JAZ

Cisco

Webex WFO API Referenčni priročnik

Za uvajanja s klasičnim WFM

Prvič objavljeno: 10. julij 2020
Zadnja posodobitev: 03. oktober 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vsebina

Vsebina 3

Začetek 23

Dovoljenje 23

Prošnja za dovoljenje 23

Zahteva JSON 24

Uporaba odgovora na avtorizacijo 24

Uničenje seje 24

Delo z besedilnimi datotekami 24

Ustvarjanje uporabnika API 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

Konfigurirajte JSON za zahtevo API 44

Konfiguriranje filtrov obsega 44

Časovno obdobje 44

Relativni datum 45

Pooblastite API **47**

Protokol GET/URI 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

Razpoložljivi agenti glede na čakalno vrsto storitev ali preslikavo spretnosti API **53**

Protokol in URI 53

Polja z zahtevo 53

Polja z odzivi 54

POST Primeri datotek JSON 54

Zahtevajte JSON 54

Odgovor JSON 54

Primer datoteke GET JSON 55

Uvoz stikov v velikem obsegu 57

Protokol in URI 57

Uvoz množičnih stikov API 57

Množični uvoz stikov v realnem času API (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

Množični uvoz organizacij API 69

Skupine API Protokol in URI 69

Skupine API Polja zahteve in odgovora 70

Ekipi API Protokol in URI 70

Ekipe API polja za zahtevo in odgovor 71

Osebe API protokol in URI 71

Osebe API Polja z zahtevo in odgovorom 72

CSV Primeri datotek 75

Kategorije in besedne zveze API 77

IZBRIŠI kategorije in besedne zveze API 77

Protokol DELETE in URI-ji 77

PRIDOBITE kategorije in besedne zveze API 78

Protokol GET in URI-ji 78

Polja »Odgovor« GET 78

POST Kategorija in besedne zveze API 79

POST Protokol in URI-ji 79

POST Polja za odzive 80

PUT Kategorije in besedne zveze API 80

PUT Protokol in URI-ji 80

PUT Polja za odzive 80

Primer datoteke GET/POST/PUT JSON 81

Kontaktna naprava API 83

Kontaktna naprava API protokol in URI 83

Parametri 83

Kontaktna naprava API JSON Primeri datotek 83

Primer datoteke odzivov 83

Skupna količina kontaktne naprave API **85**

Kontaktna naprava Množični protokol API in URI 85

Kontaktna naprava BULK API JSON Primeri datotek 85

Primer datoteke odzivov 85

Kontakt API **89**

Protokol in URI 89

Polja z zahtevo 89

Izvajanje kombiniranega iskanja 96

Iskanje z metapodatkovnim ključem 96

Iskanje z metapodatkovnim ključem z določeno vrednostjo 96

Izvajanje iskanja tihih dogodkov 97

Primer datoteke JSON 98

Primer datoteke JSON searchStats Parameter = true 99

Obrnite se na osnovno iskanje API **101**

Protokol in URI 101

Polja z zahtevo 101

Polja z odzivi 102

Primer datoteke JSON 103

Spremljanje stikov API **105**

Protokol in URI 105

Polja z odzivi 105

Primer odgovora JSON 106

Iskanje metapodatkov po meri API **107**

Protokol in URI 107

Polja z zahtevo 107

Polja z odzivi 108

Primer odgovora JSON 108

Obrazec za ocenjevanje API 111

Protokol in URI 111

Polja z odzivi 111

Primer datoteke JSON 113

Obrazec za ocenjevanje ID API 117

Protokol in URI 117

Polja z odzivi 117

Primer datoteke JSON 119

API-ji vrste izjeme 123

Vrste izjem GET API 123

Vrste izjem GET API protokol in URI 123

Vrste izjem GET API Polja zahteve 123

Vrste izjem GET API Primer datoteke JSON 123

POST Zahteve za izjemo tretjih oseb API 124

POST Zahteve za izjemo tretjih oseb API protokol in URI 124

POST Zahteve za izjemo tretjih oseb API Polja zahteve 124

POST Zahteve za izjemo tretjih oseb API Primeri datotek JSON 126

Izvozi API 127

Protokol in URI 127

Polja z zahtevo 127

Polja z odzivi 127

CSV Primer izhoda datoteke 130

Uvoz splošnega besedila API 131

Protokol in URI 131

Polja zahteve JSON 131

Primer datoteke JSON 132

Splošni uvoz besedila z več datotekami API 135

Protokol in URI 135

Polja z zahtevo 135

Podprte oblike zapisa 136

Primer paketne datoteke CSV 137

Primer datoteke ZIP 137

Primer datoteke JSON 138

Telo JSON 138

Vsebina 139

GIS API 141

Protokol in URI 141

Primeri 141

Datoteka posrednika 142

Servisna datoteka 148

Stolpce 149

Uvoz API 153

GET Uvozni protokol in URI 153

Polja zahteve za uvoz GET 153

Polja »Uvozi odziv« 153

Primer datoteke GET Import JSON 154
POST Uvozni protokol in URI 156
Uvoz polj z odzivi POST 156
POST Uvozi primer datoteke JSON 157
JSON Format 157
POST Oblika odgovora na uspeh 158
API-ji uvoznih preferenc 159
Ustvari nastavitve uvoza API 159
Ustvari protokol uvoznih nastavitev in URI 159
Ustvarjanje polj zahteve za uvozne prednostne nastavitve 159
Ustvari nastavitve uvoza Primer datoteke JSON 160
Ustvarjanje odziva sistema za preference uvoza 160
Izbriši nastavitve uvoza API 160
Izbrišite protokol uvoznih nastavitev in URI 160
Izbriši sistemski odziv na nastavitve uvoza 160
Uvozne nastavitve API 161
Protokol uvoznih nastavitev in URI 161
Uvozi nastavitve: odzivna polja 161
Primer datoteke JSON 161
Odziv sistema 163
Uvozite nastavitve po ID API 163
Uvozite nastavitve po protokolih ID in URI 163
Uvozite nastavitve po poljih odgovorov ID 163
Uvoz nastavitev po ID JSON Primer datoteke 164

Odziv sistema 164
Posodobi nastavitve uvoza API 164
Posodobi protokol uvoznih nastavitev in URI 165
Posodobi polja odgovora na nastavitve uvoza 165
Posodobi nastavitve uvoza Primer datoteke JSON 165
Posodobi odziv sistema za nastavitve uvoza 166
Seznam vključitev/izključitev API 167
PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API 167
PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API protokol in URI 167
PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API Polja zahteve 167
Polja z odzivi GET Service API 169
Primer datoteke GET API JSON 170
PUT Vključi/izključi seznam API 170
PUT Vključite/izključite seznam API protokol in URI 171
PUT Vključi/izključi seznam API Polja zahteve 171
PUT Vključi/izključi seznam API Polja za odzive 172
PUT Vključi/izključi seznam API Primer datoteke JSON 173
POST Seznam vključitev/izključitev API 174
POST Seznam vključitev/izključitev API protokol in URI 174
POST Seznam vključitev/izključitev API Polja zahteve 174
POST Seznam vključitev/izključitev API Polja odgovorov 176
POST Seznam vključitev/izključitev API Primer datoteke JSON 177
IZBRIŠI Vključi/izključi seznam API 177
IZBRIŠI Vključi/izključi seznam API protokol in URI 177

Izbriši vključno/izključi sistemski odziv seznama 177

Delovna mesta API 178

Protokol in URI 178

Polja z zahtevo 178

Polja z odzivi 178

Primeri datotek JSON 180

Prositi 180

Odziv 180

API-ji organizacijske strukture 183

Dodeljevanje vlog osebi API 183

Dodeljevanje vlog osebi API protokol in URI 183

Dodeljevanje vlog osebi Polja zahteve API 183

Dodeljevanje vlog osebi API Primer datoteke JSON 183

Skupna skupina API 184

Skupna skupina API protokol in URI 184

Pogosta skupina API polja zahteve 184

Organizacijska struktura Skupna API (informacije z več podrobnostmi) 184

Skupni API protokol in URI 185

Pogosta polja zahteve API 185

Pogosta polja za odzive API 185

Primer pogoste datoteke API JSON 186

Skupina API 187

Skupina API protokol in URI 187

Polja zahteve skupine API – vse skupine 188

Skupina API polja za odzive 188
Primer datoteke skupine API JSON 189
Združi po ID (z aplikacijo Teams) 190
Združi po ID (z aplikacijo Teams) Protokol in URI 190
Združi po ID (z aplikacijo Teams) Polja zahteve 190
Združi po ID (z aplikacijo Teams) Polja za odzive 190
Združi po ID (z aplikacijo Teams) Primer datoteke JSON 191
Oseba skupine API 192
Skupinska oseba API protokol in URI 192
Polja zahteve za skupinsko osebo API 192
Polja »Skupina-oseba« API odzivov 192
Primer datoteke Skupinska oseba API JSON 193
Skupina (z obsegom) API 193
Skupina (z obsegom) API protokol in URI 193
Skupina (z obsegom) API polja zahteve 193
Skupina (z obsegom) API Polja za odzive 194
Skupina (z obsegom) API Primer datoteke JSON 194
Dovoljenja API 194
Dovoljenja API protokol in URI 194
Dovoljenja API Polja za odzive 195
Primer datoteke API JSON 195
Oseba API 195
Oseba API Protokol in URI 196
Oseba API Polja zahteve 196

