Webex WFO API referenčni priročnik

Za uvajanja s klasično WFM

Prvič objavljeno: 10. julij 2020
Zadnja posodobitev: 17. januar 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 Ciscovi spletni strani na naslovu 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. Za ogled seznama 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 23

Dovoljenje 23

Prošnja za dovoljenje 23

Zahteva JSON 24

Uporaba odgovora na avtorizacijo 24

Uničenje seje 24

Delo z besedilnimi datotekami 24

Ustvarjanje API uporabnika 25

Spoštovanje in skladnost API 27

Protokol in URI 27

Polja z zahtevo 27

Polja z odzivi 28

Primer datoteke JSON 29

Agent API 31

Protokol in URI 31

Polja z zahtevo 31

Polja z odzivi 32

Primeri datotek JSON 33

Popoln podroben odgovor 33

Osnovni podrobni odgovor 34

Odziv, ki ga je mogoče filtrirati 34

Agenti, razporejeni glede na čakalno vrsto storitve API **37**

Protokol in URI 37

Polja z zahtevo 37

Polja z odzivi 38

IEX SmartSync Import MU odpre obliko datoteke 38

Primer datoteke JSON 40

Konfiguriranje filtra poročil 40

Konfiguriranje parametra v Raziskovalcu 41

Konfiguriranje JSON za zahtevo API 44

Konfiguriranje filtrov obsega 44

Datumski razpon 44

Relativni datum 45

Pooblastite API **47**

Protokol/URI GET 47

Polja z zahtevo 47

Primeri datotek JSON 47

Prositi 47

Odziv 48

POST protokol in URI 49

Polja z zahtevo 49

Primeri datotek JSON 49

Prositi 49

Odziv 50

Agenti, ki so na voljo glede na čakalno vrsto storitve ali preslikavo spretnosti API **53**

Protokol in URI 53
Polja z zahtevo 53
Polja z odzivi 54
Primeri datotek POST JSON 54
Zahtevajte JSON 54
Odgovor JSON 54
Primer datoteke GET JSON 55
Uvoz stikov v velikem obsegu 57
Protokol in URI 57
Množično uvažanje stikov API 57
Sprotni API množičnega uvoza stikov (metapodatki) 57
Podprte oblike zapisa 58
Polji z zahtevo in odgovorom 58
CSV primeri datotek 64
Celoten primer 65
Kratek primer 65
Primeri datotek JSON 65
Celoten primer 65
Kratek primer 66
Format ZIP 66
Opombe 66
Uporaba podatkovnega strežnika za množičen uvoz stikov 67
Množično uvažanje organizacij API 69
Skupine API Protokol in URI 69

Skupine API polja »Zahteva in odziv« 70

Ekipe API protokol in URI 70

Ekipe API polji »Zahteva in odziv« 71

Osebe API Protokol in URI 71

Osebe API poljih z zahtevo in odgovorom 72

CSV Primeri datotek 75

Izvoz podatkov množičnega poročila API 77

Izvoz podatkov v velikem obsegu poročil API 77

GET Množično poročilo Izvoz podatkov API protokol in URI 77

Pridobite polja »Izvoz podatkov množičnega poročila« API »Zahtevaj« 77

Primer izvoza podatkov množičnega poročila API JSON 78

Izvoz podatkov množičnega poročila POST API 78

Protokol in URI 79

Polja zahteve POST 79

Primer datoteke JSON 80

Polja z odzivi 80

Sinhroni odziv 81

Asinhroni odziv 81

Primer datoteke 81

Zahteva JSON 82

Konfiguriranje filtra poročil 83

Konfiguriranje parametra v Raziskovalcu 83

Konfiguriranje JSON za zahtevo API 86

Konfiguriranje filtrov obsega 86

Datumski razpon 86

Relativni datum 87

Kategorije in besedne zveze API 89

IZBRIŠI kategorije in besedne zveze API 89

Protokol DELETE in URI-ji 89

GET kategorije in besedne zveze API 90

Protokol GET in URI-ji 90

Polja »Odgovor« GET 90

Kategorija POST in besedne zveze API 91

Protokol POST in URI-ji 91

Polja z odzivi POST 92

PUT kategorije in besedne zveze API 92

Protokol PUT in URI-ji 92

Polja odzivov PUT 92

Primer datoteke GET/POST/PUT JSON 93

Kontaktna naprava API 95

Kontaktna naprava API protokol in URI 95

Parametri 95

Primeri datotek API JSON za stik z napravo 95

Primer datoteke odzivov 95

Naprava za stike Množično API 97

Naprava za stike Množično API protokol in URI 97

Primeri datotek BULK API JSON kontaktne naprave 97

Primer datoteke odzivov 97

Obrnite se na API **101**

Protokol in URI 101

Polja z zahtevo 101

Izvajanje kombiniranega iskanja 108

Iskanje z metapodatkovnim ključem 108

Iskanje z metapodatkovnim ključem z določeno vrednostjo 108

Izvajanje iskanja tihih dogodkov 109

Primer datoteke JSON 110

Primer datoteke JSON searchStats Parameter = true 111

Obrnite se na osnovno iskalno API **113**

Protokol in URI 113

Polja z zahtevo 113

Polja z odzivi 114

Primer datoteke JSON 115

Stik z nadzornim API **117**

Protokol in URI 117

Polja z odzivi 117

Primer odgovora JSON 118

Obrazec za ocenjevanje API **119**

Protokol in URI 119

Polja z odzivi 119

Primer datoteke JSON 121

ID obrazca za ocenjevanje API **125**

Protokol in URI 125

Polja z odzivi 125

Primer datoteke JSON 127

API-ji vrste izjeme 131

Vrste izjem GET API 131

Vrste izjem GET API protokol in URI 131

Vrste izjem GET API polja zahteve 131

Vrste izjem GET API primer datoteke JSON 131

POST Zahteve za izjemo tretjih oseb API 132

Zahteve za izjemo tretjih oseb POST API protokolu in URI 132

Polja za izjemo tretjih oseb API zahtevo POST 132

Zahteve za izjeme tretjih oseb POST API primeri datotek JSON 134

Izvoz API 135

Protokol in URI 135

Polja z zahtevo 135

Polja z odzivi 135

Primer izhoda datoteke CSV 138

Uvoz splošnega besedila API 139

Protokol in URI 139

Polja zahteve JSON 139

Primer datoteke JSON 140

Splošni uvoz besedila z več datotekami API 143

Protokol in URI 143

Polja z zahtevo 143

Podprte oblike zapisa 144

Primer paketne CSV datoteke 145

Primer datoteke ZIP 145

Primer datoteke JSON 146

Telo JSON 146

Vsebina 147

GIS API 149

Protokol in URI 149

Primeri 149

Datoteka posrednika 150

Servisna datoteka 156

Stolpci 157

Uvoz API 161

GET Uvozni protokol in URI 161

Polja zahteve za uvoz GET 161

Polja »Uvozi odziv« 161

Primer datoteke GET Import JSON 162

POST uvozni protokol in URI 164

Uvozi polja odgovora POST 164

Primer datoteke JSON po uvozu 165

JSON Format 165

Oblika odziva na uspeh POST 166

API-ji uvoznih preferenc 167

Ustvarjanje API za uvoz 167

Ustvari protokol in URI uvoznih preferenc 167

Ustvarjanje polj zahteve za uvozne prednostne nastavitve 167

Ustvari nastavitve uvoza Primer datoteke JSON 168

Ustvarjanje odziva sistema za preference uvoza 168

Izbriši API uvoznih nastavitev 168

Izbrišite protokol in URI uvoznih preferenc 168

Izbriši sistemski odziv na nastavitve uvoza 168

Uvozne nastavitve API 169

Protokol in URI uvoznih preferenc 169

Uvozi nastavitve: odzivna polja 169

Primer datoteke JSON 169

Odziv sistema 171

Uvozite nastavitve po ID API 171

Uvozite nastavitve po protokolu ID in URI 171

Uvozi nastavitve po poljih odgovora ID 171

Uvozne nastavitve po ID JSON Primer datoteke 172

Odziv sistema 172

Posodobi nastavitve uvoza API 172

Posodobi protokol in URI uvoznih nastavitev 173

Posodobi polja odgovora na nastavitve uvoza 173

Posodobi nastavitve uvoza Primer datoteke JSON 173

Posodobi odziv sistema za nastavitve uvoza 174

Vključevanje/izključitveni seznam API 175

PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API 175

GET seznam vključitev/izključitev API protokol in URI 175

PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API polja zahteve 175

Polja za odzive storitve GET API 177

Primer datoteke GET Service API JSON 178

PUT vključi/izključi seznam API 178

PUT vključuje/izključi seznam API protokol in URI 179

PUT Vključi/izključi seznam API polja zahteve 179

Polja »Vključi/izključi seznam« API »Odgovori« 180

PUT vključi/izključi seznam API JSON Primer datoteke JSON 181

Seznam vključitev/izključitev po pošti API 182

POST Seznam vključitev/izključitev API Protokol in URI 182

Polja zahteve za seznam vključitev/izključitev po pošti API 182

Polje »Vključitev/izključitev« API POST 184

Seznam vključitev/izključitev POST API primer datoteke JSON 185

IZBRIŠI Vključi/izključi seznam API 185

IZBRIŠI Vključi/izključi seznam API protokol in URI 185

Izbriši vključno/izključi sistemski odziv seznama 185

Povzetek interakcije Preberi API 186

Protokol in URI 186

Primer odgovora 186

Zaposlitev API 187

Protokol in URI 187

Polja z zahtevo 187

Polja z odzivi 187

Primeri datotek JSON 189

Prositi 189

Odziv 189

API-ji organizacijske strukture 191

Dodeljevanje vlog osebi API 191

Dodeljevanje vlog osebi API protokola in URI 191

Dodeljevanje vlog osebi API polja zahteve 191

Dodeljevanje vlog osebi API primer datoteke JSON 191

Skupna skupina API 192

Protokol in URI skupne skupine API 192

Pogosta polja zahteve skupine API 192

Organizacijska struktura Skupna API (informacije z več podrobnostmi) 192

Skupni API Protokol in URI 193

Pogosta polja API zahtevo 193

Pogosta polja API odzivov 193

Primer datoteke Common API JSON 194

Skupinski API 195

Skupina API Protokol in URI 195

Polja zahteve API skupine – vse skupine 196

Polja »Odziv« skupine API 196

Primer datoteke JSON API skupine 197

Združi po ID-ju (z aplikacijo Teams) 198

Združi po ID-ju (z aplikacijo Teams) Protokol in URI 198

Polja zahteve po ID-ju (z aplikacijo Teams) 198

Polja za odzive po ID-ju (z aplikacijo Teams) 198

Združi po ID-ju (z aplikacijo Teams) Primer datoteke JSON 199
API za skupinsko osebo 200
Protokol in URI skupinskih API 200
Polja zahteve za skupinsko osebo API 200
Polja »Skupina-oseba API odziv« 200
Primer datoteke JSON API skupine 201
Skupina (z obsegom) API 201
Skupina (s področjem uporabe) API protokol in URI 201
Združevanje (z obsegom) API polj z zahtevo 201
Združevanje (z obsegom) API polja za odzive 202
Skupina (z obsegom) API primer datoteke JSON 202
Dovoljenja API 202
Dovoljenja API protokol in URI 202
Dovoljenja API polja za odzive 203
Dovoljenja API primer datoteke JSON 203
Oseba API 203
Oseba API Protokol in URI 204
Oseba API polja zahteve 204
Primer datoteke Person API JSON 205
Oseba z osebno izkaznico API 206
Oseba po ID API protokolu in URI 206
Oseba po ID-ju API Polja zahteve (metoda PUT) 206
Oseba po ID-ju API poljih »Odziv« 209
Oseba po ID-ju API JSON Primer datoteke JSON 210

Časovni pas osebe API 211
Časovni pas osebe API protokol in URI 211
Časovni pas osebe API polja za odzive 211
Časovni pas osebe API primer datoteke JSON 212
Vloge API 212
Vloge API protokolu in URI 212
Vloge API polja zahteve 212
Vloge API polja odzivov 213
Vloge API primer datoteke JSON 213
Ekipa API 214
Protokol in URI ekipe API 214
Polja zahteve skupine API 215
Primer datoteke JSON skupine API 215
Ekipe po ID-ju (z agenti) 215
Ekipe po ID-ju (z agenti) Protokol in URI 215
Ekipe po ID-ju (z agenti) Polja z zahtevo 216
Ekipe po ID-ju (z agenti) Polja za odzive 216
Ekipe po ID-ju (z agenti) Primer datoteke JSON 217
Ekipa (z obsegom) 219
Skupina (s področjem uporabe), protokol in URI 219
Polja zahteve skupine (z obsegom) 219
Polja za odzive skupine (z obsegom) 219
Skupina (z obsegom) Primer datoteke JSON 219
API najemnika 220

Protokol in URI najemnika API 220

Polja najemnika API zahteve 220

Polja »Odziv« najemnika API 221

Najemnik API JSON Primer datoteke 221

Agent v realnem času navaja API 223

Agent v realnem času navaja API protokol in URI 223

Parametri 223

Premisleki glede parametrov odTime 224

Posrednik v realnem času navede API polja zahteve 224

Stanja posrednika v realnem času API polja za odzive 225

Stanja posrednika v realnem času API primeri datotek JSON 225

Primer datoteke zahteve 225

Primer datoteke odzivov 225

Zajem podatkov v realnem času API 227

Zajem podatkov v realnem času API protokol in URI 227

Polja zahteve za zajem podatkov v realnem času API 227

Polja za zajem podatkov v realnem času API odzive 228

Zajem podatkov v realnem času API primer datoteke JSON 229

Uničenje seje 229

Odziv sistema 229

Kontrolniki snemanja API 231

Kontrolniki snemanja API protokolu in URI 231

Parametri zahteve URI 232

Parametri poizvedbe 232

Kontrolniki snemanja Preverjanje pristnosti API protokol in URI 235

Prijava v kontrolnike za snemanje API 236

Odjava iz kontrolnikov za snemanje API 237

Kontrolniki snemanja API ukazi zahteve 237

Uporaba kontrolnikov za snemanje iz ukazne vrstice 241

Poenostavljeni kontrolniki snemanja API 243

Protokol in URI 243

Podrobnosti razporeda po posrednikih in datum API 249

Protokol in URI 249

Parametri 249

Polja z zahtevo 249

Podrobnosti urnika po posrednikih ter polja »Datum API odziv« 250

Podrobnosti urnika po posrednikih in primeri datotek API JSON 251

Primer datoteke zahteve 251

Primer datoteke odzivov 251

Urnik za časovni razpon API 253

Protokol in URI 253

Zahtevaj parametre 253

Polja z zahtevo 254

Polja z odzivi 254

Predmeti dejavnosti 254

Primer odgovora 255

Servisne API 257

PRIDOBITE servisne API 257

GET Service API protokol in URI 257
Polja GET Service API Request 257
Polja za odzive storitve GET API 258
Primer datoteke GET Service API JSON 259
API poštne storitve 260
Storitev POST API protokol in URI 260
Polja za API zahtevo storitve POST 261
Polja z dnevi 264
Polja za preslikavo spretnosti 265
Polja DN 265
Polja z navidezno storitvijo 265
Razporejanje polj naročila 265
Polja s počitniškim naročilom 266
Skupinska polja z več veščinami 266
Polja za odzive storitve POST API 267
Storitev POST API zahteva JSON Primer datoteke JSON 269
Primer datoteke JSON storitve API POST 274
ID čakalne vrste storitve API 281
PRIDOBITE ID storitve API 281
GET ID storitve API protokol in URI 281
Polje »Pridobite ID storitve API zahtevo« 281
PRIDOBI ID storitve API polja za odzive 282
GET ID storitve API odgovor Primer datoteke JSON 284
PUT ID storitve API 289

ID storitve PUT API protokol in URI 290
Parametri 290
PUT ID storitve API polja zahteve 290
ID storitve PUT API Primer datoteke JSON storitve 293
IZBRIŠI ID čakalne vrste storitve API 299
DELETE ID storitve API protokol in URI 299
IZBRIŠI ID storitve API polje zahteve 299
Izmene glede na API agenta 301
Izmene po agentu API protokolu in URI 301
Polja »Izmene posrednika« API »Zahteva« 301
Izmene glede na polja »Posrednik« API »Odziv« 302
Premiki po posredniku API vhodnih in izhodnih poljih JSON 303
Vnosna polja 303
Izhodna polja 304
Rezultat aktivnosti za agente v izmenah po polnoči 305
Izmene posrednika API JSON Primer datoteke JSON 305
Izvoz API enotnega stika 309
Protokol in URI 309
Primer odgovora 310
Preslikava spretnosti API 311
PRIDOBITE API za preslikavo spretnosti 311
GET Skill Mapping API protokol in URI 311
PRIDOBITE preslikavo spretnosti API polja zahteve 311
Primer datoteke GET Skill Mapping API JSON 311

POST Preslikava spretnosti API 312
POST Preslikava spretnosti API Procotol/URI 312
POST Preslikava spretnosti API primeri datotek JSON 312
Oblika zahteve 312
Oblika odgovora 313
ID za preslikavo spretnosti API 315
PRIDOBITE ID za preslikavo spretnosti API 315
GET ID za preslikavo spretnosti API protokol in URI 315
PRIDOBITE ID za preslikavo spretnosti API ID za preslikavo spretnosti JSON 315
PUT ID za preslikavo spretnosti API 316
PUT ID preslikave spretnosti API protokol in URI 316
ID za preslikavo spretnosti PUT API ID za preslikavo spretnosti Primer JSON 317
IZBRIŠI ID za preslikavo spretnosti API 318
IZBRIŠI ID preslikave spretnosti API protokol in URI 318
Govorni zadetki API 319
Govorni zadetki API protokol in URI 319
Zadetki govora API polja za odzive 319
Zadetki govora API primer datoteke JSON 320
Konfiguracija ankete API 323
Konfiguracija ankete API protokol in URI 323
Konfiguracija ankete API polja za odgovore 323
Konfiguracija ankete API primer datoteke JSON 325
ID ankete API 329
ID ankete API protokol in URI 329

ID ankete API polja za odgovore 329

ID ankete API primer datoteke JSON 331

Besedilo zadene API 333

Zadetki besedila API protokolu in URI 333

Zadetki besedila API polja za odzive 333

Besedilni zadetki API primer datoteke JSON 334

Izvoz prepisa API 337

Izvoz prepisa API protokol in URI 337

Izvoz prepisa API polja zahteve 337

Primer izvoza prepisa API datoteke CURL 337

Uporabniški API 339

Uporabniški API protokol in URI 339

Polja zahteve za uporabnika API 339

Primer GET User API JSON 339

WHIT API 341

WHIT API protokoli in URI 341

Naloži protokol 341

Uvozni protokol 341

Polja zahteve WHIT API 342

Uvod

Webex WFO vključuje API-je RESTful, ki omogočajo interakcijo z aplikacijo na različne načine. V tem razdelku je razloženo, kako uporabljati Webex API-je 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 API zahtevo. Če želite preveriti pristnost sebe kot pooblaščenega uporabnika 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 API uporabnika .

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. ID najemnika vključite, če ima uporabnik enake poverilnice za prijavo (uporabniško ime 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 ID seje. ID seje mora biti vključen kot glava pri vseh nadaljnjih API klicih. Tako Webex WFO preveri, ali ste prijavljeni in pooblaščeni za uporabo API-jev.

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

Ta ID seje mora biti oblikovan v paru ključnih vrednosti, pri čemer je ključ »piškotek«, ID seje pa dodan za »hazelcast.sessionId=«, kot je razvidno iz naslednjega para ključnih vrednosti.

"piškotek": "hazelcast.sessionId=<ID seje, kot je prikazan 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 Webex API WFO, mora biti besedilo kodirano z UTF-8. To omogoča vključitev posebnih znakov, ki niso na voljo z ASCII kodiranjem.

Ustvarjanje API uporabnika

Če nameravate API-je WFO uporabljati Webex za integracije drugih ponudnikov, 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 s Webex WFO, glejte

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

Ustvarjanje API uporabniškega računa

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 **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*.

Spoštovanje in skladnost API

S to API lahko zahtevate statistične podatke o spoštovanju in skladnosti WFM.

OPOMBA: Izračuni upoštevanja so strogo od polnoči do polnoči v časovnem pasu najemnika.

Protokol in URI

URI	/API/počitek/razporejanje/privrženost/agent
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Urejanje urnikov Prijavljeni uporabniki lahko sami preverijo svoje spoštovanje.
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja z zahtevo

Ime	Req?	Vrsta	Opis
agentId	N	Niz	ID osebe lahko uporabite kot izbirni parameter v zahtevi, če imate določenega agenta, ki ga želite pridobiti s pomočjo API.
datelj	D	Datum	Datum, za katerega zahtevate podrobne podatke o upoštevanju agenta v obliki zapisa LLLL-MM-DD.
pageSize	N	Številka	Število rezultatov, ki jih je treba vrniti. Privzeto = največ 25 = 200
pageNumber	N	Številka	Številka strani za rezultate. Privzeto = 1

Polja z odzivi

Ime	Opis
agentId	ID agenta.
acdAgentId ACD	ACD identifikator agenta. Omogoča ponudnikom, da povežejo posrednike med In njihove evidence.
načrtovaneSekunde	Skupni čas v sekundah, v katerem naj bi posrednik delal za izbrani datum.
scheduledInServiceSeconds	Skupni čas v sekundah, v katerem naj bi bil agent v službi in na voljo Za upravljanje klicev za trenutni datum
actualInServiceSeconds	Število sekund, v katerih je agent deloval.
notInAdherenceSeconds	Število sekund, v katerih agent ni bil upoštevan.
urnikUpoštevanje	Odstotek privrženca, zaokrožen na eno decimalno
mesto urnikSkladnost	Odstotek skladnosti, zaokrožen na eno decimalno
mesto podrobnosti	Podrobne informacije o zastopnikovem spoštovanju.
ScheduledActivityType	ID-ji načrtovanih vrst dejavnosti.
scheduledActityStartTime	Načrtovani čas začetka dejavnosti v obliki UTC
inAdherenceSeconds	Število sekund, v katerih se agent drži. izven
AdherenceSeconds	Število sekund, v katerih sredstvo ni upoštevano.
Dejstva	Podrobne informacije o dejanskem spoštovanju agenta. **Opomba** Za trenutni datum je prikazano prazno polje za prihodnje načrtovane dejavnosti.
dejanskoAgentDržava	Dejansko stanje aktivnosti povzročitelja.
actualAgentStateStartTime	Dejanski začetni čas agenta v formatu UTC
actualReasonCode Lahko je NULL.	Koda razloga dejanske dejavnosti posrednika.

Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.

```
[
  {
        "agentId": niz,
        "acdAgentId": niz,
        "scheduledSeconds":številka,
        "scheduledInServiceSeconds":številka,
        "actualInServiceSeconds":številka,
        "notInAdherenceSeconds":številka,
        "scheduleAdherence":številka,
        "scheduleConformity":številka, "podrobnosti":
        [
            {
                "scheduledActivityType":string,
                "scheduledActityStartTime":utc,
                "inAdherenceSeconds":number,
                "outOfAdherenceSeconds":number
                "actuals":
                [
                    {
                        "actualAgentState":niz,
                        "actualAgentStateStartTime":utc,
                        "actualReasonCode":število,
                        "inAdherenceSeconds":število,
                        "outOfAdherenceSeconds":število
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]

    },
    ...
]
```

Agent API

Posrednik vam API omogoča pridobivanje povzetka podatkov za posrednike.

Opomba Ta API vrne samo posrednike, za katere je načrtovanje omogočeno.

Protokol in URI

URI	/API/počitek/razporejanje/agent
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Posodabljanje zahtev za pošiljanje sporočil
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja z zahtevo

Ime	Req?	Vrsta	Opis
activeAgentAndActiveUser	N	Logična vrednost	Če je vrednost nastavljena na »True«, vrne le aktivne uporabnike, ki so tudi aktivni agenti.
activeAgent	N	Logična vrednost	Če je vrednost nastavljena na »True«, vrne samo aktivne agente.
acdId	N	Niz	Če je nastavitev nastavljena, vrne posrednike, povezane s tem ID-jem ACD.
agentAssignedException	N	Logična vrednost	Ko je vrednost nastavljena na »True« in če je »FullDetail« nastavljena tudi na »True«, vrne ID-je vseh izjem, dodeljenih posredniku. Če je možnost »FullDetail« nastavljena na »False«, se ne vrnejo nobeni podatki.
Popolne podrobnosti	N	Logična vrednost	Če je vrednost nastavljena na »True«, vrne vse podatke o posredniku. Če je nastavitev nastavljena na »False«, vrne ID, ime, priimek in številko zaposlenega.

