JAZ

Cisco

Webex WFO API Referenčni priročnik

Za uvajanja z novim WFM

Prvič objavljeno: Julij 20, 2021
Zadnja posodobitev: 03. oktober 2025

Sedež v Ameriki
Cisco Systems, Inc.
170 Zahodna
Tasmanova vožnja
San Jose, CA 95134-
1706 ZDA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS(6387)
Telefaks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE IZDELKOV IN INFORMACIJE O NJIH V TEM PRIROČNIKU SE LAHKO SPREMENIJO BREZ PREDHODNEGA OBVESTILA. MENIMO, DA SO VSE IZJAVE, INFORMACIJE IN PRIPOROČILA V TEM PRIROČNIKU TOČNI, VENDAR ZANJE NE DAJEMO NOBENIH IZRECNIH ALI NAZNAČENIH JAMSTEV. UPORABNIKI MORAJO PREVZETI VSO ODGOVORNOST ZA SVOJO UPORABO KAKRŠNIH KOLI IZDELKOV. LICENCA ZA PROGRAMSKO OPREMO IN OMEJENA GARANCIJA ZA SPREMNI IZDELEK STA NAVEDENI V INFORMACIJSKEM PAKETU, KI JE BIL PRILOŽEN IZDELKU, IN STA S TEM SKLICEM VKLJUČENI V TA DOKUMENT. ČE LICENCE ZA PROGRAMSKO OPREMO ALI OMEJENEGA JAMSTVA NE NAJDETE, SE ZA KOPIJO OBRNITE NA ZASTOPNIKA PODJETJA CISCO.

Izvedba stiskanja glave TCP podjetja Cisco je prilagoditev programa, ki ga je razvila univerza v Kaliforniji, Berkeley (UCB), kot del javno dostopne različice domene operacijskega sistema UNIX univerze UCB. Vse pravice pridržane. Copyright © 1981. Uprava univerze v Kaliforniji.

NE GLEDE NA MOREBITNO DRUGO JAMSTVO V TEM DOKUMENTU SO VSE DATOTEKE Z DOKUMENTI IN PROGRAMSKA OPREMA TEH DOBAVITELJEV ZAGOTOVLJENE V TAKI OBLIKI, »KOT SO«, IN Z VSEMI NAPAKAMI. CISCO IN ZGORAJ NAVEDENI DOBAVITELJI ZAVRAČAJO VSA IZRECNA ALI NAZNAČENA JAMSTVA, MED KATERA MED DRUGIM SPADAJO TUDI JAMSTVA GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO, DOLOČEN NAMEN IN NEKRŠITEV PRAVIC INTELEKTUALNE LASTNINE ALI JAMSTVA, KI IZHAJAJO IZ NAČINA POSLOVANJA, UPORABE ALI POSLOVNE PRAKSE.

CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI V NOBENEM PRIMERU NISO ODGOVORNI ZA KAKRŠNO KOLI POSREDNO, POSEBNO, POSLEDIČNO ALI NAKLJUČNO ŠKODO, KAR MED DRUGIM VKLJUČUJE TUDI IZGUBO DOBIČKA ALI IZGUBO OZIROMA POŠKODBE PODATKOV, KI IZHAJAJO IZ UPORABE ALI NEZMOŽNOSTI UPORABE TEGA PRIROČNIKA, TUDI ČE SO BILI CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI OBVEŠČENI O MOŽNOSTI TAKŠNE ŠKODE.

Morebitni naslovi internetnega protokola (IP) in telefonske številke, uporabljeni v tem dokumentu, niso mišljeni kot dejanski naslovi in telefonske številke. Vsi primeri, prikazi rezultatov ukazov, diagrami omrežne topologije in drugi podatki, navedeni v dokumentu, so namenjeni zgolj ponazoritvi. Vsakršna uporaba dejanskih naslovov IP ali telefonskih številk v ponazoritveni vsebini je nenamerna in naključna.

Vsi natisnjeni izvodi in dvojniki elektronskih izvodov tega dokumenta so obravnavani kot nenadzorovani. Najnovejša različica je spletna različica.

Cisco ima več kot 200 podružnic po vsem svetu. Naslovi in telefonske številke so navedeni na spletni strani Cisco na www.cisco.com/go/offices.

Cisco in logotip Cisco sta blagovni znamki ali registrirani blagovni znamki podjetja Cisco in/ali njegovih lastniško povezanih podjetij v ZDA in drugih državah. Če si želite ogledati seznam blagovnih znamk Cisco, pojdite na ta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Omenjene blagovne znamke tretjih oseb so v lasti njihovih lastnikov. Uporaba besede partner ne pomeni družabniškega odnosa med podjetjem Cisco in morebitnim drugim podjetjem. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Vse pravice pridržane.

Vsebina

Vsebina 3

Začetek 15

Dovoljenje 15

Prošnja za dovoljenje 15

Zahteva JSON 16

Uporaba odgovora na avtorizacijo 16

Uničenje seje 16

Delo z besedilnimi datotekami 16

Ustvarite uporabnika API za Classic Webex WFO 17

Dostop do API-jev WFM 19

Lokacije strani 19

Postopki 19

Pretekli podatki WFM API-ji 21

Pooblastite API 23

GET protokol/URI 23

Polja z zahtevo 23

Primeri datotek JSON 23

Prositi 23

Odziv 24

POST Protokol in URI 25

Polja z zahtevo 25

Primeri datotek JSON 25

Prositi 25

Odziv 26

Uvoz stikov v velikem obsegu 29

Protokol in URI 29

Uvoz množičnih stikov API 29

Množični uvoz stikov v realnem času API (metapodatki) 29

Podprte oblike zapisa 30

Polji z zahtevo in odgovorom 30

CSV primeri datotek 36

Celoten primer 37

Kratek primer 37

Primeri datotek JSON 37

Celoten primer 37

Kratek primer 38

Format ZIP 38

Opombe 38

Uporaba podatkovnega strežnika za množičen uvoz stikov 39

Množični uvoz organizacij API 41

Skupine API protokol in URI 41

Skupine API Polja za zahtevo in odgovor 42

Ekipe API protokol in URI 42

Ekipe API Polja za zahtevo in odgovor 43

Osebe API Protokol in URI 43

Osebe API Polja z zahtevo in odgovorom 44

CSV Primeri datotek 47

Kategorije in besedne zveze API 49

IZBRIŠI kategorije in besedne zveze API 49

Protokol DELETE in URI-ji 49

GET kategorije in besedne zveze API 50

Protokol GET in URI-ji 50

Polja »Odgovor« GET 50

POST Kategorija in besedne zveze API 51

POST Protokol in URI-ji 51

POST Polja za odzive 52

PUT Kategorije in besedne zveze API 52

PUT Protokol in URI-ji 52

PUT Polja za odzive 52

Primer datoteke GET/POST/PUT JSON 53

Kontaktna naprava API 55

Kontaktna naprava API protokol in URI 55

Parametri 55

Kontaktna naprava API Primeri datotek JSON 55

Primer datoteke odzivov 55

Naprava za stike Bulk API 57

Kontaktna naprava Bulk API protokol in URI 57

Kontaktna naprava BULK API JSON Primeri datotek 57

Primer datoteke odzivov 57

Kontakt API 61

Protokol in URI 61
Polja z zahtevo 61
Izvajanje kombiniranega iskanja 68
Iskanje z metapodatkovnim ključem 68
Iskanje z metapodatkovnim ključem z določeno vrednostjo 68
Izvajanje iskanja tihih dogodkov 69
Primer datoteke JSON 70
Primer datoteke JSON searchStats Parameter = true 71
Obrnite se na osnovno iskanje API 73
Protokol in URI 73
Polja z zahtevo 73
Polja z odzivi 74
Primer datoteke JSON 75
Spremljanje stikov API 77
Protokol in URI 77
Polja z odzivi 77
Primer odgovora JSON 78
Iskanje metapodatkov po meri API 79
Protokol in URI 79
Polja z zahtevo 79
Polja z odzivi 80
Primer odgovora JSON 80
Obrazec za ocenjevanje API 83
Protokol in URI 83

Polja z odzivi 83

Primer datoteke JSON 85

Obrazec za ocenjevanje ID API 89

Protokol in URI 89

Polja z odzivi 89

Primer datoteke JSON 91

Izvozi API 95

Protokol in URI 95

Polja z zahtevo 95

Polja z odzivi 95

CSV Primer izhoda datoteke 98

Splošni uvoz besedila API 99

Protokol in URI 99

Polja zahteve JSON 99

Primer datoteke JSON 100

Splošni uvoz besedila z več datotekami API 103

Protokol in URI 103

Polja z zahtevo 103

Podprte oblike zapisa 104

Primer paketne datoteke CSV 105

Primer datoteke ZIP 105

Primer datoteke JSON 106

Telo JSON 106

Vsebina 107

Uvoz API **109**

GET Uvozni protokol in URI 109

Polja zahteve za uvoz GET 109

Polja »Uvozi odziv« 109

Primer datoteke GET Import JSON 110

POST Uvozni protokol in URI 112

Uvoz polj odzivov POST 112

POST Uvozi JSON Primer datoteke 113

JSON Format 113

POST Oblika odgovora na uspeh 114

API-ji uvoznih preferenc **115**

Ustvari nastavitve uvoza API 115

Ustvari protokol uvoznih nastavitev in URI 115

Ustvarjanje polj zahteve za uvozne prednostne nastavitve 115

Ustvari nastavitve uvoza Primer datoteke JSON 116

Ustvarjanje odziva sistema za preference uvoza 116

Izbriši nastavitve uvoza API 116

Izbrišite protokol uvoznih nastavitev in URI 116

Izbriši sistemski odziv na nastavitve uvoza 116

Uvozne nastavitve API 117

Protokol uvoznih nastavitev in URI 117

Uvozi nastavitve: odzivna polja 117

Primer datoteke JSON 117

Odziv sistema 119

Uvozite nastavitve po ID API 119

Uvozite nastavitve po ID protokolu in URI 119

Uvozi nastavitve po poljih odgovorov ID 119

Uvozne nastavitve po ID JSON Primer datoteke 120

Odziv sistema 120

Posodobi nastavitve uvoza API 120

Posodobi protokol uvoznih nastavitev in URI 121

Posodobi polja odgovora na nastavitve uvoza 121

Posodobi nastavitve uvoza Primer datoteke JSON 121

Posodobi odziv sistema za nastavitve uvoza 122

Seznam vključitev/izključitev API 123

PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API 123

PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API protokol in URI 123

PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API Polja zahteve 123

Polja z odzivi GET Service API 125

Primer datoteke GET API JSON 126

PUT Vključi/izključi seznam API 126

PUT Vključite/izključite seznam API protokol in URI 127

PUT Vključi/izključi seznam API Polja zahteve 127

PUT Vključi/izključi seznam API Polja za odzive 128

PUT Vključi/izključi seznam API JSON Primer datoteke 129

POST Seznam vključitev/izključitev API 130

POST Seznam vključitev/izključitev API protokol in URI 130

POST Seznam vključitev/izključitev API Polja zahteve 130

POST Seznam vključitev/izključitev API Polja za odzive 132

POST Seznam vključitev/izključitev API Primer datoteke JSON 133

IZBRIŠI Vključi/izključi seznam API 133

IZBRIŠI Vključi/izključi seznam API protokol in URI 133

Izbriši vključno/izključi sistemski odziv seznama 133

Delovna mesta API 134

Protokol in URI 134

Polja z zahtevo 134

Polja z odzivi 134

Primeri datotek JSON 136

Prositi 136

Odziv 136

API-ji organizacijske strukture 139

Dodeljevanje vlog osebi API 139

Dodeljevanje vlog osebi API protokol in URI 139

Dodeljevanje vlog osebi Polja zahteve API 139

Dodeljevanje vlog osebi API Primer datoteke JSON 139

Skupna skupina API 140

Skupna skupina API protokol in URI 140

Pogosta skupina API polja zahteve 140

Organizacijska struktura Skupna API (informacije z več podrobnostmi) 140

Skupni API protokol in URI 141

Pogosta polja zahteve API 141

Pogosta polja za odzive API 141

Primer pogoste datoteke API JSON 142
Skupina API 143
Skupina API Protokol in URI 143
Polja zahteve skupine API – vse skupine 144
Skupina API polja za odzive 144
Primer datoteke skupine API JSON 145
Združi po ID (z aplikacijo Teams) 146
Združi po ID (z aplikacijo Teams) protokolu in URI 146
Združi po ID (z aplikacijo Teams) Polja zahteve 146
Združi po ID (z aplikacijo Teams) Polja za odzive 146
Združi po ID (z aplikacijo Teams) Primer datoteke JSON 147
Skupinska oseba API 148
Skupinska oseba API protokol in URI 148
Polja zahteve za skupino osebe API 148
Polja »Skupina–oseba API Odzivi 148
Oseba skupine API Primer datoteke JSON 149
Skupina (z obsegom) API 149
Skupina (z obsegom) API protokol in URI 149
Skupina (z obsegom) API Polja zahteve 149
Skupina (z obsegom) API Polja za odzive 150
Skupina (z obsegom) API Primer datoteke JSON 150
Dovoljenja API 150
Dovoljenja API protokol in URI 150
Dovoljenja API Polja za odzive 151

Primer datoteke API JSON 151
Oseba API 151
Oseba API protokol in URI 152
Oseba API Polja zahteve 152
Oseba API Primer datoteke JSON 153
Oseba po ID API 154
Oseba po ID API protokolu in URI 154
Oseba po ID API Polja zahteve (metoda PUT) 154
Oseba po ID API Polja za odzive 157
Oseba po ID API JSON Primer datoteke 158
Časovni pas osebe API 159
Časovni pas osebe API protokol in URI 159
Časovni pas osebe API Polja za odzive 159
Časovni pas osebe API Primer datoteke JSON 160
Vloge API 160
Vloge API protokol in URI 160
Vloge API polja zahteve 160
Vloge API Polja za odzive 161
Vloge API Primer datoteke JSON 161
Ekipa API 162
Ekipa API protokol in URI 162
Ekipa API Polja zahteve 163
Primer datoteke Team API JSON 163
Ekipe po ID (z agenti) 163

Ekipe po ID (z agenti), protokolu in URI 163
Ekipe po ID (z agenti) Polja zahteve 164
Ekipe po ID (z agenti) Polja za odzive 164
Ekipe po ID (z agenti) Primer datoteke JSON 165
Ekipa (z obsegom) 167
Protokol ekipe (s področjem uporabe) in URI 167
Polja zahteve skupine (z obsegom) 167
Polja za odzive skupine (z obsegom) 167
Skupina (z obsegom) Primer datoteke JSON 167
Najemnik API 168
Protokol najemnika API in URI 168
Polja zahteve najemnika API 168
Polja »Odziv« najemnika API 169
Primer datoteke najemnika API JSON 169
Kontrolniki snemanja API 171
Kontrolniki snemanja API protokol in URI 171
URI Parametri zahteve 172
Parametri poizvedbe 172
Kontrolniki snemanja Preverjanje pristnosti API protokol in URI 175
Prijava v kontrolnike snemanja API 176
Odjava iz kontrolnikov za snemanje API 177
Kontrolniki snemanja API Zahtevajte ukaze 177
Uporaba kontrolnikov za snemanje iz ukazne vrstice 181
Poenostavljeni kontrolniki za snemanje API 183

Protokol in URI 183

Izvoz enega stika API 189

Protokol in URI 189

Primer odgovora 190

Govorni zadetki API 191

Govorni zadetki API protokol in URI 191

Zadetki govora API Polja za odzive 191

Zadetki govora API Primer datoteke JSON 192

Konfiguracija ankete API 195

Konfiguracija ankete API protokol in URI 195

Konfiguracija ankete API Polja odgovorov 195

Konfiguracija ankete API JSON Primer datoteke 197

Anketa ID API 201

Anketa ID API protokol in URI 201

Anketa ID API Polja za odzive 201

Anketa ID API JSON Primer datoteke 203

Besedilni zadetki API 205

Besedilo zadene API protokol in URI 205

Besedilni zadetki API Polja za odzive 205

Besedilo zadene API Primer datoteke JSON 206

Izvoz prepisa API 209

Izvoz prepisa API protokol in URI 209

Izvoz prepisa API polja zahteve 209

Izvoz prepisa API Primer datoteke CURL 209

Začetek

Webex WFO vključuje RESTful API-je, ki vam omogočajo interakcijo z aplikacijo na različne načine. V tem razdelku je razloženo, kako uporabljati API-je Webex WFO. Seznanite se s postopkom avtorizacije, preden nadaljujete z drugimi API-ji.

Dovoljenje

Postopek avtorizacije je primerljiv s prijavo v Webex WFO. Zato ga morate izpolniti, preden lahko vložite kakršno koli zahtevo API. Če se želite preveriti kot pooblaščeni uporabnik Webex WFO in njegovih API-jev, morate oblikovane poverilnice poslati kot zahtevo POST končni točki Pooblasti API (/API/rest/authorize). Za več informacij glejte Pooblastite API .

OPOMBA: Čas seje poteče po dveh urah neaktivnosti.

Če želite več informacij o ustvarjanju poverilnic za to zahtevo, glejte Ustvarjanje uporabnika API za Classic Webex WFO.

Prošnja za dovoljenje

Naslednja tabela in primer JSON prikazujeta, kaj mora vsebovati vaša zahteva POST in kako naj bo oblikovana.

Ime	Req?	Vrsta	Opis
Locale	N	Niz	Koda lokalizacije države uporabnika.
userId	D	Niz	ID uporabnika najemnika.
geslo	D	Niz	Uporabniško geslo.
Jezik	D	Niz	Jezik uporabnika. Privzeto = en
tenantId	N	Niz	ID najemnika, ki mu uporabnik pripada. Vključite najemnika ID, če ima uporabnik enake poverilnice za prijavo (uporabnik ID in geslo) za več kot enega najemnika.

Zahteva JSON

```
{
        "področne nastavitve":
        niz, "userId": niz, "geslo":
        niz, "jezik": niz,
        "tenantId": celo število
}
```

Uporaba odgovora na avtorizacijo

Ko bodo vaše poverilnice sprejete, boste prejeli odgovor, ki vključuje sejo ID. Seja ID mora biti vključena kot glava v vse nadaljnje klice API. Tako Webex WFO preveri, ali ste prijavljeni in pooblaščeni za uporabo API-jev.

> **OPOMBA:** Nekatera razvojna orodja API, kot je Postman, bodo shranila sejo ID in jo posredovala nazaj na naknadne zahteve brez potrebe po posredovanju. Druga orodja API zahtevajo, da nastavite glavo Ročno.

Ta seja ID mora biti oblikovana v paru ključnih vrednosti, pri čemer je ključ »piškotek«, seja ID pa dodana za »hazelcast.sessionId=«, kot je prikazano v naslednjem paru ključnih vrednosti.

```
"piškotek": "hazelcast.sessionId=<Seja ID kot je prikazana v odgovoru Pooblasti API>"
```

Uničenje seje

Ob zaustavitvi aplikacije morate uničiti sejo HTTPS (odjaviti).

Odjava

- Zahtevo za HTTPS DELETE izdajte za:

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

Delo z besedilnimi datotekami

Ko uvažate besedilne podatke z oznako Webex WFO API,, mora biti besedilo kodirano z UTF-8. To omogoča vključitev posebnih znakov, ki niso na voljo s kodiranjem ASCII.

Ustvarite uporabnika API za Classic Webex WFO

Če nameravate za integracije tretjih oseb uporabljati API-je Webex WFO, Cisco priporoča, da ustvarite uporabniški račun API. Uporabnika API konfigurirate enako kot skrbnika sistema, vendar je namen tega uporabnika omogočiti aplikacijam tretjih oseb preverjanje pristnosti z Webex WFO.

> **Opomba** Če želite ustvariti tega uporabnika, morate imeti privzeto vlogo skrbnika sistema ali vlogo z enakovrednimi dovoljenji. Za to vlogo potrebujete eno licenco skrbnika sistema.

Če želite več informacij o pooblastitvi in preverjanju pristnosti uporabnika z oznako Webex WFO,

glejte Pooblastite API. Če naletite na težave, se za pomoč obrnite na tehnično podporo.

Ustvarite uporabniški račun API

1. Zaženite Webex WFO in se prijavite kot skrbnik sistema.

   > **OPOMBA** Če se v izdelek prijavljate prvič, ustvarite dodaten skrbniški račun.

2. Pomaknite se do razdelka Upravljanje aplikacij > Globalna > uporabniška konfiguracija > uporabnike.
3. **Izberite možnost Ustvari novega uporabnika** in izpolnite naslednja polja v razdelku Podatki o uporabniku.
   - **Ime** in **priimek** – vnesite ime in priimek, ki določata namen uporabnika. Vnesite **na primer API** kot ime in **Uporabnik** kot priimek.
   - **Uporabniško ime** – vnesite veljaven e-poštni naslov. To je uporabniško ime uporabnika Webex WFO, ki bo uporabljeno za prijavo.
4. V polje Geslo **vnesite geslo, ki ustreza zahtevnim zahtevam** najemnika glede gesla.
5. V polju **Vloge** dodelite uporabniku privzeto vlogo skrbnika sistema.
6. Nastavite polje »Ekipa **« na privzeto** ekipo. To vrednost lahko nastavite na nadomestno ekipo, če želite.
7. Izberite povezane skupine in ekipe, nad katerimi bi moral imeti ta račun določen obseg. Kot skupino lahko izberete posamezne ekipe, ime skupine ali ime najemnika. Če izberete ime najemnika, označite vse ekipe v tej skupini.

11. V polju WFM Pogledi dodelite **EnterpriseView** kot glavni pogled. To uporabniku omogoča, da vidi vse uporabnike.
12. Kliknite Shrani v zgornjem desnem kotu uporabniškega vmesnika.

Sorodne teme

Oglejte si# *Webex WFO API Referenčni priročnik*.

Dostop do API-jev WFM

Webex WFO New WFM uporablja interaktivno spletno stran za dokumentiranje API-jev, ki je na voljo za vsa okolja strank. V tej temi so podrobno opisani postopki za dostop do API-jev WFM. To vključuje omogočanje zahtevanih dovoljenj, pridobitev žetona za preverjanje pristnosti, pooblastitev seje in končanje seje.

> **OPOMBA:** Omejitev stopnje za API-je WFM na uporabniški žeton je 500 klicev na minuto in 10.000 klicev na uro. Ta omejitev stopnje ne velja za pretekle API-je WFM.

URL do okolja vaše organizacije sledi spodnji predlogi, kjer je [customerURL] edinstven za vašo organizacijo.

