Webex WFO API Referentni vodič

Za raspoređivanje sa novim WFM

Prvi put objavljeno: Juli 20, 2021
Poslednje izmene: oktobar 03, 2025

Sedište u Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS(6387)
Faks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE VEZANE ZA PROIZVOD U OVOM UPUTSTVU MOGU SE MENJATI BEZ OBAVEŠTENJA. VERUJE SE DA SU SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM UPUTSTVU TAČNE, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ BILO KOJE VRSTE GARANCIJE, IZRIČITE ILI PODRAZUMEVANE. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU UPOTREBU BILO KOG PROIZVODA. SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENA GARANCIJA ZA PRATEĆI PROIZVOD SU NAVEDENE U PAKETU INFORMACIJA KOJI JE ISPORUČEN SA PROIZVODOM I OVDE UKLJUČENE KAO REFERENCA. AKO NE MOŽETE DA PRONAĐETE LICENCU ZA SOFTVER, KONTAKTIRAJTE SVOG PREDSTAVNIKA KOMPANIJE CISCO DA BISTE DOBILI ODGOVARAJUĆI PRIMERAK.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja je adaptacija programa koji je razvio Univerzitet u Kaliforniji, Berkli (UCB) kao deo UCB verzije javnog domena UNIX operativnog sistema. Sva prava zadržana. Autorska prava © 1981, Regenti Univerziteta u Kaliforniji.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJU DRUGU GARANCIJU OVDE, SVI FAJLOVI DOKUMENATA I SOFTVER OVIH DOBAVLJAČA SU OBEZBEĐENI "ONAKO KAKO JESTE" SA SVIM KVAROVIMA. CISCO I GORENAVEDENI SNABDEVAČI ODRIČU SE SVIH GARANCIJA, IZRIČITIH ILI PODRAZUMEVANIH, UKLJUČUJUĆI, ALI NE OGRANIČAVAJUĆI SE NA PRODAJU, PRILAGOĐENOST ODREĐENOJ SVRSI I NEKRŠENJE ILI PROIZIŠLE IZ ISPORUKE, KORIŠĆENJA ILI PROCESA PRODAJE.

NI U KOM SLUČAJU CISCO ILI NJEGOVI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE INDIREKTNE, POSEBNE, POSLEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČAVANJA, GUBITAK DOBITKA ILI GUBITAK ILI ŠTETU KOJI NASTANE KOJI NASTANE ILI JE NJEGOVI DOBAVLJAČI OBAVEŠTENI O MOGUĆNOSTI TAKVE ŠTETE.

Nijedna adresa Internet protokola (IP) i telefonski brojevi koji se koriste u ovom dokumentu nemaju nameru da budu stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primeri, izlaz komandnog prikaza, dijagrami topologije mreže i druge figure uključene u dokument prikazani su samo u ilustrativne svrhe. Svako korišćenje stvarnih IP adresa ili telefonskih brojeva u ilustrativnom sadržaju je nenamerno i slučajno.

Sve štampane kopije i duple kopije ovog dokumenta smatraju se nekontrolisanim. Pogledajte trenutnu onlajn verziju za najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 kancelarija širom sveta. Adrese i brojevi telefona su navedeni na sajtu Cisco na # www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logotipi su zaštitni znaci ili registrovani zaštitni znaci Cisco-a i/ili njegovih filijala u SAD i drugim zemljama. Da biste videli listu Cisco zaštitnih znakova, idite na ovaj URL: www.cisco.com/go/trademarks. Pomenuti zaštitni znakovi trećih strana su vlasništvo njihovih vlasnika. Upotreba reči partner ne podrazumeva partnerski odnos između kompanije Cisco i bilo koje druge kompanije. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Sva prava zadržana.

Sadržaj

Sadržaj 3

Prvi koraci 15

Autorizacija 15

Zahtev za ovlašćenje 15

JSON Zahtev 16

Korišćenje odgovora za autorizaciju 16

Uništavanje sesije 16

Rad sa tekstualnim datotekama 16

Kreirajte korisnika API za Classic Webex WFO 17

Pristup WFM API-jima 19

Lokacije stranica 19

Procedure 19

Istorijski podaci WFM API-ji 21

Ovlašćenje API 23

GET Protocol/URI 23

Polja zahteva 23

Primeri JSON datoteka 23

Zahtev 23

Odgovor 24

POST Protokol i URI 25

Polja zahteva 25

Primeri JSON datoteka 25

Zahtev 25

Odgovor 26

Uvoz kontakata u rasutom stanju 29

Protokol i URI 29

Bulk kontakt uvoz API 29

Masovni uvoz kontakata u realnom vremenu API (metapodaci) 29

Podržani formati 30

Polja zahteva i odgovora 30

CSV primeri datoteka 36

Potpuni primer 37

Kratak primer 37

Primeri JSON fajlova 37

Potpuni primer 37

Kratak primer 38

ZIP format 38

Napomene 38

Korišćenje servera podataka za masovni uvoz kontakata 39

Bulk Organization Import API 41

Grupe API Protokol i URI 41

Grupe API Polja zahteva i odgovora 42

Timovi API Protokol i URI 42

Timovi API Polja zahteva i odgovora 43

Osobe API Protokol i URI 43

Osobe API Polja zahteva i odgovora 44

CSV Primeri datoteka 47

Kategorije i fraze API 49

DELETE Kategorije i fraze API 49

DELETE protokol i URI-ji 49

GET Kategorije i fraze API 50

GET protokol i URI-ji 50

Polja za odgovor GET 50

POST Kategorija i fraze API 51

POST Protokol i URI-ji 51

POST Polja odgovora 52

PUT Kategorije i fraze API 52

PUT Protokol i URI-ji 52

PUT Polja odgovora 52

GET/POST/PUT Primer JSON datoteke 53

Kontakt uređaj API 55

Kontakt uređaj API Protokol i URI 55

Parametri 55

Kontakt uređaj API Primeri JSON datoteka 55

Primer datoteke odgovora 55

Kontakt uređaja Bulk API 57

Kontakt uređaj Bulk API Protokol i URI 57

Kontakt uređaj BULK API JSON File Primeri 57

Primer datoteke odgovora 57

Kontakt API 61

Protokol i URI 61
Polja zahteva 61
Izvođenje kombinovane pretrage 68
Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka 68
Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka sa određenom vrednošću 68
Izvođenje potrage za događajima tišine 69
Primer JSON datoteke 70
JSON fajl Primer searchStats Parametar = true 71
Kontakt Osnovna pretraga API 73
Protokol i URI 73
Polja zahteva 73
Polja odgovora 74
Primer JSON datoteke 75
Kontakt Monitoring API 77
Protokol i URI 77
Polja odgovora 77
Primer odgovora JSON-a 78
Pretraga prilagođenih metapodataka API 79
Protokol i URI 79
Polja zahteva 79
Polja odgovora 80
Primer odgovora JSON-a 80
Obrazac za evaluaciju API 83
Protokol i URI 83

Polja odgovora 83

Primer JSON datoteke 85

Obrazac za evaluaciju ID API 89

Protokol i URI 89

Polja odgovora 89

Primer JSON datoteke 91

Izvoz API 95

Protokol i URI 95

Polja zahteva 95

Polja odgovora 95

CSV Primer izlaza datoteke 98

Generički uvoz teksta API 99

Protokol i URI 99

Polja zahteva JSON 99

Primer JSON datoteke 100

Generički uvoz teksta sa više fajlova API 103

Protokol i URI 103

Polja zahteva 103

Podržani formati 104

Batch CSV Primer datoteke 105

Primer zip datoteke 105

Primer JSON datoteke 106

JSON Telo 106

Sadržaj 107

Uvoz API **109**

GET Import Protocol i URI 109

GET polja zahteva za uvoz 109

GET Uvoz Odgovori Polja 109

GET Uvoz JSON fajl Primer 110

POST Protokol uvoza i URI 112

Uvoz POST polja odgovora 112

POST Uvoz JSON fajl primer 113

JSON Format 113

POST Format odgovora na uspeh 114

API za uvoz preferencija **115**

Kreiraj preferenciju uvoza API 115

Kreirajte protokol preferencija uvoza i URI 115

Kreirajte polja zahteva za uvoz 115

Kreirajte primer JSON datoteke preferencije uvoza 116

Kreirajte odgovor sistema preferencija uvoza 116

Delete Import Preference API 116

Delete Import Preference Protocol i URI 116

Izbriši odgovor sistema preferencija uvoza 116

Uvoz Podešavanja API 117

Protokol uvoznih preferencija i URI 117

Uvoz podešavanja odgovora polja 117

Primer JSON datoteke 117

Odgovor sistema 119

Uvoz podešavanja od ID API 119

Import Preferences by ID Protocol and URI 119

Uvoz podešavanja po ID polja odgovora 119

Uvoz podešavanja od ID JSON fajl primer 120

Odgovor sistema 120

Update Import Preference API 120

Update Import Preference Protocol i URI 121

Ažurirajte polja odgovora uvoznih preferencija 121

Ažuriranje preferencije uvoza JSON fajl primer 121

Ažuriranje Uvoz Preference Sistem Odgovor 122

Lista za uključivanje/isključivanje API 123

GET Lista za uključivanje/isključivanje API 123

GET Inclusion/Exclusion List API Protocol and URI 123

GET Lista za uključivanje/isključivanje API Polja zahteva 123

GET Service API Polja odgovora 125

GET Service API Primer JSON datoteke 126

PUT Uključi/isključi listu API 126

PUT Uključivanje/isključivanje liste API protokola i URI 127

PUT Uključi/isključi listu API polja zahteva 127

PUT Uključi/isključi listu API polja odgovora 128

PUT Uključi/isključi listu API Primer JSON datoteke 129

POST Lista uključivanja/isključivanja API 130

POST Lista uključivanja/isključivanja API Protokol i URI 130

POST Lista za uključivanje/isključivanje API Polja zahteva 130

POST Lista uključivanja/isključivanja API Polja odgovora 132

POST Lista uključivanja/isključivanja API Primer JSON datoteke 133

DELETE Uključi/Isključi listu API 133

DELETE Include/Exclude List API Protocol i URI 133

Izbriši Uključi/Isključi Lista Odgovor sistema 133

Poslovi API 134

Protokol i URI 134

Polja zahteva 134

Polja odgovora 134

Primeri JSON datoteka 136

Zahtev 136

Odgovor 136

API-ji organizacione strukture 139

Dodelite uloge osobi API 139

Dodelite uloge osobi API protokol i URI 139

Dodelite uloge osobi API polja zahteva 139

Dodelite uloge osobi API Primer JSON datoteke 139

Zajednička grupa API 140

Zajednička grupa API Protokol i URI 140

Zajednička grupa API Polja zahteva 140

Organizaciona struktura Zajednička API (Informacije o raščlambi) 140

Zajednički API protokol i URI 141

Uobičajena API polja zahteva 141

Uobičajena API polja odgovora 141

Uobičajeni API JSON primer datoteke 142
Grupa API 143
Grupa API Protokol i URI 143
Grupa API Polja zahteva — Sve grupe 144
Grupa API Polja odgovora 144
Grupa API Primer JSON datoteke 145
Grupišite po ID (sa timovima) 146
Grupišite po ID (sa timovima) Protokol i URI 146
Grupišite po ID (sa timovima) Polja zahteva 146
Grupišite po ID (sa timovima) polja odgovora 146
Grupišite po ID (sa timovima) Primer JSON datoteke 147
Grupa-Osoba API 148
Grupna osoba API Protokol i URI 148
Grupa-osoba API Polja zahteva 148
Grupna osoba API Polja odgovora 148
Grupna osoba API Primer JSON datoteke 149
Grupa (sa opsegom) API 149
Grupa (sa opsegom) API Protokol i URI 149
Grupa (sa opsegom) API Polja zahteva 149
Grupa (sa opsegom) API Polja odgovora 150
Grupa (sa opsegom) API Primer JSON datoteke 150
Dozvole API 150
Dozvole API Protokol i URI 150
Dozvole API Polja odgovora 151

Dozvole API Primer JSON datoteke 151
Osoba API 151
Osoba API Protokol i URI 152
Osoba API Polja zahteva 152
Osoba API Primer JSON datoteke 153
Osoba od ID API 154
Osoba po ID API Protokolu i URI 154
Osoba po ID API poljima zahteva (PUT metoda) 154
Osoba po ID API polja odgovora 157
Osoba po ID API JSON File Primer 158
Vremenska zona osobe API 159
Vremenska zona osobe API Protokol i URI 159
Vremenska zona osobe API Polja odgovora 159
Vremenska zona osobe API Primer JSON datoteke 160
Uloge API 160
Uloge API Protokol i URI 160
Uloge API Polja zahteva 160
Uloge API Polja odgovora 161
Uloge API Primer JSON datoteke 161
Tim API 162
Tim API Protokol i URI 162
Tim API Zahtev Polja 163
Tim API Primer JSON datoteke 163
Timovi od ID (sa agentima) 163

Timovi po protokolu ID (sa agentima) i URI 163

Timovi po ID (sa agentima) Polja zahteva 164

Timovi po ID (sa agentima) Polja odgovora 164

Timovi od ID (sa agentima) JSON fajl primer 165

Tim (sa opsegom) 167

Tim (sa opsegom) Protokol i URI 167

Tim (sa opsegom) Polja zahteva 167

Tim (sa opsegom) Polja odgovora 167

Tim (sa opsegom) Primer JSON datoteke 167

Stanar API 168

Tenant API Protokol i URI 168

Tenant API Polja zahteva 168

Polja odgovora stanara API 169

Primer datoteke API JSON 169

Kontrole snimanja API 171

Kontrole snimanja API Protokol i URI 171

URI Parametri zahteva 172

Parametri za upit 172

Kontrola snimanja Autentifikacija API Protokol i URI 175

Prijavljivanje na kontrole snimanja API 176

Odjavljivanje iz kontrola snimanja API 177

Kontrole snimanja API Zahtev komande 177

Korišćenje kontrola za snimanje iz komandne linije 181

Pojednostavljene kontrole snimanja API 183

Protokol i URI 183

Izvoz sa jednim kontaktom API 189

Protokol i URI 189

Primer odgovora 190

Govor Hitovi API 191

Speech Hits API Protocol i URI 191

Speech Hits API Response Fields 191

Speech Hits API Primer JSON datoteke 192

Konfiguracija ankete API 195

Konfiguracija ankete API Protokol i URI 195

Konfiguracija ankete API Polja odgovora 195

Konfiguracija ankete API Primer JSON datoteke 197

Anketa ID API 201

Anketa ID API Protokol i URI 201

Anketa ID API Odgovori Polja 201

Anketa ID API Primer JSON datoteke 203

Tekstualni hitovi API 205

Tekst Hits API Protokol i URI 205

Tekstualni hitovi API Polja odgovora 205

Tekst Hits API Primer JSON datoteke 206

Transkript Izvoz API 209

Transkript Izvoz API Protokol i URI 209

Transkript Izvoz API Polja zahteva 209

Transkript Izvoz API Primer CURL datoteke 209

Prvi koraci

Webex WFO uključuje RESTful API-je koji vam omogućavaju interakciju sa aplikacijom na različite načine. Ovaj odeljak objašnjava kako koristiti Webex WFO API-je. Upoznajte se sa procesom autorizacije pre nego što pređete na bilo koji drugi API.

Autorizacija

Proces autorizacije je uporediv sa prijavljivanjem na Webex WFO. Stoga, mora biti završen pre nego što možete da napravite bilo kakve API zahteve. Da biste se autentifikovali kao ovlašćeni korisnik Webex WFO i njegovih API-ja, morate poslati formatirane akreditive kao POST zahtev na krajnju tačku Authorize API (/API/rest/authorize). Pogledajte Authorize API za više informacija.

NAPOMENA: Vaša sesija ističe nakon dva sata neaktivnosti.

Za informacije o tome kako da kreirate akreditive za ovaj zahtev, pogledajte Kreiranje API korisnika za Classic Webex WFO.

Zahtev za ovlašćenje

Sledeća tabela i JSON primer pokazuju šta vaš POST zahtev treba da sadrži i kako treba da bude formatiran.

Ime	Req?	Tip	Opis
Lokalne	N	Niz	Korisnikov kod lokalizacije zemlje.
Korisničko ime	Y	Niz	ID korisnika stanara.
Lozinku	Y	Niz	Korisnička lozinka.
Jezik	Y	Niz	Jezik korisnika. Default = sr
id zakupca	N	Niz	ID stanara kojem korisnik pripada. Uključite stanara ID ako korisnik ima iste akreditive za prijavljivanje (korisnik ID i lozinku) za više od jednog stanara.

JSON zahtev

```
{
        "locale": string, "userId":
        string, "passvord": string,
        "language": string,
        "tenantId": ceo broj
}
```

Korišćenje odgovora za autorizaciju

Kada su vaši akreditivi prihvaćeni, dobićete odgovor koji uključuje sesiju ID. Sesija ID mora biti uključena kao zaglavlje u svim narednim API pozivima. Ovako Webex WFO potvrđuje da li ste prijavljeni i ovlašćeni da koristite API-je.

> **NAPOMENA** Neki API razvojni alati kao što je Postman će sačuvati sesiju ID i proslediti je nazad na naredne zahteve bez potrebe za intervencijom. Ostali API alati zahtevaju da podesite zaglavlje Ručno.

Ova sesija ID mora biti formatirana u paru ključ-vrednost sa "cookie" kao ključem i sesijom ID dodatom nakon "hazelcast.sessionId=" kao što se vidi u sledećem paru ključ-vrednost.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Sesija ID kao što se pojavljuje u odgovoru Authorize API>"

Uništavanje sesije

Prilikom gašenja aplikacije, trebalo bi da uništite HTTPS sesiju (odjavite se).

Odjavi se

- Izdajte zahtev HTTPS DELETE na:

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

Rad sa tekstualnim datotekama

Kada uvozite tekstualne podatke koristeći Webex WFO API, tekst treba da bude kodiran UTF-8. Ovo omogućava uključivanje specijalnih znakova koji nisu dostupni sa kodiranjem ASCII.

Kreirajte API korisnika za Classic Webex WFO

Ako planirate da koristite Webex WFO API-je za integracije nezavisnih proizvođača, Cisco preporučuje da kreirate API korisnički nalog. Konfigurišete korisnika API isto kao i administratora sistema, ali svrha ovog korisnika je da omogući aplikacijama trećih strana da se autentifikuju sa Webex WFO.

> **NAPOMENA** Da biste kreirali ovog korisnika, morate imati podrazumevanu ulogu administratora sistema ili ulogu sa ekvivalentnim ovlašćenjima. Ova uloga troši jednu licencu administratora sistema.

Za više informacija o autorizaciji i autentifikaciji korisnika sa Webex WFO, pogledajte Authorize API.

Ako naiđete na bilo kakve probleme, obratite se tehničkoj podršci za pomoć.

Kreirajte API korisnički nalog

1. Pokrenite Webex WFO i prijavite se kao administrator sistema.

   > **NAPOMENA** Ako se prvi put prijavljujete na proizvod, kreirajte dodatni administrativni nalog.

2. Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > korisnicima.
3. Izaberite opciju **Kreiraj novog korisnika** i popunite sledeća polja u odeljku Informacije o korisniku.
   - **Ime** i prezime –Unesite ime i prezime koje identifikuje svrhu korisnika. Na primer, unesite **API** kao ime i **korisnika** kao prezime.
   - **Korisničko ime**—Unesite važeću adresu e-pošte. Ovo je korisničko ime Webex WFO korisnika koje će se koristiti za prijavljivanje.
4. Unesite lozinku koja zadovoljava zahteve složenosti lozinke vašeg stanara u **polje Lozinka** .
5. U **polju Uloge** , dodelite korisnika na podrazumevanu ulogu administratora sistema.
6. Podesite **polje Tim** na Podrazumevani tim. Ovu vrednost možete podesiti na alternativni tim koji želite.
7. Izaberite pridružene grupe i timove koje ovaj nalog treba da ima opseg. Možete odabrati pojedinačne timove, ime grupe ili ime stanara kao grupu. Odabir imena stanara naglašava sve timove unutar te grupe.

11. U polju WFM Prikazi, dodelite **EnterpriseView** kao glavni prikaz. Ovo omogućava korisniku da vidi sve korisnike.
12. Kliknite na dugme **Sačuvaj** u gornjem desnom uglu korisničkog interfejsa.

Srodne teme

Pogledajte *Webex WFO API Referentni vodič*.

Pristup WFM API-jima

Webex WFO Novo WFM koristi interaktivnu veb stranicu za dokumentovanje API-ja koja je dostupna za sva korisnička okruženja. Ova tema detaljno opisuje procedure o tome kako pristupiti WFM API-jima. Ovo uključuje kako omogućiti potrebne dozvole, dobiti token za autentifikaciju, autorizovati sesiju i završiti sesiju.

> **NAPOMENA:** Ograničenje brzine za WFM API-je po korisničkom tokenu je 500 poziva u minuti i 10.000 poziva na sat. Ovo ograničenje stope se ne odnosi na WFM istorijskih API-ja.