Ime	Req?	Vrsta	Opis
filtriranje	N	Logična vrednost	Če je vrednost nastavljena na »True«, vrne podatke o posredniku, ki ga je mogoče filtrirati (ID posrednika, ime, priimek, številka zaposlenega, ID preslikave spretnosti, ID čakalne vrste storitve in ID skupine za več znanj).

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

> **Opomba** Parametri activeAgentAndActiveUser, activeAgent in acdId se med seboj izključujejo. Vse različice uveljavljajo pravila pogleda. Vrnjeni so samo agenti, ki so vidni klicatelju.

Polja z odzivi

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

> **Opomba** : Vaša vloga določa, katero polje v tabeli si lahko ogledate. Polje »EmployeeNumber« si lahko na primer ogleda le uporabnik z vlogo »Skrbnik«.

Polje	Opis
ACD ID	ID ACD, povezan s posrednikom.
Aktivne	True/False. Označuje, ali je sredstvo aktivno.
ID agenta	ID agenta. To polje uporablja tudi Shifts by Agent API.
Številka zaposlenega	Številka zaposlenega agenta (samo skrbniki).
ZačetekPodjetja	Datum, ko je zastopnik začel delati v podjetju, v formatu LLLL-MM-DD. To polje si lahko ogledajo samo skrbniki.
Datum začetka oddelka	Datum, ko je agent začel delovati v oddelku v formatu LLLL-MM-DD (Samo skrbniki).
Datum prenehanja	Datum prenehanja agentovega oddelka v formatu LLLL-MM-DD (Samo skrbniki). To polje je lahko nično.
Ime	Ime agenta.
Priimek	Priimek zastopnika.

Polje	Opis
MainTeam	Glavna ekipa agenta. To polje je lahko nično, če agent nima ekip.
MultiskillGroupID	ID skupine MultiSkill, s katero je agent povezan.
Samo za branje	True/False. Označuje, ali je posrednik samo za branje (samo nadzorniki, skrbniki).
Storitve	Seznam ID-jev storitev, ki jih posrednik podpira.
Nastavitve	Povezave za dostop do nastavitev agenta po ID-ju agenta.
Preslikave spretnosti	Seznam ID-jev preslikav spretnosti, ki jih agent podpira.
Ekipe	Seznam ID-jev ekip, ki jih agent podpira.

Primeri datotek JSON

V nadaljevanju so navedeni primeri oblikovanih odgovorov JSON.

Popoln podroben odgovor


```
[
        {
                "acdId":niz, "aktivno":logično,
                "agentId":številka,
                "employeeNumber":string,
                "companyStartDate":d ate,
                "departmentStartDate":d ate,
                "terminationDate":d ate, "ime":niz,
                "priimek":niz,
                "mainTeam":{"teamId":številka, "ime":niz},
                "serviceQueueId": številka, "workConditionProfileId":
                številka, "multiSkillGroupId": številka,
```

```
                "readOnly":logična vrednost,
                "storitve":[številka, ...], "nastavitve":
                {
                "$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[število, ...],
                "ekipe":[število, ...],

        },
        ...
]
```

Osnovni podrobni odgovor

```
[
        {
                "agentId":številka, "ime":niz,
                "priimek":niz, "employeeNumber":niz



        },
        ...
]
```

Odziv, ki ga je mogoče filtrirati

```
[
        {
                "agentId":številka, "ime":niz,
                "priimek":niz,
                "employeeNumber":niz,
                "ekipe":[število, ...],
                "skillMappings":[število, ...],
```

```
            "storitve":[število, ...],
            "multiSkillGroupId":številka
        },
        ...
]
```

Agenti, razporejeni glede na čakalno vrsto storitve API

Posredniki, razporejeni glede na čakalno vrsto storitve API vrne število posrednikov, razporejenih v ekvivalentih polnega delovnega časa (EPDČ), po intervalih za nabor čakalnih vrst storitev. Za skupine z več spretnostmi, kjer lahko agent dela s krajšim delovnim časom v dveh ali več čakalnih vrstah storitev, je FTE decimalka. Če na primer posrednik dela s polovičnim delovnim časom v dveh storitvenih skupinah, je naveden kot 0,5 FTE, če je načrtovano, da bo agent delal za celoten interval.

> **Opomba** Če želite vrniti podatke, morajo čakalne vrste storitev počiščeno potrditveno polje »Ne ustvarjaj napovedi ali urnikov za to čakalno vrsto storitev«, čakalne vrste storitev pa morajo biti v glavnem pogledu
> Uporabnika, ki je poslal podatke.

Protokol in URI

URI	/API/počitek/razporejanje/agenti/načrtovani/po/čakalna vrsta za storitve
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Načrtovanje urnikov
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

> **Opomba Vrnjeni** podatki so omejeni glede na konfigurirane poglede uporabnika s preverjeno pristnostjo. Uporabniki ne morejo pridobiti podatkov za čakalne vrste storitev, ki jih ne vidijo.

Polja z zahtevo

Ime	Req?	Opis
Interval	D	15- ali 30-minutni intervali.
ID-ji čakalnih vrst storitev	N	ID-ji čakalnih vrst storitev, za katere pridobivate podatke o osebju. Privzeto = vse čakalne vrste storitev, za katere imate dovoljenje za ogled

Ime	Req?	Opis
Datumski razpon	D	Časovno obdobje zahteve. Zahtevate lahko pretekle, trenutne ali prihodnje datume. Podatki so vrnjeni od polnoči do polnoči v časovnem pasu najemnika za vsak datum.

Polja z odzivi

Izhod je niz nizov po čakalni vrsti storitve in nato po datumu. Za vsak datum se vrne 48 ali 96 intervalov, odvisno od tega, ali so zahtevani 15-minutni ali 30-minutni intervali.

Ime	Req?	Opis
ID čakalne vrste storitve	D	ID čakalne vrste storitev.
Ime čakalne vrste storitve	D	Ime čakalne vrste za storitve.
ID vrste čakalne vrste storitve	D	ID vrste čakalne vrste storitve.
Ime vrste čakalne vrste storitve	D	Ime vrste čakalne vrste storitve.
Intervalni začetni čas	D	Časovni žig UNIX za začetni čas intervala.
urnik zastopnika	D	Število agentov, razporejenih v EPDČ, na eno decimalno mesto natančno. Število agentov je odvisno od tega, koliko intervala je načrtovano sredstvo. **PRIMER** Če je sredstvo načrtovano za 15 minut v 30-minutnem intervalu, se šteje kot 0,5 agenta.

IEX SmartSync Import MU odpre obliko datoteke

V nadaljevanju je vzorčna oblika datoteke za uvoz datoteke za uvoz SmartSync MU (upravljalna enota, ki je čakalna vrsta storitev). V tem primeru:

- CT = vrsta stika (na primer dohodni, odhodni, e-pošta ali klepet)
- Odprto = načrtovani agenti

```
<?xml version="1.0"?>
<Se odpre>
        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <datum>
                <dan>17</dan><mesec>5</mesec><leto>2005</leto>
            </datum>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <datum>
                <dan>17</dan><mesec>5</mesec><leto>2005</leto>
            </datum>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</se
odpre>
```

Primer datoteke JSON

Zahtevajte JSON

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.


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


Odgovor JSON


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


Konfiguriranje filtra poročil

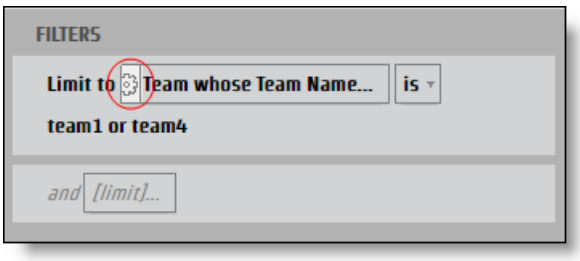
Ena od funkcij API za izvoz podatkov množičnega poročila je možnost spreminjanja filtrov v poročilu, ko kličete API. Filtre lahko konfigurirate tako, da uredite besedilo zahteve POST. Če želite spremeniti filter s API, morate predhodno spremeniti poročilo v Raziskovalcu podatkov.

Konfiguriranje parametra v Raziskovalcu

Če želite nastaviti filter tako, da ga je mogoče posodobiti prek API klica, morate parametre filtra urediti v Raziskovalcu podatkov.

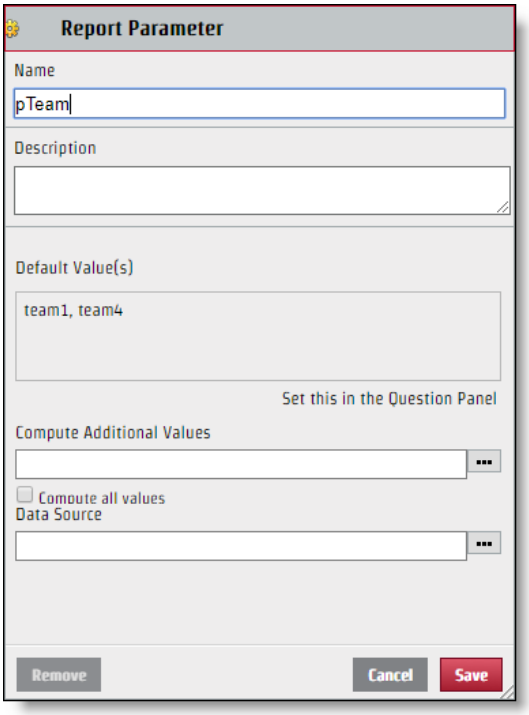
Konfiguriranje parametra

1. Odprite poročilo, ki ga želite izvoziti s seznama Poročila v Raziskovalcu podatkov.
2. Kliknite **Uredi** , da odprete podokno z vprašanji.
3. V razdelku Filtri podokna z vprašanji kliknite ikono Parameter poleg filtra, ki ga želite posodobiti. Ikona parametra je videti kot del orodja in se nahaja na levi strani polja filtra. Naslednja slika prikazuje ikono parametra, obkroženo z rdečo.



   Odpre **se pogovorno okno Parameter** poročila.

4. V polje Ime **vnesite ime** parametra, ki ga lahko uporabite kot ključ JSON.

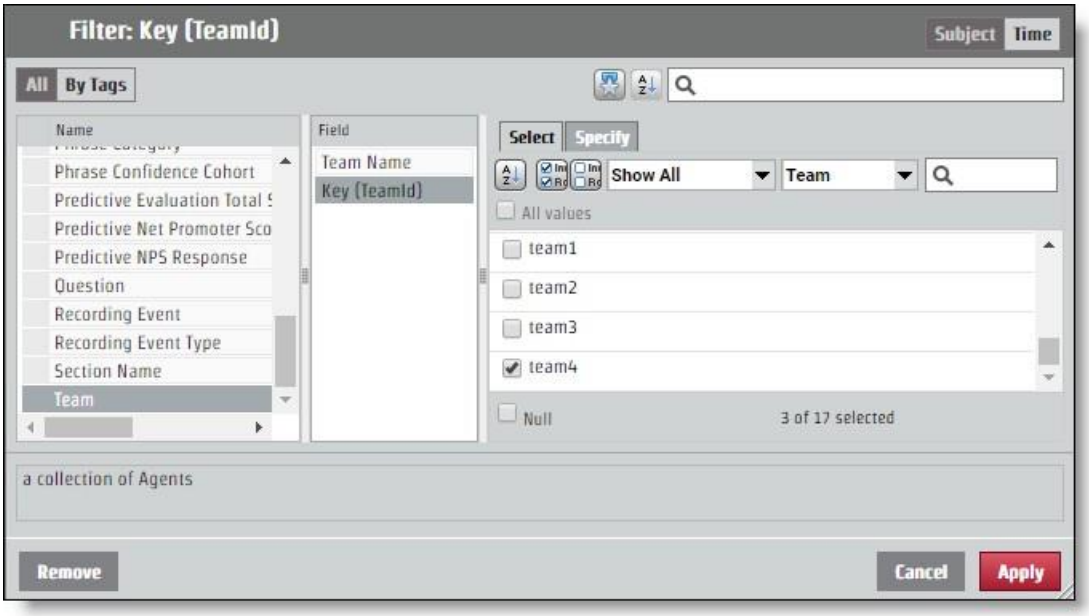


5. Kliknite **Shrani**.

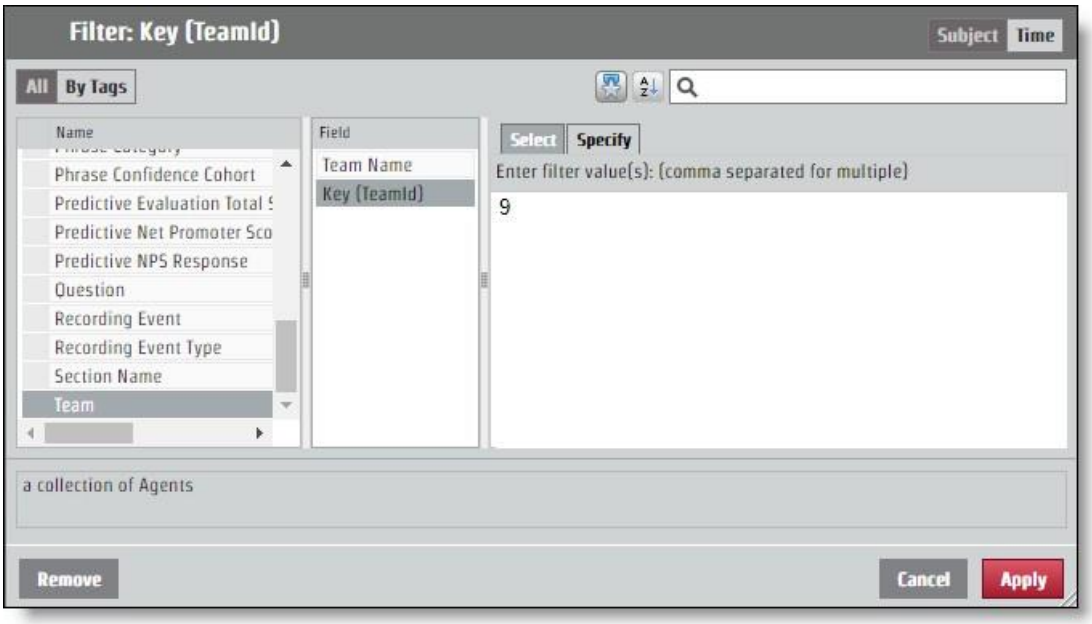
Ko je filter konfiguriran, ga lahko urejate z zahtevo API. Čeprav se ustvarjeno ime parametra uporablja za ime ključa v paru vrednosti ključa JSON, vrednost, prikazana v razdelku Izberi pogovornega okna Filter, ni nujno vrednost, ki bi jo morali uporabiti za datoteko JSON. Če želite pravilno pritrditi datoteko JSON, morate identificirati določeno ime vrednosti.

Določite specifično vrednost

1. **Kliknite polje Filter** z vrednostmi, ki jih želite prepoznati na plošči Vprašanje, da odprete pogovorno okno Filter.
2. Izberite le potrditveno polje poleg vrednosti, ki jo želite prepoznati.



3. Odprite **zavihek Navedi** . Določena vrednost se prikaže v podoknu Vrednost filtra CSV.



Konfiguriranje JSON za zahtevo API

Par ključnih vrednosti, ki ste ga določili s poimenovanjem parametra in identifikacijo vrednosti, je treba dodati zahtevi JSON. Spremembe filtra se izvedejo prek polja **encodedParamValues** .

Če vaše poročilo vrne informacije za vse ekipe, vendar želite informacije samo od ekipe z določeno vrednostjo "9", bi moral biti JSON encodedParamValues podoben naslednjemu primeru. V tem primeru se je parameter imenoval »pTeam«, zato je to ključ v datoteki JSON.

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

Konfiguriranje filtrov obsega

Postopek konfiguriranja parametra za vrnitev informacij iz določenega časovnega obdobja deluje enako kot urejanje polja encodedParamValues za kateri koli drug filter. Obstaja več določenih časovnih obdobij, kot so leto, mesec in četrtletje. Določena časovna **obdobja imajo zavihek Navedite** , ki deluje kot katera koli druga vrednost filtra. Obstajajo tudi možnosti za obsege: Relativni datum in Časovno obdobje. Vsaka možnost začetnega časa zahteva drugačne vrednosti v datoteki JSON.

Časovno obdobje

Možnost Datumski obseg določa natančne datume za določanje obsega. API uporablja čas UNIX Epoch, zato je treba pretvoriti kateri koli datum in čas, ki ga želite uporabiti kot parameter za obseg.

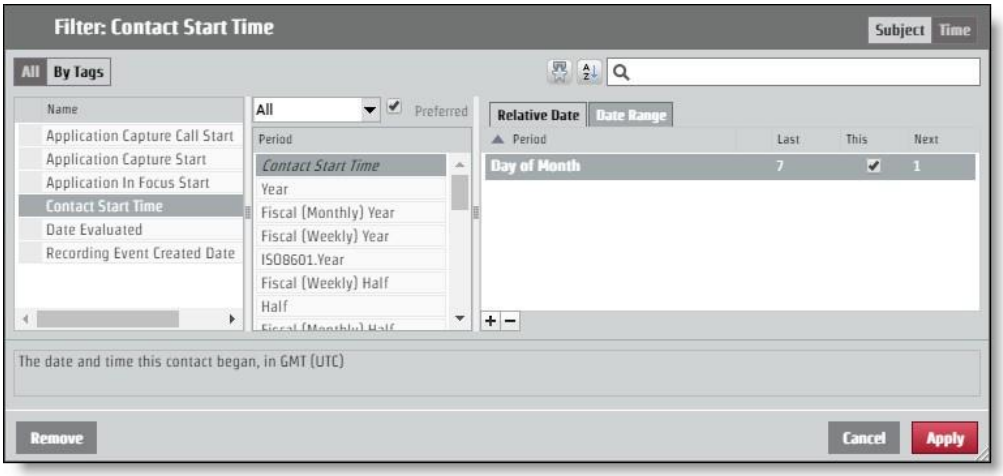
> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Poročilo, ki ne določa končnega obsega, bo iz začetnega časa obsega potegnilo vse informacije naprej. Za ponavljajoča se poročila lahko uporabite to funkcijo in si vzamete čas zadnjega
> Element v poročilu, ki bo oblikovan v UNIX Epoch času in bo to številko uporabil kot začetek novega obsega. Na ta način lahko dobite vse informacije, ki jih potrebujete, in vam nikoli ni treba prevajati časov v čas UNIX Epoch.

Za zahtevo, ki konfigurira časovni obseg 15. junij 2017, bi moral biti kodiranParamValues podoben naslednjemu primeru. V tem primeru je ime parametra »pDate«.

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

Relativni datum

Možnost Relativni datum ustvari obseg brez določenih datumov. To vključuje časovna obdobja, ki se nanašajo na trenutni datum. V pogovornem oknu Filter lahko izberete časovno obdobje in določite, ali želite nekaj časovnih obdobij pred trenutnim, tem trenutnim časovnim obdobjem in določenim številom prihodnjih časovnih obdobij. V naslednjem primeru je časovni obseg nastavljen za zadnjih sedem dni, danes in jutri.



Če želite zahtevati to postavitev prek zahteve API, morajo biti kodiraneParamValues videti kot naslednji primer. V tem primeru je ime parametra »pContactStartTime«.

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

Odobrite 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.

PRIDOBITE 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. ID najemnika vključite, če ima uporabnik enake poverilnice za prijavo (uporabniško ime 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/počitek/avtorizacija
Metoda	POŠTA

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. ID najemnika vključite, če ima uporabnik enake poverilnice za prijavo (uporabniško ime 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":[]
}

Agenti, ki so na voljo glede na čakalno vrsto storitve ali preslikavo spretnosti API

Razpoložljivi agent glede na čakalno vrsto storitve ali preslikava spretnosti API vrne trenutne podrobnosti načrtovane dejavnosti za vse posrednike, ki so trenutno načrtovani za delo v čakalni vrsti storitve in katerih vrsta dejavnosti je in_service, nadure ali close_service. Nenačrtovani agenti in vsi posredniki, ki so v času poizvedbe izjemni (odmor, kosilo, dodeljena izjema itd.), ne bodo vrnili podatkov.

Ta API vrne podatke samo za posrednike, ki so v obsegu klicatelja in so vidni uporabniku s preverjeno pristnostjo.

Protokol in URI

URI	/api/počitek/razporejanje/urnik/na voljoAgenti
Metoda	OBJAVI, DOBI
Parametri POST	Brez
Parametri GET	agentId Datum v llll-MM-dd formatu
Dovoljenja	Načrtujte urnik

Polja z zahtevo

Zahtevati morate ID-je čakalne vrste za storitve ali ID-je preslikave spretnosti. Če vnesete eno vrsto ID-ja, je lahko druga prazna.

Ime	Req?	Opis
serviceQueueIds	N	ID-ji čakalne vrste storitev, za katere pridobivate podatke o aktivnem posredniku.
skillMappingIds	N	ID-ji preslikave spretnosti, za katere pridobivate aktivne podatke o agentu.

Polja z odzivi

Polje	Opis
agentId	ID posrednika, ki je trenutno načrtovan za podporo čakalne vrste za storitve.
agentTimeZone	Časovni pas agenta.
načrtovanaDejavnost	Načrtovana dejavnost agenta.
activityType	Vrsta dejavnosti, za katero je agent načrtovan.
activityTypeLabel	Oznaka je bila uporabljena za načrtovano dejavnost
v uporabniškem vmesniku. activityDetailName	Podrobno ime načrtovane dejavnosti.
serviceQueueIds	ID-ji čakalne vrste za storitve, za katere je posrednik trenutno načrtovan, da bodo delovali. Običajno je to ID čakalne vrste za eno storitev, razen če je načrtovano, da bo agent delal v skupini več spretnosti.
skillMappingIds	ID-je preslikave spretnosti, ki jim je posrednik trenutno dodeljen, in Načrtovano za delo.
startTime	Začetni čas načrtovane dejavnosti v obliki UNIX.
EndTime	Končni čas načrtovane dejavnosti v obliki UNIX.

Primeri datotek POST JSON

Zahtevajte JSON

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

Odgovor JSON

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

»agentTimeZone«: »Amerika/Chicago«

»scheduledActivity«:

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "V uporabi",

"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":

[število,število,število,...], "skillMappingIds":

[število,število,število,...], "startTime": "287579823492000",

"EndTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

Primer datoteke GET JSON

[

{

"datum": "2020-01-05",

"dateLabel": "Ned, 5. januar",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"datum": "2020-01-06",

"dateLabel": "pon, 6. januar", "timeRangeLabel":

"8:00-16:30", "firstActivityStartTime":

1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,

"plačane ure": "8.00",

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": [

{

"startTime": 1578319200000,

"EndTime": 1578322800000,

"startTimeGmtOffset": -360,

"startTimeLabel": "8:00AM",

"endTimeLabel": "9:00AM", "entireDay":

false, "activityType": "in_service",

"activityTypeLabel": "V uporabi",

"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,

"hyperlinkName": null, "color":

"#7399BD",

»inShiftDate«: true

},]...

]...

Uvoz stikov v velikem obsegu

Tretje osebe uporabljajo API-je za množični uvoz stikov za spajanje in vstavljanje metapodatkov in posnetkov 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 API za množični uvoz stikov za množičen uvoz stikov prek podatkovnega strežnika. Glejte Uporaba podatkovnega strežnika za množičen uvoz stikov.