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

Lokacije strani

- WFM > Dovoljenja
- Uporabniške nastavitve > žetoni za osebni dostop

Postopki

Omogočite dostop do novih API-jev WFM

1. Na seznamu **Vloge** izberite vlogo, za katero želite omogočiti dovoljenja.
2. **Izberite funkcije** Tab.
3. V razdelku **Odpri dostop** Calabrio WFM >API omogočite eno ali več teh dovoljenj.
    - Preberite napoved
    - Preberite organizacijo
    - Zahteva za branje
    - Preberite urnik
    - Napišite napoved
    - Organizacija pisanja
    - Napišite zahtevo

- Napišite urnik

4. V razdelku **Odpri Calabrio WFM** > **Web** omogočite **dovoljenje Osebni žetoni** za dostop.

Ustvarjanje žetona

Ustvarjanje žetona za dostop je enkratno dejanje. Ko ustvarite žeton, ga shranite na enostavno dostopno mesto za prihodnjo uporabo. Če izgubite žeton, lahko obnovite novega.

1. Pomaknite se do **uporabniških nastavitev** > **žetonov** za osebni dostop.
2. V besedilno **polje Ime aplikacije** vnesite enolično ime.
3. Kliknite **Ustvari žeton**.
4. Kopirajte žeton.

OPOMBA : žeton ne deluje, če ima uporabnik, ki je ustvaril žeton, datum odhoda, ki je potekel, ali če je uporabnik izbrisan.

Pooblastiti

1. Pomaknite se do URL-ja organizacije za API-je Webex WFO WFM.
2. Kliknite **Pooblasti**. Prikaže **se okno Razpoložljive avtorizacije** .
3. Prilepite žeton, ki ste ga kopirali v prejšnjem postopku, v besedilno **polje Vrednost** .
4. Kliknite **Pooblasti**.
5. Kliknite **Zapri,** da zaprete okno. Zdaj lahko izvajate poizvedbe in ukaze za API-je WFM, ki so na voljo.

Končajte pooblaščeno sejo

1. Kliknite **Pooblasti**.
2. Kliknite **Odjava**.

Pretekli podatki WFM API-ji

Webex WFO podpira zgodovinske podatkovne API-je za vse trenutne in nove različice WFM (TWFM in New WFM). Ti zgodovinski podatkovni API-ji uporabnikom omogočajo uvoz zunanjih WFM zgodovinskih podatkov iz integriranih platform kontaktnih centrov. S temi integracijami lahko predvidite, nastavite spremljanje uspešnosti posrednikov in še več.

> **POMEMBNO** Če želite zagotoviti ustrezno podporo pri integraciji z API-ji preteklih podatkov, se obrnite na Webex WFO Professional Services in vzpostavite paket upravljanih storitev za podporo Organizacija z razvojem in uvajanjem vaše integracije Webex WFO.

URL do okolja vaše organizacije sledi spodnji predlogi, kjer je [customerURL] edinstven za vašo organizacijo.

URL-ji za API-je preteklih podatkov sledijo spodaj opisani obliki.

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

URL-ji za zgodovinske podatke API dokumentacijo sledijo spodnji obliki.

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

Pooblastiti

1. Pomaknite se do URL-ja organizacije za Webex WFO WFM API za pretekle podatke.
2. Kliknite **Pooblasti**. Prikaže se okno Razpoložljive avtorizacije.
3. Prilepite ključ najemnika, ki ste ga prejeli od osebe za stik Webex WFO.
4. Kliknite **Pooblasti**.
5. Kliknite **Zapri,** da zaprete okno. Zdaj lahko API-je, ki so na voljo, izvedete z uporabo ključa vira podatkov, ki vam ga je dala kontaktna oseba Webex WFO.

Končajte pooblaščeno sejo

1. Kliknite **Pooblasti**.
2. Kliknite **Odjava**.

Pooblastite API

Pooblastilo API omogoča uporabnikom, da so pooblaščeni za prijavo v Webex WFO in za prejemanje informacij, povezanih s pooblaščenim uporabnikom.

OPOMBA: Čas seje poteče po dveh urah neaktivnosti.

GET protokol/URI

URI	/API/počitek/avtorizacija
Metoda	DOBITI

Polja z zahtevo

Ime	Req?	Vrsta	Opis
Locale	N	Niz	Koda lokalizacije države uporabnika.
userId	D	Niz	ID uporabnika najemnika.
geslo	D	Niz	Uporabniško geslo.
Jezik	D	Niz	Jezik uporabnika. Privzeto = en
tenantId	N	Niz	ID najemnika, ki mu uporabnik pripada. Vključite najemnika ID, če ima uporabnik enake poverilnice za prijavo (uporabnik ID in geslo) za več kot enega najemnika.

Primeri datotek JSON

Prositi

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.

```
{
        "področne nastavitve": niz,
```

"userId": niz, "geslo": niz,
"jezik": niz, "tenantId":
celo število
}

Odziv

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

{
"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"
, "ID":2,
"userId":"user@test.com",
"ime":"račun",
"lastName":"smith", "teamId":3,
"teamName":"Default Team",
"groupId":2, "groupName":"Default
Group", "lang":"en",
"država":"", "sessionTimeout":"60",
"timezoneString":"America\/Chicago",
"deaktivirano":false,
"licenseCompliance":true, "tenantId":1,
"passwordExpirationDate":null, "userIq":false,
»aktiviraniDatum«: 0,
»dovoljenja«:[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"LiveScreenMonitoring",

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

POST Protokol in URI

URI	/API/rest/authorize
Metoda	POST

Polja z zahtevo

Ime	Req?	Vrsta	Opis
Locale	N	Niz	Koda lokalizacije države uporabnika.
userId	D	Niz	ID uporabnika najemnika.
geslo	D	Niz	Uporabniško geslo.
Jezik	D	Niz	Jezik uporabnika. Privzeto = en
tenantId	N	Niz	ID najemnika, ki mu uporabnik pripada. Vključite najemnika ID, če ima uporabnik enake poverilnice za prijavo (uporabnik ID in geslo) za več kot enega najemnika.

Primeri datotek JSON

Prositi

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.

```
{
        "področne
        nastavitve": niz,
        "userId": niz,
```

"geslo": niz, "jezik": niz,

"tenantId": celo število

}

Odziv

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"

, "ID":2,

"userId":"user@test.com",

"ime":"račun",

"lastName":"smith", "teamId":3,

"teamName":"Default Team",

"groupId":2, "groupName":"Default

Group", "lang":"en",

"država":"", "sessionTimeout":"60",

"timezoneString":"America\/Chicago",

"deaktivirano":false,

"licenseCompliance":true, "tenantId":1,

"passwordExpirationDate":null, "userIq":false,

»aktiviraniDatum«: 0,

»dovoljenja«:[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring", "AdadPasswordPolicy",

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

Uvoz stikov v velikem obsegu

Tretje osebe uporabljajo API-je za množični uvoz stikov za spajanje in Insert metapodatke in posnetke v večdelni zahtevi HTTPS.

Na voljo sta dva API-ja za množični uvoz:

- Množični uvoz stikov API – uporabljajo ga tretje osebe; omogoča vstavljanje metapodatkov in posnetkov v večdelni zahtevi HTTPS

  > **Opomba** Uporabite lahko tudi množični uvoz stikov API za množični uvoz stikov prek podatkovnega strežnika. Glejte Uporaba podatkovnega strežnika za množičen uvoz stikov.

- Stik v realnem času API – uporablja ga odjemalec snemanja Webex WFO Smart Desktop; Najprej vstavi metapodatke, nato pa posnetke naloži ločeno pozneje na podlagi odgovora iz vstavitve metapodatkov. To odjemalcu omogoča, da odloži nalaganje posnetkov, in omogoča vstavljanje stikov, medtem ko klic še poteka. Vendar to prisili odjemalca, da sledi ID-jem, da naloži posnetke za pravilen stik.

Protokol in URI

Uvoz množičnih stikov API

URI	/API/upload/contacts
Metoda	POST
Dovoljenja	Upravljanje najemnika
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Množični uvoz stikov v realnem času API (metapodatki)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Metoda	POST
Dovoljenja	Zajemite stike, snemajte glas / snemanje zaslona
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

Podprte oblike zapisa

V večdelno zahtevo lahko vključite naslednje oblike.

Vrsta	Opis
CSV	Datoteka, ločena z vejico, ki se uporablja za dodeljevanje metapodatkov.
JSON	Enaka oblika metapodatkov kot v realnem času API, vendar jo je mogoče uporabiti za množični uvoz.
WAV	Oblika zvočnega snemanja.
WebM	Kombinirana oblika zapisa za snemanje zvoka in videa.
WEBMA	Oblika zapisa samo za zvok (vsebnik WebM).
WEBMV	Oblika zapisa, ki je na voljo samo za videoposnetke (vsebnik WebM).
SPX	Oblika zvoka.
WMV	Kombinirana oblika zapisa za snemanje zvoka in videa (ali samo če je videoposnetek seznanjen z zvokom v istem stiku).
Opus	Oblika zvoka.

Polji z zahtevo in odgovorom

Datoteki CSV in JSON vsebujeta polja, določena v naslednji tabeli. V obeh vrstah datotek niso uporabljena vsa polja. Datoteka, za katero velja polje, je navedena v opisu.

Ime	Req?	Opis
ID agenta	D	Uporablja se v CSV in JSON. Agent ID v enem od treh formatov. Obdelava ugotovi

Ime	Req?	Opis
		Katera oblika se uporablja na podlagi razčlenjevanja vsebine. ▪ Oseba ID. Edinstveni identifikator iz WfoPerson.id. Ta številka je uporabljena tudi v preglednici Izvoz uporabnika (stolpec Upravljanje aplikacij > Globalni > Uporabniki > uvoz in izvoz > Izvoz > uporabnika ID). Ne gre za enako kot ID v uporabniškem profilu Webex WFO. ▪ Prijava v AD. Domena\uporabniško ime (zahteva »\«). ▪ E-poštni naslov. E-poštni naslov (zahteva »@«). Pri uporabi CSV za nalaganje stikov je potreben agent ID. Če za vložitev zahteve uporabljate JSON, agent ID ni obvezen. V slednjem primeru je agent ID nastavljen na ID uporabnika s preverjeno pristnostjo, ki sproži nalaganje. Največje število znakov = 254 privzeto = jih ni
AssocCallId	N	Uporablja se v CSV in JSON. ID, ki povezuje stike. Primer: vsak preusmerjen klic enega posrednika k drugemu ima enako ID. Največje število znakov = 52 privzetih = NULL
Audio.Location	N	Uporablja se v CSV in JSON. V podobjektu Zvok. Ime ključa (datoteke) posnetka v večdelni zahtevi. To je lahko katera koli podprta oblika snemanja (avdio/zaslon/kombinirana). Dovoljena je samo ena zvočna datoteka na stik. Ime ključa mora imeti veljavno pripono, ki se ujema z vrsto medija posnetka. Pripona prepozna datoteko kot zvočni ali zaslonski posnetek ali oboje. Največje število znakov = 128 privzeto = Brez

Ime	Req?	Opis
Audio.StartTimeMs	N	Uporablja se v CSV in JSON. V podobjektu Zvok. Začetni čas v milisekundah GMT od 1970-01-01 (UNIX čas) zvočnega posnetka. To se uporablja za določanje odmika zvoka od trenutka zagona stika. Največje število znakov = dolgo Privzeto = ContactStartTimeMs
Klicani naslov	N	Uporablja se v CSV. Klicana telefonska številka. Največje število znakov = 64 privzeto = prazen niz
Imenuje	N	Uporablja se v JSON. Klicana telefonska številka. Največje število znakov = 64 privzetih = NULL
CallId	N	Uporablja se v CSV in JSON. ID, ki identificira stik. Največje število znakov = 128 privzeto = NULL
Kliče	N	Uporablja se v JSON. Telefonska številka klicanja. Največje število znakov = 64 privzetih = NULL
Naslov klicanja	N	Uporablja se v CSV. Telefonska številka klicanja. Največje število znakov = 64

Ime	Req?	Opis
		Privzeto = prazen niz
ClientTimeZone	N	Uporablja se v CSV in JSON. Časovni pas v formatu UTC. Podprt je tudi Windows Time. Odjemalec snemanja na namizju pošlje čas Windows, ki je preslikan v čas Olson. Največje število znakov = 255 Privzeto = časovni pas stranke, kot je opredeljen v Webex WFO **PRIMER** –06:00
ContactStartTimeMs	N	Uporablja se v CSV in JSON. Začetni čas v milisekundah po GMT od 1970-01-01 (čas UNIX). Zahtevana je vrednost v tem polju, tako da, če vrednost manjka, API uporabi trenutni čas nalaganja. Upoštevajte, da je zaradi tega uporabniška izkušnja verjetno slaba, saj ima veliko stikov enak časovni žig. **POMEMBNO** Če uvažate stike z Excelom, morate stolpec Začetni čas oblikovati tako, da Prikaz milisekund (več informacij najdete v Excelovi uporabniški dokumentaciji). V nasprotnem primeru Excel skrajša milisekunde, kar povzroči napačen čas in prepreči pravilen uvoz posnetkov. Največje število znakov = dolgo Privzeto = trenutni čas nalaganja **PRIMER#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Smer	N	Uporablja se v CSV in JSON. Smer klica, vhodnega ali odhodnega. 1 = odhodni 0 = vhod

Ime	Req?	Opis
		Največje število znakov = 1 privzeto = NULL
Črtni	N	Uporablja se v CSV in JSON. Posrednikova linija/razširitev. Največje število znakov = 64 privzetih = NULL
metapodatki.<Metapodatki po meri Ime polja>	N	Uporablja se v CSV. Polja z metapodatki po meri, ki jih želite izpolniti. Polje bo ustvarjeno, če ne obstaja. Vsak stolpec, ki se začne z »metapodatki«, bo obravnavan kot polje z metapodatki po meri. **PRIMER** Če želite nastaviti »accountNumber«, ustvarite stolpec z imenom »metadata.accountNumber«. Ime polja »Največje število znakov« = 39 Največje število znakov vrednosti metapodatkov po meri = 2056
Metapodatki po meri	N	Uporablja se v JSON. Polja z metapodatki po meri, ki jih želite izpolniti. Polje bo ustvarjeno, če ne obstaja. Predmet vsebuje podatke v obliki parov imen/vrednosti. **PRIMER** "accountNumber":"123456" Ime polja »Največje število znakov« = 39 Največje število znakov vrednosti metapodatkov po meri = 2056
Snemanje1	D	Uporablja se v CSV. Ime ključa (datoteke) posnetka v večdelni zahtevi. To je lahko katera koli podprta oblika snemanja (avdio/zaslon/kombinirana). Dovoljena je samo ena zvočna datoteka na stik. Ime ključa mora imeti veljavno pripono, ki se ujema z vrsto medija posnetka. Podaljšanje

Ime	Req?	Opis
		Prepozna datoteko kot zvočni ali zaslonski posnetek ali oboje. Največje število znakov = 128 privzeto = Brez
Snemanje2	N	Uporablja se v CSV. Ime ključa (datoteke) posnetka v večdelni zahtevi. To je lahko katera koli podprta oblika snemanja (avdio/zaslon/kombinirana). Dovoljena je samo ena zvočna datoteka na stik. Ime ključa mora imeti veljavno pripono, ki se ujema z vrsto medija posnetka. Pripona prepozna datoteko kot zvočni ali zaslonski posnetek ali oboje. Največje število znakov = 128 privzeto = Brez
Snemanje3	N	Uporablja se v CSV. Ime ključa (datoteke) posnetka v večdelni zahtevi. To je lahko katera koli podprta oblika snemanja (avdio/zaslon/kombinirana). Dovoljena je samo ena zvočna datoteka na stik. Ime ključa mora imeti veljavno pripono, ki se ujema z vrsto medija posnetka. Pripona prepozna datoteko kot zvočni ali zaslonski posnetek ali oboje. **OPOMBA:** Obstajati mora zvočna datoteka, sicer uvoz ne uspe. Največje število znakov = 128 privzeto = Brez
Snemanje2Odmik	N	Uporablja se v CSV. Odmik funkcije »Snemanje2« od možnosti »Snemanje1«. **PRIMER:** Zvočna datoteka (WAV), ki se zažene 5 sekund po zaslonski datoteki (WebM), ima odmik 5000 (5000 = 5 sekund). Največje število znakov = dolgo

Ime	Req?	Opis
		Privzeto = 0
Screen.Location	N	Uporablja se v CSV in JSON. V podobjektu zaslona. Ime ključa (datoteke) posnetka v večdelni zahtevi. To je lahko katera koli podprta oblika snemanja (avdio/zaslon/kombinirana). Dovoljena je samo ena zvočna datoteka na stik. Ime ključa mora imeti veljavno pripono, ki se ujema z vrsto medija posnetka. Pripona prepozna datoteko kot zvočni ali zaslonski posnetek ali oboje. Največje število znakov = 128 privzeto = Brez
Screen.StartTimeMs	N	Uporablja se v CSV in JSON. V podobjektu zaslona. Začetni čas v milisekundah po GMT od 1970-01-01 (UNIX čas) snemanja zaslona. To se uporablja za ugotavljanje odmika zaslona, ko se stik začne. Največje število znakov = dolgo Privzeto = ContactStartTimeMs

CSV primeri datotek

CSV lahko naložite kot del večdelne zahteve za nalaganje. Nekatera pravila glede oblike so naslednja.

- Število stolpcev je spremenljivo. Če na primer vedno želite uporabiti strankin časovni pas, vam stolpca »TimeZone« ni treba vključiti v CSV.
- Stolpci, vključeni v CSV, so lahko v poljubnem vrstnem redu.
- Število stolpcev v vsaki vrstici se mora ujemati s številom stolpcev z glavo.
- Če ima vrednost vejico, mora biti obdana z narekovaji.
- Če vrednost za določen stik ni znana, glava pa obstaja, uporabite prazen niz za ta stolpec.

> **Opomba** Uspešen odgovor je oblikovan v JSON, ker odgovor doda nekaj stanja za vsak stik in posnetek.

Celoten primer

Ta primer prikazuje datoteko, ki uporablja vsa možna polja za datoteko CSV.

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

Kratek primer

V tem primeru so prikazana le polja, ki so potrebna za datoteko CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Snemanje1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Primeri datotek JSON

Kontaktne podatke lahko uvozite v Webex WFO v formatu JSON kot alternativo formatu CSV.

Celoten primer

Spodaj je primer oblikovane datoteke JSON.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "Naslov klicanja":"1800",
    "ClientTimeZone":"Centralni standardni čas",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Navodilo":1,
    »Zvok«:[
        {
            "Lokacija":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Zaslon":[
            "Lokacija":"25.WebM",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "številka računa":"123456",
```

```
22                "Oddelek":"Prodaja"
23            }
24        }
```

Kratek primer

V tem primeru so prikazana le polja, ki so potrebna za datoteko JSON.

```
1  {
2      "AgentId":"ACME\smithj",
3      "ContactStartTimeMs":1447075073000,
4      »Zvok«:[
5          {
6              "Lokacija":"25.wav"
7          }
8      ]
9  }
```

Format ZIP

Format ZIP se obravnava drugače kot CSV ali JSON, saj gre za zbirko datotek, ki se obdelujejo, kot da bi bile posamezne datoteke v večdelni zahtevi.

- Ime datoteke je ključ, na katerega se morate sklicevati v CSV/JSON.
- Vsaka struktura map v datoteki ZIP je sploščena in prezrta.

Večdelna zahteva je na primer videti tako.

```
1  batch.zip
2      batch.CSV (vsebuje 2 vrstici za klica1 in klic2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Ta večdelna zahteva se obdela, kot da bi bile vse datoteke v datoteki ZIP ali vse posamezno v večdelni zahtevi.

Opombe

- Vrstni red datotek ni pomemben.
- Prenos za stik, ki vsebuje ime datoteke s posnetkom, vendar ne vključuje tega posnetka, ne bo vstavljen.

- Prenos, ki vsebuje posnetek, na katerega se CSV ali JSON ne sklicuje, bo ta posnetek prezrl.

POMEMBNO Za svojo vlogo morate imeti dostop skrbnika najemnika, dostop do podatkovnega strežnika, ki ga želite uporabiti za množični uvoz stikov, in dovoljenje za množični uvoz.

Uporaba podatkovnega strežnika za množičen uvoz stikov

Množični uvoz stikov API lahko uporabite za množično nalaganje stikov prek podatkovnega

strežnika. Uporaba množičnega uvoza stikov API zahteva naslednje:

- Webex WFO Vloga skrbnika z omogočenim dovoljenjem za množični uvoz.
- Dostop za branje/pisanje do podatkovnega strežnika.

Če želite množično prenašati stike prek podatkovnega strežnika:

PREDPOGOJ Za uspešno nalaganje datotek s podatkovnim strežnikom v velikem obsegu mora biti podatkovni strežnik konfiguriran znotraj Webex WFO. To je lahko podatkovni strežnik, ki se že uporablja za vse

Drug namen ali nov podatkovni strežnik. Če konfigurirate nov podatkovni strežnik za množični uvoz, glejte temo »Konfiguracija podatkovnega strežnika« v uporabniškem priročniku *Webex WFO*.

1. Če želite uporabiti podatkovni strežnik, ki je že konfiguriran v Webex WFO, se pomaknite na stran Konfiguracija **podatkovnega strežnika** (Upravljanje aplikacij > Konfiguracija sistema > Konfiguracija podatkovnega strežnika) in izberite ta podatkovni strežnik.
2. V **razdelku Regional Data Server ACD Sync Settings (Nastavitve** sinhronizacije) preverite, ali **je izbrana možnost Omogoči zajem (Enable Capture – Omogoči**) in da je dodeljena možnost Generic (privzeto) ACD.
3. Kliknite **Shrani**.
4. Ustvarite datoteko CSV (ne JSON), ki vsebuje vsa obvezna polja in izbirna, ki jih želite dodati.
5. Predpono datoteke uporabite za besedo CONTACT. Beseda razlikuje med velikimi in malimi črkami in jo morate vnesti z velikimi črkami.

PRIMER

Datoteka CSV se imenuje ExampleContacts.CSV. Preimenovati jo morate s predpono CONTACT na naslednji način:

STIK. PrimerStiki.CSV

6. Postavite datoteko CSV in vse povezane predstavnostne datoteke v mapo GIS <najemnik> na podatkovnem strežniku. Ta mapa je na mestu, ki ga določa polje »Lokacija datoteke GIS področnega podatkovnega strežnika« na strani za konfiguracijo podatkovnega strežnika.

   PRIMER# C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data strežnik\gis\<najemnik>

Množični uvoz organizacij API

Množični uvoz organizacij API uporabljajo tretje osebe za nalaganje organizacijske strukture svojega središča za stike (skupine, ekipe in ljudje) v Webex WFO.