URL okruženja vaše organizacije prati šablon ispod gde je [customerURL] jedinstven za vašu organizaciju.

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

Lokacije stranica

- WFM > Dozvole
- Korisnička podešavanja > Lični pristupni tokeni

Procedure

Omogućite pristup novim WFM API-jima

1. Ispod liste **Uloge** izaberite ulogu za koju želite da omogućite dozvole.
2. Izaberite **funkcije** Tab.
3. Pod **Open Calabrio WFM** > **API pristup,** omogućite jednu ili više od sledećih dozvola.
    - Pročitajte prognozu
    - Organizacija čitanja
    - Zahtev za čitanje
    - Raspored čitanja
    - Napišite prognozu
    - Napišite organizaciju
    - Napišite zahtev

- Napišite raspored

4. Pod **Otvori Calabrio WFM** > **Veb**, omogućite **dozvolu Lični pristupni tokeni** .

Generišite token

Generisanje pristupnog tokena je jednokratna akcija. Nakon kreiranja tokena, sačuvajte ga na lokaciji koja je lako dostupna za buduću upotrebu. Ako izgubite svoj token, možete regenerisati novi.

1. Idite na **Korisnička podešavanja** > **Lični pristupni tokeni**.
2. Unesite jedinstveno ime u **polje Naziv aplikacije** za tekst.
3. Kliknite na dugme **Generate token**.
4. Kopirajte token.

NAPOMENA: Token ne radi ako korisnik koji kreira token ima datum odlaska koji je prošao ili ako je korisnik izbrisan.

Odobri

1. Idite na URL adresu vaše organizacije za Webex WFO WFM API-je.
2. Kliknite na dugme **Autorizuj**. Pojavljuje **se prozor Dostupna ovlašćenja** .
3. Nalepite token koji ste kopirali u prethodnoj proceduri u **polje Vrednost** teksta.
4. Kliknite na dugme **Autorizuj**.
5. Kliknite na dugme **Zatvori** da zatvorite prozor. Sada možete da izvršavate upite i komande za WFM API-je na raspolaganju.

Završite ovlašćenu sesiju

1. Kliknite na dugme **Autorizuj**.
2. Kliknite na dugme **Odjavi** se.

Istorijski podaci WFM API-ji

Webex WFO podržava API-je istorijskih podataka za sve trenutne i nove verzije WFM (TWFM i New WFM). Ovi API-ji istorijskih podataka omogućavaju korisnicima da uvezu eksterne WFM istorijske podatke sa integrisanih platformi kontakt centra. Pomoću ovih integracija možete predvideti, postaviti praćenje performansi agenta i još mnogo toga.

> **VAŽNO** Da biste osigurali odgovarajuću podršku prilikom integracije sa API-jima istorijskih podataka, molimo vas da se uključite u Webex WFO Professional Services da biste postavili plan upravljanih usluga za podršku vašem
> Organizacija sa razvojem i primenom vaše Webex WFO integracije.

URL okruženja vaše organizacije prati šablon ispod gde je [customerURL] jedinstven za vašu organizaciju.

URL-ovi za API-je istorijskih podataka prate format koji je detaljno opisan u nastavku.

https://[customerURL].com/istorijski-podaci/api/v1

URL-ovi za istorijske podatke API dokumentacije prate format koji je opisan u nastavku.

https://[customerURL].com/istorijski-podaci/docs/index.html

Odobri

1. Idite na URL adresu vaše organizacije za Webex WFO WFM API za istorijske podatke.
2. Kliknite na dugme **Autorizuj**. Pojavljuje se prozor Dostupna ovlašćenja.
3. Nalepite ključ stanara koji ste dobili od Webex WFO kontakt osobe.
4. Kliknite na dugme **Autorizuj**.
5. Kliknite na dugme **Zatvori** da zatvorite prozor. Sada možete da izvršite dostupne API-je pomoću ključa izvora podataka koji vam je dala vaša Webex WFO kontakt osoba.

Završite ovlašćenu sesiju

1. Kliknite na dugme **Autorizuj**.
2. Kliknite **na** odjavu.

Ovlašćeni API

Authorize API omogućava korisnicima da budu ovlašćeni da se prijave na Webex WFO i da primaju informacije povezane sa ovlašćenim korisnikom.

NAPOMENA: Vaša sesija ističe nakon dva sata neaktivnosti.

GET protokol/URI

URI	/API/rest/authorize
Metod	DOBITI

Polja zahteva

Ime	Req?	Tip	Opis
Lokalne	N	Niz	Korisnikov kod lokalizacije zemlje.
Korisničko ime	Y	Niz	ID korisnika stanara.
Lozinku	Y	Niz	Korisnička lozinka.
Jezik	Y	Niz	Jezik korisnika. Default = sr
id zakupca	N	Niz	ID stanara kojem korisnik pripada. Uključite stanara ID ako korisnik ima iste akreditive za prijavljivanje (korisnik ID i lozinku) za više od jednog stanara.

Primeri JSON datoteka

Zahtev

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

```
{
        "locale": string,
```

"userId": string,

"passvord": string,

"language": string,

"tenantId": ceo broj

}

Odgovor

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"

, "ID":2,

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

"firstName":"bill",

"lastName":"Smith", "teamId":3,

"teamName":"Default Team",

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

Group", "lang":"sr",

"country":"", "sessionTimeout":"60",

"timezoneString":"Amerika\Čikago",

"deaktiviran":false, "licenseCompliance":true,

"tenantId":1, "passwordEkspirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"dozvole":[

"VievOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST Protokol i URI

URI	/API/rest/authorize
Metod	POST

Polja zahteva

Ime	Req?	Tip	Opis
Lokalne	N	Niz	Korisnikov kod lokalizacije zemlje.
Korisničko ime	Y	Niz	ID korisnika stanara.
Lozinku	Y	Niz	Korisnička lozinka.
Jezik	Y	Niz	Jezik korisnika. Default = sr
id zakupca	N	Niz	ID stanara kojem korisnik pripada. Uključite stanara ID ako korisnik ima iste akreditive za prijavljivanje (korisnik ID i lozinku) za više od jednog stanara.

Primeri JSON datoteka

Zahtev

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

```
{
        "locale": string,
        "userId": string,
```

```
        "passvord":     string,
        "language":     string,
        "tenantId": ceo broj
}
```

Odgovor

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"
        , "ID":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"Smith", "teamId":3,
        "teamName":"Default Team",
        "groupId":2, "groupName":"Default
        Group", "lang":"sr",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"Amerika\Čikago",
        "deaktiviran":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordEkspirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "dozvole":[
                "VievOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
                "AdadministrPassvordPolicy",
```

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

Uvoz kontakata u rasutom stanju

Treće strane koriste API-je za uvoz kontakata za spajanje i Insert metapodataka i snimaka u višedelnom HTTPS zahtevu.

Postoje dva API-ja za masovni uvoz:

- Bulk Contact Import API—Koriste ga treća lica; omogućava umetanje metapodataka i snimaka u višedelni HTTPS zahtev

  > **NAPOMENA:** Takođe možete koristiti Bulk Contact Import API za uvoz kontakata u velikoj meri preko Data Servera. Pogledajte Korišćenje servera podataka za uvoz kontakata u velikoj meri.

- Kontakt u realnom vremenu API—Koristi Webex WFO Smart Desktop klijent za snimanje; prvo ubacuje metapodatke, a zatim kasnije učitava snimke odvojeno, na osnovu odgovora od umetanja metapodataka. Ovo omogućava klijentu da odloži učitavanje snimaka i omogućava da se kontakti ubace dok je poziv još u toku. Međutim, ovo prisiljava klijenta da prati lične karte kako bi otpremio snimke za ispravan kontakt.

Protokol i URI

Bulk kontakt uvoz API

URI	/API/upload/contacts
Metod	POST
Dozvole	Administrirajte stanara
Tip sadržaja	multipart/form-data

Masovni uvoz kontakata u realnom vremenu API (metapodaci)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Metod	POST
Dozvole	Snimanje kontakata, snimanje glasa / snimanje ekrana
Tip sadržaja	Aplikacija / JSON

Podržani formati

Sledeći formati mogu biti uključeni u višedelni zahtev.

Tip	Opis
CSV	Fajl odvojen zarezom koji se koristi za dodeljivanje metapodataka.
JSON	Isti format metapodataka kao i Real-time API, ali se može koristiti za masovni uvoz.
OMILjENO	Format audio snimanja.
WebM	Kombinovani audio i video format snimanja.
VEBMA	Audio samo (WebM kontejner) format.
BILTEN	Format samo za video (WebM kontejner).
SPKS	Audio format.
Bilten	Kombinovani audio i video format snimanja (ili video samo ako je uparen sa zvukom u istom kontaktu).
OPUS	Audio format.

Polja zahteva i odgovora

CSV i JSON fajlovi uključuju polja definisana u sledećoj tabeli. Ne koriste se sva polja u oba tipa fajlova. Fajl na koji se polje odnosi je naznačen u opisu.

Ime	Req?	Opis
Pretraživanje	Y	Koristi se u CSV i JSON. Agent ID u jednom od tri formata. Obrada shvati

Ime	Req?	Opis
		Koji format se koristi na osnovu analize sadržaja. ▪ Osoba ID. Jedinstveni identifikator iz WfoPerson.id. Ovaj broj se takođe koristi u tabeli User Export (Application Management > Global > Users > Import and Export > Export > User ID column). To nije isto kao i ID u Webex WFO korisničkom profilu. ▪ AD Prijava. Domen \ korisničko ime (zahteva "\"). ▪ Adresa e-pošte. Adresa e-pošte (zahteva "@"). Kada koristite CSV za otpremanje kontakata, potreban je agent ID. Ako koristite JSON da biste napravili zahtev, agent ID nije obavezan. U drugom slučaju, agent ID je postavljen na ID autentifikovanog korisnika koji pokreće otpremanje. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = nijedan
Srpsko-hrvatski	N	Koristi se u CSV i JSON. ID koji povezuje kontakte zajedno. Na primer, prebačeni poziv sa jednog agenta na drugog ima isti ID. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Default = NULL
Audio.Lokacija	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Audio. Ključ (datoteka) ime snimka u višedelnom zahtevu. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = Nijedan

Ime	Req?	Opis
Audio.StartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Audio. Vreme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIKS vreme) audio zapisa. Ovo se koristi za određivanje audio ofset od kada kontakt počinje. Maksimalni znakovi = dugi Default = ContactStartTimeMs
PozvanaAdresa	N	Koristi se u CSV. Pozvani broj telefona. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = Prazan niz
Zvala	N	Koristi se u JSON-u. Pozvani broj telefona. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Default = NULL
Pretraživanje	N	Koristi se u CSV i JSON. ID koji identifikuje kontakt. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Default = NULL
Zove	N	Koristi se u JSON-u. Telefonski broj poziva. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Default = NULL
PozivanjeAdresa	N	Koristi se u CSV. Telefonski broj poziva. Maksimalni znakovi = 64

Ime	Req?	Opis
		Default = Prazan string
KlijentVremenska zona	N	Koristi se u CSV i JSON. Vremenska zona u UTC formatu. Vindovs Time je takođe podržan. Desktop Recording klijent šalje Vindovs Time, koji je mapiran na Olson vreme. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Default = Vremenska zona kupca kao što je definisano u Webex WFO **PRIMER** –06:00
KontaktStartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. Vreme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIKS vreme). Vrednost u ovom polju je obavezna, tako da ako vrednost nedostaje, API koristi trenutno vreme otpremanja. Imajte na umu da ovo verovatno rezultira lošim korisničkim iskustvom, sa mnogim kontaktima koji imaju istu vremensku oznaku. **VAŽNO** - Ako uvozite kontakte sa Ekcel-om, morate formatirati kolonu Start Time na Prikaz milisekundi (pogledajte Ekcel korisničku dokumentaciju za više informacija). U suprotnom, Ekcel skraćuje milisekunde, što rezultira lažnim vremenom i sprečava pravilno uvoz snimaka. Mak znakova = dugo Podrazumevano = trenutno vreme otpremanja **PRIMER#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Pravcu	N	Koristi se u CSV i JSON. Pravac poziva, dolazni ili odlazni. 1 = odlazni 0 = dolazni

Ime	Req?	Opis
		Maksimalni znakovi = KSNUMKS Default = NULL
Linija	N	Koristi se u CSV i JSON. Linija / produžetak agenta. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Default = NULL
metadata.<custom metadata Ime polja>	N	Koristi se u CSV. Prilagođena polja metapodataka za popunjavanje. Polje će biti kreirano ako ne postoji. Svaka kolona koja počinje sa "metapodacima" će se tretirati kao prilagođeno polje metapodataka. **PRIMER** - Da biste postavili "accountNumber", kreirajte kolonu pod nazivom "metadata.accountNumber". Maksimalno ime polja znakova = KSNUMKS Maksimalni znakovi prilagođene vrednosti metapodataka = KSNUMKS
Prilagođeni metapodaci	N	Koristi se u JSON-u. Prilagođena polja metapodataka za popunjavanje. Polje će biti kreirano ako ne postoji. Objekat sadrži podatke u obliku parova ime/vrednost. **PRIMER** "accountNumber":"123456" Maksimalno ime polja znakova = KSNUMKS Maksimalni znakovi prilagođene vrednosti metapodataka = KSNUMKS
Snimanje1	Y	Koristi se u CSV. Ključ (datoteka) ime snimka u višedelnom zahtevu. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Proširenje

Ime	Req?	Opis
		identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = Nijedan
Snimanje2	N	Koristi se u CSV. Ključ (datoteka) ime snimka u višedelnom zahtevu. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = Nijedan
Snimanje3	N	Korišćeno u CSV. Ključ (datoteka) ime snimka u višedelnom zahtevu. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. **NAPOMENA** Mora postojati audio fajl ili uvoz ne uspe. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = Nijedan
Snimanje2Ofset	N	Koristi se u CSV. Ofset Recording2 iz Recording1. **PRIMER** Audio fajl (WAV) koji počinje 5 sekundi nakon što fajl ekrana (WebM) ima ofset od 5000 (5000 = 5 sekundi). Maksimalni znakovi = dugi

Ime	Req?	Opis
		Podrazumevano = 0
Ekran.Lokacija	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu ekrana. Ključ (datoteka) ime snimka u višedelnom zahtevu. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = Nijedan
Screen.StartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu ekrana. Vreme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIKS vreme) snimanja ekrana. Ovo se koristi da se shvati ofset ekrana od kada kontakt počinje. Maksimalni znakovi = dugi Default = ContactStartTimeMs

CSV primeri datoteka

CSV se može učitati kao deo višedelnog zahteva za otpremanje. Neka pravila u vezi sa formatom su sledeća.

- Broj kolona je promenljiv. Na primer, ako uvek želite da koristite vremensku zonu kupca, ne morate da uključite kolonu TimeZone u CSV.
- Kolone uključene u CSV mogu biti u bilo kom redosledu.
- Broj kolona u svakom redu mora odgovarati broju kolona zaglavlja.
- Ako vrednost ima zarez, ona mora biti okružena navodnicima.
- Ako vrednost nije poznata za određeni kontakt, ali zaglavlje postoji, koristite prazan niz za tu kolonu.

> **NAPOMENA** Uspešan odgovor je formatiran u JSON-u, jer odgovor dodaje neki status za svaki kontakt i snimanje.

Potpuni primer

Ovaj primer prikazuje fajl koji koristi svako moguće polje za CSV fajl.

```
AgentId, ContactStartTimeMs, TimeZone, AssocCallId, CallId, CalledAddress, Line, CallingAd dress, Direction, Recording1, Recording2, 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,Amerika/Čikago,103585664793220000,30611848,18 01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Kratak primer

Ovaj primer prikazuje samo polja potrebna za CSV fajl.

```
AgentId, KontaktStartTimeMs, SnimanjeKSNUMKS
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Primeri JSON fajlova

Kontakt informacije se mogu uvesti u Webex WFO u JSON formatu kao alternativa CSV formatu.

Potpuni primer

Sledi primer formatirane JSON datoteke.

```
{
    "AgentId":"#john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone": "Centralno standardno vreme",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Pravac":1,
    "Audio":[
        {
            "Lokacija":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Ekran":[
            "Lokacija":"25.WebM",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
            "odeljenje":"prodaja"
        }
    }
```

Kratak primer

Ovaj primer prikazuje samo polja potrebna za JSON fajl.

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

ZIP format

ZIP format se rukuje drugačije od CSV ili JSON, u tome što je to zbirka fajlova koji se obrađuju kao da su pojedinačni fajlovi u okviru višedelnog zahteva.

- Ime datoteke je ključ koji treba da se navede u CSV/JSON.
- Svaka struktura foldera u ZIP fajlu je spljoštena i zanemarena.

Na primer, višedelni zahtev izgleda ovako.