Oseba API Primer datoteke JSON 197
Oseba po ID API 198
Oseba po ID API protokolu in URI 198
Oseba po ID API Polja zahteve (metoda PUT) 198
Oseba po ID API Polja za odzive 201
Oseba po ID API JSON Primer datoteke 202
Časovni pas osebe API 203
Časovni pas osebe API protokol in URI 203
Časovni pas osebe API polja z odzivi 203
Časovni pas osebe API Primer datoteke JSON 204
Vloge API 204
Vloge API protokol in URI 204
Vloge API polja zahteve 204
Vloge API Polja za odzive 205
Vloge API Primer datoteke JSON 205
Ekipa API 206
Ekipa API protokol in URI 206
Ekipa API Polja zahteve 207
Primer datoteke Team API JSON 207
Ekipe po ID (z agenti) 207
Ekipe po ID (z agenti), protokolu in URI 207
Ekipe po ID (z agenti) Polja z zahtevo 208
Ekipe po ID (z agenti) Polja za odzive 208
Ekipe po ID (z agenti) Primer datoteke JSON 209

Ekipa (z obsegom) 211
Protokol ekipe (s področjem uporabe) in URI 211
Polja zahteve skupine (z obsegom) 211
Polja za odzive skupine (z obsegom) 211
Skupina (z obsegom) Primer datoteke JSON 211
Najemnik API 212
Protokol najemnika API in URI 212
Polja zahteve najemnika API 212
Polja »Odziv« najemnika API 213
Primer datoteke najemnika API JSON 213
Agent v realnem času navaja API 215
Agent v realnem času navaja API protokol in URI 215
Parametri 215
Premisleki glede parametrov odTime 216
Posrednik v realnem času navede API polja zahteve 216
Posrednik v realnem času navaja API Polja za odzive 217
Agent v realnem času navaja API JSON Primeri datotek 217
Primer datoteke zahteve 217
Primer datoteke odzivov 217
Zajem podatkov v realnem času API 219
Zajem podatkov v realnem času API protokol in URI 219
Polja zahteve za zajem podatkov v realnem času API 219
Polja »Odzivi v realnem času« API 220
Zajem podatkov v realnem času API JSON Primer datoteke 221

Uničenje seje 221

Odziv sistema 221

Kontrolniki za snemanje API 223

Kontrolniki snemanja API protokol in URI 223

URI Parametri zahteve 224

Parametri poizvedbe 224

Kontrolniki snemanja Preverjanje pristnosti API protokol in URI 227

Prijava v kontrolnike snemanja API 228

Odjava iz kontrolnikov za snemanje API 229

Kontrolniki za snemanje API ukazi zahteve 229

Uporaba kontrolnikov za snemanje iz ukazne vrstice 233

Poenostavljeni kontrolniki za snemanje API 235

Protokol in URI 235

Podrobnosti urnika po agentih in datum API 241

Protokol in URI 241

Parametri 241

Polja z zahtevo 241

Podrobnosti razporeda po posrednikih in datumu API Polja za odzive 242

Podrobnosti razporeda po agentih in datum API primeri datotek JSON 243

Primer datoteke zahteve 243

Primer datoteke odzivov 243

Urnik za časovni razpon API 245

Protokol in URI 245

Zahtevaj parametre 245

Polja z zahtevo 246

Polja z odzivi 246

Predmeti dejavnosti 246

Primer odgovora 247

Storitev API 249

PRIDOBITE storitev API 249

GET storitev API protokol in URI 249

Polja zahteve GET Service API 249

Polja z odzivi GET Service API 250

Primer datoteke GET Service API JSON 251

POST Storitev API 252

POST Storitev API Protokol in URI 252

POST Storitev API Polja zahteve 253

Polja z dnevi 256

Polja za preslikavo spretnosti 257

Polja DN 257

Polja z navidezno storitvijo 257

Razporejanje polj naročila 257

Polja s počitniškim naročilom 258

Skupinska polja z več veščinami 258

POST Storitev API Polja z odzivi 259

POST Storitev API Zahtevajte JSON Primer datoteke 261

POST Service API Response JSON Primer datoteke 266

Čakalna vrsta storitve ID API 273

PRIDOBITE storitev ID API 273
GET storitev ID API protokol in URI 273
Polje zahteve GET Service ID API 273
Polja za odzive GET Service ID API 274
Primer datoteke GET Service ID API Response JSON 276
PUT Storitev ID API 281
PUT Service ID API Protocol in URI 282
Parametri 282
PUT Storitev ID API Polja zahteve 282
PUT Service ID API Service JSON Primer datoteke 285
Čakalna vrsta storitve DELETE ID API 291
DELETE Service ID API Protocol in URI 291
Polje zahteve DELETE Service ID API 291
Izmene po agentu API 293
Izmene po agentu API protokolu in URI 293
Izmene glede na posrednika API Polja zahteve 293
Polja »Odziv« posrednika API 294
Izmene glede na posrednika API Vhodna in izhodna polja JSON 295
Vnosna polja 295
Izhodna polja 296
Rezultat aktivnosti za agente v izmenah po polnoči 297
Primeri datotek Shifts by Agent API JSON 297
Izvoz enega stika API 301
Protokol in URI 301

Primer odgovora 302

Preslikava spretnosti API 303

PRIDOBITE preslikavo spretnosti API 303

PRIDOBITE preslikavo spretnosti API protokol in URI 303

PRIDOBITE preslikavo spretnosti API polja zahteve 303

Primer datoteke GET Skill Mapping API JSON 303

POST Preslikava spretnosti API 304

POST Preslikava spretnosti API Procotol/URI 304

POST Preslikava spretnosti API JSON Primeri datotek JSON 304

Oblika zahteve 304

Oblika odgovora 305

Preslikava spretnosti ID API 307

PRIDOBITE preslikavo spretnosti ID API 307

PRIDOBITE preslikavo spretnosti ID API protokol in URI 307

PRIDOBITE preslikavo spretnosti ID API Preslikava spretnosti ID JSON 307

PUT Preslikava spretnosti ID API 308

PUT Preslikava spretnosti ID API protokol in URI 308

PUT Preslikava spretnosti ID API Preslikava spretnosti ID Primer JSON 309

IZBRIŠI preslikavo spretnosti ID API 310

IZBRIŠI preslikavo spretnosti ID API protokol in URI 310

Govorni zadetki API 311

Govorni zadetki API protokol in URI 311

Zadetki govora API Polja za odzive 311

Zadetki govora API Primer datoteke JSON 312

Konfiguracija ankete API **315**

Konfiguracija ankete API protokol in URI 315

Konfiguracija ankete API Polja odgovorov 315

Konfiguracija ankete API Primer datoteke JSON 317

Anketa ID API **321**

Anketa ID API Protokol in URI 321

Anketa ID API Polja za odzive 321

Anketa ID API JSON Primer datoteke 323

Besedilni zadetki API **325**

Besedilo zadene API protokol in URI 325

Besedilni zadetki API Polja za odzive 325

Besedilo zadene API Primer datoteke JSON 326

Izvoz prepisa API **329**

Izvoz prepisa API protokol in URI 329

Izvoz prepisa API polja zahteve 329

Izvoz prepisa API Primer datoteke CURL 329

Uporabnik API **331**

Uporabnik API protokol in URI 331

Uporabnik API Polja zahteve 331

Primer GET User API JSON 331

WHIT API **333**

WHIT API protokoli in URI 333

Naloži protokol 333

Uvozni protokol 333

Začetek

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

Dovoljenje

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

OPOMBA: Čas seje poteče po dveh urah neaktivnosti.