API vstavlja in posodablja samo skupine, ekipe in osebe. Nikoli ne izbriše, zato je varno uvoziti podmnožico organizacijske strukture. Uvoz je ponovljiv, ker API spremeni le tista polja, ki se spremenijo. Isto datoteko lahko varno uvozite večkrat.

Uvoz obravnava skupine, ekipe in osebe, kot sledi.

POMEMBNO Če nalagate datoteko CSV za množični uvoz organizacije za skupine ali ekipe, se morajo glave stolpcev ujemati z ustreznimi polji zahteve in odgovorov v spodnjih tabelah točno. Stolpcev ne morete preurediti ali izpustiti, tudi če niso obvezni za vsak posamezen vnos.

Skupine API protokol in URI

URI	/API/upload/groups
Metoda	POST
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Skupine. Skupino določa stolpec groupName. Če se vrednost v groupName ujema z obstoječo skupino, je uporabljena ta skupina. Če je groupName nov, se ustvari skupina s tem imenom in je aktivirana.

Skupine API polja z zahtevo in odgovorom

Ime	Req?	Opis
Id	D	ID skupine v ACD. Številko ID lahko prepoznate tako, da izvozite podatke skupine in si jo ogledate v datoteki CSV. **OPOMBA:** Če je skupina nova skupina, mora biti ID nastavljena na 0 (nič), sicer uvoz ne bo uspel.
ime	D	Ime skupine. Največje število znakov = 60 privzetih = jih ni
aktiviranDatum	D	Datum, ko je bila skupina aktivirana v obliki MM/DD/LLLL. Privzeto = trenutni datum
deaktiviranDatum	D	Datum, ko je bila skupina deaktivirana v obliki MM/DD/LLLL.

Ekipe API protokol in URI

URI	/API/upload/teams
Metoda	POST
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Ekipe. Ekipa je označena s stolpcem teamName. Če se vrednost v teamName ujema z obstoječo ekipo, se uporabi ta ekipa. Če se je skupina, v kateri je ta ekipa, spremenila, se ta odnos posodobi. Če je teamName nov, se pod določeno skupino ustvari ekipa s tem imenom in se aktivira.

Ekipe API Polja za zahtevo in odgovor

Ime	Req?	Opis
Id	D	ID ekipe v ACD. Številko ID lahko prepoznate tako, da izvozite podatke ekipe in si jo ogledate v nastali datoteki CSV. **OPOMBA:** Če je ekipa nova ekipa, mora biti ID nastavljena na 0 (nič), sicer uvoz ne bo uspel.
ime	D	Ime skupine. Največje število znakov = 60
aktiviranDatum	D	Datum, ko je bila skupina aktivirana v obliki MM/DD/LLLL. Privzeto = trenutni datum
deaktiviranDatum	D	Datum, ko je bila skupina deaktivirana v obliki MM/DD/LLLL.
ID nadrejene skupine	D	Ime skupine, ki ji ekipa pripada.
produktivnostKompilacija	D	Označuje, ali je treba statistične podatke ekipe vključiti, ko storitev Capture pripravlja statistične podatke o storilnosti (True/False). Privzeto = true

Osebe API Protokol in URI

URI	/API/upload/persons
Metoda	POST
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Oseb. Oseba je identificirana z e-pošto, adLogin ali acdId. Če se katera od teh vrednosti ujema z obstoječo osebo, je uporabljena ta oseba. Če se je spremenilo članstvo v skupini, ime, časovni pas, področne nastavitve ali aktivno stanje te osebe, se ustrezno posodobi. Če se najde oseba, ki se ujema, API nikoli ne izprazni enega od treh identifikatorjev

če vrednost že obstaja. Če je na primer na e-poštnem naslovu najdeno ujemanje, vendar uvožena datoteka CSV ne vsebuje ACD ID za uporabnika, vendar ga že imamo v zbirki podatkov, obstoječa vrednost ni prepisana. Če so vsi trije identifikatorji osebe novi, se ustvari nova oseba, ki dobi privzeto vlogo posrednika.

Osebe API Polja z zahtevo in odgovorom

Ime	Req?	Opis
personId	D	Oseba ID v Webex WFO. Številko ID lahko prepoznate tako, da izvozite podatke o osebi in si jo ogledate v datoteki CSV. Uporabite 0 (nič), če je to nova oseba.
E-pošta	D	E-poštni naslov uporabnika. Največje število znakov = 254 privzeto = jih ni
Ime	D	Ime uporabnika. Največje število znakov = 50 privzeto = jih ni
priimek	D	Priimek uporabnika. Največje število znakov = 50 privzeto = jih ni
timeZone	N	Časovni pas agenta. Privzeto = časovni pas stranke Za celoten seznam imen časovnih pasov glejte Uvažanje in Izvoz uporabnikov. **PRIMER Amerika** /Chicago
adLogin	N	Uporabniško ime Active Directory. Največje število znakov = 50 privzeto = jih ni

Ime	Req?	Opis
Skupina članov	N	Ekipa, ki ji uporabnik pripada.
Aktivira	N	Datum, ko je bil uporabnik aktiviran v obliki MM/DD/LLLL. Privzeto = trenutni datum
Deaktivira	N	Datum, ko je bil uporabnik deaktiviran v obliki zapisa MM/DD/LLLL. **OPOMBA** Če želite aktivirati deaktiviranega uporabnika pri uvozu uporabnikov, nastavite ta datum na 31.12.2999.
Locale	N	Jezik, ki ga uporablja uporabnik. Privzeto = en
Vloge	N	Vloge, dodeljene uporabniku. Več vlog ločuje Podpičji.
Skupine obsega	N	Skupine v obsegu uporabnika. Več skupin je ločeni s podpičji.
ScopeTeams	N	Ekipe v okviru uporabnika. Več ekip je ločeni s podpičji.
enableScheduling	N	Označuje, ali je uporabnika mogoče razporediti v obliki »True« ali »False« (samo WFM). Privzeto = false
Poglede	N	Pogledi, ki so dodeljeni uporabniku v WFM (samo WFM). Privzeto = brez
Glavni pogled	N	Glavni pogled uporabnika v WFM (samo WFM). Privzeto = brez
podjetjeZačetekDatum	N	Datum, ko je uporabnik začel s podjetjem v formatu MM/DD/LLLL (SAMO WFM). Privzeto = brez

Ime	Req?	Opis
podjetjeEndDate	N	Datum, ko je uporabnik zapustil podjetje v obliki MM/DD/LLLL (samo WFM). Privzeto = brez
departmentStartDate	N	Datum, ko je uporabnik začel z oddelkom v obliki MM/DD/LLLL (samo WFM). Privzeto = brez
employeeId	N	Uporabnikov zaposleni ID (samo WFM). Privzeto = brez
Rank	N	Uvrstitev uporabnika v kontaktnem centru (samo WFM). Privzeto = brez
qmViews	N	Pogledi, dodeljeni uporabniku v QM (samo QM). Privzeto = brez
isRecileOnly	N	Ko je ta možnost izbrana, posrednik uporabi snemanje prehoda in vsi agentovi klici zahtevajo usklajevanje po klicu (samo QM). Privzeto = brez
Scopetenant	N	Če je nastavitev nastavljena na TRUE, ima uporabnik obseg nad vsemi skupinami, ekipami in uporabniki. Če je velikost uporabnika nastavljena na FALSE, je takšen, kot je konfiguriran v poljih Obseg ekip in Obseg skupin (True/False). Privzeto = brez
acdId	D	Uporabnikova ID znotraj ACD. Privzeto = brez **Opomba To** polje je obvezno, če ste potrdili polje »Omogoči načrtovanje za tega uporabnika«.
acdServerId	D	ID ACD, ki je vir podatkov za uporabnika.

Ime	Req?	Opis
		Privzeto = brez **Opomba To** polje je obvezno, če ste potrdili polje »Omogoči načrtovanje za tega uporabnika«.

CSV Primeri datotek

Skupine CSV Primer

```
ID,ime,aktiviranDatum,deaktiviranDatum
0,Prodaja,01/04/2018,01/01/2019
0,Finance,01/04/2018,0180182019
```

Ekipe CSV Primer

```
ID,ime,aktiviranDatum,deaktiviranDatum,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Prodaja, 01/04/2018,01/01/2019,Prodaja,True
0,Prodaja delov, 01/04/2018,01/01/2019,Prodaja,Napačna
```

Kategorije in besedne zveze API

Uporabite to API za delo s seznami kategorij in besednih zvez.

Te metode se uporabljajo za kategorije in besedne zveze API:

- Pridobi – pridobi informacije o kategoriji in besedni zvezi
- POST – Ustvari kategorije in besedne zveze
- PUT – posodobitve kategorij in fraznih informacij
- Izbriši – izbriše informacije o kategoriji in besedni zvezi.

IZBRIŠI kategorije in besedne zveze API

Ta metoda izbriše podatke o kategorijah in besednih zvezah.

Protokol DELETE in URI-ji

Uris: Kategorijska fraza	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/fraza
Metoda	IZBRISATI
Dovoljenja	Skrbniška analitika za namizne aplikacije Skrbnik zvočne analitike Skrbnik LVSCR analitike Skrbniška analiza besedila Upravljanje najemnika
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

PRIMER

Brisanje kategorije: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

Brisanje besedne zveze: /API/rest/cas/phrase?ID=7

Ime	Opis

Sistem se odzove z naslednjim:

{"izbrisano":1}

GET kategorije in besedne zveze API

Ta metoda pridobi informacije o kategorijah in besednih zvezah.

Protokol GET in URI-ji

Uris: Kategorijska fraza	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/fraza
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Skrbniška analitika za namizne aplikacije Skrbnik zvočne analitike Skrbnik LVSCR analitike Skrbniška analiza besedila Upravljanje najemnika
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja »Odgovor« GET

Ime	Opis
Kategorije	Podrobne informacije o kategorijah storitve Google Analytics.
Id	Kategorija ID.
opis	Opis kategorije.
languageId	Niz znakov, ki določa jezik. **PRIMER** NAS angleščina = en-us

Ime	Opis
Stavki	Podrobne informacije o besednih zvezah storitve Google Analytics.
stavek	Besedna zveza za iskanje.
Fonetični	Fonetično črkovanje besedne zveze za iskanje.
zvokiKot	Nadomestne različice besedne zveze, ki zveni kot ciljna fraza.
Zaupanje	Vrednost zaupanja, ki kaže na verjetnost, da je zadetek pravilen.
Id	ID številka besedne zveze.
categoryId	Kategorija ID številka za besedno zvezo.
država	Stanje stika agenta.

POST Kategorija in besedne zveze API

Ta metoda ustvari informacije o kategorijah in besednih zvezah.

POST Protokol in URI-ji

Uris: Kategorijska fraza	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/fraza
Metoda	POST
Dovoljenja	Skrbniška analitika za namizne aplikacije Skrbnik za analitiko zvoka Skrbnik za analitiko Lvcsr Skrbniška analiza besedila Upravljanje najemnika
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

POST Polja za odzive

Ime	Opis
kategorija	Podrobne informacije o kategorijah storitve Google Analytics.
opis	Opis kategorije.
languageId	Niz znakov, ki določa jezik. **PRIMER** NAS angleščina = en-us

PUT Kategorije in besedne zveze API

Ta način posodobi informacije o kategorijah in besednih zvezah.

PUT Protokol in URI-ji

Uris: Kategorijska fraza	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/fraza
Metoda	PUT
Dovoljenja	Skrbniška analitika za namizne aplikacije Skrbnik zvočne analitike Skrbnik LVSCR analitike Skrbniška analiza besedila Upravljanje najemnika
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

PUT Polja za odzive

Ime	Opis
Kategorije	Podrobne informacije o kategorijah storitve Google Analytics.

Ime	Opis
Id	Kategorija ID.
opis	Opis kategorije.
languageId	Niz znakov, ki določa jezik. **PRIMER** NAS angleščina = en-us
Stavki	Podrobne informacije o besednih zvezah storitve Google Analytics.
stavek	Besedna zveza za iskanje.
Fonetični	Fonetično črkovanje besedne zveze za iskanje.
zvokiKot	Nadomestne različice besedne zveze, ki zveni kot ciljna fraza.
Zaupanje	Vrednost zaupanja, ki kaže na verjetnost, da je zadetek pravilen.
Id	ID številka besedne zveze.
categoryId	Kategorija ID številka za besedno zvezo.
država	Stanje stika agenta.

Primer datoteke GET/POST/PUT JSON

V nadaljevanju je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON za pridobivanje, ustvarjanje in posodabljanje kategorij in besednih zvez:

```
{
        "kategorije": [{
                "ID": številka, "kategorija":
                niz, "opis": niz, "languageId":
                "en-us"
            },
            ....
        ],
        "stavki": [{
```

"fraza": niz, "fonetična": niz,
"zveni podobno": niz,
"zaupanje": številka, "ID":
številka, "categoryId": številka,
"stanje": številka

},
...
],
"zaupanje": število
}

Kontaktna naprava API

S kontaktno napravo API pridobite seznam naprav.

Kontaktna naprava API protokol in URI

URI	/API/rest/recording/contactDevice
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Upravljanje QM

Parametri

Polje	Req?	Vrsta	Opis
includeUnconfiguredDevices	N	Logična vrednost	Če je vrednost nastavljena na »true«, so vključene nekonfigurirane naprave. Privzeto = false Sprejete vrednosti. ▪ Res ▪ napačna
itemsPerPage	N	Številka	Število elementov, ki so prikazani na stran.
razvrstiStolpec	N	Besedilo	personId
razvrstiSmer razvrščanja	N		Možnosti ▪ Naraščajoče ▪ Padajoče

Kontaktna naprava API JSON Primeri datotek

Primer datoteke odzivov

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "ime": "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,
                "razširitev": "8013", "participija": "Participija
                poti"
            }
        ]
    }
```

Skupna količina kontaktne naprave API

Za množično dodajanje naprav uporabite kontaktno napravo Bulk API.

Kontaktna naprava Bulk API protokol in URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Metoda	POST
Dovoljenja	Upravljanje QM

Za več informacij glejte Kontaktna naprava API .

Kontaktna naprava BULK API JSON Primeri datotek

Primer datoteke odzivov