```
batch.zip
    batch.CSV (sadrži 2 reda, za call1 i call2)
    call1.wav
    call2.wav
```

Ovaj višedelni zahtev se obrađuje kao da su svi fajlovi u ZIP-u ili svi pojedinačno u višedelnom zahtevu.

Napomene

- Redosled fajlova nije bitan.
- Otpremanje za kontakt koji sadrži ime datoteke za snimanje, ali ne uključuje taj snimak, neće uspeti da se ubaci.

- Otpremanje koje sadrži snimak se ne pominje u CSV ili JSON će ignorisati taj snimak.

VAŽNO - Morate imati pristup administratora stanara, pristup serveru podataka koji će se koristiti za uvoz masovnih kontakata i dozvolu za masovni uvoz za vašu ulogu.

Korišćenje servera podataka za masovni uvoz kontakata

Možete koristiti Bulk Contact Import API za masovno otpremanje kontakata preko Data Servera.

Korišćenje Bulk Contact Import API zahteva sledeće:

- Webex WFO Administratorska uloga sa omogućenom dozvolom za masovni uvoz.
- Pristup za čitanje / pisanje na serveru podataka.

Da biste masovno otpremili kontakte preko Data Servera:

PREDUSLOV Za masovni uvoz za uspešno otpremanje datoteka pomoću servera podataka, server podataka mora biti konfigurisan unutar Webex WFO. Ovo može biti server podataka koji se već koristi za bilo koji

Druga svrha ili novi server podataka. Ako konfigurišete novi server podataka za masovni uvoz, pogledajte temu "Konfiguracija servera podataka" u *Webex WFO Korisničkom vodiču*.

1. Da biste koristili server podataka koji je već konfigurisan u Webex WFO idite na stranicu Konfiguracija servera podataka (Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > Konfiguracija servera podataka) i izaberite taj server podataka.
2. U odeljku **Regionalni server podataka ACD Podešavanja** sinhronizacije proverite da **li je izabrano Omogući snimanje** i da **je dodeljen Generic (Default**) ACD.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
4. Kreirajte CSV (ne JSON) datoteku koja sadrži sva obavezna polja, plus sve opcione koje želite da dodate.
5. Prefiks fajl sa rečju KONTAKT. Reč je osjetljiva na velika i mala slova, i morate je ukucati velikim slovima.

PRIMER

Vaša CSV datoteka se zove ExampleContacts.CSV. Morate ga preimenovati sa prefiksom KONTAKT na sledeći način:

KONTAKT. ExampleContacts.CSV

6. Postavite datoteku CSV i sve povezane medijske datoteke u GIS <tenant> folder na Data Serveru. Ova fascikla se nalazi na lokaciji definisanoj poljem GIS datoteke regionalnog servera podataka na stranici Konfiguracija servera podataka.

   PRIMER# C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<tenant>

Bulk Organization Import API

Bulk Organization Import API koriste treće strane za učitavanje organizacione strukture svog kontakt centra (grupe, timovi i ljudi) u Webex WFO.

API samo ubacuje i ažurira grupe, timove i ljude. Nikada se ne briše, tako da je bezbedno uvesti podskup organizacione strukture. Uvoz je ponovljiv jer API menja samo ona polja koja se menjaju. Bezbedno je uvesti istu datoteku više puta.

Uvoz obrađuje grupe, timove i osobe na sledeći način.

> **VAŽNO** - Ako učitavate datoteku CSV za masovni uvoz organizacije za grupe ili timove, zaglavlja kolona moraju odgovarati odgovarajućim poljima zahteva i odgovora u tabelama ispod Тачно. Ne možete promeniti redosled ili izostaviti bilo koju od kolona, čak i ako nisu potrebni za svaki pojedinačni unos.

Grupe API Protokol i URI

URI	/API/upload/groups
Metod	POST
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data

Grupe. Grupa je identifikovana kolonom groupName. Ako vrednost u groupName odgovara postojećoj grupi, ta grupa se koristi. Ako je groupName nov, grupa je kreirana sa tim imenom i aktivirana je.

Grupe API Polja zahteva i odgovora

Ime	Req?	Opis
Id	Y	Grupa je ID u ACD. Broj ID možete identifikovati izvozom podataka grupe i pregledom u rezultirajućoj CSV datoteci. **NAPOMENA** Ako je grupa nova grupa ID mora biti podešena na 0 (nula), ili uvoz neće uspeti.
Ime	Y	Ime grupe. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = nijedan
aktivirani datum	Y	Datum kada je grupa aktivirana u formatu MM/DD/GGGG. Default = trenutni datum
deaktiviranDatum	Y	Datum kada je grupa deaktivirana u formatu MM/DD/GGGG.

Timovi API Protokol i URI

URI	/API/upload/teams
Metod	POST
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data

Timovi. Tim je identifikovan u koloni teamName. Ako vrednost u teamName odgovara postojećem timu, taj tim se koristi. Ako se grupa pod kojom se nalazi ovaj tim promenila, taj odnos se ažurira. Ako je teamName nov, tim se kreira sa tim imenom pod navedenom grupom i aktivira se.

Timovi API Polja zahteva i odgovora

Ime	Req?	Opis
Id	Y	Tim je ID u ACD. Broj ID možete identifikovati izvozom podataka o timu i pregledom u rezultirajućoj CSV datoteci. **NAPOMENA** Ako je tim novi tim, ID mora biti podešen na 0 (nula), ili će uvoz propasti.
Ime	Y	Ime tima. Maksimalni znakovi = KSNUMKS
aktivirani datum	Y	Datum kada je grupa aktivirana u formatu MM/DD/GGGG. Default = trenutni datum
deaktiviranDatum	Y	Datum kada je grupa deaktivirana u formatu MM/DD/GGGG.
roditeljGroupId	Y	Ime grupe kojoj pripada tim.
produktivnostKompilacija	Y	Označava da li će statistika tima biti uključena kada servis za snimanje sastavlja statistiku produktivnosti (tačno / netačno). Podrazumevano = istina

Osobe API Protokol i URI

URI	/API/upload/osobe
Metod	POST
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data

Osobe. Osoba se identifikuje putem e-pošte, adLogin ili acdId. Ako bilo koja od ovih vrednosti odgovara postojećoj osobi, ta osoba se koristi. Ako se članstvo u timu, ime, vremenska zona, lokal ili aktivni status te osobe promenili, ažurira se u skladu s tim. Ako se pronađe odgovarajuća osoba, API nikada ne briše jedan od tri identifikatora

Ako vrednost već postoji. Na primer, ako se pronađe podudaranje na adresi e-pošte, ali uvezena CSV datoteka ne sadrži ACD ID za korisnika, ali već imamo jednu u bazi podataka, postojeća vrednost se ne prepisuje. Ako su sva tri identifikatora osoba nova, nova osoba se kreira i dobija podrazumevanu ulogu agenta.

Osobe API Polja zahteva i odgovora

Ime	Req?	Opis
OMILjENO	Y	Osoba je ID u Webex WFO. Broj ID možete identifikovati izvozom podataka o osobi i pregledom u rezultirajućoj CSV datoteci. Koristite 0 (nula) ako je ovo nova osoba.
E-pošta	Y	Adresa e-pošte korisnika. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = nijedan
Prezime	Y	Korisničko ime. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = nijedan
Prezime	Y	Prezime korisnika. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = nijedan
Vremenska zona	N	Vremenska zona agenta. Podrazumevano = vremenska zona kupca Za kompletnu listu imena vremenskih zona pogledajte Uvoz i Izvoz korisnika. **PRIMER** Amerika / Čikago
Prijavite se	N	Korisničko ime za prijavljivanje Active Directory. Maksimalni znakovi = KSNUMKS Podrazumevano = nijedan

Ime	Req?	Opis
član Grupa	N	Tim kome korisnik pripada.
Aktiviran	N	Datum kada je korisnik aktiviran u formatu MM/DD/GGGG. Default = trenutni datum
Deaktiviran	N	Datum kada je korisnik deaktiviran u formatu MM/DD/GGGG. **NAPOMENA** Da biste aktivirali deaktiviranog korisnika prilikom uvoza korisnika, podesite ovaj datum na 12/31/2999.
Lokalne	N	Jezik koji koristi korisnik. Default = sr
Uloge	N	Uloge dodeljene korisniku. Višestruke uloge su razdvojene tačka-zarez.
Scopegroups	N	Grupe u opsegu korisnika. Višestruke grupe su odvojeno tačka-zarezom.
Opsegtimovi	N	Timovi u okviru korisnika. Više timova su odvojeno tačka-zarezom.
OmogućavanjeZakazivanje	N	Označava da li korisnik može biti zakazan u True ili False formatu (samo WFM). Podrazumevano = lažno
Prikazi	N	Pogledi koji su korisniku dodeljeni u WFM (samo WFM). Podrazumevano = nijedan
Glavni Pogled	N	Glavni pogled korisnika u WFM (samo WFM). Podrazumevano = nijedan
kompanijaStartDate	N	Datum kada je korisnik počeo sa kompanijom u formatu MM/DD/GGGG (SAMO WFM). Podrazumevano = nijedan

Ime	Req?	Opis
kompanijaEndDate	N	Datum kada je korisnik napustio kompaniju u formatu MM/DD/GGGG (samo WFM). Podrazumevano = nijedan
odeljenjePočetakDatum	N	Datum kada je korisnik počeo sa odeljenjem u formatu MM/DD/GGGG (samo WFM). Podrazumevano = nijedan
employeeId	N	Zaposleni u korisniku ID (samo WFM). Podrazumevano = nijedan
Иin	N	Rang korisnika u kontakt centru (samo WFM). Podrazumevano = nijedan
Pretraga	N	Prikazi dodeljeni korisniku u QM (samo QM). Podrazumevano = nijedan
isReconcileOnly	N	Kada je izabran, agent koristi gatevai snimanje i svi pozivi agenta zahtevaju pomirenje nakon poziva (samo QM). Podrazumevano = nijedan
Srpski (ćirilica)	N	Kada je postavljen na TRUE, korisnik ima opseg nad svim grupama, timovima i korisnicima. Kada je postavljen na FALSE, opseg korisnika je konfigurisan u poljima Scope Teams i Scope Groups (True / False). Podrazumevano = nijedan
udeo	Y	Korisnikov ID unutar ACD. Podrazumevano = nijedan **NAPOMENA:** Ovo polje je obavezno ako ste izabrali polje za potvrdu "Omogući zakazivanje za ovog korisnika".
acdServerId	Y	ID ACD koji je izvor podataka za korisnika.

Ime	Req?	Opis
		Podrazumevano = nijedan **NAPOMENA:** Ovo polje je obavezno ako ste izabrali polje za potvrdu "Omogući zakazivanje za ovog korisnika".

CSV Primeri datoteka

Grupe CSV Primer

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate
0, Prodaja,01/04/2018,01/01/2019
0,Finansije,01/04/2018,0180182019
```

Timovi CSV Primer

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,produktivnostKompilacija
0,CAR Prodaja, 01/04/2018,01/01/2019,Prodaja,Istina
0, delovi prodaje, 01/04/2018,01/01/2019, Prodaja, Lažno
```

Kategorije i fraze API

Koristite ovaj API za rad sa listama kategorija i fraza. Ove

metode se koriste za kategorije i fraze API:

- Get—Preuzima informacije o kategorijama i frazama
- POST—Kreira kategorije i fraze
- PUT—Ažurira informacije o kategorijama i frazama
- Delete—Briše informacije o kategoriji i frazi

DELETE Kategorije i fraze API

Ovaj metod briše informacije o kategorijama i frazama.

DELETE protokol i URI-ji

URI: Kategori ja Fraza	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Metod	IZBRIŠETE
Dozvole	Administrator Desktop Analitika Administrator Audio Analitika Administrator LVSCR Analitika Administrator Tekst Analitika Administrirati Tenant
Tip sadržaja	multipart/form-data

PRIMER

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

Brisanje fraze: /API/rest/cas/phrase?ID=7

Sistem odgovara sa sledećim:

{"izbrisano":1}

GET Kategorije i fraze API

Ovaj metod preuzima informacije o kategorijama i frazama.

GET protokol i URI-ji

URI: Kategorija Fraza	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrator Desktop Analitika Administrator Audio Analitika Administrator LVSCR Analitika Administrator Tekst Analitika Administrirati Tenant
Tip sadržaja	multipart/form-data

Polja za odgovor GET

Ime	Opis
Kategorije	Detaljne informacije u vezi sa kategorijama analitike.
Id	Kategorija ID.
Opis	Opis kategorije.
Pretraga	Niz znakova koji određuje jezik. **PRIMER** US English = sr-us

Ime	Opis
Fraze	Detaljne informacije u vezi sa analitikom fraza.
Frazu	Fraza za pretragu.
Fonetski	Fonetski pravopis fraze koja se pretražuje.
zvuciKao	Alternativne verzije fraze koje zvuče kao ciljna fraza.
Poverenje	Vrednost pouzdanosti koja ukazuje na verovatnoću da je pogodak tačan.
Id	ID broj fraze.
Kategorije	Kategorija ID broj za frazu.
Država	Kontakt stanje agenta.

POST Kategorija i fraze API

Ovaj metod stvara informacije o kategorijama i frazama.

POST Protokol i URI-ji

URI: Kategori ja Fraza	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Metod	POST
Dozvole	Administrator Desktop Analitika Administrator Audio Analitika Administrator Lvcsr Analitika Administrator Tekst Analitika Administrirati Tenant
Tip sadržaja	multipart/form-data

POST Polja odgovora

Ime	Opis
Kategorija	Detaljne informacije u vezi sa kategorijama analitike.
Opis	Opis kategorije.
Pretraga	Niz znakova koji određuje jezik. **PRIMER** US English = sr-us

PUT Kategorije i fraze API

Ovaj metod ažurira informacije o kategorijama i frazama.

PUT Protokol i URI-ji

URI: Kategorija Fraza	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Metod	PUT
Dozvole	Administrator Desktop Analitika Administrator Audio Analitika Administrator LVSCR Analitika Administrator Tekst Analitika Administrirati Tenant
Tip sadržaja	multipart/form-data

PUT Polja odgovora

Ime	Opis
Kategorije	Detaljne informacije u vezi sa kategorijama analitike.

Ime	Opis
Id	Kategorija ID.
Opis	Opis kategorije.
Pretraga	Niz znakova koji određuje jezik. **PRIMER** US English = sr-us
Fraze	Detaljne informacije u vezi sa analitikom fraza.
Frazu	Fraza za pretragu.
Fonetski	Fonetski pravopis fraze koja se pretražuje.
zvuciKao	Alternativne verzije fraze koje zvuče kao ciljna fraza.
Poverenje	Vrednost pouzdanosti koja ukazuje na verovatnoću da je pogodak tačan.
Id	ID broj fraze.
Kategorije	Kategorija ID broj za frazu.
Država	Kontakt stanje agenta.

GET/POST/PUT Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON za preuzimanje, kreiranje i ažuriranje kategorija i fraza:

```
{
        "kategorije": [{
                ID": broj, "category": string,
                "description": string,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "fraze": [{
```

"phrase": string, "phonetic":
string, "soundlike": string,
"confidence": number, "ID":
number, "categoryId": number,
"state": number

},
...
],
"Poverenje": broj
}

Kontakt uređaj API

Koristite Kontakt uređaj API da biste preuzeli listu uređaja.

Kontakt uređaj API Protokol i URI

URI	/API/odmor/snimanje/kontaktUređaj
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrirajte QM

Parametri

Polje	Req?	Tip	Opis
includeUnconfiguredDevices	N	Boleanski	Kada je postavljeno na true, uključeni su nekonfigurisani uređaji. Podrazumevano = lažno Prihvaćene vrednosti. ▪ tačno ▪ lažan
Kategorije	N	broj.	Broj stavki koje se pojavljuju po stranici.
sortKolona	N	Текст	OMILjENO
sortiranjePravac	N		Opcije ▪ Rastući ▪ Opadajući

Kontakt uređaj API Primeri JSON datoteka

Primer datoteke odgovora

```
[{
```

```
        "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,
                "ektension": "8013", "partition": "Route
                Partition"
            }
        ]
    }
```

Kontakt uređaja Bulk API

Koristite Contact Device Bulk API da biste dodali uređaje u rasutom stanju.

Kontakt uređaj Bulk API Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Metod	POST
Dozvole	Administrirajte QM

Pogledajte Kontakt uređaj API za više informacija.

Kontakt uređaj BULK API Primeri JSON datoteka

Primer datoteke odgovora

```
{
    "add": [
        {
            "konfigurisan": istina,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "ID": 424033, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 239,
            "isRecordingTones": lažno,
            "isStereo": lažna,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "ime": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTipeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telefonijaGroupId": 1,
            "virtualDevice": nula
        },
        {
            "konfigurisan": istina,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "ID": 412459, "particija": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTipeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonijaGroupId": 1,
                "virtualDevice": nula
            }
        ],
        "ažuriranje": [
            {
                "konfigurisan": istina,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"ID": 412466, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": lažno,
                "isStereo": lažna,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "ime": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTipeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonijaGroupId": 1,
                "virtualDevice": nula
            },
            {
                "konfigurisan": istina,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"ID": 41251    1, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": lažno,
                "isStereo": lažna,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "ime": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTipeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonijaGroupId": 1,
                "virtualDevice": nula
            }
        ]
}
```

Kontakt API

Kontakt API omogućava korisnicima da traže određene kontakte, a zatim se povežu sa Webex WFO da bi ih reprodukovali u Media Plaier-u.

Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/contact/<ID>
Metod	DOBITI
Dozvole	Pretraga kontakata
Tip sadržaja	multipart/form-data
Parametri	ID = identifikator za postojeći kontakt. Ovaj resurs URI locira određeni kontakt ID. Ako {ID} ne postoji, odgovor vraća kod greške umesto prazne liste. beginTime = <početna vremenska oznaka za kontakte>

Polja zahteva

NAPOMENA Ako se koristi parametar beginTime, onda se parametar endTime takođe mora koristiti u upitu URI.

Parametar	Opis
agent	Korisnikov ID. Prihvaćena vrednost je ceo broj ID. Parametar ("agent") je osjetljiv na velika i mala slova i mora biti sva mala slova. Ako korisnik koristi parametar sa velikim A, vraća svakog agenta. OPCIONALNO
OMILjENO	Automatska identifikacija broja (ANI) za poziv. Drugim rečima, ANI identifikuje broj pozivatelja. Prihvaćena vrednost je niz sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?) džokerima.

Parametar	Opis
	Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. **PRIMER** `kontakt?ani=1234&ani=4567` Kada navedete više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove vrednosti sa OR (to jest, prethodni primer traži kontakte sa ani=1234 ILI ani=4567). OPCIONALNO.
Srpsko-hrvatski	Pridruženi kontakt ID koji povezuje kontakte na osnovu kupca Iskustvo. OPCIONALNO.
početakDatum	Vratite samo zapise koji počinju na ili posle navedenog datuma. FORMAT: `GGGG-MM-DD`. Ako nije naveden opseg i beginDate nije naveden, podrazumevano je 60 dana pre danas.
početakVreme	Koristi se sa beginDate za vraćanje zapisa koji počinju na ili posle navedenog datuma i vremena. FORMAT: `HH:MM`.
Omiljeno	Kontakt ID iz integracije treće strane. Prihvaćena vrednost je string. OPCIONALNO.
možeProceniti	Označava da li korisnik može da proceni ovaj kontakt. Prihvaćena vrednost je Istina. True vraća kontakt, ako korisnik može da proceni ovaj kontakt kada je prijavljen na Webex WFO. OPCIONALNO. Ako ne uključite ovaj parametar, upit ne filtrira kontakte. VREDNOST: Istina, ako kontakt može da se proceni od strane prijavljenog korisnika.
dateEvaluatedEnd	Datum završetka opsega filtriranih kontakata koji su procenjeni. FORMAT: `GGGG-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	Datum početka opsega filtriranih kontakata koji su procenjeni. FORMAT: `GGGG-MM-DD`.
dženić	Server za identifikaciju biranog broja (DNIS) za poziv. Drugim rečima, pozvani broj. Prihvaćena vrednost je niz sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?) džokerima. Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada

Parametar	Opis
	dajete više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove vrednosti sa OR. OPCIONALNO.
Datum završetka	Vratite samo zapise koji počinju pre navedenog datuma. FORMAT: `GGGG-MM-DD`. Ako nijedan opseg nije naveden i endDate nije specificiran, podrazumevano je danas.
Vreme kraja	Koristi se sa endDate za vraćanje zapisa koji počinju pre navedenog datuma. FORMAT: `HH:MM`.
Isključite	Vraća jedinstveni identifikator resursa (URI) za navedenu vrednost. Kliknite na URI da biste videli podatke povezane sa navedenom vrednošću. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ event—Vraća URI koji ukazuje na podatke o događaju. ▪ metadata—Vraća URI koji ukazuje na metapodatke. ▪ metadata.key1—Vraća URI koji ukazuje na atribut key1 unutar objekta metapodataka.
Razvij	Vraća sve podatke povezane sa navedenom vrednošću umesto URI. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ event—Proširuje sve događaje tako da uključuju sve podatke o događajima, a ne samo URI. ▪ metadata—Proširuje sve metapodatke, a ne samo URI. ▪ metadata.key1—Proširuje samo atribut key1 unutar objekta metapodataka.
Prezime	Ime agenta. Prihvaćene vrednosti su string sa bilo kojim brojem zvezdica (*) ili upitnika (?) džokera. OPCIONALNO.
Grupe	Grupa je ID. Prihvaćena vrednost je ceo broj ID. OPCIONALNO.
hasSnimanje VREDNOSTI:	Vratite samo kontakte povezane sa snimkom. OPCIONALNO. ▪ tačno ▪ lažan

Parametar	Opis
	Ako ne uključite ovaj parametar, upit ne filtrira kontakte po snimcima.
Hr	Da li je procena kontakta označena za ljudske resurse (HR).
	OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ tačno ▪ lažan ▪ 1 (istina) ▪ 0 (lažno)
U toku	Da li je procena kontakta u toku. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ tačno ▪ lažan ▪ 1 (istina) ▪ 0 (lažno)
Prezime	Prezime agenta. Prihvaćene vrednosti su string sa bilo kojim brojem zvezdica (*) ili upitnika (?) džokera. Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada dajete više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove vrednosti sa OR. OPCIONALNO.
Ograničenje	URL parametar koji se može koristiti za povećanje ukupnih rezultata i za dobijanje većih skupova rezultata. OPCIONALNO. **VAŽNO** Upotreba ovog parametra može negativno uticati na performanse. Cisco preporučuje 100 ili manje.
Red	Produžetak za poziv (iz perspektive agenta koji snima poziv). Prihvaćena vrednost je niz sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?) džokerima. Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada navedete više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove

Parametar	Opis
	Vrednosti sa OR. OPCIONALNO.
Metapodaci	Polje metapodataka. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ <ključ>~<operator>~<vrednost> Gde je <ključ> ime polja metapodataka konfigurisanog u administratoru za praćenje i snimanje i mora tačno odgovarati konfigurisanom imenu metapodataka. <operator> je jedno od sledećeg: ▪ Jednako ▪ počinjeSa ▪ OMILjENO ▪ Sadrži <vrednost> može uključivati niz sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?). Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada navedete više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove vrednosti sa OR. Ako ne navedete vrednost, upit vraća sve kontakte koji imaju metapodatke za određeni ključ.
potrebeOdobrenje	Da li je potrebno odobrenje za procenu kontakta. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ tačno ▪ lažan ▪ 1 (istina) ▪ 0 (lažno)
Broj	Bilo koji broj koji se koristi u kontaktu (ANI ili DNIS). Prihvaćena vrednost je niz sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?) džokerima. Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada dajete više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove vrednosti sa OR. OPCIONALNO.

Parametar	Opis
Broj telefona	Bilo koji broj koji se koristi u kontaktu (ANI, DNIS ili linija). Prihvaćeno vrednost je niz sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?) džokerima. Ovaj parametar može da se pojavi nula ili jednom u jednom upitu. OPCIONALNO.
Opseg	Parametar zaglavlja koji vam omogućava da pregledate rezultate. Gde, "items=<1-200>". OPCIONALNO. **NAJBOLJA PRAKSA** Parametar opsega može se koristiti u kombinaciji sa parametrom ograničenja upita, koji povećava Ukupni rezultati.
postigao	Da li je kontakt postignut. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ tačno ▪ lažan ▪ 1 (istina) ▪ 0 (lažno)
Pretraga Statistika	Vraća ukupan broj dostupnih zapisa koji se podudaraju kao "broj". Gde su prihvaćene vrednosti: ▪ tačno ▪ lažno OPCIONO.
tišinaTrajanje	Vratite samo kontakte gde je trajanje (u milisekundama) snimljenih Tišina je jednaka ili veća od navedene vrednosti. **PRIMER** silenceDuration=5000 vraća kontakte gde postoji jedan ili više slučajeva snimljene tišine jednake ili veće Od 5 sekundi. OPCIONALNO.
tišinaDogađaji	Vratite samo kontakte gde je broj događaja tišine jednak ili

Parametar	Opis
	Veća od navedene vrednosti. **PRIMER** silenceEvents=5 vraća kontakte u kojima postoje 5 ili više događaja tišine. OPCIONALNO
Označeni	Da li je kontakt označen. Prihvaćene Booleove vrednosti su: ▪ tačno ▪ lažan ▪ 1 (istina) ▪ 0 (lažno) OPCIONO.
talkOverDuration	Vratite samo kontakte gde je trajanje (u milisekundama) snimljenog razgovora Preko događaja su jednaki ili veći od navedene vrednosti. **PRIMER** talkOverDuration=5000 vraća kontakte u kojima postoji jedan ili više slučajeva snimljenog razgovora preko događaja jednakih ili Više od 5 sekundi. OPCIONALNO.
talkOverEvents	Vrati samo kontakte gde je broj razgovora preko događaja jednak ili Veća od navedene vrednosti. **PRIMER** talkOverEvents=5 vraća kontakte u kojima ima 5 ili više razgovora o događajima. OPCIONALNO.
Tim	ID tima. Prihvaćena vrednost je ceo broj ID. OPCIONALNO.
Trening	Da li je procena kontakta označena za obuku. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ tačno

Parametar	Opis
	▪ lažan ▪ 1 (istina) ▪ 0 (lažno)
Tip	Vrsta kontakta. Parametar tipa filtrira kontakte na osnovu stanja otpremanja. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ Kvalitet ▪ Arhive Ako ne uključite ovaj parametar, upit ne filtrira stanja otpremanja. **NAPOMENA** Uloga korisnika arhive ima samo globalni obim kada specificirate tip arhive.

Izvođenje kombinovane pretrage

Sledeći zahtev vraća listu svih kontakata zabeleženih u svrhu kvaliteta na ili posle 01/01/2018 (GMT).

