Webex VFO API Referentni vodič

Za raspoređivanje sa novim WFM-om

Prvi put objavljeno: Jul 20, 2021
Poslednje izmene: januar 17, 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 navedeni su na veb lokaciji 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 17

Autorizacija 17

Zahtev za ovlašćenje 17

Zahtev za JSON 18

Korišćenje odgovora autorizacije 18

Uništavanje sesije 18

Rad sa tekstualnim datotekama 18

Kreirajte API korisnika za Classic Webex VFO 19

Pristupite WFM API-jima 21

Lokacije stranica 21

Procedure 21

Istorijski podaci WFM API-ji 23

Autorizovati API 25

GET Protokol / URI 25

Polja zahteva 25

Primeri JSON datoteka 25

Zahtev 25

Odgovor 26

POST protokol i URI 27

Polja zahteva 27

Primeri JSON datoteka 27

Zahtev 27

Odgovor 28

Uvoz kontakata u rasutom stanju 31

Protokol i URI 31

Bulk kontakt uvoz API 31

API za uvoz kontakata u realnom vremenu (metapodaci) 31

Podržani formati 32

Polja zahteva i odgovora 32

Primeri CSV datoteka 38

Pun primer 39

Kratak primer 39

Primeri JSON datoteka 39

Pun primer 39

Kratak primer 40

ZIP format 40

Napomene 40

Korišćenje servera podataka za masovni uvoz kontakata 41

Bulk Organization Import API 43

Grupe: API protokol i URI 43

Grupe API polja zahteva i odgovora 44

Timovi API protokol i URI 44

Teams API polja zahteva i odgovora 45

Osobe API protokol i URI 45

Polja zahteva i odgovora API-ja lica 46

Primeri CSV datoteka 49

Bulk Report Izvoz podataka API 51

GET Bulk Report Data Ekport API 51

GET Bulk Report Izvoz podataka API protokol i URI 51

GET Polja zahteva za izvoz podataka API-ja za izvoz podataka GET 51

GET Bulk Report Data Ekport API JSON File Primer 52

POST Bulk Report Izvoz podataka API 52

Protokol i URI 53

Polja zahteva POST 53

Primer JSON datoteke 54

Polja odgovora 54

Sinhroni odgovor 55

Asinhroni odgovor 55

Primer datoteke 55

Zahtev za JSON 56

Konfigurisanje filtera izveštaja 57

Konfigurišite parametar u Data Ekplorer-u 57

Konfigurišite JSON za API zahtev 60

Konfigurisanje filtera opsega 60

Vremenski opseg 60

Relativni datum 61

Kategorije i fraze API 63

DELETE Kategorije i fraze API 63

DELETE protokol i URI-ji 63

GET Kategorije i fraze API 64
GET protokol i URI-ji 64
GET polja odgovora 64
POST Kategorija i fraze API 65
POST protokol i URI-ji 65
Polja odgovora POST 66
Put Kategorije i fraze API 66
PUT protokol i URI-ji 66
PUT polja odgovora 66
GET/POST/PUT JSON fajl Primer 67
Kontakt uređaja API 69
Kontakt uređaj API protokol i URI 69
Parametri 69
Kontaktni uređaj API JSON datoteka Primeri 69
Primer datoteke odgovora 69
Kontakt uređaja Bulk API 71
Kontakt uređaj Bulk API protokol i URI 71
Kontakt uređaj - BULK API JSON File Primeri 71
Primer datoteke odgovora 71
Kontakt API 75
Protokol i URI 75
Polja zahteva 75
Izvođenje kombinovane pretrage 82
Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka 82

Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka sa određenom vrednošću 82