```
{
    »dodaj«: [
        {
            "konfiguriran": resnično,
            »contactDeviceLines«: [
                {"contactDeviceId": 239, "razširitev": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "razširitev": "7103", "ID": 424033, "particija": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 239,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": napačno,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "ime": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualNaprava": null
        },
        {
            "konfiguriran": resnično,
            »contactDeviceLines«: [
                {"contactDeviceId": 238, "razširitev": "7004", "ID": 412459, "Particija": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualNaprava": null
            }
        ],
        »Posodobitev«: [
            {
                "konfiguriran": resnično,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "razširitev": "9504",
"ID": 412466, "particija": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": napačno,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "ime": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualNaprava": null
            },
            {
                "konfiguriran": resnično,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "razširitev": "9503",
"ID": 41251    1, "particija": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": napačno,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "ime": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualNaprava": null
            }
        ]
}
```

Kontakt API

Kontakt API omogoča uporabnikom, da poiščejo določene stike, nato pa se povežejo na Webex WFO in jih predvajajo v predvajalniku Media Player.

Protokol in URI

URI	/API/rest/recording/contact/<ID>
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Išči stike
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parametri	ID = identifikator obstoječega stika. Ta vir URI najde določen stik ID. Če {ID} ne obstaja, vrne odgovor kodo napake namesto praznega seznama. beginTime = <začetni časovni žig za stike>

Polja z zahtevo

OPOMBA Če je uporabljen parameter beginTime, je treba parameter endTime uporabiti tudi v poizvedbi URI.

Parameter	Opis
Agent	Uporabnikova ID. Sprejeta vrednost je celo število ID. Parameter ("agent") razlikuje med velikimi in malimi črkami in mora biti v celoti napisan z malimi črkami. Če uporabnik uporabi parameter z veliko začetnico A, vrne vsakega posrednika. NEOBVEZNO
Ani	Samodejna identifikacija številke (ANI) za klic. Z drugimi besedami, družba ANI identificira številko osebe, ki kliče. Sprejeta vrednost je niz z zvezdico (*) ali nadomestnimi znaki vprašaja (?).

Parameter	Opis
	Ta parameter se lahko v eni poizvedbi pojavi nič ali večkrat. **PRIMER** `stik?ani=1234&ani=4567` Ko za parameter vnesete več vrednosti, poizvedba združi te vrednosti z vrednostmi OR (to pomeni, da prejšnji primer išče stike z ani=1234 ALI ani=4567). NEOBVEZNO.
assocCallId	Povezani stik ID, ki povezuje stike na podlagi stranke izkušnja. NEOBVEZNO.
začetekDatum	Vrne le zapise, ki se začnejo na določen datum ali pozneje. OBLIKA: `LLLL-MM-DD`. Če obseg ni določen in beginDate ni določen, je privzeta vrednost 60 dni pred današnjim dnem.
ZačetekČas	Uporablja se skupaj s beginDate za vrnitev zapisov, ki se začnejo na določen datum in čas ali pozneje. FORMAT: `HH:MM`.
callId	Stik ID iz integracije tretje osebe. Sprejeta vrednost je niz. NEOBVEZNO.
canEvaluate	Označuje, ali lahko uporabnik oceni ta stik. Sprejeta vrednost je Res. True vrne stik, če lahko uporabnik oceni ta stik, ko je prijavljen v Webex WFO. NEOBVEZNO. Če tega parametra ne vključite, poizvedba ne filtrira stikov. VREDNOST: True, če stik lahko oceni prijavljeni uporabnik.
dateEvaluatedEnd	Končni datum obsega filtriranih stikov, ki so bili ovrednoteni. OBLIKA: `LLLL-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	Začetni datum obsega filtriranih stikov, ki so bili ovrednoteni. OBLIKA: `LLLL-MM-DD`.
DNS	Strežnik za identifikacijo klicane številke (DNIS) za klic. Z drugimi besedami, klicana številka. Sprejeta vrednost je niz z zvezdico (*) ali nadomestnimi znaki vprašaja (?). Ta parameter se lahko v eni poizvedbi pojavi nič ali večkrat. Ko

Parameter	Opis
	za parameter vnesete več vrednosti, poizvedba združi te vrednosti z OR. NEOBVEZNO.
EndDate	Vrne le zapise, ki se začnejo pred določenim datumom. OBLIKA: `LLLL-MM-DD`. Če obseg ni določen in endDate ni določen, je privzeta vrednost danes.
EndTime datumom.	Uporablja se s končnim datumom za vrnitev zapisov, ki se začnejo pred določenim FORMAT: `HH: MM.`
izključiti	Vrne Uniform Resource Identifier (URI) za navedeno vrednost. Kliknite URI, če si želite ogledati podatke, povezane z določeno vrednostjo. NEOBVEZNO. VREDNOSTI: ▪ dogodek – vrne URI, ki kaže podatke o dogodku. ▪ metapodatki – vrne URI, ki kaže na metapodatke. ▪ metadata.key1 – vrne URI, ki kaže na atribut ključ1 znotraj predmeta metapodatkov.
Razširiti	Vrne vse podatke, povezane z navedeno vrednostjo, namesto URI. NEOBVEZNO. VREDNOSTI: ▪ dogodek – razširi vse dogodke tako, da vključi vse podatke o dogodkih in ne le URI. ▪ metapodatki – razširi vse metapodatke, ne le URI. ▪ metadata.key1 – razširi samo atribut ključa1 znotraj predmeta metapodatkov.
Ime	Ime agenta. Sprejete vrednosti so nizi s poljubnim številom nadomestnih znakov zvezdice (*) ali vprašaja (?). NEOBVEZNO.
skupina	ID skupine. Sprejeta vrednost je celo število ID. NEOBVEZNO.
imaSnemanje	Vrne le stike, ki so povezani s posnetkom. NEOBVEZNO. VREDNOSTI: ▪ Res ▪ napačna

Parameter	Opis
	Če tega parametra ne vključite, poizvedba ne filtrira stikov po posnetkih.
Hr	Ali je bila ocena stikov označena za človeške vire (HR).
	NEOBVEZNO. VREDNOSTI: ▪ Res ▪ napačna ▪ 1 (res) ▪ 0 (napačno)
inProgress	Ali ocenjevanje stikov poteka. NEOBVEZNO. VREDNOSTI: ▪ Res ▪ napačna ▪ 1 (res) ▪ 0 (napačno)
priimek	Priimek zastopnika. Sprejete vrednosti so nizi s poljubnim številom nadomestnih znakov zvezdice (*) ali vprašaja (?). Ta parameter se lahko v eni poizvedbi pojavi nič ali večkrat. Ko za parameter vnesete več vrednosti, poizvedba združi te vrednosti z OR. NEOBVEZNO.
omejiti	Parameter URL, s katerim lahko povečate skupne rezultate in pridobite večje nabore rezultatov. NEOBVEZNO. **POMEMBNO** Uporaba tega parametra lahko negativno vpliva na učinkovitost delovanja. Cisco priporoča 100 ali manj.
vrstica	Razširitev klica (z vidika agenta, ki snema klic). Sprejeta vrednost je niz z zvezdico (*) ali nadomestnimi znaki vprašaja (?). Ta parameter se lahko v eni poizvedbi pojavi nič ali večkrat. Ko za parameter vnesete več vrednosti, poizvedba združi te vrednosti

Parameter	Opis
	Vrednosti z OR. NEOBVEZNO.
metapodatki	Polje metapodatkov. NEOBVEZNO. VREDNOSTI: ▪ <key>~<operator>~<value> Kjer je <ključ> ime polja metapodatkov, konfiguriranega v Skrbniku za nadzor in snemanje, in se mora natančno ujemati s konfiguriranim imenom metapodatkov. <operater> je eden od naslednjih: ▪ Enako ▪ začneZ ▪ konča z ▪ Vsebuje <vrednost> lahko vključuje niz z nadomestnimi znaki zvezdice (*) ali vprašaja (?). Ta parameter se lahko v eni poizvedbi pojavi nič ali večkrat. Ko za parameter vnesete več vrednosti, poizvedba združi te vrednosti z OR. Če vrednosti ne določite, poizvedba vrne vse stike, ki imajo metapodatke za navedeni ključ.
potrebeOdobritev	Ali je za oceno stika potrebna odobritev. NEOBVEZNO. VREDNOSTI: ▪ Res ▪ napačna ▪ 1 (res) ▪ 0 (napačno)
številka	Poljubna številka, uporabljena v stiku (ANI ali DNIS). Sprejeta vrednost je niz z zvezdico (*) ali nadomestnimi znaki vprašaja (?). Ta parameter se lahko v eni poizvedbi pojavi nič ali večkrat. Ko za parameter vnesete več vrednosti, poizvedba združi te vrednosti z OR. NEOBVEZNO.

Parameter	Opis
Telefonska številka	Poljubna številka, uporabljena v stiku (ANI, DNIS ali linija). Sprejeto Vrednost je niz z nadomestnimi znaki zvezdice (*) ali vprašaja (?). Ta parameter se lahko prikaže nič ali enkrat v eni poizvedbi. NEOBVEZNO.
razpon	Parameter glave, ki vam omogoča pomikanje po rezultatih. Kje, "predmeti = <1-200>". NEOBVEZNO. **NAJBOLJŠA PRAKSA** Parameter obsega lahko uporabite v povezavi s parametrom poizvedbe za omejitev, ki poveča Skupni rezultati.
Dosegel	Ali je bil stik dosežen. NEOBVEZNO. VREDNOSTI: ▪ Res ▪ napačna ▪ 1 (res) ▪ 0 (napačno)
searchStats	Vrne skupno število razpoložljivih zapisov, ki se ujemajo s »štetjem«. Kjer so sprejete vrednosti: ▪ Res ▪ FAL SE NEOBVEZ NO.
tišinaTrajanje	Vrne le stike, pri katerih je trajanje posnetega (v milisekundah) Tišina je enaka ali večja od navedene vrednosti. **PRIMER** tišineTrajanje=5000 vrne stike, pri katerih je eden ali več primerkov posnete tišine enak ali večji Več kot 5 sekund. NEOBVEZNO.
tišinaDogodki	Vrne le stike, pri katerih je število tihih dogodkov enako ali

Parameter	Opis
	Večja od navedene vrednosti. **PRIMER** tišineDogodki=5 vrne stike s 5 ali več tišimi dogodki. NEOBVEZNO
Tagged	Ali je bil stik označen. Sprejete logične vrednosti so: ▪ Res ▪ napačna ▪ 1 (res) ▪ 0 (napačno) NEOBVEZNO .
talkOverDuration	Vrne le stike, pri katerih je trajanje (v milisekundah) posnetega pogovora So dogodki enaki ali večji od navedene vrednosti. **PRIMER** talkOverDuration=5000 vrne stike, pri katerih je eden ali več primerov posnetega pogovora prek dogodkov, ki so enaki ali Več kot 5 sekund. NEOBVEZNO.
talkOverEvents	Vrne samo stike, pri katerih je število pogovorov prek dogodkov enako ali Večja od navedene vrednosti. **PRIMER** talkOverEvents=5 vrne stike, v katerih je 5 ali več pogovorov o dogodkih. NEOBVEZNO.
ekipa	ID ekipe. Sprejeta vrednost je celo število ID. NEOBVEZNO.
usposabljanje	Ali je bila ocena stika označena za usposabljanje. NEOBVEZNO. VREDNOSTI: ▪ Res

Parameter	Opis
	▪ napačna ▪ 1 (res) ▪ 0 (napačno)
vrsta	Vrsta stika. Parameter vrste filtrira stike glede na stanja nalaganja. NEOBVEZNO. VREDNOSTI: ▪ kakovost ▪ arhiv Če tega parametra ne vključite, poizvedba ne filtrira glede na stanja nalaganja. **Opomba** : Uporabniška vloga arhiva ima globalni obseg le, če določite vrsto arhiva.

Izvajanje kombiniranega iskanja

Naslednja zahteva vrne seznam vseh stikov, zabeleženih za namene kakovosti na dan 01/01/2018 (GMT) ali pozneje.

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

Iskanje z metapodatkovnim ključem

Naslednja zahteva vrne seznam vseh stikov z metapodatki, imenovanimi telefon.

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

V nadaljevanju se vrne seznam vseh stikov z metapodatki, imenovanimi customerNo.

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

Iskanje z metapodatkovnim ključem z določeno vrednostjo

Naslednja zahteva vrne seznam vseh stikov z vrednostjo metapodatkov 555-1234.

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

Izvajanje iskanja tihih dogodkov

Naslednja zahteva vrne stike s seznama, ki vsebujejo dva ali več tihih dogodkov, dolgih 10 sekund ali več.

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

Primer datoteke JSON

{
"HR" : false, "dnis" :
"2111",
"callDuration" : 15000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"ime" : "obrazec1",
"$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
},
"ekipa" : {
"ime" : "ekipa1",
"$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"qualityReason" : {
"besedilo" : "Prvi klic dneva", "reasonId" :
1,
"ključ" : "rec_reason_what_first"
},
"agent" : {
"priimek" : "Bunkowske",
"uporabniško ime" : "bunkowm",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Mark",
"displayId" : "0.1"
},
"vrednotenje" : {
"stateId" : 1,
"Ocena" : 90,
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"usposabljanje" : false,
"ID" : 1,
"startTime" : 1239308710000,

"tz" : "Amerika/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"arhivWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"skupina" : {
"ime" : "skupina1",
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
"ocenjevalec" : { "priimek" :
"Sillars", "uporabniško ime" :
"sillarj",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/2", "ime" : "Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/266"
}
}

Primer datoteke JSON searchStats Parameter = true

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

Obrnite se na osnovno iskanje API

Iskanje po osnovnem stiku API vrne podrobnosti o potekajočem ali nazadnje zaključenem klicu. Vrnjene informacije so sestavljene iz najnovejšega stika, ki se ujema s parametri iskanja. Najnovejši stik je morda trenutno v teku.

Protokol in URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Išči stike
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja z zahtevo

Ime	Req?	Vrsta	Opis
Ani	N	Niz	Klicna številka stika.
DNS	N	Niz	Klicana številka stika. Telefonska številka agenta.
Ime	N	Niz	Ime agenta.
priimek	N	Niz	Priimek agenta.
vrstica	N	Niz	Podaljšanje razpisa (z vidika agenta, ki snema klic). V Sprejeta vrednost je niz z zvezdico (*) ali Vprašaj (?) nadomestni znaki.

Ime	Req?	Vrsta	Opis
			Ta parameter se lahko v eni poizvedbi pojavi nič ali večkrat. Ko za parameter vnesete več vrednosti, poizvedba združi te vrednosti z OR. NEOBVEZNO.
Uporabniško ime	N	Niz	E-poštni naslov posrednika iz tabele »Oseba«.

Polja z odzivi

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
Id	Podatkovna zbirka CCR ID stika.
assocCallId	Povezan stik ID stika.
callDuration	Trajanje klica.
recordingUrl	URL povezave za predvajanje stikov.
isComplete	Označuje, ali je klic dokončan ali pa poteka. true = klic je končan False = klic je v teku
startTime	Časovni žig začetega klica v GMT.
Agent	Podrobne informacije o agentu.
$ref	URL se nanaša na vir osebe
displayId	Prikažite ID agenta.
priimek	Priimek zastopnika
Ime	Ime agenta.
Uporabniško ime	E-poštni naslov agenta.

Če ni stikov, ki bi ustrezali danim parametrom (posredovani posrednik na primer ni nikoli sprejel klica ali ni v obsegu), sistem vrne odgovor 404 Not Found. Za stike, ki niso povezani s posrednikom (na primer stiki, posneti s prehodom), bo atribut »agent« ničen.

Primer datoteke JSON

V nadaljevanju so navedeni primeri oblikovanega odgovora 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",
            "Priimek" : "dente",
            "ime" : "al",
            "Uporabniško ime" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Spremljanje stikov API

Nadzor stikov API omogoča uporabnikom, da vidijo skupno število stikov, ustvarjenih v zadnjih 15 minutah od trenutka, ko skrbnik pokliče to API.

Vsi stiki so zajeti v bazi podatkov in prikazani s tem API. Vendar pa se lahko število stikov, prikazanih s tem API, razlikuje glede na število stikov, prikazanih v tabeli stikov. Parameter Dolžina klica glede na to, kako nastavite globalne nastavitve, na primer določa število stikov, ki so prikazani v uporabniškem vmesniku. Število stikov, prikazanih v uporabniškem vmesniku, je manjše ali enako skupnemu številu stikov, prikazanih s tem API.

OPOMBA: Ta API ne šteje korenskih posnetkov, dokler niso usklajeni.

PROTOKOL IN URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Skrbništvo dovoljenja najemnika
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

POLJA ODZIVOV

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
Stike	Klic med posrednikom in stranko.

Polje	Opis
Skupno	Število stikov, ustvarjenih v zadnjih 15 minutah.
skupajZvočno	Število stikov, ki so bili ustvarjeni v zadnjih 15 minutah ki imajo naložene zvočne posnetke.
totalWithVideo	Število stikov, ki so bili ustvarjeni v zadnjih 15 minutah ki imajo naložene posnetke zaslona.

PRIMER ODGOVORA JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
{
    "Stiki":{
            "skupaj": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Iskanje metapodatkov po meri API

Z iskanjem metapodatkov po meri API poiščite vse stike z določeno vrednostjo metapodatkov po meri.

> **Opomba** Če želite poiskati stike za standardno vrednost metapodatkov ali stike z dodatnimi parametri, ki jih ta API ne podpira, uporabite Stik API.

PROTOKOL IN URI

URI	API/počitek/snemanje/metapodatki/kontakt
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Ogled stikov

POLJA ZAHTEVE

Ime	Zahteva?	Vrsta	Opis
metadataKey	D	Niz	Ključ metapodatkov, uporabljen za iskanje.
metadataValue	D	Niz	Vrednost metapodatkov, za katero ste iščejo.
omejiti	N	Številka	Največje število stikov ID-ji za vrnitev. Privzeto je to 1,000. Največja vrednost je 100,000.
Odmik	N	Številka	Vrednost za iskanje ID-jev stikov ki so manjši od izravnave. Ta Polje se uporablja za paginacijo kot ID-ji vrnjenih stikov so razvrščeni v

Ime	Zahteva?	Vrsta	Opis
			padajoči vrstni red. Za podrobnosti glejte Polja za odzive .

POLJA ODZIVOV

Polje	Opis
Označeno	JSON za paginacijo. To polje vsebuje naslednje pod-Polja: ▪ Naslednje: API za klic, da dobite naslednjo serijo podatkov, je več. Če podatkov ni več, je ta niz prazen. ▪ Skupaj: število ID-jev stikov, ki se ujemajo s ključem metapodatkov/parom vrednosti, ki ste ga iskali.
podatki	JSON-ov seznam ID-jev stikov.

PRIMER ODGOVORA JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
{
    "Paginacija": { "naprej":
"snemanje/metapodatki/stik?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "Skupaj": 200
    },
    "podatki": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Obrazec za ocenjevanje API

S tem API zahtevajte informacije iz obrazca za ocenjevanje QM.

Protokol in URI

URL	/API/rest/recording/evalform
Metoda	DOBITI
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja z odzivi

Ime	Opis
Id	Ocenjevalni obrazec ID.
ime	Ime obrazca za ocenjevanje.
opis	Opis obrazca za ocenjevanje.
Ustvarjalca	Ustvarjalec obrazca za vrednotenje.
Ustvaril	Čas je bil obrazec za ocenjevanje ustvarjen v milisekundah UNIX.
ročnoTehtanje	Označuje, ali ročno ponderiranje velja za vprašanja o ocenjevanju obrazec.
createdTZ	Časovni pas, v katerem je bil ustvarjen obrazec za ocenjevanje.
Updater	Indikator posodobitvenega programa.
Posodobljene	Časovni indikator ob zadnji posodobitvi ocenjevalnega obrazca v formatu UNIX epohe.

Ime	Opis
posodobljenoTz	Časovni pas, v katerem je bil obrazec za ocenjevanje posodobljen.
Stanje	Status ocenjevalnega obrazca.
defaultForm	Označuje, ali obrazec za vrednotenje prikazuje privzete vrednosti
odgovorov. Zahtevana odobritev	Označuje, ali je treba spremembe obrazca za ocenjevanje odobriti.
pasovi	Podrobne informacije o razponih pasov ocenjevalnega obrazca.
godba	Številka pasu obrazca za ocenjevanje.
začeti	Začetek pasu obrazca za ocenjevanje.
konec	Konec pasu obrazca za ocenjevanje.
ScoreType	Podrobne informacije o rezultatu ocenjevalnega obrazca.
Id	Ocena ID.
ime	Ime vrste rezultata. **PRIMER** Odstotek
Oddelkih	Podrobne informacije o oddelkih obrazca za ocenjevanje.
Id	Obrazec za ocenjevanje oddelek ID.
ime	Ime razdelka obrazca za ocenjevanje.
naročilo	Vrstni red, v katerem je razdelek prikazan v obrazcu za ocenjevanje.
teža	Faktor teže odseka obrazca za ocenjevanje.
startColor	Začetna barva razdelka obrazca za vrednotenje.
endColor	Končna barva razdelka obrazca za vrednotenje.
Vprašanja	Podrobne informacije o vprašanju obrazca za ocenjevanje.
Id	Vprašanje ID.
Besedilno sporočilo	Besedilo vprašanja.

Ime	Opis
naročilo	Vrstni red, v katerem se vprašanje pojavi v razdelku.
teža	Teža je bila uporabljena za vprašanje.
opis	Opis vprašanja.
Možnosti	Podrobne informacije o možnostih vprašanj.
Id	Možnost ID
vrsta	Vrsta vprašanja. **PRIMER** KPI-ja in dodatka
oznaka	Označuje, ali je prikazana oznaka vprašanja.
isDefault	Označuje, ali je to privzeto vprašanje.
kpiPrioriteta	Označuje, ali je to prednostno vprašanje za določanje ocene KPI.
naročilo	Vrstni red, v katerem se pojavi vprašanje.
Točk	Število točk za vprašanje.

Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.


```
[
        {
                "ID": številka, "ime": niz,
                "opis": niz, "ustvarjalec":
                niz,
                "ustvarjeno": epoch milisekunde,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "posodobljeno": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "Amerika\/Chicago",
                "status": 0,
                »defaultForm«: false,
                »approvalRequired«: true,
                »bandRanges«: [{
                        "pas": 1,
                        "začetek": 0,
                        "konec": 40
                }, {
                        "pas": 2,
                        "začetek": 40,
                        "konec": 60
                }, {
                        "pas": 3,
                        "začetek": 60,
                        "konec": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "ime": "odstotek"
    },
                "razdelki": [{
                                "ID": 1,
                                "ime": "Oddelek1",
                                "Naročilo": 0,
                                "teža": 1,0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000",
                                "vprašanja": [{
                                                "ID": 1,
                                                "besedilo": "Kako je bila storitev",
```

"naročilo": 0,
"teža": 0,5,
"opis": "",
"možnosti": [{
"ID": 1,
"tip": "KPI",
"oznaka": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"naročilo": 0,
"točke": 100
}, {
"ID": 2,
"tip": "ADITIV",
"oznaka": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"naročilo": 1,
"točke": 0

}, { "ID": 3,
"tip": "SE NE uporablja",
"oznaka": "N\/A", "isDefault":
false, "kpiPriority": 0,
"naročilo": 2,
"točke": 0

}
]
},
....
]

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

Obrazec za ocenjevanje ID API

S tem API lahko zahtevate informacije o določenem obrazcu za ocenjevanje QM.

Protokol in URI

URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Metoda	DOBITI
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja z odzivi

Ime	Opis
Id	Ocenjevalni obrazec ID.
ime	Ime obrazca za ocenjevanje.
opis	Opis obrazca za ocenjevanje.
Ustvarjalca	Ustvarjalec obrazca za vrednotenje.
Ustvaril	Čas je bil obrazec za ocenjevanje ustvarjen v milisekundah UNIX.
ročnoTehtanje	Označuje, ali ročno ponderiranje velja za vprašanja o ocenjevanju obrazec.
createdTZ	Časovni pas, v katerem je bil ustvarjen obrazec za ocenjevanje.
Updater	Indikator posodobitvenega programa.
Posodobljene	Časovni indikator ob zadnji posodobitvi ocenjevalnega obrazca v formatu UNIX epohe.

Ime	Opis
posodobljenoTz	Časovni pas, v katerem je bil obrazec za ocenjevanje posodobljen.
Stanje	Status ocenjevalnega obrazca.
defaultForm	Označuje, ali obrazec za vrednotenje prikazuje privzete vrednosti
odgovorov. Zahtevana odobritev	Označuje, ali je treba spremembe obrazca za ocenjevanje odobriti.
pasovi	Podrobne informacije o razponih pasov ocenjevalnega obrazca.
godba	Številka pasu obrazca za ocenjevanje.
začeti	Začetek pasu obrazca za ocenjevanje.
konec	Konec pasu obrazca za ocenjevanje.
ScoreType	Podrobne informacije o rezultatu ocenjevalnega obrazca.
Id	Ocena ID.
ime	Ime vrste rezultata. **PRIMER** Odstotek
Oddelkih	Podrobne informacije o oddelkih obrazca za ocenjevanje.
Id	Obrazec za ocenjevanje oddelek ID.
ime	Ime razdelka obrazca za ocenjevanje.
naročilo	Vrstni red, v katerem je razdelek prikazan v obrazcu za ocenjevanje.
teža	Faktor teže odseka obrazca za ocenjevanje.
startColor	Začetna barva razdelka obrazca za vrednotenje.
endColor	Končna barva razdelka obrazca za vrednotenje.
Vprašanja	Podrobne informacije o vprašanju obrazca za ocenjevanje.
Id	Vprašanje ID.
Besedilno sporočilo	Besedilo vprašanja.

Ime	Opis
naročilo	Vrstni red, v katerem se vprašanje pojavi v razdelku.
teža	Teža je bila uporabljena za vprašanje.
opis	Opis vprašanja.
Možnosti	Podrobne informacije o možnostih vprašanj.
Id	Možnost ID
vrsta	Vrsta vprašanja. **PRIMER** KPI-ja in dodatka
oznaka	Označuje, ali je prikazana oznaka vprašanja.
isDefault	Označuje, ali je to privzeto vprašanje.
kpiPrioriteta	Označuje, ali je to prednostno vprašanje za določanje ocene KPI.
naročilo	Vrstni red, v katerem se pojavi vprašanje.
Točk	Število točk za vprašanje.

Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.


```
[
        {
                "ID": številka, "ime": niz,
                "opis": niz, "ustvarjalec":
                niz,
                "ustvarjeno": epoch milisekunde,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "posodobljeno": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "Amerika\/Chicago",
                "status": 0,
                »defaultForm«: false,
                »approvalRequired«: true,
                »bandRanges«: [{
                        "pas": 1,
                        "začetek": 0,
                        "konec": 40
                }, {
                        "pas": 2,
                        "začetek": 40,
                        "konec": 60
                }, {
                        "pas": 3,
                        "začetek": 60,
                        "konec": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "ime": "odstotek"
    },
                "razdelki": [{
                                "ID": 1,
                                "ime": "Oddelek1",
                                "Naročilo": 0,
                                "teža": 1,0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000",
                                "vprašanja": [{
                                                "ID": 1,
                                                "besedilo": "Kako je bila storitev",
```

"naročilo": 0,
"teža": 0,5,
"opis": "",
"možnosti": [{
"ID": 1,
"tip": "KPI",
"oznaka": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"naročilo": 0,
"točke": 100
}, {
"ID": 2,
"tip": "ADITIV",
"oznaka": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"naročilo": 1,
"točke": 0

}, { "ID": 3,
"tip": "SE NE uporablja",
"oznaka": "N\/A", "isDefault":
false, "kpiPriority": 0,
"naročilo": 2,
"točke": 0

}
]
},
....
]

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

Izvozi API

Ta API izpostavlja končne točke, podobne REST, za izvajanje izvoza. Omogoča pridobivanje podatkov iz zalednih modelov v formatu CSV.

Protokol in URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> Kjer je <importType> ena od vnaprej določenih vrst uvoza. **PRIMER** Primeri importTypes so osebe, skupine in ekipe.
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja z zahtevo

Polje	Req?	Vrsta	Opis
acdId	N	Niz	Če je nastavljen, vrne posrednike, povezane s tem ACD ID.
basicInfo	N	Logična vrednost	Če je vrednost nastavljena na »True«, vrne le osnovne podatke o posredniku, vključno z ID, imenom, priimkom in številko zaposlenega.

Privzeto (torej brez nastavljenih parametrov) so vrnjeni vsi agenti, ne glede na stanje aktiviranja.

OPOMBA: Vse različice uveljavljajo pravila pogleda. Vrnjeni so samo agenti, ki so vidni klicatelju.

Polja z odzivi

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednjih tabelah.

Polja za osebe so definirana v spodnji tabeli.

Polje	Opis
ID uporabnika	Uporabnikova ID v Webex WFO.
E-pošta	E-poštni naslov uporabnika.
Ime	Ime uporabnika.
Priimek	Priimek uporabnika.
Prikaz časovnega pasu	Uporabnikov časovni pas prikaza.
Prijavo	Uporabnikova prijava ID.
Zaposleni ID	Uporabnikov zaposleni ID.
Skupina	Dodeljena ekipa
uporabnika. Je samo usklajujoča	
Aktivira	Datum, ko je bil uporabnik aktiviran.
Deaktivira	Datum, ko je bil uporabnik deaktiviran.
Locale	Jezik, ki ga uporablja uporabnik.
Vloge	Vloge, dodeljene uporabniku.
Celotno področje uporabe	Če je nastavitev nastavljena na TRUE, ima uporabnik obseg nad vsemi skupinami, ekipami in uporabniki. Če je nastavitev nastavljena na FALSE, je obseg uporabnika takšen, kot je konfiguriran v poljih Obseg ekip in Skupine obsega.
Skupine obsega	Skupine v obsegu uporabnika.
Obseg ekip	Ekipe v okviru uporabnika.
QM ogledov	Pogledi, dodeljeni uporabniku v QM.
ACD ID	Uporabnikova ID znotraj ACD.
ACD strežnik ID	ID ACD, ki je vir podatkov za uporabnika. Omogoči
razporejanje True/False.	Označuje, ali je uporabnika mogoče načrtovati.

Polje	Opis
Pogledi	Pogledi, ki so dodeljeni uporabniku v WFM.
Glavni pogled	Glavni pogled uporabnika v WFM.
Preslikave spretnosti	Preslikave spretnosti, dodeljene temu
uporabniku. Datum začetka delovanja podjetja	Datum, ko je uporabnik
začel s podjetjem. Datum začetka oddelka	Datum, ko je uporabnik začel z
oddelkom. Rank	Uvrstitev uporabnika v kontaktnem centru.
Datum prenehanja poslovanja	Datum, ko je uporabnik zapustil podjetje.
Profil delovnega stanja	Profil delovnega stanja, dodeljen temu
uporabniku. Profil izdaje razporeda	Profil izdaje razporeda, dodeljen temu
uporabniku. Časovni pas za razporejanje	Časovni pas, ki se uporablja za
načrtovanje agenta.	
Največja kadrovska skupina	Največja kadrovska skupina, v katero je dodeljen uporabnik.

Polja za skupine so definirana v spodnji tabeli.

Polje	Opis
Skupina ID	ID skupine v ACD.
Ime	Ime skupine.
Aktivirani datum	Datum, ko je bila skupina aktivirana.
Deaktiviran datum	Datum, ko je bila skupina deaktivirana.

Polja za ekipe so definirana v spodnji tabeli.

Polje	Opis
ID ekipe	ID ekipe v ACD.
Ime	Ime skupine.

Polje	Opis
Aktivirani datum	Datum, ko je bila skupina aktivirana.
Deaktiviran datum	Datum, ko je bila skupina deaktivirana.
Nadrejena skupina ID	Skupina, ki ji ekipa pripada.
Zbiranje produktivnosti	(Napačno/resnično) Označuje, ali je treba statistične podatke ekipe vključiti, kadar Storitev zajemanja zbira statistične podatke o produktivnosti.

CSV Primer izhoda datoteke

V nadaljevanju je primer izvožene datoteke CSV, ki vsebuje zahtevane podatke. Glave datoteke CSV so lokalizirane tako, da se ujemajo z izbranimi področnimi nastavitvami uporabnika.

Ekipa ID, ime, aktiviran datum, deaktiviran datum 3,

izvožena ekipa 1,8/17/2016,12/31/2999

5, izvožena ekipa 2,8/17/206,12/31/2999

Splošni uvoz besedila API

Generični uvoz besedila API omogoča uvoz podatkov iz besedilnega vira.

Protokol in URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Metoda	POST, PUT
Dovoljenja	Skrbniški najemnik
Vrsta vsebine	JSON

Polja zahteve JSON

Datoteka JSON vsebuje polja, določena v naslednji tabeli.

> **Opomba** Stolpce v zahtevi lahko navedete v poljubnem vrstnem redu. Glave stolpcev so obvezne za vsak stolpec, ki ga izberete.

Polje	Podpolje	Req?	Opis
Zapisov	Sprejemnik	N	Seznam nizov, ki označujejo prejemnike. Razmejeno s cevmi.
Zapisov	Pošiljatelja	N	Niz, ki označuje pošiljatelja. Ni nujno, da je to e-poštni naslov.
Zapisov		D	Matrika zapisov, po eden za vsak stik, ki ga želite uvoziti.
Zapisov	Id	N	Identifikator iz vira, povezanega s stikom. To ni CCR ID. Stik ne bo uvožen, če ID je že bil uporabljen za prejšnji stik.
Zapisov	metapodatki	N	Vsi metapodatki, povezani s stikom. Imena se morajo ujemati z določenimi polji metapodatkov.

Polje	Podpolje	Req?	Opis
textType		D	Identificira vir besedila. Vrednost mora biti ena od naslednjih vrednosti: ▪ E-pošta ▪ chat ▪ Spletna stran ▪ drugi
Zapisov	Čas	D	Določa začetni čas, povezan s stikom. Format je UNIX epoha čas v milisekundah.
Zapisov	Besedilno sporočilo	D	Telo stika, ki vsebuje pogovor.
evalObrazec	ID ime	N	Obrazec za ocenjevanje, dodeljen stikom, če se ugotovi, da je stik označen zaradi kakovosti. Navedete lahko ID ali ime. Če ID ni na voljo, API poišče obrazec za ocenjevanje po imenu.
Zapisov	Uporabniško ime	D	Prijava uporabnika, povezanega s stikom.
Zapisov	predmet	N	Zadeva, povezana s stikom.
Zapisov	Sklicevanja	N	Običajno se uporablja v e-poštnih sporočilih za sledenje nitnim razpravam. Razmejeno s cevmi.

Primer datoteke JSON