```
GET ~ / API / rest / snimanje / kontakt?beginDate = 2018-01-01 & tipe =
kvalitet
```

Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka

Sledeći zahtev vraća listu svih kontakata sa metapodacima koji se zovu telefon.

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

Sledeće vraća listu svih kontakata sa metapodacima pod nazivom customerNo.

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

Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka sa određenom vrednošću

Sledeći zahtev vraća listu svih kontakata sa vrednošću metapodataka 555-1234.

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

Izvođenje potrage za događajima tišine

Sledeći zahtev vraća listu kontakata koji sadrže dva ili više događaja tišine od 10 sekundi ili više.

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

Primer JSON datoteke


```
{
    "hr" : lažno, "dnis" :
    "2111",
    "callDuration": 15000,
    "ani" : "1581",
    "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
    {
        "ime" : "form1",
        "$ref": "/API/rest/recording/evalform/5"
    },
    "tim" : {
        "ime" : "team1",
        "$ref": "/API/rest/recording/team/1", "displayId": "0.4"
    },
    "qualityReason": {
        "tekst" : "Prvi poziv dana", "reasonId": 1,
        "ključ" : "rec_reason_what_first"
    },
    "agent" : {
        "lastName" : "Bunkowske",
        "username" : "bunkowm",
        "$ref": "/API/rest/recording/person/1", "firstName":
        "Mark",
        "displayId": "0.1"
    },
    "evaluacija" : {
        "stateId" : 1,
        "rezultat" : 90,
        "$ref": "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "trening" : lažno, "ID" :
    1,
    "startTime" : 1239308710000,
```

"tz": "Amerika/Čikago",
"recordingUrl": /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded": true,
"archiveWF" : {
"$ref": "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"grupa" : {
"ime" : "grupa1",
"$ref": "/API/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "username" :
"sillarj",
"$ref": "/API/rest/recording/person/2", "firstName":
"Jai",
"displayId": "0.2"
},
"screenUploaded" : istina,
"metapodaci" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF": {
"$ref": "/API/rest/recording/workflow/266"
}
}

JSON fajl Primer searchStats Parametar = true

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

Kontakt Osnovna pretraga API

Osnovna pretraga kontakta API vraća detalje o pozivu u toku ili nedavno završenom pozivu. Vraćene informacije se sastoje od najnovijeg kontakta koji odgovara parametrima pretrage. Najnoviji kontakt možda je trenutno u toku.

Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Metod	DOBITI
Dozvole	Pretraga kontakata
Tip sadržaja	multipart/form-data

Polja zahteva

Ime	Req?	Tip	Opis
OMILjENO	N	Niz	Pozivni broj kontakta.
dženić	N	Niz	Pozvani broj kontakta. Broj telefona agenta.
Prezime	N	Niz	Ime agenta.
Prezime	N	Niz	Prezime agenta.
Red	N	Niz	Produžetak za poziv (iz perspektive agenta koji snima poziv). U prihvaćena vrednost je niz sa zvezdicom (*) ili upitnik (?) džokeri.

Ime	Req?	Tip	Opis
			Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada navedete više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove vrednosti sa OR. OPCIONALNO.
korisničko ime	N	Niz	Adresa e-pošte agenta iz tabele Osoba.

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Id	CCR baza podataka ID kontakta.
Srpsko-hrvatski	Povezani kontakt ID kontakta.
Trajanje poziva	Trajanje poziva.
recordingUrl	URL linka za reprodukciju kontakta.
isComplete	Označava da li je ovo završen poziv ili je poziv u toku. true = poziv je završen False = poziv je u toku
početakVreme	Vremenska oznaka poziv je počeo, u GMT.
agent	Detaljne informacije o agentu.
$ref	URL referenca na resurs osobe
Pretraga	Prikaz ID agenta.
Prezime	Prezime agenta
Prezime	Ime agenta.
Korisničko ime	Adresa e-pošte agenta.

Ako nema kontakata koji ispunjavaju date parametre (na primer, obezbeđeni agent nikada nije primio poziv ili nije u opsegu), sistem vraća odgovor KSNUMKS Not Found. Za kontakte koji nisu povezani sa agentom (na primer, gatevai snimljeni kontakti), atribut "agent" će biti nula.

Primer JSON datoteke

Slede primeri formatiranog JSON odgovora.


```
{
    "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",
            "prezime" : "dente",
            "firstName" : "al",
            "korisničko ime" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Kontakt Monitoring API

Nadgledanje kontakata API omogućava korisnicima da vide ukupan broj kontakata kreiranih u poslednjih 15 minuta od trenutka kada administrator pozove ovo API.

Svi kontakti su zarobljeni u bazi podataka i prikazani sa ovim API. Međutim, broj kontakata prikazanih sa ovim API može se razlikovati u zavisnosti od broja kontakata prikazanih u tabeli kontakata. Na primer, u zavisnosti od toga kako ste podesili Globalna podešavanja, Dužina poziva parametar određuje broj kontakata koji su prikazani u korisničkom interfejsu. Broj kontakata prikazanih u korisničkom interfejsu je manji ili jednak ukupnom broju kontakata prikazanih sa ovim API.

NAPOMENA Ovaj API ne broji root snimke dok se ne pomire.

PROTOKOL I URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrirajte dozvolu stanara
Tip sadržaja	Aplikacija / JSON

POLJA ODGOVORA

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Kontakti	Poziv između agenta i kupca.

Polje	Opis
Ukupno	Broj kontakata kreiranih u poslednjih 15 minuta.
UkupanWithAudio	Broj kontakata koji su kreirani u poslednjih 15 minuta koji imaju audio snimke uploaded.
UkupanSa Video	Broj kontakata koji su kreirani u poslednjih 15 minuta koji imaju snimke ekrana uploaded.

PRIMER JSON ODGOVORA

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
    "kontakti":{
            "total": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Prilagođena pretraga metapodataka API

Koristite Custom Metadata Search API da biste pronašli sve kontakte sa određenom vrednošću prilagođenih metapodataka.

> **NAPOMENA** Da biste pretražili kontakte za standardnu vrednost metapodataka, ili da biste tražili kontakte sa dodatnim parametrima koje ovaj API ne podržava, koristite Kontakt API.

PROTOKOL I URI

URI	API/odmor/snimanje/metapodaci/kontakt
Metod	DOBITI
Dozvole	Pogledaj kontakte

POLJA ZAHTEVA

Ime	Potrebne?	Tip	Opis
metapodaciKljuč	Y	Niz	Ključ metapodataka koji se koristi za Pretrage.
metadataValue	Y	Niz	Vrednost metapodataka za koju ste traže.
Ograničenje	N	broj.	Maksimalan broj kontakata Lične karte za povratak. Po defaultu, ovo je 1,000. Maksimalna vrednost je 100,000.
Pomak	N	broj.	Vrednost za traženje ID kontakata koji su manji od ofseta. Ovo polje se koristi za paginiranje kao Kontakt ID-ovi vraćeni su sortirani u

Ime	Potrebne?	Tip	Opis
			opadajući redosled. Pogledajte Polja odgovora za detalje.

POLJA ODGOVORA

Polje	Opis
Paginacija	JSON za paginaciju. Ovo polje sadrži sledeće pod-Polja: ▪ sledeći: API da pozovete da biste dobili sledeću seriju podataka je da ima još. Ako nema više podataka, ovaj niz je prazan. ▪ ukupno: Broj ID-ova kontakata koji odgovaraju paru metapodataka ključ / vrednost koji ste tražili.
Podataka	JSON lista ID kontakata.

PRIMER JSON ODGOVORA

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
    "pagination": { "next":
"recording/metadata/contact?metadataKei=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "Ukupan": 200
    },
    "podaci": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Obrazac za evaluaciju API

Koristite ovaj API da zatražite QM informacije o obrascu za evaluaciju.

Protokol i URI

URL	/API/rest/recording/evalform
Metod	DOBITI
Tip sadržaja	multipart/form-data

Polja odgovora

Ime	Opis
Id	Obrazac za evaluaciju ID.
Ime	Naziv obrasca za evaluaciju.
Opis	Opis obrasca za evaluaciju.
Stvoritelja	Kreator obrasca za evaluaciju.
Kreirali	Vreme kada je formiran obrazac za evaluaciju u milisekundama epohe
UNIKS-a. uputstvoPonderisanje	Označava da li se ručno ponderisanje odnosi na pitanja o evaluaciji Obrasca.
Sortiraj	Vremenska zona u kojoj je kreiran obrazac za evaluaciju.
Ažuriranje	Indikator ažuriranja.
Ažurira	Indikator vremena kada je formular za evaluaciju poslednji put ažuriran, u formatu epohe UNIKS-a.

Ime	Opis
ažuriranoTz	Vremenska zona u kojoj je ažuriran obrazac za evaluaciju.
Status	Status obrasca za evaluaciju.
Pretraga	Označava da li obrazac za evaluaciju prikazuje podrazumevane
vrednosti odgovora. odobrenjeObavezno	Označava da li promene u obrascu evaluacije moraju
biti odobrene. bandRanges	Detaljne informacije u vezi opsega opsega obrasca za evaluaciju.
Bend	Broj benda obrasca za evaluaciju.
Роиne	Početak evaluacije forme benda.
Zavrљi	Završetak evaluacije obrasca benda.
Pretraga	Detaljne informacije o rezultatu obrasca za evaluaciju.
Id	Rezultat ID.
Ime	Naziv tipa rezultata. **PRIMER** Procenat
Odeljke	Detaljne informacije u vezi sa sekcijama obrasca za evaluaciju.
Id	Obrazac za evaluaciju odeljak ID.
Ime	Naziv odeljka obrasca za evaluaciju.
Porudžbine	Redosled kojim se odeljak pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Teћinu	Faktor težine obrasca za evaluaciju.
početakBoja	Početna boja odeljka obrasca za evaluaciju.
sadržina	Završna boja odeljka obrasca za evaluaciju.
Pitanja	Detaljne informacije u vezi sa pitanjem obrasca za evaluaciju.
Id	Pitanje ID.
Tekstualna poruka	Tekst pitanja.

Ime	Opis
Porudžbine	Redosled kojim se pitanje pojavljuje u odeljku.
Teđinu	Težina primenjena na pitanje.
Opis	Opis pitanja.
Opcije	Detaljne informacije o opcijama pitanja.
Id	Opcija ID
Tip	Vrsta pitanja. **PRIMER** KPI i aditiv
Oznaku	Označava da li je prikazana oznaka za pitanje.
isDefault	Označava da li je ovo podrazumevano pitanje.
kpiPrioritet	Označava da li je ovo prioritetno pitanje za određivanje KPI rezultata.
Porudžbine	Redosledom kojim se pitanje pojavljuje.
Poena	Broj bodova za pitanje.

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


```
[
        {
                "ID": broj, "ime": string,
                "description": string,
                "creator": string,
                "created": epoha milisekundi,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "Amerika\/Chicago",
                "updater": "2",
                "ažurirano": 1489634636917,
```

"updatedTz": "Amerika\/Čikago", "status":
0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"bend": 1,
"početak": 0,
"kraj": 40
}, {
"bend": 2,
"početak": 40,
"kraj": 60
}, {
"bend": 3,
"početak": 60,
"kraj": 100
}
],
"scoreType": {
"ID": 1,
"ime": "procenat"
},
"sekcije": [{
"ID": 1,
"name": "section1",
"order": 0,
"weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
"endColor": "#000000",
"questions": [{
"ID": 1,
"tekst": "Kako je bila usluga",

"porudžbina": 0,
"težina": 0,5,
"opis": "",
"opcije": [{
"ID": 1,
"tip": "KPI",
"label": "I", "isDefault":
true, "kpiPriority": 0,
"porudžbina": 0,
"bodova": 100

}, {
"ID": 2,
"tip": "DODATAK",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"porudžbina": 1,
"bodova": 0

"ID": 3,
}, {
"tip": "NIJE PRIMJENJIVO",
"label": "N\A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"porudžbina": 2,
"bodova": 0

}
]
},
....
]

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

Obrazac za evaluaciju ID API

Koristite ovaj API da biste zatražili informacije u vezi sa određenim QM obrascem za evaluaciju od.

Protokol i URI

URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Metod	DOBITI
Tip sadržaja	multipart/form-data

Polja odgovora

Ime	Opis
Id	Obrazac za evaluaciju ID.
Ime	Naziv obrasca za evaluaciju.
Opis	Opis obrasca za evaluaciju.
Stvoritelja	Kreator obrasca za evaluaciju.
Kreirali	Vreme kada je formiran obrazac za evaluaciju u milisekundama epohe
UNIKS-a. uputstvoPonderisanje	Označava da li se ručno ponderisanje odnosi na pitanja o evaluaciji Obrasca.
Sortiraj	Vremenska zona u kojoj je kreiran obrazac za evaluaciju.
Ažuriranje	Indikator ažuriranja.
Ažurira	Indikator vremena kada je formular za evaluaciju poslednji put ažuriran, u formatu epohe UNIKS-a.

Ime	Opis
ažuriranoTz	Vremenska zona u kojoj je ažuriran obrazac za evaluaciju.
Status	Status obrasca za evaluaciju.
Pretraga	Označava da li obrazac za evaluaciju prikazuje podrazumevane
vrednosti odgovora. odobrenjeObavezno	Označava da li promene u obrascu evaluacije moraju
biti odobrene. bandRanges	Detaljne informacije u vezi opsega opsega obrasca za evaluaciju.
Bend	Broj benda obrasca za evaluaciju.
Роиne	Početak evaluacije forme benda.
Zavrљi	Završetak evaluacije obrasca benda.
Pretraga	Detaljne informacije o rezultatu obrasca za evaluaciju.
Id	Rezultat ID.
Ime	Naziv tipa rezultata. **PRIMER** Procenat
Odeljke	Detaljne informacije u vezi sa sekcijama obrasca za evaluaciju.
Id	Obrazac za evaluaciju odeljak ID.
Ime	Naziv odeljka obrasca za evaluaciju.
Porudžbine	Redosled kojim se odeljak pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Teћinu	Faktor težine obrasca za evaluaciju.
početakBoja	Početna boja odeljka obrasca za evaluaciju.
sadržina	Završna boja odeljka obrasca za evaluaciju.
Pitanja	Detaljne informacije u vezi sa pitanjem obrasca za evaluaciju.
Id	Pitanje ID.
Tekstualna poruka	Tekst pitanja.

Ime	Opis
Porudžbine	Redosled kojim se pitanje pojavljuje u odeljku.
Teńinu	Težina primenjena na pitanje.
Opis	Opis pitanja.
Opcije	Detaljne informacije o opcijama pitanja.
Id	Opcija ID
Tip	Vrsta pitanja. **PRIMER** KPI i aditiv
Oznaku	Označava da li je prikazana oznaka za pitanje.
isDefault	Označava da li je ovo podrazumevano pitanje.
kpiPrioritet	Označava da li je ovo prioritetno pitanje za određivanje KPI rezultata.
Porudžbine	Redosledom kojim se pitanje pojavljuje.
Poena	Broj bodova za pitanje.

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


```
[
        {
                "ID": broj, "ime": string,
                "description": string,
                "creator": string,
                "created": epoha milisekundi,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "Amerika\/Chicago",
                "updater": "2",
                "ažurirano": 1489634636917,
```

"updatedTz": "Amerika\/Čikago", "status":
0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"bend": 1,
"početak": 0,
"kraj": 40
}, {
"bend": 2,
"početak": 40,
"kraj": 60
}, {
"bend": 3,
"početak": 60,
"kraj": 100
}
],
"scoreType": {
"ID": 1,
"ime": "procenat"
},
"sekcije": [{
"ID": 1,
"name": "section1",
"order": 0,
"weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
"endColor": "#000000",
"questions": [{
"ID": 1,
"tekst": "Kako je bila usluga",

```
                    "porudžbina": 0,
                    "težina": 0,5,
                    "opis": "",
                    "opcije": [{
                              "ID": 1,
                              "tip": "KPI",
                              "label": "I", "isDefault":
                              true, "kpiPriority": 0,
                              "porudžbina": 0,
                              "bodova": 100

                    }, {      "ID": 2,
                              "tip": "DODATAK",
                              "label": "N", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "porudžbina": 1,
                              "bodova": 0

                              "ID": 3,
                    }, {      "tip": "NIJE PRIMJENJIVO",
                              "label": "N\A", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "porudžbina": 2,
                              "bodova": 0



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

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

Izvoz API

Ovaj API izlaže REST-like krajnje tačke za izvođenje izvoza. Omogućava vam da preuzmete podatke iz back-end modela u CSV formatu.

Protokol i URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> Gde je <importType> jedan od unapred definisanih tipova uvoza. **PRIMER** Primeri importTipova su osobe, grupe i timovi.
Metod	DOBITI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data

Polja zahteva

Polje	Req?	Tip	Opis
udeo	N	Niz	Ako je postavljeno, vraća agente povezane sa ovim ACD ID.
Osnovne informacije	N	Boleanski	Kada je postavljeno na True, vraća samo osnovne informacije o agentu, uključujući ID, ime, prezime i broj zaposlenog.

Po defaultu (to jest, bez postavljenih parametara) svi agenti se vraćaju, bez obzira na status aktivacije.

NAPOMENA Sve varijante primenjuju pravila pregleda. Vraćaju se samo agenti vidljivi pozivaocu.

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećim tabelama.

Polja za osobe su definisana u tabeli ispod.

Polje	Opis
Korisnik ID	Korisnik je ID u Webex WFO.
E-pošta	Adresa e-pošte korisnika.
Prezime	Korisničko ime.
Prezime	Prezime korisnika.
Prikaži vremensku zonu	Vremenska zona prikaza korisnika.
Prijavljivanje	Korisničko ime ID.
Zaposleni ID	Zaposleni korisnika ID.
Tim	Dodeljeni tim korisnika.
Da li je samo pomirenje	
Aktiviran	Datum kada je korisnik aktiviran.
Deaktiviran	Datum kada je korisnik deaktiviran.
Lokalne	Jezik koji koristi korisnik.
Uloge	Uloge dodeljene korisniku.
Pun opseg	Kada je postavljen na TRUE, korisnik ima opseg nad svim grupama, timovima i korisnicima. Kada je postavljen na FALSE, obim korisnika je konfigurisan u poljima Scope Teams i Scope Groups.
Obim Grupe	Grupe u opsegu korisnika.
Obim timova	Timovi u okviru korisnika.
QM Pregledi	Pogledi dodeljeni korisniku u QM.
ACD ID	Korisnikov ID unutar ACD.
ACD Server ID	ID ACD koji je izvor podataka za korisnika. Omogućite
zakazivanje Lažno.	Označava da li korisnik može biti zakazan. Tačno /

Polje	Opis
Pregledi	Stavovi koji su korisniku dodeljeni u WFM.
Glavni pogled	Glavni pogled korisnika u WFM.
Mapiranje veština	Mapiranja veština dodeljena ovom korisniku.
Datum početka kompanije	Datum kada je korisnik počeo sa
kompanijom. Datum početka odeljenja	Datum kada je korisnik počeo sa
odeljenjem. Иin	Rang korisnika u kontakt centru.
Datum završetka kompanije	Datum kada je korisnik napustio kompaniju.
Profil radnog stanja	Profil radnog stanja dodeljen ovom korisniku.
Raspored profila izdanja	Profil izdavanja rasporeda dodeljen ovom
korisniku. Zakazivanje vremenske zone	Vremenska zona koja se koristi za
zakazivanje agenta.	
Mak kadrovska grupa	Maksimalna kadrovska grupa kojoj je korisnik dodeljen.

Polja za grupe su definisana u tabeli ispod.

Polje	Opis
Grupa ID	Grupa je ID u ACD.
Ime	Ime grupe.
Datum aktiviranja	Datum kada je grupa aktivirana.
Deaktiviran Datum	Datum kada je grupa deaktivirana.

Polja za timove su definisana u tabeli ispod.

Polje	Opis
ID tima	Tim je ID u ACD.
Ime	Ime grupe.

Polje	Opis
Datum aktiviranja	Datum kada je grupa aktivirana.
Deaktiviran Datum	Datum kada je grupa deaktivirana.
Roditeljska grupa ID	Grupa kojoj pripada tim.
Kompilacija produktivnosti	(Lažno / Istina) Označava da li statistika tima treba da bude uključena kada je Usluga snimanja sastavlja statistiku produktivnosti.

CSV Primer izlaza datoteke

Sledi primer izvezene datoteke CSV koja sadrži tražene podatke. Zaglavlja datoteke CSV su lokalizovana tako da odgovaraju korisnikovom izabranom jeziku.

Tim ID, Ime,Datum aktiviranja, Deaktiviran Datum

3,Izvozi Tim 1,8/17/2016,12/31/2999

5, Izvozi tim 2,8/17/206,12/31/2999

Generički uvoz teksta API

Generic Text Import API pruža mogućnost uvoza podataka iz izvora zasnovanog na tekstu.

Protokol i URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Metod	POST, PUT
Dozvole	Administrator Tenant
Tip sadržaja	JSON

Polja zahteva JSON

JSON datoteka sadrži polja definisana u sledećoj tabeli.

> **NAPOMENA** Kolone u zahtevu mogu biti navedene u bilo kom redosledu. Zaglavlja kolona su obavezna za svaku kolonu koju izaberete da koristite.

Polje	Podpolje	Req?	Opis
Zapise	Prijemnik	N	Spisak nizova koji označavaju primaoce. Omeđen cevima.
Zapise	Pošiljaoca	N	Niz koji označava pošiljaoca. Ovo ne mora da bude adresa e-pošte.
Zapise		Y	Niz zapisa, po jedan za svaki kontakt koji se uvozi.
Zapise	Id	N	Identifikator iz izvora koji je povezan sa kontaktom. Ovo nije CCR ID. Kontakt neće biti uvezena ako ID je već korišćen za prethodni kontakt.
Zapise	Metapodaci	N	Svi metapodaci povezani sa kontaktom. Imena moraju odgovarati definisanim poljima metapodataka.

Polje	Podpolje	Req?	Opis
Tip teksta		Y	Identifikuje izvor teksta. Vrednost treba da bude jedna od sledećih: ▪ E-pošta ▪ Razgovor ▪ vebsajt ▪ Drugi
Zapise	Vreme	Y	Određuje vreme početka povezano sa kontaktom. Format je UNIX vreme epohe u milisekundama.
Zapise	Tekstualna poruka	Y	Telo kontakta koji sadrži razgovor.
evalForma	ID ime	N	Obrazac za evaluaciju dodeljen kontaktima ako je utvrđeno da je kontakt označen za kvalitet. Možete navesti ID ili ime. Ako ID nije obezbeđen, API traži obrazac za evaluaciju po imenu.
Zapise	korisničko ime	Y	Prijava korisnika koji je povezan sa kontaktom.
Zapise	Tema	N	Predmet povezan sa kontaktom.
Zapise	Reference	N	Obično se koristi u e-porukama za praćenje diskusija sa navojem. Omeđen cevima.

Primer JSON datoteke

