

Zoznam zahrnutia/vylúčenia PUT umožňuje aktualizovať existujúce zoznamy zahrnutia/vylúčenia.

PUT zahrnúť / vylúčiť zoznam API protokolu a URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metóda	DAŤ
Povolenia	Podajte QM
Typ obsahu	application/JSON

Polia PUT Include/Exclusion List API Request

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	Á	Celé číslo	ID zoznamu zahrnutí/vylúčených položiek.
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 exportované . CSV súbor na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec vo formáte textu.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID smeru hovoru: 1 = prichádzajúci 2 = odchádzajúci 3 = buď

Polia PUT Include/Exclusion List API Response

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	Zoznam
zahrnutí/vylúčených položiek 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 exportované . CSV súbor na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec vo formáte textu.
inclusionExclusionCallDirection	ID smeru hovoru: 1 = prichádzajúci 2 = odchádzajúci 3 = buď

Príklad zahrnutia alebo vylúčenia zoznamu API súboru JSON

{

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

Zoznam POST zaradenia/vylúčenia API

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

POST Zoznam zaradených/vylúčených API protokol a URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metóda	STĹP
Povolenia	Podajte QM
Typ obsahu	application/JSON

Zoznam zahrnutí/vylúčení POST API polia žiadostí

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	Á	Celé číslo	ID zoznamu zahrnutí/vylúčených položiek.
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 exportované . CSV súbor na text (.TXT), otvorte súbor v Exceli a definujte ho ako stĺpec vo formáte textu.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID smeru hovoru:

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

Zoznam zahrnutí/vylúčených položiek POST API polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId zahrnutí/vylúčených položiek ID. inclusionExclusionType	Zoznam
	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 smeru hovoru: 1 = prichádzajúci

Pole	Popis
	2 = odchádzajúci 3 = buď

Zoznam zahrnutia/vylúčenia POST API Príklad súboru JSON

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

ODSTRÁNIŤ zoznam zahrnutia/vylúčenia 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	STĹP
Povolenia	Podajte QM
Typ obsahu	application/JSON

Odstrániť zahrnutie/vylúčenie zoznamu Systémová odpoveď

Systém reaguje na úspešné vymazanie preferencií importu stavom 200 OK.

Súhrn interakcie Čítať API

Na export súhrnov interakcií použite API na prečítanie súhrnu interakcií.

Protokol a URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<reťazec>"&ccrId=<Inte ger>
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Zobrazenie analýzy reči na text
Parametre	ClientAppId = reťazec predstavujúci aplikáciu, ktorá volala API. Priradí sa po schválení aplikácie na vyvolanie API. ccrID = ID CCR, ku ktorému je súhrn priradený.

Príklad odpovede


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

Práca API

Tento API uľahčuje jednoduché dotazy na posledné "X" zaznamenávajúce úlohy odsúhlasenia, aby sa poskytli podrobnosti o stave práce počas letu, ako aj historické podrobnosti o úlohe zosúladenia.

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	ID nájomníka Dotaz na úlohy odsúhlasenia	Toto pole sa vzťahuje len na kontá správcu systému. V prípade používateľov správcu nájomníka sa pole predvolene nastaví na ID nájomníka používateľa.

Polia odpovedí

Pole	Typ	Popis
id	Číselný	ID úlohy.
tenantId	Číselný	ID nájomníka 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	Číselný	Počet spracovaných nahrávok.
nahrávkyToProcess	Číselný	Počet nahrávok na spracovanie.
cdrMatches	Číselný	Počet spárovaných záznamov CDR.
rootResultingInCcr	Číselný	Počet koreňových nahrávok, ktoré viedli k vytvoreniu kontaktu.
ccrsVytvorené	Číselný	Počet vytvorených CCR.
rozšírenieTabuľkové zhody	Číselný	Počet nájdených zariadení, ktoré zodpovedajú kontaktom v tejto úlohe zosúladenia.
acdMatches	Číselný	Počet ACD zápasov.
priemerný úspech	Číselné údaje (milisekundy)	Priemerný čas dokončenia pre každú úspešne zosúladenú koreňovú nahrávku.
Počet úspechov	Číselný	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	Číselný	Počet udalostí v reálnom čase spracovaných podľa pracovnej pozície.
numberOfNonRealtimeEvents	Číselný	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.

Priraďte osobe roly API

API Priradiť roly osobe umožňuje načítať alebo aktualizovať rolu osoby.

Priradiť roly osobe API protokolu a URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
Metóda	STĹP
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	Jedinečné 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

Táto API vytvorí novú skupinu so zadanými údajmi.

Protokol spoločnej skupiny API a URI

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

Spoločná skupina API polia žiadostí

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

Spoločná API organizačná štruktúra (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 žiadostí API

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

Spoločné polia API odpovede

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

Názov	Popis
tenantId	ID nájomníka používateľa v určenom tíme.
E-mail	E-mailová adresa používateľa v určenom tíme.
skillId	ID zručnosti používateľa v určenom tíme.

Príklad súboru Common 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 STĹP
Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Ak chcete uviesť alebo vytvoriť konkrétnu skupinu:

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

Polia skupiny API žiadostí - všetky skupiny

Vytvorí nové skupiny, ku ktorým má používateľ prístup.

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

Polia odpovedí skupiny API

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

Príklad súboru JSON skupiny API

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

Podrobnosti pre jednu skupinu:

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

Zoskupiť podľa ID (so službou Teams)

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

Zoskupiť podľa ID (s Teams) Protokol a URI

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

Zoskupiť podľa ID (s aplikáciou Teams) Polia žiadosti

Metóda POST aktualizuje zadaný záznam skupiny.

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

Zoskupiť podľa ID (pomocou aplikácie Teams) Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

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

Zoskupiť podľa ID (s Teams) Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Osoba v skupine API

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

Skupinová osoba API protokol a URI

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

Polia Osoba skupiny API žiadosti

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

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

Polia API odpovede osoby skupiny

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

Príklad súboru JSON API osoby skupiny

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


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

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



        },
        ...
]
```


Skupina (s rozsahom) API

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

Skupina (s rozsahom) API protokol a URI

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

Polia Skupina (s rozsahom) API Požiadavka

Metóda POST vytvorí skupinu v určenej nadradenej skupine.

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

Polia Skupina (s rozsahom) API Odpoveď

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
meno	Názov skupiny.
Id	ID skupiny.

Skupina (s rozsahom) API Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

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

    }
    ...
]
```

Povolenia API

Pomocou API Povolenia môžete získať všetky dostupné povolenia pre skupinu.

Povolenia API protokolu a URI

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

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

Polia povolení API odpovede

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Názov	Popis
Id	ID konkrétneho povolenia.
meno	Názov povolenia.

Príklad povolení API súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

Osoba API

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

Osoba API protokol a URI

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

Polia API žiadosti osoby

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

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

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

Príklad súboru JSON API osoby

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


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

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


Osoba podľa ID API

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

Osoba podľa ID API protokolu a URI

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

Polia žiadosti Osoba podľa ID API (metóda PUT)

Metóda PUT vytvorí podrobné informácie zadaného používateľa.

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

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

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

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

Polia Osoba podľa ID API odpovede

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

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

Príklad súboru JSON podľa ID podľa ID API

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


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

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


Časové pásmo osoby API

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

Časové pásmo osoby API protokol a URI

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

Polia časového pásma API odpovede osoby

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

Príklad časového pásma osoby API súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

Roly API

API Roly vám umožňuje čítať všetky roly nájomníka.

Roly API protokole a URI

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

Roly API polia žiadostí

Metóda POST vytvorí zadanú rolu pre nájomníka.

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

Roly API polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcich tabuľkách.

Pri načítaní všetkých rolí nájomníka sa vrátia nasledujúce polia:

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

Pri načítaní konkrétnej roly nájomníka sa vrátia nasledujúce polia:

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

Roly API príklade súboru JSON

Nasledujú príklady formátovaných odpovedí JSON. Zoznam

všetkých rolí nájomníkov:

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

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


Uvedenie povolení pre konkrétnu rolu:


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


Tím API

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

Tím API protokol a URI

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

Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia žiadostí tímu API

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

Príklad súboru JSON tímu API

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

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

Tímy podľa ID (s agentmi)

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

Tímy podľa ID (s agentmi) Protokol a URI

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

Povolenia	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta
Parameter	tímI

Tímy podľa ID (s agentmi) Polia žiadostí

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

Tímy podľa ID (s agentmi) Polia odpovedí

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

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

Tímy podľa ID (s agentmi) Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


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

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

]
},
...
]

Tím (s rozsahom)

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

Protokol tímu (s rozsahom) a URI

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

Polia požiadaviek tímu (s rozsahom)

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

Polia odpovede tímu (s rozsahom)

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

Tím (s rozsahom) Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

```
[
        {
```

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


Nájomník API

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

Protokol API nájomníka a URI

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

Polia API žiadosti nájomníka

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

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

Polia API odpovede nájomníka

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

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

Príklad súboru nájomníka API JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


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

Stavy agenta v reálnom čase API

Real-Time Agent States API poskytuje údaje pre stavy agentov v reálnom čase konkrétneho zoznamu agentov v konkrétnom časovom rozsahu. Tieto údaje môžete použiť na určenie presných časov, kedy sa agenti prihlásili a odhlásili z ACD.

Aby štáty agenta v reálnom čase API vrátiť údaje, agenti, ktorých požadujete, musia spĺňať nasledujúce podmienky:

- Majte údaje v reálnom čase
- Byť v zobrazení vášho používateľa (žiadajúceho používateľa)

Real-Time Agent uvádza API nevráti žiadne údaje používateľom, ktorí nespĺňajú tieto dve podmienky.

POZNÁMKA: Môžete požiadať o údaje v časovom rozsahu do 31 dní.

Real-Time Agent stavy API protokole a URI

URI	/api/odpočinok/plánovanie/realTime/aktivita/podrobnosti
Metóda	STĹP
Povolenia	Spravujte WFM

Parametre

Pole	Req?	Typ	Popis
z času na čas	Á	Číslo	Počiatočný čas údajov pre agenta v reálnom čase uvádza. Formát = čas epochy v milisekundách. **POZNÁMKA:** Parameter fromTime je inkluzívny. Ďalšie informácie o parametri fromTime nájdete v téme Úvahy o parametroch from Time.

Pole	Req?	Typ	Popis
toTime	Á	Číslo	Čas ukončenia údajov pre agenta v reálnom čase stavy. Formát = čas epochy v milisekundách. **POZNÁMKA:** Parameter toTime nie je inkluzívny.

Úvahy o parametroch fromTime

Ak agent opustí stav, ktorý začína pred vybratými parametrami, a vstúpi medzi nimi do iného stavu, stavy agenta v reálnom čase API zahrnú do svojej odpovede oba stavy, aj keď jeden z nich nastane pred parametrom fromTime.