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

Prošnja za dovoljenje

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

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

Zahteva JSON

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

Uporaba odgovora na avtorizacijo

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

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

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

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

Uničenje seje

Ob zaustavitvi aplikacije morate uničiti sejo HTTPS (odjaviti).

Odjava

- Zahtevo za HTTPS DELETE izdajte za:

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

Delo z besedilnimi datotekami

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

Ustvarjanje uporabnika API

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

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

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

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

Ustvarite uporabniški račun API

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

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

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

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

Sorodne teme

Oglejte si# *Webex WFO API Referenčni priročnik*.

Spoštovanje in skladnost API

Uporabite to API, da zahtevate WFM statistiko skladnosti in skladnosti.

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

Protokol in URI

URI	/API/rest/scheduling/adherence/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 izvleči podatke z uporabo 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	Agent ID.
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

Agent API vam omogoča pridobivanje povzetkov podatkov za agente.

OPOMBA: Ta API vrne samo posrednike, ki so omogočeni za razporejanje.

Protokol in URI

URI	/API/rest/scheduling/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 nastavljen, vrne posrednike, povezane s tem ACD ID.
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 (posrednik ID, ime, priimek, številka zaposlenega, preslikava spretnosti ID, čakalna vrsta storitve ID in skupina več spretnosti ID.

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	ACD ID povezan z agentom.
Aktivne	True/False. Označuje, ali je sredstvo aktivno.
ID agenta	Agentov ID. 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 s strani agenta ID.
Preslikave spretnosti	Seznam ID-jev preslikav spretnosti, ki jih agent podpira.
Skupine	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 skupinah storitev, 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/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Metoda	POST
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
Časovno obdobje	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
Čakalna vrsta storitve ID	D	ID čakalne vrste za storitve.
Ime čakalne vrste storitve	D	Ime čakalne vrste za storitve.
Vrsta čakalne vrste storitve ID	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.
Načrtovani agenti	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

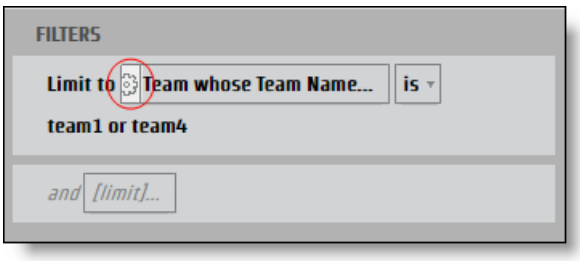
Ena od značilnosti izvoza podatkov v velikem obsegu API je možnost spreminjanja filtrov v poročilu, ko kličete API. Filtre lahko konfigurirate tako, da uredite besedilo zahteve POST. Če želite spremeniti filter z uporabo API, morate predhodno spremeniti poročilo v Raziskovalcu podatkov.

Konfiguriranje parametra v Raziskovalcu

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

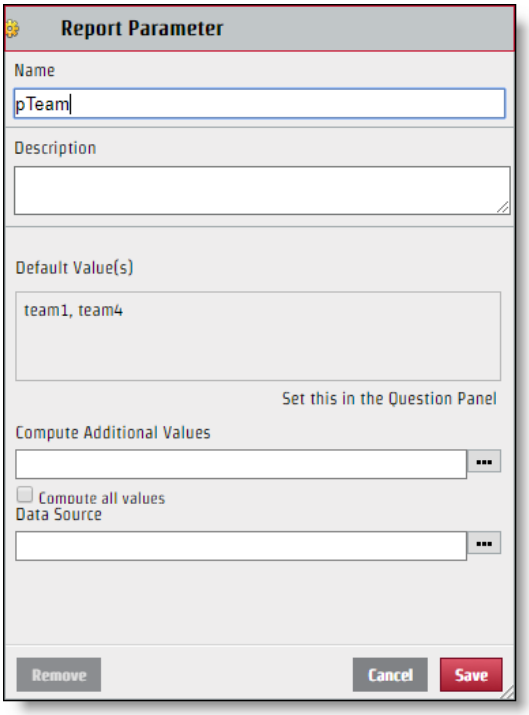
Konfiguriranje parametra

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.

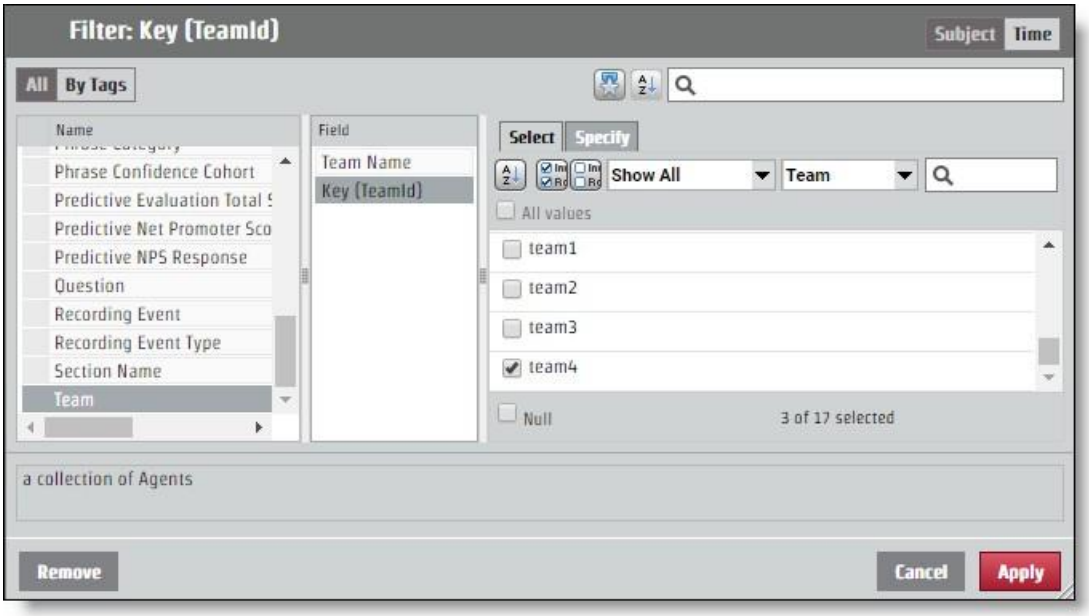


5. Kliknite **Shrani**.

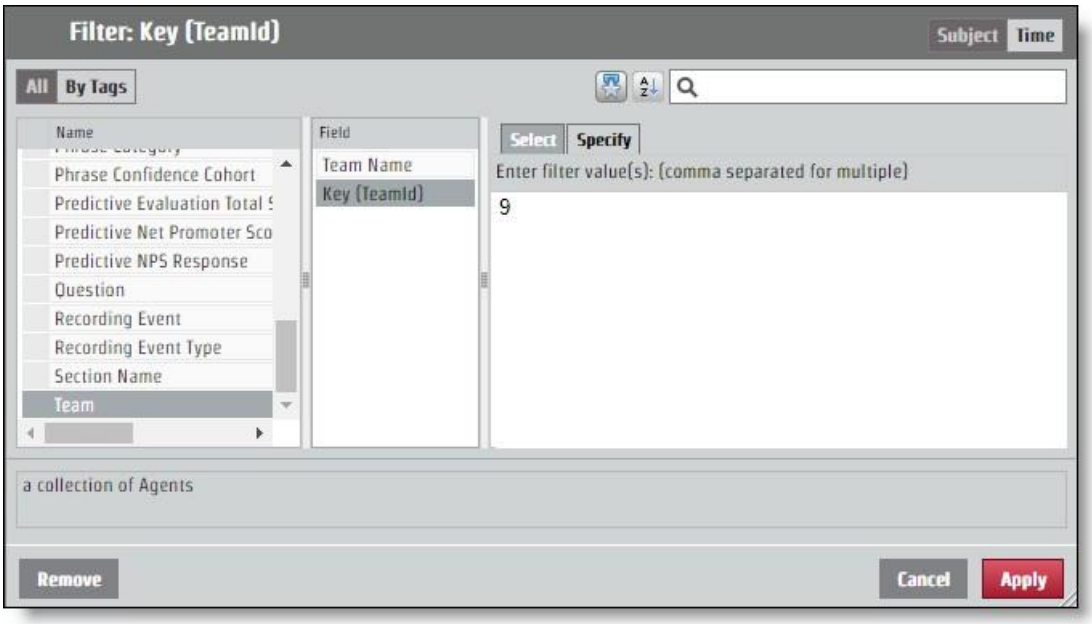
Ko je filter konfiguriran, ga lahko urejate z zahtevo API. Čeprav se ustvarjeno ime parametra uporablja za ime ključa v paru vrednosti ključa JSON, vrednost, prikazana v razdelku Izberi pogovornega okna Filter, ni nujno vrednost, ki bi jo morali uporabiti za datoteko JSON. Če želite pravilno pritrditi 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 možnost Določi#** Tab. Določena vrednost se prikaže v podoknu Vrednost filtra CSV.