```
{
        "textType": "email|chat|Twitter|website|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "name": "ime evalForm. Otpremanje će raditi samo sa imenom ili samo ID.
Može se dodijeliti samo jedan evalForm. "
        },
        "zapisi": [
                {
```

"vreme": 1439993633000,

"username": "Korisničko ime agenta. Koristi se za identifikaciju agenta koji se pripisuje ovom kontaktu",

"pošiljalac": "Pošiljalac e-pošte ili teksta, obično adresa e-pošte. Ipak će trebati bilo kakvu žicu",

"prijemnik": [

"prijemnik 1",

"prijemnik 2"

],

"tekt": "Ovo je telo teksta i deo koji će se pretraživati za hitove",

"subject": "Ovo je predmet e-pošte ili teksta" "metapodaci": {

"field1": "value1",

"field2": "value2"

},

"Reference": [

"referenca 1",

"Referenca 2"

],

"ID": "Identifikator za tekst; odnosi se samo na e-mailovi "

}

]

}

Generički uvoz teksta sa više datoteka API

Generički uvoz teksta sa više datoteka API pruža mogućnost uvoza podataka iz izvora zasnovanog na tekstu sa kontaktima i sadržajem u odvojenim datotekama. Ovaj API se može koristiti samostalno ili od strane usluge Data Server.

> **NAPOMENA** Kada uvezete tekstualne podatke koristeći Webex WFO API, tekst treba da bude kodiran UTF-8. Ovo omogućava uključivanje specijalnih znakova koji nisu dostupni sa kodiranjem ASCII.

Protokol i URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Metod	POST
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data

Polja zahteva

CSV i JSON fajlovi uključuju polja definisana u sledećoj tabeli.

> **NAPOMENA** Ako koristite Data Server za otpremanje datoteka, naziv CSV ili JSON datoteke mora biti TEXTCONTACT.

Polje	Req?	Tip	Opis
evalForma	N	Niz	Naziv obrasca za evaluaciju. Obrazac za evaluaciju dodeljen kontaktu ako je kontakt označen za kvalitet.
Imedatoteke	Y	Niz	Naziv tekstualne datoteke koja sadrži razgovor.
Id	N	Niz	Identifikator iz izvora koji je povezan sa kontaktom. Ovo nije CCR ID. Kontakt nije

Polje	Req?	Tip	Opis
			uvezeno ako je ID već korišćen za prethodni kontakt.
Metapodaci	N	Niz	Metapodaci povezani sa kontaktom. Imena metapodataka moraju odgovarati definisanim poljima metapodataka.
Prijemnik	N	Niz	Spisak primalaca. Svaki primalac je ograničen simbolom cevi (|).
Reference	N	Niz	Tekst koji se koristi u e-porukama za praćenje diskusija sa navojima. Razdvojeno cevima (ako je fajl u CSV formatu) ili u JSON nizu (ako je fajl u JSON formatu).
Pošiljaoca	N	Niz	Ime pošiljaoca. To može biti, ali ne mora da bude, adresa e-pošte.
Tema	N	Niz	Predmet povezan sa kontaktom.
Tip teksta	Y	Niz	Izvor teksta. Važeće vrednosti: ▪ Razgovor ▪ E-pošta ▪ Fejsbuk ▪ Drugi ▪ vebsajt
Vreme	Y	Vreme	Vreme početka povezano sa kontaktom. Format = Uniks vreme epohe u milisekundama.
korisničko ime	Y	Niz	Prijava korisnika koji je povezan sa kontaktom.

Podržani formati

Višedelno otpremanje se sastoji od jedne ili više datoteka sa podacima o kontaktima i jedne ili više datoteka sa sadržajem.

Datoteke	Podržani formati
Kontakt podaci – sadrži	CSV, JSON

Datoteke	Podržani formati
Kontakt informacije	
Sadržaj—sadrži tekstualne delove kontakta	TXT

Takođe možete da otpremite ZIP datoteku koja sadrži datoteke u svim gore navedenim formatima. Kada se raspakuje, sadržaj datoteke se tretira kao da je uključen u standardni višedelni zahtev. Pogledajte za više informacija.

IMPORTANT CSV i JSON fajlovi mogu da se koriste samo za kontakt podatke, a ZIP fajlovi se mogu koristiti samo za kompresiju fajlova za višedelno otpremanje. Datoteke sa sadržajem ne mogu da koriste CSV, JSON ili ZIP fajl

Formati.

Batch CSV Primer datoteke

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, ID email, email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, my account, 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, billing question, accNum=900,,

Primer zip datoteke

Vi rukujete ZIP-om drugačije od CSV ili JSON fajla, u tome što je ZIP fajl kolekcija fajlova koji se obrađuju kao da su pojedinačni fajlovi u okviru višedelnog zahteva. Zapamtite ove tačke kada koristite ZIP datoteku:

- Ime ZIP datoteke je ključ koji treba da se navede u CSV/JSON.
- Svaka struktura foldera u ZIP fajlu je spljoštena i zanemarena.

Na primer, višedelni zahtev izgleda ovako.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (sadrži 2 reda, za email1 i chat1) email1.txt

chat1.txt

Ovaj višedelni zahtev se obrađuje kao da su svi fajlovi u ZIP-u ili svi pojedinačno u višedelnom zahtevu.

Primer JSON datoteke

JSON Telo


```
[
        {
                "textType": "email", "time":
                1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "ime": "email1.txt",
                "subject": "Ovo je predmet e-pošte ili teksta",
        },
        {
                "textType": "ćaskanje",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "name": "ime evalForm. Upload će raditi samo sa
ime ili samo ID. Može se dodijeliti samo jedan evalForm. "
                },
                "vreme": 1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "Ime": "chat1.txt",
                "subject": "Ovo je predmet e-pošte ili teksta" "primalac": [
                        "prijemnik 1",
                         "prijemnik 2"
                ],
                "metapodaci": {
```

"field1": "value1", "field2":
"value2"
},
"Reference": [
"referenca 1",
"Referenca 2"
],
}
]

Sadržaj

email1.txt

Ovo je telo e-pošte.

Uvoz API

Ovaj API izlaže REST-like krajnje tačke za obavljanje uvoza. Omogućava vam da preuzmete informacije o pozadinskim modelima objekata (to jest, poljima pozadinskog modela i tipovima koji se mogu dodijeliti tim poljima) i uvezete podatke iz CSV datoteka u te pozadinske modele.

GET Protokol za uvoz i URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Gde importType je jedan od unapred definisanih tipova uvoza.Korisnici **PRIMER** korisnici, grupe i timovi.
Metod	DOBITI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data

GET polja zahteva za uvoz

Polje	Req?	Tip	Opis
udeo	N	Niz	Ako je postavljeno, vraća agente povezane sa ovim ACD ID.
Osnovne informacije	N	Boleanski	Kada je podešeno na True, vraća samo osnovne informacije o agentu (ID, ime, prezime, broj zaposlenog).

Po defaultu (to jest, bez postavljenih parametara), svi agenti se vraćaju, bez obzira na status aktivacije.

NAPOMENA Sve varijante primenjuju pravila pregleda. Vraćaju se samo agenti vidljivi pozivaocu.

GET Uvoz Odgovori Polja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Polja	Lista polja na back-end modelu.
key	Ključ baze podataka koji identifikuje polje u pozadini.
Oznaku	Oznaka polja koja se koristi u korisničkom interfejsu.
Potrebne	Određuje da li je polje obavezno.
višev redan	Određuje da li polje može da prihvati više vrednosti.
Tipovi	Lista tipova podataka koje polje može prihvatiti. Primeri tipova uključuju tekst, datume i Booleove podatke.
Šifru	Kod za tip podataka.
Opis	Opis tipa podataka.
format	Primer tipa podataka.

GET Uvoz JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
        "polja": [
          {
                "ključ": "ID",
                "label": "Team ID", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                        "code": "ceo broj", "description":
                        "Broj", "format": "1, 2, 3"
                }
          ]
    },
```

```
            {
                "ključ": "ime",
                "label": "Name", "required":
                true, "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "code": "Tekst", "description":
                    "Tekst", "format": "Primer teksta"
                }
        ]
    },
    {
            "kei": "activatedDate", "label":
            "Datum aktiviranja", "rekuired":
            true, "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "MM/DD/GGGG",
                    "description": "US Date",
                    "format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "code": "DD/MM/GGGG", "description":
                    "European Date", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
    },
```

```
{
        "ključ": "produktivnostKompilacija", "oznaka":
        "Kompilacija produktivnosti", "potreban":
        istina,
        "multivalued": false, "types": [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Protokol uvoza i URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Gde importType je jedan od unapred definisanih tipova uvoza. **PRIMER** korisnici, grupe i timovi.
Metod	POST
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data

Uvoz POST polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
id zakupca	Tenant ID za polja sa više vrednosti.

Polje	Opis
Mapiranje	Opisuje niz objekata mapiranja za viševredna polja.
Kolone	CSV kolona iz koje se preuzimaju podaci za mapiranje.
Polje	Polje back-end modela na koji će podaci biti mapirani.
Tippodataka	Tip podataka CSV kolone, koji određuje za back-end da li su potrebne dodatne transformacije za podatke.

POST Uvoz JSON fajl primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

JSON Format


```
{
        "tenantId":1,
        "mapiranje":[
                {
                        "column":"Tim ID",
                        "field":"ID", "dataType": "Ceo
                        broj"
                },
                {
                        "column":"Ime",
                        "field":"name", "dataType":
                        "Tekst"
                },
                {
                        "column":"Datum aktiviranja",
                        "field":"activatedDate", "dataTipe":
                        "MM/DD/GGGG"
                },
                {
```

```
                    "column":"Kompilacija produktivnosti",
                    "field":"produktivnostKompilacija", "dataTipe":
                    "TrueFalse"
                }
        ]
}
```

POST Format odgovora na uspeh

```
{
        "status": "USPEH",
        "responseTekt": "Datoteka je uspešno uvezena"
}
```

API za uvoz preferencija

Preferencije uvoza su korisnički definisani podaci koji se koriste kao deo procesa uvoza datoteka CSV. Ovi podaci smanjuju napor uvoza fajlova omogućavajući vam da zadržite svoje unapred definisane preferencije za CSV uvoz fajlova.

Ovaj odeljak opisuje sledeće API preferencije uvoza:

Create Import Preference API

Create Preferences API vam omogućava da kreirate novu preferenciju uvoza.

Kreirajte protokol preferencija uvoza i URI

URI	/API/rest/importpreference
Metod	POST
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data

Kreirajte polja zahteva za uvoz

Polje	**Opis**
Ime	Naziv nove uvozne preferencije.
Tip	Vrsta uvozne preferencije.
Mapiranja	Lista mapiranja polja za preferenciju uvoza.
Polje	Polje za određenu preferenciju uvoza.
Kolone	Naslov kolone za polje.
Tippodataka	Vrsta podataka u polju.

Kreirajte primer JSON datoteke preferencije uvoza

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

```
{
        "name": "Moja preferencija", "tipe":
        "osobe", "mapiranje": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Tekst"
            }
        ]
}
```

Kreirajte odgovor sistema preferencija uvoza

Sistem odgovara na uspešno brisanje uvoznih preferencija sa 200 OK statusom.

Delete Import Preference API

Delete Preference API vam omogućava da izbrišete postojeću preferenciju uvoza.

Izbriši protokol preferencija uvoza i URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Gde je ID ID preferencije uvoza koju želite da obrišete.
Metod	IZBRIŠETE
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data

Izbriši odgovor sistema preferencija uvoza

Sistem odgovara na uspešno brisanje uvoznih preferencija sa 200 OK statusom.

Uvoz Podešavanja API

Preferencije uvoza API preuzima sve preferencije uvoza za trenutnog stanara.

Protokol uvoznih preferencija i URI

URI	/API/rest/importpreference
Metod	DOBITI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data

Uvoz podešavanja odgovora polja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Prioriteti	Lista preferencija uvoza.
Osoba	Lista korisničkih preferencija za uvoz.
Id	Uvoz preferencija ID.
Ime	Uvoz preferenцe ime.
Tip	Vrsta uvozne preferencije.
Mapiranja	Lista mapiranja polja za preferenciju uvoza.
Polje	Polje za određenu preferenciju uvoza.
Kolone	Naslov kolone za polje.
Tippodataka	Vrsta podataka u polju.

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
{
        "Preferences": [
                {
```

```
                "osobe": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "name": "Moje korisničko mapiranje",
                        "tipe": "osobe", "mapiranje": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Person ID",
                                "dataType": "Integer"
                            },
                            {
                                "polje": "e-pošta",
                                "column": "E-pošta", "dataTipe":
                                "Tekst"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "name": "Moje prazno
                        mapiranje", "tipe": "osobe",
                        "mappings": []
                    }
            ]
        },
        {
            "grupe": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "name": "Mapiranje moje grupe", "tipe":
                        "osobe",
```

```
                    "mappings": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Odgovor sistema

Sistem odgovara na uspešno brisanje uvoznih preferencija sa 200 OK statusom.

Uvoz podešavanja od ID API

The Import Preferences by ID API preuzima preferenciju uvoza po ID, tako da možete da je vidite.

Import Preferences by ID Protocol and URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Metod	DOBITI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data
Parametri	ID = ID preferencije uvoza koju želite da vidite.

Uvoz podešavanja po ID polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Id	Uvoz preferencija ID.
Ime	Uvoz preferenцe ime.
Tip	Vrsta uvozne preferencije.
Mapiranja	Lista mapiranja polja za preferenciju uvoza.

Polje	Opis
Polje	Polje za određenu preferenciju uvoza.
Kolone	Naslov kolone za polje.
Tippodataka	Vrsta podataka u polju.

Uvoz podešavanja po ID JSON fajl primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
        "ID": 1,
        "name": "Moje korisničko
        mapiranje", "tipe": "osobe",
        "mapiranje": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "Person ID",
                "dataType": "Ceo broj"
            },
            {
                "polje": "e-pošta",
                "column": "E-pošta",
                "dataTipe": "Tekst"
            }
        ]
}
```


Odgovor sistema

Sistem odgovara na uspešno brisanje uvoznih preferencija sa 200 OK statusom.

Update Import Preference API

Podešavanja ažuriranja API vam omogućava da izmenite postojeću preferenciju uvoza.

Update Import Preference Protocol i URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Gde je ID ID preferencije uvoza koju želite da uredite.
Metod	PUT
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	multipart/form-data

Ažurirajte polja odgovora uvoznih preferencija

Polje	Opis
Ime	Naziv uvozne preferencije.
Tip	Vrsta uvozne preferencije.
Mapiranja	Lista mapiranja polja za preferenciju uvoza.
Polje	Polje za određenu preferenciju uvoza.
Kolone	Naslov kolone za polje.
Tippodataka	Vrsta podataka u polju.

Ažuriranje preferencije uvoza JSON fajl primer

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

```
{
        "name": "Ažurirano ime", "tipe":
        "osobe", "mapiranje": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Tekst"
                }
        ]
```

```
}
```

Ažuriranje Uvoz Preference Sistem Odgovor

Sistem odgovara na uspešno brisanje uvoznih preferencija sa 200 OK statusom.

Lista za uključivanje/isključivanje API

Koristite Listu uključivanja/isključivanja API da biste kreirali, definisali, ažurirali ili izbrisali listu ekstenzija, telefonskih brojeva ili uputstava za kontakt koje želite ili ne želite da snimite. Ovaj API koristi četiri metode:

- GET InclusionExclusion: Omogućava vam da preuzmete jednu ili sve liste za uključivanje / isključivanje.
- PUT InclusionExclusion: Omogućava vam da ažurirate informacije na listi za uključivanje / isključivanje.
- POST InclusionExclusion: Omogućava vam da kreirate listu za uključivanje/isključivanje.
- DELETE InclusionEkцeцtion: Omogućava vam da izbrišete Uključi / Isključi listu.

GET Lista za uključivanje/isključivanje API

GET Uključi / Isključi listu vam omogućava da preuzmete jednu ili sve Uključi / Isključi liste.

GET Inclusion/Exclusion List API Protocol and URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metod	DOBITI
Dozvole	Administracija QM
Tip sadržaja	Aplikaцija / JSON
Parametri	<ID> = Lista uključivanja/isključivanja ID

GET Lista za uključivanje/isključivanje API Polja zahteva

Polje	Req?	Tip	Opis
inclusionExclusionListId	Y	Ceo broj	Lista uključivanja/isključivanja ID.
inclusionExclusionTip	Y	Ceo broj	Tip uključivanja / isključivanja:

Polje	Req?	Tip	Opis
			1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType	N	Ceo broj	Tip uzorka liste za uključivanje / isključivanje" 1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj) 3 = Produžetak 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	N	Niz	Obrazac brojeva na listi za uključivanje / isključivanje. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koje treba uključiti ili isključiti. Polje uzorka dozvoljava dva džoker znaka, i znak plus (+): ? = jednocifrena **PRIMER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u 612 oblasti Kod sa 822 razmena. * = Bilo koji broj cifara **PRIMER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u 612 oblasti Šifru. + = Indikator koda zemlje (važi samo na početku niza) **PRIMER** + 44 uključuje ili isključuje kontakte u Velikoj Britaniji. **VAŽNO:** Ako izvozite listu uključivanja ili isključivanja koja Uključuje međunarodni pozivni kod sa znakom plus (+), Ekcel će tretirati broj kao matematički

Polje	Req?	Tip	Opis
			Izraz. Da biste koristili ove liste, pretvorite izvezenu .CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u Ekcelu i definišite ovo kao kolonu formatiranu teksta.
inclusionExclusionCallDirection	N	Ceo broj	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni 2 = Odlazni 3 = Bilo

GET Service API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
inclusionExclusionListId	Lista
uključivanja/isključivanja ID. inclusionExclusionTip	Tip
uključivanja / isključivanja:	
	1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType	Tip uzorka liste za uključivanje /
isključivanje"	
	1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj) 3 = Produžetak 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	Obrazac brojeva na listi za uključivanje / isključivanje. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koje treba uključiti ili isključiti. Polje uzorka dozvoljava dva džoker znaka, i znak plus (+): ? = jednocifrena **PRIMER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612 sa 822 razmenom.