Izvođenje potrage za događajima tišine 83

Primer JSON datoteke 84

JSON datoteka Primer searchStats Parametar = istina 85

Kontakt Osnovna pretraga API 87

Protokol i URI 87

Polja zahteva 87

Polja odgovora 88

Primer JSON datoteke 89

Kontakt Monitoring API 91

Protokol i URI 91

Polja odgovora 91

Primer odgovora JSON 92

Obrazac za evaluaciju API 93

Protokol i URI 93

Polja odgovora 93

Primer JSON datoteke 95

Obrazac za evaluaciju ID API 99

Protokol i URI 99

Polja odgovora 99

Primer JSON datoteke 101

Izvoz API-ja 105

Protokol i URI 105

Polja zahteva 105

Polja odgovora 105

Primer izlaza CSV datoteke 108

Generički API za uvoz teksta 109

Protokol i URI 109

JSON polja zahteva 109

Primer JSON datoteke 110

Generički uvoz teksta sa API-jem za više datoteka 113

Protokol i URI 113

Polja zahteva 113

Podržani formati 114

Batch CSV datoteka Primer 115

ZIP fajl Primer 115

Primer JSON datoteke 116

JSON Telo 116

Sadržaj 117

Uvoz API-ja 119

GET Uvoz Protokol i URI 119

GET polja zahteva za uvoz 119

GET Uvoz polja odgovora 119

GET Primer JSON datoteke za uvoz 120

POST Protokol za uvoz i URI 122

Uvoz polja odgovora POST 122

POST Primer JSON datoteke za uvoz 123

JSON Format 123

POST Format odgovora na uspeh 124

API-ji za uvoz preferencija 125

Kreirajte API za uvoz 125

Kreirajte protokol za uvoz i URI 125

Kreirajte polja zahteva za uvoz 125

Kreirajte JSON datoteku za uvoz 126

Kreirajte odgovor sistema preferencija uvoza 126

Obriši API za uvoz 126

Izbrišite Uvoz Preference Protocol i URI 126

Obriši Uvoz Preference Sistem Odgovor 126

Uvoz Preferences API 127

Protokol o preferencijama uvoza i URI 127

Uvoz preferencijskih polja odgovora 127

Primer JSON datoteke 127

Odgovor sistema 129

Uvoz podešavanja po ID API 129

Uvoz preferencije od ID protokola i URI 129

Uvoz preferencija po ID poljima odgovora 129

Uvoz preferencija po ID JSON File Primer 130

Odgovor sistema 130

Ažuriranje API-ja za uvoz 130

Ažurirajte protokol za uvoz i URI 131

Ažurirajte polja odgovora za uvoz preferencija 131

Ažuriranje preferencija uvoza JSON datoteke Primer 131

Ažuriranje Uvoz Preference Sistem Odgovor 132

Lista uključivanja / isključivanja API 133

GET API za listu uključivanja / isključivanja 133

GET Lista uključivanja / isključivanja API protokol i URI 133

GET Lista API zahteva za uključivanje / isključenje 133

GET Service API polja odgovora 135

GET Service API JSON fajl Primer 136

PUT Uključi / isključi listu API 136

PUT Uključivanje / isključivanje liste API protokol i URI 137

PUT Uključivanje / isključivanje liste Polja zahteva API-ja 137

PUT Uključivanje / isključivanje liste Polja odgovora API-ja 138

PUT Uključivanje / isključivanje liste API JSON datoteke Primer 139

POST Lista uključivanja / isključivanja API 140

POST lista uključivanja / isključivanja API protokol i URI 140

POST Lista API zahteva za uključivanje / isključenje 140

POST Lista uključivanja / isključivanja API polja odgovora 142

POST Lista uključivanja / isključivanja API JSON datoteke Primer 143

DELETE Uključi / isključi listu API 143

DELETE Uključi / isključi listu API protokola i URI 143

Izbriši: Uključi / isključi listu: Sistemski odgovor 143

Rezime interakcije Pročitajte API 144

Protokol i URI 144

Primer odgovora 144

Poslovi API 145

Protokol i URI 145

Polja zahteva 145

Polja odgovora 145

Primeri JSON datoteka 147

Zahtev 147

Odgovor 147

API-ji organizacione strukture 149

Dodelite uloge osobnom API-ju 149

Dodelite uloge API protokolu osobe i URI-ju 149

Dodeljivanje uloga poljima zahteva za API osobu 149

Dodelite uloge osobi API JSON fajl Primer 149

Common Group API 150

Zajednička grupa API protokol i URI 150

Polja zahteva za API zajedničku grupu 150

Organizaciona struktura - Zajednički API (informacije o bušenju) 150

Zajednički API protokol i URI 151

Uobičajena polja API zahteva 151

Uobičajena polja odgovora API-ja 151

Uobičajeni primer API JSON datoteke 152

Grupni API 153

Grupni API protokol i URI 153

Polja zahteva API-ja grupe – sve grupe 154

Polja odgovora grupnog API-ja 154

Grupa API JSON datoteka Primer 155

Grupirajte po ID-u (sa timovima) 156
Grupirajte po ID-u (sa timovima) Protokol i URI 156
Grupirajte po ID-u (sa timovima) Polja zahteva 156
Grupirajte po ID-u (sa timovima) Polja odgovora 156
Grupirajte po ID-u (sa timovima) Primer JSON datoteke 157
Group-Person API 158
Grupni API protokol i URI 158
Polja zahteva API-ja za grupnu osobu 158
Polja odgovora API-ja grupe-osobe 158
Primer API JSON datoteke Group-Person 159
Grupa (sa opsegom) API 159
Grupa (sa opsegom) API protokol i URI 159
Grupa (sa opsegom) Polja zahteva za API 159
Grupa (sa opsegom) Polja odgovora API-ja 160
Grupa (sa opsegom) API JSON datoteka Primer 160
Dozvole API 160
Dozvole API protokol i URI 160
Dozvole Polja odgovora API-ja 161
Dozvole API JSON fajl Primer 161
Osoba API 161
Osoba API protokol i URI 162
Polja zahteva API-ja osobe 162
Person API JSON fajl Primer 163
Osoba po ID API 164

Osoba po ID-u API protokol i URI 164
Lice po ID-u Polja zahteva API-ja (PUT metod) 164
Lice po ID-u Polja odgovora API-ja 167
Osoba po ID-u API JSON datoteka Primer 168
Vremenska zona osobe API 169
Vremenska zona osobe API protokol i URI 169
Polja odgovora API-ja za vremensku zonu osobe 169
Vremenska zona API osobe JSON fajl Primer 170
Uloge API 170
Uloge: API protokol i URI 170
Uloge Polja zahteva API-ja 170
Uloge Polja odgovora API-ja 171
Uloge API JSON datoteke Primer 171
Timski API 172
Tim API protokol i URI 172
Polja zahteva za API tima 173
Primer timskog API-ja JSON datoteke 173
Timovi po ID (sa agentima) 173
Timovi po ID (sa agentima) Protokol i URI 173
Timovi po ID-u (sa agentima) Polja zahteva 174
Timovi po ID-u (sa agentima) Polja odgovora 174
Timovi po ID-u (sa agentima) Primer JSON datoteke 175
Tim (sa opsegom) 177
Tim (sa opsegom) Protokol i URI 177