PRÍKLAD

Vyžiadate si údaje o stave agenta v reálnom čase od 13:30 do 14:30 24. januára 2018 vo formáte epochálneho času v milisekundách pre jedného agenta.

V ten deň agent urobil nasledovné:

- Do stavu HOLD vstúpil o 13:15
- Zmenené do stavu TALK o 13:45

V tejto situácii odpoveď zahŕňa stav HOLD aj stav TALK, aj keď stav HOLD začína pred parametrom fromTime (1:30) pre vašu požiadavku.

Stavy agenta v reálnom čase API polia požiadaviek

Pole	Req?	Typ	Popis
ID agenta	Á	Číslo	(Voliteľné) ID agentov, pre ktorých chcete získať údaje o stave agenta v reálnom čase (oddelené čiarkami). **POZNÁMKA:** Ak nezadáte ID agentov, vrátia sa údaje v reálnom čase pre všetkých agentov vo vašom zobrazení.

Stavy agenta v reálnom čase API polia odpovede

Názov	Popis
ID agenta	ID agenta.
ID zamestnanca	ID zamestnanca agenta. Môže byť nula. Aktivity
v reálnom čase	Podrobnosti týkajúce sa stavov agenta v reálnom
čase. agentŠtát	Stav agenta v reálnom čase: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ HOVORIŤ ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ DRŽAŤ ▪ NOT_READY_BUSY
Kód odôvodnenia	Kód dôvodu pre stav agenta. Môže byť nula.
timestamp	Čas, kedy sa zmenil stav agenta agenta. Formát je epochálny čas v milisekundách.

Stavy agenta v reálnom čase API príklady súborov JSON

Príklad súboru požiadavky

```
{
        "agentIds": [číslo,číslo,číslo,...]
}
```

Príklad súboru odpovede

```
[
        {
                "agentId": číslo, "zamestnanecké
                ID": reťazec,
```

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":       reťazec,
                                "reasonCode":       reťazec,
                                "časová pečiatka": číslo,
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Zber údajov v reálnom čase API

WFM API zberu údajov v reálnom čase je možné použiť na informovanie WFO o informáciách o stave agenta v reálnom čase Webex pre akúkoľvek ACD. Tieto údaje v reálnom čase potom používa Webex WFO na výpočet dodržiavania a zhody agentov. Ďalšie informácie o údajoch o stave agenta v API GIS nájdete v príručke *Webex WFO Data Import Reference Guide* a GIS API.

Každú zmenu stavu agenta môžete odoslať ako samostatnú API žiadosť alebo zlúčiť niekoľko zmien stavu agenta do jednej žiadosti. Vo všeobecnosti platí, že odoslanie viacerých zmien stavu agenta v jednej požiadavke vedie k vyššiemu výkonu.

1. Pri spustení aplikácie vytvorte reláciu HTTPS s aplikačným serverom.
2. Počas životnosti aplikácie:
    a. Monitorujte zmeny stavu agenta pomocou metódy integrácie špecifickej pre ACD.
    b. Odošlite zmeny stavu agenta na údajový server.
3. Pri vypnutí aplikácie zničte reláciu HTTPS.

Zber údajov v reálnom čase API protokol a URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<hodnota>
Metóda	STĹP
Povolenia	WFM Typ obsahu
správy aplikácií dáta	viacdielne/formulárové

Polia Zber údajov API požiadavky v reálnom čase

Názov	Req?	Typ	Popis
ID používateľa	Á	Reťazec	Prihlasovacie ID používateľa.

Názov	Req?	Typ	Popis
heslo	Á	Reťazec	Heslo používateľa.
Locale	Á	Reťazec	Jazyk používateľa.

Polia Zber údajov API odpovede v reálnom čase

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popisy
acdAgentId	Identifikátor ACD agenta. Toto je ACD ID agenta v Webex WFO (Správa aplikácií > používatelia > agenti).
Identifikátor gisStateIdentifier	Identifikátor stavu agenta. ▪ 1—Odhlásiť sa. Agent sa odhlásil z ACD. V mnohých ACD môže tento stav sprevádzať číselný kód dôvodu, ktorý označuje dôvod zmeny stavu. ▪ 2—Nie je pripravený. Agent neprijíma kontakty od ACD. V mnohých ACD môže tento stav sprevádzať číselný kód dôvodu, ktorý označuje dôvod zmeny stavu. ▪ 3—Pripravený. Agent je pripravený prijať kontakty z ACD. ▪ 4—Rozprávanie. Agent je v kontakte. ▪ 5—Práca nie je pripravená. Agent je zapojený do práce po kontakte a po dokončení prejde do stavu Nie je pripravený. ▪ 6—Pripravená práca. Agent je zapojený do práce po kontakte a po dokončení prejde do stavu pripravenosti. ▪ 10—Podrž. Agent kontakt podržal. **NOTA** Ak má ACD stav práce po kontakte, ale nerozlišuje medzi prácou nie je pripravená a prácou pripravenou, potom buď Môže byť použitý štát.
timestamp	Čas, počas ktorého došlo k zmene stavu agenta, vyjadrený v milisekundách od epochy. Časové pečiatky musia byť odoslané v UTC vyjadrené v epochálnom čase v milisekundách.

Pole	Popisy
Kód odôvodnenia	Voliteľný kód dôvodu. Táto možnosť môže byť nulová alebo prázdna. Platné hodnoty sú 1 – 65535 alebo textový reťazec.

Príklad zberu údajov v reálnom čase API súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.

```
[
    {
        "acdAgentId":string,
        "gisStateIdentifier":reťazec, "časová
        pečiatka":číslo, "reasonCode":číslo
    }, ...
]
```

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

Odozva systému

Systém reaguje na úspešné vymazanie preferencií importu stavom 200 OK.

Ovládacie prvky nahrávania API

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

> **POZNÁMKA:** Autentifikačný API ovládacích prvkov nahrávania umožňuje používateľom integrovať aplikácie tretích strán do ovládacích prvkov záznamu. Pri použití tohto API je cieľom pre ovládacie prvky nahrávania
>
> Je dátový server, a nie webová služba WFO Webex.
>
> Informácie o používaní API Autentifikácia ovládacích prvkov nahrávania nájdete v časti Prihlásenie do API Ovládacie prvky záznamu.

API robí nasledovné:

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

> **PRÍKLAD** Nasleduje príklad tela vrátane časovej pečiatky.
>
> {"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "časová pečiatka":1681316746000}
>
> Kde 1681316746000 je počet milisekúnd od "Epochy". GMT: streda, apríl 12, 2023 4:25:46 PM

Ovládacie prvky záznamu API protokolu a URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

Metóda	STĹP
Povolenia	Ovládacie prvky nahrávania
Typ obsahu	application/JSON

URI Žiadosť Parametre

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

Parametre dotazu

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

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

Pole	Req?	Typ	Popis

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

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

Ovládacie prvky nahrávania, autentifikácia API protokol a URI

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

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

Prihlásenie k ovládacím prvkom nahrávania API

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

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

   POZNÁMKA: Telefóny Cisco používajú XML na zobrazenie všetkých služieb.

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

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

3. Na hlavnej stránke môžete vybrať nasledujúce príkazy:

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

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

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

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

Odhlásenie z ovládacích prvkov nahrávania API

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

Ovládacie prvky nahrávania API príkazy požiadaviek

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

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

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

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

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

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

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

True, ak si je signalizačná služba

CTI vedomá

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

Používanie ovládacích prvkov nahrávania z príkazového riadka

Príkazový riadok môžete použiť na odosielanie príkazov ovládacích prvkov nahrávania.

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

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

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

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

Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API

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

Protokol a URI

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

ZÍSKAŤ príklad

PRÍKLAD

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

Ak vo vyššie uvedenom príklade,

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

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

Príklad POST

PRÍKLAD

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

Ak vo vyššie uvedenom príklade,

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

Nastavenie zjednodušených ovládacích prvkov nahrávania

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

   Automaticky.

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

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

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

   Na vytvorenie požiadavky GET použite nasledovné:

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

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

Na zadanie žiadosti POST na otestovanie metaúdajov použite nasledujúce použitie:

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

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

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

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

Popisy príkazov

Nasledujúci zoznam obsahuje podrobnosti o dostupných príkazoch.

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

Príkaz	Popis

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

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

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

Podrobnosti o pláne podľa agentov a dátumu API

Podrobnosti plánu podľa agenta a dátumu API načíta podrobné informácie o pláne pre všetkých agentov alebo určený zoznam agentov v určitom rozsahu dátumov. Táto API vráti iba údaje agentov, ktorí sú vo vašom rozsahu a ktorí sú viditeľní pre overeného používateľa.

> **POZNÁMKA:** Ak sa žiadne z požadovaných ID agenta nenachádza v zobrazení žiadajúceho používateľa, API vráti prázdne pole JSON.

Protokol a URI

URI	~/plánovanie/plán/aktivita/detail/
Metóda	GET a POST
Povolenia	Plány plánov

Parametre

Pole	Req?	Typ	Popis
od dátumu	Á	Reťazec	Počiatočný dátum údajov o aktivite. Formát RRRR-MM-DD.
toDate	Á	Reťazec	Dátum ukončenia údajov o aktivite. Formát RRRR-MM-DD.

> **POZNÁMKA:** Rozsah dátumov je obmedzený na tridsaťjeden dní v jednom API hovoru. Ak sa vyžaduje viac dátumov, API je možné zavolať viackrát na všetky potrebné dátumy.

Polia žiadostí

Pole	Req?	Typ	Popis
ID agenta	Á	Číslo	ID agentov, pre ktorých požadujete údaje o aktivite (oddelené čiarkami).

Pole	Req?	Typ	Popis
			POZNÁMKA: Ak nezadáte ID agentov, vrátia sa údaje všetkých agentov vo vašom zobrazení.

Príklad:

```
POST ~/scheduling/schedule/activity/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<ID agenta>, <ID agenta>, <ID agenta>]
     }
```

Podrobnosti o pláne podľa agentov a polí Dátum API odpoveď

Názov	Popis
ID agenta	Jedinečné ID agenta.
ID zamestnanca	ID zamestnanca agenta.
agentČasové pásmo	Časové pásmo, v ktorom sa nachádza kontaktné centrum agenta. **POZNÁMKA:** Toto je časové pásmo zobrazenia agenta, čo je jeho miestny čas. **NOTA** Údaje sa vrátia na základe dátumu zadaného v časovom pásme nájomníka. Aktivity, ktoré trvajú polnoc, nie sú na konci dňa skrátené. Namiesto toho WFM vráti celú aktivitu pre všetky aktivity, ktoré majú ľubovoľnú časť vybratého dňa v časovom pásme nájomníka. Ak napríklad 9. októbra odošlete aktivitu, ktorá pokračuje do 10. októbra, dostanete výsledky za celú aktivitu.
aktivityByDate	Zoznam činností agenta k určenému dátumu.