```
{
        "textType": "email|chat|Twitter|website|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "ime": "ime evalForm. Nalaganje bo delovalo samo z imenom ali samo z ID.
Dodeliti je mogoče samo en evalForm."
        },
        "zapisi": [
                {
```

"čas": 1439993633000,

»uporabniško ime«: »Uporabniško ime posrednika. Uporablja se za identifikacijo povzročitelja, kateremu se pripisuje ta stik",

»pošiljatelj«: »Pošiljatelj e-poštnega sporočila ali besedila, običajno e-poštni naslov. Vendar bo potreben kateri koli niz",

»Prejemnik«: [

"sprejemnik 1",

"Sprejemnik 2"

],

"besedilo": "To je telo besedila in del, ki ga bodo iskali zadetki",

"zadeva": "To je zadeva e-pošte ali besedila" "metapodatki": {

"Polje1" : "Vrednost1",

"Polje2" : "Vrednost2"

},

"reference": [

"sklic 1",

"Sklic 2"

],

"ID" : "Identifikator besedila; se nanaša samo na e-poštna sporočila"

}

]

}

Splošni uvoz besedila z več datotekami API

Generični uvoz besedila z več datotekami API omogoča uvoz podatkov iz besedilnega vira s stiki in vsebino v ločenih datotekah. Ta API lahko uporabljate samostojno ali s storitvijo podatkovnega strežnika.

> **Opomba** : Ko uvažate besedilne podatke z oznako Webex WFO API,, mora biti besedilo kodirano z UTF-8. To omogoča vključitev posebnih znakov, ki niso na voljo s kodiranjem ASCII.

Protokol in URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Metoda	POST
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja z zahtevo

Datoteki CSV in JSON vsebujeta polja, določena v naslednji tabeli.

> **Opomba** Če za nalaganje datotek uporabljate podatkovni strežnik, mora biti ime datoteke CSV ali JSON TEXTCONTACT.

Polje	Req?	Vrsta	Opis
evalObrazec	N	Niz	Ime obrazca za ocenjevanje. Obrazec za ocenjevanje, dodeljen stiku, če je stik označen zaradi kakovosti.
Ime_datoteke	D	Niz	Ime besedilne datoteke s pogovorom.
Id	N	Niz	Identifikator iz vira, povezanega s stikom. To ni CCR ID. Stik ni

Polje	Req?	Vrsta	Opis
			uvoženo, če je bil ID že uporabljen za prejšnji stik.
metapodatki	N	Niz	Metapodatki, povezani s stikom. Imena metapodatkov se morajo ujemati z določenimi polji metapodatkov.
Sprejemnik	N	Niz	Seznam prejemnikov. Vsak prejemnik je razmejen s simbolom cevi (|).
Sklicevanja	N	Niz	Besedilo, uporabljeno v e-poštnih sporočilih za sledenje nitnim razpravam. Razmejeno s cevmi (če je datoteka v formatu CSV) ali v matriki JSON (če je datoteka v formatu JSON).
Pošiljatelja	N	Niz	Ime pošiljatelja. To je lahko, vendar ni nujno, e-poštni naslov.
predmet	N	Niz	Zadeva, povezana s stikom.
textType	D	Niz	Vir besedila. Veljavne vrednosti: ▪ chat ▪ E-pošta ▪ Facebook ▪ drugi ▪ Spletna stran
Čas	D	Čas	Začetni čas, povezan s stikom. Oblika = Unixov čas epohe v milisekundah.
Uporabniško ime	D	Niz	Prijava uporabnika, povezanega s stikom.

Podprte oblike zapisa

Večdelni prenos je sestavljen iz ene ali več datotek s podatki o stikih in ene ali več datotek z vsebino.

Datoteka	Podprte oblike zapisa
Podatki o stiku – vsebujejo	CSV, JSON

Datoteka	Podprte oblike zapisa
Kontaktni podatki	
Vsebina – vsebuje besedilne dele stika	TXT

Naložite lahko tudi datoteko ZIP, ki vsebuje datoteke v vseh zgornjih oblikah zapisa. Ko je datoteka razpakirana, se njena vsebina obravnava, kot da je vključena v standardno večdelno zahtevo. Glejte za več informacij.

Datoteke IMPORTANT CSV in JSON lahko uporabljate samo za kontaktne podatke, datoteke ZIP pa lahko uporabite samo za stiskanje datotek za večdelni prenos. Datoteke z vsebino ne morejo uporabljati datotek CSV, JSON ali ZIP
Oblike.

Primer paketne datoteke CSV

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, ID email,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, moj
račun, 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, vprašanje
za obračunavanje, accNum=900,,

Primer datoteke ZIP

Datoteko ZIP obravnavate drugače kot datoteko CSV ali JSON, saj je datoteka ZIP zbirka datotek, ki so obdelane, kot da bi bile posamezne datoteke v večdelni zahtevi. Zapomnite si te točke pri uporabi datoteke ZIP:

- Ime datoteke ZIP je ključ, na katerega se je treba sklicevati v CSV/JSON.
- Vsaka struktura map v datoteki ZIP je sploščena in prezrta.

Večdelna zahteva je na primer videti tako.

textcontacts.zip

TextContacts.CSV (vsebuje 2 vrstici, za e-pošto1 in klepet1) email1.txt

chat1.txt

Ta večdelna zahteva se obdela, kot da bi bile vse datoteke v datoteki ZIP ali vse posamezno v večdelni zahtevi.

Primer datoteke JSON

Telo JSON


```
[
        {
                "textType": "e-pošta", "čas":
                1439993633000,
                "uporabniško ime":
                "john.smith@acme.com", "pošiljatelj": "moj
                pošiljatelj",
                "ime datoteke": "email1.txt",
                "zadeva": "To je predmet e-pošte ali besedila",
        },
        {
                "textType": "klepet",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "ime": "ime evalForm. Nalaganje bo delovalo samo z
ime ali samo ID. Dodeliti je mogoče samo en evalForm."
                },
                "čas": 1439993633000,
                "uporabniško ime":
                "john.smith@acme.com", "pošiljatelj": "moj
                pošiljatelj",
                "ime datoteke": "chat1.txt",
                »zadeva«: »To je predmet e-pošte ali besedila« »prejemnik«: [
                        "sprejemnik 1",
                        "Sprejemnik 2"
                ],
                "metapodatki": {
```

"Polje1" : "Vrednost1", "Polje2"
: "Vrednost2"
},
"reference": [
"sklic 1",
"Sklic 2"
],
}
]

Vsebina

email1.txt

To je telo e-pošte.

Uvoz API

Ta API izpostavlja končne točke, podobne REST, za izvajanje uvozov. Omogoča pridobivanje informacij o modelih zalednih objektov (to so polja zalednega modela in vrste, ki jih je mogoče dodeliti tem poljem) in uvoz podatkov iz datotek CSV v te zaledne modele.

GET Uvozni protokol in URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Kjer je importType ena od vnaprej določenih vrst uvoza.Uporabniki **PRIMER** uporabnikov , skupin in ekip.
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja zahteve za uvoz GET

Polje	Req?	Vrsta	Opis
acdId	N	Niz	Če je nastavljen, vrne posrednike, povezane s tem ACD ID.
basicInfo	N	Logična vrednost	Če je možnost nastavljena na »True«, vrne le osnovne podatke o posredniku (ID, ime, priimek, številka zaposlenega).

Privzeto (torej brez nastavljenih parametrov) so vrnjeni vsi agenti, ne glede na stanje aktiviranja.

OPOMBA: Vse različice uveljavljajo pravila pogleda. Vrnjeni so samo agenti, ki so vidni klicatelju.

Polja »Uvozi odziv«

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
Polja	Seznam polj na zalednem modelu.
ključ	Ključ zbirke podatkov, ki označuje polje v ozadju.
oznaka	Oznaka polja, uporabljena v uporabniškem vmesniku.
Zahteva	Določa, ali je polje obvezno.
večvredna	Določa, ali lahko polje sprejme več vrednosti.
Vrste	Seznam podatkovnih tipov, ki jih polje lahko sprejme. Primeri vrst vključujejo besedilo, datume in logične podatke.
koda	Koda za podatkovni tip.
opis	Opis podatkovnega tipa.
Oblika zapisa	Primer podatkovnega tipa.

Primer datoteke GET Import JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
{
        "Polja": [
          {
                "ključ": "ID",
                "oznaka": "Ekipa ID", "obvezno":
                true, "multivalued": false, "types": [
                {
                      "koda": "celo število", "opis":
                      "številka", "oblika": "1, 2, 3"
                }
          ]
    },
```

```
            {
                "ključ": "ime",
                "oznaka": "Ime",
                "zahtevano": true,
                "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "koda": "Besedilo", "opis":
                    "Besedilo", "oblika": "Vzorčno
                    besedilo"
                }
        ]
    },
    {
            "key": "activatedDate", "label":
            "Activated Date", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "koda": "MM/DD/LLLL", "opis":
                    "Datum v ZDA", "oblika":
                    "07/04/2016"
                },
                {
                    "šifra": "DD/MM/LLLL", "opis": "Evropski
                    datum", "oblika": "04/07/2016"
                }
            ]
    },
```

```
{
        "ključ": "produktivnostKompilacija", "oznaka":
        "Zbiranje produktivnosti", "zahtevano":
        resnično,
        "multivalued": false, "types": [
            {
                "koda": "TrueFalse", "opis": "true/false",
                "format": "true"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Uvozni protokol in URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Kjer je importType ena od vnaprej določenih vrst uvoza. **PRIMER** uporabnikov , skupin in ekip.
Metoda	POST
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Uvozi POST polja odzivov

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
tenantId	Najemnik ID za polja z več vrednostmi.

Polje	Opis
kartiranje	Opisuje matriko predmetov preslikave za polja z več vrednostmi.
Stolpec	CSV stolpec, iz katerega so pridobljeni podatki za preslikavo.
polje	Polje zalednega modela, v katerega bodo podatki preslikani.
Datatype	Vrsta podatkov stolpca CSV, ki za zaledje določa, ali so za podatke potrebne dodatne transformacije.

POST Uvozi primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

JSON Format


```
{
        "najemnikId":1,
        "Kartiranje":[
                {
                        "stolpec":"Ekipa ID",
                        "polje":"ID", "dataType": "Celo
                        število"
                },
                {
                        "stolpec":"Ime",
                        "polje":"ime", "dataType":
                        "Besedilo"
                },
                {
                        "stolpec":"Aktivirani datum",
                        "polje":"aktiviranDatum", "dataType":
                        "MM/DD/LLLL"
                },
                {
```

"stolpec":"Zbiranje produktivnosti",
"polje":"productivityCompilation", "dataType":
"TrueFalse"
}
]
}

POST Oblika odgovora na uspeh

{
"status": "USPEH",
»responseText«: »Datoteka je bila uspešno uvožena«
}

API-ji uvoznih preferenc

Nastavitve uvoza so uporabniško določeni podatki, ki se uporabljajo kot del postopka uvoza datotek CSV. Ti podatki zmanjšajo napor uvažanja datotek, saj vam omogočajo, da ohranite vnaprej določene nastavitve za uvoz datotek CSV.

V tem razdelku so opisani ti API-ji uvoznih nastavitev:

Ustvari nastavitve uvoza API

Z možnostjo Ustvari nastavitve API lahko ustvarite novo uvozno prednost.

Ustvari protokol uvoznih nastavitev in URI

URI	/API/rest/importpreference
Metoda	POST
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Ustvarjanje polj zahteve za uvozne prednostne nastavitve

Polje	**Opis**
ime	Ime novega uvoznega preferenciala.
vrsta	Vrsta uvozne preferenciale.
Preslikave	Seznam preslikav polj za nastavitve uvoza.
polje	Polje za določeno nastavitev uvoza.
Stolpec	Naslov stolpca za polje.
Datatype	Vrsta podatkov v polju.

Ustvari nastavitve uvoza Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.

```
{
        "ime": "Moja želja", "vrsta": "osebe",
        "preslikava": [
            {
                "polje": "personId", "stolpec":
                "personId", "dataType":
                "Besedilo"
            }
        ]
}
```

Ustvarjanje odziva sistema za preference uvoza

Sistem se odzove na uspešno brisanje uvoznih preferenc s stanjem 200 OK.

Izbriši nastavitve uvoza API

Izbriši nastavitve API vam omogoča, da izbrišete obstoječe nastavitve uvoza.

Izbrišite protokol uvozne nastavitve in URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Kjer je ID ID preference uvoza, ki jo želite izbrisati.
Metoda	IZBRISATI
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Izbriši sistemski odziv na nastavitve uvoza

Sistem se odzove na uspešno brisanje uvoznih preferenc s stanjem 200 OK.

Uvozne nastavitve API

Uvozne nastavitve API pridobi vse uvozne nastavitve za trenutnega najemnika.

Uvozi Preferences Protocol in URI

URI	/API/rest/importpreference
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Uvozi nastavitve: odzivna polja

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
Nastavitve	Seznam uvoznih preferencialov.
Osebe	Seznam nastavitev uvoza uporabnikov.
Id	Uvozite nastavitve ID.
ime	Uvozi ime preferencialov.
vrsta	Vrsta uvozne preferenciale.
Preslikave	Seznam preslikav polj za nastavitve uvoza.
polje	Polje za določeno nastavitev uvoza.
Stolpec	Naslov stolpca za polje.
Datatype	Vrsta podatkov v polju.

Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

```
{
        »nastavitve«: [
                {
```

```
                "osebe": [
                    {
                        "ID": 1,
                        »ime«: »Preslikava mojega
                        uporabnika«, »vrsta«: »osebe«,
                        »preslikave«: [
                            {
                                "polje": "personId",
                                "stolpec": "Oseba ID",
                                "dataType": "celo število"
                            },
                            {
                                "polje": "e-pošta",
                                "stolpec": "E-pošta", "dataType":
                                "Besedilo"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "ime": "Moja prazna preslikava",
                        "tip": "osebe",
                        "Preslikave": []
                    }
            ]
        },
        {
            "skupine": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "ime": "Preslikava moje skupine", "vrsta":
                        "osebe",
```

"Preslikave": []
}
]
}
]
}

Odziv sistema

Sistem se odzove na uspešno brisanje uvoznih preferenc s stanjem 200 OK.

Uvozite nastavitve po ID API

The Import Preferences by ID API pridobi prednost uvoza s svojo ID, tako da si jo lahko ogledate.

Uvozite nastavitve po ID protokolu in URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parametri	ID = ID nastavitve uvoza, ki si jo želite ogledati.

Uvozite nastavitve po poljih odgovorov ID

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
Id	Uvozite nastavitve ID.
ime	Uvozi ime preferencialov.
vrsta	Vrsta uvozne preferenciale.
Preslikave	Seznam preslikav polj za nastavitve uvoza.

Polje	Opis
polje	Polje za določeno nastavitev uvoza.
Stolpec	Naslov stolpca za polje.
Datatype	Vrsta podatkov v polju.

Uvozne nastavitve po ID JSON Primer datoteke

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
{
        "ID": 1,
        »ime«: »Preslikava mojega
        uporabnika«, »vrsta«: »osebe«,
        »preslikave«: [
            {
                "polje": "personId",
                "stolpec": "Oseba ID",
                "dataType": "Celo število"
            },
            {
                "polje": "e-pošta",
                "stolpec": "E-pošta",
                "dataType": "Besedilo"
            }
        ]
}
```


Odziv sistema

Sistem se odzove na uspešno brisanje uvoznih preferenc s stanjem 200 OK.

Posodobi nastavitve uvoza API

Nastavitve posodobitve API vam omogočajo urejanje obstoječih nastavitev uvoza.

Posodobi protokol uvoznih nastavitev in URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Kjer je ID ID nastavitve uvoza, ki jo želite urediti.
Metoda	PUT
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Posodobi polja odgovora na nastavitve uvoza

Polje	Opis
ime	Ime preferenciala za uvoz.
vrsta	Vrsta uvozne preferenciale.
Preslikave	Seznam preslikav polj za nastavitve uvoza.
polje	Polje za določeno nastavitev uvoza.
Stolpec	Naslov stolpca za polje.
Datatype	Vrsta podatkov v polju.

Posodobi nastavitve uvoza Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.

```
{
        "ime": "Posodobljeno ime", "tip":
        "osebe", "preslikava": [
                {
                        "polje": "personId", "stolpec":
                        "Oseba ID", "dataType":
                        "Besedilo"
                }
        ]
```

```
}
```

Posodobi odziv sistema za nastavitve uvoza

Sistem se odzove na uspešno brisanje uvoznih preferenc s stanjem 200 OK.

Seznam vključitev/izključitev API

Uporabite seznam vključenosti/izključitev API za ustvarjanje, določanje, posodabljanje ali brisanje seznama razširitev, telefonskih številk ali navodil za stik, ki jih želite ali ne želite posneti. Ta API uporablja štiri metode:

- GET InclusionExclusion: omogoča pridobivanje enega ali vseh seznamov vključitev/izključitev.
- PUT InclusionExclusion: omogoča posodobitev informacij na seznamu Vključevanje/izključitev.
- POST InclusionExclusion: Omogoča ustvarjanje seznama vključitev/izključitev.
- DELETE InclusionExclusion: omogoča brisanje seznama vključenih/izključenih.

PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API

S seznamom GET Include/Exclude lahko pridobite enega ali vse sezname Vključevanje/izključitev.

Seznam vključitev/izključitev GET API protokol in URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Upravljanje QM
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON
Parametri	<ID> = seznam vključitev/izključitev ID

PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API Polja zahteve

Polje	Req?	Vrsta	Opis
vključevanjeIzključitevListId	D	Celo število	Seznam vključitev/izključitev ID.
inclussionExclusionType	D	Celo število	Vrsta vključevanja/izključitve:

Polje	Req?	Vrsta	Opis
			1 = Vključitev 2 = Izključitev
inclusijaIzključitevPatternType	N	Celo število	Vrsta vzorca seznama za vključitev/izključitev" 1 = ANI (klicna številka) 2 = DNIS (klicana številka) 3 = razširitev 4 = Telefonska številka 5 = katero koli
Vzorec	N	Niz	Vzorec števil na seznamu vključitev/izključitev. To vam omogoča, da določite obseg številk, ki jih želite vključiti ali izključiti. Polje vzorca omogoča dva nadomestna znaka in znak plus (+): ? = enomestna številka **PRIMER** 612822???? vključuje ali izključuje vsa števila v območju 612 Koda z izmenjavo 822. * = poljubno število števk **PRIMER** 612* vključuje ali izključuje vse številke v območju 612 koda. + = indikator kode države (velja samo na začetku niza) **EXAMPLE** +44 vključuje ali izključuje stike v Združenem kraljestvu. **POMEMBNO** Če izvozite seznam za vključitev ali izključitev, da: Vključuje mednarodno klicno kodo z znakom plus (+), Excel bo številko obravnaval kot matematično

Polje	Req?	Vrsta	Opis
			izraz. Če želite uporabiti te sezname, pretvorite izvoženo datoteko .CSV v besedilo (.TXT), odprite datoteko v Excelu in jo določite kot stolpec, oblikovan z besedilom.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celo število	ID za smer klica: 1 = vhod 2 = odhodni 3 = bodisi

Polja z odzivi GET Service API

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
vključevanjeIzključitevListId	Seznam
vključitev/izključitev ID. inclussionExclusionType	Vrsta
vključevanja/izključitve:	
	1 = Vključitev 2 =
IzključitveVključitevIzključitvePatternType	Vrsta vzorca seznama za
vključitev/izključitev"	
	1 = ANI (klicna številka) 2 = DNIS (klicana številka) 3 = razširitev 4 = Telefonska številka 5 = katero koli
Vzorec	Vzorec števil na seznamu vključitev/izključitev. To vam omogoča, da določite obseg številk, ki jih želite vključiti ali izključiti. Polje vzorca omogoča dva nadomestna znaka in znak plus (+): ? = enomestna številka **PRIMER** 612822???? vključuje ali izključuje vse številke v območni kodi 612 z izmenjavo 822.