Polja zahteva tima (sa opsegom) 177

Polja odgovora tima (sa opsegom) 177

Tim (sa opsegom) JSON fajl Primer 177

Tenant API 178

Tenant API protokol i URI 178

Polja zahteva API-ja klijenta 178

Polja odgovora API-ja klijenta 179

Tenant API JSON datoteka Primer 179

Snimanje Kontrole API 181

Kontrola snimanja API protokol i URI 181

URI parametri zahteva 182

Parametri upita 182

Kontrola snimanja Autentifikacija API protokola i URI 185

Prijavljivanje na API za kontrolu snimanja 186

Odjavljivanje iz API-ja za kontrolu snimanja 187

Kontrola snimanja API zahtev komande 187

Korišćenje kontrola snimanja iz komandne linije 191

Pojednostavljeni API za kontrolu snimanja 193

Protokol i URI 193

Single Contact Ekport API 199

Protokol i URI 199

Primer odgovora 200

Govor Hits API 201

Govorni hitovi API protokol i URI 201

Govor Hits API polja odgovora 201

Govor Hits API JSON datoteka Primer 202

API za konfiguraciju ankete 205

Konfiguracija ankete API protokol i URI 205

Polja odgovora API-ja za konfiguraciju ankete 205

Primer API JSON datoteke za konfiguraciju ankete 207

Anketa ID API 211

Anketa ID API protokol i URI 211

Polja odgovora API-ja ID-a ankete 211

Primer API-ja JSON datoteke Survei ID 213

Tekst Hits API 215

Tekst Hits API protokol i URI 215

Tekstualni pogodak Polja odgovora API-ja 215

Tekst Hits API JSON datoteka Primer 216

Transkript Izvoz API 219

Transkript Izvoz API protokola i URI 219

Polja zahteva za izvoz API-ja za izvoz transkripta 219

Primer datoteke API za izvoz transkripta CURL 219

Prvi koraci

Webex VFO uključuje RESTful API-je koji vam omogućavaju interakciju sa aplikacijom na različite načine. Ovaj odeljak objašnjava kako koristiti Webex VFO 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 VFO. Stoga, mora biti završen pre nego što možete da napravite bilo kakve API zahteve. Da biste se autentifikovali kao ovlašćeni korisnik Webex VFO-a i njegovih API-ja, morate poslati svoje formatirane akreditive kao POST zahtev na krajnju tačku Authorize API-ja (/api/rest/authorize). Pogledajte Authorize API-za više informacija.

NAPOMENA : Vaša sesija istječe nakon dva sata neaktivnosti.

Za informacije o tome kako da kreirate akreditive za ovaj zahtev, pogledajte Kreirajte API korisnika za ClassicWebex VFO.

Zahtev za ovlašćenje

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

Ime	Zahtev ?	Tip	Opis
Lokalne	N	Niz	Kod lokalizacije zemlje korisnika.
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 ID stanara ako korisnik ima iste akreditive za prijavljivanje (korisnički ID i lozinku) za više od jednog stanara.

Zahtev za JSON

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

Korišćenje odgovora autorizacije

Kada su vaši akreditivi prihvaćeni, dobićete odgovor koji sadrži ID sesije. ID sesije mora biti uključen kao zaglavlje u svim narednim API pozivima. Ovako Webex VFO potvrđuje da li ste prijavljeni i ovlašćeni da koristite API-je.

> **NAPOMENA** : Neki alati za razvoj API-ja kao što je Postman će sačuvati ID sesije i preneti ga na naredne zahteve bez potrebe za intervencijom. Ostali API alati zahtevaju da podesite zaglavlje Ručno.

Ovaj ID sesije mora biti formatiran u paru ključ-vrednost sa "kolačićem" kao ključem i ID sesije dodat posle "hazelcast.sessionId =" kao što se vidi u sledećem paru ključ-vrednost.

"kolačić": "hazelcast.sessionId =<ID sesije kao što se pojavljuje u Authorize API odgovor>"

Uništavanje sesije

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

Odjavi se

- Izdajte zahtev za brisanje HTTPS-a:

  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 ASCII kodiranjem.

Kreirajte API korisnika za Classic WebexVFO

Ako planirate da koristite Webex VFO API-je za integracije trećih strana, Cisco preporučuje da kreirate API korisnički nalog. Konfigurišete API korisnika isto kao i sistemski administrator, ali svrha ovog korisnika je da omogući aplikacijama nezavisnih proizvođača da se autentifikuju pomoću Webex VFO-a.

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

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

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

Kreirajte API korisnički nalog

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

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

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

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

Srodne teme

Pogledaj *Webex VFO API Referentni vodič.*

Pristupite WFMAPI-jima

Webex VFO - Novi WFM koristi interaktivnu veb stranicu za dokumentovanje API-ja koji je dostupan 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, odobriti sesiju i završiti sesiju.