Názov	Popis
dátum	Dátum činnosti obchodného zástupcu.
naplánovanéAktivity	Podrobný zoznam naplánovaných aktivít agenta (každá naplánovaná aktivita je uvedený).
Typ aktivity	Druh činnosti.
activityTypeLabel	Označenie pre typ aktivity.
activityDetailName	Názov konkrétnej činnosti.
serviceQueueId	Identifikátor frontu služieb.
Počiatočný čas	Čas začatia aktivity. Format=UNIX čas
Koncový čas	Čas ukončenia aktivity. Format=UNIX čas
platený	Označuje, či ide o platenú aktivitu: pravda alebo nepravda.
activityMetadata	Definuje pole metaúdajov pre aktivitu.

Podrobnosti o pláne podľa agentov a dátum API Príklady súborov JSON

Príklad súboru požiadavky

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

Príklad súboru odpovede

```
[
        {
                "agentId": 1, "zamestnanec":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "Amerika/Chicago" "activitiesByDate": [
```

```
                    {
                        "dátum": "2016-07-22",
                        "plánované aktivity": [
                            {
                                "activityType": "obed", "activityTypeLabel":
                                "Obed", "activityDetailName": "Špeciálny obed",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "platené": pravda
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Plán pre časové rozpätie API

Plán pre časový rozsah API získa aktivity plánovania pre určený časový rozsah pre určené ID agentov. Vrátia sa iba plány pre zástupcov v zobrazeniach odosielajúceho používateľa. Tento API umožňuje volajúcemu získať 60 dní plánovacích údajov pre jedného agenta alebo až deväť dní pre viacerých agentov.

Protokol a URI

URI	~/plán/pre/časový rozsah/
Metóda	STĹP
Povolenia	Vyžaduje sa povolenie Upraviť rozvrhy alebo Zobraziť plány. V prípade Používateľ, ktorý má povolenie iba na zobrazenie rozvrhov, používateľ môže získať iba svoj vlastný rozvrh.

Požiadavky na parametre

Názov	Req?	Typ	Popis
fromTimestamp	Á	Dlhý	Z časovej pečiatky v epochálnych milisekundách. Trvanie od "fromTimestamp" po "toTimestamp" nemôže prekročiť 9 dní, ak Sú zadané viaceré ID agenta. Ak je jedno ID agenta zadané, potom trvanie od "fromTimestamp" po "toTimestamp" nesmie prekročiť 60 dní.
toTimestamp	Á	Dlhý	Na časovú pečiatku v epochálnych milisekundách. Trvanie od "fromTimestamp" po "toTimestamp" nemôže prekročiť 9 dní, ak Sú zadané viaceré ID agenta. Ak je jedno ID agenta zadané, potom trvanie od "fromTimestamp" po "toTimestamp" nesmie prekročiť 60 dní.

Polia žiadostí

Názov	Req?	Typ	Popis
ID agenta	Á	pole dlhých	ID agentov, ktorí sú v zobrazeniach odosielajúceho používateľa. Počet identifikátorov nesmie prekročiť 1 000.

Príklad:

```
{
    "agentIds"    : [20, 32,       44]
}
```

Polia odpovedí

Názov	Req?	Typ	Popis
ID agenta	Á	celé číslo	ID agenta.
ID zamestnanca	Á	Reťazec	ID zamestnanca. Toto pole môže byť prázdne alebo prázdne.
agentČasové pásmo	Á	Reťazec	ID časového pásma zobrazenia agenta (Java ID časového pásma, napríklad "Amerika/Chicago").
Činnosti	Á	pole	Pole objektov aktivity. Toto pole môže byť prázdne.

Objekty aktivity

Názov	Req?	Typ	Popis
Typ aktivity	Á	Reťazec	Typ aktivity (nie lokalizovaný).
activityTypeLabel	Á	Reťazec	Označenie typu aktivity (lokalizované).
activityDetailName	Á	Reťazec	Názov s podrobnosťami o aktivite. Táto položka je prázdna, pokiaľ typ aktivity nie je jedným z nasledujúcich: ▪ Je to názov frontu služieb, ak je typ aktivity v službe, zatvorenej službe alebo nadčas pre službu

Názov	Req?	Typ	Popis
			front. ▪ Je to názov skupiny viacerých zručností, ak je typ aktivity v službe, uzavretej službe alebo nadčasoch pre skupinu viacerých zručností. ▪ Je to prestávka, obed, výnimka alebo názov projektu, ak je typ aktivity jednou z týchto aktivít.
Počiatočný čas	Á	dlhý	Počiatočná časová pečiatka aktivity v epochálnych milisekundách.
koncový čas	Á	dlhý	Konečná časová pečiatka aktivity v epochálnych milisekundách.
farba	Á	Reťazec	Farebný kód HTML.
serviceQueueId	N	dlhý	ID frontu služieb. Táto hodnota je nulová, ak daný typ aktivity nie je v službe, zatvorenej službe alebo nadčas pre servisný front.
multiSkillGroupId	N	dlhý	ID skupiny viacerých zručností. Táto hodnota je nulová, ak typ aktivity nie je v službe, v uzavretej službe alebo nadčas pre skupinu s viacerými zručnosťami.

Príklad odpovede


```
[
    {
        "agentId": 1, "zamestnanec":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Amerika/Chicago",
        "aktivity":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "V
            prevádzke", "activityDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "color":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Obed",
"activityDetailName": "Špeciálny obed", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"farba": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "V prevádzke",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"farba": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

Služba API

Pomocou API služby môžete vytvárať servisné fronty a identifikovať služby v zobrazení používateľa. Tento API používa dve metódy:

- Služba GET: Umožňuje načítať zoznam služieb.
- Služba POST: Umožňuje vytvoriť servisný front.

> **POZNÁMKA:** Servisný API nevracia prihlasovacie mená (e-mailové adresy) agentov. Mená agentov a ďalšie prihlasovacie mená nájdete v časti Používateľské API.

ZÍSKAŤ servis API

Služba GET vám umožňuje načítať zoznam služieb vo vašom zobrazení.

GET Service API protokol a URI

URI	/api/rest/v2/plánovanie/služba
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Plánovanie plánov
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia API žiadosti GET

Pole	Req?	Typ	Popis
mainViewOnly	N	Booleovská	Ak je to pravda, vráti iba služby, ktoré sú v hlavnom zobrazení volajúceho. Predvolene sa nastaví na hodnotu false (vráti všetky služby).
pohľad	N	Booleovská	Ak je to pravda, vráti služby spolu s priradenými zobrazeniami. Predvolene sa nastaví na hodnotu Nepravda.
skillMappings	N	Booleovská	Ak je to pravda, vráti služby spolu so skupinou zručností

Pole	Req?	Typ	Popis
			Priradenia. Predvolene sa nastaví na hodnotu Nepravda.
Typ kontaktu	N	Celé číslo	Ak je k dispozícii, vráti služby, ktorých typ frontu služieb má určený typ kontaktu. 0 = Interaktívne. 1 = Neinteraktívne. **POZNÁMKA:** Vráti chybu 400, ak je zadaný parameter, ale hodnota nie je 0 alebo 1.
typ	N	Celé číslo	Ak je k dispozícii, vráti služby s daným typom frontu služieb. **Poznámka Vráti** chybu 400, ak je zadaný parameter, ale hodnota nie je celé číslo. Vráti prázdny zoznam, ak typ nie je existujúcim typom frontu služieb.
forcastAllowed	N	Booleovská	Ak je to pravda, vrátia sa iba služby, pri ktorých nie je začiarknuté políčko Negenerovať prognózy ani plány pre tento servisný front. Hodnotu True možno nastaviť v jednej z nasledujúcich situácií: ▪ Bez ďalších parametrov ▪ S požadovaným zobrazením a mapovaním zručností ▪ Vyžaduje sa zobrazenie, mapovanie zručností a typ alebo typ kontaktu. Predvolene sa nastaví na hodnotu false (vráti všetky služby).

Polia API odpovede služby GET

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
ID	ID servisného frontu. **POZNÁMKA:** ID frontu služieb používajú plánovaní agenti

Pole	Popis
	podľa API frontu služieb.
Číslo	ACD ID frontu služieb.
Názov	Názov servisného frontu.
Priorita	Priorita servisného frontu. Platné hodnoty sú v rozsahu od 0 do 999. Nula je najvyššia priorita. Predvolená hodnota je 0.
Virtuálny	Indikátor frontu virtuálnych služieb. Predvolene sa nastaví na hodnotu Nepravda.
Farebná	Hexadecimálny kód servisného frontu. Predvolená hodnota #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast hodnotu Nepravda.	Nebude generovať prognózu ani plán, ak je to pravda. Predvolene sa nastaví na
MSAQ hodnotu Nepravda.	Umožňuje čakanie agentov s viacerými zručnosťami. Predvolene sa nastaví na
Typ	Typ servisného frontu. Predvolene nastavená na 0 (hlas).
TypeDesc	Názov typu servisného frontu.
Typ kontaktu	Typ kontaktu servisného frontu. 0 = Interaktívne (predvolené). 1 =
Neinteraktívne. ID zobrazení	Pole identifikátorov zobrazení.
skillMappingIds	Rad identifikátorov mapovania zručností.

Príklad súboru GET Service API JSON


```
[
        {
                "ID": 123,
                "číslo": 456, "meno":
                "Predaj", "priorita": 1,
                "virtuálne": nepravda,
                "farba": "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
```

"type" : 0, "typeDesc" :
"Voice", "contactType" : 1,
"shrinkageScenarioId": null,
"viewIds" :[
{
"ID": 23
},
{
"ID": 45
}
],
"skillMappingIds" :[
{
"ID": 11
},
{
"ID": 12
}
]
}
]

Poštová služba API

Služba POST umožňuje vytvoriť nový servisný front v zobrazení používateľa. Novo pridaný servisný front sa pridá do všetkých aktuálnych zobrazení používateľa. Ak používateľ nemá priradené žiadne zobrazenia, nemôže túto operáciu vykonať.