Polje	Opis
	* = poljubno število števk **PRIMER** 612* vključuje ali izključuje vse številke v območni kodi 612. + = indikator kode države (velja samo na začetku niza) **EXAMPLE** +44 vključuje ali izključuje stike v Združenem kraljestvu. **POMEMBNO** : Če izvozite seznam za vključitev ali izključitev, ki vključuje mednarodno klicno kodo z znakom plus (+), podpišite, Excel bo številko obravnaval kot matematični izraz. Če želite uporabiti te sezname, pretvorite izvoženo datoteko .CSV v besedilo (.TXT), odprite datoteko v Excelu in jo določite kot stolpec, oblikovan z besedilom.
inclusionExclusionCallDirection	ID za smer klica: 1 = vhod 2 = odhodni 3 = bodisi

Primer datoteke GET Service API JSON

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <številka>,
    "inclusionExclusionType" : <številka>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <številka>, "vzorec" :
    <niz>, "inclusionExclusionCallDirection" : <številka>,
}
```

PUT Vključi/izključi seznam API

PUT Vključi/izključi seznam vam omogoča, da posodobite obstoječe sezname vključitev/izključitev.

PUT Vključite/izključite seznam API protokol in URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	PUT
Dovoljenja	Upravljanje QM
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

PUT Vključi/izključi seznam API Polja zahteve

Polje	Req?	Vrsta	Opis
vključevanjeIzključitevListId	D	Celo število	Seznam vključitev/izključitev ID.
inclussionExclusionType	D	Celo število	Vrsta vključevanja/izključitve: 1 = Vključitev 2 = Izključitev
inclusijaIzključitevPatternType	N	Celo število	Vrsta vzorca seznama za vključitev/izključitev: 1 = ANI (klicna številka) 2 = DNIS (klicana številka) 3 = razširitev 4 = Telefonska številka 5 = katero koli
Vzorec	N	Niz	Vzorec števil na seznamu vključitev/izključitev. To vam omogoča, da določite obseg številk, ki jih želite vključiti ali izključiti. Polje vzorca omogoča dva nadomestna znaka in znak plus (+): ? = enomestna številka **PRIMER** 612822???? vključuje ali izključuje vsa števila v območju 612 Koda z izmenjavo 822. * = poljubno število števk

Polje	Req?	Vrst	Opis
			PRIMER 612* vključuje ali izključuje vse številke v območju 612 koda. + = indikator kode države (velja samo na začetku niza) **EXAMPLE** +44 vključuje ali izključuje stike v Združenem kraljestvu. **POMEMBNO** Če izvozite seznam za vključitev ali izključitev, da: Vključuje mednarodno klicno kodo z znakom plus (+), Excel bo številko obravnaval kot matematični izraz. Če želite uporabiti te sezname, pretvorite izvoženo datoteko .CSV v besedilo (.TXT), odprite datoteko v Excelu in jo določite kot stolpec, oblikovan z besedilom.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celo število	ID za smer klica: 1 = vhod 2 = odhodni 3 = bodisi

PUT Vključi/izključi seznam API Polja odgovorov

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
vključevanjeIzključitevListId	Seznam vključitev/izključitev ID.
inclussionExclusionType	Vrsta vključevanja/izključitve: 1 = Vključitev 2 = Izključitev
inclusijaIzključitevPatternType	Vrsta vzorca seznama za vključitev/izključitev"

Polje	Opis
	1 = ANI (klicna številka) 2 = DNIS (klicana številka) 3 = razširitev 4 = Telefonska številka 5 = katero koli
Vzorec	Vzorec števil na seznamu vključitev/izključitev. To vam omogoča, da določite obseg številk, ki jih želite vključiti ali izključiti. Polje vzorca omogoča dva nadomestna znaka in znak plus (+): ? = enomestna številka **PRIMER** 612822???? vključuje ali izključuje vse številke v območni kodi 612 z izmenjavo 822. * = poljubno število števk **PRIMER** 612* vključuje ali izključuje vse številke v območni kodi 612. + = indikator kode države (velja samo na začetku niza) **EXAMPLE** +44 vključuje ali izključuje stike v Združenem kraljestvu. **POMEMBNO** : Če izvozite seznam za vključitev ali izključitev, ki vključuje mednarodno klicno kodo z znakom plus (+), Podpišite, Excel bo številko obravnaval kot matematični izraz. Če želite uporabiti te sezname, pretvorite izvoženo datoteko .CSV v besedilo (.TXT), odprite datoteko v Excelu in jo določite kot stolpec, oblikovan z besedilom.
inclusionExclusionCallDirection	ID za smer klica: 1 = vhod 2 = odhodni 3 = bodisi

PUT Vključi/izključi seznam API JSON Primer datoteke

{

```
    "inclusionExclusionListId" : <številka>,
    "inclusionExclusionType" : <številka>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <številka>, "vzorec" :
    <niz>, "inclusionExclusionCallDirection" : <številka>,
}
```

POST Seznam vključitev/izključitev API

POST Seznam vključevanja/izključitve vam omogoča, da ustvarite seznam stikov, ki jih želite vključiti ali izključiti iz snemanja.

POST Seznam vključitev/izključitev API protokol in URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	POST
Dovoljenja	Upravljanje QM
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

POST Seznam vključitev/izključitev API Polja zahteve

Polje	Req?	Vrsta	Opis
vključevanjeIzključitevListId	D	Celo število	Seznam vključitev/izključitev ID.
inclussionExclusionType	D	Celo število	Vrsta vključevanja/izključitve: 1 = Vključitev 2 = Izključitev
inclusijaIzključitevPatternType	N	Celo število	Vrsta vzorca seznama za vključitev/izključitev" 1 = ANI (klicna številka) 2 = DNIS (klicana številka)

Polje	Req?	Vrsta	Opis
			3 = razširitev 4 = Telefonska številka 5 = katero koli
Vzorec	N	Niz	Vzorec števil na seznamu vključitev/izključitev. To vam omogoča, da določite obseg številk, ki jih želite vključiti ali izključiti. Polje vzorca omogoča dva nadomestna znaka in znak plus (+): ? = enomestna številka **PRIMER** 612822???? vključuje ali izključuje vsa števila v območju 612 Koda z izmenjavo 822. * = poljubno število števk **PRIMER** 612* vključuje ali izključuje vse številke v območju 612 koda. + = indikator kode države (velja samo na začetku niza) **EXAMPLE** +44 vključuje ali izključuje stike v Združenem kraljestvu. **POMEMBNO** Če izvozite seznam za vključitev ali izključitev, da: vključuje mednarodno klicno kodo z znakom plus (+), Excel bo številko obravnaval kot matematični izraz. Če želite uporabiti te sezname, pretvorite izvoženo datoteko .CSV v besedilo (.TXT), odprite datoteko v Excelu in jo določite kot stolpec, oblikovan z besedilom.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celo število	ID za smer klica:

Polje	Req?	Vrsta	Opis
			1 = vhod 2 = odhodni 3 = bodisi

POST Seznam vključitev/izključitev API Polja odgovorov

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
vključevanjeIzključitevListId	Seznam
vključitev/izključitev ID. inclussionExclusionType	Vrsta
vključevanja/izključitve:	
	1 = Vključitev 2 =
IzključitveVključitevIzključitvePatternType	Vrsta vzorca seznama za
vključitev/izključitev:	
	1 = ANI (klicna številka) 2 = DNIS (klicana številka) 3 = razširitev 4 = Telefonska številka 5 = katero koli
Vzorec	Vzorec števil na seznamu vključitev/izključitev. To vam omogoča, da določite obseg številk, ki jih želite vključiti ali izključiti. Polje z vzorcem omogoča dve nadomestni listini: ? = enomestna številka **PRIMER** 612822???? vključuje ali izključuje vse številke v območni kodi 612 z izmenjavo 822. * = poljubno število števk **PRIMER** 612* vključuje ali izključuje vse številke v območni kodi 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID za smer klica: 1 = vhod

Polje	Opis
	2 = odhodni 3 = bodisi

POST Seznam vključitev/izključitev API Primer datoteke JSON

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <številka>,
    "inclusionExclusionType" : <številka>,
    "inclusionExclusionPatternType" : <številka>, "vzorec" :
    <niz>, "inclusionExclusionCallDirection" : <številka>,
}
```

IZBRIŠI Vključi/izključi seznam API

Seznam IZBRIŠI vključeno/izključi vam omogoča, da izbrišete seznam vključenih/izključenih.

IZBRIŠI Vključi/izključi seznam API protokol in URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	POST
Dovoljenja	Upravljanje QM
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

Izbriši vključno/izključi sistemski odziv seznama

Sistem se odzove na uspešno brisanje uvoznih preferenc s stanjem 200 OK.

Delovna mesta API

Ta API olajša preproste poizvedbe zadnjega "X", ki beleži opravila usklajevanja, da zagotovi podrobnosti o statusu zaposlitve med letom in podrobnosti o delu zgodovinskega usklajevanja.

Protokol in URI

URI	/API/počitek/usklajevanje/delovna mesta
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Upravljanje najemnika
Vrsta vsebine	Ni na voljo

Polja z zahtevo

Ime	Opis	Opombe
omejiti	Število delovnih mest, ki se bodo vrnila	Privzeto = 1
tenantId	Najemnik ID do Poizvedba za opravila usklajevanja	To polje velja le za račune skrbnika sistema. Za uporabnike skrbnika najemnika je polje privzeto nastavljeno na uporabnikovega najemnika ID.

Polja z odzivi

Polje	Vrsta	Opis
Id	Številski	Delo ID.
tenantId	Številski	Najemnik ID za službo.
jobStartDate	Doba	Datum začetka zaposlitve.
jobEndDate	Doba	Datum konca posla.

Polje	Vrsta	Opis
Status zaposlitve	Niz	Status delovnega mesta. Možne vrednosti: ▪ NAČRTOVANO ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ PREKINJEN ▪ KONČAL
minContactDate	Doba	Najnižji datum stika za iskanje.
maxContactDate	Doba	Najdaljši datum stika za iskanje.
posnetkiObdelani	Številski	Število obdelanih posnetkov.
posnetkiToProcess	Številski	Število posnetkov za obdelavo.
cdrMatches	Številski	Število ujemajočih se CDR-jev.
rootResultingInCcr	Številski	Število korenskih posnetkov, ki so privedli do ustvarjanja stika.
ccrsUstvarjeno	Številski	Število ustvarjenih CCR.
extensionTableMatches	Številski	Število naprav, za katere je bilo ugotovljeno, da se ujemajo s stiki v tem poslu usklajevanja.
acdMatches	Številski	Število ACD tekem.
povprečniUspeh	Številsko (milisekunde)	Povprečni čas dokončanja za vsak uspešno usklajen korenski zapis.
uspehŠtetje	Številski	Število uspešno obdelanih korenskih posnetkov.
successTotalTime	Številsko (milisekunde)	Skupni čas, potreben za obdelavo vseh korenskih posnetkov, za katere je bilo ugotovljeno, da imajo ujemajoče se stike.
isScheduledJob	True/False	Job je sprožil urnik.
posodobljenDatum	Doba	Časovni žig najnovejše posodobitve opravila.

Polje	Vrsta	Opis
producerIme gostitelja	Niz	Ime gostitelja naprave, ki je ustvarila opravilo.
consumerHostName	Niz	Ime gostitelja stroja, ki je opravil delo.
contactReconciliationDuration	Številčno (v sekundah)	Čas, potreben za uskladitev stikov.
realtimeEventDuration	Številčno (v sekundah)	Trajanje dogodkov v realnem času.
nerealnoTrajanje dogodka	Številčno (v sekundah)	Trajanje dogodkov, ki niso v realnem času.
potek delaTrajanje	Številčno (v sekundah)	Trajanje poteka dela.
numberOfRealtimeEvents	Številski	Število dogodkov v realnem času, obdelanih po delovnih mestih.
numberOfNonRealtimeEvents	Številski	Število dogodkov, ki niso v realnem času obdelani po delovnih mestih.
Lastnosti	Zemljevid nizov s ključno vrednostjo	Zemljevid nepremičnin, dobavljenih za delo.

Primeri datotek JSON

Prositi

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.

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

Odziv

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

```
[
    {
        "ID": 10250,
        "najemnikId": 1,
```

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": ničen,
            "Status zaposlitve": "KONČANO",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "recordingsProcessed": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "povprečni uspeh": 0,
            "uspehCount": 0,
            "successTotalTime": 0,
            "isScheduledJob": false,
            "updatedDate": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "contactReconciliationDuration": 0,
            "realtimeEventDuration": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "potek dela"Trajanje": 0,
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "lastnosti": {}
        }
]
```

API-ji organizacijske strukture

API-ji organizacijske strukture se uporabljajo za pridobivanje ali ustvarjanje osnovnih informacij o najemniku.

Dodeljevanje vlog osebi API

Dodeljevanje vlog osebi API omogoča pridobivanje ali posodabljanje vloge osebe.

Dodeljevanje vlog osebi API protokol in URI

URI	/API/rest/org/common/<skupina>
Metoda	POST
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Dodeljevanje vlog osebi Polja zahteve API

Ime	Req?	Opis
ime	D	Ime skupine
ID nadrejene skupine	D	Edinstvena ID nadrejene skupine.
Ekipe	N	seznam ID-jev ekipe, povezanih z ekipo.

Dodeljevanje vlog osebi API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
[
        {
                "ID":4,
                "ime":"najemnikAdmin",
```

```
                "skupine":,
                { "ID":2,
                "ime":"najemnik CCS 1",

        },
        ...
]
```

Skupna skupina API

Ta API ustvari novo skupino z določenimi podatki.

Skupna skupina API protokol in URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Metoda	POST
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	JSON

Pogosta skupina API polja zahteve

Ime	Req?	Opis
ime	D	Ime skupine
ID nadrejene skupine	D	Edinstvena ID nadrejene skupine.
Ekipe	N	seznam ID-jev ekipe, povezanih z ekipo.

Organizacijska struktura Skupna API (informacije z več podrobnostmi)

Ta API vrne JSON matriko, ki vsebuje informacije za vsako skupino, vse ekipe v vsaki skupini in vse agente v vsaki ekipi za obseg uporabnika.

Skupni API protokol in URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	Dovoljenja

Pogosta polja zahteve API

Ime	Req?	Opis
dovoljenje	D	Ime dovoljenja, za katerega želite navesti podatke o dovoljenjih skupine in ekipe.

Pogosta polja za odzive API

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
groupId	Skupina ID za ekipe v matriki.
ime	Ime skupine.
displayId	Prikažite ID skupine.
ID nadrejene skupine	ID nadrejene skupine določene skupine.
parentGroupName	Ime nadrejene skupine določene skupine.
Ekipe	Informacije o ekipi.
personId	Oseba ID uporabnika v določeni ekipi.
Ime	Ime uporabnika v določeni ekipi.
priimek	Priimek uporabnika v določeni ekipi.

Ime	Opis
tenantId	Najemnik ID uporabnika v določeni ekipi.
E-pošta	E-poštni naslov uporabnika v določeni ekipi.
skillId	Spretnost ID uporabnika v določeni ekipi.

Primer pogoste datoteke API JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
[
        {
                "groupId":3, "ime":"Najemnik 1
                skupina 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                »parentGroupName«:"Najemnik 1",
                "ekipe":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "ime":"Najemnik
                                1 ekipa 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Najemnik 1 skupina 1",
                                "agenti":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "Ime":"al"
                                                "priimek":"dente", "groupId":4,
                                                "najemnikId":2,
```

"e-pošta":"al.dente",
"skillId":"6"
}
]
[
{
"personId":8, "ime":"max"
"priimek":"stout", "groupId":4,
"najemnik":2, "e-pošta":"max.stout",
"skillId":"6"
}

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

Skupina API

S tem API pridobite vse skupine, do katerih ima uporabnik dostop, ali ustvarite novo skupino.

Skupina API protokol in URI

Za navajanje ali ustvarjanje vseh skupin, do katerih ima uporabnik dostop:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metoda	DOBITI POST
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Za uvrstitev na seznam ali ustvarjanje določene skupine:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Metoda	DOBITI POST
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Perameter	Skupina ID, do katere ima uporabnik dostop.

Polja zahteve skupine API - vse skupine

Ustvari nove skupine, do katerih ima uporabnik dostop.

Ime	Req?	Opis
Id	D	Skupina ID v skupino, ki bo prikazana.
ime	D	Ime skupine.
Aktivira	D	Čas aktivacije v epohi milisekundah.
Deaktivira	N	Čas deaktivacije v epohi milisekundah.
ID starševske skupine	D	Ime nadrejene skupine za skupino.

Skupina API polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
Id	Skupina ID v skupino, ki bo prikazana.
ime	Ime skupine.

Primer datoteke skupine API JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

```
[
        {
                "ID":4,
                "ime":"ACME Rakete",
        },
        {
                "ID":5,
                "ime":"Povezani pripomočki",
        },
        ...
]
```

Podrobnosti za posamezno skupino:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "ime":"ACME Rakete",
                "aktivirane",1395205200000,
                "predane",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Združi po ID (z aplikacijo Teams)

Skupina po ID (z ekipami) API vam omogoča, da navedete informacije za določeno skupino (vključno z njenimi ekipami), posodobite določeno skupino ali izbrišete ekipo.

Združi po ID (z aplikacijo Teams), protokolu in URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Metoda	DOBITI POST IZBRIŠI
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	Skupina ID

Združi po ID (z aplikacijo Teams) Polja zahteve

Metoda POST posodobi določen zapis skupine.

Ime	Req?	Opis
ime	D	Ime skupine, ki jo želite posodobiti.
ID nadrejene skupine	D	Ime nadrejene skupine za novo skupino.

Združi po ID (z aplikacijo Teams) Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
Id	Skupina ID za prikaz.
ime	Ime skupine za prikaz.
Aktivira	Čas od skupinske aktivacije, v epohi milisekundah.

Ime	Opis
Deaktivira	Čas od skupinske deaktivacije, v epohi milisekund.
ID nadrejene skupine	Ime nadrejene skupine za skupino.
Ekipe	Podrobne informacije o ekipah v skupini.
ime	Ime ekipe.
groupId	Skupina ID za ekipo.

Združi po ID (z aplikacijo Teams) Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
[
        {
                "ID":3,
                "ime":"Najemnik 1 skupina 1",
                "aktiviran":1388556000000,
                "deaktiviran":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "ekipe": [
                        {
                                "ime":"Najemnik 1 Ekipa 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "ime":"Najemnik 1 Ekipa 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Oseba skupine API

Oseba-skupina API vam omogoča ogled, prerazporeditev in dodajanje osebe v skupino.

Skupina-oseba API protokol in URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Metoda	DOBITI PUT POST
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	groupId - ID skupine, v katero so osebe

Polja zahteve za skupino-osebo API

Znova dodelite osebo skupini in po prerazporeditvi vrne vse uporabnike v tej skupini.

Ime	Req?	Opis
personId	D	Oseba ID uporabnika v skupini.

Polja »Skupina-oseba« API odzivov

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
Ime	Ime osebe v skupini.
priimek	Priimek osebe v skupini.
personId	Oseba ID uporabnika v skupini.

Primer datoteke skupine-oseba API JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
[
        {
                "ime":"al",
                "priimek":"dente", "personId":2,

        },
        {       "ime":"max",
                "priimek":"stout", "personId":3,



        },
        ...
]
```


Skupina (z obsegom) API

Skupina (z obsegom) API vam omogoča ogled in ustvarjanje skupine.

Skupina (z obsegom) API protokol in URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metoda	DOBITI POST
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	Dovoljenje – ime obsega skupine.

Skupina (z obsegom) API polja zahteve

Metoda POST ustvari skupino v določeni nadrejeni skupini.

Ime	Req?	Opis
ime	D	Ime skupine.
ID nadrejene skupine	D	ID nadrejene skupine.

Skupina (z obsegom) API Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
ime	Ime skupine.
Id	ID skupine.

Skupina (z obsegom) API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

```
[
    {
            "ime":"Najemnik 1 skupina 1", "groupId":1,

    },
    {       "ime":"Tenanr 1 skupina 2", "groupId":2,

    }
    ...
]
```

Dovoljenja API

Z možnostjo Dovoljenja API pridobite vsa razpoložljiva dovoljenja za skupino.

Dovoljenja API protokol in URI

Za navajanje ali ustvarjanje vseh skupin, do katerih ima uporabnik dostop:

URI	/API/rest/org/permissions/
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Dovoljenja API Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
Id	ID določenega dovoljenja.
ime	Ime dovoljenja.

Dovoljenja API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

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

Oseba API

Oseba API prikaže ali ustvari novo osebo (uporabnika) znotraj Webex WFO.

Oseba API protokol in URI

URI	/API/rest/org/common/person
Metoda	POST
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Oseba API Polja zahteve

Metoda POST ustvari novo osebo/agenta. Vloge niso potrebne za novo osebo; Privzeto bodo imeli vlogo privzetega posrednika. ID skupine ni potreben; Privzeto bo nastavljena na privzeto ekipo, podatki o podrobnostih o osebi pa so potrebni le, če bo uporabnik načrtovan. Pogledi niso potrebni; Uporabljen bo privzeti pogled.

Ime	Req?	Opis
Ime	D	Ime nove osebe.
priimek	D	Priimek nove osebe.
E-pošta	D	E-poštni naslov nove osebe.
timeZone	D	Časovni pas nove osebe.
acdId	D	ACD nove osebe.
omogočenoForScheduled	D	Sledi potrditvenemu polju, prikazanemu na strani za urejanje/ustvarjanje uporabnika. Uporablja ga WFM namesto podrobnosti agenta, da določi, ali naj se načrtuje nova oseba.
Podrobnosti agenta		Zagotavlja podrobnosti za novo osebo
preslikave spretnosti	N	Navaja preslikave spretnosti uporabnika.
Izjeme	N	Navaja izjeme uporabnikov.
Poglede	N	Določa nastavitve pogleda uporabnika.
viewId	N	Pogled uporabnika ID.
Glavni pogled	N	Označuje, ali je določen pogled ID glavni uporabnik

Ime	Req?	Opis
		Pogled. True = uporabnikov glavni pogled False = Ni uporabnikov glavni pogled
workShifts	N	Uporabnikove nastavitve delovne izmene.
workShiftId	N	Uporabnikova delovna izmena ID.
shiftWeekStart	N	Datum začetka uporabnikovega tedna izmene.