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

URL za okruženje vaše organizacije prati predložak 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 **uloga**, izaberite ulogu za koju želite da omogućite dozvole.
2. Izaberite **karticu Funkcije** .
3. Pod Open **Calabrio WFM** > **API pristup**, omogućite jednu ili više od sledećih dozvola.
    - Pročitajte prognozu
    - Pročitajte organizaciju
    - Pročitajte zahtev
    - Pročitajte raspored
    - Napišite prognozu
    - Napišite organizaciju
    - Napišite zahtev

- Napišite raspored

4. Pod Open **Calabrio WFM** > **Veb**, omogućite ličnu dozvolu **za pristup tokenima** .

Generišite token

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

1. Idite na **User Settings>** Personal Access tokens .
2. Unesite jedinstveno ime u tekstualno polje Ime **aplikacije** .
3. Kliknite na dugme **Generate token**.
4. Kopirajte token.

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

Odobri

1. Idite na URL adresu vaše organizacije za Webex VFO WFM API-je.
2. Kliknite na dugme **Authorize**. Pojavljuje se prozor Dostupna ovlašćenja.
3. Nalepite token koji ste kopirali u prethodnoj proceduri u tekstualno **polje vrednosti** .
4. Kliknite na dugme **Authorize**.
5. Kliknite na dugme **Zatvori** da biste zatvorili prozor. Sada možete izvršiti upite i komande za dostupne WFM API-je.

Završite ovlašćenu sesiju

1. Kliknite na dugme **Authorize**.
2. Kliknite na dugme **za odjavu**.

Istorijski podaci WFMAPI-ji

Webex VFO podržava API-je istorijskih podataka za sve trenutne i nove verzije WFM-a (TVFM i Novi WFM). Ovi API-ji istorijskih podataka omogućavaju korisnicima da uvezu eksterne WFM istorijske podatke sa integrisanih platformi kontakt centra. Sa ovim integracijama možete predvideti, podesiti 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 VFO Professional Services da biste postavili plan upravljanih usluga koji će podržati vaš
> Organizacija sa razvojem i primenom vaše Webex VFO integracije.

URL za okruženje vaše organizacije prati predložak ispod gde je [customerURL] jedinstven za vašu organizaciju.

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

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

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

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

Odobri

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

Završite ovlašćenu sesiju

1. Kliknite na dugme **Authorize**.
2. Kliknite na dugme **za odjavu**.

AuthorizeAPI

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

NAPOMENA : Vaša sesija istječe nakon dva sata neaktivnosti.

GET Protokol / URI

URI	/api/rest/authorize
Metod	DOBITI

Polja zahteva

Ime	Zahtev ?	Tip	Opis
Lokalne	N	Niz	Kod lokalizacije zemlje korisnika.
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 ID stanara ako korisnik ima iste akreditive za prijavljivanje (korisnički 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":"Podrazumevani tim",

"groupId":2,

"groupName":"Podrazumevana

grupa", "lang":"sr",

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

"timezoneString":"America\/Chicago",

"deactivated":false, "licenseCompliance":true,

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

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"permissions":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST protokol i URI

URI	/api/rest/authorize
Metod	POŠTANSKI

Polja zahteva

Ime	Zahtev?	Tip	Opis
Lokalne	N	Niz	Kod lokalizacije zemlje korisnika.
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 ID stanara ako korisnik ima iste akreditive za prijavljivanje (korisnički ID i lozinku) za više od jednog stanara.

Primeri JSON datoteka

Zahtev

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

"lozinka": 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":"Podrazumevani tim",
"groupId":2,
"groupName":"Podrazumevana
grupa", "lang":"sr",
"country":"", "sessionTimeout":"60",
"timezoneString":"America\/Chicago",
"deactivated":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordEkspirationDate":null,
"userIq":false,
"activatedDate": 0,
"permissions":[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"LiveScreenMonitoring", "AdministrPassvordPolicy",

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

Uvoz kontakata u rasutom stanju

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

Postoje dva API-ja za masovni uvoz:

- Bulk Contact Import API—Koriste treće strane; omogućava umetanje metapodataka i snimaka u višedelnom HTTPS zahtevu

  > **NAPOMENA** : Takođe možete koristiti API za uvoz masovnih kontakata za uvoz kontakata u velikoj meri preko servera podataka. Pogledajte Korišćenje servera podataka za masovni uvoz kontakata.

- Real-time Contact API—Koristi Webex WFO Smart Desktop klijent za snimanje; prvo ubacuje metapodatke, a zatim kasnije učitava snimke odvojeno, na osnovu odgovora iz umetanja metapodataka. Ovo omogućava klijentu da odloži učitavanje snimaka i omogućava umetanje kontakata 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 importAPI

URI	/api/upload/contacts
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Administrirati stanara
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

U realnom vremenu API za uvoz kontakata (metapodaci)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Snimanje kontakata, snimanje glasa / snimanje ekrana
Tip sadržaja	aplikacija/JSON

Podržani formati

Sledeći formati mogu biti uključeni u zahtev sa više delova.

Tip	Opis
CSV	Datoteka razdvojena zarezom koja se koristi za dodeljivanje metapodataka.
JSON	Isti format metapodataka kao i API u realnom vremenu, ali se može koristiti za masovni uvoz.
OMILjENO	Format za snimanje zvuka.
BILTEN	Kombinovani audio i video format snimanja.
VEBMA	Format samo za zvuk (VebM kontejner).
OMILjENO	Format samo za video (VebM kontejner).
Sortiraj	Audio format.
OMILjENO	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 datoteke uključuju polja definisana u sledećoj tabeli. Nisu sva polja korišćena u obe vrste fajlova. Fajl na koji se polje odnosi je naznačen u opisu.