Protokol API služby POST a URI

URI	/api/rest/v2/plánovanie/služba

Metóda	STĹP
Povolenia	Správa správ, správa WFM

Polia API žiadosti o službu POST

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Req?	Typ	Popis
číslo	Á	Číslo	Identifikuje servisný front v ACD. Jedinečný. Nie je nulový. Max. počet číslic = 22
meno	Á	Reťazec	Názov servisného frontu. Jedinečný. Nie prázdne. Maximálny počet znakov = 50
acdServiceId	Á	Reťazec	ID frontu služieb ACD. Nie prázdne. Maximálny počet znakov = 50
priorita	Á	Číslo	Priorita servisného frontu. Platné hodnoty sú 0 – 999. Nula je najvyššia priorita. Predvolené hodnoty 0. Jedinečný. Nie je nulový. Max. počet číslic = 22
farba	N	Reťazec	Hexadecimálny kód servisného frontu. Predvolene #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ COLOR). Nie prázdne. Musí sa mapovať do poľa colorCode v GET ~/config/color. Maximálny počet znakov = 50
notAllowForecast	N	Booleovská	Ak je to pravda, nebude generovať prognózu ani plán. Predvolene sa nastaví na hodnotu Nepravda.
MSAQ	N	Booleovská	Umožňuje čakanie agentov s viacerými zručnosťami. Predvolene sa nastaví na hodnotu Nepravda.
typ	Á	Číslo	Typ servisného frontu. Predvolene nastavená na 0 (hlas). Existujúci typ servisného frontu.
closedHoursRedistributionType		Číslo	Typ prerozdelenia zatvorených hodín. ▪ 0 = Žiadne ▪ 1 = proporcionálne

Pole	Req?	Typ	Popis
			▪ 2 = párne Predvolená hodnota je 0. Vyžaduje sa, ak ide o typ typu frontu služieb s typom kontaktu Neinteraktívny inak nepoužitý.
Prahová hodnota spracovania		Číslo	Prahová hodnota manipulácie. 0–4320 minút. Predvolená hodnota je 0. Hodnota je požadovaná, ak je hodnota closedRedistType 1 alebo 2. Ak položka closedRedistType nie je 1 alebo 2, argument handlingThreshold sa nepoužije.
Čas hovoru		Číslo	Priemerná doba kontaktu v sekundách. Nemôže byť negatívny.
Worktime		Číslo	Priemerný pracovný čas v sekundách. Nemôže byť negatívny.
serviceLevelObjectivePercent		Číslo	Percento od 0 do 100 pre servisný front s interaktívnym typom kontaktu. Ak má servisný front neinteraktívny typ kontaktu, toto pole sa ignoruje. Servisné fronty s neinteraktívnymi typmi kontaktov sú pevne zakódované na 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Číslo	Musí byť pozitívny pre kontaktný typ interaktívneho. Ignorované, ak je typ pre typ frontu služieb s typom kontaktu Neinteraktívny (bude pevne zakódovaný na nulu).
produktivitaPercento	N	Číslo	Percento produktivity. Predvolená hodnota je 0.
fteHourPerWeek	N	Číslo	FTE hodín týždenne. Predvolená hodnota je 0.
breakHoursPerWeek	N	Číslo	Prestávky týždenne. Predvolená hodnota je 0.
prognózaPersonálne obsadenieFaktor úpravy		Číslo	Faktor predpokladanej úpravy pre počet agentov. Predvolená hodnota je 1,00. Rozsah je 0,00–10,00.

Pole	Req?	Typ	Popis
dni	Á	Pole	Pole informácií o dni. Musí byť aspoň jeden aktívny pracovný deň s otvorenou a zatvorenou sadou. Definície polí nájdete v poliach Dni ktoré výstup JSON zahŕňa niekoľko dní.
skillMappings	Á	Pole	Rad informácií o mapovaní zručností. Ak nie je k dispozícii, servisný front k vzťahu medzi priradeniami zručností sa nebude aktualizovať. Definície nájdete v časti Polia mapovania zručností polia, ktoré výstup JSON zahŕňa pre mapovanie zručností.
priradené DNS	Á	Pole	Pole informácií o čísle v adresári. Ak nie je k dispozícii, servisný front do vzťahu DN sa neaktualizuje. Definície polí nájdete v časti Polia DN ktoré výstup JSON zahŕňa pre priradené čísla v adresári.
virtuálny		Booleovská	Ak je to pravda, označuje, že ide o virtuálny servisný front.
virtuálne služby	Á	Pole	Pole informácií o virtuálnej službe. Ak nie je k dispozícii, vzťah frontu služby k frontom zdrojových služieb sa neaktualizuje. Definície pojmov nájdete v časti Polia virtuálnych služieb polia, ktoré výstup JSON zahŕňa pre virtuálne služby.
schedulingOrderParameters	Á	Pole	Pole informácií o plánovacej objednávke. Ak nie je k dispozícii, vzťah priorít plánovania servisného frontu sa nebude aktualizovať.

Pole	Req?	Typ	Popis
			Definície nájdete v časti Polia poradia plánovania polí, ktoré výstup JSON obsahuje pre plánovanie parametrov objednávky.
vacationOrderParameters	Á	Pole	Množstvo informácií o objednávke dovolenky. Ak nie je k dispozícii, vzťah priorít dovolenky frontu služieb sa nebude aktualizovať. Definície nájdete v poliach príkazov na dovolenku polí, ktoré výstup JSON zahŕňa pre parametre objednávky dovolenky.
multiSkillGroups	Á	Pole	Pole skupín s viacerými zručnosťami. Ak nie je k dispozícii, vzťah frontu skupinových služieb s viacerými zručnosťami sa neaktualizuje. Definície nájdete v časti Polia skupín s viacerými zručnosťami polí, ktoré výstup JSON zahŕňa pre skupiny s viacerými zručnosťami.
ID agenta	N	Pole čísel	Pole ID agentov, ktorých hlavným frontom služieb je tento servisný front (pridané iba v cloude - začínajúce 2016.10)

Polia dní

Pole dní obsahuje tieto polia pre značky nedeľa, pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok a sobota:

Pole	Req?	Typ	Popis
otvorený		Čas	Formát: HH:MM. Otvorené aj zatvorené musia mať hodnoty alebo obe musia byť nulové. Ignorované, ak je aktívne, má hodnotu False.
zavrieť		Čas	Formát: HH:MM. Otvorené aj zatvorené musia mať hodnoty alebo obe musia byť nulové. Ignorované, ak je aktívne, má hodnotu False.
aktívny	Á	Booleovská	Označuje, či je deň aktívny.

Polia mapovania zručností

Pole	Req?	Typ	Popis
id	Á	Číslo	ID mapovania zručností.
priorita	Á	Číslo	Platné priority sú 0–999, pričom 0 je najvyššia. Predvolená priorita 1.

Polia DN

Pole	Req?	Typ	Popis
id	Á	Číslo	ID čísla v adresári.
začiatok	Á	Čas	Čas spustenia čísla v adresári.
koniec	Á	Čas	Čas, kedy sa číslo v adresári skončí. Musí to byť po štarte.
dni	Á	Pole	Pole vybraného dňa v týždni (značka pondelka, utorok, streda, štvrtok, piatok, sobota, s booleovskou hodnotou). Musí mať aspoň jednu sadu.

Polia virtuálnych služieb

Pole	Req?	Typ	Popis
id	Á	Číslo	ID servisného frontu. Tento servisný front musí mať Rovnaký typ servisného frontu.
hodinová medzera	N	Číslo	Ignorované počnúc WFM 9.3(1).
pomer	N	Číslo	Ignorované počnúc WFM 9.3(1).

Polia poradia plánovania

Pole	Req?	Typ	Popis
Kritériá	Á	Reťazec	Sú to kritériá, ktoré sa budú brať do úvahy pri Plánovanie agenta pre službu. Toto je ID a nie lokalizovaný reťazec - jeden z: maximum_hours_

Pole	Req?	Typ	Popis
			K dispozícii, minimum_hours_available, maximum_ hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, hodnosť
priorita	Á	Číslo	Je to priorita, ktorá je priradená kritériám. Jedinečný.
vzostupný	Á	Booleovská	Je vzostupný/zostupný. Zostupne je predvolená hodnota - hodnota nepravda.

Polia príkazov na dovolenku

Pole	Req?	Typ	Popis
Kritériá	Á	Reťazec	Sú to kritériá, ktoré sa budú brať do úvahy pri prioritách dovolenky. Toto je id a nie lokalizovaný reťazec - jeden z: company_start_date, department_start_date, rank, min_fte_hours.
priorita	Á	Číslo	Je to priorita, ktorá je priradená kritériám. Jedinečný.
vzostupný	Á	Booleovská	Je vzostupný/zostupný. Zostupne je predvolená hodnota - hodnota nepravda.

Skupinové polia s viacerými zručnosťami

Pole	Req?	Typ	Popis
id	Á	Číslo	ID skupiny viacerých zručností.
meno		Reťazec	Názov skupiny viacerých zručností. Nepoužíva sa v POST a PUT. Zahrnuté iba v odpovedi GET. Nie prázdne.
priorita	Á	Číslo	Platné priority sú 0–999, pričom 0 je najvyššia. Predvolená priorita 1.

Polia API odpovede poštovej služby

Názov	Popis
Id	ID servisného frontu. Jedinečný. Nie je nulový. Max. počet číslic = 22
číslo	Identifikuje servisný front v ACD. Nie je nulový. Max. počet číslic = 22
meno 50	Názov servisného frontu. Jedinečný. Nie prázdne. Maximálny počet znakov =
acdServerId	ACD ID servera. Nie je nulový. Max. počet číslic = 22
priorita	Priorita servisného frontu. Platné hodnoty sú v rozsahu od 0 do 999. 0 je najvyššia priorita. Predvolená hodnota je 0. Jedinečný. Nie je nulový. Max. počet číslic = 22
virtuálny Nepravda. Nie je nulový.	Označuje, či ide o virtuálny servisný front. Predvolene sa nastaví na hodnotu
farba	HTML farebný kód servisného frontu. Predvolená hodnota "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nie prázdne. Musí sa mapovať do poľa colorCode v GET ~/config/color. Maximálny počet znakov = 50
notAllowForecast na hodnotu Nepravda.	Nebude generovať prognózu ani plán, ak je to pravda. Predvolene sa nastaví
MSAQ na hodnotu Nepravda.	Umožňuje čakanie agentov s viacerými zručnosťami. Predvolene sa nastaví
typ	Typ servisného frontu. Predvolene nastavená na 0 (hlas). Existujúci typ servisného frontu.
typeDesc	Názov typu servisného frontu. Nie
prázdne. closedHoursRedistributionType zatvorených hodín.	Typ prerozdelenia 0 = Žiadne 1 = proporcionálne 2 = párne Predvolená hodnota je 0. Pridané v WFM 9.2 (1). Hodnota je požadovaná, ak je typ pre typ frontu služby s typom kontaktu Neinteraktívny inak nepoužitý.
Prahová hodnota spracovania	Manipulácia s mlátením. 0–4320 minút. Predvolená hodnota je 0. Pridané v

WFM

9.2(1).