Polje	Opis
	* = Bilo koji broj cifara **PRIMER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612. + = Indikator koda zemlje (važi samo na početku niza) **PRIMER** + 44 uključuje ili isključuje kontakte u Velikoj Britaniji. **VAŽNO:** Ako izvozite listu uključivanja ili isključenja koja uključuje međunarodni pozivni kod sa plus (+) znak, Ekcel će tretirati broj kao matematički izraz. Da biste koristili ove liste, pretvorite izvezenu .CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u Ekcelu i definišite ovo kao kolonu formatiranu teksta.
inclusionExclusionCallDirection	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni 2 = Odlazni 3 = Bilo

GET Service API JSON fajl primer

```
{
    "inclusionExclusionListId": <number>,
    "inclusionExclusionType": <number>,
    "inclusionExclusionPatternType": <number>, "pattern":
    <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <number>,
}
```

PUT Uključi/isključi listu API

PUT Uključivanje/isključivanje liste vam omogućava da ažurirate postojeće liste za uključivanje/isključivanje.

PUT Uključite/isključite listu API Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metod	PUT
Dozvole	Administracija QM
Tip sadržaja	Aplikacija / JSON

PUT Uključi/isključi listu API polja zahteva

Polje	Req?	Tip	Opis
inclusionExclusionListId	Y	Ceo broj	Lista uključivanja/isključivanja ID.
inclusionExclusionTip	Y	Ceo broj	Tip uključivanja / isključivanja: 1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType	N	Ceo broj	Tip uzorka liste za uključivanje/isključivanje: 1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj) 3 = Produžetak 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	N	Niz	Obrazac brojeva na listi za uključivanje / isključivanje. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koje treba uključiti ili isključiti. Polje uzorka dozvoljava dva džoker znaka, i znak plus (+): ? = jednocifrena **PRIMER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u 612 oblasti Kod sa 822 razmena. * = Bilo koji broj cifara

Polje	Req?	Tip	Opis
			PRIMER 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u 612 oblasti Šifru. + = Indikator koda zemlje (važi samo na početku niza) **PRIMER** + 44 uključuje ili isključuje kontakte u Velikoj Britaniji. **VAŽNO:** Ako izvozite listu uključivanja ili isključivanja koja Uključuje međunarodni pozivni kod sa znakom plus (+), Ekcel će tretirati broj kao matematički izraz. Da biste koristili ove liste, pretvorite izvezenu .CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u Ekcelu i definišite ovo kao kolonu formatiranu teksta.
inclusionExclusionCallDirection	N	Ceo broj	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni 2 = Odlazni 3 = Bilo

PUT Uključi/isključi listu API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
inclusionExclusionListId	Lista uključivanja/isključivanja ID.
inclusionExclusionTip	Tip uključivanja / isključivanja: 1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType	Tip uzorka liste za uključivanje / isključivanje"

Polje	Opis
	1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj) 3 = Produžetak 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	Obrazac brojeva na listi za uključivanje / isključivanje. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koje treba uključiti ili isključiti. Polje uzorka dozvoljava dva džoker znaka, i znak plus (+): ? = jednocifrena **PRIMER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612 sa 822 razmenom. * = Bilo koji broj cifara **PRIMER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612. + = Indikator koda zemlje (važi samo na početku niza) **PRIMER** + 44 uključuje ili isključuje kontakte u Velikoj Britaniji. **VAŽNO:** Ako izvozite listu uključivanja ili isključenja koja uključuje međunarodni pozivni kod sa plus (+) Znak, Ekcel će tretirati broj kao matematički izraz. Da biste koristili ove liste, pretvorite izvezenu .CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u Ekcelu i definišite ovo kao kolonu formatiranu teksta.
inclusionExclusionCallDirection	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni 2 = Odlazni 3 = Bilo

PUT Uključivanje/isključivanje liste API Primer JSON datoteke

{

```
    "inclusionExclusionListId": <number>,
    "inclusionExclusionType": <number>,
    "inclusionExclusionPatternType": <number>, "pattern":
    <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <number>,
}
```

POST Lista za uključivanje/isključivanje API

POST Lista uključivanja/isključenja vam omogućava da kreirate listu kontakata koje ćete uključiti ili isključiti iz snimanja.

POST Lista uključivanja/isključivanja API Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metod	POST
Dozvole	Administrirajte QM
Tip sadržaja	Aplikaцija / JSON

POST Lista za uključivanje/isključivanje API Polja zahteva

Polje	Req?	Tip	Opis
inclusionExclusionListId	Y	Ceo broj	Lista uključivanja/isključivanja ID.
inclusionExclusionTip	Y	Ceo broj	Tip uključivanja / isključivanja: 1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType	N	Ceo broj	Tip uzorka liste za uključivanje / isključivanje" 1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj)

Polje	Req?	Tip	Opis
			3 = Produžetak 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	N	Niz	Obrazac brojeva na listi za uključivanje / isključivanje. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koje treba uključiti ili isključiti. Polje uzorka dozvoljava dva džoker znaka, i znak plus (+): ? = jednocifrena **PRIMER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u 612 oblasti Kod sa 822 razmena. * = Bilo koji broj cifara **PRIMER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u 612 oblasti Šifru. + = Indikator koda zemlje (važi samo na početku niza) **PRIMER** + 44 uključuje ili isključuje kontakte u Velikoj Britaniji. **VAŽNO:** Ako izvozite listu uključivanja ili isključivanja koja uključuje međunarodni pozivni kod sa znakom plus (+), Ekcel će tretirati broj kao matematički izraz. Da biste koristili ove liste, pretvorite izvezenu .CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u Ekcelu i definišite ovo kao kolonu formatiranu teksta.
inclusionExclusionCallDirection	N	Ceo broj	ID za pravac poziva:

Polje	Req?	Tip	Opis
			1 = Dolazni 2 = Odlazni 3 = Bilo

POST Lista za uključivanje/isključivanje API Polja za odgovore

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
inclusionExclusionListId	Lista
uključivanja/isključivanja ID. inclusionExclusionTip	Tip
uključivanja / isključivanja:	1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType	Tip uzorka liste uključivanja/isključivanja: 1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (pozvani broj) 3 = Produžetak 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	Obrazac brojeva na listi za uključivanje / isključivanje. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koje treba uključiti ili isključiti. Polje uzorka dozvoljava dva džoker karaktera: ? = jednocifrena **PRIMER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612 sa 822 razmenom. * = Bilo koji broj cifara **PRIMER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni

Polje	Opis
	2 = Odlazni 3 = Bilo

POST Lista uključivanja/isključivanja API Primer JSON datoteke

```
{
    "inclusionExclusionListId": <number>,
    "inclusionExclusionType": <number>,
    "inclusionExclusionPatternType": <number>, "pattern":
    <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <number>,
}
```

DELETE Uključi/isključi listu API

DELETE Uključi/Isključi listu vam omogućava da izbrišete Uključi/Isključi Listu.

DELETE Uključi/Isključi listu API Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metod	POST
Dozvole	Administrirajte QM
Tip sadržaja	Aplikacija / JSON

Izbriši Uključi/Isključi Lista Odgovor sistema

Sistem odgovara na uspešno brisanje uvoznih preferencija sa 200 OK statusom.

Poslovi API

Ovaj API olakšava jednostavne upite poslednjih poslova pomirenja za snimanje "X" kako bi pružio detalje o statusu posla tokom leta, kao i istorijske detalje posla pomirenja.

Protokol i URI

URI	/API/odmor/pomirenje/poslovi
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrirajte stanara
Tip sadržaja	Ne može da se primeni

Polja zahteva

Ime	Opis	Napomene
Ograničenje	Broj poslova za povratak	Podrazumevano = 1
id zakupca	Stanar ID da Upit za poslove pomirenja	Ovo polje se odnosi samo na naloge administratora sistema. Za korisnike administratora stanara, polje podrazumevano je korisnikov stanar ID.

Polja odgovora

Polje	Tip	Opis
Id	Numeričku	Posao ID.
id zakupca	Numeričku	Stanar ID za posao.
jobStartDate	Epoha	Datum početka posla.
Srpsko-hrvatski	Epoha	Datum završetka posla.

Polje	Tip	Opis
Porođaj	Niz	Status posla. Moguće vrednosti: ▪ PLANIRANO ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ PREKINUTA ▪ ZAVRЈIO
minKontaktDatum	Epoha	Minimalni datum kontakta za traženje.
MaksKontaktDatum	Epoha	Maksimalan datum kontakta za traženje.
snimciObrađeno	Numeričku	Broj obrađenih snimaka.
recordingsToProcess	Numeričku	Broj snimaka za obradu.
cdrMatches	Numeričku	Broj odgovarajućih CDR-ova.
rootResultingInCcr	Numeričku	Broj korena snimaka koji su rezultirali stvaranjem kontakta.
Sortiraj	Numeričku	Broj kreiranih CCR-a.
extensionTableMatches	Numeričku	Broj uređaja za koje je utvrđeno da odgovaraju kontaktima u ovom poslu pomirenja.
Sortiraj	Numeričku	Broj ACD utakmica.
prosekUspeh	Numerički (milisekunde)	Prosečno vreme završetka za svaki uspešno pomirio koren snimanje.
Pretraživanje	Numeričku	Broj uspešno obrađenih korenskih snimaka.
uspehUkupnoVreme	Numerički (milisekunde)	Ukupno vreme koje je bilo potrebno za obradu svih korenskih snimaka za koje je utvrđeno da imaju odgovarajuće kontakte.
isScheduledJob	Tačno / Netačno	Posao je izazvan rasporedom.
updatedDate	Epoha	Vremenska oznaka najnovijeg ažuriranja posla.

Polje	Tip	Opis
producentIme domaćina	Niz	Ime domaćina mašine koja je kreirala posao.
potrošačIme domaćina	Niz	Ime domaćina mašine koja je konzumirala posao.
kontaktPomirenjeTrajanje	Numerički (sekunde)	Trajanje vremena potrebnog za pomirenje kontakata.
realtimeEventTrajanje	Numerički (sekunde)	Trajanje događaja u realnom vremenu.
nonRealtimeEventTrajanje	Numerički (sekunde)	Trajanje događaja koji nisu u realnom vremenu.
tok poslaTrajanje	Numerički (sekunde)	Trajanje toka posla.
numberOfRealtimeEvents	Numeričku	Broj događaja u realnom vremenu obrađenih po poslu.
numberOfNonRealtimeEvents	Numeričku	Broj događaja koji nisu u realnom vremenu obrađeni po poslu.
Svojstva	Ključ-vrednost mapa nizova	Mapa imovine koja se isporučuje na posao.

Primeri JSON datoteka

Zahtev

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

Odgovor

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

```
        "jobStartDate": 1628177990210,
        "jobEndDate": nula,
        "jobStatus": "ZAVRŠENO",
        "minContactDate": 1628177390197,
        "maxContactDate": 1628149190193,
        "snimciObrađeni": 0,
        "recordingsToProcess": 0,
        "cdrMatches": 0,
        "rootResultingInCcr": 0,
        "ccrsCreated": 0,
        "extensionTableMatches": 0,
        "acdMatches": 0,
        "averageSuccess": 0,
        "successCount": 0,
        "successTotalTime": 0,
        "isScheduledJob": lažna,
        "updatedDate": 1628177990310,
        "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
        "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
        "contactReconciliationDuration": 0,
        "realtimeEventDuration": 0,
        "nonRealtimeEventDuration": 0,
        "vorkflokDuration": 0,
        "numberOfRealtimeEvents": 0,
        "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
        "properties": {}
    }
]
```

API-ji organizacione strukture

API-ji organizacione strukture se koriste za preuzimanje ili kreiranje osnovnih informacija u vezi sa stanarom.

Dodelite uloge osobi API

Dodeli uloge osobi API vam omogućava da preuzmete ili ažurirate ulogu osobe.

Dodelite uloge osobi API protokol i URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Metod	POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data

Dodelite uloge osobi API polja zahteva

Ime	Req?	Opis
Ime	Y	Naziv grupe
roditeljGroupId	Y	Jedinstveni ID roditeljske grupe.
teams	N	lista ID-ova timova povezanih sa timom.

Dodelite uloge osobi API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

```
                "grupe":,
                { "ID":2,
                "ime":"stanar CCS 1",

        },
        ...
]
```

Zajednička grupa API

Ovaj API kreira novu grupu sa navedenim podacima.

Zajednička grupa API Protokol i URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Metod	POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	JSON

Zajednička grupa API Polja zahteva

Ime	Req?	Opis
Ime	Y	Naziv grupe
roditeljGroupId	Y	Jedinstveni ID roditeljske grupe.
teams	N	lista ID-ova timova povezanih sa timom.

Organizaciona struktura Zajednička API (Informacije o bušenju)

Ovaj API vraća JSON niz koji sadrži informacije za svaku grupu, sve timove u svakoj grupi i sve agente u svakom timu, za obim korisnika.

Zajednički API Protokol i URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metod	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data
Parametar	Dozvole

Uobičajena API polja zahteva

Ime	Req?	Opis
Dozvolu	Y	Ime dozvole za koje želite da navedete informacije o grupi i timu.

Uobičajena API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Sortiraj	Grupa ID za timove u nizu.
Ime	Naziv grupe.
Pretraga	Prikaz ID grupe.
roditeljGroupId	ID nadređene grupe određene grupe.
roditeljGrupaIme	Ime nadređene grupe određene grupe.
Timovi	Informacije o timu.
OMILjENO	Osoba ID korisnika u navedenom timu.
Prezime	Ime korisnika u navedenom timu.
Prezime	Prezime korisnika u navedenom timu.

Ime	Opis
id zakupca	Stanar ID korisnika u navedenom timu.
E-pošta	Adresa e-pošte korisnika u navedenom timu.
Sortiraj	Veština ID korisnika u navedenom timu.

Uobičajeni API JSON primer datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Stanar 1
                Grupa 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Stanar 1",
                "timovi":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Stanar 1
                                Tim 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Stanar 1 Grupa 1", "agenti":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "lastName":"dente", "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

"email":"al.dente",
"skillId":"6"
}
]
[
{
"personId":8, "firstName":"max"
"lastName":"stout", "groupId":4,
"tenantId":2, "email":"mak.stout",
"skillId":"6"
}

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

Grupa API

Koristite ovaj API da biste preuzeli sve grupe kojima korisnik ima pristup, ili da biste kreirali novu grupu.

Grupa API Protokol i URI

Za listing ili kreiranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metod	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data

Za listing ili kreiranje određene grupe:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Metod	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data
Perametar	Grupa ID kojoj korisnik ima pristup.

Grupa API Polja zahteva - Sve grupe

Stvara nove grupe kojima korisnik ima pristup.

Ime	Req?	Opis
Id	Y	Grupa ID do grupe koja će biti prikazana.
Ime	Y	Naziv grupe.
Aktiviran	Y	Vreme aktivacije u milisekundama epohe.
Deaktiviran	N	Vreme deaktivacije u milisekundama epohe.
RoditeljGrupaId	Y	Naziv roditeljske grupe za grupu.

Grupa API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Id	Grupa ID do grupe koja će biti prikazana.
Ime	Naziv grupe.

Grupa API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"Povezani dodaci",
        },
        ...
]
```

Detalji za jednu grupu:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rockets",
                "activated",1395205200000,
                "deavtivated",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Grupišite po ID (sa timovima)

Grupa po ID (sa timovima) API vam omogućava da navedete informacije za određenu grupu (uključujući i njene timove), ažurirate određenu grupu ili izbrišete tim.

Grupišite po ID (sa timovima) Protokol i URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Metod	DOBITI POST IZBRIŠI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data
Parametar	Grupa ID

Grupišite po ID (sa timovima) Polja zahteva

Metod POST ažurira određeni zapis grupe.

Ime	Req?	Opis
Ime	Y	Naziv grupe koja će se ažurirati.
roditeljGroupId	Y	Naziv roditeljske grupe za novu grupu.

Grupišite po ID (sa timovima) polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Id	Grupa ID za prikaz.
Ime	Ime grupe za prikaz.
Aktiviran	Vreme od aktivacije grupe, u milisekundama epohe.

Ime	Opis
Deaktiviran	Vreme od deaktivacije grupe, u milisekundama epohe.
roditeljGroupId	Naziv roditeljske grupe za grupu.
teams	Detaljne informacije o timovima u grupi.
Ime	Ime tima.
Sortiraj	Grupa ID za tim.

Grupišite po ID (sa timovima) Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "ID":3,
                "name":"Stanar 1 Grupa 1",
                "aktiviran":1388556000000,
                "deaktiviran":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "timovi": [
                        {
                                "name":"Stanar 1 Tim 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Stanar 1 Tim 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Grupa-Osoba API

Grupa-Osoba API vam omogućava da pregledate, preraspodelite i dodate osobu u grupu.

Grupna osoba API Protokol i URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Metod	DOBITI PUT POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data
Parametar	groupId - ID grupe u koju su osobe

Grupna osoba API Polja zahteva

Ponovo dodelite osobu u grupu i vraća sve korisnike u toj grupi nakon ponovnog dodeljivanja.

Ime	Req?	Opis
OMILjENO	Y	Osoba ID korisnika u grupi.

Grupna osoba API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Prezime	Ime osobe u grupi.
Prezime	Prezime osobe u grupi.
OMILjENO	Osoba ID korisnika u grupi.

Grupna osoba API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "firstName":"al",
                "lastName":"dente", "personId":2,

        },
        {       "firstName":"maks",
                "lastName":"stout", "personId":3,



        },
        ...
]
```


Grupa (sa opsegom) API

Grupa (sa opsegom) API vam omogućava da vidite i kreirate grupu.

Grupa (sa opsegom) API Protokol i URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metod	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data
Parametar	Dozvola - Naziv obima grupe.

Grupa (sa opsegom) API Polja zahteva

Metoda POST kreira grupu u određenoj roditeljskoj grupi.

Ime	Req?	Opis
Ime	Y	Naziv grupe.
roditeljGroupId	Y	ID roditeljske grupe.

Grupa (sa opsegom) API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Ime	Naziv grupe.
Id	ID grupe.

Grupa (sa opsegom) API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
[
    {
            "name":"Stanar 1 Grupa 1", "groupId":1,

    },
    {       "name":"Tenanr 1 Grupa 2", "groupId":2,

    }
    ...
]
```

Dozvole API

Koristite Dozvole API da biste preuzeli sve dostupne dozvole za grupu.

Dozvole API Protokol i URI

Za listing ili kreiranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

URI	/API/rest/org/permissions/
Metod	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data

Dozvole API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Id	ID posebne dozvole.
Ime	Naziv dozvole.

Dozvole API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

Osoba API

Osoba API prikazuje ili stvara novu osobu (korisnika) unutar Webex WFO.

Osoba API Protokol i URI

URI	/API/rest/org/common/person
Metod	POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data

Osoba API Polja zahteva

Metoda POST stvara novu osobu / agenta. Uloge nisu potrebne za novu osobu; oni će podrazumevati podrazumevanu ulogu agenta. GroupId nije potreban; podrazumevano će biti podrazumevani tim, a detaljni podaci o osobi su potrebni samo ako korisnik treba da bude zakazan. Pregledi nisu potrebni; podrazumevani prikaz će se koristiti.

Ime	Req?	Opis
Prezime	Y	Ime nove osobe.
Prezime	Y	Prezime nove osobe.
E-pošta	Y	Adresa e-pošte nove osobe.
Vremenska zona	Y	Vremenska zona nove osobe.
udeo	Y	ACD nove osobe.
omogućeno ZaPlanirano	Y	Sledi polje za potvrdu prikazano na stranici uređivanja/kreiranja korisnika. Koristi WFM umesto detalja agenta da bi se utvrdilo da li da zakažete novu osobu.
Pretraga		Pruža detalje za novu osobu
Mapa veština	N	Navodi mapiranje veština korisnika.
Izuzetaka	N	Navodi korisnikove izuzetke.
Prikazi	N	Definiše podešavanja prikaza korisnika.
Pretraga	N	Pogled korisnika ID.
Glavni Pogled	N	Označava da li je prikaz ID naveden glavni korisnik

Ime	Req?	Opis
		Prikaz. Istina = Glavni pogled korisnika Lažna = Nije glavni pogled korisnika
radSmene	N	Podešavanja radne smene korisnika.
workShiftId	N	Korisnička radna smena ID.
shiftVeekStart	N	Datum početka nedelje smene korisnika.

Osoba API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
    "firstName": "Al",
    "prezime": "Dente",
    "email": "al.dente@domain.com",
    "passvord": "123456789",
    "timeZone": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
                "izuzeci": [ 1,
                    2
            ],
            "pregledi": [
                    {
                            "vievId": 1,
```

"mainViev": istina
}
],
"workShifts": [
{
"vorkShiftId": 1,
"shiftVeekStart": "2014-08-01"
}
]
}

Osoba od ID API

Osoba od ID API. vam omogućava da vidite ili ažurirate detaljne informacije o određenom korisniku. Takođe se može koristiti za brisanje određenog korisnika.