Ime	Zahtev ?	Opis
Preuzmite	Y	Koristi se u CSV i JSON. ID agenta u jednom od tri formata. Obrada shvati

Ime	Zaht	Opis
		Koji format se koristi na osnovu raščlanjivanja sadržaja. ▪ Lična karta. Jedinstveni identifikator iz WfoPerson.id. Ovaj broj se takođe koristi u tabeli Izvoz korisnika (Upravljanje aplikacijama > Globalni korisnici > > Uvoz i izvoz > Izvoz > Korisnički ID kolona). To nije isto kao i ID u Webex VFO korisničkom profilu. ▪ AD Prijava. Domen\korisničko ime (zahteva "\"). ▪ Adresa e-pošte. Adresa e-pošte (zahteva "@"). Kada koristite CSV za otpremanje kontakata, potreban je ID agenta. Ako koristite JSON da biste podnijeli zahtev, ID agenta nije obavezan. U drugom slučaju, ID agenta je postavljen na ID autentifikovanog korisnika koji pokreće otpremanje. Maksimalni broj znakova = 254 Podrazumevano = nijedan
Srpsko-hrvatski	N	Koristi se u CSV i JSON. ID koji povezuje kontakte zajedno. Na primer, prebačeni poziv od jednog agenta do drugog ima isti ID. Maksimalni broj znakova = 52 Default = NULL
Audio.Lokacija	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Audio. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. 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 broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan

Ime	Zahtev?	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 snimka. Ovo se koristi za određivanje audio ofseta od kada kontakt počinje. Maksimalni znakovi = dugačak Default = ContactStartTimeMs
PozvanaAdresa	N	Koristi se u CSV-u. Pozvani broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64 Default = Prazan string
Zvala	N	Koristi se u JSON-u. Pozvani broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64 Default = NULL
Pretraživanje	N	Koristi se u CSV i JSON. ID koji identifikuje kontakt. Maksimalni broj znakova = 128 Default = NULL
Zove	N	Koristi se u JSON-u. Pozivni broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64 Default = NULL
PozivanjeAdresa	N	Koristi se u CSV-u. Pozivni broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64

Ime	Zaht	Opis
		Default = Prazan string
ClientTimeZone	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 broj znakova = 255 Default = Vremenska zona kupca kao što je definisano u Webex VFO **PRIMER–** 06:00
KontaktStartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. Vreme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIX 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 mnogo kontakata koji imaju istu vremensku oznaku. **VAŽNO** - Ako uvozite kontakte sa Ekcelom, 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. Maksimalni znakovi = 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	Zahtev ?	Opis
		Maksimalni broj znakova = 1 Default = NULL
Linija	N	Koristi se u CSV i JSON. Linija / produžetak agenta. Maksimalni broj znakova = 64 Default = NULL
metapodaci.<prilagođeni metapodaci Ime polja>	N	Koristi se u CSV-u. 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". Ime polja maksimalnih znakova = 39 Maksimalni karakteri prilagođene vrednosti metapodataka = 2056
Prilagođeni metapodaći	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" Ime polja maksimalnih znakova = 39 Maksimalni karakteri prilagođene vrednosti metapodataka = 2056
Snimanje1	Y	Koristi se u CSV-u. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. 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	Zaht	Opis
		identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan
Snimanje2	N	Koristi se u CSV-u. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. 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 broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan
Snimanje3	N	Koristi se u CSV-u. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. 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 datoteka ili uvoz ne uspe. Maksimalni broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan
Recording2Offset	N	Koristi se u CSV-u. Ofset Recording2 iz Recording1. **PRIMER** Audio fajl (VAV) koji počinje 5 sekundi nakon fajla ekrana (VEBM) ima ofset od 5000 (5000 = 5 sekundi). Maksimalni znakovi = Dugo

Ime	Zaht	Opis
		Podrazumevano = 0
Screen.Location	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Ekran. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. 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 broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan
Screen.StartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Ekran. Vreme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIKS vreme) snimanja ekrana. Ovo se koristi da bi se utvrdio ofset ekrana od trenutka kada kontakt počne. Maksimalni znakovi = dugačak Default = ContactStartTimeMs

Primeri CSV datoteka

CSV se može otpremiti 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 string za tu kolonu.