Názov	Popis
	Ak je hodnota closedRedistType 1 alebo 2, hodnota sa vyžaduje, inak sa toto pole nepoužije.
Čas hovoru	Priemerná doba kontaktu v sekundách. Nemôže byť negatívny.
Worktime	Priemerný pracovný čas v sekundách. Nemôže byť
negatívny. serviceLevelObjectivePercent	Percento cieľa úrovne služieb. 0–100 pre typ
kontaktu	
	Interaktívny. Ignorované, ak je typ pre typ frontu služieb s typom kontaktu Neinteraktívny (bude pevne zakódovaný na 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds	Úroveň služby objektívne sekundy. Musí byť kladný pre typ kontaktu Interaktívny. Ignorované, ak je typ pre typ frontu služieb s typom kontaktu Neinteraktívny (bude pevne zakódovaný na hodnotu Null).
produktivitaPercento	Percento produktivity. Predvolená hodnota je 0.
fteHourPerWeek	FTE hodín týždenne. Predvolená hodnota je 0.
breakHoursPerWeek	Prestávky týždenne. Predvolená hodnota je 0.
predpoveďÚroveň presnosti	Úroveň presnosti predpovede.
prognózaPersonálne obsadenieFaktor úpravy	Faktor predpokladanej úpravy pre počet agentov. Predvolená hodnota je 1,00.
	Rozsah je 0,00–10,00.
dni	Pole informácií o dni. Musí byť aspoň 1 aktívny deň v týždni s otvorenou a zatvorenou sadou. Postúpiť
skillMappings	Rad informácií o mapovaní zručností. Ak nie je k dispozícii, servisný front k vzťahu medzi priradeniami zručností sa nebude
	aktualizovať.
Priradené DNS	Pole informácií o čísle v adresári. Ak nie je k dispozícii, servisný front do vzťahu DN sa neaktualizuje.
virtuálne služby	Pole informácií o virtuálnej službe. Ak nie je k dispozícii, vzťah frontu služby k frontom zdrojových služieb sa neaktualizuje.
schedulingOrderParameters	Pole informácií o plánovacej objednávke. Ak nie je k dispozícii, služba

Názov	Popis
	Vzťah priorít plánovania frontu sa nebude aktualizovať.
vacationOrderParameters dispozícii, služba	Množstvo informácií o objednávke dovolenky. Ak nie je k Vzťah priorít dovolenky vo fronte sa nebude aktualizovať.
multiSkillGroups	Pole informácií o skupine viacerých zručností. Ak nie je k dispozícii, služba Vzťah frontu do skupiny viacerých zručností sa nebude aktualizovať. Pridané v WFM 9.3 (1).
ID agenta	Pole ID agentov. Ak žiadny agent nemá tento servisný front priradený ako hlavný servisný front, toto pole čísel nebude k dispozícii. Pridané iba v cloude od verzie 2016.10.

Príklad API súboru JSON služby POST


```
{
        "acdServerId": 2,
        "číslo: 456,
        "názov: "Predaj",
        "priorita": 1, "farba":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "typ": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "prahová hodnota manipulácie": 0,
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "percento produktivity": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,
```

"dni": {
"nedeľa":
{
"otvorené": "00:00",
"Zavrieť": "23:59", "Aktívne":
pravda
},
"pondelok":
{
"otvorené": "00:00",
"Zavrieť" : "23:59",
"Aktívne": pravda
},
"utorok":
{
"otvorené": "00:00",
"Zavrieť" : "23:59",
"Aktívne": pravda
},
"streda":
{
"otvorené": "00:00",
"Zavrieť" : "23:59",
"Aktívne": pravda
},
"štvrtok":
{
"otvorené": "00:00",
"Zavrieť" : "23:59",
"Aktívne": pravda
},
"piatok":

```
            {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
            },
            "sobota":
            {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "ID": 22,
                "priorita" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 32,
                "štart": "00:00",
                "koniec": "10:15",
                "dni": musí mať aspoň jednu sadu
                {
                    "nedeľa": nepravda,
                    "pondelok": pravda,
                    "utorok": pravda,
                    "streda": pravda,
                    "štvrtok": pravda,
```

"piatok": pravda, "sobota":
nepravda
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID": 22,
"hodinový rozdiel": 0,
"pomer" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"kritériá": maximum_hours_available, "priorita": 1,
"vzostupne": falošné

},
{
"kritériá": minimum_hours_available, "priorita": 2,

"vzostupne": falošné
{
},
"kritériá": maximum_hours_per_week,
"priorita": 3,
"vzostupne": falošné

{
},
"kritériá": minimum_hours_per_week,

"priorita": 4, "vzostupne":
false
},
{
"kritériá": poradie,
"priorita": 5,
"vzostupné": nepravda
},
{
"kritériá": company_start_date, "priorita": 6,
"vzostupne": falošné
},
{
"kritériá": department_start_date, "priorita": 7,
"vzostupne": falošné
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"kritériá": company_start_date, "priorita": 1,
"vzostupne": falošné
},
{
"kritériá": department_start_date, "priorita": 2,
"vzostupne": falošné
},
{

"kritériá": min_fte_hours, "priorita": 3,
"vzostupne": falošné
}
],
"agentIds": [65],
"virtuálne": pravda
}

Príklad súboru JSON API služby POST

{
"ID": 6788,
"počet": 456,
"acdServerId": 2,
"názov": "Predaj",
"priorita": 1, "virtuálne":
true, "color": "#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"typ": 0,
"closedHoursRedistributionType": 0,
"prahová hodnota manipulácie": 0,
"talkTime": 60,
"pracovný čas": 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"produktivitaPercent": 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastPrecisionLevel": 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,

```
"dni" : {
        "nedeľa":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        },
        "pondelok":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        },
        "utorok":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        },
        "streda":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        }, "štvrtok":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        }, "piatok":
        {
                 "otvorené": "00:00",
```

```
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        },
        "sobota":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID": 22,
                "názov": "Názov zručnosti",
                "priorita": 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "štart": "00:00",
                "koniec": "10:15",
                "názov": "Názov", "číslo": 12,
                "dni": musí mať aspoň jednu sadu
                {
                        "nedeľa": nepravda,
                        "pondelok": pravda,
                        "utorok": pravda,
                        "streda": pravda,
```

```
                    "štvrtok": pravda, "piatok":
                    pravda, "sobota":
                    nepravda
                }
            }
        ],
        "virtualServices" : [
            {
                "ID": 22,
                "názov": "Názov", "číslo": 12,
                "hodinový rozdiel": 0,
                "pomer" : 0
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "kritériá": maximum_hours_available, "priorita": 1,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": minimum_hours_available, "priorita": 2,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": maximum_hours_per_week,
                "priorita": 3,
                "vzostupne": falošné
```

```
            },
            {
                "kritériá": minimum_hours_per_week, "priorita": 4,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": poradie,
                "priorita": 5,
                "vzostupné": nepravda
            },
            {
                "kritériá": company_start_date, "priorita": 6,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": department_start_date, "priorita": 7,
                "vzostupne": falošné
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kritériá": company_start_date, "priorita": 1,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": department_st "priorita": 2,
```

```
                    "vzostupne": falošné
            },
            {
                    "kritériá": min_fte_hours, "priorita": 3,
                    "vzostupne": nepravda.
            }
    ],
    "multiSkillGroups": [
            {
                    "ID": 345,
                    "názov" : "viacjazyčný",
                    "priorita" : 1
            },
            {
                    "ID": 341,
                    "názov": "dvojjazyčný",
                    "priorita": 2
            }
    ],
    "zástupcovia":
    [
                                        35,24,3

    ]
}
```

ID servisného frontu API

ID frontu služieb API umožňuje identifikovať, aktualizovať alebo odstrániť servisný front.

- ZÍSKAŤ ID servisného frontu API – túto API použite na získanie informácií o servisnom fronte.
- ID frontu služieb PUT API – túto API použite na aktualizáciu servisného frontu.
- ODSTRÁNIŤ ID servisného frontu API – túto API použite na odstránenie servisného frontu.

NOTA

Rozhrania API služieb nevracajú prihlasovacie mená (e-mailové adresy) agentov. Mená agentov a ďalšie prihlasovacie mená nájdete v používateľskom API: /api/rest/scheduling/user.

ZÍSKAŤ ID služby API

Tento API použite na získanie zadaných podrobností o servisnom fronte v zobrazení používateľa.

ZÍSKAŤ ID služby API protokol a URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Správa WFM, plánovanie plánov, úprava rozvrhov

ID služby GET API pole požiadavky

Názov	Req?	Typ	Popis
ID služby	Á	Reťazec	ID frontu služieb na obnovenie.

ID služby GET API polia odpovedí

Pole	Popis
Id	ID servisného frontu. Jedinečný. Nie je nulový.
číslo	Identifikuje servisný front v ACD. Jedinečný. Nie je nulový.
acdServerId	ID servera ACD. Požadovaný. Nie je nulový.
meno	Názov servisného frontu. Jedinečný. Nie prázdne.
priorita	Priorita servisného frontu. Platné hodnoty sú v rozsahu od 0 do 999. 0 je najvyššia priorita. Predvolená hodnota je 0. Jedinečný. Nie je nulový.
virtuálny Nepravda. Nie je nulový.	Označuje, či ide o virtuálny servisný front. Predvolene sa nastaví na hodnotu
farba	HTML farebný kód servisného frontu. Predvolená hodnota "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nie prázdne. Musí sa mapovať do poľa colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast na hodnotu Nepravda.	Nebude generovať prognózu ani plán, ak je to pravda. Predvolene sa nastaví
MSAQ na hodnotu Nepravda.	Umožňuje čakanie agentov s viacerými zručnosťami. Predvolene sa nastaví
typ	Typ servisného frontu. Predvolene nastavená na 0 (hlas). Existujúci typ servisného frontu.
typeDesc	Názov typu servisného frontu. Nie prázdne.
shrinkageScenarioId	Scenár zmrštenia Id.
closedHoursRedistributionType	Typ prerozdelenia zatvorených hodín. 0 = žiadne, 1 = proporcionálne, 2 = Dokonca. Predvolená hodnota je 0. Pridané v WFM 9.2 (1). povinné, ak je typ pre typ servisného frontu s typom kontaktu Neinteraktívny inak nepoužitý. Povinné, ak je typ pre typ frontu služieb s typom kontaktu Neinteraktívny inak nepoužitý.
Prahová hodnota spracovania	0-4320 minút. Predvolená hodnota je 0. Pridané v WFM 9.2 (1). Povinné, ak closedRedistType je 1 alebo 2 inak sa nepoužíva.
Čas hovoru	Priemerná doba kontaktu v sekundách. Nemôže byť negatívny.