- Real-time Contact API – uporablja ga Webex odjemalec za snemanje WFO Smart Desktop; najprej vstavi metapodatke, nato pa posnetke naloži ločeno pozneje, na podlagi odgovora iz vstavljanja 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

Množični uvoz stikov API

URI	/api/nalaganje/stiki
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Upravljanje najemnika
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Sprotni API množičnega uvoza stikov (metapodatki)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

Metoda	POŠTA
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 API v realnem času, 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 spodnji 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. ID posrednika v eni od treh oblik. Obdelava ugotovi

Ime	Req?	Opis
		Katera oblika se uporablja na podlagi razčlenjevanja vsebine. ▪ ID osebe. Edinstveni identifikator iz WfoPerson.id. Ta številka je uporabljena tudi v preglednici »Izvoz uporabnikov« (Upravljanje aplikacij > Globalni > Uporabniki > Uvoz in izvoz > Izvoz > Uporabniški ID). Ne gre za enako kot ID v Webex uporabniškem profilu WFO. ▪ Prijava v AD. Domena\uporabniško ime (zahteva »\«). ▪ E-poštni naslov. E-poštni naslov (zahteva »@«). Če za nalaganje stikov uporabljate CSV, je potreben ID agenta. Če za vložitev zahteve uporabljate JSON, ID agenta ni obvezen. V slednjem primeru je ID posrednika nastavljen na ID uporabnika s preverjeno pristnostjo, ki začne nalaganje. Največje število znakov = 254 privzeto = jih ni
AssocCallId	N	Uporablja se v CSV in JSON. ID, ki povezuje stike. Primer: preusmerjeni klic enega posrednika k drugemu ima vsak isti 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 določeno 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). V tem polju je zahtevana vrednost, 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 tem, ko ima zaslonska datoteka (WEBM) 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 je mogoče naložiti kot del zahteve za večdelno 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

V tem primeru je prikazana datoteka, ki uporablja vsa možna polja za CSV datoteko.

```
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 CSV datoteko.

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

Primeri datotek JSON

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

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 so obdelane, kot da bi bile posamezne datoteke v večdelni zahtevi.

- Ime datoteke 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.

```
1  batch.zip
2      batch.csv (vsebuje 2 vrstici za klic1 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

Skupinski API za množično nalaganje stikov prek podatkovnega strežnika lahko uporabite za

množično nalaganje stikov. Uporaba API za množični uvoz stikov zahteva naslednje:

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

Če želite množično prenašati stike prek podatkovnega strežnika:

PREDPOGOJ Če želite množični uvoz uspešno prenašati datoteke s podatkovnim strežnikom, 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 Webex uporabniškem priročniku 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 Območni **podatkovni strežnik ACD nastavitve** sinhronizacije zagotovite, da **je izbrana možnost Omogoči zajem** in da je dodeljena splošna (privzeta) 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. ExampleContacts.csv

6. Datoteko CSV in vse povezane predstavnostne datoteke postavite v mapo GIS <najemnik> v podatkovni strežnik. 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

Množično API za uvoz organizacij uporabljajo tretje osebe za nalaganje organizacijske strukture svojega središča za stike (skupine, skupine in osebe) 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 prenašate 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/Nalaganje/Skupine
Metoda	POŠTA
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 »Zahteva in odgovor«

Ime	Req?	Opis
ID	D	ID skupine v ACD. ID številko lahko prepoznate tako, da izvozite podatke skupine in si jo ogledate v nastali CSV datoteki. **OPOMBA:** Če je skupina nova skupina, mora biti ID nastavljen 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/nalaganje/ekipe
Metoda	POŠTA
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 polji »Zahteva in odziv«

Ime	Req?	Opis
ID	D	ID ekipe v ACD. ID številko lahko prepoznate tako, da izvozite podatke skupine in si jo ogledate v nastali CSV datoteki. **OPOMBA:** Če je ekipa nova ekipa, mora biti ID nastavljen 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/Nalaganje/Osebe
Metoda	POŠTA
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 CSV datoteka ne vsebuje ACD ID-ja 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 poljih z zahtevo in odgovorom

Ime	Req?	Opis
personId	D	ID osebe v Webex WFO. ID številko lahko prepoznate tako, da izvozite podatke o osebi in si jo ogledate v nastali CSV datoteki. 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 za 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	Uporabnikov glavni pogled 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	ID zaposlenega uporabnika (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 uporablja snemanje prehoda, vsi agentovi klici pa 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	ID uporabnika v 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«.

Datoteka CSVPrimeri

Skupine CSV primer

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

Primer aplikacije Teams CSV

```
id,ime,aktiviranDatum,deaktiviranDatum,nadrejeni ID skupine,produktivnostKompilacija
0,Prodaja avtomobilov, 01/04/2018,01/01/2019,Prodaja,True
0,Prodaja delov, 01/04/2018,01/01/2019,Prodaja,Napačna
```

Izvoz podatkov množičnega poročila API

APIIzvoz podatkov množičnega poročila omogoča pridobivanje podatkov iz poročil v Raziskovalcu. Če so podatki, ki jih zahtevate, preveliki za takojšnjo vrnitev, vam zagotovijo ID zahteve za pridobivanje podatkov, ko so pripravljeni.

Ko konfigurirate filtre v poročilu v Raziskovalcu podatkov, lahko prilagodite parametre poročila v API klicu.

> **Opomba** : V vsaki zahtevi za izvoz lahko izvozite največ 1.000 zapisov. Če želite izvoziti več kot 1000 zapisov, ustvarite več in bolj omejene izvoze.

Izvoz podatkov množičnih poročil API

Metoda GET za API izvoza podatkov množičnega poročila omogoča preverjanje stanja prejšnje zahteve ali pridobivanje podatkov iz asinhrone zahteve z ID-jem zahteve.

> **OPOMBA** : ID zahteve je vsebovan v odgovoru na dejanje GET ali POST, če so zahtevani podatki preveliki ali jih ni mogoče hitro vrniti.

Protokol izvoza podatkov množičnega poročila GET API in URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Metoda	DOBITI
Dovoljenje	ReportAuthoring
Vrsta vsebine	Besedilo/CSV
Parametri	requestId

Pridobite polja »Izvoz podatkov množičnega poročila« API »Zahteva«

Ime	Zahtevano	Opis
ID zahteve	D	ID zahteve, ki je bil vrnjen, ko je bilo izvedeno dejanje POST

Izvoz podatkov množičnega poročila API JSON Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.


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


Izvoz podatkov množičnih poročil POST API

Metoda POST za množični izvoz podatkov poročil API vrne podatke iz poročila v Raziskovalcu podatkov. Če so zahtevani podatki dovolj majhni, da jih je mogoče hitro vrniti, odzivno telo vključi podatke poročila v CSV obliki. Če so zahtevani podatki preveliki ali jih ni mogoče hitro vrniti, vsebuje odzivno telo ID zahteve, ki ga je mogoče uporabiti za poznejše pridobivanje podatkov.

POMEMBNO Ta API je zastarela. Na voljo je samo obstoječim Ciscovim strankam, ki ga že uporabljajo. Če želite uporabiti to API, se obrnite na podporo za Cisco.

Protokol in URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Metoda	POŠTA
Dovoljenje	ReportAuthoring
Vrsta vsebine	Besedilo/CSV
Parametri	reportId

Polja zahteve POST

Ime	Opis
Ime sheme	Ime sheme za del API. Te je treba kopirati iz Primer datoteke JSON.
Dejanje	Naloga, ki jo mora opraviti API. V tem primeru "Export_CSV."
QName	Kvalificirano ime. Te informacije najdete tako, da odprete poročilo v Raziskovalcu in nato odprete konzolo brskalnika. Poiščite RENDER_REACT_REPORT **niza** v konzoli, da poiščete QName.
Kodirane vrednosti parametrov	Vrednosti, ki jih boste spremenili iz privzetega poročila. V parametre, ki so vneseni tukaj, morate najprej konfigurirati v poročilu v Raziskovalcu podatkov. Glejte Konfiguriranje filtra poročil.
Odmik	Razdalja od vrhnje, skrajno leve celice v tabeli do celice, iz katere naj bi API začel vračati podatke. Prvi primerek odmika v telesni zahtevi označuje vrstice, drugi primerek pa stolpce.
Omejiti	Največje število celic, ki jih mora API vrniti. Prvi primerek omejitve v telesni zahtevi označuje vrstice, drugi primerek pa stolpce.

Primer datoteke JSON


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


Polja z odzivi

Na to API sta možna dva odgovora. Če je podatke mogoče hitro vrniti, sinhroni odgovor vsebuje zahtevane podatke v CSV obliki. Če zahtevanih podatkov ni mogoče hitro vrniti, bo odgovor vseboval odgovor JSON z ID-jem zahtevka in statusom zahteve. Ti rezultati vključujejo polja, določena v spodnjih tabelah.

Sinhroni odziv

Polje	Opis
Vrsta vsebine	Oblika vsebine. Na voljo je samo CSV oblika.
Obseg vsebine	Skupno število vrstic, ki so na voljo, in skupno število stolpcev Razpoložljivih.
Telo	Podatki poročila v CSV obliki.

Asinhroni odziv

Polje	Opis
ID zahteve	Oblika vsebine. Na voljo je samo CSV oblika.
Stanje	Trenutno stanje zahteve. **Opomba** Sporočilo, ki ga ni mogoče obdelati, takoj preide v čakalno vrsto za sporočila in je shranjeno kot posel v zbirki podatkov, tako da Je mogoče slediti. V polju s stanjem je prikazano stanje opravila v času klica. Prikazano bo eno od naslednjih stanj. ▪ V čakalni vrsti – zahteva je uspešno zajeta v čakalni vrsti za sporočila in zbirki podatkov. ▪ Obdelava – sporočilo v čakalni vrsti se obdeluje, vendar še ni doseglo enega od končnih stanj. ▪ Ni uspelo – zahteve ni bilo mogoče dokončati. ▪ Preklicano – zahteva je bila ustavljena. ▪ Poteklo – čas, potreben za opravilo, se je iztekel, preden je bilo obdelano. ▪ Na črnem seznamu – število klicev je preseglo omejitev in ta klic ne bo vrnjen.

Primer datoteke

V nadaljevanju je primer oblikovane zahteve.

Zahteva JSON


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "dejanje":
    "EXPORT_CSV", "država":
    {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
        "Qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "paramValues": {
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "odmik": 0,
            "Limit": 100
        },
        {
            "odmik": 0,
            "Limit": 100
        }
    ]
  }
```

Konfiguriranje filtra poročil

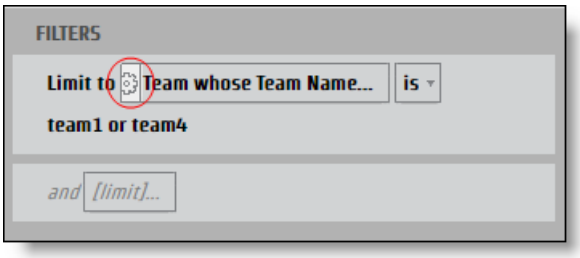
Ena od funkcij API za izvoz podatkov množičnega poročila je možnost spreminjanja filtrov v poročilu, ko kličete API. Filtre lahko konfigurirate tako, da uredite besedilo zahteve POST. Če želite spremeniti filter s API, morate predhodno spremeniti poročilo v Raziskovalcu podatkov.

Konfiguriranje parametra v Raziskovalcu

Če želite nastaviti filter tako, da ga je mogoče posodobiti prek API klica, morate parametre filtra urediti v Raziskovalcu podatkov.

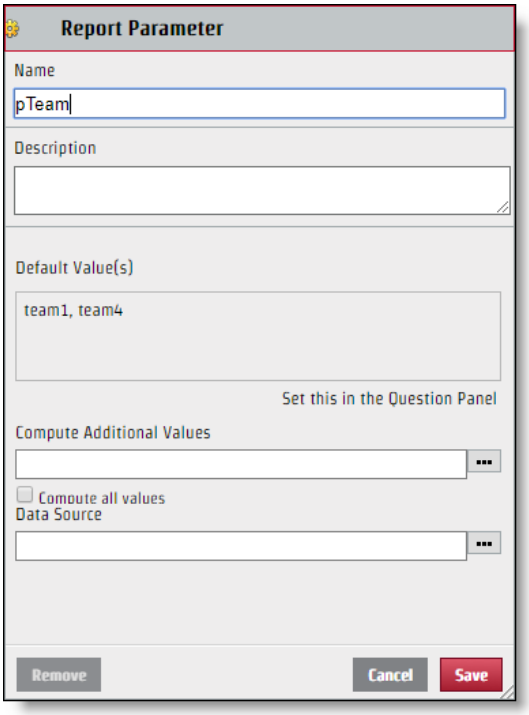
Konfiguriranje parametra

1. Odprite poročilo, ki ga želite izvoziti s seznama Poročila v Raziskovalcu podatkov.
2. Kliknite **Uredi** , da odprete podokno z vprašanji.
3. V razdelku Filtri podokna z vprašanji kliknite ikono Parameter poleg filtra, ki ga želite posodobiti. Ikona parametra je videti kot del orodja in se nahaja na levi strani polja filtra. Naslednja slika prikazuje ikono parametra, obkroženo z rdečo.



   Odpre **se pogovorno okno Parameter** poročila.

4. V polje Ime **vnesite ime** parametra, ki ga lahko uporabite kot ključ JSON.



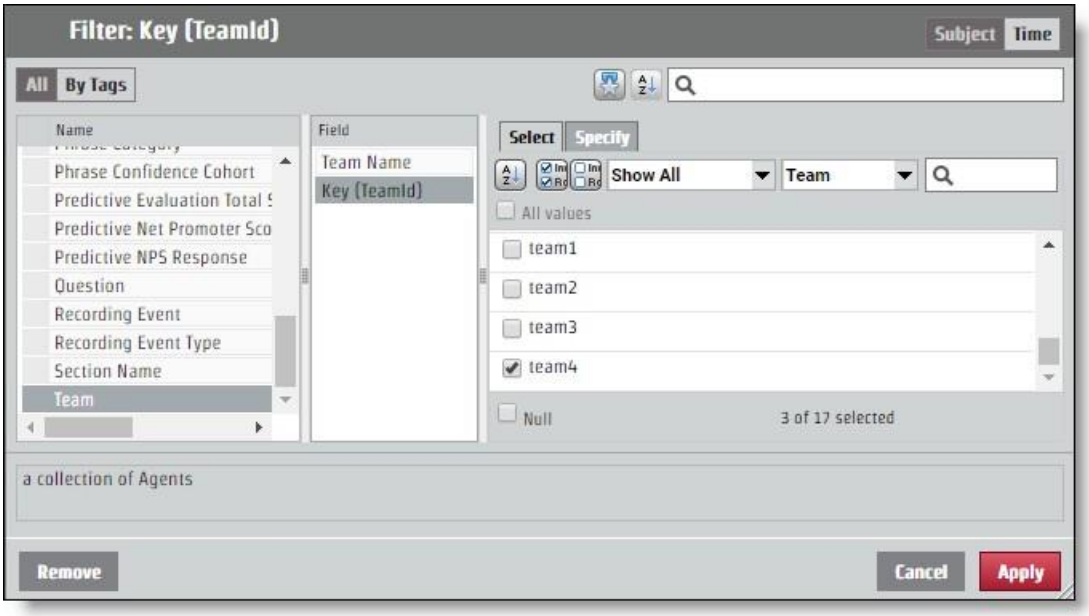
5. Kliknite **Shrani**.

Ko je filter konfiguriran, ga lahko urejate z zahtevo API. Čeprav se ustvarjeno ime parametra uporablja za ime ključa v paru vrednosti ključa JSON, vrednost, prikazana v razdelku Izberi pogovornega okna Filter, ni nujno vrednost, ki bi jo morali uporabiti za datoteko JSON. Če želite pravilno pritrditi datoteko JSON, morate identificirati določeno ime vrednosti.

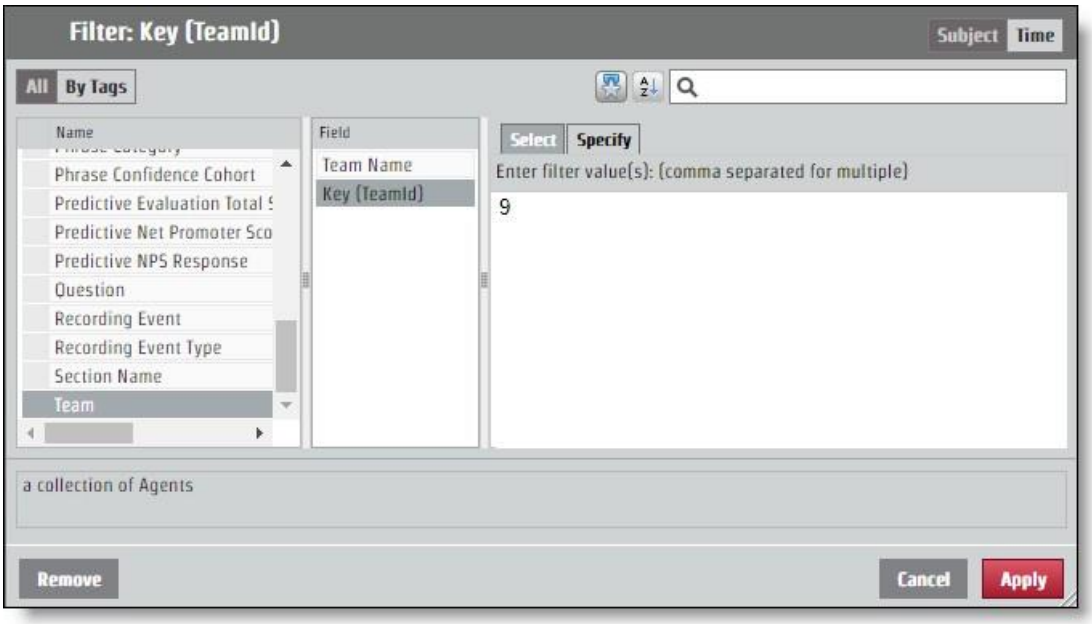
Določite specifično vrednost

1. **Kliknite polje Filter** z vrednostmi, ki jih želite prepoznati na plošči Vprašanje, da odprete pogovorno okno Filter.

2. Izberite le potrditveno polje poleg vrednosti, ki jo želite prepoznati.



3. Odprite **zavihek Navedi** . Določena vrednost se prikaže v podoknu Vrednost filtra CSV.



Konfiguriranje JSON za zahtevo API

Par ključnih vrednosti, ki ste ga določili s poimenovanjem parametra in identifikacijo vrednosti, je treba dodati zahtevi JSON. Spremembe filtra se izvedejo prek polja **encodedParamValues** .

Če vaše poročilo vrne informacije za vse ekipe, vendar želite informacije samo od ekipe z določeno vrednostjo "9", bi moral biti JSON encodedParamValues podoben naslednjemu primeru. V tem primeru se je parameter imenoval »pTeam«, zato je to ključ v datoteki JSON.

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

Konfiguriranje filtrov obsega

Postopek konfiguriranja parametra za vrnitev informacij iz določenega časovnega obdobja deluje enako kot urejanje polja encodedParamValues za kateri koli drug filter. Obstaja več določenih časovnih obdobij, kot so leto, mesec in četrtletje. Določena časovna **obdobja imajo zavihek Navedite** , ki deluje kot katera koli druga vrednost filtra. Obstajajo tudi možnosti za obsege: Relativni datum in Časovno obdobje. Vsaka možnost začetnega časa zahteva drugačne vrednosti v datoteki JSON.

Časovno obdobje

Možnost Datumski obseg določa natančne datume za določanje obsega. API uporablja čas UNIX Epoch, zato je treba pretvoriti kateri koli datum in čas, ki ga želite uporabiti kot parameter za obseg.

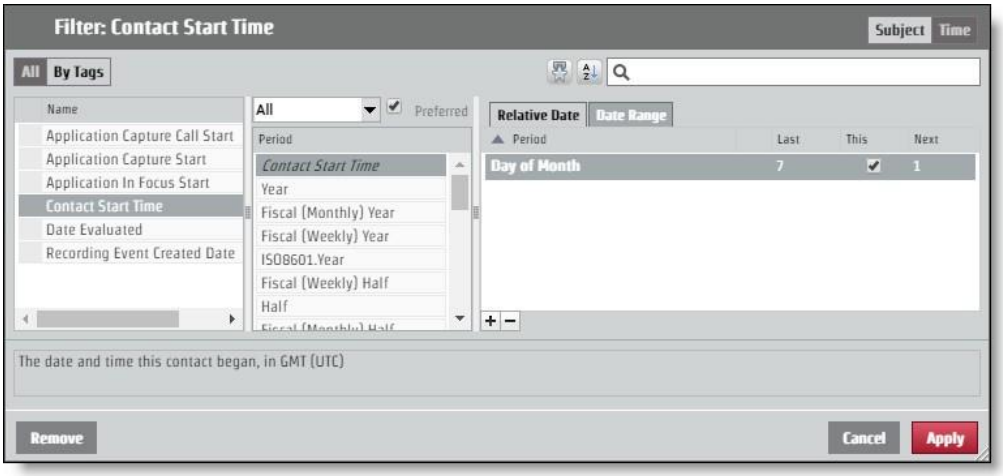
> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Poročilo, ki ne določa končnega obsega, bo iz začetnega časa obsega potegnilo vse informacije naprej. Za ponavljajoča se poročila lahko uporabite to funkcijo in si vzamete čas zadnjega
> Element v poročilu, ki bo oblikovan v UNIX Epoch času in bo to številko uporabil kot začetek novega obsega. Na ta način lahko dobite vse informacije, ki jih potrebujete, in vam nikoli ni treba prevajati časov v čas UNIX Epoch.

Za zahtevo, ki konfigurira časovni obseg 15. junij 2017, bi moral biti kodiranParamValues podoben naslednjemu primeru. V tem primeru je ime parametra »pDate«.

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

Relativni datum

Možnost Relativni datum ustvari obseg brez določenih datumov. To vključuje časovna obdobja, ki se nanašajo na trenutni datum. V pogovornem oknu Filter lahko izberete časovno obdobje in določite, ali želite nekaj časovnih obdobij pred trenutnim, tem trenutnim časovnim obdobjem in določenim številom prihodnjih časovnih obdobij. V naslednjem primeru je časovni obseg nastavljen za zadnjih sedem dni, danes in jutri.



Če želite zahtevati to postavitev prek zahteve API, morajo biti kodiraneParamValues videti kot naslednji primer. V tem primeru je ime parametra »pContactStartTime«.

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

Kategorije in besedne zveze API

To API uporabite 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
- Objava – ustvari kategorije in besedne zveze
- Povedano – posodobi informacije o kategorijah in besednih zvezah
- 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/počitek/cas/frazni seznam /API/počitek/cas/stavek
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

Sistem se odzove z naslednjim:

{"izbrisano":1}

PRIDOBITE kategorije in besedne zveze API

Ta metoda pridobi informacije o kategorijah in besednih zvezah.

Protokol GET in URI-ji

Uris:	
Kategorijska fraza	/API/početek/cas/frazni seznam /API/početek/cas/stavek
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	ID kategorije.
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	ID številke kategorije za besedno zvezo.
država	Stanje stika agenta.

Kategorija POST in besedne zveze API

Ta metoda ustvari informacije o kategorijah in besednih zvezah.

Protokol POST in URI-ji

Uris:	
Kategorijska fraza	/API/počitek/cas/frazni seznam /API/počitek/cas/stavek
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Skrbniška analitika za namizne aplikacije Skrbnik za analitiko zvoka Skrbnik za analitiko Lvcsr Skrbniška analiza besedila Upravljanje najemnika
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja z odzivi POST

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.

Protokol PUT in URI-ji

Uris: Kategorijska fraza	/API/počitek/cas/frazni seznam /API/počitek/cas/stavek
Metoda	POSTAVITI
Dovoljenja	Skrbniška analitika za namizne aplikacije Skrbnik zvočne analitike Skrbnik LVSCR analitike Skrbniška analiza besedila Upravljanje najemnika
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja odzivov PUT

Ime	Opis
Kategorije	Podrobne informacije o kategorijah storitve Google Analytics.

Ime	Opis
Id	ID kategorije.
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	ID številke kategorije 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 API kontaktne naprave pridobite seznam naprav.

Kontaktna naprava API protokol in URI

URI	/api/počitek/snemanje/stikNaprava
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

Primeri datotek API JSON za stik z napravo

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"
            }
        ]
    }
```

Naprava za stike v velikem obsegu API

Uporabite množično API kontaktne naprave za množično dodajanje naprav.

Kontaktna naprava Protokol množičnega API in URI

URI	/api/počitek/snemanje/contactDeviceBulk
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Upravljanje QM

Za več informacij glejte Stik z napravo API .