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

Pun primer

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

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd
haljina, pravac,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Čikago,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 koja su potrebna za CSV datoteku.

```
AgentId,KontaktStartTimeMs,Snimanje1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Primeri JSON datoteka

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

Pun 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 koja su potrebna za JSON fajl.

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

ZIP format

ZIP format se obrađuje drugačije od CSV-a ili JSON-a, u tome što je to zbirka datoteka koje se obrađuju kao da su pojedinačne datoteke u okviru višedelnog zahteva.

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

Na primer, zahtev za više delova izgleda ovako.

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

Ovaj zahtev za više delova se obrađuje kao da su svi fajlovi bili u ZIP ili svi pojedinačno u zahtevu za više delova.

Napomene

- Redosled fajlova nije bitan.
- Otpremanje za kontakt koji sadrži ime datoteke za snimanje, ali ne uključuje taj snimak neće biti ubačen.

- Otpremanje koje sadrži snimak koji nije naveden u CSV-u ili JSON-u 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 koja se provjerava za vašu ulogu.

Korišćenje servera podataka za masovni uvoz kontakata

Možete koristiti API za uvoz masovnih kontakata za otpremanje kontakata u velikoj meri preko

servera podataka. Korišćenje API-ja za uvoz masovnih kontakata zahteva sledeće:

- Webex VFO administratorska uloga sa omogućenom dozvolom za masovni uvoz.
- Pristup za čitanje / pisanje serveru podataka.

Da biste otpremili kontakte u velikoj meri preko servera podataka:

PREDUSLOV - Za masovni uvoz za uspešno otpremanje datoteka pomoću servera podataka, server podataka mora biti konfigurisan u okviru Webex VFO. Ovo može biti server podataka koji se već koristi za bilo koji
Druge svrhe ili novi server podataka. Ako konfigurišete novi server podataka za masovni uvoz, pogledajte temu "Konfiguracija servera podataka" uWebex *VFO User Guide*.

1. Da biste koristili server podataka koji je već konfigurisan u Webex VFO, 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 Sinc Settings** uverite se da **je izabrano Omogući snimanje** i da **je dodeljen Generički (podrazumevani**) 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
Vaš CSV fajl se zove ExampleContacts.csv. Morate ga preimenovati sa prefiksom KONTAKT na sledeći način:

KONTAKT. ExampleContacts.csv

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

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

Bulk Organization ImportAPI

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

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 da uvezete istu datoteku više puta.

Uvoz obrađuje grupe, timove i osobe na sledeći način.

> **VAŽNO** - Ako otpremate CSV datoteku za masovni uvoz organizacije za grupe ili timove, zaglavlja kolona moraju se podudarati sa odgovarajućim poljima zahteva i odgovora u tabelama ispod Таипо. Ne možete promeniti redosled ili izostaviti bilo koju kolonu, čak i ako nisu potrebne za svaki pojedinačni unos.

Grupe API protokol i URI

URI	/api/upload/groups
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Grupe. Grupa je identifikovana kolonom groupName. Ako se vrednost u groupName poklapa sa postojećom grupom, ta grupa se koristi. Ako je groupName nova, grupa se kreira sa tim imenom i aktivira se.

Grupe API polja zahteva i odgovora

Ime	Zahtev ?	Opis
Id	Y	ID grupe u ACD-u. Možete identifikovati ID broj izvozom podataka grupe i gledanjem u rezultirajućoj CSV datoteci. **NAPOMENA** Ako je grupa nova grupa, ID mora biti podešen na 0 (nula), ili uvoz neće uspeti.
Ime	Y	Ime grupe. Maksimalni broj znakova = 60 Podrazumevano = nijedan
Datum aktiviranja	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	POŠTANSKI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Timovi. Tim je identifikovan kolone teamName. Ako se vrednost u teamName poklapa sa postojećim timom, 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.

Teams API polja zahteva i odgovora

Ime	Zahtev ?	Opis
Id	Y	ID tima u ACD-u. Možete identifikovati ID broj izvozom podataka tima i gledanjem u rezultirajućoj CSV datoteci. **NAPOMENA** : Ako je tim novi tim, ID mora biti podešen na KSNUMKS (nula), ili uvoz neće uspeti.
Ime	Y	Ime tima. Maksimalni broj znakova = 60
Datum aktiviranja	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.
Srpsko-hrvatski	Y	Ime grupe kojoj tim pripada.
produktivnostKompilacija	Y	Označava da li statistika tima treba da bude uključena kada servis Capture sastavlja statistiku produktivnosti (True / False). Default = istina

Osobe API protokol i URI

URI	/api/upload/persons
Metod	POŠTANSKI
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 promeni, ažurira se u skladu s tim. Ako se pronađe odgovarajuća osoba, API nikada ne isprazni 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 ga već imamo u bazi podataka, postojeća vrednost se ne prepisuje. Ako su sva tri identifikatora osobe nova, kreira se nova osoba i dobija podrazumevanu ulogu agenta.

Polja zahteva i odgovora API-ja lica

Ime	Zahtev?	Opis
OMILjENO	Y	ID osobe u Webex VFO. ID broj možete identifikovati izvozom podataka o osobi i pregledom u dobijenoj CSV datoteci. Koristite 0 (nula) ako je ovo nova osoba.
E-pošta	Y	Adresa e-pošte korisnika. Maksimalni broj znakova = 254 Podrazumevano = nijedan
Prezime	Y	Ime korisnika. Maksimalni broj znakova = 50 Podrazumevano = nijedan
Prezime	Y	Prezime korisnika. Maksimalni broj znakova = 50 Podrazumevano = nijedan
vremenska zona	N	Vremenska zona agenta. Default = 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 Directori. Maksimalni broj znakova = 50 Podrazumevano = nijedan

Ime	Zaht	Opis
ČlanGrupa	N	Tim kojem korisnik pripada.
Aktiviran	N	Datum kada je korisnik aktiviran u formatu MM / DD / GGGG. Default = trenutni datum
Deaktiviran	N	Datum korisnik je 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.
obimgrupe	N	Grupe u okviru opsega korisnika. Višestruke grupe su razdvojeni tačkom i zarezom.
ScopeTeams	N	Timovi u okviru opsega korisnika. Višestruki timovi su razdvojeni tačkom i zarezom.
enableScheduling	N	Označava da li korisnik može biti zakazan u True ili False formatu (Samo WFM). Default = false
Prikazi	N	Prikazi koji su korisniku dodeljeni u WFM-u (samo WFM). Default = nijedan
Pretraživanje	N	Glavni prikaz korisnika u WFM-u (samo WFM). Default = nijedan
kompanijaPočetakDatum	N	Datum kada je korisnik počeo sa kompanijom u formatu MM / DD / GGGG (samo WFM). Default = nijedan

Ime	Zahtev ?	Opis
kompanijaEndDate	N	Datum kada je korisnik napustio kompaniju u formatu MM / DD / GGGG (samo WFM). Default = nijedan
odeljenjePočetakDatum	N	Datum kada je korisnik počeo sa odeljenjem u formatu MM/DD/GGGG (samo WFM). Default = nijedan
OMILjENO	N	ID zaposlenog korisnika (samo WFM). Default = nijedan
Иin	N	Rang korisnika u kontakt centru (samo WFM). Default = nijedan
qmViews	N	Prikazi dodeljeni korisniku u QM (samo QM). Default = nijedan
isReconcileOnly	N	Kada se izabere, agent koristi gatevai snimanje i svi pozivi agenta zahtevaju post-poziv pomirenje (QM samo). Default = nijedan
obimstanar	N	Kada je postavljen na TRUE, korisnik ima opseg nad svim grupama, timovima i korisnicima. Kada je podešen na FALSE, obim korisnika je konfigurisan u poljima Timovi obima i Grupe obima (Tačno / Lažno). Default = nijedan
udeo	Y	ID korisnika u okviru ACD. Default = nijedan **NAPOMENA** Ovo polje je obavezno ako ste izabrali polje za potvrdu "Omogući zakazivanje za ovog korisnika".
Srpsko-hrvatski	Y	ID ACD-a koji je izvor podataka za korisnika.

Ime	Zaht	Opis
		Default = nijedan **NAPOMENA** Ovo polje je obavezno ako ste izabrali polje za potvrdu "Omogući zakazivanje za ovog korisnika".

CSV datoteka Primeri

Grupe CSV Primer