Pole	Popis
Worktime	Priemerný pracovný čas v sekundách. Nemôže byť negatívny.
serviceLevelObjectivePercent určený pre službu	0–100 pre kontaktný typ interaktívneho. Ignorované, ak je typ typ frontu s typom kontaktu Neinteraktívny (bude pevne zakódovaný na 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds pre	Musí byť pozitívny pre kontaktný typ interaktívneho. Ignorované, ak je typ typ frontu služieb s typom kontaktu Neinteraktívny (bude pevne zakódovaný do nuly).
produktivitaPercento	Predvolená hodnota je 0.
fteHourPerWeek	Predvolená hodnota je 0.
breakHoursPerWeek	Predvolená
hodnota je 0. predpoveďÚroveň presnosti	
prognózaPersonálne obsadenieFaktor úpravy	Faktor predpokladanej úpravy pre počet agentov. Predvolená hodnota je 1,00. Rozsah je 0,00–10,00.
dni	Pole informácií o dni. Musí byť aspoň jeden aktívny deň v týždni s otvoreným a zatvoreným nastavením.
skillMappings	Rad informácií o mapovaní zručností. Ak nie je k dispozícii, servisný front k vzťahu medzi priradeniami zručností sa nebude
	aktualizovať.
Priradené DNS	Pole informácií o čísle v adresári. Ak nie je k dispozícii, servisný front do vzťahu DN sa neaktualizuje.
virtuálne služby	Pole informácií o virtuálnej službe. Ak nie je k dispozícii, vzťah frontu služby k frontom zdrojových služieb sa neaktualizuje.
schedulingOrderParameters	Pole informácií o plánovacej objednávke. Ak nie je k dispozícii, služba
	Vzťah priorít plánovania frontu sa nebude aktualizovať.
vacationOrderParameters	Množstvo informácií o objednávke dovolenky. Ak nie je k dispozícii, služba Vzťah priorít dovolenky vo fronte sa nebude aktualizovať.

Pole	Popis
multiSkillGroups	Pole informácií o skupine viacerých zručností. Ak nie je k dispozícii, služba Vzťah frontu do skupiny viacerých zručností sa nebude aktualizovať. Pridané v WFM 9.3 (1).
ID agenta	Pole ID agentov. Ak žiadny agent nemá tento servisný front priradený ako hlavný servisný front, toto pole čísel nebude k dispozícii. Pridané iba v cloude od verzie 2016.10.

ZÍSKAŤ ID služby API odpoveď Príklad súboru JSON

{
"ID": 6788,
"číslo" : 456, "meno":
"Predaj", "priorita" : 1,
"virtuálne" : pravda,
"farba" : "#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"typ": 0,
"closedRedistType": 0,
"handlingThresh": 0,
"talkTime": 60,
"pracovný čas": 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"produktivitaPercent": 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastPrecisionLevel": 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "dni" : {

"nedeľa":
{
"otvorené": "00:00",
"Zavrieť" : "23:59",
"Aktívne": pravda
},
"pondelok":
{
"otvorené": "00:00",
"Zavrieť" : "23:59",
"Aktívne": pravda
},
"utorok":
{
"otvorené": "00:00",
"Zavrieť" : "23:59",
"Aktívne": pravda
},
"streda":
{
"otvorené": "00:00",
"Zavrieť" : "23:59",
"Aktívne": pravda
},
"štvrtok":
{
"otvorené": "00:00",
"Zavrieť" : "23:59",
"Aktívne": pravda
},
"piatok":
{

```
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        },
        "sobota":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "názov": "5000.SimSG1",
                "id": 22,
                "priorita" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "názov": "SGdn", "číslo": 1,
                "štart": "00:00",
                "koniec": "10:15",
                "dni": musí mať aspoň jednu sadu
                {
                        "nedeľa": nepravda,
                        "pondelok": pravda,
                        "utorok": pravda,
```

```
                "streda": pravda,
                "štvrtok": pravda,
                "piatok": pravda,
                "sobota": nepravda
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "ID": 22,
            "názov": "SimSG1", "číslo":
            1,
            "hodinový rozdiel": 0,
            "pomer" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "kritériá": maximum_hours_available, "priorita": 1,
            "vzostupne": falošné
        },
        {
            "kritériá": minimum_hours_available, "priorita": 2,
            "vzostupne": falošné
        },
        {
            "kritériá": maximum_hours_per_week,
            "priorita": 3,
```

```
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": minimum_hours_per_week, "priorita": 4,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": poradie,
                "priorita": 5,
                "vzostupné": nepravda
            },
            {
                "kritériá": company_start_date, "priorita": 6,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": department_start_date, "priorita": 7,
                "vzostupne": falošné
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kritériá": company_start_date, "priorita": 1,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": department_start_date,
```

"priorita": 2, "vzostupne":
false
},
{
"kritériá": min_fte_hours, "priorita": 3,
"vzostupne": nepravda.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID": 345,
"názov" : "viacjazyčný",
"priorita" : 1
},
{
"ID": 341,
"názov": "dvojjazyčný",
"priorita": 2
}
],
"zástupcovia"
: [
35,24,3

]
}

ID služby PUT API

Na aktualizáciu servisného frontu použite ID služby PUT API.

ID služby PUT API protokol a URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metóda	DAŤ
Parametre	Pozri nižšie
Povolenia	Spravujte WFM

Parametre

Pole	Req?	Typ	Popis
ID služby	Á	Reťazec	ID frontu služieb na aktualizáciu.

ID služby PUT API polia požiadaviek

Pole	Req?	Typ	Popis
číslo	N	Reťazec(22)	Identifikuje servisný front v ACD. Pole je ignorované v PUT. Jedinečný. Nepoužíva sa. Nie je nulový.
meno	Á	Reťazec(50)	Názov servisného frontu. Jedinečný. Nie prázdny.
acdServerId	Á	Číslo (22)	ID servera ACD. Nie je nulový.
priorita	Á	Číslo (22)	Priorita servisného frontu. Platné hodnoty sú 0–999. 0 je najvyššia priorita. Predvolená hodnota je 0. Jedinečný. Nie je nulový.
farba	N	Reťazec(50)	HTML farebný kód servisného frontu. Predvolená hodnota "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Voliteľné. Nie prázdne. Musí sa mapovať do poľa colorCode inGET ~/konfigurácia/farba.
notAllowForecast	N	Booleovská	Nebude generovať prognózu ani plán, ak je to pravda.

ID frontu služieb API | ID služby PUT API

Predvolene sa nastaví na hodnotu Nepravda.

Pole	Req?	Typ	Popis
MSAQ	N	Booleovská	Umožňuje čakanie agentov s viacerými zručnosťami. Predvolené hodnoty nepravda.
typ	Á	Číslo	Typ servisného frontu. Predvolene nastavená na 0 (hlas). Existujúci typ servisného frontu.
closedHoursRedistributionType		Číslo	Typ prerozdelenia zatvorených hodín. 0 = Žiadne, 1 = proporcionálne, 2 = párne. Predvolená hodnota je 0. Pridané v WFM 9.2 (1). Povinné, ak je typ pre typ servisného frontu s typom kontaktu Neinteraktívne inak sa nepoužíva.
shrinkageScenarioId	N	Číslo	ID scenára zmrštenia
Prahová hodnota spracovania	Á	Číslo	0–4320 minút. Predvolená hodnota je 0. Pridané v WFM 9.2 (1). Povinné, ak je zatvorenéRedistType je 1 alebo 2 inak nepoužité.
Čas hovoru		Číslo	Priemerná doba kontaktu v sekundách. Nedá sa Negatív.
Worktime		Číslo	Priemerný pracovný čas v sekundách. Nedá sa Negatív.
serviceLevelObjectivePercent		Číslo	0–100 pre kontaktný typ interaktívneho. Ignorované Ak je typ pre servisný front, zadajte s kontaktom typ Neinteraktívne (bude pevne zakódovaný na 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		Číslo	Musí byť kladný pre typ kontaktu Interaktívny. Ignorované, ak je typ určený pre službu typ frontu s typom kontaktu Non-Interaktívne (bude pevne kódované na nulu).
produktivitaPercento	N	Číslo	Predvolená hodnota je 0.
fteHourPerWeek	N	Číslo	Predvolená hodnota je 0.

Pole	Req?	Typ	Popis
breakHoursPerWeek		Číslo	Predvolená hodnota je 0.
virtuálny		Booleovská	Je virtuálna služba.
prognózaPersonálne obsadenieFaktor úpravy		Číslo	Faktor úpravy prognózy pre počet Agenti. Predvolená hodnota je 1,00. Rozsah je 0.00–10.00
dni	Á	Pole	Pole informácií o dni. Musí byť aspoň 1 Aktívny deň v týždni s otvorenou a zatváracou sadou
skillMappings	N	Pole	Rad informácií o mapovaní zručností. Ak nie je K dispozícii je potom servisný front na zručnosť Vzťah priradení sa nebude aktualizovať.
priradené DNS	N	Pole	Pole informácií o čísle v adresári. Ak nie je k dispozícii, potom servisný front do vzťahu DN nebude byť aktualizované.
virtuálne služby	N	Pole	Pole informácií o virtuálnej službe. Ak nie je K dispozícii je potom servisný front k zdroju Vzťah frontov servisných služieb nebude byť aktualizované.
schedulingOrderParameters	N	Pole	Pole informácií o plánovacej objednávke. Ak nie je K dispozícii je potom plánovanie servisného frontu Vzťah priorít sa nebude aktualizovať.
vacationOrderParameters	N	Pole	Množstvo informácií o objednávke dovolenky. Ak nie je K dispozícii potom dovolenka servisného frontu Vzťah priorít sa nebude aktualizovať.
multiSkillGroups	N	Pole	Pole informácií o skupine viacerých zručností. Ak nie je K dispozícii je potom servisný front na multiskill Skupinový vzťah sa nebude aktualizovať. Ak sa zadané ID skupiny viacerých zručností buď nie

	existuje alebo neobsahuje tento servisný front, je noop len pre túto skupinovú položku s viacerými zručnosťami. Všetky ostatné platné budú stále aktualizované.

Pole	Req?	Typ	Popis
			Priorita existujúcich skupín viacerých zručností priradených k servisnému frontu sa nezmení, ak informácie o skupine viacerých zručností nie sú zahrnuté v PUT. Pridané v WFM 9.3 (1).
ID agenta	N	Číslo pole	Pole ID agentov. Ak žiadny agent nemá tento servisný front priradený ako hlavný servisný front, toto pole čísel nebude k dispozícii. Pridané iba v cloude od verzie 2016.10.