Primeri datotek BULK API JSON kontaktne naprave

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
            }
        ]
}
```

Kontaktni podatki API

Kontaktni API omogoča uporabnikom, da poiščejo določene stike, nato pa se povežejo Webex WFO, da jih predvajajo v predvajalniku predstavnosti.

Protokol in URI

URI	/API/počitek/snemanje/stik/<ID>
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Iskanje stikov
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parametri	ID = identifikator obstoječega stika. Ta vir URI poišče določen ID stika. Če {id} ne obstaja, odgovor vrne kodo napake namesto praznega seznama. beginTime = <začetni časovni žig za stike>

Polja z zahtevo

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

Parameter	Opis
Agent	ID uporabnika. Sprejeta vrednost je ID celega števila. 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	ID povezanega stika, 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	ID stika iz integracije drugega ponudnika. 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 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: SS`.
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, 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 ID celega števila. 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.
h	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 ID celega števila. 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/snemanje/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" : {
"$ref" : "/API/počitek/snemanje/potek dela/265"
},
"skupina" : {
"ime" : "skupina1",
"$ref" : "/api/počitek/snemanje/skupina/1"
},
"ocenjevalec" : { "priimek" :
"Sillars", "uporabniško ime" :
"sillarj",
"$ref" : "/api/počitek/snemanje/oseba/2", "ime" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" },
"qualityWF" : {
"$ref" : "/API/počitek/snemanje/potek dela/266"
}
}

Primer datoteke JSON parameter searchStats = true

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

Obrnite se na Osnovno iskanje API

V API iskanja za stik z osnovnim telefonom vrnete podrobnosti o potekajočem klicu ali zadnjem končanem 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/počitek/snemanje/contactBasicSearch
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Iskanje stikov
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	ID podatkovne zbirke CCR stika.
assocCallId	ID povezanega stika 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	Prikaži 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"
    }
}
```

Nadzor stikov API

API za nadzor stikov 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 to API. Vendar pa se lahko število stikov, prikazanih s to API, razlikuje glede na število stikov, prikazano 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 to API.

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

PROTOKOL IN URI

URI	/API/počitek/spremljanje/stiki/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
    }
}
```

Obrazec za ocenjevanje API

S tem API lahko zahtevate informacije QM obrazca za ocenjevanje.

Protokol in URI

URL	/API/počitek/snemanje/evalforma
Metoda	DOBITI
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja z odzivi

Ime	Opis
Id	ID obrazca za ocenjevanje.
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	ID ocene.
ime	Ime vrste rezultata. **PRIMER** Odstotek
Oddelkih	Podrobne informacije o oddelkih obrazca za ocenjevanje.
Id	ID oddelka obrazca za ocenjevanje.
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	ID vprašanja.
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	ID možnosti
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

}
]
},
....
]

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

ID obrazca za ocenjevanje API

S to API lahko od njega zahtevate informacije o posebnem obrazcu za ocenjevanje QM.

Protokol in URI

URL	/API/počitek/snemanje/evalform/<id>
Metoda	DOBITI
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja z odzivi

Ime	Opis
Id	ID obrazca za ocenjevanje.
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	ID ocene.
ime	Ime vrste rezultata. **PRIMER** Odstotek
Oddelkih	Podrobne informacije o oddelkih obrazca za ocenjevanje.
Id	ID oddelka obrazca za ocenjevanje.
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	ID vprašanja.
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	ID možnosti
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

}
]
},
....
]

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

API-ji vrste izjeme

API-ji izjem posrednikom omogočajo uporabo vmesnika IVR ali drugega vmesnika drugega proizvajalca za prilagajanje urnikov, ko kličejo bolni, uporabnikom s skrbniškim dovoljenjem pa pridobivanje seznama vrst izjem.

Vrste izjem GET API

Vrste izjem GET API vrne seznam vrst izjem, ki jih uporablja API zahteve za izjemo tretjih oseb.

Vrste izjem GET API protokol in URI

ID-ji vrste izjeme GET API:

URI	/api/rest/scheduling/genericException
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Upravljanje WFM Omejeno na zastopnike s področja uporabe
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Vrste izjem GET API polja zahteve

ID-ji vrste izjeme GET vključujejo API ta polja:

Ime	Req?	Vrsta	Opis
ID	D	Celo število	ID vrste izjeme.
ime	D	Niz	Načrtujte datum izjeme.
exceptionId	D	Celo število	ID vrste izjeme. Polje **id** (zgoraj) bo posredovano sistem za določitev izjeme.

Vrste izjem GET API primer datoteke JSON

To je primer odziva GET genericException JSON za pridobivanje ID-jev vrste izjem:

[{

ID: 2, [*ID vrste izjeme, ki jo posrednik izbere, ko pošlje zahtevo za* izjemo]

ime: "Vrsta počitnice", [*ime vrste* izjeme]

exceptionId: 1 [*ID izjeme, ki je nastavljena kot »privzeta izjema« te vrste izjeme (privzeta izjema poteka dela, ki se uporablja za to vrsto izjeme)*]

}, {

Št. osebne izkaznice: 4,

ime : "Vrsta izjeme", izjemaId: 2

}

]

POST zahteve za izjemo tretjih oseb API

Vrste izjem POST API klicatelju omogočajo, da v imenu agenta predloži zahteve za izjemo.

POST zahteve za izjemo tretjih oseb API protokolu in URI

Zahteva za izjemo tretjih oseb POST API:

URI	/api/rest/scheduling/changeRequest/exception
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Upravljanje WFM Omejeno na zastopnike s področja uporabe
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Zahteve, podane z zahtevo za izjemo tretjih oseb, API bodo enake zahtevam zastopnikov Webex WFO; za zahtevo se uporabi potek dela zahteve posrednika.

Polja zahteve za izjemo tretjih oseb POST API zahteve

Zahteva za izjemo tretjih oseb POST API vključuje ta polja:

Ime	Req?	Vrsta	Opis
agentId	D	Celo število	ID zastopnika, ki zahteva izjemo. Polje je zahtevano, če se zahteva ustvari v imenu Agent. V nasprotnem primeru se atribut prezre in ID izhaja iz uporabnika, za katerega je trenutno preverjena pristnost.
generičnaIzjema	D	Celo število	ID vrste izjeme.
startTimeEpoch	D	Dolgo	Zahtevano, če je celoten dan resničen ali napačen. To je Čas dogodka se začne v milisekundah, od epohe datelj. Če je vrednost entireDay resnična, se atribut uporabi za: Določite datum izjeme. **OPOMBA** V primeru, da je celoten dan resničen, bi to morala biti vrednost epohe polnoči Na dan, ki se zahteva v agentovem časovnem pasu prikaza.
endTimeEpoch	D	Dolgo	Zahtevano samo, če je celoten dan napačen, sicer se atribut prezre. To je čas konca dogodka v milisekundah od datuma epohe.
Cel dan	D	Boolski	Določa, ali izjema velja za ves dan. Veljavne vrednosti so TRUE ali FALSE brez narekovajev.
komentar	N	Niz	Komentirajte, ki ga uporabnik pošlje skupaj z zahtevo. **OPOMBA** API zahtevi doda to pripombo: To zahtevo je zahteval <*overjen uporabnik*> v imenu zastopnika, <*ime agenta*>. Ta komentar se prikaže le, če IVR, prek katerega je poslana zahteva, ne poda lastnega komentarja.

Zahteve za izjeme tretjih oseb POST API primeri datotek JSON

To je primer datoteke JSON za celodnevno zahtevo POST:


```
{
        "agentId" : 16,
        "generičnaIzjema" : 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Sreda, 01. feb. 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null,
        "wholereDay" : true, "comment" : ""
}
```


To je primer datoteke JSON za delno dnevno zahtevo POST:


```
{
        "agentId" : 16,
        "generičnaIzjema" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Sreda, 01. feb. 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Sreda, 01. feb. 2017 09:15:00 GMT
        "Cel dan" : napačno,
        "komentar" : ""
}
```

Izvoz API

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

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 nastavitev nastavljena, vrne posrednike, povezane s tem ID-jem ACD.
basicInfo	N	Logična vrednost	Če je vrednost nastavljena na »True«, vrne le osnovne podatke o posredniku, vključno z ID-jem, 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	ID uporabnika v Webex WFO.
E-pošta	E-poštni naslov uporabnika.
Ime	Ime uporabnika.
Priimek	Priimek uporabnika.
Prikaz časovnega pasu	Uporabnikov časovni pas prikaza.
Prijavo	ID prijave uporabnika.
ID zaposlenega	ID zaposlenega uporabnika.
Skupina	Dodeljena ekipa
uporabnika. Je samo usklajujoča	
Aktivira	Datum, ko je bil uporabnik aktiviran.
Deaktivira	Datum, ko je bil uporabnik deaktiviran.
Področne nastavitve	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	ID uporabnika v ACD.
ID strežnika ACD	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	Uporabnikov glavni pogled 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
ID skupine	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.
ID nadrejene skupine	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 izhod datoteke Primer

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.

ID ekipe, 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

Uvoz splošnega besedila API

Splošni API za uvoz besedila 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 ID CCR. 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	Ime ID	N	Obrazec za ocenjevanje, dodeljen stikom, če se ugotovi, da je stik označen zaradi kakovosti. Navedete lahko ID ali ime. Če osebna izkaznica ni predložena, API obrazec za ocenjevanje poišče 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 edinim ID-jem.
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

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

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

Protokol in URI

URI	/api/nalaganje/besedilni stiki/
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja z zahtevo

Datoteki CSV in JSON vsebujeta polja, določena v spodnji 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 ID CCR. 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 CSV obliki) 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.

POMEMBNO CSV in datoteke 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 CSV datoteke

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.

GIS API

GIS API se uporablja za uvoz preteklih podatkov v Webex bazo podatkov WFO v določenih časovnih presledkih. Webex WFO uporablja te podatke za ustvarjanje poročil in statistik.

GIS API pošlje dve ACD uvozni datoteki Webex WFO:

- Datoteka posrednika
- Datoteka storitve

Za več informacij o GIS API glejte *Webex referenčni priročnik* za uvoz podatkov WFO.

OPOMBA : Za uvoz informacij o stanju posrednika v realnem času si oglejte API sprotnega zajemanja podatkov.

Protokol in URI

URI	/api/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parametri	acdServerId - ID strežnika ACD
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Uporabnik storitve Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Primeri

Vse podrobnosti o datotekah posrednika in storitev, vključno z glavami, stolpci in opisi stolpcev, najdete v razdelku *Webex Referenčni priročnik* za uvoz podatkov WFO.

Opomba Imeni datotek AgentProductivity.AGENT in ServiceHistorical.SERVICE se morata natančno ujemati.

Datoteka posrednika

Ime datoteke posrednika je v tej obliki zapisa:

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

V nadaljevanju je primer datoteke posrednika.

Ime datoteke: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

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

Kjer v zgornjem primeru,

- <DATUM AGENTA: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — je datoteka Glava v obliki DATUM AGENTA: <datum> INTERVAL: <čas> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <skupajUnproratedInSessionSeconds> — so Zahtevani in izbirni stolpci.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — so podatkovne linije, kjer vsaka vrstica podatkov ustreza enemu podatku v datoteki.

Spodaj navedeni stolpci so obvezni in izbirni stolpci za datoteke agentov GIS:

Stolpčni	Podatkovni tip	Opis
Zahtevani stolpci posrednika		
acdAgentId	niz	ID agenta v ACD.
acdServiceId	pozitivno dolgo	ID čakalne vrste storitve v ACD. Lahko je alfanumerična.
stikiObravnavano	nenegativna dvojna	Število stikov za čakalno vrsto storitev, ki jih je v obdobju upravljal agent. Za klepete to vključuje klepete, ki imajo

Stolpčni	Podatkov	Opis
		so bili izpuščeni in klepeti, ki so bili razrešeni.
skupajTalkSeconds	nenegativna dvojna	Skupni čas pogovorov o stikih za čakalno vrsto za storitve, ki ga v tem obdobju obravnava agent. Čas pogovorov stika se lahko začne v prejšnjem obdobju; Šteje se celoten čas pogovorov.
skupajZadržiSekunde	nenegativna dvojna	Skupni čas zadrževanja stikov za čakalno vrsto za storitve, ki ga je obravnaval posrednik v obdobju. Čas zadržanja stika se lahko začne v prejšnjem obdobju; šteje se celoten čas zadrževanja. Ta stolpec ne velja za klepete. Za ta stolpec vnesite nič.
skupajPoStikDelo Sekund	nenegativen dvojen	Skupni delovni čas po stiku dne stike za čakalno vrsto za storitve, ki jih je v tem obdobju upravljal agent. Čas stika po stiku se lahko začne v prejšnjem obdobju; šteje se celoten čas po stiku.
skupajPeriodHandleTime Sekund	nenegativen dvojen	Skupni čas, ki ga je zastopnik porabil za ravnanje stike (pogovor, zadržanje, delo) za čakalno vrsto storitve, do katere je prišlo znotraj meja obdobja. Ta meritev (A) se razlikuje od vsote totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) v tem, da ne vključuje časa, ki presega mejo obdobja.

Stolpčni	Podatkov	Opis
		PRIMER : Če agent odgovori na klic ob 09:29 in pokliče Konča ob 9.33 brez dela po stiku in če ACD meni, da je treba klic obravnavati v obdobju od 9.30 do 10.00, klic prispeva 4 minute za B (09:29–09:33), za A pa le 3 minute (09:30–09:33).
skupajNeproratedReadyWaitingSeconds	nenegativna dvojna	Skupni čas pripravljenosti/čakanja za posrednika v obdobju v vseh čakalnih vrstah storitev v tej ACD. Čakalna vrsta za neinteraktivne storitve, kot je klepet, je lahko pripravljena, medtem ko agent odgovarja na klepete, če agent ne obravnava največjega števila klepetov.
skupajNeproratedNotReady Zasedene sekunde	nenegativen dvojen	Skupni čas »Ni pripravljen/zaseden« za posrednik v tem obdobju v vseh čakalnih vrstah storitev (brez štetja časa, ko posrednik obravnava stik ali prijavljen kot pripravljen/čakajoč v drugi čakalni vrsti za storitve) v tej ACD.
skupajNeproratedInSession Sekund	nenegativen dvojen	Skupni čas seje (prijavljen čas) za posrednika v tem obdobju v vseh čakalnih vrstah storitev v tej ACD.
Stolpci izbirnega posrednika		
periodStart	Timestamp	Časovni žig, ki predstavlja začetek intervalnega obdobja. Če je to polje vključeno, se mora nanašati na isto časovno točko (čeprav ne

Stolpčni	Podatkov	Opis
		nujno izraženo v istem časovnem pasu) kot začetni čas obdobja v imenu datoteke in glavi datoteke. Če se ne ujema, pride do napake.
stikiTransferredOut	nenegativna dvojna	Število stikov, ki jih je agent prenesel v obdobju. Privzeta vrednost = 0.
stikiTransferredIn	nenegativna dvojna	Število stikov, prenesenih na agenta v obdobju. To polje je rezervirano za prihodnjo uporabo. Trenutno je vrednost prezrta.
stikiZunanjiIn	nenegativna dvojna	Število zunanjih vhodnih stikov s tem agentom v obdobju. Privzeta vrednost = 0. Ta stolpec ne velja za klepete. Za ta stolpec vnesite nič.
stikiExternalOut	nenegativna dvojna	Število zunanjih odhodnih stikov agenta v obdobju. Privzeta vrednost = 0. Ta stolpec ne velja za klepete. Za ta stolpec vnesite nič.
skupajRezerviraneSekunde	nenegativna dvojna	Skupni rezervirani čas za stike v čakalni vrsti za storitev za posrednika v obdobju. Če ni nič, se rezervirani čas ne šteje kot čas pripravljenosti/čakanja. Privzeto = 0. Ta stolpec ne velja za klepete. Za ta stolpec vnesite nič.

Stolpčni	Podatkov	Opis
skupajProratedReadyWaiting sSeconds	nenegativna dvojna	Skupni sorazmerni čas pripravljenosti/čakanja za posrednika in čakalno vrsto storitev. Ko je to sešteto v vseh čakalnih vrstah storitev v tej ACD, mora biti enako zahtevanemu polju skupajUnproratedReadyWaitingSeconds. Če so sorazmerne vrednosti izpuščene ali nastavljene na nič, podatkovni strežnik neproporcionalne vrednosti enakomerno razdeli med čakalne vrste storitev v tem ACD, za katere ima posrednik podatke o produktivnosti čakalne vrste posrednik-storitev v obdobju. Če so podane sorazmerne vrednosti in se seštevajo do neproratnih vrednosti, se sorazmerne vrednosti uporabijo za kombinacijo čakalne vrste posrednik-storitev. Če so podane sorazmerne vrednosti določene in se ne ujemajo z neproratnimi vrednostmi, podatkovni strežnik za vsak vnos v čakalno vrsto posrednik-storitev znova izračuna sorazmerno vrednost kot neproporcionalno vrednost, tehtano z določeno sorazmerno vrednostjo, deljeno z vsoto določenih sorazmernih vrednosti za vse čakalne vrste storitev v tej ACD, za katere ima posrednik podatke o čakalni vrsti posrednik-storitev v obdobju. To je najbolj uporabno za ACD-je, ki agentu dodelijo čas pripravljenosti/čakanja za eno čakalno vrsto storitev in čas »Ni pripravljen/zaseden« za druge čakalne vrste storitev. Pomembno je, da

Stolpčni	Podatkov	Opis
neproratno in sorazmerno	Ne	

Stolpčni	Podatkov	Opis
		Čas pripravljenosti/zasedenosti ne vključuje časa, ko posrednik pridobiva čas pripravljenosti/čakanja ali drug čas za druge čakalne vrste storitev. Za ACD-je, ki poročajo o času nepripravljenosti/zasedenosti za čakalne vrste storitev, ko posrednik obravnava klice ali čas pripravljenosti/čakanja v drugi čakalni vrsti storitev, je pomembno, da odstranite ves podvojeni čas in poročate o času »Ni pripravljen/zaseden« samo, če posrednik ni pripravljen/zaseden v vseh čakalnih vrstah storitev hkrati. Za to vrsto ACD je skupni nesorazmerni čas pripravljenosti/čakanja vsota časa pripravljenosti/čakanja posamezne čakalne vrste storitev, skupni neproporcionalni čas nepripravljenosti/zasedenosti pa se izračuna iz skupnega časa med sejo (prijavljen), zmanjšanega za skupni čas med uporabo (pogovori, zadrži, po delu, pripravljenost/čakanje in rezervirano). Čakalna vrsta za neinteraktivne storitve, kot je klepet, je lahko pripravljena, medtem ko agent odgovarja na klepete, če agent ne obravnava največjega števila klepetov.
skupajProratedNotReady zasedeneSekunde	nenegativna dvojna	Skupni sorazmerni čas ni pripravljen/zaseden za posrednika in čakalno vrsto storitev. Ko je to sešteto v vseh čakalnih vrstah storitev v tej ACD, je to enako zahtevanemu polju skupajUnproratedNotReadyBusySeconds. Za podrobno razlago te vrednosti glejte opis polja »totalProratedReadyWaitingSeconds«.

Stolpčni	Podatkov	Opis
stikiOdgovorjeno	Nenegativna dvojna	Število stikov za čakalno vrsto za storitve, na katere je agent odgovoril v obdobju. Razlika med tem poljem in zahtevanimi kontakti na terenuObravnavano je odvisno od izvajalca. Polje »StikiObravnavano« se uporablja za stvari, kot je izračun povprečnih časov ročaja, medtem ko se stikiOdgovorjeni uporabljajo za računanje average speed of answer. Nekateri ACD razlikujejo med obema področjema. Na primer, v nekaterih ACD-jih je obravnavan stik stik, ki se konča v intervalu poročanja, medtem ko je odgovorjeni stik stik, na katerega se odgovori v intervalu poročanja. To polje je rezervirano za prihodnjo uporabo. Trenutno je vrednost prezrta.
totalAnswerDelaySeconds	Nenegativna dvojna	Skupna zamuda pri odgovarjanju na stike za čakalno vrsto za storitve za stike, na katere je agent odgovoril v obdobju. To polje je rezervirano za prihodnjo uporabo. Trenutno je vrednost prezrta.

Servisna datoteka

Ime datoteke storitve je v tej obliki zapisa:

<datum/čas><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

V nadaljevanju je primer storitvene datoteke.

Ime datoteke: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

PRIMER DATUMA STORITVE: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Kjer v zgornjem primeru,

- <DATUM STORITVE: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — je datoteka Glava v obliki DATUM AGENTA: <datum> INTERVAL: <čas> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> — so zahtevani in Izbirni stolpci.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — so podatkovne črte, kjer vsaka vrstica podatkov ustreza enemu podatku v datoteki.

Stolpci

Naslednji stolpci so obvezni in izbirni stolpci za datoteke storitve GIS:

Stolpčni	Podatkovni tip	Opis
Zahtevani stolpci storitve		
acdServiceId	pozitivno dolgo	ID čakalne vrste storitve v ACD. Lahko je alfanumerična.
stikiPonujeno	nenegativna dvojna	Število stikov za čakalno vrsto za storitve, ponujenih zastopnikom v obdobju.
stikiObravnavano	nenegativna dvojna	Število stikov za čakalno vrsto storitev, ki jih v obdobju obravnavajo agenti.
stikiOdgovorjeno	nenegativna dvojna	Število stikov za čakalno vrsto za storitve, na katere so odgovorili agenti v obdobju. Razlika med tem poljem in zahtevanimi kontakti na terenuObravnavano je odvisno od izvajalca. Polje »StikiObravnavano« se uporablja za stvari, kot so: kot napovedovanje števila stikov in računalništva

Stolpčni	Podatkov	Opis
		povprečni časi obravnave, medtem ko so stikiOdgovorjeni Uporablja se za računalniške average speed of answer. Nekateri ACD razlikujejo med obema Polja; Na primer, v nekaterih ACD-jih je obravnaval Stik je stik, ki se konča med poročanjem interval, medtem ko je odgovorjeni stik stik Na to se odgovori v intervalu poročanja.
stikiOpuščeno	nenegativen dvojen	Število stikov za čakalno vrsto storitve opuščen v obdobju.
skupajTalkSeconds	nenegativen dvojen	Skupni čas pogovorov o stikih za storitev čakalna vrsta, ki jo v tem obdobju obravnavajo agenti.
skupajZadržiSekunde	nenegativen dvojen	Skupni čas zadrževanja stikov za storitev čakalna vrsta, ki jo v tem obdobju obravnavajo agenti. Ta stolpec ne velja za klepete. Vnesite ničlo za ta stolpec.
skupajAfterContactWorkSeconds	nenegativen dvojen	Skupni delovni čas po stiku na stikih za Čakalna vrsta za storitve, ki so jo obravnavali posredniki med obdobje.
totalAnswerDelaySeconds	nenegativen dvojen	Skupna zamuda pri odgovarjanju na stike za Storitev za kontaktne agente, odgovorjene med obdobje. Ta stolpec ne velja za klepete. Vnesite ničlo za ta stolpec.
serviceLevelPercent	nenegativen Dvojna ≤100	Skupna zamuda pri odgovarjanju na stike za Storitev za stike Agenti so odgovorili v tem obdobju.
Izbirni stolpci storitev		
periodStart	Timestamp	Časovni žig, ki predstavlja začetek intervala

Stolpčni	Podatkovni tip	Opis
		obdobje. Če je to polje vključeno, se mora nanašati na isti časovni trenutek (čeprav ni nujno izražen v istem časovnem pasu) kot začetni čas obdobja v imenu datoteke in glavi datoteke. Če se ne ujema, pride do napake.
stikiBlokirano	nenegativna dvojna	Število blokiranih stikov za čakalno vrsto storitve v obdobju. Privzeta vrednost = 0.
serviceLevelSeconds	Pozitivna dvojna	Prag ravni storitve v sekundah za čakalno vrsto storitve v obdobju. To polje je rezervirano za prihodnjo uporabo. Trenutno je vrednost prezrta.
stikiInQueue	nenegativna dvojna	Največje število stikov v čakalni vrsti za interval. Uporablja se samo z neinteraktivnimi čakalnimi vrstami. Za interaktivne čakalne vrste bo ta vrednost vedno enaka nič, ne glede na vrednost, vneseno v ta stolpec.

Uvoz API

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

PRIDOBITE 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 nastavitev nastavljena, vrne posrednike, povezane s tem ID-jem ACD.
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.
key	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": "ID ekipe",
                        "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"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


Uvozni protokol POST in URI

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

Uvozi polja odgovora POST

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
tenantId	ID najemnika 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.

Primer datoteke JSON po uvozu

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

Format JSON


```
{
        "najemnikId":1,
        "Kartiranje":[
                {
                        "stolpec":"ID ekipe",
                        "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"
}
]
}

Oblika odziva na uspeh POST

{
"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 CSV datotek. Ti podatki zmanjšajo napor uvažanja datotek, saj vam omogočajo, da ohranite vnaprej določene nastavitve za uvoz CSV datotek.