```
id,ime,activatedDate,deactivatedDate
0, Prodaja,01/04/2018,01/01/2019
0,Finansije,01/04/2018,0180182019
```

Timovi CSV Primer

```
id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0, Prodaja automobila, 01/04/2018,01/01/2019, Prodaja, Istina
0, delovi Prodaja, 01/04/2018,01/01/2019, Prodaja, Lažna
```

Bulk Report Data Ekport-API

Bulk Report Data Ekport API vam omogućava da preuzmete podatke iz izveštaja u Data Ekplorer-u. Ako su podaci koje tražite preveliki da bi se odmah vratili, on vam pruža ID zahteva za preuzimanje podataka kada bude spreman.

Nakon konfigurisanja filtera u izveštaju u Data Ekplorer-u, možete podesiti parametre izveštaja u API pozivu.

> **NAPOMENA** Možete izvesti maksimalno 1.000 zapisa u svakom zahtevu za izvoz. Ako želite da izvezete više od 1.000 zapisa, kreirajte višestruke, ograničenije izvoze.

GET Bulk Report Data Ekport-API

GET metod za Bulk Report Data Ekport API vam omogućava da proverite status prethodnog zahteva ili preuzmete podatke iz asinhronog zahteva koristeći ID zahteva.

> **NAPOMENA** ID zahteva je sadržan u odgovoru na GET ili POST akciju ako su traženi podaci preveliki ili se ne mogu brzo vratiti.

GET Bulk Report Data Ekport API Protocol andURI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Metod	DOBITI
Dozvolu	ReportAuthoring
Tip sadržaja	Tekst / CSV
Parametri	requestID

GET Polja zahteva za izvoz podataka API-ja za izvoz podataka GET

Ime	Obavezno	Opis
Zahtev ID	Y	ID zahteva koji je vraćen kada je preduzeta POST akcija

GET Bulk Report Data Ekport API JSON File Primer

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.


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


POST Bulk Report Data Ekport-API

POST metoda za API za izvoz podataka o masovnom izveštaju vraća podatke iz izveštaja u Data Ekplorer-u. Ako su traženi podaci dovoljno mali da se brzo vrate, telo odgovora uključuje podatke izveštaja u CSV formatu. Ako su traženi podaci preveliki ili se ne mogu brzo vratiti, telo odgovora sadrži ID zahteva koji se može koristiti za kasnije preuzimanje podataka.

> **VAŽNO:** Ovaj API je zastareo. Dostupan je samo postojećim Cisco korisnicima koji ga već koriste. Ako želite da koristite ovaj API, kontaktirajte Cisco podršku.

Protokol i URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Metod	POŠTANSKI
Dozvolu	ReportAuthoring
Tip sadržaja	Tekst / CSV
Parametri	Sortiraj

Polja zahteva POST

Ime	Opis
Ime šeme	Ime šeme za deo API-ja. Ovo treba kopirati iz Primer JSON datoteke.
Radnja	Zadatak koji API treba da završi. U ovom slučaju, "Export_CSV".
OMILjENO	Kvalifikovano ime. Ove informacije se mogu pronaći otvaranjem izveštaja u Data Ekplorer-u, a zatim otvaranjem konzole pretraživača. Potražite string **RENDER_REACT_REPORT** u konzoli da biste pronašli QName.
Kodirane vrednosti parametara	Vrednosti koje ćete menjati iz podrazumevanog izveštaja. Priključak parametri koji su ovde uneseni moraju prvo biti konfigurisani u izveštaju u Data Ekploreru. Pogledajte Konfigurisanje filtera izveštaja.