Oseba API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
{
    "ime": "Al",
    "priimek": "Dente",
    "e-pošta": "al.dente@domain.com", "geslo":
    "123456789",
    "časovni pas": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
                "izjeme": [ 1,
                    2
            ],
            »Pogledi«: [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Oseba po ID API

Oseba po ID API. vam omogoča, da si ogledate ali posodobite podrobne informacije o določenem uporabniku. Uporablja se lahko tudi za brisanje določenega uporabnika.

Oseba po ID API protokolu in URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Metoda	DOBITI PUT
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	personId

Oseba po ID API Polja zahteve (metoda PUT)

Metoda PUT ustvari podrobne informacije navedenega uporabnika.

POMEMBNO Če je uporabnik, ki ga ustvarite z metodo PUT, vključen v vaš ACD, ob naslednji sinhronizaciji ACD Webex WFO ustvari podvojen profil osebe. Uporabiti boste morali Funkcija »Združi osebo«, da združite te profile oseb.

Ime	Req?	Opis
Id	D	Oseba ID uporabnika.
acdId	D	ID uporabnikovega ACD.
acdServerId	D	Strežnik ACD ID, kot niz. To je lahko ID konfiguriran na strani konfiguracije ACD v Webex WFO, ali eno od naslednjega: ▪ Za sisteme, ki uporabljajo Unified CCE, je to zahtevana in je periferna ID. Za sisteme, ki uporabljajo Avaya CM/CMS,, je to in je CMS ACD ID.
Ime	D	Ime uporabnika.
priimek	D	Priimek uporabnika.
E-pošta	D	E-poštni naslov uporabnika.
displayId	D	Ime uporabnika, kot je prikazano v Webex WFO.
Aktivira	D	Datum aktiviranja osebe.
Deaktivira	N	Datum, ko je bila oseba deaktivirana
groupId	D	ID skupine uporabnikov.
timeZone	D	Časovni pas uporabnikovega kontaktnega centra.
omogočenoForScheduling	N	Če je vrednost nastavljena na »True«, Webex WFO namesto polja »Posrednik« uporabi to polje Podrobnosti, s katerimi določite, ali želite načrtovati uporabnika.
Podrobnosti o agentu	N	Seznam podrobnosti za uporabnika.
dejaven	N	Označuje, ali je uporabnik aktiven.
podjetjeZačetekDatum	N	Datum, ko je uporabnik začel delati za podjetje.

Ime	Req?	Opis
departmentStartDate	N	Datum, ko je uporabnik začel delati v oddelku.
prekinitev Datum prenehanja	N	Zadnji datum, ko je uporabnik delal za podjetje.
agentRank	N	Uvrstitev uporabnika v oddelku.
preslikave spretnosti	N	Navaja preslikave spretnosti uporabnika.
Id	N	Preslikava spretnosti ID.
ime	N	Ime za preslikavo spretnosti.
workShifts	N	Uporabnikove nastavitve delovne izmene.
workShiftId	N	Uporabnikova delovna izmena ID.
workShiftName	N	Ime uporabnikove delovne izmene.
shiftWeekStart	N	Datum začetka uporabnikovega tedna izmene.
Izjeme	N	Navaja izjeme uporabnikov.
Id	N	ID izjeme uporabnika.
ime	N	Ime izjeme uporabnika.
datelj	N	Datum izjeme uporabnika.
začetek	N	Začetni datum izjeme uporabnika.
konec	N	Končni datum izjeme uporabnika.
trajanjeUre	N	Število ur za izjemo uporabnika.
Cel dan	N	Označuje, ali izjema velja za cel dan: True = izjema za ves dan False = manj kot izjema celega dne
Plača	N	Označuje, ali je izjema plačana. True = plačana izjema

Ime	Req?	Opis
		False = neplačana izjema
Poglede	N	Določa nastavitve pogleda uporabnika.
viewId	N	Pogled uporabnika ID.
ime	N	Ime pogleda uporabnika.
Glavni pogled	N	Označuje, ali je določen pogled ID glavni pogled uporabnika. True = uporabnikov glavni pogled False = Ni uporabnikov glavni pogled

Oseba po ID API Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
Ime	Ime uporabnika.
priimek	Priimek uporabnika.
E-pošta	E-poštni naslov uporabnika.
timeZone	Časovni pas uporabnikovega kontaktnega centra.
acdId	Uporabnik[s ACD ID.
groupId	ID uporabnikove skupine
omogočenoForScheduling Podrobnosti posrednika za	Če je vrednost nastavljena na »True«, Webex WFO uporabi to polje in ne možnosti Določite, ali boste razporedili uporabnika.
Podrobnosti agenta	Navaja podrobne informacije za uporabnika.
Preslikave spretnosti	Navaja preslikave spretnosti uporabnika.
Izjeme	Navaja izjeme uporabnikov.
Poglede	Določa nastavitve pogleda uporabnika.

Polje	Opis
viewId	Določa uporabnikov pogled ID.
Glavni pogled	Nastavi, ali je določen pogled ID glavni pogled uporabnika.
workShifts	Določa uporabnikove nastavitve delovne izmene.
workShiftId	Določa uporabnikovo delovno izmeno ID.
shiftWeekStart	Nastavi datum uporabnikovega tedna izmene.

Oseba po ID API JSON Primer datoteke

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
{
    "ime": "Al",
    "priimek": "Dente",
    "e-pošta": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
            ],
            "izjeme": [ 1,
                    2,
                    4
            ],
            »Pogledi«: [
                    {
                            »viewId«: 2,
                            »mainView«: true
```

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


Časovni pas osebe API

V časovnem pasu osebe API je naveden konfiguriran časovni pas določene osebe.

Časovni pas osebe API protokol in URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	personId

Časovni pas osebe API Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
Id	Časovni pas ID za uporabnika.
ime	Ime uporabnikovega časovnega pasu.

Časovni pas osebe API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
[
    {
            "ID":"GMT-6:00",
            "ime":"Centralni časovni pas"
    }
```


Vloge API

Vloge API vam omogočajo, da preberete vse vloge najemnika.

Vloge API protokol in URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	tenantId

Vloge API polja zahteve

Metoda POST ustvari določeno vlogo za najemnika.

Ime	Req?	Opis
ime	D	Ime nove vloge najemnika.
tenantId	D	Vloga najemnika ID povezana z novo vlogo.
Dovoljenja	D	Dovoljenja, dodeljena novi vlogi.
Id	D	Dovoljenje ID za novo vlogo.
ime	D	Ime dovoljenja za novo vlogo.

Vloge API Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednjih tabelah.

Ko pridobite vse vloge za najemnika, se vrnejo naslednja polja:

Polje	Opis
ID	Vloga najemnika ID.
Ime	Ime, povezano z vlogo najemnika ID.

Ta polja so vrnjena, ko pridobite določeno vlogo za najemnika:

Polje	Opis
ID	Vloga najemnika ID.
Ime	Ime, povezano z vlogo najemnika ID.
Dovoljenja	Dovoljenja, dodeljena vlogi.
ID	Dovoljenje ID za vlogo.
Ime	Ime dovoljenja za vlogo.

Vloge API Primer datoteke JSON

V nadaljevanju so navedeni primeri oblikovanih odgovorov

JSON. Seznam vseh vlog najemnikov:

```
[
    {
            "ID":20
            "ime":"NADZORNIK"
    },
    {
            "ID":21
            "ime":"TenantAdmin"
    },
    {
```

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


Navajanje dovoljenj za določeno vlogo:


```
[
    {
            "ID":21
            "ime":"TenantAdmin"
            "najemnikId":39
            "dovoljenja":
                [{
                        "ID":4 "ime":"UpdateOrg"
                }
                {
                        "ID":3
                        "ime":"ViewOrg"
                }
            }
    }
]
```


Ekipa API

Ekipa API vam omogoča, da ustvarite nove ekipe in jih dodelite skupini.

Ekipa API protokol in URI

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

Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Ekipa API Polja zahteve

Ime	Req?	Opis
ime	D	Ime nove ekipe.
ID nadrejene skupine	D	ID skupine, v katero je dodeljena nova ekipa.
Uporabniki	N	ID-ji uporabnikov, dodeljenih novi ekipi.

Primer datoteke Team API JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

```
[
    {
        "ime":"ekipa ena",
        "parentTeamId":1,
        "uporabniki":1,2,3,4,5
    }
]
```

Ekipe po ID (z agenti)

The Team by ID (z agentom) API sestavi seznam agentov v ekipi ali posodobi podatke ekipe.

Ekipe po ID (z agenti), protokolu in URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Metoda	DOBITI PUT IZBRIŠI

Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	teamI

Ekipe po ID (z agenti) Polja z zahtevo

Ime	Req?	Opis
ime	D	Ime ekipe, ki bo dodana.
ID nadrejene skupine	D	Ime matične skupine nove ekipe.

Ekipe po ID (z agenti) Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
ID	Ekipa najemnikov ID.
Ime	Ime skupine najemnika.
Aktivira	Čas aktivacije ekipe v epohi milisekundah.
Deaktivira	Čas deaktivacije ekipe v epohi milisekund.
Nadrejena skupina ID	Najemnik ID za skupino, ki ji ekipa pripada
Zastopniki	Podrobne informacije o agentih v ekipi.
Oseba ID	ID agenta.
Najemnik ID	ID najemnika.
ACD ID	ID najemnikovega ACD.
Ime	Ime agenta.
Priimek	Priimek agenta.

Polje	Opis
E-pošta	E-poštni naslov agenta.
Prikaz ID	Najemnikov zaslon ID za agenta.
Skupina ID	Skupina ID za agenta.
Aktivira	Čas aktivacije agenta v epohi milisekundah.
Deaktivira	Čas deaktivacije agenta v epohi milisekund.
Ali je sinhronizirano?	Določa, ali je posrednik sinhroniziran iz ACD. True = Agent je sinhroniziran z ACD. False = Agent ni sinhroniziran iz ACD.
Časovni pas	Časovni pas, v katerem se nahaja ekipa.
Prijava v oglas	Active Directory prijavno ime.

Ekipe po ID (z agenti) Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
[
        {
                "ID":8,
                "ime":"Najemnik 1 ekipa 1",
                "aktiviran":1388556000000,
                "deaktiviran":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agenti":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "najemnikId":4,
                        "acdId":24, "ime":"al",
```

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

]
},
...
]

Ekipa (z obsegom)

Ekipa (z obsegom) API vam omogoča, da navedete vrsto ekip v svojem obsegu ali ustvarite ekipo v določeni skupini.

Protokol ekipe (s področjem uporabe) in URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metoda	DOBITI POST
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	dovoljenje

Polja zahteve skupine (z obsegom)

Ime	Req?	Opis
ime	D	Ime ekipe, ki jo želite ustvariti.
ID starševske skupine	D	Nadrejena skupina, ki ji bo pripadala nova ekipa.

Polja za odzive skupine (z obsegom)

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
ime	Ime ekipe, ki jo želite ustvariti.
ID skupine	Nadrejena skupina, ki ji bo pripadala nova ekipa.

Skupina (z obsegom) Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

```
[
        {
```

```
            "ime":"Najemnik 1 ekipa 1",
            "groupId":2,
        },
        {
            "ime":"Najemnik 1 ekipa 2",
            "groupId":2,
        },
]
```


Najemnik API

Najemnik API prikaže seznam vseh najemnikov v vašem obsegu ali ustvari najemnika.

Protokol najemnika API in URI

URI	/API/rest/org/tenant
Metoda	DOBITI POST
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja zahteve najemnika API

Metoda GET prebere vse vloge določene osebe, preslikane v skupine. Rezultat je niz vlog in vsaka vloga ima vrsto skupin.

Ime	Req?	Opis
ime	D	Ime najemnika.
Aktivira	D	Čas aktivacije v epohi milisekundah.
Deaktivira	N	Čas deaktivacije v epohi milisekundah.

Polja »Odziv« najemnika API

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
Ime	Ime najemnika.
Aktivira	Čas aktivacije v epohi milisekundah.
Deaktivira	Čas deaktivacije v epohi milisekundah.

Primer datoteke najemnika API JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
[
        {
                "ime":"najemnik 1", "aktiviran":1395032400000,
                "deaktiviran":32503615200000,
        },
        {
                "ime":"najemnik 2", "aktiviran":1395035860000,
                "deaktiviran":3350369990000,
        },
]
```

Kontrolniki snemanja API

Kontrolniki snemanja API obstaja na ravni strežnika in v uporabniškem vmesniku aplikacije Webex WFO. Uporabnikom omogoča, da ustvarijo zunanjo aplikacijo, ki je vmesnik z Webex WFO.

> **OPOMBA:** Kontrolniki snemanja Preverjanje pristnosti API omogoča uporabnikom, da integrirajo aplikacije drugih proizvajalcev v kontrolnike snemanja. Ko uporabljate ta API, cilj za kontrolnike snemanja
>
> Je podatkovni strežnik in ne spletna storitev Webex WFO.
>
> Za informacije o uporabi preverjanja pristnosti kontrolnikov snemanja API glejte Prijava v kontrolnike snemanja API.

API naredi naslednje:

- Oznake kličejo za snemanje in hranjenje – podpira parameter časovnega žiga. Časovni žig se uporabi za iskanje aktivnega CCR za klic.
- Začasna zaustavitev in nadaljevanje snemanja – podpira parameter časovnega žiga. Integracije, ki ne podpirajo ukaza za premor in nadaljevanje, vključujejo Cisco Webex Contact Center in UJET.
- Klicem priloži uporabniško določene metapodatke – podpira parameter časovnega žiga. Časovni žig se uporabi za iskanje aktivnega CCR za klic.
- Segmenti (deli) posnetke – ne podpira parametra časovnega žiga.
- Prijava v telefone in odjava iz njih (samo snemanje posrednikov – ni podprto za snemanje prehoda) – ne podpira parametra časovnega žiga.
- Zažene in ustavi snemanje zaslona – ne podpira parametra časovnega žiga.

> **PRIMER** V nadaljevanju je primer telesa, vključno s časovnim žigom.
>
> {"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "časovni žig":1681316746000}
>
> Kjer je 1681316746000 število milisekund od "Epohe". GMT: Sreda, 12. april, 2023 4:25:46 PM

Kontrolniki snemanja API protokol in URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Metoda	POST
Dovoljenja	Kontrolniki snemanja
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

URI Zahtevajte parametre

Del URL-ja <ukaz> določa ukaz za nadzor snemanja, ki ga izdajate. Razpoložljivi ukazi so navedeni spodaj.

Parametri poizvedbe

Polje	Req?	Vrsta	Opis
acdId	N	Niz	Agentov ID v ACD, kot niz. **OPOMBA: Parameter** acdServerId **je obvezen,** če uporabljate parameter acdId **.** **OPOMBA:** Če uporabite dejanski acdServerID **, ki ga je ustvaril in shranil**Cisco, se za identifikacijo uporabnika uporabita **acdId** in **acdServerId** . **Opomba** Polja **acdId**, **acdServerId** in **acdServerType** morajo biti vključena v predmet metapodatkov v telesu zahteve. Druga dokumentirana polja je treba posredovati prek URL-ja
acdServerId	N	Niz	Strežnikov ID za ACD, kot niz. To je lahko ID konfiguriran na strani konfiguracije ACD v Webex WFO ali eno od naslednjega: ▪ Za sisteme, ki uporabljajo Unified CCE, je to potrebno in je periferno ID.

Polje	Req?	Vrsta	Opis
acdServerType	N	Niz	Konfigurirana je vrsta ACD. **Opomba** **acdServerType** je obvezen, kadar **je acdServerId** vrednost, ki ni vrednost, ki jo ustvari Cisco in je shranjena.
active_call_only	N	Logična vrednost	Privzeta vrednost je napačna. Metapodatki in ukazi oznak lahko veljajo za: aktivni klic ali predhodno zaključen klic. Če je active_call_only zastavica je nastavljena na **true**, metapodatki ali oznaka Ukaz bo veljal le, če klic trenutno poteka. Če ne poteka noben klic, bo ukaz prezrt. PRIVZETO=False
ccrId	N	Niz	Enolični identifikator zapisa klicnega stika. Omogoča dodajanje metapodatkov po zaključku klica. **PRIMER** POST zahteva: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Vsebina: JSON Organ za zahtevke: { "metapodatki" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"ime":"account-id-key", "vrednost" : "321XYZ"}] }

Polje	Req?	Vrsta	Opis

deviceName	N		Omogoča izogibanje polju »Uporabniško ime«. Izdaja zahteve za nadzor snemanja brez poznavanja uporabniškega imena
			določenega uporabnika, če imate napravoIme telefona ki je z uporabnikom povezan v razdelku »Združenja naprav« stran Webex WFO. To vam omogoča dodaten način za Zahtevo za nadzor snemanja povežite s telefonskim klicem uporabnikov, če
			Poznajte samo ime naprave. To lahko uporabite kot POST metoda.
			
			PRIMER
			POST zahteva:
			/API/rest/recordingcontrols/pause
			Organ zahteve:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Odziv:
			{
			"opis": "Ukaz PAUSE uspešno poslan za Evelyn Bryant", "personId": 123,
			"Časovni žig": 1624657998751
			}

Polje	Req?	Vrsta	Opis
personId	N	Niz	Določa uporabnika, za katerega naj velja ukaz kontrolnika snemanja API. Če parameter personId ni naveden, Webex WFO uporabi uporabnika s preverjeno pristnostjo, ki je izdal ukaz. Če navedete identifikator uporabnika, mora biti namenjen osebi, ki je v obsegu uporabnika s preverjeno pristnostjo. Identifikator uporabnika je eden od treh formatov. Obdelava določa, katera oblika se uporablja na podlagi razčlenjevanja vsebine. ▪ Oseba ID—Edinstveni identifikator iz WfoPerson.id ▪ Prijava v AD – domena\uporabniško ime (zahteva »\«). ▪ E-poštni naslov – e-poštni naslov (zahteva »@«). **OPOMBA** : Poševnico nazaj ("\") lahko dodate samo kot parameter. Ni ga mogoče vdelati v <personId> Razen če je parametriziran (<?personId=domain\username>) pri uporabi vrednosti za prijavo v Windows. **PRIMER** Ko uporabljate personID, je zahteva videti tako: API/počitek/kontrolniki snemanja/uporabnik/<personId>/<command>

Kontrolniki snemanja Preverjanje pristnosti API protokol in URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metapodatki>
Metoda	POST
Dovoljenja	Kontrolniki snemanja
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

> **OPOMBA** Za informacije o sintaksi metapodatkov glejte Kontrolniki za snemanje API Ukazi zahteve .

Prijava v kontrolnike snemanja API

Trenutno kontrolniki za snemanje API podpirajo Cisco ali druge naprave, ki so konfigurirane za uporabo kontrolnikov za snemanje. Kontrolnike za snemanje API začnite uporabljati po tem postopku:

1. Zaženite storitev nadzora snemanja v napravi. Strežnik vrne stran za prijavo.

   > **NOTE** Cisco telefoni uporabljajo XML za prikaz vseh storitev.

2. Vnesite svoje poverilnice za prijavo. Webex WFO poverilnice posreduje strežniškemu programčku Tomcat na podatkovnem strežniku, ki v imenu vaše naprave napravi poda zahtevo /API/rest/authorize POST.

   Ko podatkovni strežnik prejme 200 - uspešen odgovor iz aplikacijskega strežnika, shrani sejne piškotke in pošlje napravo na glavno stran kontrolnikov snemanja.

3. Na glavni strani lahko izberete naslednje ukaze:

   - Odjava
   - Pavza
   - Življenjepis
   - Segmentiranje in shranjevanje
   - Segmentiranje in brisanje
   - Metapodatki
   - Tag
   - Začetek zaslona
   - Zaustavitev zaslona
   - Status klica

   Ko opravite izbiro, se zahteva prek podatkovnega strežnika ponovno posreduje aplikacijskemu strežniku. Podatkovni strežnik doda sejne piškotke, ki se shranijo ob prijavi.

   > **Opomba** Podprt je parameter časovnega žiga za ukaze premora in nadaljevanja.

POMEMBNO Ukaz **Segmenti in shrani** razdeli stik, tako da nastane dva stika. Ukaz **Segmentiraj in izbriši** takoj izbriše prejšnji segment in ustvari nov stik. Izbrisanega dela segmentiranega klica ne pošlje v koš.

Odjava iz kontrolnikov za snemanje API

Kontrolnike za snemanje lahko uporabljate, dokler ne poteče časovna omejitev seje ali dokler ne izberete **možnosti Odjava**. Postopek odjave je enak postopku prijave.

Kontrolniki snemanja API ukazi zahteve

Organ zahteve je predmet JSON. Nekateri ukazi imajo zahtevane ali izbirne dodatne parametre. Te so določene v organu zahtevka. Če dodatni parametri niso potrebni, je treba poslati prazen predmet JSON ({}).

Ukaz	Prehod Snemanje	Pametno namizje Snemanje	Signalni strežnik Snemanje	Opis
Prijavo			X	Uporabnika prijavite v napravo z dano razširitvijo. Poveže uporabnika z napravo za hoteliranje. Podprti parametri v telesu zahteve: razširitev (niz) – razširitev telefona za prijavo v Primer organa za zahtevo: { "razširitev" : "1234" }
Odjava			X	Odjavite uporabnika iz naprave z dano razširitvijo. Odstrani povezavo uporabnika z napravo za hoteliranje. Podprti parametri v telesu zahteve: Podaljšek (niz) – razširitev

Ukaz	Prehod Snemanje	Pametno namizje Snemanje	Signalni strežnik Snemanje	Opis
				telefon, iz katerega se lahko odjavite Primer organa za zahtevo: { "razširitev" : "1234" }

Metapodatki	X	X	X	Aktivnemu klicu priloži metapodatke.
				
				Če ni aktivnega klica in je samo active_call_ napačen, bo to prejšnjemu klicu dodalo metapodatke. Podprti parametri v telesu zahteve:
				
				metapodatki (matrika predmetov)
				
				▪ Ime (niz) – ključ metapodatkov
				▪ Vrednost (niz) – vrednost metapodatkov
				
				Primer organa za zahtevo:
				
				{
				"metapodatki" : [{"ime" : "podatkovni ključ po meri", "vrednost" : "Moji podatki po meri"}]
				}

Pavza	X	X	X	Začasna zaustavitev snemanja zaslona in zvoka Za aktivni klic. **Opomba** Ko je uporabljeno snemanje prehoda, so vstavljeni dogodki začasne ustavitve V zvočne posnetke med postopkom usklajevanja. Če je snemanje že začasno ustavljeno, se ta ukaz prezre.