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

Ustvarite nastavitve uvoza API

Na API Ustvari nastavitve lahko ustvarite novo nastavitev uvoza.

Ustvarite protokol uvoznih preferenc in URI

URI	/api/rest/importpreference
Metoda	POŠTA
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

Na API za brisanje nastavitev lahko izbrišete obstoječo nastavitev uvoza.

Izbrišite protokol uvoznih preferenc in URI

URI	/API/REST/importpreference/{id} Kjer je ID ID uvozne nastavitve, 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 pridobijo API vse uvozne nastavitve za trenutnega najemnika.

Protokol uvoznih preferenc 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	ID uvozne preference.
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": "ID osebe",
                                "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

Uvozne nastavitve po ID-ju API pridobi preference uvoza po ID-ju, tako da si jih lahko ogledate.

Uvozite nastavitve po protokolu ID 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.

Uvozi nastavitve po poljih odgovora ID

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
Id	ID uvozne preference.
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": "ID osebe",
                "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

V API Nastavitve posodobitve lahko uredite obstoječe nastavitve uvoza.

Posodobite protokol uvoznih nastavitev in URI

URI	/API/REST/importpreference/{id} Kjer je ID ID nastavitve uvoza, ki jo želite urediti.
Metoda	POSTAVITI
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": "ID osebe",
                        "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 API seznama vključitev/izključitev 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.

GET seznam vključitve/izključitve API protokol in URI

URI	/api/počitek/snemanje/vključitevIzključitev /api/počitek/snemanje/vključitevIzključitev/<id>
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Upravljanje QM
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON
Parametri	<id> = ID seznama za vključitev/izključitev

PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API polja zahteve

Polje	Req?	Vrsta	Opis
vključevanjeIzključitevListId	D	Celo število	ID seznama za vključitev/izključitev.
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 izvožene . CSV datoteko 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 »Pridobite storitev« API odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
vključevanjeIzključitevListId	ID
vključevanja/izključenega seznama.	incluzijaExclusionType 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.

	* = 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 izvožene . CSV datoteko 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

S seznamom PUT Include/Exclude lahko posodobite obstoječe sezname vključitev/izključitev.

PUT vključuje/izključi seznam API protokol in URI

URI	/api/počitek/snemanje/vključitevIzključitev/<id>
Metoda	POSTAVITI
Dovoljenja	Upravljanje QM
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

Vključi/izključi polja seznama API zahteve

Polje	Req?	Vrsta	Opis
vključevanjeIzključitevListId	D	Celo število	ID seznama za vključitev/izključitev.
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 izvožene . CSV datoteko 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 »Vključi/izključi« seznam API PUT

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
vključevanjeIzključitevListId	ID
vključevanja/izključenega seznama.	includijaExclusionType 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 izvožene . CSV datoteko 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 JSON

{

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

Seznam vključitev/izključitev objave API

POST Seznam vključitev/izključitev vam omogoča, da ustvarite seznam stikov, ki jih želite vključiti v snemanje ali izključiti iz njega.

Seznam vključevanja/izključitve POST API protokol in URI

URI	/api/počitek/snemanje/vključitevIzključitev /api/počitek/snemanje/vključitevIzključitev/<id>
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Upravljanje QM
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

Polja zahteve za seznam vključitev/izključitev po pošti API

Polje	Req?	Vrsta	Opis
vključevanjeIzključitevListId	D	Celo število	ID seznama za vključitev/izključitev.
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 izvožene . CSV datoteko 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

Polja »Vključitev/izključitev« API POST

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
vključevanjeIzključitevListId	ID
vključevanja/izključenega seznama.	incluzijaExclusionType 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:

Vključevanje/seznam izključitev API | Seznam

1 = vhod

Polje	Opis
	2 = odhodni 3 = bodisi

Seznam vključitev/izključitev POST API primer datoteke JSON

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

IZBRIŠI seznam vključenih/izključenih API

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

IZBRIŠI vključuje/izključi seznam API protokol in URI

URI	/api/počitek/snemanje/vključitevIzključitev/<id>
Metoda	POŠTA
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.

Povzetek interakcije Preberite API

Uporabite povzetek interakcije Preberi API za izvoz povzetkov interakcij.

Protokol in URI

URI	/API/REST/CAS/povzetek interakcije? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Ogled analitike govora v besedilo
Parametri	ClientAppId = niz, ki predstavlja aplikacijo, ki je imenovala API. Dodeljena je, ko je aplikacija odobrena za priklic API. ccrID = ID CCR, s katerim je povezan povzetek.

Primer odgovora


```
{
	"status": "uspeh",
	"Povzetek": "Jack je poklical svojega mobilnega operaterja, da bi se pozanimal o nadgradnji njegovega podatkovnega načrta, saj je prehitro pregledal svoje podatke. Agent za pomoč strankam je preveril Jackovo identiteto tako, da je potrdil njegovo ime, številko računa, datum rojstva in telefonsko številko. Agent je nato poiskal Jackov račun in videl, da uporablja veliko podatkov. Agent je omenil načrt 60 GB za $75, vendar je Jack dejal, da bo potreboval več. Agent je nato ponudil načrt 120 GB za $90, ki je vključeval tudi neomejene klice v Severni Ameriki. Jack je vprašal, ali bodo vključeni čezmorski klici, agent pa je dejal, da imajo različne države različne stopnje. Jack se je odločil za nadgradnjo na načrt 120 GB in agent je potrdil spremembo. Jack je bil zadovoljen in se je agentu zahvalil, preden je izpolnil anketo o zadovoljstvu strank.",
	"Razlog": "Uspeh"
}
```

Delovna mesta API

To API olajša preproste poizvedbe o zadnjih poslih usklajevanja "X", da se zagotovijo 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	ID najemnika za Poizvedba za opravila usklajevanja	To polje velja le za račune skrbnika sistema. Za uporabnike skrbnika najemnika je polje privzeto nastavljeno na ID najemnika uporabnika.

Polja z odzivi

Polje	Vrsta	Opis
ID	Številsko	ID delovnega mesta.
tenantId	Številsko	ID najemnika 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	Številsko	Število obdelanih posnetkov.
posnetkiToProcess	Številsko	Število posnetkov za obdelavo.
cdrMatches	Številsko	Število ujemajočih se CDR-jev.
rootResultingInCcr	Številsko	Število korenskih posnetkov, ki so privedli do ustvarjanja stika.
ccrsUstvarjeno	Številsko	Število ustvarjenih CCR.
extensionTableMatches	Številsko	Število naprav, za katere je bilo ugotovljeno, da se ujemajo s stiki v tem poslu usklajevanja.
acdMatches	Številsko	Število ACD tekem.
povprečniUspeh	Številsko (milisekunde)	Povprečni čas dokončanja za vsak uspešno usklajen korenski zapis.
uspehŠtetje	Številsko	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	Številsko	Število dogodkov v realnem času, obdelanih po delovnih mestih.
numberOfNonRealtimeEvents	Številsko	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,
```

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": ničen,
7            "Status zaposlitve": "KONČANO",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "recordingsProcessed": 0,
11           "recordingsToProcess": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "extensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "povprečni uspeh": 0,
18           "uspehCount": 0,
19           "successTotalTime": 0,
20           "isScheduledJob": false,
21           "updatedDate": 1628177990310,
22           "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "nonRealtimeEventDuration": 0,
27           "potek dela"Trajanje": 0,
28           "numberOfRealtimeEvents": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "lastnosti": {}
31       }
32   ]
```

API-ji organizacijske strukture

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

Dodelite vloge osebi API

Dodeljevanje vlog osebi API vam omogoča pridobivanje ali posodabljanje vloge osebe.

dodeliti vloge osebi API protokol in URI

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

Dodeljevanje vlog osebi API polja zahteve

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

Dodeljevanje vlog osebi API JSON 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 navedenimi podatki.

Protokol skupne skupine API in URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	JSON

Pogosta polja zahteve skupine API

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

Organizacijska struktura Skupna API (informacije z več podrobnostmi)

Ta API vrne matriko JSON, ki vsebuje informacije za vsako skupino, vse ekipe v vsaki skupini in vse posrednike 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 API zahtevo

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

Pogosta polja API odzivov

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

Ime	Opis
tenantId	ID najemnika uporabnika v določeni ekipi.
E-pošta	E-poštni naslov uporabnika v določeni ekipi.
skillId	ID spretnosti uporabnika v določeni ekipi.

Primer datoteke Common 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 temi 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 POŠTA
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Za uvrstitev na seznam ali ustvarjanje določene skupine:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Metoda	DOBITI POŠTA
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Perameter	ID skupine, do katerega ima uporabnik dostop.

Polja zahteve za združevanje API - vse skupine

Ustvari nove skupine, do katerih ima uporabnik dostop.

Ime	Req?	Opis
ID	D	ID skupine 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.

Polja »Odziv« skupine API

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

Primer datoteke JSON API skupine

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

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

Podrobnosti za posamezno skupino:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "ime":"Acme Rockets",
                "aktivirano",1395205200000,
                "predano",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Združi po ID-ju (z aplikacijo Teams)

Na API Združi po ID-ju (z ekipami) lahko navedete informacije za določeno skupino (vključno z njenimi ekipami), posodobite določeno skupino ali izbrišete ekipo.

Protokol Združi po ID-ju (z aplikacijo Teams) in URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Metoda	DOBITI IZBRIŠI OBJAV O
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	ID skupine

Polja zahteve po ID-ju (z aplikacijo Teams)

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.

Polja za odzive po ID-ju (z aplikacijo Teams)

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
Id	ID skupine 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	ID skupine za ekipo.

Združi po ID-ju (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
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Skupina-oseba API

Skupina-oseba API omogoča ogled, prerazporeditev in dodajanje osebe v skupino.

Protokol API skupinskih oseb in URI

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

Polja »Skupina-oseba API zahteve

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

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

Polja za odzive skupine oseb API

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

Primer datoteke JSON API skupine

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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

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



        },
        ...
]
```


Skupina (s področjem uporabe) API

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

Skupina (s področjem uporabe) API protokol in URI

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

Združevanje (z obsegom) API polj zahteve

Metoda POST ustvari skupino v določeni nadrejeni skupini.

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

Združevanje (z obsegom) API polj 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 API dovoljenj 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 odzivov

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
Id	ID posebnega 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	POŠTA
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 o agentu, da določi, ali je treba načrtovati novo osebo.
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	ID pogleda uporabnika.
Glavni pogled	N	Označuje, ali je navedeni ID pogleda glavni uporabnik

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

Primer datoteke Person API 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 osebni izkaznici API

Oseba po ID API. vam omogoča ogled ali posodobitev podrobnih informacij 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 POSTAVITI
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	personId

Oseba po ID-ju 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, Webex WFO ob naslednji sinhronizaciji ACD ustvari podvojen profil osebe. Uporabiti boste morali Funkcija »Združi osebo«, da združite te profile oseb.

Ime	Req?	Opis
ID	D	ID osebe uporabnika.
acdId	D	ID uporabnikove ACD.
acdServerId	D	ID strežnika ACD kot niz. To je lahko ID konfiguriran na strani ACD Konfiguracija v Webex WFO, ali eno od naslednjega: ▪ Za sisteme, ki uporabljajo Unified CCE, je to zahtevana in je periferna identifikacijska številka. 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 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 možnost nastavljena na »True«, Webex WFO namesto možnosti »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	ID preslikave spretnosti.
ime	N	Ime za preslikavo spretnosti.
workShifts	N	Uporabnikove nastavitve delovne izmene.
workShiftId	N	ID delovne izmene uporabnika.
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	ID pogleda uporabnika.
ime	N	Ime pogleda uporabnika.
Glavni pogled	N	Označuje, ali je navedeni ID pogleda glavni pogled uporabnika. True = uporabnikov glavni pogled False = Ni uporabnikov glavni pogled

Oseba po ID-ju API poljih »Odziv«

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	ID uporabnika ACD.
groupId	ID uporabnikove skupine
omogočenoForScheduling	Če je možnost nastavljena na »True«, Webex WFO uporabi to polje namesto možnosti »Podrobnosti posrednika« za: 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 ID pogleda uporabnika.
Glavni pogled	Nastavi, ali je navedeni ID pogleda glavni pogled uporabnika.
workShifts	Določa uporabnikove nastavitve delovne izmene.
workShiftId	Določa ID delovne izmene uporabnika.
shiftWeekStart	Nastavi datum uporabnikovega tedna izmene.

Oseba po ID-ju API JSON Primer datoteke JSON

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 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	ID časovnega pasu 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

Z API vlog lahko preberete vse vloge najemnika.

Vloge API protokolu 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	ID vloge najemnika, povezan z novo vlogo.
Dovoljenja	D	Dovoljenja, dodeljena novi vlogi.
ID	D	ID dovoljenja za novo vlogo.
ime	D	Ime dovoljenja za novo vlogo.

Vloge API polja »Odziv«

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednjih tabelah.

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

Polje	Opis
ID	ID vloge najemnika.
Ime	Ime, povezano z ID-jem vloge najemnika.

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

Polje	Opis
ID	ID vloge najemnika.
Ime	Ime, povezano z ID-jem vloge najemnika.
Dovoljenja	Dovoljenja, dodeljena vlogi.
ID	ID dovoljenja 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.

Protokol API ekipe in URI

URI	/api/rest/org/common/team
Metoda	POŠTA

Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja zahteve skupine API

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 JSON skupine API

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

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

Ekipe po ID-ju (z agenti)

Ekipa po ID-ju (z agentom) API sestavi seznam posrednikov v ekipi ali posodobi podatke ekipe.

Ekipe po ID-ju (z agenti) Protokol in URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Metoda	DOBITI POSTA VI BRISAN JE

Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	teamI

Ekipe po ID-ju (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-ju (z agenti) Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
ID	ID skupine najemnika.
Ime	Ime skupine najemnika.
Aktivira	Čas aktivacije ekipe v epohi milisekundah.
Deaktivira	Čas deaktivacije ekipe v epohi milisekund. ID
nadrejene skupine	ID najemnika za skupino, ki ji ekipa pripada
Zastopniki	Podrobne informacije o agentih v ekipi.
ID osebe	ID agenta.
ID najemnika	ID najemnika.
ACD ID	ID najemnikove ACD.
Ime	Ime agenta.
Priimek	Priimek agenta.

Polje	Opis
E-pošta	E-poštni naslov agenta.
ID prikaza	Prikazni ID najemnika za posrednika.
ID skupine	ID skupine za posrednika.
Aktivira	Čas aktivacije agenta v epohi milisekundah.
Deaktivira	Čas deaktivacije agenta v epohi milisekund.
Ali je sinhronizirano?	Določa, ali je posrednik sinhroniziran z ACD. True = Agent je sinhroniziran z ACD. False = Agent ni sinhroniziran z ACD.
Časovni pas	Časovni pas, v katerem se nahaja ekipa.
Prijava v oglas	Uporabniško ime imenika Active Directory.

Ekipe po ID-ju (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,
"activated":1388556000000,
"deactivated":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 skupine (s področjem uporabe) in URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metoda	DOBITI POŠTA
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 prikaže API seznam vseh najemnikov v vašem obsegu ali ustvari najemnika.

Protokol najemnika API in URI

URI	/API/počitek/org/najemnik
Metoda	DOBITI POŠTA
Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja »Najemnik API zahteva«

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 Najemnik API JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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

Agent v realnem času navaja API

Agent v realnem času navaja API zagotavlja podatke za stanja agentov v realnem času določenega seznama agentov v določenem časovnem obdobju. Na podlagi teh podatkov lahko določite točen čas, ko so se agenti prijavili in odjavili iz ACD.

Da posrednik v realnem času navede, API vrniti podatke, morajo agenti, ki jih zahtevate, izpolnjevati naslednje pogoje:

- Imeti podatke v realnem času
- Bodite v pogledu (uporabnika, ki je poslal zahtevo)

Agent v realnem času navaja API ne bo vrnil nobenih podatkov uporabnikom, ki ne izpolnjujejo teh dveh pogojev.

OPOMBA : Zahtevate lahko podatke za časovno obdobje do 31 dni.

Agent v realnem času navaja API protokol in URI

URI	/api/počitek/razporejanje/sprotni čas/dejavnost/podrobnosti
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Upravljanje WFM

Parametri

Polje	Req?	Vrsta	Opis
odČas	D	Številka	Začetni čas podatkov za agenta v realnem času navaja. Oblika = čas epohe, v milisekundah. **OPOMBA** : Parameter fromTime je vključujoč. Če želite več informacij o parametru fromTime, glejte Upoštevanje parametrov fromTime.

Polje	Req?	Vrsta	Opis
toTime	D	Številka	Končni čas podatkov za agenta v realnem času navaja. Oblika = čas epohe, v milisekundah. **OPOMBA** : parameter ToTime ni vključujoč.

Premisleki glede parametrov odTime

Če posrednik zapusti stanje, ki se začne pred izbranimi parametri, in med njima vstopi v drugo stanje, agent v realnem času navede API bo v svoj odgovor vključil obe stanji, čeprav se eno od njiju pojavi pred parametrom fromTime.

PRIMER

24. januarja 2018 zahtevate podatke o stanju agenta v realnem času od 13.30 do 14.30, ki so oblikovani kot čas epohe v milisekundah, za enega agenta.

Na ta dan je zastopnik storil naslednje:

- V stanje HOLD vstopite ob 13:15
- Spremenjeno v stanje TALK ob 13:45

V tem primeru odgovor vključuje stanje HOLD in stanje TALK, čeprav se stanje HOLD začne pred parametrom fromTime (1:30) za vašo zahtevo.

Posrednik v realnem času navede API polja zahteve

Polje	Req?	Vrsta	Opis
agentIds	D	Številka	(Neobvezno) ID-ji agentov, za katere želite posrednike v realnem času, navajajo podatke (ločeno z vejicami). **Opomba** Če ne določite ID-jev posrednikov, bodo vrnjeni podatki v realnem času za vse agente v vašem pogledu.

Stanja posrednika v realnem času API polja za odzive

Ime	Opis
agentId	ID agenta.
employeeId	ID zaposlenega agenta. Lahko je nična.
Dejavnosti v realnem času	Podrobnosti o agentovih stanjih v realnem času.
Država agenta	Stanje agenta v realnem času: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ GOVORITI ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ DRŽATI ▪ NOT_READY_BUSY
ObrazložitevKoda	Koda razloga za stanje agenta. Lahko je nična.
Timestamp	Čas, ko se je agentovo stanje agenta spremenilo. Oblika je čas epohe v milisekundah.

Stanja posrednika v realnem času API primeri datotek JSON

Primer datoteke zahteve

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

Primer datoteke odzivov

```
[
        {
                "agentId": številka, "employeeID":
                niz,
```

```
                    »Dejavnosti v realnem
                    času«: [
                        {
                            "agentState":       niz,
                            "reasonCode":       niz,
                            "časovni žig": številka,
                        },
                        ...
                    ]
            },
            ...
    ]
```

Zajem podatkov v realnem času API

WFM API za zajem podatkov v realnem času se lahko uporablja za obveščanje Webex WFO o informacijah o stanju agentov v realnem času za katero koli ACD. Te podatke v realnem času nato uporabi Webex WFO za izračun upoštevanja in skladnosti agentov. Za več informacij o podatkih o stanju agentov z GIS API glejte *Webex WFO Data Import Reference Guide* in GIS API.

Vsako spremembo stanja posrednika lahko pošljete kot ločeno zahtevo API ali združite več sprememb stanja posrednika v eno zahtevo. Na splošno pošiljanje sprememb več stanj posrednika v eni zahtevi povzroči večjo učinkovitost.

1. Ob zagonu aplikacije vzpostavite sejo HTTPS z aplikacijskim strežnikom.
2. Za celotno življenjsko dobo aplikacije:
    a. Spremljajte spremembe stanja agenta z metodo integracije, specifične za ACD.
    b. Pošljite spremembe stanja posrednika v podatkovni strežnik.
3. Ob zaustavitvi aplikacije uničite sejo HTTPS.

Protokol API zajema podatkov v realnem času in URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Vrsta vsebine za
upravljanje aplikacij WFM	
	Večdelni/obrazčni
podatki	

Polja za zajem podatkov v realnem času API zahtevo

Ime	Req?	Vrsta	Opis
userId	D	Niz	ID prijave uporabnika.

Ime	Req?	Vrsta	Opis
geslo	D	Niz	Uporabniško geslo.
Locale	D	Niz	Jezik uporabnika.

Polja za zajem podatkov v realnem času API odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opisi
acdAgentId	Identifikator ACD agenta. To je ACD ID agenta v Webex WFO (upravljanje aplikacij > uporabnike > agente).
gisStateIdentifier	Identifikator stanja agenta. ▪ 1 – Odjava. Agent se je odjavil iz ACD. V mnogih ACD-jih lahko to stanje spremlja številčna vzročna koda, ki označuje razlog za spremembo stanja. ▪ 2 - Ni pripravljen. Agent ne sprejema stikov ACD. V mnogih ACD-jih lahko to stanje spremlja številčna vzročna koda, ki označuje razlog za spremembo stanja. ▪ 3 - Pripravljen. Posrednik je pripravljen sprejeti stike iz ACD. ▪ 4 - Govorjenje. Agent je v stiku. ▪ 5 – Delo ni pripravljeno. Agent se ukvarja po kontaktnem delu in bo po končanem delu prešel v stanje Not Ready. ▪ 6 – Delajte pripravljeno. Agent se ukvarja po kontaktnem delu in bo po končanem delu vstopil v stanje pripravljenosti. ▪ 10 – Zadrži. Agent je zadržal kontakt. **OPOMBA** Če ima ACD stanje dela po stiku, vendar ne razlikuje med možnostma Delo ni pripravljeno in Pripravljeno za delo, potem bodisi: Uporabi se lahko stanje.
Timestamp	Čas, ko je prišlo do spremembe stanja agenta, izražen v milisekundah od obdobja. Časovni žigi morajo biti poslani v UTC, izraženi v času epohe v milisekundah.

Polje	Opisi
ObrazložitevKoda	Neobvezna vzročna koda. To je lahko nično ali prazno. Veljavne vrednosti so 1–65535 ali besedilni niz.

Zajem podatkov v realnem času API primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