ID služby PUT API Príklad súboru JSON služby


```
{
        "acdServerId": 2,
        "číslo": 456, "názov":
        "Predaj", "priorita": 1,
        "farba": "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "prahová hodnota manipulácie": 0,
        "talkTime": 60,
        "pracovný čas": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produktivitaPercent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,
```

```
"dni" : {
        "nedeľa":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        },
        "pondelok":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        },
        "utorok":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        },
        "streda":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        },
        "štvrtok":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        },
        "piatok":
```

```
        {
                "otvorené": "00:00",
                "zavrieť": "23:59",
        "aktívny": pravda
        },
        "sobota":
        {
                "otvorené": "00:00",
                "Zavrieť" : "23:59",
                "Aktívne": pravda
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID": 22,
                "priorita" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "štart": "00:00",
                "koniec": "10:15",
                "dni": musí mať aspoň jednu sadu
                {
                        "nedeľa": nepravda,
                        "pondelok": pravda,
                        "utorok": pravda,
                        "streda": pravda,
                        "štvrtok": pravda,
```

"piatok": pravda, "sobota":
nepravda
}
}
],
"virtuálne": true,
"virtualServices" : [
{
"ID": 8,
"počet": 5020,
"acdServerId": 2, "názov":
"SimSG1", "priorita": 0,
"virtuálne": nepravda,
"farba": "#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"type": 0, "typeDesc":
"Hlas", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"kritériá": maximum_hours_available, "priorita": 1,
"vzostupne": falošné

```
            },
            {
                "kritériá": minimum_hours_available, "priorita": 2,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": maximum_hours_per_week,
                "priorita": 3,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": minimum_hours_per_week, "priorita": 4,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": poradie,
                "priorita": 5,
                "vzostupné": nepravda
            },
            {
                "kritériá": company_start_date, "priorita": 6,
                "vzostupne": falošné
            },
            {
                "kritériá": department_start_date, "priorita": 7,
                "vzostupne": falošné
            },
        ],
```

"vacationOrderParameters": [
{
"kritériá": company_start_date, "priorita": 1,
"vzostupne": falošné
},
{
"kritériá": department_start_date, "priorita": 2,
"vzostupne": falošné
},
{
"kritériá": min_fte_hours, "priorita": 3,
"vzostupne": nepravda.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID": 345,
"priorita" : 1
},
{
"ID": 341,
"priorita" : 2
}
],
"agentIds": [
35,24,3
]

}

ODSTRÁNIŤ ID servisného frontu API

Na odstránenie servisného frontu použite ID služby DELETE Service ID API.

Tento API neumožňuje odstrániť servisný front, ak naň stále odkazuje podmienka pravidla pracovného postupu (táto podmienka je vynútená v kóde).

ODSTRÁNIŤ ID služby API protokol a URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metóda	ODSTRÁNIŤ
Parametre	Servisný front
Povolenia	Správa WFM, plánovanie plánov, úprava rozvrhov

DELETE ID služby API pole požiadavky

Názov	Req?	Typ	Popis
ID služby	Á	Reťazec	ID frontu služieb, ktorý sa má odstrániť.

Zmeny podľa agenta API

API Zmeny agentom vám umožňuje získať podrobné informácie o rozvrhu agenta.

Zmeny podľa agenta API protokolu a URI

URI	/api/odpočinok/plánovanie/plán/aktivita/podrobnosti/podľa/agent/{agentId}
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Plánovanie plánov
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

NOTA

Ak požadujete informácie pre deň, v ktorom agent nemá naplánovanú prácu, systém vráti požadovaný deň s prázdnym poľom pre **naplánované aktivity**.

Posuny podľa polí Agent API Požiadavka

Názov	Req?	Typ	Popis
ID agenta	Á	Číslo	ID agenta WFM, pre ktorého sa majú získavať informácie o pláne. Predvolená hodnota = žiadna. Na získanie ID agenta použite API agenta.
od dátumu	Á	Dátum	Počiatočný dátum pre načítanie informácií o pláne agenta. Predvolená hodnota = žiadna. Formát: RRRR-MM-DD.
toDate	Á	Dátum	Dátum ukončenia načítania informácií o pláne agenta. Predvolená hodnota = žiadna.

Názov	Req?	Typ	Popis
			Formát: RRRR-MM-DD.

Posuny podľa polí Agent API Response

Názov	Popis
ID agenta	WFM ID agenta. Predvolená hodnota = žiadna.
ID zamestnanca	ID zamestnanca agenta.
Časové pásmo agenta	ID časového pásma agenta UTC. Predvolená hodnota = žiadna. **PRÍKLAD-06** :00 **NOTA** Toto je časové pásmo zobrazenia agenta, čo je jeho miestny čas. Údaje sa vrátia na základe dátumu zadaného v časovom pásme nájomníka. Aktivity, ktoré trvajú polnoc, nie sú na konci dňa skrátené. Namiesto toho WFM vráti celú aktivitu pre všetky aktivity, ktoré majú ľubovoľnú časť vybratého dňa v časovom pásme nájomníka. Ak napríklad 9. októbra odošlete aktivitu, ktorá pokračuje do 10. októbra, dostanete výsledky za celú aktivitu.
Typ aktivity	Druh aktivity agenta: ▪ úloha ▪ dostupný ▪ zlomiť ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ výnimka ▪ in_service

Názov	Popis
	▪ in_service_msg ▪ obed ▪ not_available ▪ nadčas ▪ overtime_msg ▪ projekt Predvolené = žiadne.
Názov podrobností o aktivite	Názov aktivity. Predvolená hodnota = žiadna.
Počiatočný čas aktivity	UNIX časová pečiatka pre čas začiatku intervalu. Predvolená hodnota = žiadna.
Čas ukončenia aktivity	UNIX časová pečiatka pre čas ukončenia intervalu. Predvolená hodnota = žiadna.
Platený	Označuje, či je aktivita platená. Predvolená hodnota = žiadna.
activityMetadata	Definuje pole metaúdajov pre aktivitu.

Posuny podľa vstupných a výstupných polí agenta API JSON

Výstup JSON zahŕňa polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Vstupné polia

Názov	Req?	Popis
ID agenta	Á	ID agenta WFM, pre ktorého sa majú získavať informácie o pláne. Predvolená hodnota = žiadna. Na získanie ID agenta použite API agenta.
od dátumu	Á	Počiatočný dátum pre načítanie informácií o pláne agenta. Predvolená hodnota = žiadna. Formát: RRRR-MM-DD.
toDate	Á	Dátum ukončenia rozvrhu agenta, ktorý má byť

Názov	Req?	Popis
		Načítať. Predvolená hodnota = žiadna. Formát: RRRR-MM-DD.

Výstupné polia

Názov	Req?	Popis
ID agenta	Á	WFM ID agenta. Predvolená hodnota = žiadna.
Časové pásmo agenta	Á	ID časového pásma agenta UTC. Predvolená hodnota = žiadna. **PRÍKLAD** -06:00
Typ aktivity	Á	Druh aktivity agenta: ▪ úloha ▪ dostupný ▪ zlomiť ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ výnimka ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ obed ▪ not_available ▪ nadčas ▪ overtime_msg ▪ projekt Predvolená hodnota = žiadna.
Názov podrobností o aktivite	Á	Názov aktivity. Predvolená hodnota = žiadna.

Názov	Req?	Popis
Počiatočný čas aktivity	Á	UNIX časová pečiatka pre čas začiatku intervalu. Predvolená hodnota = žiadna.
Čas ukončenia aktivity	Á	UNIX časová pečiatka pre čas ukončenia intervalu. Predvolená hodnota = žiadna.
Platený	Á	Označuje, či je aktivita platená. Predvolená hodnota = žiadna.

Výstup aktivity pre agentov s krížovými polnočnými zmenami

Rozsah dátumov vstupu pre tento API je založený na dátume zmeny agenta. Aktivity nie sú zahrnuté do výstupu, ak zmena agenta začína pred začiatkom rozsahu dátumov. Ak však posun agenta začína v rámci časového rozsahu a presahuje ho, aktivity agenta sú zahrnuté do výstupu.

PRÍKLAD

Rozsah dátumov vykazovania je od 2. júla do 4. júla.

- Ak má agent krížovú polnočnú zmenu, ktorá začína 1. júla s aktivitami 2. júla, aktivity pre tohto agenta z 2. júla sa nevrátia.
- Ak má agent krížovú polnočnú zmenu, ktorá začína 4. júla aktivitami 5. júla, aktivity z 5. júla sa vrátia, aj keď sa uskutočňujú mimo zvoleného rozsahu dátumov.

Zmeny podľa agenta API Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovanej odpovede JSON.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "dátum": "2016-07-15",
                "plánované aktivity": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Nie je k
                                dispozícii", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"zaplatené": nepravda
},
{
"activityType": "obed", "activityTypeLabel":
"Obed", "activityDetailName": "Obed",
"startTime": 1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"zaplatené": nepravda
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"zaplatené": nepravda
},
{
activityType: "break", "activityTypeLabel":
"Break", "activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"zaplatené": nepravda
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "V prevádzke",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "platené": pravda
            },
            {
                activityType: "not_available",
                "activityTypeLabel": "Nie je k dispozícii",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "zaplatené": nepravda
            }
            ]
        },
        {
            "dátum": "2016-07-16",
            "plánované aktivity": [
                {
                    activityType: "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Nie je k dispozícii",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "zaplatené": nepravda
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Export API jednotného

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

Protokol a URI

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

Stiahnutie jedného kontaktu

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

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

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

Príklad odpovede

Nasleduje príklad odpovede POST:

{
"kódovanie": "pravda"
}

Mapovanie

Mapovanie zručností API vám umožňuje vytvárať a identifikovať mapovania zručností.

- ZÍSKAJTE mapovanie zručností API - Pomocou tejto API získate zoznam mapovaní zručností.
- POST Mapovanie zručností API - Použite tento API na vytvorenie mapovania zručností.

> **NOTA**
> Rozhrania API mapovania zručností nevracajú prihlasovacie mená (e-mailové adresy) agentov. Mená agentov a ďalšie prihlasovacie mená nájdete v používateľskom API: /api/rest/scheduling/user.

ZÍSKAJTE mapovanie zručností API

Pomocou API mapovania zručností GET načítajte zoznam všetkých mapovaní zručností viditeľných pre volajúceho na základe pravidiel rozsahu.

ZÍSKAJTE mapovanie zručností API protokolu a URI

URI	/api/odpočinok/plánovanie/mapovanie zručností
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Úprava plánov, správa správ, správa WFM

Polia GET mapovania zručností API požiadaviek

Pole	Req?	Typ	Popis
mainViewOnly	N	Booleovská	Predvolená hodnota má hodnotu Nepravda (vráti všetky priradenia schopností). Ak je to pravda, vráti iba mapovania schopností, ktoré sú v hlavnom zobrazení volajúceho.

Príklad mapovania zručností GET API súboru JSON

```
[
    {
```

```
            "id": číslo,
            "názov":
            reťazec
        }
        ...
]
```

POST Mapovanie zručností API

Použite API mapovania zručností POST na vytvorenie mapovania zručností pomocou súhrnných údajov mapovania zručností. Tento API je prístupný iba používateľom s rolou správcu. Novo pridané mapovanie zručností by sa pridalo do všetkých aktuálnych zobrazení používateľa.