Konfigurirajte 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. V določenih časovnih obdobjih je oznaka **»Določi#** Tab«, 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 UNIX Epoch čas, zato morate pretvoriti kateri koli datum in čas, ki ga želite uporabiti kot parameter za obseg.

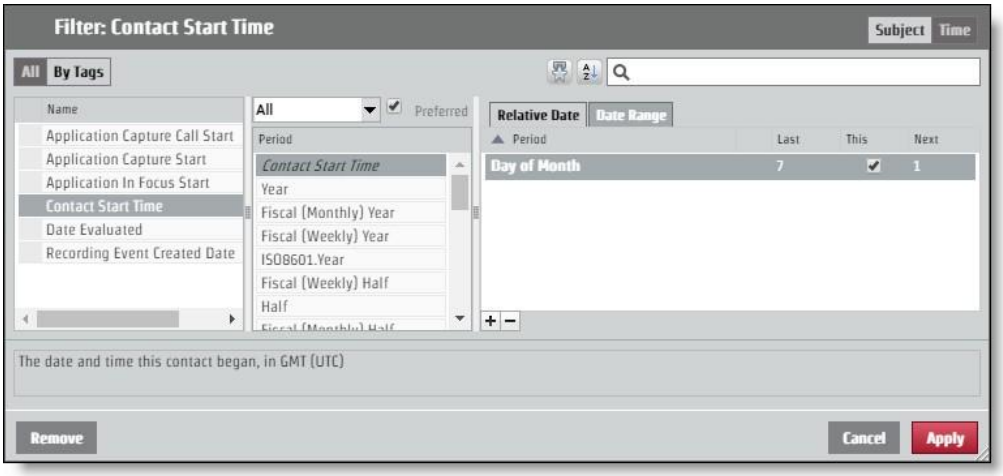
> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Poročilo, ki ne določa končnega obsega, bo iz začetnega časa obsega potegnilo vse informacije naprej. Za ponavljajoča se poročila lahko uporabite to funkcijo in si vzamete čas zadnjega
> Element v poročilu, ki bo oblikovan v UNIX Epoch času in bo to številko uporabil kot začetek 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}]}}]",
...
```

Pooblastite API

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

OPOMBA: Čas seje poteče po dveh urah neaktivnosti.

GET protokol/URI

URI	/API/rest/authorize
Metoda	DOBITI

Polja z zahtevo

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

Primeri datotek JSON

Prositi

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.

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

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

Odziv

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

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

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

POST Protokol in URI

URI	/API/rest/authorize
Metoda	POST

Polja z zahtevo

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

Primeri datotek JSON

Prositi

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.

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

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

"tenantId": celo število

}

Odziv

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"ID":2,

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

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

"teamName":"Default Team",

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

Group", "lang":"en",

"država":"", "sessionTimeout":"60",

"timezoneString":"America\/Chicago",

"deaktivirano":false,

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

"passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

»aktiviraniDatum«: 0,

»dovoljenja«:[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring", "AdadPasswordPolicy",

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

Razpoložljivi agenti glede na čakalno vrsto storitev 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, vidni uporabniku s preverjeno pristnostjo.

Protokol in URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/availableAgents
Metoda	POST, PRIDOBITE
POST Parametri	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 dobavite eno vrsto ID, 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 ena čakalna vrsta za storitve ID, razen če je načrtovano, da bo agent delal v skupini z več veščinami.
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.

POST Primeri datotek 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 ter metapodatke in posnetke Insert v večdelni zahtevi HTTPS.

Na voljo sta dva API-ja za množični uvoz:

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

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

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

Protokol in URI

Uvoz množičnih stikov API

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

Množični uvoz stikov v realnem času API (metapodatki)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

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

Podprte oblike zapisa

V večdelno zahtevo lahko vključite naslednje oblike.

Vrsta	Opis
CSV	Datoteka, ločena z vejico, ki se uporablja za dodeljevanje metapodatkov.
JSON	Enaka oblika metapodatkov kot 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 samo za videoposnetke (vsebnik WebM).
SPX	Oblika zvoka.
WMV	Kombinirana oblika zapisa za snemanje zvoka in videa (ali samo če je videoposnetek seznanjen z zvokom v istem stiku).
Opus	Oblika zvoka.

Polji z zahtevo in odgovorom

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

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

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

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

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

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

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

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

CSV primeri datotek

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

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

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

Celoten primer

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

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

Kratek primer

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

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

Primeri datotek JSON

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

Celoten primer

Spodaj je primer oblikovane datoteke JSON.

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

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

Kratek primer

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

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

Format ZIP

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

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

Večdelna zahteva je na primer videti tako.

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

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

Opombe

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

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

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

Uporaba podatkovnega strežnika za množičen uvoz stikov

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

strežnika. Uporaba množičnega uvoza stikov API zahteva naslednje:

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

Če želite množično prenašati stike prek podatkovnega strežnika:

PREDPOGOJ Za uspešno nalaganje datotek s podatkovnim strežnikom v velikem obsegu mora biti podatkovni strežnik konfiguriran znotraj Webex WFO. To je lahko podatkovni strežnik, ki se že uporablja za vse
Drug namen ali nov podatkovni strežnik. Če konfigurirate nov podatkovni strežnik za množični uvoz, glejte temo »Konfiguracija podatkovnega strežnika« v uporabniškem priročniku #Webex WFO.

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

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

STIK. ExampleContacts.CSV

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

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

Množični uvoz organizacij API

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

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

Uvoz obravnava skupine, ekipe in osebe, kot sledi.

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

Skupini API protokol in URI

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

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

Skupine API Polja za zahtevo in odgovor

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

Ekipe API Protokol in URI

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

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

Ekipe API Polja za zahteve in odzive

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

Osebe API protokol in URI

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

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

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

Osebe API Polja za zahteve in odgovore

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

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

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

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

CSV Primeri datotek

Skupine CSV Primer

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

Ekipe CSV Primer

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

Kategorije in besedne zveze API

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

Te metode se uporabljajo za kategorije in besedne zveze API:

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

IZBRIŠI kategorije in besedne zveze API

Ta metoda izbriše podatke o kategorijah in besednih zvezah.

Protokol DELETE in URI-ji

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

PRIMER

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

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

Ime	Opis

Sistem se odzove z naslednjim:

{"izbrisano":1}

GET kategorije in besedne zveze API

Ta metoda pridobi informacije o kategorijah in besednih zvezah.

Protokol GET in URI-ji

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

Polja »Odgovor« GET

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

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

POST Kategorija in besedne zveze API

Ta metoda ustvari informacije o kategorijah in besednih zvezah.

POST Protokol in URI-ji

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

POST Polja za odzive

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

PUT Kategorije in besedne zveze API

Ta način posodobi informacije o kategorijah in besednih zvezah.

PUT Protokol in URI-ji

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

PUT Polja za odzive

Ime	Opis
Kategorije	Podrobne informacije o kategorijah storitve Google Analytics.

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

Primer datoteke GET/POST/PUT JSON

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

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

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

},
...
],
"zaupanje": število
}

Kontaktna naprava API

S kontaktno napravo API pridobite seznam naprav.

Kontaktna naprava API protokol in URI

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

Parametri

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

Kontaktna naprava API JSON Primeri datotek

Primer datoteke odzivov

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "ime": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configured":
        true, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "ID": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "razširitev": "8013", "participija": "Participija
                poti"
            }
        ]
    }
```

Naprava za stike Bulk API

Uporabite napravo za stike Bulk API za množično dodajanje naprav.

Množični protokol API kontaktne naprave in URI

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

Za več informacij glejte Kontaktna naprava API .

Kontaktna naprava BULK API Primeri datotek JSON

Primer datoteke odzivov


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

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

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

Kontakt API

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

Protokol in URI

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

Polja z zahtevo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Izvajanje kombiniranega iskanja

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

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

Iskanje z metapodatkovnim ključem

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

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

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

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

Iskanje z metapodatkovnim ključem z določeno vrednostjo

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

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

Izvajanje iskanja tihih dogodkov

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

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

Primer datoteke JSON

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

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

Primer datoteke JSON searchStats Parameter = true

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

Obrnite se na osnovno iskanje API

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

Protokol in URI

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

Polja z zahtevo

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

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

Polja z odzivi

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

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

Primer datoteke JSON

V nadaljevanju so navedeni primeri oblikovanega odgovora JSON.