```
[
    {
        "acdAgentId":niz, "gisStateIdentifier":niz,
        "časovni žig":številka,
        "reasonCode":number
    }, ...
]
```

Uničenje seje

Ob zaustavitvi aplikacije morate uničiti sejo HTTPS (odjaviti).

Odjava

- Zahtevo za HTTPS DELETE izdajte za:

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

Odziv sistema

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

Kontrolniki za snemanje API

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

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

Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Kontrolniki snemanja
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

URI Zahteva Parametrov

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	ID agenta 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	ID strežnika za ACD, kot niz. To je lahko ID, konfiguriran na strani Konfiguracija ACD v Webex WFO, ali nekaj od tega: ▪ Za sisteme, ki uporabljajo Unified CCE, je to potrebno in je periferni ID.

Polje	Req?	Vrsta	Opis
acdServerType	N	Niz	Vrsta ACD konfigurirana. **Opomba** **acdServerType je obvezen, kadar** je acdServerId vrednost, ki ni vrednost, ki jo ustvari in shrani Cisco.
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 zahtevek: /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 zahtevek:
			/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 za nadzor API snemanje. Če parameter personId ni na voljo, 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. ▪ ID osebe – enolični 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	POŠTA
Dovoljenja	Kontrolniki snemanja
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

Opomba Če želite informacije o sintaksi metapodatkov, glejte Kontrolniki za snemanje API Ukazi zahteve.

Prijava v kontrolnike za snemanje API

Kontrolniki snemanja trenutno podpirajo API Cisco ali druge naprave, ki so konfigurirane za uporabo kontrolnikov za snemanje. Kontrolnike za snemanje začnite uporabljati API s tem postopkom:

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

   OPOMBA: Ciscovi telefoni uporabljajo XML za prikaz vseh storitev.

2. Vnesite svoje poverilnice za prijavo. Webex WFO posreduje poverilnice strežniškemu programčku Tomcat v podatkovnem strežniku, ki v imenu vaše naprave aplikacijskemu strežniku pošlje 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
   - Premor
   - Nadaljuj
   - 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"}]
				}

Premor	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
Nadaljuj	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 se je že začelo drugo snemanje samo na zaslonu, se ta ukaz prezre.

Ukaz	Prehod Snemanje	Pametno namizje Snemanje	Signalni strežnik Snemanje	Opis
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 CTI signalizacije 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) – velja, če je storitev CTI Signaling seznanjena z

Ukaz	Prehod Snemanje	Pametno namizje	Signalni strežnik Snemanje	Opis
				Klic za uporabnika. ▪ contactId (celo število) – vrne Webex ID stika WFO za Webex stika 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>"
Premor	Začasno zaustavite zajemanje namiznih podatkov, zvoka in zaslona.

Ukaz	Oblika
	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
Nadaljuj	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 snemanja API

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

Protokol in URI

URI	DOBITI: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agentov ACD ID strežnika> POST: /api/rest/recordingcontrols/<ukaz>
Metoda	GET in POST
Dovoljenja	Kontrolniki snemanja
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

GET Primer

PRIMER

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

Kjer v zgornjem primeru,

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

- ID ACD strežnika <agenta> – vnesite ID strežnika za ACD agenta. ID strežnika ACD najdete v razdelku Upravljanje aplikacij > ACD konfiguracija

Primer objave

PRIMER

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

Kjer v zgornjem primeru,

- <Podatkovni strežnik IP> — Vnesite IP naslov 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 je Webex spletnih storitev podatkovnega strežnika WFO onemogočen, ga znova zaženite in nastavite vrsto zagona 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:

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

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

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

OBJAVA 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 organa zahteve
	
	POST:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metapodatki": [{
	"ključ metapodatkov":
	"besedilo1",
	"vrednost": "Testni podatki"

Ukaz	Opis
	}] }
Premor	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. Primer objave: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Nadaljuj	Nadaljujte snemanje zaslona in zvoka za aktivni klic. Če snemanje ni začasno ustavljeno, se ta ukaz prezre. Primer objave: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Za aktivni klic začnite nov stik iz segmenta. Primer objave: {"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. Primer objave: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	Končajte snemanje samo na zaslonu. Če snemanje samo z zaslonom ne poteka,

Ukaz	Opis
	Ta ukaz se prezre. Primer objave: ▪ {"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. Primer objave: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Podrobnosti razporeda po agentih in datumu API

Podrobnosti razporeda po posrednikih in datumu API pridobijo podrobne informacije o urniku za vse posrednike ali določen seznam posrednikov v časovnem obdobju. Ta API vrne samo podatke za posrednike, ki so v vašem obsegu in so vidni uporabniku s preverjeno pristnostjo.

> **OPOMBA** Če po mnenju uporabnika, ki je poslal zahtevo, ni nobenega zahtevanega ID-ja posrednika, bo API vrnil prazno matriko JSON.

Protokol in URI

URI	~/razporejanje/urnik/dejavnost/podrobnosti/
Metoda	GET in POST
Dovoljenja	Načrtovanje urnikov

Parametri

Polje	Req?	Vrsta	Opis
odDatum	D	Niz	Začetni datum podatkov o dejavnosti. Oblika LLLL-MM-DD.
toDatum	D	Niz	Končni datum podatkov o dejavnosti. Oblika LLLL-MM-DD.

> **OPOMBA:** Časovno obdobje je omejeno na enaintrideset dni v enem API klica. Če je potrebnih več datumov, lahko API večkrat pokličete na vse potrebne datume.

Polja z zahtevo

Polje	Req?	Vrsta	Opis
agentIds	D	Številka	ID-ji zastopnikov, za katere zahtevate podatke o dejavnostih (ločeno z vejicami).

Polje	Req?	Vrsta	Opis
			Opomba Če ne določite ID-jev posrednikov, bodo podatki za vse posrednike v vašem pogledu vrnjeni.

Na primer:

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

Podrobnosti razporeda po posrednikih ter polja »Datum API odziv«

Ime	Opis
agentId	Edinstven ID agenta.
employeeId	ID zaposlenega agenta.
agentTimeZone	Časovni pas, v katerem je kontaktni center posrednika. **OPOMBA:** To je časovni pas prikaza posrednika, ki je njegov lokalni čas. **OPOMBA** Podatki bodo vrnjeni na podlagi datuma, določenega v časovnem pasu najemnika. Dejavnosti, ki trajajo do polnoči, ob koncu dneva niso okrnjene. Namesto tega WFM vrne celotno dejavnost za vse dejavnosti, ki imajo kateri koli del izbranega dne v časovnem pasu najemnika. Če na primer 9. oktobra pošljete dejavnost, ki traja do 10. oktobra, boste prejeli rezultate za celotno dejavnost.
dejavnostiPoDatum	Seznam dejavnosti zastopnika na določen datum.

Ime	Opis
datelj	Datum dejavnosti zastopnika.
načrtovaneAktivnosti	Podroben seznam agentovih načrtovanih dejavnosti (vsaka načrtovana dejavnost je Na seznamu).
activityType	Vrsta dejavnosti.
activityTypeLabel	Oznaka za vrsto dejavnosti.
activityDetailName	Ime določene dejavnosti.
serviceQueueId	Identifikator čakalne vrste storitev.
startTime	Čas začetka dejavnosti. Format=UNIX-ov čas
EndTime	Čas konca dejavnosti. Format=UNIX-ov čas
Plača	Označuje, ali je to plačana dejavnost: resnična ali napačna.
activityMetadata	Določa polje metapodatkov za dejavnost.

Podrobnosti razporeda po posrednikih in datum API JSON Primeri datotek JSON

Primer datoteke zahteve


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


Primer datoteke odzivov


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        »agentTimeZone«: »Amerika/Chicago«
        »dejavnostiByDate«: [
```

```
                    {
                        "datum": "2016-07-22",
                        "načrtovaneDejavnosti": [
                            {
                                "activityType": "kosilo", "activityTypeLabel":
                                "Kosilo", "activityDetailName": "Posebno
                                kosilo", "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "EndTime": "45832573458000",
                                "Plačano": resnično
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Urnik za časovno obdobje API

Razpored za časovno obdobje API prikazuje dejavnosti urnika za določeno časovno obdobje za navedene ID-je posrednikov. Vrnjeni so samo urniki posrednikov v pogledih uporabnika, ki pošilja podatke. Ta API klicatelju omogoča, da pridobi podatke o 60-dnevnem razporedu za enega posrednika ali do devet dni za več posrednikov.

Protokol in URI

URI	~/urnik/za/časovni razpon/
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Potrebno je dovoljenje za urejanje urnikov ali ogled urnikov. V primeru Uporabnik, ki ima le dovoljenje »Ogled razporedov«, lahko pridobi samo svoj urnik.

Zahtevaj parametre

Ime	Req?	Vrsta	Opis
izČasovni žig	D	Dolgo	Iz časovnega žiga v milisekundah epohe. Trajanje od "odČasovni žig" v "doČasovni žig" ne sme presegati 9 dni, če: Določenih je več agentIds. Če je en sam ID agenta določeno, nato trajanje od »odČasovni žig« do "toTimestamp" ne sme presegati 60 dni.
toČasovni žig	D	Dolgo	Za časovni žig v milisekundah epohe. Trajanje od "odČasovni žig" v "doČasovni žig" ne sme presegati 9 dni, če: Določenih je več agentIds. Če je en sam ID agenta določeno, nato trajanje od »odČasovni žig« do "toTimestamp" ne sme presegati 60 dni.

Polja z zahtevo

Ime	Req?	Vrsta	Opis
agentIds	D	niz Longs	ID zastopnikov, ki so v pogledih uporabnika, ki je poslal podatke. Število osebnih izkaznic ne sme presegati 1.000.

Na primer:

```
{
    »agentIds«    : [20, 32,       44]
}
```

Polja z odzivi

Ime	Req?	Vrsta	Opis
agentId	D	Celo število	ID agenta.
employeeeID	D	niz	ID zaposlenega. To polje je lahko nično ali prazno.
agentTimeZone	D	niz	Agentov časovni pas prikaza (Java ID časovnega pasu, na primer »Amerika/Chicago«).
Dejavnosti	D	Matrika	Niz predmetov dejavnosti. To polje je lahko prazno.

Predmeti dejavnosti

Ime	Req?	Vrsta	Opis
activityType	D	niz	Vrsta dejavnosti (ni lokalizirana).
activityTypeLabel	D	niz	Oznaka vrste dejavnosti (lokalizirana).
activityDetailName	D	niz	Ime podrobnosti o dejavnosti. Ta je nična ali prazna, razen če je vrsta dejavnosti ena od teh možnosti: ▪ To je ime čakalne vrste storitve, če je vrsta dejavnosti v uporabi, zaprti storitvi ali nadurah storitve

Ime	Req?	Vrsta	Opis
			vrsta. ▪ To je ime skupine multiskill, če je vrsta dejavnosti v službi, zaprti storitvi ali nadurah za skupino z več spretnostmi. ▪ To je odmor, kosilo, izjema ali ime projekta, če je vrsta dejavnosti ena od teh dejavnosti.
startTime	D	dolg	Začetni časovni žig dejavnosti v milisekundah epohe.
EndTime	D	dolg	Končni časovni žig aktivnosti v milisekundah epohe.
barva	D	niz	Barvna koda HTML.
serviceQueueId	N	dolg	ID čakalne vrste storitve. To je nično, če vrsta dejavnosti ne deluje, ni v zaprti storitvi ali nadurno dela za čakalno vrsto storitve.
multiSkillGroupId	N	dolg	ID skupine za več spretnosti. To je nično, če vrsta dejavnosti ni v uporabi, zaprti storitvi ali nadurah za skupino več spretnosti.

Primer odgovora


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Amerika/Chicago",
        "dejavnosti":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "V
            uporabi", "activityDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000,
"barva": "#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "KOSILO", "activityTypeLabel": "Kosilo",
"activityDetailName": "Posebno kosilo", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"barva": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "V uporabi",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"barva": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

Storitev API

S API storitve lahko ustvarite čakalne vrste za storitve in prepoznate storitve v pogledu uporabnika. Ta API uporablja dva načina:

- GET Service: Omogoča pridobivanje seznama storitev.
- Storitev POST: Omogoča ustvarjanje čakalne vrste storitev.

> **OPOMBA:** Servisni API posrednikom ne vrne prijavnih imen (e-poštnih naslovov). Za imena posrednikov in druga prijavna imena glejte razdelek Uporabniški API.

PRIDOBITE STORITEV API

Storitev GET vam omogoča, da pridobite seznam storitev v vašem pogledu.

Protokol GET Service API in URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Načrtovanje urnikov
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja GET Service API Request

Polje	Req?	Vrsta	Opis
mainViewOnly	N	Logična vrednost	Če je argument »true«, vrne samo storitve, ki so v glavnem pogledu klicatelja. Privzeto je nastavljeno na false (vrne vse storitve).
Pogled	N	Logična vrednost	Če je argument true, vrne storitve skupaj z dodeljenimi pogledi. Privzeto je nastavljeno na false.
preslikave spretnosti	N	Logična vrednost	Če je res, vrne storitve skupaj s skupino spretnosti

Polje	Req?	Vrsta	Opis
			Preslikave. Privzeto je nastavljeno na false.
contactType	N	Celo število	Če je na voljo, vrne storitve, katerih vrsta čakalne vrste storitev ima določeno vrsto stika. 0 = Interaktivno. 1 = Neinteraktivno. **OPOMBA** : Vrne napako 400, če je podan parameter, vendar vrednost ni 0 ali 1.
vrsta	N	Celo število	Če je na voljo, vrne storitve s to vrsto čakalne vrste storitve. **Opomba** Vrne napako 400, če je podan parameter, vendar vrednost ni celo število. Vrne prazen seznam, če vrsta ni obstoječa vrsta čakalne vrste storitev.
forcastDovoljeno	N	Logična vrednost	Če je argument true, vrne samo storitve, pri katerih polje »Ne ustvarjaj napovedi ali urnikov za to čakalno vrsto storitve« ni potrjeno. Možnost True lahko nastavite na True v enem od teh primerov: ▪ Brez drugih parametrov ▪ S potrebnim pogledom in preslikavami spretnosti ▪ S pogledom so potrebne preslikave spretnosti in vrsta ali vrsta stika. Privzeto je nastavljeno na false (vrne vse storitve).

Polja »Pridobite storitev« API odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
ID	ID čakalne vrste za storitve. **OPOMBA** : ID čakalne vrste za storitve uporabljajo načrtovani agenti

Polje	Opis
	po čakalni vrsti storitve API.
Številka	ACD ID čakalne vrste storitve.
Ime	Ime čakalne vrste za storitve.
Prednost	Prednost čakalne vrste storitev. Veljavne vrednosti so od 0 do 999. Nič je najvišja prioriteta. Privzeto na 0.
Virtualni	Indikator čakalne vrste za navidezno storitev. Privzeto je nastavljeno na false.
Barvni	Hex koda čakalne vrste storitev. Privzeto nastavljeno na #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Ne bo ustvaril napovedi ali urnika, če je resničen. Privzeto je nastavljeno na false.
MSAQ	Omogoča čakalno vrsto agentov z več spretnostmi. Privzeto je nastavljeno na false.
Vrsta	Vrsta čakalne vrste storitve. Privzeto na 0 (glas).
TipDesc	Ime vrste čakalne vrste storitve.
Vrsta stika	Vrsta stika v čakalni vrsti storitve. 0 = interaktivna (privzeto). 1 =
Neinteraktivno. ID-ji ogledov	ID-ji matrike pogledov.
skillMappingIds	ID-ji za preslikavo spretnosti.

Primer datoteke GET Service API JSON


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "številka" : 456, "ime" :
                "Prodaja", "prednostna
                naloga" : 1, "virtualna" :
                napačna, "barva" :
                "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
```

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

Storitev POST API

Storitev POST vam omogoča, da v pogledu uporabnika ustvarite novo čakalno vrsto storitev. Na novo dodana čakalna vrsta storitve je dodana v vse uporabnikove trenutne poglede. Če uporabnik nima dodeljenih pogledov, te operacije ne more izvesti.

Protokol API storitev POST in URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service

Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Upravljanje sporočil, upravljanje WFM

Polja za API zahtevo storitve POST

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Req?	Vrsta	Opis
številka	D	Številka	Prepozna čakalno vrsto storitev v ACD. Edinstven. Ni nično. Največje število številk = 22
ime	D	Niz	Ime čakalne vrste za storitve. Edinstven. Ni prazno. Največje število znakov = 50
acdServiceId	D	Niz	ID čakalne vrste ACD storitve. Ni prazno. Največje število znakov = 50
Prednost	D	Številka	Prednost čakalne vrste storitev. Veljavne vrednosti so 0–999. Nič je najvišja prioriteta. Privzeto na 0. Edinstven. Ni nično. Največje število številk = 22
barva	N	Niz	Hex koda čakalne vrste storitev. Privzeto se nastavi na #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ COLOR). Ni prazno. Preslikati se mora v polje colorCode v GET ~/config/color. Največje število znakov = 50
notAllowForecast	N	Logična vrednost	Če je res, ne bo ustvaril napovedi ali urnika. Privzeto je nastavljeno na false.
MSAQ	N	Logična vrednost	Omogoča čakalno vrsto agentov z več spretnostmi. Privzeto je nastavljeno na false.
vrsta	D	Številka	Vrsta čakalne vrste storitve. Privzeto na 0 (glas). Obstoječa vrsta čakalne vrste storitev.
closedHoursRedistributionType		Številka	Vrsta prerazporeditve zaprtega delovnega časa. ▪ 0 = Brez ▪ 1 = sorazmerno

Polje	Req?	Vrst	Opis
			▪ 2 = enakomerno Privzeto na 0. Zahtevano, če je vrsta za vrsto čakalne vrste storitve z vrsto stika Neinteraktivno sicer ni uporabljeno.
ravnanjePrag		Številka	Prag ravnanja. 0–4320 minut. Privzeto na 0. Vrednost je zahtevana, če je closedRedistType 1 ali 2. Če closedRedistType ni 1 ali 2, handlingThreshold ni uporabljen.
pogovorni čas		Številka	Povprečni čas stika v sekundah. Ne more biti negativno.
Delovni čas		Številka	Povprečni delovni čas v sekundah. Ne more biti negativno.
serviceLevelObjectivePercent		Številka	Odstotek od 0 do 100 za čakalno vrsto storitve z vrsto interaktivnega stika. Če čakalna vrsta storitve vključuje neinteraktivno vrsto stika, se to polje prezre. Čakalne vrste storitev z neinteraktivnimi vrstami stikov so težko kodirane na 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Številka	Mora biti pozitiven za vrsto stika Interaktivno. Prezrto, če je vrsta za vrsto čakalne vrste storitve z vrsto stika Neinteraktivno (kodirano bo do nič).
produktivnostOdstotek	N	Številka	Odstotek produktivnosti. Privzeto na 0.
fteHourPerWeek	N	Številka	FTE ur na teden. Privzeto na 0.
breakHoursPerWeek	N	Številka	Odmori ure na teden. Privzeto na 0.
napovedFaktor prilagoditve osebjaFaktor		Številka	Faktor napovedane prilagoditve za število dejavnikov. Privzeta vrednost je 1,00. Razpon je 0,00–10,00.

Polje	Req?	Vrsta	Opis
dnevi	D	Matrika	Niz dnevnih informacij. Obstajati mora vsaj en aktiven delovni dan z odprtim in zaprtim nizom. Oglejte si dnevna polja za definicije polj ki jih izhod JSON vključuje več dni.
preslikave spretnosti	D	Matrika	Nabor informacij o preslikavi spretnosti. Če ni na voljo, čakalna vrsta storitve za razmerje preslikave spretnosti ne bo posodobljena. Oglejte si polja za preslikavo spretnosti za definicije polja, ki jih rezultat JSON vključuje za preslikave spretnosti.
dodeljenoDns	D	Matrika	Matrika informacij o DN. Če ni na voljo, servisna čakalna vrsta za odnos DN ne bo posodobljena. Za definicije polj glejte Polja DN da izhod JSON vključuje dodeljene številke DN.
Virtualni		Logična vrednost	Če je odgovor true, pomeni, da je to čakalna vrsta navidezne storitve.
virtualne storitve	D	Matrika	Niz informacij o navidezni storitvi. Če ni na voljo, razmerje med čakalno vrsto storitve za izvorno vrsto storitve ne bo posodobljeno. Za definicije si oglejte polja za navidezno storitev. polja, ki jih izhod JSON vključuje za virtualne storitve.
SchedulingOrderParameters	D	Matrika	Matrika informacij o naročilu razporejanja. Če ni na voljo, razmerje med prednostmi razporejanja čakalnih vrst storitev ne bo posodobljeno.

Polje	Req?	Vrst	Opis
			Za definicije glejte Razporejanje polj naročila polj, ki jih izhod JSON vključuje za razporejanje parametrov naročila.
vacationOrderParameters	D	Matrika	Niz informacij o naročilu počitnic. Če ni na voljo, razmerje med prednostnimi nalogami počitnic v čakalni vrsti storitev ne bo posodobljeno. Za definicije si oglejte polja za počitniški red polj, ki jih izhod JSON vključuje za parametre počitniškega naročila.
multiSkillGroups	D	Matrika	Niz skupin z več spretnostmi. Če ni na voljo, razmerje med čakalno vrsto za skupinske storitve z več spretnostmi ne bo posodobljeno. Za definicije si oglejte skupinska polja z več znanji in spretnostmi področij, ki jih rezultat JSON vključuje za skupine z več spretnostmi.
agentIds	N	Številsk o matriko	Matrika ID-jev posrednikov, katerih glavna čakalna vrsta storitev je ta čakalna vrsta storitev (dodana samo v oblaku - začetek 2016.10)

Polja z dnevi

V polje »Dnevi« so ta polja za oznake za nedeljo, ponedeljek, torek, sredo, četrtek, petek in soboto:

Polje	Req?	Vrsta	Opis
odprt		Čas	Oblika: HH:MM. Odprto in zapri morata imeti vrednosti ali pa morata biti oba nična. Prezrto, če je aktivno, je napačno.
blizu		Čas	Oblika: HH:MM. Odprto in zapri morata imeti vrednosti ali pa morata biti oba nična. Prezrto, če je aktivno, je napačno.
dejaven	D	Logična vrednost	Označuje, ali je aktiven dan.

Polja za preslikavo spretnosti

Polje	Req?	Vrsta	Opis
ID	D	Številka	ID preslikave spretnosti.
Prednost	D	Številka	Veljavne prioritete so 0–999, pri čemer je 0 najvišja. Privzeto prednostna naloga 1.

Polja DN

Polje	Req?	Vrsta	Opis
ID	D	Številka	ID DN.
začetek	D	Čas	Čas zagona DN-ja.
konec	D	Čas	Čas, ko se DN konča. Mora biti po začetku.
dnevi	D	Matrika	Matrika izbranega dneva v tednu (oznaka ponedeljka, torek, sreda, četrtek, petek, sobota, z logično vrednostjo). Mora imeti vsaj en komplet.

Polja z navidezno storitvijo

Polje	Req?	Vrsta	Opis
ID	D	Številka	ID čakalne vrste za storitve. Ta čakalna vrsta storitev mora imeti isto vrsto čakalne vrste storitve.
urna vrzel	N	Številka	Prezrto se je začelo v WFM 9.3(1).
razmerje	N	Številka	Prezrto se je začelo v WFM 9.3(1).

Razporejanje polj naročila

Polje	Req?	Vrsta	Opis
Merila	D	Niz	To so merila, ki bodo upoštevana, medtem ko razporejanje posrednika za servis. To je ID in Ni lokaliziran niz - eden od: maximum_hours_

Polje	Req?	Vrsta	Opis
			Na voljo, minimum_hours_available, maximum_ hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, rang
Prednost	D	Številka	Merilom je dodeljena prednostna naloga. Edinstven.
Naraščajoče	D	Logična vrednost	Narašča / pada. Padajočenje je privzeta vrednost - vrednost false.

Polja s počitniškim naročilom

Polje	Req?	Vrsta	Opis
Merila	D	Niz	To so merila, ki bodo upoštevana pri prednostnih nalogah počitnic. To je id in ne lokaliziran niz - eden od: company_start_date, department_start_date, rang min_fte_hours.
Prednost	D	Številka	Merilom je dodeljena prednostna naloga. Edinstven.
Naraščajoče	D	Logična vrednost	Narašča / pada. Padajočenje je privzeta vrednost - vrednost false.

Skupinska polja z več veščinami

Polje	Req?	Vrsta	Opis
ID	D	Številka	ID skupine za več spretnosti.
ime		Niz	Ime skupine multiskill. Ne uporablja se v POST in PUT. Vključeno samo v odgovor GET. Ni prazno.
Prednost	D	Številka	Veljavne prioritete so 0–999, pri čemer je 0 najvišja. Privzeto prednostna naloga 1.