Osoba po ID API protokolu i URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Metod	DOBITI PUT
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data
Parametar	OMILjENO

Osoba po ID API polja zahteva (PUT metoda)

Metoda PUT stvara detaljne informacije o navedenom korisniku.

VAŽNO Ako je korisnik koji kreirate koristeći metod PUT uključen u vaš ACD, sledeći put kada se ACD sinhroniza, Webex WFO kreira dupli profil osobe. Moraćete da koristite Merge Person funkcija za spajanje ovih profila osoba.

Ime	Req?	Opis
Id	Y	Osoba ID korisnika.
udeo	Y	ID korisnika ACD.
acdServerId	Y	Server ACD ID, kao string. Ovo može biti ID konfigurisan na stranici ACD Konfiguracija u Webex WFO, ili jedno od sledećeg: ▪ Za sisteme koji koriste Unified CCE, ovo je requirted, and is the peripheral ID. Za sisteme koji koriste Avaya CM/CMS, ovo je potreban, i da li je CMS ACD ID.
Prezime	Y	Korisničko ime.
Prezime	Y	Prezime korisnika.
E-pošta	Y	Adresa e-pošte korisnika.
Pretraga	Y	Korisničko ime prikazano u Webex WFO.
Aktiviran	Y	Datum osoba je aktivirana.
Deaktiviran	N	Datum osoba je deaktivirana
Sortiraj	Y	ID korisničke grupe.
Vremenska zona	Y	Vremenska zona kontakt centra korisnika.
omogućenoForScheduling	N	Ako je postavljeno na True, Webex WFO koristi ovo polje umesto Agent Detalj da se utvrdi da li da zakaže korisnika.
agentDetalji	N	Lista detalja za korisnika.
Aktivni	N	Označava da li je korisnik aktivan.
kompanijaStartDate	N	Datum kada je korisnik počeo da radi za kompaniju.

Ime	Req?	Opis
odeljenjePočetakDatum	N	Datum kada je korisnik počeo da radi u odeljenju.
prekidDatum	N	Poslednji datum kada je korisnik radio za kompaniju.
Sortiraj	N	Čin korisnika u odeljenju.
Mapa veština	N	Navodi mapiranje veština korisnika.
Id	N	Mapiranje veština ID.
Ime	N	Ime mapiranja veština.
radSmene	N	Podešavanja radne smene korisnika.
workShiftId	N	Korisnička radna smena ID.
workShiftName	N	Naziv radne smene korisnika.
shiftVeekStart	N	Datum početka nedelje smene korisnika.
Izuzetaka	N	Navodi korisnikove izuzetke.
Id	N	ID izuzetka korisnika.
Ime	N	Ime izuzetka korisnika.
Datum	N	Datum izuzetka korisnika.
Start	N	Datum početka izuzetka korisnika.
Zavrљi	N	Datum završetka izuzetka korisnika.
trajanjeSati	N	Broj sati za izuzetak korisnika.
ceoDan	N	Označava da li je izuzetak za ceo dan: Istina = Izuzetak za ceo dan False = manje od izuzetka celog dana
Platio	N	Označava da li je izuzetak plaćen. Istina = Plaćeni izuzetak

Ime	Req?	Opis
		False = Neplaćeni izuzetak
Prikazi	N	Definiše podešavanja prikaza korisnika.
Pretraga	N	Pogled korisnika ID.
Ime	N	Korisničko ime za prikaz.
Glavni Pogled	N	Označava da li je prikaz ID naveden glavni prikaz korisnika. Istina = Glavni pogled korisnika False = Nije glavni pogled korisnika

Osoba po ID API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Prezime	Korisničko ime.
Prezime	Prezime korisnika.
E-pošta	Adresa e-pošte korisnika.
Vremenska zona	Vremenska zona kontakt centra korisnika.
udeo	Korisnik[s ACD ID.
Sortiraj	Korisničko ime grupe
omogućenoForScheduling	Ako je postavljeno na True, Webex WFO koristi ovo polje umesto Agent Detail za Odredite da li da zakažete korisnika.
Pretraga	Navodi detaljne informacije za korisnika.
Mapa veština	Navodi mapiranje veština korisnika.
Izuzetaka	Navodi korisnikove izuzetke.
Prikazi	Definiše podešavanja prikaza korisnika.

Polje	Opis
Pretraga	Definiše pogled korisnika ID.
Glavni Pogled	Postavlja da li je prikaz ID naveden glavni prikaz korisnika.
radSmene	Definiše podešavanja radne smene korisnika.
workShiftId	Definiše radnu smenu korisnika ID.
shiftVeekStart	Postavlja datum nedelje smene korisnika.

Osoba po ID API JSON fajl primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
    "firstName": "Al",
    "prezime": "Dente",
    "email": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "izuzeci": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "pregledi": [
            {
                "vievId": 2,
                "mainViev": istina
```

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


Vremenska zona osobe API

Vremenska zona osobe API navodi konfigurisanu vremensku zonu određene osobe.

Vremenska zona osobe API Protokol i URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Metod	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data
Parametar	OMILjENO

Vremenska zona osobe API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Id	Vremenska zona ID za korisnika.
Ime	Ime vremenske zone korisnika.

Vremenska zona osobe API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
[
    {
        "ID":"GMT-6:00",
        "name":"Centralna vremenska zona"
    }
```


Uloge API

Uloge API vam omogućavaju da pročitate sve uloge stanara.

Uloge API Protokol i URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Metod	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data
Parametar	id zakupca

Uloge API Polja zahteva

Metoda POST kreira određenu ulogu za stanara.

Ime	Req?	Opis
Ime	Y	Naziv nove uloge stanara.
id zakupca	Y	Uloga stanara ID povezana sa novom ulogom.
Dozvole	Y	Dozvole dodeljene novoj ulozi.
Id	Y	Dozvola ID za novu ulogu.
Ime	Y	Naziv dozvole za novu ulogu.

Uloge API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećim tabelama.

Sledeća polja se vraćaju prilikom preuzimanja svih uloga za stanara:

Polje	Opis
ID	Uloga stanara ID.
Ime	Ime povezano sa ulogom stanara ID.

Sledeća polja se vraćaju prilikom preuzimanja određene uloge za stanara:

Polje	Opis
ID	Uloga stanara ID.
Ime	Ime povezano sa ulogom stanara ID.
Dozvole	Dozvole dodeljene ulozi.
ID	Dozvola ID za ulogu.
Ime	Naziv dozvole za ulogu.

Uloge API Primer JSON datoteke

Slede primeri formatiranih JSON odgovora. Spisak svih uloga

stanara:

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

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


Listing dozvola za određenu ulogu:


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


Tim API

Tim API vam omogućava da kreirate nove timove i dodelite ih grupi.

Tim API Protokol i URI

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

Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data

Tim API Polja zahteva

Ime	Req?	Opis
Ime	Y	Ime novog tima.
roditeljGroupId	Y	ID grupe kojoj je dodeljen novi tim.
Korisnici	N	ID-ovi korisnika dodeljenih novom timu.

Tim API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
[
    {
        "name":"tim jedan",
        "parentTeamId":1,
        "korisnici":1,2,3,4,5
    }
]
```

Timovi od ID (sa agentima)

Tim od ID (sa agentom) API proizvodi listu agenata unutar tima ili ažurira informacije o timu.

Timovi po ID (sa agentima) Protokol i URI

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

Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data
Parametar	timI

Timovi po ID (sa agentima) Polja zahteva

Ime	Req?	Opis
Ime	Y	Ime tima koji će biti dodat.
roditeljGroupId	Y	Ime roditeljske grupe novog tima.

Timovi po ID (sa agentima) polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
ID	Tim stanara ID.
Ime	Ime tima stanara.
Aktiviran	Vreme aktivacije tima u milisekundama epohe.
Deaktiviran	Vreme deaktivacije tima u milisekundama epohe.
Roditeljska grupa ID	Stanar ID za grupu kojoj tim pripada Agenti
	Detaljne informacije o agentima u timu.
Osoba ID	ID agenta.
Stanar ID	ID stanara.
ACD ID	ID stanara ACD.
Prezime	Ime agenta.
Prezime	Prezime agenta.

Polje	Opis
E-pošta	Adresa e-pošte agenta.
Prikaz ID	Prikaz stanara ID za agenta.
Grupa ID	Grupa ID za agenta.
Aktiviran	Vreme aktivacije agenta u milisekundama epohe.
Deaktiviran	Vreme deaktivacije agenta u milisekundama epohe.
Da li je sinhronizovano?	Definiše da li je agent sinhronizovan iz ACD. True = Agent je sinhronizovan sa ACD. False = Agent nije sinhronizovan iz ACD.
Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj se nalazi tim.
AD Prijava	Active Directory ime za prijavljivanje.

Timovi po ID (sa agentima) Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "ID":8,
                "name":"Stanar 1 Tim 1",
                "aktiviran":1388556000000,
                "deaktiviran":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agenti":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

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

]
},
...
]

Tim (sa opsegom)

Tim (sa opsegom) API vam omogućava da navedete niz timova u vašem opsegu, ili da kreirate tim u navedenoj grupi.

Tim (sa opsegom) Protokol i URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metod	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data
Parametar	Dozvolu

Tim (sa opsegom) Polja zahteva

Ime	Req?	Opis
Ime	Y	Ime tima koji će biti kreiran.
RoditeljGrupaId	Y	Roditeljska grupa kojoj će pripadati novi tim.

Tim (sa opsegom) Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Ime	Ime tima koji će biti kreiran.
Omiljeno	Roditeljska grupa kojoj će pripadati novi tim.

Tim (sa opsegom) Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
[
        {
```

"name":"Stanar 1 Tim 1", "groupId":2,
},
{
"name":"Stanar 1 Tim 2", "groupId":2,
},
]

Stanar API

Tenant API prikazuje listu svih stanara u vašem opsegu ili kreira stanara.

Tenant API Protokol i URI

URI	/API/rest/org/tenant
Metod	DOBITI POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data

Tenant API Polje zahteva

GET metod čita sve uloge određene osobe mapirane u grupe. Rezultat je niz uloga, a svaka uloga ima niz grupa.

Ime	Req?	Opis
Ime	Y	Ime stanara.
Aktiviran	Y	Vreme aktivacije u milisekundama epohe.
Deaktiviran	N	Vreme deaktivacije u milisekundama epohe.

Polja odgovora stanara API

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Ime	Ime stanara.
Aktiviran	Vreme aktivacije u milisekundama epohe.
Deaktiviran	Vreme deaktivacije u milisekundama epohe.

Primer datoteke API JSON

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

Kontrole snimanja API

Kontrole snimanja API postoji na nivou servera i unutar korisničkog interfejsa aplikacije Webex WFO. Obezbeđuje sredstva za korisnike da kreiraju spoljnu aplikaciju koja se povezuje sa Webex WFO.

NAPOMENA: Kontrola snimanja Autentifikacija API omogućava korisnicima da integrišu aplikacije nezavisnih proizvođača u kontrole snimanja. Kada koristite ovaj API, odredište za kontrole snimanja

Je server podataka, a ne Webex WFO Veb servis.

Za informacije o korišćenju autentifikacije kontrola snimanja API, pogledajte Prijavljivanje na kontrole snimanja API.

API radi sledeće:

- Oznake poziva na snimanje i zadržavanje—Podržava parametar vremenske oznake. Vremenska oznaka se koristi za pronalaženje aktivnog CCR-a za poziv.
- Pauzira i nastavlja snimanje—Podržava parametar vremenske oznake. Integracije koje ne podržavaju komandu pauze i nastavka uključuju Cisco Webex Contact Center i UJET.
- Pridaje korisnički definisane metapodatke pozivima – podržava parametar vremenske oznake. Vremenska oznaka se koristi za pronalaženje aktivnog CCR-a za poziv.
- Segmenti (deli) snimci—Ne podržava parametar vremenske oznake.
- Prijavljivanje na i isključivanje telefona (samo snimanje agenta - nije podržano za snimanje Gatevai-a) - Ne podržava parametar vremenske oznake.
- Pokreće i zaustavlja snimanje ekrana—Ne podržava parametar vremenske oznake.

PRIMER Sledi primer tela, uključujući vremensku oznaku.

```
{"acdId":"2350111", "acdServerId": "11", "timestamp":1681316746000}
```

Gde je 1681316746000 broj milisekundi od "Epohe". GMT: Sreda, 12. april, 2023 4:25:46 PM

Kontrole snimanja API Protokol i URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<komanda>

Metod	POST
Dozvole	Kontrole snimanja
Tip sadržaja	Aplikacija / JSON

URI Parametri zahteva

<komanda> deo URL-a određuje komandu za kontrolu snimanja koju izdajete. Dostupne komande su navedene u nastavku.

Parametri upita

Polje	Req?	Tip	Opis
udeo	N	Niz	Agent je ID u ACD, kao string. **NAPOMENA** Parametar **acdServerId** je neophodan ako koristite **acdId** parametar. **NAPOMENA** - Ako koristite stvarni Cisco-generisani i sačuvani **acdServerId**, **acdId** i acdServerId **se** koriste za identifikaciju korisnika. **NAPOMENA** Polja **acdId**, **acdServerId** i acdServerTipe moraju biti uključena u objekat metapodataka u telu zahteva. Ostala dokumentovana polja moraju biti prosleđena preko URL-a
acdServerId	N	Niz	ID servera za ACD, kao string. Ovo može biti ID konfigurisana na stranici ACD Konfiguracija u Webex WFO, ili na jednom od sledećeg: ▪ Za sisteme koji koriste Unified CCE, ovo je obavezno, i periferni ID.

Polje	Req?	Tip	Opis
acdServerTip	N	Niz	Tip ACD konfigurisan. **NAPOMENA** **acdServerTipe** je potreban kada **acdServerId** je vrednost koja nije Cisco generisana i sačuvana vrednost.
active_call_only	N	Boleanski	Podrazumevano je lažno. Metapodaci i komande oznaka mogu se primeniti na ili aktivan poziv ili prethodno završen poziv. Ako je active_call_only zastava je podešena na **true**, metapodaц ili oznaka Komanda će se primenjivati samo ako je poziv trenutno u toku. Ako nijedan poziv nije u toku, komanda će biti ignorisana. DEFAULT=Lažno
OMILjENO	N	Niz	Jedinstveni identifikator za zapis kontakta poziva. Omogućava vam da dodate metapodatke nakon završetka poziva. **PRIMER** POST zahtev: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Sadržaj: JSON Telo zahteva: { "metapodaci": [{"name":"ticket-id-key", "value": "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "vrednost" : "321XYZ"}] }

Polje	Req?	Tip	Opis

Ime uređaja	N		Omogućava vam da zaobiđete polje "Korisničko ime".
			Izdavanje zahtev za kontrolu snimanja bez poznavanja
			korisničkog imena
			određeni korisnik ako imate uređajIme telefona
			koji je povezan sa korisnikom u "Udruženja uređaja"
			stranica Webex WFO. Ovo vam daje dodatni način da
			Povežite zahtev za kontrolu snimanja sa telefonskim pozivom korisnika ako
			znam samo ime uređaja. Ovo se može koristiti kao POST
			Metod.
			
			PRIMER
			POST zahtev:
			/API/rest/recordingcontrols/pause
			Telo zahteva:
			{
			"deviceName": "SEP000CH0724412"
			}
			
			Odgovor:
			{
			"description": "Komandna pauza uspešno
			poslata za Evelin Brajant", "personId":
			123,
			"vremenska oznaka": 1624657998751
			}

Polje	Req?	Tip	Opis
OMILjENO	N	Niz	Određuje korisnika na koga treba da se primeni komanda kontrole snimanja API. Ako parametar personId nije obezbeđen, Webex WFO koristi autentifikovanog korisnika koji izdaje komandu. Ako navedete identifikator korisnika, on mora biti za osobu u opsegu autentifikovanog korisnika. Identifikator korisnika je jedan od tri formata. Obrada određuje koji format se koristi na osnovu analize sadržaja. ▪ Osoba ID—Jedinstveni identifikator iz WfoPerson.id ▪ AD Login—A domain\username (zahteva "\"). ▪ Adresa e-pošte – adresa e-pošte (zahteva "@"). **NAPOMENA** Obrnuta kosa crta ("\") može se dodati samo kao parametar. Ne može se ugraditi u <personId> Osim ako je parametrizovan (<?personId = domen \ korisničko ime>) kada se koristi Vindovs prijava vrednost. **PRIMER** Kada koristite personId, zahtev izgleda ovako: API/odmor/kontrole snimanja/korisnik/ <personId>/<komanda>

Kontrola snimanja Autentifikacija API Protokol i URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Metod	POST
Dozvole	Kontrole snimanja
Tip sadržaja	Aplikacija / JSON

NAPOMENA Za informacije o sintaksi metapodataka, pogledajte Kontrole snimanja API Zahtev komande.

Prijavljivanje na kontrole snimanja API

Trenutno, kontrole snimanja API podržava Cisco ili druge uređaje konfigurisane da koriste kontrole snimanja. Koristite sledeću proceduru da biste počeli da koristite kontrole snimanja API:

1. Pokrenite uslugu Kontrole snimanja na uređaju. Server vraća stranicu za prijavljivanje.

   NAPOMENA Cisco telefoni koriste XML za prikaz svih usluga.

2. Unesite svoje akreditive za prijavljivanje. Webex WFO prosleđuje akreditive Tomcat servletu na serveru podataka, koji u ime vašeg uređaja upućuje zahtev /API/rest/authorize POST aplikacijskom serveru.

   Nakon što server podataka primi 200 - Uspešan odgovor sa servera aplikacija, on čuva kolačiće sesije i šalje uređaj na glavnu stranicu kontrole snimanja.

3. Na glavnoj stranici možete odabrati sledeće komande:

   - Odjavi se
   - Pauziraj
   - Nastavi
   - Segment & Sačuvaj
   - Segment & Izbriši
   - Metapodaci
   - Oznaka
   - Početak ekrana
   - Ekran Stop
   - Status poziva

   Kada napravite izbor, zahtev se ponovo prosleđuje preko servera podataka na aplikativni server. Server podataka dodaje kolačiće sesije koji se čuvaju kada se prijavite.

   NAPOMENA Podržan je parametar vremenske oznake za komande za pauzu i nastavak.

VAŽNO Segment **i Sačuvaj** komanda deli kontakt, što dovodi do dva kontakta.

Komanda Segment i brisanje odmah briše prethodni segment i stvara novi kontakt. Ne šalje izbrisani deo segmentiranog poziva u korpu za otpatke.

Odjavljivanje iz kontrola snimanja API

Možete nastaviti da koristite kontrole snimanja dok sesija ne istekne ili dok ne izaberete **Odjava**. Postupak za odjavu je isti kao i prijavljivanje.

Kontrole snimanja API Zahtev komande

Telo zahteva je JSON objekat. Neke komande imaju potrebne ili opcione dodatne parametre. Oni su navedeni u telu zahteva. Ako nisu potrebni dodatni parametri, prazan JSON objekat treba da se pošalje ({}).

Komandu	Prolaz Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalizacija servera Snimanje	Opis
Prijavljivanje			X	Prijavite korisnika na uređaj sa datom ekstenzijom. Povezuje korisnika sa uređajem za hoteliranje. Podržani parametri u telu zahteva: ekstenzija (string) – produžetak telefona za prijavljivanje Primer tela zahteva: { "ekstenzija" : "1234" }
Odjavi se			X	Odjavite korisnika sa uređaja sa datom ekstenzijom. Uklanja povezanost korisnika sa uređajem za hoteliranje. Podržani parametri u telu zahteva: produžetak (string) – produžetak

Komandu	Prolaz Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalizacija servera Snimanje	Opis
				telefon da se odjavite Primer tela zahteva: { "ekstenzija" : "1234" }

Metapodaci	X	X	X	Pridaje metapodatke aktivnom pozivu.
				
				Ako nema aktivnog poziva i samo active_call_ je lažan, ovo će priložiti metapodatke prethodnom pozivu. Podržani parametri u telu zahteva:
				
				metapodaci (niz objekata)
				
				▪ Ime (string) – ključ metapodataka
				▪ vrednost (string) – vrednost metapodataka
				
				Primer tela zahteva:
				
				{
				"metadata": [{"name": "custom-data-key", "value" : "Moji prilagođeni podaci"}]
				}

Pauziraj	X	X	X	Pauza i ekran i audio snimanje Za aktivan poziv. **NAPOMENA** Kada se koristi snimanje Gatevai-a, ubacuju se događaji pauze U audio snimke tokom procesa pomirenja. Ako je snimanje već pauzirano, ova komanda se ignoriše.