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

Spremljanje stikov API

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

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

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

PROTOKOL IN URI

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

POLJA ODZIVOV

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
Stike	Klic med posrednikom in stranko.

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

PRIMER ODGOVORA JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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

Iskanje metapodatkov po meri API

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

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

PROTOKOL IN URI

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

POLJA ZAHTEVE

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

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

POLJA ODZIVOV

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

PRIMER ODGOVORA JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Obrazec za ocenjevanje API

S tem API zahtevajte informacije iz obrazca za ocenjevanje QM.

Protokol in URI

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

Polja z odzivi

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

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

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

Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

Obrazec za ocenjevanje ID API

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

Protokol in URI

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

Polja z odzivi

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

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

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

Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

API-ji vrste izjeme

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

Vrste izjem GET API

Vrsta izjeme GET API vrne seznam vrst izjem, ki jih uporablja zahteva za izjemo tretjih oseb API.

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 API vključujejo ta polja:

Ime	Req?	Vrsta	Opis
Id	D	Celo število	ID vrste izjeme.
ime	D	Niz	Načrtujte datum izjeme.
exceptionId	D	Celo število	Vrsta izjeme ID. Polje **ID** (zgoraj) bo posredovano na 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, uporabljena za to vrsto izjeme)*]

}, {

ID: 4,

ime : "Vrsta izjeme", izjemaId: 2

}

]

POST Zahteve za izjemo tretjih oseb API

Izjema POST Vrste API omogoča klicatelju, da pošlje zahteve za izjemo v imenu agenta.

POST Zahteve za izjemo tretjih oseb API protokol in URI

POST Zahteva za izjemo tretjih oseb API:

URI	/API/rest/scheduling/changeRequest/exception
Metoda	POST
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 agentov v Webex WFO; Potek dela zahteve posrednika se uporabi za zahtevo.

POST Zahteve za izjemo tretjih oseb API Polja zahteve

Zahteva za izjemo POST tretje osebe API vključuje ta polja:

Ime	Req?	Vrsta	Opis
agentId	D	Celo število	ID agenta, ki zahteva izjemo. Polje je zahtevano, če se zahteva ustvari v imenu Agent. V nasprotnem primeru se atribut prezre in ID izhaja iz uporabnika, ki je trenutno overjen.
generičnaIzjema	D	Celo število	Vrsta izjeme ID.
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 doda ta komentar zahtevi: To zahtevo je zahteval *<overjen uporabnik>* v imenu zastopnika, *<ime agenta>*. Ta komentar se prikaže samo, če IVR, prek katerega je poslana zahteva, ne daje lastnega komentarja.

POST Zahteve za izjemo tretjih oseb 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 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" : ""
}
```

Izvozi API

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

Protokol in URI

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

Polja z zahtevo

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

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

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

Polja z odzivi

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednjih tabelah.

Polja za osebe so definirana v spodnji tabeli.

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

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

Polja za skupine so definirana v spodnji tabeli.

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

Polja za ekipe so definirana v spodnji tabeli.

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

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

CSV Primer izhoda datoteke

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

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

izvožena ekipa 1,8/17/2016,12/31/2999

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

Uvoz splošnega besedila API

Generični uvoz besedila API omogoča uvoz podatkov iz besedilnega vira.

Protokol in URI

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

Polja zahteve JSON

Datoteka JSON vsebuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

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

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

Primer datoteke JSON


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

"čas": 1439993633000,

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

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

»Prejemnik«: [

"sprejemnik 1",

"Sprejemnik 2"

],

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

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

"Polje1" : "Vrednost1",

"Polje2" : "Vrednost2"

},

"reference": [

"sklic 1",

"Sklic 2"

],

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

}

]

}

Splošni uvoz besedila z več datotekami API

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

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

Protokol in URI

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

Polja z zahtevo

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

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

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

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

Podprte oblike zapisa

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

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

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

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

Datoteke IMPORTANT CSV in JSON se lahko uporabljajo samo za kontaktne podatke, datoteke ZIP pa lahko uporabite samo za stiskanje datotek za večdelno nalaganje. Datoteke z vsebino ne morejo uporabljati datotek CSV, JSON ali ZIP.

Oblike.

Primer paketne datoteke CSV

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, ID email,

email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, moj račun, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email,

email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,close my account, accNum=676,ref1,2 chat,

chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, vprašanje za obračunavanje, accNum=900,,

Primer datoteke ZIP

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

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

Večdelna zahteva je na primer videti tako.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Primer datoteke JSON

Telo JSON


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

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

Vsebina

email1.txt

To je telo e-pošte.

GIS API

GIS API se uporablja za uvoz zgodovinskih podatkov v bazo podatkov Webex WFO v določenih

intervalih. Webex WFO te podatke uporablja za ustvarjanje poročil in statistik.

GIS API pošlje dve uvozni datoteki ACD na Webex WFO:

- Datoteka posrednika
- Datoteka storitve

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

OPOMBA Oglejte si zajem podatkov v realnem času API za uvoz informacij o stanju posrednika v realnem času.

Protokol in URI

URI	/API/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parametri	acdServerId - ID strežnika ACD
Metoda	POST
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 WFO Referenčni priročnik* za uvoz podatkov.

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 klic obravnavan 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 agenta 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 agent v tem obdobju v vseh čakalnih vrstah storitev (brez štetja časa, ko posrednik obravnava stik ali prijavljen kot pripravljen/čakajoč v drugi čakalni vrsti storitev) v tej ACD.
skupajNeproratedInSession Sekund	nenegativen dvojen	Skupni čas seje (prijavljen čas) za agenta 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 sešteto v vseh čakalnih vrstah storitev v tej ACD, mora biti to enako zahtevanemu polju skupajUnproratedReadyWaitingSeconds. Če so sorazmerne vrednosti izpuščene ali nastavljene na nič, podatkovni strežnik neproporcionalne vrednosti enakomerno razdeli med čakalne vrste storitev v tej ACD, za katere ima posrednik podatke o produktivnosti v čakalni vrsti 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 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, uteženo 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 neproporcionalni čas pripravljenosti/čakanja vsota časa pripravljenosti/čakanja vsake čakalne vrste storitev, skupni neproporcionalni čas nepripravljenosti/zasedenosti pa se izračuna iz skupnega časa med sejo (prijavljen), zmanjšanega za skupni čas med uporabo (pogovor, zadržanje, 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 »StikiObdelano« se uporablja za stvari, kot je izračun povprečnih časov ročaja, medtem ko se contactsAnswered uporablja za izračun 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> — so podatkovne črte, kjer vsaka vrstica podatkov ustreza enemu podatku v datoteki.

Stolpce

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

GET Uvozni protokol in URI

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

Polja zahteve za uvoz GET

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

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

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

Polja »Uvozi odziv«

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

Primer datoteke GET Import JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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

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

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


POST Uvozni protokol in URI

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

Uvozi POST polja odzivov

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
tenantId	Najemnik ID za polja z več vrednostmi.

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

POST Uvozi primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

JSON Format


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

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

POST Oblika odgovora na uspeh

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

API-ji uvoznih preferenc

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

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

Ustvari nastavitve uvoza API

Z možnostjo Ustvari nastavitve API lahko ustvarite novo uvozno prednost.

Ustvari protokol uvoznih nastavitev in URI

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

Ustvarjanje polj zahteve za uvozne prednostne nastavitve

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

Ustvari nastavitve uvoza Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.

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

Ustvarjanje odziva sistema za preference uvoza

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

Izbriši nastavitve uvoza API

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

Izbriši protokol uvoznih nastavitev in URI

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

Izbriši sistemski odziv na nastavitve uvoza

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

Uvozne nastavitve API

Nastavitve uvoza API pridobijo vse uvozne nastavitve za trenutnega najemnika.

Protokol uvoznih nastavitev in URI

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

Uvozi nastavitve: odzivna polja

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

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

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

```
                    "Preslikave": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Odziv sistema

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

Uvozite nastavitve po ID API

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

Uvozite nastavitve po ID protokolu in URI

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

Uvozi nastavitve po poljih odzivov ID

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

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

Uvozne nastavitve po ID JSON Primer datoteke

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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


Odziv sistema

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

Posodobi nastavitve uvoza API

Nastavitve posodobitve API vam omogočajo urejanje obstoječih nastavitev uvoza.