Polja za odzive storitve POST API

Ime	Opis
Id 22	ID čakalne vrste za storitve. Edinstven. Ni nično. Največje število številk =
številka 22	Označuje čakalno vrsto storitev v ACD. Ni nično. Največje število številk =
ime = 50	Ime čakalne vrste za storitve. Edinstven. Ni prazno. Največje število znakov
acdServerId	ACD ID strežnika. Ni nično. Največje število številk = 22
Prednost	Prednost čakalne vrste storitev. Veljavne vrednosti so od 0 do 999. 0 je najvišja prioriteta. Privzeto na 0. Edinstven. Ni nično. Največje število številk = 22
Virtualni false. Ni nično.	Označuje, ali je to čakalna vrsta navidezne storitve. Privzeto je nastavljeno na
barva	Barvna koda HTML čakalne vrste storitve. Privzeto »#7399BD« (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Ni prazno. Preslikati se mora v polje colorCode v GET ~/config/color. Največje število znakov = 50
notAllowForecast false.	Ne bo ustvaril napovedi ali urnika, če je resničen. Privzeto je nastavljeno na
MSAQ false.	Omogoča čakalno vrsto agentov z več veščinami. Privzeto je nastavljeno na
vrsta	Vrsta čakalne vrste storitve. Privzeto na 0 (glas). Obstoječa vrsta čakalne vrste storitev.
tipDesc	Ime vrste čakalne vrste storitve. Ni
prazno. closedHoursRedistributionType zaprtega delovnega časa.	Vrsta prerazporeditve 0 = Brez 1 = sorazmerno 2 = enakomerno Privzeto na 0. Dodano v WFM 9.2 (1). Vrednost je zahtevana, če je vrsta za vrsto čakalne vrste storitve z vrsto stika Neinteraktivno sicer ni uporabljeno.

ravnanjePrag	Ravnanje z mlatenjem. 0–4320 minut. Privzeto na 0. Dodano v WFM 9.2(1).

Ime	Opis
	Vrednost je zahtevana, če je closedRedistType 1 ali 2, sicer to polje ni uporabljeno.
Pogovorni čas	Povprečni čas stika v sekundah. Ne more biti negativno.
Delovni čas	Povprečni delovni čas v sekundah. Ne more biti negativno.
serviceLevelObjectivePercent	Odstotek objektivnosti ravni storitve. 0–100 za vrsto stika Interaktiven. Prezrto, če je vrsta za vrsto čakalne vrste storitve z vrsto stika »Neinteraktivno« (kodirano bo na 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds	Ciljne sekunde ravni storitve. Mora biti pozitiven za vrsto stika Interaktiven. Prezrto, če je vrsta za vrsto čakalne vrste storitve z vrsto stika Neinteraktivno (težko kodirano do ničelno).
produktivnostOdstotek	Odstotek produktivnosti. Privzeto na 0.
fteHourPerWeek	FTE ur na teden. Privzeto na 0.
breakHoursPerWeek	Odmori ure na teden. Privzeto na 0.
forecastPrecisionLevel	Raven natančnosti napovedi.
napovedFaktor prilagoditve osebjaFaktor	Faktor napovedane prilagoditve za število dejavnikov. Privzeta vrednost je 1,00. Razpon je 0,00–10,00.
dnevi	Niz dnevnih informacij. Obstajati mora vsaj 1 aktivni delovni dan z odprtim in zaprtim setom. Se nanašajo
preslikave spretnosti	Nabor informacij o preslikavi spretnosti. Če ni na voljo, čakalna vrsta storitve za razmerje preslikave spretnosti ne bo posodobljena.
dodeljenoDns	Matrika informacij o DN. Če ni na voljo, servisna čakalna vrsta za odnos DN ne bo posodobljena.
virtualne storitve	Niz informacij o navidezni storitvi. Če ni na voljo, razmerje med čakalno vrsto storitve za izvorno vrsto storitve ne bo posodobljeno.
SchedulingOrderParameters	Matrika informacij o naročilu razporejanja. Če ni na voljo, potem storitev

Ime	Opis
	Odnos med prednostmi razporejanja čakalnih vrst ne bo
posodobljen. vacationOrderParameters storitev	Niz informacij o naročilu počitnic. Če ni na voljo, potem Razmerje med prioritetami počitnic v čakalni vrsti ne bo posodobljeno.
multiSkillGroups	Niz informacij o skupinah z več spretnostmi. Če ni na voljo, potem storitev Odnos med čakalno vrsto in skupinskim odnosom z več spretnostmi ne bo posodobljen. Dodano v WFM 9.3 (1).
agentIds	Matrika ID-jev agentov. Če noben posrednik nima te čakalne vrste za storitve preslikane kot glavno čakalno vrsto storitev, to polje številk ne bo na voljo. Dodano samo v oblaku od leta 2016.10.

Storitev POST API zahteva JSON Primer datoteke JSON


```
{
        "acdServerId": 2,
        "številka: 456,
        "ime: "Prodaja",
        "prednost": 1, "barva":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "tip": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "prag ravnanja": 0,
        "čas pogovorov": 60,
        "delovni čas": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produktivnostOdstotek": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,
```

```
"dnevi": {
        "Nedelja":
        {
                "Odprto": "00:00",
                »Zapri«: »23:59«, »aktivno« :
                resnično
        },
        "Ponedeljek" :
        {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        },
        "Torek" :
        {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        },
        "Sreda" :
        {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        },
        "Četrtek" :
        {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        },
        "Petek" :
```

```
                {
                        "Odprto" : "00:00",
                        "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                        resnično
                },
                "Sobota" :
                {
                        "Odprto" : "00:00",
                        "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                        resnično
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "ID" : 22,
                        "Prednostna naloga" : 1
                }
        ],
        »dodeljeniDns«: [
                {
                        "ID": 32,
                        "začetek": "00:00",
                        "konec": "10:15",
                        "dnevi" : Imeti mora vsaj en komplet
                        {
                                "nedelja" : lažna,
                                "ponedeljek" : resnično,
                                "torek" : resnično,
                                "sreda" : resnično,
                                "četrtek" : resnično,
```

"Petek" : res, "sobota" : lažno
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"urna vrzel" : 0,
"Razmerje" : 0
}
],
"SchedulingOrderParameters" : [
{
"Merila" : maximum_hours_available, "prednostna naloga" :
1,
"Naraščajoče" : False
},
{
"Merila" : minimum_hours_available, "prednostna naloga" :
2,
"Naraščajoče" : False
},
{
"Merila" : maximum_hours_per_week,
"prednostna naloga" : 3,
"Naraščajoče" : False
},
{
"merila" : minimum_hours_per_week,

"Prioriteta" : 4, "naraščajoče"
: FALSE
},
{
"Kriteriji" : čin,
"prioriteta" : 5,
"naraščajoče" : false
},
{
"Merila" : company_start_date, "prednostna
naloga" : 6,
"Naraščajoče" : False
},
{
"Merila" : department_start_date, "prednostna
naloga" : 7,
"Naraščajoče" : False
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"Merila" : company_start_date, "prednostna
naloga" : 1,
"Naraščajoče" : False
},
{
"Merila" : department_start_date, "prednostna
naloga" : 2,
"Naraščajoče" : False
},
{

"Merila" : min_fte_hours, "prednostna
naloga" : 3,
"Naraščajoče" : False
}
],
»agentIds«: [65],
»virtualno«: true
}

Primer datoteke JSON za storitev API odgovor POST

{
"ID" : 6788,
"številka" : 456,
"acdServerId": 2, "ime" :
"Prodaja", "prednostna
naloga" : 1, "virtualno" :
resnično, "barva" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"tip" : 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"prag ravnanja": 0,
"TalkTime" : 60,
"workTime" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"produktivnostOdstotek" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,

```
"dnevi" : {
        "Nedelja" :
        {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        },
        "Ponedeljek" :
        {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        },
        "Torek" :
        {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        },
        "Sreda" :
        {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        }, "četrtek" :
        {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        }, "petek" :
        {
                  "Odprto" : "00:00",
```

```
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        },
        "Sobota" :
        {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "ime" : "Ime spretnosti",
                "prednostna naloga" : 1
        }
],
»dodeljeniDns«: [
        {
                "ID": 32,
                "začetek": "00:00",
                "konec": "10:15",
                "ime" : "Ime", "številka": 12,
                "dnevi" : Imeti mora vsaj en komplet
                {
                        "nedelja" : lažna,
                        "ponedeljek" : resnično,
                        "torek" : resnično,
                        "sreda" : resnično,
```

"Četrtek" : res, "petek" :
res, "sobota" : lažno
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"ime" : "Ime", "številka": 12,
"urna vrzel" : 0,
"Razmerje" : 0
}
],
"SchedulingOrderParameters" : [
{
"Merila" : maximum_hours_available, "prednostna
naloga" : 1,
"Naraščajoče" : False
},
{
"Merila" : minimum_hours_available, "prednostna
naloga" : 2,
"Naraščajoče" : False
},
{
"Merila" : maximum_hours_per_week,
"prednostna naloga" : 3,
"Naraščajoče" : False

```
        },
        {
            "Merila" : minimum_hours_per_week, "prednostna
            naloga" : 4,
            "Naraščajoče" : False
        },
        {
            "Kriteriji" : čin,
            "prioriteta" : 5,
            "naraščajoče" : false
        },
        {
            "Merila" : company_start_date, "prednostna
            naloga" : 6,
            "Naraščajoče" : False
        },
        {
            "Merila" : department_start_date, "prednostna
            naloga" : 7,
            "Naraščajoče" : False
        },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
        {
            "Merila" : company_start_date, "prednostna
            naloga" : 1,
            "Naraščajoče" : False
        },
        {
            "Merila" : department_st "prednostna
            naloga" : 2,
```

```
                "Naraščajoče" : False
            },
            {
                "Merila" : min_fte_hours, "prednostna
                naloga" : 3,
                "Naraščajoče" : napačno.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID" : 345,
                "ime" : "Večjezičnost",
                "prednostna naloga" : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "ime" : "Dvojezično",
                "prednostno" : 2
            }
        ],
        "zastopniki": [
                                        35,24,3
        ]
    }
```

ID čakalne vrste za storitve API

ID čakalne vrste storitve vam omogoča API prepoznavanje, posodabljanje ali brisanje čakalne vrste storitev.

- ID čakalne vrste storitve GET API – s to API pridobite informacije o čakalni vrsti storitev.
- ID čakalne vrste storitve PUT API – s to API posodobite čakalno vrsto storitev.
- DELETE Service Queue ID API – s to API izbrišite čakalno vrsto storitev.

OPOMBA

API-ji za storitve posrednikom ne vrnejo prijavnih imen (e-poštnih naslovov). Za imena posrednikov in druga prijavna imena glejte uporabniški API: /api/rest/scheduling/user.

PRIDOBITE ID storitve API

S to API pridobite podrobnosti o določeni čakalni vrsti storitve v pogledu uporabnika.

GET ID storitve API protokol in URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Upravljanje WFM, načrtovanje urnikov, urejanje urnikov

PRIDOBI ID storitve API polje zahteve

Ime	Req?	Vrsta	Opis
serviceId	D	Niz	ID čakalne vrste storitve za pridobivanje.

PRIDOBI ID storitve API polja za odzive

Polje	Opis
Id	ID čakalne vrste za storitve. Edinstven. Ni nično.
številka	Prepozna čakalno vrsto storitve v ACD. Edinstven. Ni nično.
acdServerId	ACD ID strežnika. Zahteva. Ni nično.
ime	Ime čakalne vrste za storitve. Edinstven. Ni prazno.
Prednost	Prednost čakalne vrste storitev. Veljavne vrednosti so od 0 do 999. 0 je najvišja prioriteta. Privzeto na 0. Edinstven. Ni nično.
Virtualni na false. Ni nično.	Označuje, ali je čakalna vrsta za navidezno storitev. Privzeto je nastavljeno
barva	Barvna koda HTML čakalne vrste storitve. Privzeto »#7399BD« (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Ni prazno. Preslikati se mora v polje colorCode vGET ~/config/color
notAllowForecast false.	Ne bo ustvaril napovedi ali urnika, če je resničen. Privzeto je nastavljeno na
MSAQ false.	Omogoča čakalno vrsto agentov z več spretnostmi. Privzeto je nastavljeno na
vrsta	Vrsta čakalne vrste storitve. Privzeto na 0 (glas). Obstoječa vrsta čakalne vrste storitev.
tipDesc	Ime vrste čakalne vrste storitve. Ni prazno.
shrinkageScenarioId	ID scenarija krčenja.
closedHoursRedistributionType =	Vrsta prerazporeditve zaprtega delovnega časa. 0 = Jih ni, 1 = Sorazmerno, 2 Sod. Privzeto na 0. Dodano v WFM 9.2 (1). zahtevano, če je vrsta za vrsto čakalne vrste storitve z vrsto stika Neinteraktivno sicer ni uporabljeno. Zahtevano, če je vrsta za vrsto čakalne vrste storitve z vrsto stika Neinteraktivno sicer ni uporabljeno.
ravnanjePrag	0-4320 minut. Privzeto na 0. Dodano v WFM 9.2 (1). Zahtevano, če closedRedistType je 1 ali 2 druga, ki nista uporabljena.
Pogovorni čas	Povprečni čas stika v sekundah. Ne more biti negativno.

Polje	Opis
Delovni čas	Povprečni delovni čas v sekundah. Ne more biti negativno.
serviceLevelObjectivePercent	0–100 za vrsto stika Interaktivno. Prezrto, če je vrsta za storitev vrsta čakalne vrste z vrsto stika »Neinteraktivno« (kodirana bo na 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds	Mora biti pozitiven za vrsto stika Interaktivno. Prezrto, če je vrsta za vrsta čakalne vrste storitve z vrsto stika Neinteraktivno (težko bo kodirana do nič).
produktivnostOdstotek	Privzeto na 0.
fteHourPerWeek	Privzeto na 0.
breakHoursPerWeek	Privzeto na
0. forecastPrecisionLevel	
napovedFaktor prilagoditve osebjaFaktor vrednost je 1,00.	Faktor napovedane prilagoditve za število dejavnikov. Privzeta Razpon je 0,00–10,00.
dnevi	Niz dnevnih informacij. Obstajati mora vsaj en aktiven tedenski dan z odprtim in zaprtim setom.
preslikave spretnosti	Nabor informacij o preslikavi spretnosti. Če ni na voljo, čakalna vrsta storitve za razmerje preslikave spretnosti ne bo
	posodobljena.
dodeljenoDns	Matrika informacij o DN. Če ni na voljo, servisna čakalna vrsta za odnos DN ne bo posodobljena.
virtualne storitve	Niz informacij o navidezni storitvi. Če ni na voljo, razmerje med čakalno vrsto storitve za izvorno vrsto storitve ne bo posodobljeno.
SchedulingOrderParameters	Matrika informacij o naročilu razporejanja. Če ni na voljo, potem storitev Odnos med prednostmi razporejanja čakalnih vrst ne bo posodobljen.
vacationOrderParameters	Niz informacij o naročilu počitnic. Če ni na voljo, potem storitev Razmerje med prioritetami počitnic v čakalni vrsti ne bo posodobljeno.

Polje	Opis
multiSkillGroups	Niz informacij o skupinah z več spretnostmi. Če ni na voljo, potem storitev Odnos med čakalno vrsto in skupinskim odnosom z več spretnostmi ne bo posodobljen. Dodano v WFM 9.3 (1).
agentIds	Matrika ID-jev agentov. Če noben posrednik nima te čakalne vrste za storitve preslikane kot glavno čakalno vrsto storitev, to polje številk ne bo na voljo. Dodano samo v oblaku od leta 2016.10.

Primer datoteke GET ID storitve API odgovor JSON

{
"ID" : 6788,
"številka" : 456, "ime" :
"Prodaja", "prednost" : 1,
"virtualna" : resnična,
"barva" : "#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"tip" : 0,
"closedRedistType" : 0,
"ravnanjeThresh" : 0,
"TalkTime" : 60,
"workTime" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"produktivnostOdstotek" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00, "dnevi" : {

"Nedelja" :
{
"Odprto" : "00:00",
"Zapri" : "23:59", "aktivno" :
resnično
},
"Ponedeljek" :
{
"Odprto" : "00:00",
"Zapri" : "23:59", "aktivno" :
resnično
},
"Torek" :
{
"Odprto" : "00:00",
"Zapri" : "23:59", "aktivno" :
resnično
},
"Sreda" :
{
"Odprto" : "00:00",
"Zapri" : "23:59", "aktivno" :
resnično
},
"Četrtek" :
{
"Odprto" : "00:00",
"Zapri" : "23:59", "aktivno" :
resnično
},
"Petek" :
{

```
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        },
        "Sobota" :
        {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ime": "5000.SimSG1", "id" :
                22,
                "Prednostna naloga" : 1
        }
],
»dodeljeniDns«: [
        {
                "ID": 32,
                "ime": "SGdn", "številka": 1,
                "začetek": "00:00",
                "konec": "10:15",
                "dnevi" : Imeti mora vsaj en komplet
                {
                        "nedelja" : napačna,
                        "ponedeljek" :
                        resnično, "torek" :
                        resnično,
```

"Sreda" : Resnično,
"Četrtek" : Res, "Petek"
: Resnično, "Sobota" :
False
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"ime": "SimSG1", "številka":
1,
"urna vrzel" : 0,
"Razmerje" : 0
}
],
"SchedulingOrderParameters" : [
{
"Merila" : maximum_hours_available, "prednostna
naloga" : 1,
"Naraščajoče" : False
},
{
"Merila" : minimum_hours_available, "prednostna
naloga" : 2,
"Naraščajoče" : False
},
{
"Merila" : maximum_hours_per_week,
"prednostna naloga" : 3,

```
                "Naraščajoče" : False
            },
            {
                "Merila" : minimum_hours_per_week, "prednostna
                naloga" : 4,
                "Naraščajoče" : False
            },
            {
                "Kriteriji" : čin,
                "prioriteta" : 5,
                "naraščajoče" : false
            },
            {
                "Merila" : company_start_date, "prednostna
                naloga" : 6,
                "Naraščajoče" : False
            },
            {
                "Merila" : department_start_date, "prednostna
                naloga" : 7,
                "Naraščajoče" : False
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "Merila" : company_start_date, "prednostna
                naloga" : 1,
                "Naraščajoče" : False
            },
            {
                "merila" : department_start_date,
```

"Prioriteta" : 2, "naraščajoče"
: FALSE
},
{
"Merila" : min_fte_hours, "prednostna
naloga" : 3,
"Naraščajoče" : napačno.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"ime" : "Večjezičnost",
"prednostna naloga" : 1
},
{
"ID" : 341,
"ime" : "Dvojezično",
"prednostno" : 2
}
],
"zastopniki": [
35,24,3
]
}

POSTAVITE ID STORITVE API

Uporabite API PUT Service ID za posodobitev čakalne vrste storitev.

ID storitve PUT API protokol in URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metoda	POSTAVITI
Parametri	Glej spodaj
Dovoljenja	Upravljanje WFM

Parametri

Polje	Req?	Vrsta	Opis
serviceId	D	Niz	ID čakalne vrste storitve za posodobitev.

PUT ID storitve API polja zahteve

Polje	Req?	Vrsta	Opis
številka	N	Niz(22)	Prepozna čakalno vrsto storitve v ACD. Polje je prezrto v PUT. Edinstven. Ni uporabljeno. Ni nično.
ime	D	Niz(50)	Ime čakalne vrste za storitve. Edinstven. Ne izprazniti.
acdServerId	D	Številka (22)	ID strežnika ACD. Ni nično.
Prednost	D	Številka (22)	Prednost čakalne vrste storitev. Veljavne vrednosti so 0–999. 0 je najvišja prioriteta. Privzeto na 0. Edinstven. Ni nično.
barva	N	Niz(50)	Barvna koda HTML čakalne vrste storitve. Privzeto nastavljeno na »#7399BD« (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Izbirno. Ni prazno. Preslikati se mora v polje colorCode inGET ~/konfiguracija/barva.
notAllowForecast	N	Logična vrednost	Ne bo ustvaril napovedi ali urnika, če je resničen. Privzeto je nastavljeno na false.

Polje	Req?	Vrsta	Opis
MSAQ	N	Logična vrednost	Omogoča čakalno vrsto agentov z več spretnostmi. Privzeto na napačno.
vrsta	D	Številka	Vrsta čakalne vrste storitve. Privzeto na 0 (glas). Obstoječa vrsta čakalne vrste storitev.
closedHoursRedistributionType		Številka	Vrsta prerazporeditve zaprtega delovnega časa. 0 = Jih ni, 1 = sorazmerno, 2 = celo. Privzeto na 0. Dodano v WFM 9.2 (1). Zahtevano, če je vrsta za vrsto čakalne vrste storitve z vrsto stika Neinteraktivno drugo se ne uporablja.
shrinkageScenarioId	N	Številka	ID scenarija krčenja
ravnanjePrag	D	Številka	0–4320 minut. Privzeto na 0. Dodano v WFM 9.2 (1). Zahtevano, če closedRedistType je 1 ali 2 druga ni uporabljena.
pogovorni čas		Številka	Povprečni čas stika v sekundah. Ni mogoče Negativna.
Delovni čas		Številka	Povprečni delovni čas v sekundah. Ni mogoče Negativna.
serviceLevelObjectivePercent		Številka	0–100 za vrsto stika Interaktivno. Prezreti Če je vrsta za Service Queure, vnesite vrsto s stikom vrsta neinteraktivne (bo trdo kodirana do 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds		Številka	Mora biti pozitiven za vrsto stika Interaktiven. Prezrto, če je vrsta za storitev vrsta čakalne vrste s tipom stika Ne-Interaktivno (težko kodirano do nič).
produktivnostOdstotek	N	Številka	Privzeto na 0.
fteHourPerWeek	N	Številka	Privzeto na 0.

Polje	Req?	Vrsta	Opis
breakHoursPerWeek		Številka	Privzeto na 0.
Virtualni		Logična vrednost	Je virtualna storitev.
napovedFaktor prilagoditve osebjaFaktor		Številka	Faktor prilagoditve napovedi za število Agenti. Privzeta vrednost je 1,00. Razpon je 0,00–10,00
dnevi	D	Matrika	Niz dnevnih informacij. Obstajati mora vsaj 1 Aktivni tedenski dan z nastavljenima možnostma Odpri in Zapri
preslikave spretnosti	N	Matrika	Nabor informacij o preslikavi spretnosti. Če ni Na voljo je nato čakalna vrsta storitve za spretnost Odnos Preslikave ne bo posodobljen.
dodeljenoDns	N	Matrika	Matrika informacij o DN. Če ni na voljo, potem storitvena čakalna vrsta za odnos DN ne bo biti posodobljeni.
virtualne storitve	N	Matrika	Niz informacij o navidezni storitvi. Če ni Na voljo, nato pa čakalna vrsta storitve do vira Razmerje med čakalnimi vrstami storitev in storitvami ne bo biti posodobljeni.
SchedulingOrderParameters	N	Matrika	Matrika informacij o naročilu razporejanja. Če ni Na voljo je nato načrtovanje čakalne vrste storitev Razmerje med prednostnimi nalogami ne bo posodobljeno.
vacationOrderParameters	N	Matrika	Niz informacij o naročilu počitnic. Če ni Na voljo potem počitnice v čakalni vrsti storitve Razmerje med prednostnimi nalogami ne bo posodobljeno.
multiSkillGroups	N	Matrika	Niz informacij o skupinah z več spretnostmi. Če ni Na voljo, potem čakalna vrsta storitve za multiskill Odnosi med skupinami ne bodo posodobljeni. Če je a določen ID skupine multiskill bodisi ne obstaja ali ne vsebuje te čakalne vrste storitev,

	ID čakalne vrste storitve API | PUT ID je zanka samo za ta večspretnostni skupinski vnos. Vse druge veljavne bodo še vedno posodobljene.

Polje	Req?	Vrsta	Opis
			Prednost obstoječih skupin več spretnosti, povezanih s čakalno vrsto storitev, se ne bo spremenila, če informacije o skupini multiskill niso vključene v PUT. Dodano v WFM 9.3 (1).
agentIds	N	Številka Matrika	Matrika ID-jev agentov. Če noben posrednik nima te čakalne vrste za storitve preslikane kot glavno čakalno vrsto storitev, to polje številk ne bo na voljo. Dodano samo v oblaku od leta 2016.10.