Ukaz	Prehod Snemanje	Pametno namizje Snemanje	Signalni strežnik Snemanje	Opis
Življenjepis	X	X	X	Nadaljujte snemanje zaslona in zvoka za aktivni klic. Če snemanje ni začasno ustavljeno, se ta ukaz prezre.
Segment		X	X	Za aktivni klic začnite nov stik iz segmenta. Podprt parameter v telesu zahteve: **Izbriši (niz)** – ali želite izbrisati Prejšnji segment ▪ Vrednosti = true ali false ▪ Privzeto na false (segment shranjevanja) ▪ Če je odgovor true, se prejšnji segment klica takoj izbriše. ▪ Če je potek dela »false«, je potek dela ob koncu interakcije obdelan v prejšnjem segmentu kot običajen klic. Primer organa za zahtevo: { "izbriši" : "true" }
Start_Screen		X	X	Zaženite zaslon samo s snemanjem. ▪ Če poteka običajno snemanje klica, bo ustvarjen ločen posnetek samo za zaslon. ▪ Če je že bil sprožen drug posnetek samo na zaslonu, je to

Ukaz	Prehod Snemanje	Pametno namizje Snemanje	Signalni strežnik Snemanje	Opis
				Ukaz se prezre.
Stop_Screen		X	X	Končajte snemanje samo na zaslonu. Če ne Snemanje samo na zaslonu poteka, to je Ukaz se prezre.
Tag	X	X	X	Nastavi razlog za aktivni klic na Tagged. Če ni aktivnega klica in active_call_only je napačna, se bo to spremenilo razlog prejšnjega klica.
call_status			X	Vrne odgovor, ki pokaže, ali je storitev signalizacije CTI seznanjena s klicem. za uporabnika. Če trenutni poziv za Uporabnik ima zapis zapisa klicnega stika vključen zbirko podatkov, ID za ta klicni stik Vrnjen je tudi zapis. Podprti parametri v zahtevi telo: ▪ ani (niz) – aktivni klic Informacije se vrnejo z resničnim samo, če ANI se ujema s trenutnim klicem. ▪ dnis (niz) – aktivni klic Informacije se vrnejo z resničnim samo, če DNIS trenutnega klica se ujema. Primer organa za zahtevo: { "ani" : "1234" } Ta ukaz vrne dva atributa kot odgovor na zahtevo. ▪ callActive (logična vrednost) – true, če

Ukaz	Prehod Snemanje	Pametno namizje	Signalni strežnik Snemanje	Opis
				CTI Signalna služba je seznanjena s klicem za uporabnika. ▪ contactId (celo število) – vrne stik Webex WFO ID za stik Webex WFO klica, če ta obstaja. Primeri atributov odgovora: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Uporaba kontrolnikov za snemanje iz ukazne vrstice

Z ukazno vrstico lahko pošljete ukaze kontrolnikov snemanja.

Opomba Če uporabite ukazno vrstico, se morajo ukazi in vrednosti ujemati s konfiguriranimi ukazi in vrednostmi. Če se ne ujemata, ukaz ne bo imel učinka.

V spodnji tabeli so navedeni ukazi in z njimi povezane oblike zapisa ukazne vrstice. Ti ukazi ne razlikujejo med velikimi in malimi črkami.

Ukaz	Oblika
Metapodatki	Nastavite vrednost določenega ključa metapodatkov, ki bo povezan s trenutnim stikom. Ključ ne sme biti prazen. Če se vrednost niza ključa ne ujema z vnaprej določenim ključem metapodatkov v sistemu, se prezre. Vrednost ni obvezna. (Drugi znak cevi v nizu mora še vedno obstajati.) Če pustite prazno, predpostavljamo, da želite vrednost ključa nastaviti na prazen niz ali številsko vrednost nič. Oblika vrednosti se mora ujemati z obliko ključa, ki ga nastavlja. Oblike zapisa vključujejo niz, številko in datum. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Ukaz	Oblika
Pavza	Začasno zaustavite zajemanje namiznih podatkov, zvoka in zaslona. Kateri koli medij, ki se aktivno zajema, bo ob izdaji tega ukaza začasno ustavljen. Storitev bo prenehala pisati podatke v datoteke za zajem. V primeru podatkov analitike namizja še naprej zapisujejo podatke, vendar bodo vsi dogodki pritiska tipk povzročili, da bo določen ključ pritisnjen, da bo v datoteko za zajem zapisan kot zvezdica. **OPOMBA** Ko uporabljate snemanje prehoda, so dogodki začasne ustavitve vstavljeni v zvočne posnetke med postopkom usklajevanja. Ta ukaz lahko uporabite za začasno zaustavitev snemanja samo na zaslonu: Premor DCC -C
Življenjepis	Nadaljujte s predhodno začasno ustavljenim zajemanjem predstavnosti. Življenjepis DCC -C
Začetek segmenta	Za aktivni klic začnite nov stik iz segmenta. Segment DCC -C
Ustavitev odseka	Zaustavitev novega stika na odseku za aktivni klic. DCC -C segment|<ani>|<dnis>|<Associated>|<Delete> **PRIMER** Za segmentiranje in brisanje: dcc -c segment||||Res
Tag	Pošiljanje nadzornega sporočila z ukazom TAG, uporabniškim imenom in časovnim žigom Oznaka .dcc -c

Poenostavljeni kontrolniki za snemanje API

Ko so nastavljeni poenostavljeni kontrolniki snemanja, Webex WFO uporablja preverjanje pristnosti podatkovnega strežnika za upravljanje kontrolnikov snemanja API. Zato uporabnikom pri izdajanju ukazov kontrolnikov snemanja ne bo treba določiti uporabniškega imena in gesla. Zahteva se pošlje na URL podatkovnega strežnika Webex WFO z metodo GET ali POST.

Protokol in URI

URI	DOBITI: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=strežnik ACD agenta #<agenta ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<command>
Metoda	GET in POST
Dovoljenja	Kontrolniki snemanja
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

GET Primer

PRIMER

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

Kjer v zgornjem primeru,

- <Podatkovni strežnik IP>— Vnesite naslov IP podatkovnega strežnika.
- <command> — Vnesite ukaz, kot je premor, nadaljevanje ali oznaka. Celoten seznam ukazov je podrobno opisan v spodnji tabeli.
- ACD ID> agenta < – Vnesite ACD ID agenta.

- <agentov strežnik ACD ID> — Vnesite strežnik ID agentovega ACD. Strežnik ACD ID najdete v > Konfiguracija upravljanja aplikacij ACD

POST Primer

PRIMER

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

Kjer v zgornjem primeru,

- <Podatkovni strežnik IP>— Vnesite naslov IP podatkovnega strežnika.
- <command> — Vnesite ukaz, kot je premor, nadaljevanje ali oznaka. Celoten seznam ukazov je podrobno opisan v spodnji tabeli.

Nastavitev poenostavljenih kontrolnikov za snemanje

1. Če so spletne storitve podatkovnega strežnika Webex WFO onemogočene, jih znova zaženite in vrsto zagona nastavite na

   Samodejno.

2. Preverite, ali se je strežnik tomcat uspešno zagnal in uvedel vojne. Poglejte v najnovejšo katalogijo.*.log datoteko v C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Vrata strežnika v URL-ju nastavite na 8080.

   PRIMER# http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Preverite, ali sistem deluje pravilno z orodjem, kot je Poster.

   Za oddajo zahteve GET uporabite naslednje:

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

   Vrsta vsebine: besedilo / html; charset=UTF-8

Če želite vložiti zahtevo POST za preizkušanje metapodatkov, uporabite naslednje:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metapodatki": [{
            "ime":
```

```
            "besedilo1",
            "vrednost": "Testni podatki"
            }
    ]
}
```

Če ta preskus pokaže, da sistem ne deluje, preverite, ali je v najnovejši localhost_access_log localhost_access_log .*.txt. Ta dnevnik bo pokazal, ali je bila zahteva posredovana temu strežniku. Če se ne, je to znak, da zahteve niso poslane na ta strežnik na vratih 8080 in da imate težave s pošiljateljem.

Opisi ukazov

Na spodnjem seznamu so podrobno navedeni ukazi, ki so na voljo.

> **OPOMBA:** Vsak ukaz lahko uporablja metodi GET in POST. Glejte razdelek GET Primer za GET. POST se lahko razlikuje glede na ukaz. Oglejte si primer POST v opisu vsakega ukaza spodaj.

Ukaz	Opis

Metapodatki	Aktivnemu klicu priloži metapodatke.
	
	Če ni aktivnega klica in je active_call_only napačen, bo to prejšnjemu klicu priložilo metapodatke. Podprti parametri v telesu zahteve:
	
	Metapodatki (matrika predmetov)
	
	▪ Ime (niz) – ključ metapodatkov
	▪ vrednost (niz) – vrednost
	
	metapodatkov Primer POST organ
	
	zahteve:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metapodatki": [{
	"ključ metapodatkov":
	"besedilo1",
	"vrednost": "Testni podatki"

Ukaz	Opis
	}] }
Pavza	Začasno ustavite snemanje zaslona in zvoka za aktivni klic. **OPOMBA** Ko uporabljate snemanje prehoda, so dogodki začasne ustavitve vstavljeni v zvočne posnetke med postopkom usklajevanja. Če je snemanje že začasno ustavljeno, se ta ukaz prezre. POST primer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Življenjepis	Nadaljujte snemanje zaslona in zvoka za aktivni klic. Če snemanje ni začasno ustavljeno, se ta ukaz prezre. POST primer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Za aktivni klic začnite nov stik iz segmenta. POST primer: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Zaženite zaslon samo s snemanjem. ▪ Če poteka običajno snemanje klica, bo ustvarjen ločen posnetek samo za zaslon. ▪ Če se je že začelo drugo snemanje samo na zaslonu, se ta ukaz prezre. POST primer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	Končajte snemanje samo na zaslonu. Če snemanje samo z zaslonom ne poteka,

Ukaz	Opis
	Ta ukaz se prezre. POST primer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Tag	Nastavi razlog za aktivni klic na označen. Če ni aktivnega klica in je active_call_only napačen, se bo spremenil razlog za prejšnji klic. POST primer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Izvoz enega stika API

Izvoz enotnega stika API vam omogoča prenos stika iz Webex WFO.

Protokol in URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metoda	POST, GET
Dovoljenja	Izvoz posnetkov
Vrsta vsebine	Aplikacija/JSON
Parametri	<ID> = stik ID stika, ki ga želite izvoziti. Če <ID> ne obstaja, se prikaže to sporočilo o napaki: »Zahtevani stik ne obstaja!« <format> = Oblika medija, v katero želite izvoziti stik. Avdio/video formati: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Oblike zapisa, ki so samo za zvok: ▪ WAV ▪ OPUS

Prenos enega stika

1. Pošljite zahtevo POST na URL. Počakajte nekaj časa, da Webex WFO pripravi stik za prenos.
2. Pošljite zahtevo GET z enakimi parametri na isto končno točko.

Morda se prikaže sporočilo o napaki, kot je spodnje, ki podrobno navaja, da datoteka ne obstaja ali je morda potekla. Če je tako, počakajte malo dlje in poskusite znova.

{
"errorMessage": "Ta datoteka ne obstaja ali je morda potekla: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Primer odgovora

Sledi primer odgovora POST:

{
"kodiranje": "resnično"
}

Govorni zadetki API

S tem API lahko zahtevate seznam govornih zadetkov storitve Google Analytics.

Govorni zadetki API protokol in URI

URI	/API/rest/cas/kontakt
Metoda	DOBITI
Parametri	CCR ID
Dovoljenja	Ogled avdio analitike
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Zadetki govora API Polja za odzive

Ime	Opis
datelj	Analiza datuma je bila izvedena v milisekundah UNIX epohe.
Zadetkov	Podrobne informacije o zadetkih govora.
stavek	Govorna fraza.
Ustavi se	Zaustavitvena točka zadetka govora.
Revizijo	Številka revizije govora.
Zaupanje	Verjetnost zaupanja zadetka govora.
začetek	Začetna točka zadetka govora.
kanal	Številka kanala zadetka govora.

Ime	Opis
kategorija	Kategorija govornega zadetka.
steza	Pot govornega zadetka.
Ime	Ime agenta.
priimek	Priimek agenta.
contactId	ID številka za klic.
ekipa	Ime agentove ekipe.
displayId	Agentov zaslon ID.
skupina	Ime skupine posrednika.

Zadetki govora API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.

```
{
        "datum": epoha milisekund, "zadetki":
        [{
                "fraza": niz, "stop": številka,
                "revizija": številka,
                "zaupanje": številka,
                "začetek": številka, "kanal":
                številka, "kategorija": niz
        },
        ...
    ],
    "pot": "", "ime": niz,
    "priimek": niz,
```

"contactid": številka,

"team": niz, "displayId":

niz, "skupina": niz

}

Konfiguracija ankete API

Uporabite to API, če želite zahtevati informacije o konfiguraciji ankete QM.

Konfiguracija ankete API protokol in URI

URI	/API/rest/snemanje/anketa
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Upravljanje anket QM Oglejte si rezultate ankete QM Poročila o raziskavah
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Konfiguracija ankete API Polja odgovorov

Ime	Opis
Id	Raziskava ID.
ime	Ime ankete.
opis	Opis raziskave.
Ustvarjalca	Ustvarjalec ankete.
Ustvaril	Čas ankete je bil ustvarjen v UNIX epoh milisekundah.
Skupno število točk	Skupno število točk za anketo (eno decimalno mesto natančno).
providerSurveyId	Anketa ID za ponudnika.

Ime	Opis
surveyProviderConnectionId	Povezava ID za ponudnika ankete.
statusFK	Ključ polja za status ankete.
metaDataFieldKey	Ključ polja za metapodatke.
Nazadnje spremenjeno	Datum zadnje spremembe ankete.
Lastnosti	Podrobnosti o lastnostih raziskave.
Vprašanja	Podrobnosti o anketnih vprašanjih.
Id	Vprašanje ID številka.
surveyId	Anketa ID številka.
oznaka	Vprašaj.
opis	Opis vprašanja.
providerQuestionId	Vprašanje ponudnika ID.
vrsta	Vrsta vprašanja.
teža	Teža vprašanja.
isKPI	Ključni kazalnik uspešnosti vprašanja.
Nazadnje spremenjeno	Datum zadnje spremembe vprašanja.
Odgovore	Podrobne informacije o odgovorih na vprašanje.
Id	Odgovorite na številko ID.
questionId	Vprašanje ID.
oznaka	Vprašaj.
opis	Opis vprašanja.
providerQuestionId	Vprašanje ponudnika ID.
vrsta	Vrsta vprašanja.

Ime	Opis
teža	Teža vprašanja.
vrednost	Vrednost odgovora.
Nazadnje spremenjeno	Čas, ko so bile vrednosti za odgovor nazadnje spremenjene, v času UNIC epohe.

Konfiguracija ankete API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.


```
[
        {
                "ID": številka, "ime": niz,
                "opis": niz, "ustvarjalec": niz,
                "ustvarjeno": epoha, "totalPoints":
                0,0, "providerSurveyId": niz,
                "surveyProviderConnectionId": številka, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": niz,
                "lastModified": niz, "lastnosti": {},
                "vprašanja": [{
                        "ID": številka, "surveyId":
                        številka, "oznaka": niz, "opis":
                        niz,
                        "providerQuestionId": niz, "vrsta":
                        niz,
                        "teža": decimalna,
                        "isKPI": logična
                        vrednost,
```

"lastModified": epoha,
"odgovori": [{
"ID": številka, "questionId":
številka, "oznaka": niz,
"opis": niz,
"providerAnswerId": niz, "vrsta": niz,
"teža": deimal, "vrednost":
niz, "lastModified": epoha
},
...
]
},
...
]
},
...
]
{
"ID": številka, // ID "ime": niz, //
ime
"opis": niz, // opis "ustvarjalec": niz,
"ustvarjeno": epoha,
"totalPoints": 0.0,
"providerSurveyId": niz, // ponudnik ID
"surveyProviderConnectionId": številka, "statusFK": 2,
"metaDataFieldKey": niz, "lastModified": niz,

"lastnosti": {},
"vprašanja": [{
"ID": številka, "surveyId":
številka, "oznaka": niz, "opis":
niz,
"providerQuestionId": niz, "vrsta":
niz,
"teža": decimalna, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
epoha, "odgovori": [{
"ID": številka,
"questionId": število,

Anketa ID API

Uporabite to API, če želite zahtevati informacije o določeni anketi QM.

Anketa ID API protokol in URI

URI	/API/rest/recording/survey/<ID>
Metoda	DOBITI
Parameter	<ID> = anketa ID.
Dovoljenja	Upravljanje anket QM Oglejte si rezultate ankete QM Poročila o raziskavah
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Anketa ID API Polja za odzive

Ime	Opis
Id	Anketa ID.
ime	Ime ankete.
opis	Opis raziskave.
Ustvarjalca	Ustvarjalec ankete.
Ustvaril	Čas ankete je bil ustvarjen v UNIX epoh milisekundah.
Skupno število točk	Skupno število točk za anketo (eno decimalno mesto natančno).

Ime	Opis
providerSurveyId	Anketa ID za ponudnika.
surveyProviderConnectionId	Povezava ID za ponudnika ankete.
statusFK	Ključ polja za status ankete.
metaDataFieldKey	Ključ polja za metapodatke.
Nazadnje spremenjeno	Datum zadnje spremembe ankete.
Lastnosti	Podrobnosti o lastnostih raziskave.
Vprašanja	Podrobnosti o anketnih vprašanjih.
Id	Vprašanje ID številka.
surveyId	Anketa ID številka.
oznaka	Vprašaj.
opis	Opis vprašanja.
providerQuestionId	Vprašanje ponudnika ID.
vrsta	Vrsta vprašanja.
teža	Teža vprašanja.
isKPI	Ključni kazalnik uspešnosti vprašanja.
Nazadnje spremenjeno	Datum zadnje spremembe vprašanja.
Odgovore	Podrobne informacije o odgovorih na vprašanje.
Id	Odgovorite ID številka.
questionId	Vprašanje ID.
oznaka	Vprašaj.
opis	Opis vprašanja.
providerQuestionId	Vprašanje ponudnika ID.

Ime	Opis
vrsta	Vrsta vprašanja.
teža	Teža vprašanja.
vrednost	Vrednost odgovora.
Nazadnje spremenjeno	Čas, ko so bile vrednosti za odgovor nazadnje spremenjene, v času UNIC epohe.

Anketa ID API JSON Primer datoteke

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.


```
[
        {
                "ID": številka, "ime": niz,
                "opis": niz, "ustvarjalec": niz,
                "ustvarjeno": epoha, "totalPoints":
                0,0, "providerSurveyId": niz,
                "surveyProviderConnectionId": številka, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": niz,
                "lastModified": niz, "lastnosti": {},
                "vprašanja": [{
                        "ID": številka, "surveyId":
                        številka, "oznaka": niz, "opis":
                        niz,
                        "providerQuestionId": niz, "vrsta":
                        niz,
                        "teža": decimalna,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": epoha,
                    "odgovori": [{
                        "ID": številka, "questionId":
                        številka, "oznaka": niz,
                        "opis": niz,
                        "providerAnswerId": niz, "vrsta": niz,
                        "teža": deimal, "vrednost":
                        niz, "lastModified": epoha
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Besedilni zadetki API

S tem znakom API lahko zahtevate seznam zadetkov besedila storitve Google Analytics.

Besedilo zadene API protokol in URI

URI	/API/rest/cas/textview
Metoda	DOBITI
Parametri	CCRID
Dovoljenja	Ogled avdio analitike
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Besedilni zadetki API Polja za odzive

Ime	Opis
datelj	Analiza datuma je bila izvedena v milisekundah UNIX epohe.
priimek	Priimek agenta.
Sprejemnik	Oseba, na katero je bilo naslovljeno e-poštno sporočilo.
e-poštaTelo	Besedilo e-poštnega sporočila.
predmet	Vrstica z zadevo e-poštnega sporočila.
groupId	ID številka skupine agentov.
ekipa	Ime agentove ekipe.
ccrId	Zapis o zaključku klica ID.

Ime	Opis
Zadetkov	Podrobne informacije o zadetku besedilne analitike.
položaj	Mesto zadetka v sporočilu.
dolžina	Dolžina zadetka.
stavek	Fraza zadetka.
kategorija	Kategorija zadetka.
Ime agenta	Polno ime agenta.
teamId	Agentova ekipa ID številka.
Osebna izkaznica	Oseba ID za osebo, ki obravnava sporočilo.
skupina	Ime skupine posrednika.

Besedilo zadene API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.

```
{
        "datum": epoha milisekund,
        "priimek": niz, "sprejemnik": [niz],
        "emailBody": niz, "zadeva": nič,
        "team": niz, "ccrId":
        številka, "zadetki": [{
                "položaj": številka, "dolžina":
                številka, "fraza": niz,
                "kategorija": niz

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": niz, "sender":
        niz, "agentname": niz,
        "teamId": številka,
        "personId": številka,
        "skupina": niz
}
```

Izvoz prepisa API

Izvoz prepisa API vam omogoča, da pridobite prepis posameznega klica z zapisom o zaključku klica ID. Vsak klic, najden v datoteki ZIP za izvoz množičnega stika, vključuje zapis o zaključku klica ID v metapodatkih. Glejte »Ustvarjanje datoteke za izvoz množičnih stikov« v uporabniškem priročniku Webex WFO, če želite nastaviti ponavljajoči se množični izvoz ali ad hoc izvoz v velikem obsegu.

Konfiguriran uporabnik z dovoljenjem za upravljanje analize govora v besedilo za pridobivanje rezultatov potrebuje piškotek s ključem: hazelcast.sessionId in vrednostjo, ki ustreza pooblaščenemu uporabniku. Sejo ID lahko pridobite z metodo GET za Pooblasti API.

Izvoz prepisa API protokola in URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Metoda	PUT
Dovoljenja	Upravljanje analize govora v besedilo
Vrsta vsebine	Aplikacija/JSON

Izvoz prepisa API polja zahteve

Ime	Req?	Opis
CCRID	D	Zapis o zaključku klica ID.
isRootRecording	D	Označuje, ali je posnetek izvirni posnetek ali usklajen posnetek, povezan z agentom. Za posnetke, povezane z agentom, bo to polje vedno False.

Izvoz prepisa API Primer datoteke CURL

V nadaljevanju je primer oblikovane zahteve CURL.

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