Posodobi protokol uvoznih nastavitev in URI

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

Posodobi polja odgovora na nastavitve uvoza

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

Posodobi nastavitve uvoza Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.

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

```
}
```

Posodobi odziv sistema za nastavitve uvoza

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

Seznam vključitev/izključitev API

Seznam vključitev/izključitev API uporabite 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 vključitev/izključitev API protokol in URI

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

PRIDOBITE seznam vključitev/izključitev API Polja zahteve

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

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

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

Polja z odzivi GET Service API

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

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

Primer datoteke GET API JSON

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

PUT Vključi/izključi seznam API

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

PUT Vključite/izključite seznam API protokol in URI

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

PUT Vključi/izključi seznam API Polja zahteve

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

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

PUT Vključi/izključi seznam API Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

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

PUT Vključi/izključi seznam API Primer datoteke JSON

{

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

POST Seznam vključitev/izključitev API

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

POST Seznam vključitev/izključitev API protokol in URI

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

POST Seznam vključitev/izključitev API Polja zahteve

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

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

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

POST Seznam vključitev/izključitev API Polja odgovorov

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

Polje	Opis
	2 = odhodni 3 = bodisi

POST Seznam vključitev/izključitev API Primer datoteke JSON

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

IZBRIŠI Vključi/izključi seznam API

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

IZBRIŠI Vključi/izključi seznam API protokol in URI

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

Izbriši vključno/izključi sistemski odziv seznama

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

Delovna mesta API

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

Protokol in URI

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

Polja z zahtevo

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

Polja z odzivi

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

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

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

Primeri datotek JSON

Prositi

Spodaj je primer oblikovane zahteve JSON.

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

Odziv

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

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

```
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.

Dodeljevanje vlog osebi API

Dodeljevanje vlog osebi API omogoča pridobivanje ali posodabljanje vloge osebe.

Dodeljevanje vlog osebi API protokol in URI

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

Dodeljevanje vlog osebi Polja zahteve API

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

Dodeljevanje vlog osebi API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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

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

        },
        ...
]
```

Skupna skupina API

Ta API ustvari novo skupino z določenimi podatki.

Skupna skupina API protokol in URI

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

Pogosta skupina API polja zahteve

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

Organizacijska struktura Skupna API (informacije z več podrobnostmi)

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

Skupni API protokol in URI

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

Pogosta polja zahteve API

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

Pogosta polja za odzive API

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

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

Primer pogoste datoteke API JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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

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

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

Skupina API

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

Skupina API protokol in URI

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

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

Za uvrstitev na seznam ali ustvarjanje določene skupine:

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

Polja zahteve skupine API - vse skupine

Ustvari nove skupine, do katerih ima uporabnik dostop.

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

Skupina API polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

Primer datoteke skupine API JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

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

Podrobnosti za posamezno skupino:

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

Združi po ID (z aplikacijo Teams)

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

Združi po ID (z aplikacijo Teams) protokolu in URI

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

Združi po ID (z aplikacijo Teams) Polja zahteve

Metoda POST posodobi določen zapis skupine.

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

Združi po ID (z aplikacijo Teams) Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

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

Združi po ID (z aplikacijo Teams) Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Skupinska oseba API

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

Skupinska oseba API protokol in URI

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

Polja zahteve API skupine

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

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

Polja »Skupina-oseba« API odzivov

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

Oseba skupine API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

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

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



        },
        ...
]
```

Skupina (z obsegom) API

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

Skupina (z obsegom) API protokol in URI

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

Skupina (z obsegom) API polja z zahtevo

Metoda POST ustvari skupino v določeni nadrejeni skupini.

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

Skupina (z obsegom) API Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
ime	Ime skupine.
Id	ID skupine.

Skupina (z obsegom) API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

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

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

    }
    ...
]
```

Dovoljenja API

Z možnostjo Dovoljenja API pridobite vsa razpoložljiva dovoljenja za skupino.

Dovoljenja API protokol in URI

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

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

Dovoljenja API Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Ime	Opis
Id	ID določenega dovoljenja.
ime	Ime dovoljenja.

Dovoljenje API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

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

Oseba API

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

Oseba API Protokol in URI

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

Oseba API Polja zahteve

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

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

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

Oseba API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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

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


Oseba po ID API

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

Oseba po ID API protokolu in URI

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

Oseba po ID API Polja zahteve (metoda PUT)

Metoda PUT ustvari podrobne informacije navedenega uporabnika.

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

Ime	Req?	Opis
Id	D	Oseba ID uporabnika.
acdId	D	ID uporabnikovega ACD.
acdServerId	D	Strežnik ACD ID, kot niz. To je lahko ID konfiguriran na strani konfiguracije ACD v Webex WFO, ali eno od naslednjega: ▪ Za sisteme, ki uporabljajo Unified CCE, je to zahtevana in je periferna ID. Za sisteme, ki uporabljajo Avaya CM/CMS,, je to in je CMS ACD ID.
Ime	D	Ime uporabnika.
priimek	D	Priimek uporabnika.
E-pošta	D	E-poštni naslov uporabnika.
displayId	D	Ime uporabnika, prikazano v Webex WFO.
Aktivira	D	Datum aktiviranja osebe.
Deaktivira	N	Datum, ko je bila oseba deaktivirana
groupId	D	ID skupine uporabnikov.
timeZone	D	Časovni pas uporabnikovega kontaktnega centra.
omogočenoForScheduling	N	Če je 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	Preslikava spretnosti ID.
ime	N	Ime za preslikavo spretnosti.
workShifts	N	Uporabnikove nastavitve delovne izmene.
workShiftId	N	Uporabnikova delovna izmena ID.
workShiftName	N	Ime uporabnikove delovne izmene.
shiftWeekStart	N	Datum začetka uporabnikovega tedna izmene.
Izjeme	N	Navaja izjeme uporabnikov.
Id	N	ID izjeme uporabnika.
ime	N	Ime izjeme uporabnika.
datelj	N	Datum izjeme uporabnika.
začetek	N	Začetni datum izjeme uporabnika.
konec	N	Končni datum izjeme uporabnika.
trajanjeUre	N	Število ur za izjemo uporabnika.
Cel dan	N	Označuje, ali izjema velja za cel dan: True = izjema za ves dan False = manj kot izjema celega dne
Plača	N	Označuje, ali je izjema plačana. True = plačana izjema

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

Oseba po ID API Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

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

Oseba po ID API JSON Primer datoteke

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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

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


Časovni pas osebe API

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

Časovni pas osebe API protokol in URI

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

Časovni pas osebe API Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

Časovni pas osebe API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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


Vloge API

Vloge API vam omogočajo, da preberete vse vloge najemnika.

Vloge API protokol in URI

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

Vloge API polja zahteve

Metoda POST ustvari določeno vlogo za najemnika.

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

Vloge API Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednjih tabelah.

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

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

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

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

Vloge API Primer datoteke JSON

V nadaljevanju so navedeni primeri oblikovanih odgovorov

JSON. Seznam vseh vlog najemnikov:

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

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


Navajanje dovoljenj za določeno vlogo:


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


Ekipa API

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

Ekipa API protokol in URI

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

Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Ekipa API Polja zahteve

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

Primer datoteke Team API JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

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

Ekipe po ID (z agenti)

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

Ekipe po ID (z agenti), protokolu in URI

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

Dovoljenja	ViewOrg UpdateOrg
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki
Parameter	teamI

Ekipe po ID (z agenti) Polja zahteve

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

Ekipe po ID (z agenti) Polja za odzive

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

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

Ekipe po ID (z agenti) Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


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

"priimek":"dente",
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
{
"personId":5,
"najemnikId":4,
"acdId":24, "ime":"max",
"priimek":"stout",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"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 ekipe (s področjem uporabe) in URI

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

Polja zahteve skupine (z obsegom)

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

Polja za odzive skupine (z obsegom)

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

Skupina (z obsegom) Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.

```
[
        {
```