ID storitve PUT API Primer datoteke JSON storitve

{
"acdServerId": 2,
"številka" : 456, "ime" :
"Prodaja", "prednost" : 1,
"barva" : "#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"vrsta" : 0, "shrinkageScenarioId":
nična,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"prag ravnanja": 0,
"TalkTime" : 60,
"workTime" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"produktivnostOdstotek" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,

"dnevi" : {
"Nedelja" :
{
"Odprto" : "00:00",
"Zapri" : "23:59", "aktivno" :
resnično
},
"Ponedeljek" :
{
"Odprto" : "00:00",
"Zapri" : "23:59", "aktivno" :
resnično
},
"Torek" :
{
"Odprto" : "00:00",
"Zapri" : "23:59", "aktivno" :
resnično
},
"Sreda" :
{
"Odprto" : "00:00",
"Zapri" : "23:59", "aktivno" :
resnično
},
"Četrtek" :
{
"Odprto" : "00:00",
"Zapri" : "23:59", "aktivno" :
resnično
},
"Petek" :

```
            {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59",
            "aktivno" : resnično
            },
            "Sobota" :
            {
                "Odprto" : "00:00",
                "Zapri" : "23:59", "aktivno" :
                resnično
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "ID" : 22,
                "Prednostna naloga" : 1
            }
        ],
        »dodeljeniDns«: [
            {
                "ID": 32,
                "začetek": "00:00",
                "konec": "10:15",
                "dnevi" : Imeti mora vsaj en komplet
                {
                    "nedelja" : lažna,
                    "ponedeljek" : resnično,
                    "torek" : resnično,
                    "sreda" : resnično,
                    "četrtek" : resnično,
```

"Petek" : res, "sobota" : lažno
}
}
],
"virtualno": true,
"virtualServices" : [
{
"ID": 8,
"število": 5020,
"acdServerId": 2, "ime":
"SimSG1", "prednost": 0,
"virtualno": false, "color":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"tip": 0, "typeDesc":
"Voice", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"SchedulingOrderParameters" : [
{
"Merila" : maximum_hours_available, "prednostna
naloga" : 1,
"Naraščajoče" : False

```
            },
            {
                "Merila" : minimum_hours_available, "prednostna
                naloga" : 2,
                "Naraščajoče" : False
            },
            {
                "Merila" : maximum_hours_per_week,
                "prednostna naloga" : 3,
                "Naraščajoče" : False
            },
            {
                "Merila" : minimum_hours_per_week, "prednostna
                naloga" : 4,
                "Naraščajoče" : False
            },
            {
                "Kriteriji" : čin,
                "prioriteta" : 5,
                "naraščajoče" : false
            },
            {
                "Merila" : company_start_date, "prednostna
                naloga" : 6,
                "Naraščajoče" : False
            },
            {
                "Merila" : department_start_date, "prednostna
                naloga" : 7,
                "Naraščajoče" : False
            },
        ],
```

"vacationOrderParameters": [
{
"Merila" : company_start_date, "prednostna
naloga" : 1,
"Naraščajoče" : False
},
{
"Merila" : department_start_date, "prednostna
naloga" : 2,
"Naraščajoče" : False
},
{
"Merila" : min_fte_hours, "prednostna
naloga" : 3,
"Naraščajoče" : napačno.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"Prednostna naloga" : 1
},
{
"ID" : 341,
"Prednostna naloga" : 2
}
],
»agentIds«: [
35,24,3
]

}

IZBRIŠI ID čakalne vrste za storitve API

Za brisanje čakalne vrste storitve uporabite API ID storitve DELETE.

Ta API ne dovoljuje brisanja čakalne vrste za storitve, če se nanjo še vedno sklicuje pogoj pravila poteka dela (to je uveljavljeno v kodi).

IZBRIŠI ID storitve API protokol in URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metoda	IZBRISATI
Parametri	Čakalna vrsta storitve
Dovoljenja	Upravljanje WFM, načrtovanje urnikov, urejanje urnikov

IZBRIŠI ID storitve API polje zahteve

Ime	Req?	Vrsta	Opis
serviceId	D	Niz	ID čakalne vrste storitve za brisanje.

Izmene glede na agenta API

Izmene s strani agenta API vam omogočajo, da pridobite podrobne informacije o urniku za posrednika.

Izmene po agentih API protokolu in URI

URI	/API/počitek/razporejanje/urnik/dejavnost/podrobnosti/avtor/agent/{agentId}
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Načrtovanje urnikov
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

OPOMBA

Če zahtevate informacije za dan, ko agent ne bo delal, bo sistem vrnil zahtevani dan, s praznim matriko za **načrtovane dejavnosti**.

Polja »Izmene glede na posrednika« API »Zahteva«

Ime	Req?	Vrsta	Opis
ID zastopnika	D	Številka	ID WFM posrednika, za katerega lahko pridobite informacije o urniku. Privzeto = brez. Za pridobitev ID-ja agenta uporabite API .
odDatum	D	Datum	Začetni datum, ko je treba pridobiti informacije o razporedu posrednikov. Privzeto = brez. Oblika: LLLL-MM-DD.
toDatum	D	Datum	Končni datum, na katerem agent načrtuje informacije, ki jih je treba pridobiti. Privzeto = brez.

Ime	Req?	Vrsta	Opis
			Oblika: LLLL-MM-DD.

Izmene glede na polja »Posrednik« API »Odziv«

Ime	Opis
ID zastopnika	WFM ID agenta. Privzeto = brez.
employeeId	ID zaposlenega agenta.
Časovni pas agenta	ID časovnega pasu UTC za posrednika. Privzeto = brez. **PRIMER-06** :00 **OPOMBA** To je agentov časovni pas prikaza, ki je njegov lokalni čas. Podatki bodo vrnjeni na podlagi datuma, določenega v časovnem pasu najemnika. Dejavnosti, ki trajajo do polnoči, ob koncu dneva niso okrnjene. Namesto tega WFM vrne celotno dejavnost za vse dejavnosti, ki imajo kateri koli del izbranega dne v časovnem pasu najemnika. Če na primer 9. oktobra pošljete dejavnost, ki traja do 10. oktobra, boste prejeli rezultate za celotno dejavnost.
Vrsta dejavnosti	Vrsta dejavnosti agenta: ▪ Dodelitev ▪ na voljo ▪ odmor ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ izjema ▪ in_service

Ime	Opis
	▪ in_service_msg ▪ kosilo ▪ not_available ▪ Nadure ▪ overtime_msg ▪ projekt privzeto = brez.
Ime podrobnosti dejavnosti	Ime dejavnosti. Privzeto = brez.
Začetni čas dejavnosti	Časovni žig UNIX za začetni čas intervala. Privzeto = brez.
Končni čas dejavnosti	Časovni žig UNIX za končni čas intervala. Privzeto = brez. Plača
	Označuje, ali je dejavnost plačana. Privzeto = brez.
activityMetadata	Določa polje metapodatkov za dejavnost.

Izmene glede na posrednika API vhodna in izhodna polja JSON

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Vnosna polja

Ime	Req?	Opis
ID zastopnika	D	ID WFM posrednika, za katerega lahko pridobite informacije o urniku. Privzeto = brez. Za pridobitev ID-ja agenta uporabite API .
odDatum	D	Začetni datum, ko je treba pridobiti informacije o razporedu posrednikov. Privzeto = brez. Oblika: LLLL-MM-DD.
toDatum	D	Končni datum, ko bodo informacije o razporedu posrednikov

Ime	Req?	Opis
		Pridobiti. Privzeto = brez. Oblika: LLLL-MM-DD.

Izhodna polja

Ime	Req?	Opis
ID zastopnika	D	WFM ID agenta. Privzeto = brez.
Časovni pas agenta	D	ID časovnega pasu UTC za posrednika. Privzeto = brez. **PRIMER** -06:00
Vrsta dejavnosti	D	Vrsta dejavnosti agenta: ▪ Dodelitev ▪ na voljo ▪ odmor ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ izjema ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ kosilo ▪ not_available ▪ Nadure ▪ overtime_msg ▪ projekt Privzeto = brez.
Ime podrobnosti dejavnosti	D	Ime dejavnosti. Privzeto = brez.

Ime	Req?	Opis
Začetni čas dejavnosti	D	Časovni žig UNIX za začetni čas intervala. Privzeto = brez.
Končni čas dejavnosti	D	Časovni žig UNIX za končni čas intervala. Privzeto = brez.
Plača	D	Označuje, ali je dejavnost plačana. Privzeto = brez.

Rezultat aktivnosti za agente v izmenah po polnoči

Vhodni datumski obseg za to API temelji na datumu izmene posrednika. Dejavnosti niso vključene v rezultat, če se agentova izmena začne pred začetkom časovnega obdobja. Če pa se zastopnikova izmena začne v časovnem obdobju in sega preko njega, so dejavnosti zastopnika vključene v izhod.

PRIMER

Časovno obdobje poročanja je od 2. julija do 4. julija.

- Če ima agent izmeno čez polnoči, ki se začne 1. julija z aktivnostmi 2. julija, dejavnosti za tega agenta 2. julija ne bodo vrnjene.
- Če ima agent izmeno čez polnoči, ki se začne 4. julija z aktivnostmi 5. julija, bodo dejavnosti 5. julija vrnjene, čeprav potekajo zunaj izbranega časovnega obdobja.

Izmene posrednika API JSON Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "datum": "2016-07-15",
                "načrtovaneDejavnosti": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Ni na
                                voljo", "activityDetailName": nično,
```

"startTime": 1468558800000,
"EndTime": 1468602000000,
"plačano": lažno
},
{
"activityType": "kosilo",
"activityTypeLabel": "Kosilo",
"activityDetailName": "Kosilo", "startTime":
1468602000000,
"EndTime": 1468603800000,
"plačano": lažno
},
{
"activityType": "odmor",
"activityTypeLabel": "Prekinitev",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"EndTime": 1468604700000,
"plačano": lažno
},
{
"activityType": "odmor",
"activityTypeLabel": "Prekinitev",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"EndTime": 1468605600000,
"plačano": lažno
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "V uporabi",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "EndTime": 1468634400000,
                "Plačano": resnično
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Ni na voljo",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "EndTime": 1468645200000,
                "plačano": lažno
            }
            ]
        },
        {
            "datum": "2016-07-16",
            "načrtovaneDejavnosti": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Ni na voljo",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "EndTime": 1468731600000,
                    "plačano": lažno
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Izvoz API enotnega stika

Enotni API za izvoz stikov vam omogoča, da prenesete stik iz Webex WFO.

Protokol in URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Metoda	OBJAVI, DOBI
Dovoljenja	Izvoz posnetkov
Vrsta vsebine	Aplikacija/JSON
Parametri	<id> = ID stika 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 Webex da 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"
}

Preslikava

Preslikava spretnosti API vam omogoča ustvarjanje in prepoznavanje preslikav spretnosti.

- GET Skill Mapping API - Uporabite ta API, da dobite seznam preslikav spretnosti.
- POST Preslikava spretnosti API - Uporabite ta API za ustvarjanje preslikave spretnosti.

> **OPOMBA**
> API-ji za preslikavo spretnosti posrednikom ne vračajo prijavnih imen (e-poštnih naslovov). Za imena posrednikov in druga prijavna imena glejte uporabniški API: /api/rest/scheduling/user.

PRIDOBITE preslikavo spretnosti API

Uporabite API GET Skill Mapping, da pridobite seznam vseh preslikav spretnosti, ki so vidne klicatelju na podlagi pravil določanja obsega.

PRIDOBITE preslikavo spretnosti API protokol in URI

URI	/api/počitek/razporejanje/spretnostPreslikava
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Urejanje urnikov, upravljanje sporočil, upravljanje WFM

PRIDOBITE preslikavo spretnosti API polja zahteve

Polje	Req?	Vrsta	Opis
mainViewOnly	N	Logična vrednost	Privzeto je »false« (vrne vse preslikave spretnosti). Če je argument »true«, vrne samo preslikave spretnosti, ki so v glavnem pogledu klicatelja.

Primer datoteke JSON GET Skill Mapping API JSON

```
[
    {
```

```
                "ID" : številka,
                "ime" : niz
        }
        ...
]
```

POST preslikava spretnosti API

Uporabite API POST Skill Mapping, da ustvarite preslikavo spretnosti s povzetkom podatkov skillMapping. Ta API je dostopen samo uporabnikom z vlogo »Skrbnik«. Novo dodano preslikavo spretnosti bi bilo dodano v vse trenutne poglede uporabnika.

POST preslikava spretnosti API Procotol/URI

URI	/api/počitek/razporejanje/spretnostPreslikava
Dovoljenja	Upravljanje WFM
Metoda	POŠTA
Parametri	Brez

POST Preslikava spretnosti API primeri datotek JSON

Oblika zahteve

```
{
        "ime" : niz,
        »agenti« : //Izbirna oznaka, če ni na voljo skillPreslikava / preslikava agentov ne bo posodobljena
        [
                {
                        "ID" : številka
                },
                ...
        ]
```

```
        »storitve« ://Izbirna oznaka, če niso na voljo, preslikave storitev ne bodo posodobljene
        [
                {
                        "ID" : številka, "prednost" :
                        številka
                },
                ...
        ]
}
```

Oblika odgovora

```
{
        "ID" : številka, "ime" :
        niz, "agenti" :
        [
                {
                        "id" : številka, "številka" : niz,
                        "priimek" : niz, "ime" : niz


                },
                ...
        ]
        "storitve": [
                {
                        "ID" : številka, "številka"
                        : številka, "ime" : niz,
                        "prednost" : številka
```

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

ID za preslikavo spretnosti API

API ID za preslikavo spretnosti vam omogoča prepoznavanje, posodabljanje ali brisanje preslikave spretnosti.

- GET Skill Mapping ID - Uporabite ta API, da dobite informacije o preslikavi spretnosti.
- PUT Skill Mapping ID - Uporabite ta API za posodobitev preslikave spretnosti.
- IZBRIŠI ID preslikave spretnosti - S tem API izbrišite preslikavo spretnosti.

OPOMBA

API-ji za preslikavo spretnosti posrednikom ne vrnejo prijavnih imen (e-poštnih naslovov). Za imena posrednikov in druga prijavna imena glejte uporabniški API: /api/rest/scheduling/user.

PRIDOBITE ID za preslikavo spretnosti API

Uporabite ID za preslikavo spretnosti GET API, da pridobite podrobnosti preslikave spretnosti glede na id skillMapping. Ta API je dostopen samo uporabnikom, ki imajo vlogo skrbnika ali nadzornika.

PRIDOBITE ID za preslikavo spretnosti API protokol in URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Ogled urnikov, upravljanje WFM
Parametri	Brez

PRIDOBITE ID za preslikavo spretnosti API ID za preslikavo spretnosti JSON


```
{
"id" : številka, "ime" : niz,
        "zastopni
        ki" : [
                {
```

```
                "id" : številka,
                "številka" : niz,
                "priimek" : niz,
                "ime" : niz
            },
            ...
        ]
        "storitve":
        [
            {
                "ID" : številka,
                "številka" : številka,
                "ime" : niz,
                "prednost" : številka
            },
            ...
        ]
}
```

PUT ID za preslikavo spretnosti API

Uporabite ID za preslikavo spretnosti PUT API za posodobitev podrobnosti preslikave spretnosti z navedbo ID-ja za preslikavo spretnosti in povzetka ali agentov, povezanih z njim. Ta API je dostopen samo uporabnikom z vlogo »Skrbnik«.

PUT ID za preslikavo spretnosti API protokol in URI

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

Metoda	POSTAVITI
Dovoljenja	Upravljanje WFM
Parametri	Brez

ID za preslikavo spretnosti PUT API ID za preslikavo spretnosti Primer JSON

```
{
        "ime" : niz,
        »agenti« ://Izbirna oznaka, če ni na voljo skillMapping/preslikava agenta ne bo
posodobljena
        [
                {
                        "ID" : številka "številka" : niz
                        "priimek" : niz //neobvezno "ime" : niz
                        //neobvezno "acdIdName" : niz
                        //neobvezno "ime" : niz //neobvezno
                        "_name" : niz //neobvezno "_id" : niz
                        //neobvezno



                },
                ...
        ]
        »storitve« ://Izbirna oznaka, če niso na voljo, preslikave storitev ne bodo posodobljene
        [
                {
                        "ID" : številka, "prednost" :
                        številka
                        "številka": 5020, //neobvezno "ime":
                        "SimSG1", //neobvezno
                },
```

```
                    ...
            ]
}
```

IZBRIŠI ID za preslikavo spretnosti API

Uporabite ID za preslikavo spretnosti DELETE API, da odstranite podrobnosti preslikave spretnosti tako, da predložite ID za preslikavo spretnosti. Ta API je dostopen samo uporabnikom, ki imajo vlogo »skrbnik«.

IZBRIŠITE ID za preslikavo spretnosti API protokol in URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metoda	IZBRISATI
Dovoljenja	Upravljanje WFM
Parametri	Brez

Govorni zadetki API

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

Govorni zadetki API protokolu in URI

URI	/API/počitek/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 klica.
ekipa	Ime agentove ekipe.
displayId	ID prikaza agenta.
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

S temi API lahko zahtevate informacije o konfiguraciji ankete QM.

Konfiguracija ankete API protokol in URI

URI	/api/počitek/snemanje/anketa
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Upravljanje QM anket Ogled rezultatov ankete QM poročil o anketi
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Konfiguracija ankete API polja za odzive

Ime	Opis
Id	ID ankete.
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	ID ankete za ponudnika.

Ime	Opis
surveyProviderConnectionId	ID povezave 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	Številka ID-ja vprašanja.
surveyId	ID številke ankete.
oznaka	Vprašaj.
opis	Opis vprašanja.
providerQuestionId	ID vprašanja ponudnika.
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	Številka odgovora ID.
questionId	ID vprašanja.
oznaka	Vprašaj.
opis	Opis vprašanja.
providerQuestionId	ID vprašanja ponudnika.
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, // id ponudnika
            "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,

ID ankete API

S to API lahko zahtevate informacije o določeni QM anketi.

ID ankete API protokol in URI

URI	/api/rest/snemanje/anketa/<id>
Metoda	DOBITI
Parameter	<id> = ID ankete.
Dovoljenja	Upravljanje QM anket Ogled rezultatov ankete QM poročil o anketi
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

ID ankete API polja za odgovore

Ime	Opis
Id	ID ankete.
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	ID ankete za ponudnika.
surveyProviderConnectionId	ID povezave 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	Številka ID-ja vprašanja.
surveyId	ID številke ankete.
oznaka	Vprašaj.
opis	Opis vprašanja.
providerQuestionId	ID vprašanja ponudnika.
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	Številka odgovora ID.
questionId	ID vprašanja.
oznaka	Vprašaj.
opis	Opis vprašanja.
providerQuestionId	ID vprašanja ponudnika.

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.

ID 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": 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 API lahko zahtevate seznam zadetkov za besedilo storitve Google Analytics.

Besedilo zadene API protokolu in URI

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

Zadetki besedila 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 posrednikov.
ekipa	Ime agentove ekipe.
ccrId	ID zapisa o zaključku klica.

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	ID številka agentove ekipe.
Osebna izkaznica	ID osebe za osebo, ki upravlja sporočilo.
skupina	Ime skupine posrednika.

Zadetki besedila API primeru 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

Izvozni API prepisa vam omogoča, da pridobite prepis posameznega klica z ID-jem zapisa o zaključku klica. Vsak klic, najden v datoteki ZIP za izvoz množičnega stika, v metapodatke vključuje ID zapisa o zaključku klica. Glejte »Ustvarjanje datoteke za izvoz množičnih stikov« v uporabniškem priročniku WFO Webex da nastavite 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. ID seje lahko pridobite z metodo GET za API za avtorizacijo.

Protokol izvoza prepisa API in URI

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

Izvoz prepisa API polja zahteve

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

Primer izvoza prepisa API 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 'Content-Type:
    application/json; charset=UTF-8' -H 'Sprejmi: */*' --data-binary
‘{
    "ccrid":882488,
    "isRootRecording":"false"
}’
```

Uporabni

Z uporabniškim API zahtevajte seznam uporabnikov.

Uporabniški API protokol in URI

URI	/api/rest/scheduling/user
Metoda	DOBITI

Polja zahteve za uporabnika API

Polje	Req?	Vrsta	Opis
acdId	N	Niz	Vrnite uporabnika, ki je povezan z agentom z ustreznim acdID-jem.

Primer GET User API JSON

```
[
        {
                "aktivno": logična vrednost, "ime": niz,
                "priimek": niz,
                "ID": številka, // identifikator za uporabnika

        }
        ...
]
```

WHIT API

API WFM Historical Import Template (WHIT) omogoča pretvorbo preteklih podatkov iz datoteke CSV v nabor datotek *_ServiceHistorical.SERVICE v obliki, ki jo pričakuje API storitev splošnega vmesnika (GIS). Najemniki, ki gostijo lasten podatkovni strežnik, lahko zaženejo WHIT API za ustvarjanje in nalaganje datotek GIS v oblak.

Za več informacij o API WHIT si *oglejte referenčni priročnik* za uvoz podatkov WFO Webex

> **OPOMBA**
> WHIT API ne deluje z najemniki, ki uporabljajo podatkovni strežnik, ki ga gosti Cisco, v oblaku, ker ti najemniki nimajo dostopa do podatkovnega strežnika.

WHIT API protokoli in URI

Naloži protokol

Ta API omogoča nalaganje datotek WHIT s privzetimi preslikavami polj.

URI	/api/upload/historicalData
Parametri	acdServerId - ID ACD Server timeZone - "UTC" ali "TENANT" (privzeto najemnik)
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Uporabnik storitve Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Uvozni protokol

Ta API omogoča uvoz datoteke JSON s preslikavami polj.

URL	/api/rest/fileimport/historicalData
Parametri	acdServerId - ID ACD Server timeZone - "UTC" ali "TENANT" (privzeto najemnik)
Metoda	POŠTA
Dovoljenja	Uporabnik storitve Množični uvoz
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Polja zahteve WHIT API

V nadaljevanju so privzeti stolpci za uvozno API WHIT:

Polje	Req?	Vrsta	Opis
opuščeni klici	N	Številka	Skupno število opuščenih klicev v tem obdobju na ta datum. Če ta stolpec ni naveden, bo uporabljeno 0 (nič).
ASA	N	Številka	Povprečna hitrost odgovora (ASA) v sekundah v tem obdobju na ta datum.
avgACWTime	D	Številka	Povprečni čas dela po klicu (ACW) v sekundah za vse klice, ki so bili obravnavani v tem obdobju, vključno z vsem časom, porabljenim za obdelane klice v tem obdobju, in časom, porabljenim v drugih obdobjih. **PRIMER** Če ste v tem času prejeli samo en klic in ste bili v stanju ACW 45 minut, bo vaš povprečni čas pogovorov 45/1 minut = 45 minut = 2700 sekund
avgTalkTime	D	Številka	Povprečni čas pogovora v sekundah za vse klice

Polje	Req?	Vrsta	Opis
			Ki so bili obravnavani v tem obdobju, vključno z vsem časom, porabljenim za klice, ki so bili obravnavani v tem obdobju, in časom, porabljenim v drugih obdobjih. **PRIMER** Če ste v tem času prejeli samo en klic, ki je trajal 45 minut, bo vaš povprečni čas pogovorov 45/1 minut = 45 minut = 2700 sekund
stikiInQueue	N	Številka	Največje število stikov v čakalni vrsti. Velja samo za neinteraktivne čakalne vrste.
datelj	D	Datum	Datum v eni od naslednjih oblik: ▪ LLLL-MM-DD ▪ LLLL/MM/DD ▪ MM/DD/LLLL (podprto samo, če uvažate prek orodja API, ne prek orodja WHIT, ker ne moremo ugotoviti razlike med MM/DD/LLLL in DD/MM/LLLL) ▪ DD/MM/LLLL (podprto samo, če uvažate prek API, ne prek orodja WHIT, ker ne moremo ugotoviti razlike med MM/DD/LLLL in DD/MM/LLLL)
upravljani klici	D	Številka	Skupno število klicev, obdelanih v tem obdobju na ta datum.
Razmerje zasedenosti	N	Številka	Razmerje zasedenosti (celo število med 0 in 100) za storitev v tem obdobju na ta datum.
obdobje	D	Niz	Obdobje dneva. Oblika: HH:MM.
qtyOfAgents	N	Številka	Število zaposlenih uslužbencev v tem obdobju dne

Polje	Req?	Vrsta	Opis
			tega datuma.
prejeti klici	D	Številka	Skupno število klicev, prejetih v tem obdobju na ta datum.
serviceLevel	N	Številka	Odstotek ravni storitve (kot celo število, 0 in 100) za storitev v tem obdobju na ta datum.
serviceName	D	Niz	Ime čakalne vrste za storitve.
serviceNumber	D	Številka	ACD ID čakalne vrste storitev.
preusmerjeni klici	N	Številka	Skupno število prenesenih klicev v tem obdobju na ta datum.