Komandu	Prolaz Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalizacija servera Snimanje	Opis
Nastavi	X	X	X	Nastavite i ekran i audio snimanje za aktivni poziv. Ako snimanje nije pauzirano, ova komanda se ignoriše.
Segment		X	X	Započnite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. Podržani parametar u telu zahteva: **delete (string)**—da li da izbrišete Prethodni segment ▪ Vrednosti = tačno ili netačno ▪ Podrazumevano je false (sačuvaj segment) ▪ Ako je istina, prethodni segment u pozivu se odmah briše. ▪ Ako je lažna, kraj toka interakcije se obrađuje na prethodnom segmentu kao normalan poziv. Primer tela zahteva: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Pokrenite samo snimanje ekrana. ▪ Ako je redovno snimanje poziva u toku, biće kreiran poseban snimak samo na ekranu. ▪ Ako je već pokrenut drugi snimak samo na ekranu, ovo

Komandu	Prolaz Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalizacija servera Snimanje	Opis
				komanda se ignoriše.
Stop_Screen		X	X	Završite snimanje samo na ekranu. Ako ne Snimanje samo na ekranu je u toku, ovo komanda se ignoriše.
Oznaka	X	X	X	Postavlja razlog za aktivan poziv na Označeni. Ako nema aktivnog poziva i active_call_only je lažno, to će se promeniti razlog prethodnog poziva.
call_status			X	Vraća odgovor koji pokazuje da li je CTI Signaling Service upoznat sa pozivom za korisnika. Ako je trenutni poziv za korisnik ima poziv kontakt snimanje u baza podataka, ID za taj kontakt poziva Zapis se takođe vraća. Podržani parametri u zahtevu Telo: ▪ ani (string) – Aktivan poziv Informacije vraća tačno samo ako ANI se poklapa sa trenutnim pozivom. ▪ dnis (string) – Aktivan poziv Informacije vraća tačno samo ako DNIS se poklapa sa trenutnim pozivom. Primer tela zahteva: { "ani" : "1234" } Ova komanda vraća dva atributa kao odgovor na zahtev. ▪ callActive (boolean) – Tačno ako je

Komandu	Prolaz Snimanje	Pametna radna površin	Signalizacija servera Snimanje	Opis
				CTI Signaling Service je upoznat sa pozivom za korisnika. ▪ contactId (integer) – Vraća Webex WFO kontakt ID za Webex WFO kontakt poziva ako postoji. Primer atributa odgovora: { "callActive" : istina, "contactId" : 56789 }

Korišćenje kontrola za snimanje iz komandne linije

Možete koristiti komandnu liniju za slanje komandi za kontrolu snimanja.

NAPOMENA Ako izaberete da koristite komandnu liniju, komande i vrednosti moraju odgovarati konfigurisanim komandama i vrednostima. Ako se ne poklapaju, komanda neće imati efekta.

U sledećoj tabeli su navedene komande i njihovi povezani formati komandne linije. Ove komande ne razlikuju velika i mala slova.

Komandu	Format
Metapodaci	Podesite vrednost definisanog ključa metapodataka koji će biti povezan sa trenutnim kontaktom. Ključ ne može biti prazan. Ako vrednost stringa ključa ne odgovara unapred definisanom ključu metapodataka u sistemu, ona se ignoriše. Vrednost nije obavezna. (Drugi znak cevi u nizu mora i dalje postojati.) Ako se ostavi prazno, pretpostavlja se da želite da podesite vrednost ključa na prazan niz ili numeričku vrednost nule. Format vrednosti mora odgovarati formatu ključa koji se postavlja. Formati uključuju niz, broj i datum. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Komandu	Format
Pauziraj	Privremeno pauzirajte snimanje podataka na radnoj površini, zvuka i ekrana. Koji god medij se aktivno hvata biće pauziran kada se izda ova komanda. Usluga će prestati da piše podatke u datoteke za snimanje. U slučaju podataka o desktop analitici, nastavlja da piše podatke, ali svi događaji pritiska na taster će rezultirati pritiskom na određeni taster koji će biti napisan kao zvezdica u datoteci za snimanje. **NAPOMENA** Kada se koristi snimanje Gatevai-a, događaji pauze se ubacuju u audio snimke tokom procesa pomirenja. Ova komanda se može koristiti za pauziranje snimaka samo na ekranu: dcc -c pauza
Nastavi	Nastavak prethodno pauziranog snimanja medija. dcc -c rezime
Početak segmenta	Započnite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. DCC -C segment
Segment Stop	Zaustavite novi segment kontakt za aktivni poziv. dcc -c segment|<ani>|<dnis>|<associated>|<delete> **PRIMER** Za segmentiranje i brisanje: dcc -c segment||||Istina
Oznaka	Pošaljite poruku revizije sa komandom TAG, korisničkim imenom i vremenskom oznakom .dcc -c oznaka

Pojednostavljene kontrole snimanja API

Kada su postavljene pojednostavljene kontrole snimanja, Webex WFO koristi autentifikaciju servera podataka za rukovanje zahtevima za kontrolu snimanja API. Kao rezultat toga, korisnici neće morati da navedu korisničko ime i lozinku prilikom izdavanja komandi za kontrolu snimanja. Zahtev se šalje na URL servera podataka Webex WFO koristeći metodu GET ili POST.

Protokol i URI

URI	DOBITI: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agent's ACD server ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<command>
Metod	GET i POST
Dozvole	Kontrole snimanja
Tip sadržaja	Aplikacija / JSON

GET Primer

PRIMER

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

Gde u gornjem primeru,

- <Data Server IP>— Unesite IP adresu servera podataka.
- <komanda> — Unesite komandu kao što su pauza, nastavi ili oznaka. Kompletna lista komandi je detaljno opisana u tabeli ispod.
- <agent's ACD ID> — Unesite ACD ID agenta.

- <agent's ACD server ID> — Enter the server ID of the agent's ACD. ACD Server ID može se naći u Upravljanje aplikacijama > ACD Konfiguracija

POST Primer

PRIMER

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

Gde u gornjem primeru,

- <Data Server IP>— Unesite IP adresu servera podataka.
- <komanda> — Unesite komandu kao što su pauza, nastavi ili oznaka. Kompletna lista komandi je detaljno opisana u tabeli ispod.

Podesite pojednostavljene kontrole snimanja

1. Ako je Webex WFO Data Server Veb Services onemogućen, ponovo ga pokrenite i podesite njegov tip pokretanja na

   Automatski.

2. Proverite da li je tomcat server pokrenuo i uspešno rasporedio ratove. Pogledajte u najnovijem catalina.*.log fajl u C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Podesite port servera u URL-u na KSNUMKS.

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

4. Proverite da li je vaš sistem ispravno pokrenut, koristeći alat kao što je Poster.

   Koristite sledeće da biste napravili zahtev za GET:

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

   Tip sadržaja: tekst / html; charset = utf-8

Koristite sledeće da napravite POST zahtev za testiranje metapodataka:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metapodaci": [{
            "Ime":
```

```
            "tekst1",
            "value": "Test podaci"
            }
    ]
}
```

Ako ovaj test pokazuje da vaš sistem ne funkcioniše, proverite najnovije localhost_access_log za localhost_access_log.*.txt. Ovaj dnevnik će pokazati da li je zahtev upućen ovom serveru. Ako se to ne desi, to je pokazatelj da se zahtevi ne šalju na ovaj server na portu 8080, a imate problem sa pošiljaocem.

Opisi komandi

Sledeća lista detaljno opisuje dostupne komande.

> **NAPOMENA** Svaka komanda može da koristi GET i POST metode. Pogledajte GET primer za GET. POST može varirati u zavisnosti od komande. Pogledajte primer POST u opisu svake komande ispod.

Komandu	Opis

Metapodaci	Pridaje metapodatke aktivnom pozivu.
	
	Ako nema aktivnog poziva i active_call_only je lažan, ovo će priložiti metapodatke prethodnom pozivu. Podržani parametri u telu zahteva:
	
	Metapodaci (niz objekata)
	
	▪ Ime (string) – ključ metapodataka
	▪ vrednost (string) – vrednost
	
	metapodataka Primer POST telo
	
	zahteva:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metapodaci": [{
	"metadata-key": "text1",
	"value": "Test podaci"

Komandu	Opis
	}] }
Pauziraj	Pauzirajte i ekran i audio snimanje za aktivni poziv. **NAPOMENA** Kada se koristi snimanje Gatevai-a, događaji pauze se ubacuju u audio snimke tokom procesa pomirenja. Ako je snimanje već pauzirano, ova komanda se ignoriše. POST primer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Nastavi	Nastavite i ekran i audio snimanje za aktivni poziv. Ako snimanje nije pauzirano, ova komanda se ignoriše. POST primer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Započnite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. POST primer: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Pokrenite samo snimanje ekrana. ▪ Ako je redovno snimanje poziva u toku, biće kreiran poseban snimak samo na ekranu. ▪ Ako je već pokrenut drugi snimak samo na ekranu, ova komanda se ignoriše. POST primer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	Završite snimanje samo na ekranu. Ako nije u toku snimanje samo na ekranu,

Komandu	Opis
	Ova komanda se ignoriše. POST primer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Oznaka	Postavlja razlog za aktivni poziv na tagged. Ako nema aktivnog poziva i active_call_only je lažan, to će promeniti razlog prethodnog poziva. POST primer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Izvoz sa jednim kontaktom API

Izvoz jednog kontakta API vam omogućava da preuzmete kontakt sa Webex WFO.

Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metod	POST, DOBITI
Dozvole	Izvoz snimaka
Tip sadržaja	Aplikacija / JSON
Parametri	<ID> = Kontakt ID kontakta koji želite da izvezete. Ako <ID> ne postoji, dobićete sledeću poruku o grešci: "Traženi kontakt ne postoji!" <format> = Format medija u kojem želite da izvezete kontakt. Audio / video formati: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Audio formati samo: ▪ OMILjENO ▪ OPUS

Preuzmite jedan kontakt

1. Pošaljite zahtev POST na URL. Sačekajte određeni vremenski period za Webex WFO da pripremite kontakt za preuzimanje.
2. Pošaljite GET zahtev sa istim parametrima na istu krajnju tačku.

Možda ćete dobiti poruku o grešci kao što je ona ispod koja detaljno opisuje da datoteka ne postoji ili je možda istekla. Ako je tako, sačekajte još malo i pokušajte ponovo.

{
"errorMessage": "Sledeća datoteka ne postoji ili je možda istekla: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Primer odgovora

Sledi primer POST odgovor:

{
"kodiranje": "istina"
}

Govorni udarci API

Koristite ovaj API da biste zatražili listu govornih pogodaka Analitike.

Speech Hits API Protocol i URI

URI	/API/rest/cas/kontakt
Metod	DOBITI
Parametri	CCR ID
Dozvole	Pogledaj audio analitiku
Tip sadržaja	multipart/form-data

Speech Hits API Response Fields

Ime	Opis
Datum	Analitika datuma je izvršena, u milisekundama epohe UNIKS-a.
Udari	Detaljne informacije u vezi sa govornim hitovima.
Frazu	Govorna fraza.
Prestani	Tačka zaustavljanja govora.
Nadgledanja	Broj revizije govora.
Poverenje	Verovatnoća poverenja u govor.
Start	Početna tačka udarca govora.
kanal	Broj kanala govora.

Ime	Opis
Kategorija	Kategorija udarca govora.
Putanja	Put udarca govora.
Prezime	Ime agenta.
Prezime	Prezime agenta.
kontaktId	ID broj za poziv.
Tim	Ime tima agenta.
Pretraga	Prikaz agenta ID.
Grupe	Ime grupe agenta.

Speech Hits API JSON File Primer

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


```
{
                    "date": epoha milisekundi, "hits": [{
                              "fraza": string, "stop": broj,
                              "revizija": broj, "poverenje":
                              broj, "start": broj, "kanal":
                              broj, "kategorija": niz
                    },
                    ...
          ],
          "path": "", "firstName":
          string, "lastName": string,
```

```
            "contactid": broj, "tim":
            string, "displayId": string,
            "group": string
}
```

Konfiguracija ankete API

Koristite ovaj API da zatražite QM informacije o konfiguraciji ankete od.

Konfiguracija ankete API Protokol i URI

URI	/API/odmor/snimanje/anketa
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrirajte QM Ankete Pogledaj Rezultate Ankete QM Izveštaji o istraživanju
Tip sadržaja	multipart/form-data

Konfiguracija ankete API Polja odgovora

Ime	Opis
Id	Anketa ID.
Ime	Ime istraživanja.
Opis	Opis istraživanja.
Stvoritelja	Kreator ankete.
Kreirali	Vreme istraživanja je kreiran u milisekundama epohe UNIKS-a.
Ukupno bodova	Ukupan broj bodova za anketu (jedno decimalno mesto).
providerSurveiId	Anketa ID za provajdera.

Ime	Opis
surveyProviderConnectionId	Veza ID za provajdera ankete.
Pretraga	Ključ polja za status ankete.
metaDataFieldKey	Ključ polja za metapodatke.
PoslednjiIzmenjeno	Datum kada je istraživanje poslednji put modifikovano.
Svojstva	Detalji u vezi sa svojstvima istraživanja.
Pitanja	Detalji u vezi sa anketnim pitanjima.
Id	Pitanje ID broj.
Pretraga	Anketa ID broj.
Oznaku	Oznaka pitanja.
Opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	Pitanje provajdera ID.
Tip	Tip pitanja.
Teđinu	Težina koja se daje pitanju.
isKPI	Ključni pokazatelj učinka za pitanje.
PoslednjiIzmenjeno	Datum kada je pitanje poslednji put modifikovano.
Odgovore	Detaljne informacije o odgovorima na pitanje.
Id	Odgovor ID broj.
questionId	Pitanje ID.
Oznaku	Oznaka pitanja.
Opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	Pitanje provajdera ID.
Tip	Tip pitanja.

Ime	Opis
Teńinu	Težina koja se daje pitanju.
Vrednost	Vrednost odgovora.
PoslednjiIzmenjeno UNIC-a.	Vreme vrednosti za odgovor su poslednji put modifikovane, u vremenu epohe

Konfiguracija ankete API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


```
[
        {
                "ID": broj, "ime": string,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoha,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveiId": string,
                "surveiProviderConnectionId": broj, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": string,
                "lastModified": string, "properties": {},
                "pitanja": [{
                        "ID": broj, "surveyId": broj,
                        "label": string, "description":
                        string,
                        "providerQuestionId": string, "tipe":
                        string,
                        "težina": decimalni,
                        "isKPI": Boolean,
```

"lastModified": epoha,
"odgovori": [{
"ID": broj, "questionId": broj,
"label": string, "description":
string,
"providerAnswerId": string, "tipe":
string,
"težina": deimal,
"vrednost": string,
"lastModified": epoha
},
...
]
},
...
]
},
...
]
{
"ID": broj, // ID "name": string, //
ime
"description": string, // description "creator": string,
"created": epoha,
"totalPoints": 0.0,
"providerSurveiId": string, // provajdera ID
"surveyProviderConnectionId": broj, "statusFK": 2,
"metaDataFieldKei": string, "lastModified": string,

"properties": {},
"pitanja": [{
"ID": broj, "surveyId": broj,
"label": string, "description":
string,
"providerQuestionId": string, "tipe":
string,
"težina": decimalni, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
epoha, "odgovori": [{
"ID": broj, "questionId":
broj,

Anketa ID API

Koristite ovaj API da biste zatražili informacije o određenoj QM anketi od.

Anketa ID API Protokol i URI

URI	/API/rest/recording/survey/<ID>
Metod	DOBITI
Parametar	<ID> = Anketa ID.
Dozvole	Administrirajte QM Ankete Pogledaj Rezultate Ankete QM Izveštaji o istraživanju
Tip sadržaja	multipart/form-data

Anketa ID API Odgovori Polja

Ime	Opis
Id	Anketa ID.
Ime	Ime istraživanja.
Opis	Opis istraživanja.
Stvoritelja	Kreator ankete.
Kreirali	Vreme istraživanja je kreiran u milisekundama epohe UNIKS-a.
Ukupno bodova	Ukupan broj bodova za anketu (jedno decimalno mesto).

Ime	Opis
providerSurveiId	Anketa ID za provajdera.
surveyProviderConnectionId	Veza ID za provajdera istraživanja.
Pretraga	Ključ polja za status ankete.
metaDataFieldKey	Ključ polja za metapodatke.
PoslednjiIzmenjeno	Datum kada je istraživanje poslednji put modifikovano.
Svojstva	Detalji u vezi sa svojstvima istraživanja.
Pitanja	Detalji u vezi sa anketnim pitanjima.
Id	Pitanje ID broj.
Pretraga	Anketa ID broj.
Oznaku	Oznaka pitanja.
Opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	Pitanje provajdera ID.
Tip	Tip pitanja.
Teđinu	Težina koja se daje pitanju.
isKPI	Ključni pokazatelj učinka za pitanje.
PoslednjiIzmenjeno	Datum kada je pitanje poslednji put modifikovano.
Odgovore	Detaljne informacije o odgovorima na pitanje.
Id	Odgovor ID broj.
questionId	Pitanje ID.
Oznaku	Oznaka pitanja.
Opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	Pitanje provajdera ID.

Ime	Opis
Tip	Tip pitanja.
Teńinu	Težina koja se daje pitanju.
Vrednost	Vrednost odgovora.
PoslednjiIzmenjeno UNIC-a.	Vreme vrednosti za odgovor su poslednji put modifikovane, u vremenu epohe

Anketa ID API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


```
[
        {
                "ID": broj, "ime": string,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoha,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveiId": string,
                "surveiProviderConnectionId": broj, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": string,
                "lastModified": string, "properties": {},
                "pitanja": [{
                        "ID": broj, "surveyId": broj,
                        "label": string, "description":
                        string,
                        "providerQuestionId": string, "tipe":
                        string,
                        "težina": decimalni,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": epoha,
                    "odgovori": [{
                        "ID": broj, "questionId": broj,
                        "label": string, "description":
                        string,
                        "providerAnswerId": string, "tipe":
                        string,
                        "težina": deimal,
                        "vrednost": string,
                        "lastModified": epoha
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Tekstualni hitovi API

Koristite ovaj API da biste zatražili listu pogodaka teksta Analitike.

Tekstualni hitovi API Protokol i URI

URI	/API/rest/cas/textview
Metod	DOBITI
Parametri	ЦЦRID
Dozvole	Pogledaj audio analitiku
Tip sadržaja	multipart/form-data

Tekstualni pogodci API Polja odgovora

Ime	Opis
Datum	Analitika datuma je izvršena, u milisekundama epohe UNIKS-a.
Prezime	Prezime agenta.
Prijemnik	Osoba kojoj je upućena poruka e-pošte.
E-mailTelo	Tekst poruke e-pošte.
Tema	Naslov poruke e-pošte.
Sortiraj	ID broj grupe agenta.
Tim	Ime tima agenta.
OMILjENO	Zapisnik o završetku poziva ID.

Ime	Opis
Udari	Detaljne informacije u vezi sa tekstualnom analitikom hit.
Poziciju	Lokacija udarca u poruci.
Dužina	Dužina udarca.
Frazu	Fraza hita.
Kategorija	Kategorija hita.
Ime agenta	Puno ime agenta.
OMILjENO	Tim agenta ID broj.
Omiljeno	Osoba ID za osobu koja rukuje porukom.
Grupe	Ime grupe agenta.

Tekst Hits API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


```
{
        "date": epoha milisekundi,
        "lastName": string, "receiver":
        [string], "emailBodi": string,
        "subject": null,
        "team": string,
        "ccrId": broj, "hits":
        [{
                "position": broj, "dužina": broj,
                "fraza": string, "category":
                string

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": string,
        "sender": string,
        "agentname": string,
        "teamId": broj, "personId":
        broj, "group": string
}
```

Transkript Izvoz API

Transkript Izvoz API vam omogućava da preuzmete transkript jednog poziva koristeći zapis o završetku poziva ID. Svaki poziv koji se nalazi u ZIP datoteci za izvoz kontakata uključuje zapis o završetku poziva ID u metapodacima. Pogledajte "Create a Bulk Contact Export File" in *the Webex WFO User* Guide to set up recurring bulk exports or an ad hoc bulk export.

Da biste preuzeli rezultate, konfigurisani korisnik sa dozvolom za administriranje govora u tekstualnu analitiku treba kolačić sa ključem: hazelcast.sessionId i vrednošću koja odgovara ovlašćenom korisniku. Sesija ID se može preuzeti korišćenjem GET metode za Authorize API.

Transkript Izvoz API Protokol i URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Metod	PUT
Dozvole	Administrirajte govor u tekstualnu analitiku
Tip sadržaja	Aplikacija / JSON

Transkript Izvoz API Polje zahteva

Ime	Req?	Opis
sadržina	Y	Zapis o završetku poziva ID.
isRootRecording	Y	Označava da li je snimak originalni snimak ili pomireni snimak povezan sa agentom. Za snimke povezane sa agentom, ovo polje će uvek biti lažno.

Transkript Izvoz API Primer CURL datoteke

Sledi primer formatiranog CURL zahteva.

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