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


Najemnik API

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

Protokol najemnika API in URI

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

Polja zahteve najemnika API

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

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

Polja »Odziv« najemnika API

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

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

Primer datoteke najemnika API JSON

Spodaj je primer oblikovanega odgovora JSON.


```
[
        {
                "ime":"najemnik 1", "aktiviran":1395032400000,
                "deaktiviran":32503615200000,
        },
        {
                "Ime":"Najemnik 2", "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.

Če želite, da agent v realnem času vrne podatke API, 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/rest/scheduling/realTime/activity/detail
Metoda	POST
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 njimi vstopi v drugo stanje, bo agent v realnem času navedel API v svoj odgovor vključil obe stanji, čeprav se eno od njiju pojavi pred parametrom fromTime.

PRIMER

24. januarja 2018 zahtevate podatke o stanju posrednika v realnem času od 1:30 do 2:30 PM, oblikovane kot čas epohe v milisekundah, za enega posrednika.

Na ta dan je zastopnik storil naslednje:

- V stanje HOLD vnesite ob 1:15 PM
- Spremenjeno v stanje TALK ob 1:45 PM

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.

Posrednik v realnem času navede API Polja odzivov

Ime	Opis
agentId	Agentov ID.
employeeId	Agentov uslužbenec ID. 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.

Agent v realnem času navaja 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

Zajem podatkov WFM v realnem času API lahko uporabite za obveščanje Webex WFO informacij o stanju agenta v realnem času za katero koli ACD. Te podatke v realnem času nato Webex WFO uporabi za izračun upoštevanja in skladnosti agentov. Za več informacij o podatkih o stanju agenta z GIS API glejte *Referenčni priročnik* za uvoz podatkov Webex WFO 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.

Zajem podatkov v realnem času API protokol in URI

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

Zajem podatkov v realnem času API polja zahteve

Ime	Req?	Vrsta	Opis
userId	D	Niz	Uporabnikova prijava ID.

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

Polja za zajem podatkov v realnem času API

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opisi
acdAgentId	Identifikator ACD za agenta. To je agentov ACD ID 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. Posrednik ne sprejema stikov iz ACD. V mnogih ACD-jih lahko to stanje spremlja številčna vzročna koda, ki označuje razlog za spremembo stanja. ▪ 3 - Pripravljen. Agent 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 JSON Primer datoteke

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

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

API naredi naslednje:

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

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

Kontrolniki snemanja API protokol in URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Metoda	POST
Dovoljenja	Kontrolniki snemanja
Vrsta vsebine	aplikacija/JSON

URI Parametri zahteve

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

Parametri poizvedbe

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

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

Polje	Req?	Vrsta	Opis

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

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

Kontrolniki snemanja Preverjanje pristnosti API protokol in URI

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

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

Prijava v kontrolnike za snemanje API

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

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

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

2. Vnesite svoje poverilnice za prijavo. Webex WFO posreduje poverilnice strežniškemu programčku Tomcat na podatkovnem strežniku, ki v imenu vaše naprave napravi napravi 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
   - Pavza
   - Življenjepis
   - Segmentiranje in shranjevanje
   - Segmentiranje in brisanje
   - Metapodatki
   - Tag
   - Začetek zaslona
   - Zaustavitev zaslona
   - Status klica

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

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

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

Odjava iz kontrolnikov za snemanje API

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

Kontrolniki snemanja API ukazi zahteve

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

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

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

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

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

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

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

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

Uporaba kontrolnikov za snemanje iz ukazne vrstice

Z ukazno vrstico lahko pošljete ukaze kontrolnikov snemanja.

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

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

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

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

Poenostavljeni kontrolniki snemanja API

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

Protokol in URI

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

GET Primer

PRIMER

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

Kjer v zgornjem primeru,

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

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

POST Primer

PRIMER

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

Kjer v zgornjem primeru,

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

Nastavitev poenostavljenih kontrolnikov za snemanje

1. Če so spletne storitve podatkovnega strežnika Webex WFO onemogočene, jih znova zaženite in 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:

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

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

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

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

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

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

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

Opisi ukazov

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

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

Ukaz	Opis

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

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

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

Podrobnosti urnika po agentih in datum 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 polje 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 klicu API. 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":[<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
     }
```

Podrobnosti razporeda po posrednikih in datumu API Polja za odzive

Ime	Opis
agentId	Agentov edinstven ID.
employeeId	Agentov uslužbenec ID.
agentTimeZone	Časovni pas, v katerem je kontaktni center posrednika. **OPOMBA:** To je časovni pas prikaza posrednika, ki je njegov lokalni čas.
dejavnostiPoDatum	**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. 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 agentih in datum API JSON Primeri datotek

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 časovni razpon API

Razpored za časovni razpon API prikazuje dejavnosti razporeda za določeno časovno obdobje za določene ID-je posrednikov. Vrnjeni so samo urniki posrednikov v pogledih uporabnika, ki pošilja podatke. Ta API omogoča klicatelju, da pridobi 60-dnevne podatke o urniku za enega agenta ali do devet dni za več agentov.

Protokol in URI

URI	~/urnik/za/časovni razpon/
Metoda	POST
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 agentov, 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	Agent ID.
employeeeID	D	niz	Zaposleni ID. To polje je lahko nično ali prazno.
agentTimeZone	D	niz	Agentov časovni pas prikaza (Java časovni pas ID, 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	Čakalna vrsta storitve ID. To je nično, če vrsta dejavnosti ne deluje, ni v zaprti storitvi ali nadurno dela za čakalno vrsto storitve.
multiSkillGroupId	N	dolg	Multiskill skupina ID. 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

Uporabite storitev API za ustvarjanje čakalnih vrst storitev in prepoznavanje storitev v pogledu uporabnika. Ta API uporablja dve metodi:

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

> **OPOMBA:** Storitev API agentom ne vrne prijavnih imen (e-poštnih naslovov). Za imena posrednikov in druga prijavna imena glejte Uporabnik API.

PRIDOBITE storitev API

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

GET storitev API protokol in URI

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

Polja zahteve GET Service API

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 z odzivi GET Service API

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Opis
ID	Čakalna vrsta storitve ID. **OPOMBA:** Čakalno vrsto za storitve ID uporabljajo načrtovani agenti

Polje	Opis
	po čakalni vrsti storitve API.
Številka	ACD čakalna vrsta za storitve ID.
Ime	Ime čakalne vrste za storitve.
Prednost	Prednost čakalne vrste storitev. Veljavne vrednosti so 0–999. 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 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
}
]
}
]

POST Storitev API

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

POST Service API Protocol in URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service

Metoda	POST
Dovoljenja	Upravljanje sporočil, upravljanje WFM

POST Storitev API Polja z zahtevo

Izhod JSON vključuje polja, določena v naslednji tabeli.

Polje	Req?	Vrsta	Opis
številka	D	Številka	Identificira 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 storitve ACD. 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 dodeljeno DNS.
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	Preslikava spretnosti ID.
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	DN ID.
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	Čakalna vrsta storitve ID. Ta čakalna vrsta storitev mora imeti isto vrsto čakalne vrste storitve.
urna vrzel	N	Številka	Prezrto z začetkom v WFM 9.3(1).
razmerje	N	Številka	Prezrto z začetkom 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	Multiskill skupina ID.
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.

POST Storitev API Polja za odzive

Ime	Opis
Id	Čakalna vrsta storitev ID. Edinstven. Ni nično. Največje število številk = 22
številka 22	Označuje čakalno vrsto storitve v ACD. Ni nično. Največje število številk =
ime 50	Ime čakalne vrste za storitve. Edinstven. Ni prazno. Največje število znakov =
acdServerId	ACD strežnik ID. Ni nično. Največje število številk = 22
Prednost	Prednost čakalne vrste storitev. Veljavne vrednosti so 0–999. 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 delovnega časa.	Vrsta prerazporeditve zaprtega 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	Niz informacij o naročilu počitnic. Če ni na voljo, potem
storitev	
	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.

POST Storitev API Zahtevajte JSON Primer datoteke


```
{
        "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" : napačna

}

],

»agentIds«: [65],

»virtualno«: true

}

POST Service API Response JSON Primer datoteke

{

"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
        }
],
  "assignedDns":
[
        {
                "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
        ]
    }
```

Čakalna vrsta storitve ID API

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

- GET Service Queue ID API - Uporabite ta API, da dobite informacije o čakalni vrsti storitev.
- PUT Čakalna vrsta storitve ID API - Uporabite ta API za posodobitev čakalne vrste storitev.
- IZBRIŠI Čakalna vrsta storitve ID API - S tem API izbrišete čakalno vrsto storitev.

OPOMBA

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

PRIDOBITE storitev ID API

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

GET storitev ID API protokol in URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Upravljajte WFM, načrtujte urnike, uredite urnike

Polje zahteve GET Service ID API

Ime	Req?	Vrsta	Opis
serviceId	D	Niz	ID čakalne vrste za storitve, ki jo je treba pridobiti.