POST Mapovanie zručností API Procotol/URI

URI	/api/odpočinok/plánovanie/mapovanie zručností
Povolenia	Spravujte WFM
Metóda	STĹP
Parametre	Žiadne

POST Mapovanie zručností API príklady súborov JSON

Formát požiadavky

```
{
        "názov": reťazec,
        "agenti": //Voliteľná značka, ak nie je k dispozícii mapovanie zručností / mapovanie agenta sa neaktualizuje
        [
            {
                "id": číslo
            },
            ...
        ]
```

```
        "služby" ://Voliteľná značka, ak nie je k dispozícii, mapovania služieb sa nebudú aktualizovať
        [
                {
                        "ID": číslo, "priorita": číslo


                },
                ...
        ]
}
```

Formát odpovede

```
{
        "id": číslo, "meno":
        reťazec, "agenti":
        [
                {
                        "id": číslo, "číslo": reťazec,
                        "priezvisko": reťazec,
                        "krstnéMeno": reťazec


                },
                ...
        ]
        "služby": [
                {
                        "id": číslo, "číslo": číslo,
                        "názov": reťazec,
                        "priorita": číslo
```

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

ID mapovania zručností API

Identifikátor mapovania zručností API vám umožňuje identifikovať, aktualizovať alebo odstrániť priradenie zručností.

- ZÍSKAŤ ID mapovania zručností - Pomocou tohto API získate informácie o mapovaní zručností.
- PUT ID mapovania zručností - Tento API použite na aktualizáciu mapovania zručností.
- ODSTRÁNIŤ ID mapovania zručností – tento API použite na odstránenie mapovania zručností.

NOTA

Rozhrania API mapovania zručností nevracajú prihlasovacie mená (e-mailové adresy) agentov. Mená agentov a ďalšie prihlasovacie mená nájdete v používateľskom API: /api/rest/scheduling/user.

ZÍSKAJTE ID mapovania zručností API

Pomocou API ID mapovania zručností GET načítajte podrobnosti mapovania zručností s ID mapovania zručností. Tento API je prístupný iba používateľom s rolou správcu alebo supervízora.

ZÍSKAJTE ID mapovania zručností API protokol a URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metóda	DOSTAŤ
Povolenia	Zobrazenie plánov, správa WFM
Parametre	Žiadne

ZÍSKAŤ ID mapovania zručností API ID mapovania zručností JSON


```
{
"id": číslo, "názov":
    reťazec,
        "zástupco
        via": [
                {
```

```
                "id": číslo, "číslo":
                reťazec,
                "priezvisko":
                reťazec,
                "krstnéMeno":
                reťazec
            },
            ...
        ]
        "služby": [
            {
                "id": číslo, "číslo":
                číslo, "názov":
                reťazec, "priorita":
                číslo
            },
            ...
        ]
}
```

ID mapovania zručností PUT API

Pomocou API ID mapovania zručností PUT aktualizujte podrobnosti mapovania zručností poskytnutím ID mapovania zručností a súhrnu alebo agentov, ktorí sú k nemu priradení. Tento API je prístupný iba používateľom s rolou správcu.

ID mapovania zručností PUT API protokol a URI

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

Metóda	DAŤ
Povolenia	Spravujte WFM
Parametre	Žiadne

ID mapovania zručností PUT API ID mapovania zručností Príklad JSON

```
{
        "názov": reťazec,
        "agenti" ://Voliteľná značka, ak nie je k dispozícii mapovanie skillMapping/mapovanie agenta sa neaktualizuje
        [
                {
                        "id": číslo "číslo": reťazec
                        "priezvisko": reťazec //voliteľné
                        "krstné": reťazec //voliteľné
                        "acdIdName": reťazec //voliteľné
                        "meno": reťazec //voliteľné "_name":
                        reťazec //voliteľné "_id": reťazec
                        //voliteľné

                },
                ...
        ]
        "služby" ://Voliteľná značka, ak nie je k dispozícii, mapovania služieb sa nebudú aktualizovať
        [
                {
                        "ID": číslo, "priorita": číslo
                        "číslo": 5020, //voliteľné "meno":
                        "SimSG1", //voliteľné
                },
```

```
                    ...
            ]
}
```

ODSTRÁNIŤ ID mapovania zručností API

Pomocou API ID mapovania zručností DELETE odstráňte podrobnosti mapovania zručností poskytnutím identifikátora mapovania zručností. Tento API je prístupný iba používateľom s rolou správcu.

ODSTRÁNIŤ ID mapovania zručností API protokol a URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metóda	ODSTRÁNIŤ
Povolenia	Spravujte WFM
Parametre	Žiadne

Rečové zásahy API

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

Rečové zásahy API protokole a URI

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

Hlasové prístupy API polia odozvy

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

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

Príklad rečových zásahov API súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.


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

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

Konfigurácia prieskumu API

Tento API použite na vyžiadanie informácií o konfigurácii prieskumu QM.

Konfigurácia prieskumu API protokol a URI

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

Polia Konfigurácia prieskumu API odpovede

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

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

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

Príklad konfigurácie prieskumu API súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.


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

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

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

ID prieskumu API

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

ID prieskumu API protokol a URI

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

Polia ID prieskumu API odpovede

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

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

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

ID prieskumu API Príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.


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

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

Textové prístupy API

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

Textové prístupy API protokolu a URI

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

Textové prístupy API polia odpovedí

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

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

Textové prístupy API príklad súboru JSON

Nasleduje príklad formátovaného súboru odpovedí JSON.

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

            },
            ...
```

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

Export prepisu API

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

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

Protokol exportu prepisu API a URI

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

Polia exportu prepisu API žiadosti

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

Príklad exportu prepisu API súboru CURL

Nasleduje príklad formátovanej požiadavky CURL.

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

Používat

Pomocou API používateľa si môžete vyžiadať zoznam používateľov.

Protokol API používateľa a URI

URI	/api/rest/plánovanie/používateľ
Metóda	DOSTAŤ

Polia API požiadaviek používateľa

Pole	Req?	Typ	Popis
acdId	N	Reťazec	Vráťte používateľa, ktorý je prepojený s agentom so zodpovedajúcim acdId.

Príklad GET používateľa API JSON

```
[
        {
                "active": booleovský, "firstName":
                reťazec, "lastName": reťazec,
                "ID": číslo, // identifikátor používateľa

        }
        ...
]
```

WHIT API

API WFM Historical Import Template (WHIT) umožňuje transformovať historické údaje zo súboru CSV na množinu súborov *_ServiceHistorical.SERVICE vo formáte očakávanom API Generic Interface Services (GIS). Nájomníci, ktorí hosťujú svoj vlastný dátový server, môžu spustiť API WHIT na generovanie a nahrávanie súborov GIS do cloudu.

Ďalšie informácie o API WHIT nájdete v príručke *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

> **NOTA**
> API WHIT nefunguje s nájomníkmi, ktorí používajú údajový server hosťovaný spoločnosťou Cisco v cloude, pretože títo nájomníci nemajú prístup k údajovému serveru.

Protokoly WHIT API a URI

Protokol nahrávania

Tento API vám umožňuje nahrávať súbory WHIT pomocou predvolených mapovaní polí.

URI	/api/upload/historicalData
Parametre	acdServerId - ID ACD Server timeZone – "UTC" alebo "TENANT" (predvolené nastavenie nájomníka)
Metóda	STĹP
Povolenia	Hromadný import používateľa služby
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Protokol importu

Tento API vám umožňuje importovať súbor JSON s priradeniami polí.

URL	/api/rest/fileimport/historicalData
Parametre	acdServerId - ID ACD Server timeZone – "UTC" alebo "TENANT" (predvolené nastavenie nájomníka)
Metóda	STĹP
Povolenia	Hromadný import používateľa služby
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Polia požiadaviek WHIT API

Toto sú predvolené stĺpce pre API importu WHIT:

Pole	Req?	Typ	Popis
zrušené hovory	N	Číslo	Celkový počet hovorov zrušených počas tohto obdobia k tomuto dátumu. Ak tento stĺpec nie je špecifikovaný, použije sa 0 (nula).
ASA	N	Číslo	Priemerná rýchlosť odpovede (ASA) v sekundách počas tohto obdobia k tomuto dátumu.
avgACWTime	Á	Číslo	Priemerný čas práce po skončení hovoru (ACW) v sekundách pre všetky hovory spracované počas tohto obdobia vrátane času stráveného hovormi spracovanými v tomto období a času stráveného v iných obdobiach. **PRÍKLAD** Ak ste v tomto období prijali iba jeden hovor a boli ste v stave ACW 45 minút, váš priemerný čas hovoru bude 45/1 minút = 45 minút = 2700 sekúnd
avgTalkTime	Á	Číslo	Priemerný čas konverzácie v sekundách pre všetky hovory

Pole	Req?	Typ	Popis
			Ktoré boli spracované počas tohto obdobia, vrátane celého času stráveného hovormi spracovanými v tomto období a času stráveného v iných obdobiach. **PRÍKLAD** Ak ste v tomto čase prijali iba jeden hovor a trval 45 minút, váš priemerný čas hovoru bude 45/1 minút = 45 minút = 2700 sekúnd
kontaktyInQueue	N	Číslo	Maximálny počet kontaktov vo fronte. Platí len pre neinteraktívne fronty.
dátum	Á	Dátum	Dátum v jednom z nasledujúcich formátov: ▪ RRRR-MM-DD ▪ RRRR/MM/DD ▪ MM/DD/RRRR (podporované iba pri importe cez API, nie pomocou nástroja WHIT, pretože nevieme rozpoznať rozdiel medzi MM/DD/RRRR a DD/MM/RRRR) ▪ DD/MM/RRRR (podporované iba pri importe cez API, nie pomocou nástroja WHIT, pretože nevieme rozpoznať rozdiel medzi MM/DD/RRRR a DD/MM/RRRR)
spracované hovory	Á	Číslo	Celkový počet hovorov spracovaných počas tohto obdobia k tomuto dátumu.
Pomer obsadenosti	N	Číslo	Pomer obsadenosti (ako celé číslo medzi 0 a 100) služby počas tohto obdobia k tomuto dátumu.
perióda	Á	Reťazec	Obdobie dňa. Formát: HH:MM.
qtyOfAgents	N	Číslo	Počet agentov v prevádzke počas tohto obdobia k

Pole	Req?	Typ	Popis
			tento dátum.
prijaté hovory	Á	Číslo	Celkový počet hovorov prijatých počas tohto obdobia k tomuto dátumu.
Úroveň služieb	N	Číslo	Úroveň služby v percentách (ako celé číslo, 0 a 100) pre službu počas tohto obdobia k tomuto dátumu.
Názov služby	Á	Reťazec	Názov servisného frontu.
číslo služby	Á	Číslo	ACD ID servisného frontu.
prepojené hovory	N	Číslo	Celkový počet hovorov prepojených počas tohto obdobia k tomuto dátumu.