Polja z odzivi GET Service ID API

Polje	Opis
Id	Čakalna vrsta storitev ID. Edinstven. Ni nično.
številka	Določa čakalno vrsto storitve v ACD. Edinstven. Ni nično.
acdServerId	ACD strežnik ID. Zahteva. Ni nično.
ime	Ime čakalne vrste za storitve. Edinstven. Ni prazno.
Prednost	Prednost čakalne vrste storitev. Veljavne vrednosti so 0–999. 0 je najvišja prioriteta. Privzeto na 0. Edinstven. Ni nično.
Virtualni	Označuje, ali je čakalna vrsta za navidezno storitev. Privzeto je nastavljeno na false. Ni nično.
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	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). Obstoječa vrsta čakalne vrste storitev.
tipDesc	Ime vrste čakalne vrste storitve. Ni prazno.
shrinkageScenarioId	Scenarij krčenja ID.
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.

GET storitev ID API Odgovor Primer datoteke 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
]
}

PUT Storitev ID API

Uporabite storitev PUT ID API za posodobitev čakalne vrste storitev.

PUT Storitev ID API Protokol in URI

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

Parametri

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

PUT Storitev ID API Polja zahteve

Polje	Req?	Vrsta	Opis
številka	N	Niz(22)	Določa 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)	ACD strežnik ID. 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). Neobvezno. 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	Scenarij krčenja ID
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 Določena multiskill skupina ID bodisi ne obstaja ali ne vsebuje te čakalne vrste storitev,

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.

PUT Service ID API Service JSON Primer datoteke


```
{
        "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
]

}

Čakalna vrsta storitve DELETE ID API

Uporabite storitev DELETE ID API, da izbrišete čakalno vrsto storitev.

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

Storitev DELETE ID API protokol in URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metoda	IZBRISATI
Parametri	Čakalna vrsta storitve
Dovoljenja	Upravljajte WFM, načrtujte urnike, uredite urnike

Polje zahteve DELETE Service ID API

Ime	Req?	Vrsta	Opis
serviceId	D	Niz	ID čakalne vrste za storitve, ki jo želite izbrisati.

Izmene po agentu API

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

Izmene po agentu API protokolu in URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/activity/detail/by/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**.

Izmene glede na polja zahteve agenta API

Ime	Req?	Vrsta	Opis
ID zastopnika	D	Številka	Agent WFM ID, za katerega lahko pridobi informacije o urniku. Privzeto = brez. Agent API uporabite za prevzem agenta ID.
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 posrednika API Polja odzivov

Ime	Opis
ID zastopnika	WFM Agent ID. Privzeto = brez.
employeeId	Agentov uslužbenec ID.
Časovni pas agenta	Časovni pas UTC ID za agenta. 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	Agent WFM ID, za katerega lahko pridobi informacije o urniku. Privzeto = brez. Agent API uporabite za prevzem agenta ID.
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 Agent ID. Privzeto = brez.
Časovni pas agenta	D	Časovni pas UTC ID za agenta. 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 premika agenta. 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.

Primeri datotek Shifts by Agent API 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 enega stika API

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

Protokol in URI

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

Prenos enega stika

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

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

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

Primer odgovora

Sledi primer odgovora POST:

{
"kodiranje": "resnično"
}

Preslikava spretnosti API

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 si oglejte uporabnika API: /API/rest/scheduling/user.

PRIDOBITE preslikavo spretnosti API

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

PRIDOBITE preslikavo spretnosti API protokol in URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
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 GET Skill Mapping API JSON

```
[
    {
```

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

POST Preslikava spretnosti API

Uporabite POST Skill Mapping API, 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/rest/scheduling/skillMapping
Dovoljenja	Upravljanje WFM
Metoda	POST
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" : število
            },
            ...
        ]
```

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

Oblika odgovora

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


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

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

Preslikava spretnosti ID API

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

- PRIDOBITE preslikavo spretnosti ID - Uporabite ta API, da dobite informacije o preslikavi spretnosti.
- PUT Preslikava spretnosti ID - Uporabite ta API za posodobitev preslikave spretnosti.
- IZBRIŠI preslikavo spretnosti ID - 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 si oglejte uporabnika API: /API/rest/scheduling/user.

PRIDOBITE preslikavo spretnosti ID API

Uporabite GET Skill Mapping ID API, da pridobite skillMapping podrobnosti glede na skillMapping ID. Ta API je dostopen samo uporabnikom, ki imajo vlogo skrbnika ali nadzornika.

GET Skill Mapping ID API protokol in URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metoda	DOBITI
Dovoljenja	Oglejte si urnike, upravljajte WFM
Parametri	Brez

PRIDOBITE preslikavo spretnosti ID API Preslikava spretnosti ID JSON

{

"ID" : številka, "ime" : niz,

"zastopni

ki" : [

{

```
                "ID" : število,
                "številka" : niz,
                "priimek" : niz,
                "ime" : niz
            },
            ...
        ]
        "storitve":
        [
            {
                "ID" : številka,
                "številka" : številka,
                "ime" : niz,
                "prioriteta" : številka
            },
            ...
        ]
}
```

PUT Preslikava spretnosti ID API

Uporabite PUT Skill Mapping ID API za posodobitev podrobnosti preslikave spretnosti z zagotavljanjem preslikave spretnosti ID in povzetka ali agentov, povezanih z njim. Ta API je dostopen samo uporabnikom z vlogo »Skrbnik«.

PUT Preslikava spretnosti ID API protokol in URI

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

Metoda	PUT
Dovoljenja	Upravljanje WFM
Parametri	Brez

PUT Preslikava spretnosti ID API Preslikava spretnosti ID 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, "prioriteta" :
                številka
                "številka": 5020, //neobvezno "ime":
                "SimSG1", //neobvezno
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

IZBRIŠI preslikavo spretnosti ID API

Uporabite DELETE Skill Mapping ID API, da odstranite podrobnosti preslikave spretnosti z zagotavljanjem preslikave spretnosti ID. Ta API je dostopen samo uporabnikom, ki imajo vlogo "Administrator".

IZBRIŠITE preslikavo spretnosti ID API protokol in URI

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

Govorni zadetki API

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

Govorni zadetki API protokol in URI

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

Zadetki govora API Polja za odzive

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

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

Zadetki govora API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.

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

```
        "contactid": številka,
        "team": niz, "displayId":
        niz, "skupina": niz
}
```

Konfiguracija ankete API

S tem API lahko zahtevate informacije o konfiguraciji ankete QM.

Konfiguracija ankete API protokol in URI

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

Konfiguracija ankete API Polja odgovorov

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

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

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

Konfiguracija ankete API JSON Primer datoteke

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.


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

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

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

Anketa ID API

S tem API lahko zahtevate informacije o določeni anketi QM.

Anketa ID API protokol in URI

URI	/API/rest/recording/survey/<ID>
Metoda	DOBITI
Parameter	<ID> = anketa ID.
Dovoljenja	Upravljanje QM anket Ogled rezultatov ankete QM Poročila o anketah
Vrsta vsebine	Večdelni/obrazčni podatki

Anketa ID API Polja za odzive

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

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

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

Anketa ID API JSON Primer datoteke

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.


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

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

Besedilni zadetki API

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

Besedilo zadene API protokol in URI

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

Besedilni zadetki API Polja za odzive

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

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

Besedilo zadene API Primer datoteke JSON

Spodaj je primer oblikovane datoteke z odzivi JSON.

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

            },
            ...
```

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

Izvoz prepisa API

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

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

Izvoz prepisa API protokol in URI

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

Izvoz prepisa API polja zahteve

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

Izvoz prepisa API Primer datoteke CURL

V nadaljevanju je primer oblikovane zahteve CURL.

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

Uporabnik API

Uporabite API uporabnika, da zahtevate seznam uporabnikov.

Uporabnik API protokol in URI

URI	/API/rest/scheduling/user
Metoda	DOBITI

Polja zahteve 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

WFM Historical Import Template (WHIT) API omogoča pretvorbo zgodovinskih podatkov iz datoteke CSV v niz datotek *_ServiceHistorical.SERVICE v obliki, ki jo pričakujejo storitve generičnega vmesnika (GIS) API. Najemniki, ki gostijo lasten podatkovni strežnik, lahko zaženejo WHIT API za ustvarjanje in nalaganje GIS datotek v oblak.

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

> **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 vam omogoča nalaganje datotek WHIT s privzetimi preslikavami polj.

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

Uvozni protokol

Ta API vam omogoča uvoz datoteke JSON s preslikavami polj.

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

WHIT API Polja zahteve

V nadaljevanju so privzeti stolpci za WHIT Import API:

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	average speed of answer (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 orodja API, ne 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.