Pomak	Udaljenost od gornje, krajnje leve ćelije u tabeli do ćelije iz koje API treba da počne da vraća podatke. Prva instanca ofseta u zahtevu tela označava redove, a druga instanca označava kolone.
Ograničenje	Najveći broj ćelija koje API treba da vrati. Prva instanca limita u zahtevu tela označava redove, a druga instanca označava kolone.

Primer JSON datoteke


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


Polja odgovora

Postoje dva moguća odgovora na ovaj API. Ako se podaci mogu brzo vratiti, sinhroni odgovor sadrži tražene podatke u CSV formatu. Ako se traženi podaci ne mogu brzo vratiti, odgovor će sadržati JSON odgovor sa ID-om zahteva i statusom zahteva. Ovi izlazi uključuju polja definisana u sledećim tabelama.

Sinhroni odgovor

Polje	Opis
Tip sadržaja	Format sadržaja. Dostupan je samo CSV format.
Opseg sadržaja	Ukupan broj dostupnih redova i ukupan broj kolona Dostupna.
Telo	Podaci izveštaja u CSV formatu.

Asinhroni odgovor

Polje	Opis
Zahtev ID	Format sadržaja. Dostupan je samo CSV format.
Status	Trenutno stanje zahteva. **NAPOMENA** Poruka koja ne može da se obradi odmah ide u red poruka i čuva se kao posao u bazi podataka, tako da Može se pratiti. Polje statusa prikazuje status posla u vreme poziva. Biće prikazan jedan od sledećih statusa. ▪ Queued—Zahtev je uspešno snimljen u redu poruka i bazi podataka. ▪ Obrada—Poruka u redu se obrađuje, ali nije dostigla jedno od konačnih stanja. ▪ Failed — Zahtev nije mogao biti završen. ▪ Otkazano - Zahtev je zaustavljen. ▪ Istekao - Vreme dozvoljeno za posao je isteklo pre nego što je obrađen. ▪ Na crnoj listi—Broj poziva je premašio ograničenje, i ovaj poziv neće biti uzvraćen.

Primer datoteke

Sledi primer formatiranog zahteva.

Zahtev za JSON


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

Konfigurisanje filtera izveštaja

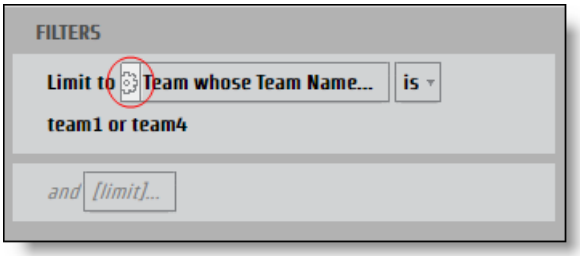
Jedna od karakteristika API-ja za izvoz podataka o masovnom izveštaju je mogućnost promene filtera u izveštaju prilikom pozivanja API-ja. Filtere možete konfigurisati uređivanjem teksta POST zahteva. Da biste promenili filter pomoću API-ja, morate prethodno izvršiti nekoliko izmena u izveštaju u Data Ekploreru.

Konfigurišite parametar u Data Ekplorer-u

Da biste postavili filter tako da se može ažurirati putem API poziva, morate urediti parametre filtera u Data Ekploreru.

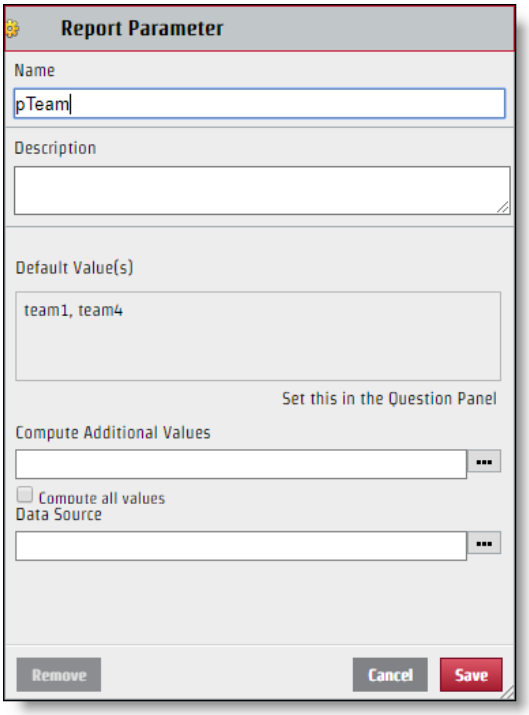
Konfigurišite parametar

1. Otvorite izveštaj koji želite da izvezete iz liste izveštaja u Data Ekploreru.
2. Kliknite na dugme **Uredi** da biste otvorili panel sa pitanjima.
3. U odeljku Filteri na panelu pitanja, kliknite na ikonu parametar pored filtera koji želite da ažurirate. Ikona parametara izgleda kao deo zupčanika i nalazi se na levoj strani polja Filter. Sledeća slika prikazuje ikonu parametara zaokruženu crvenom bojom.



   Otvara se **dijalog Parametar** izveštaja.

4. Unesite ime u **polje Ime** za parametar koji se može koristiti kao JSON ključ.

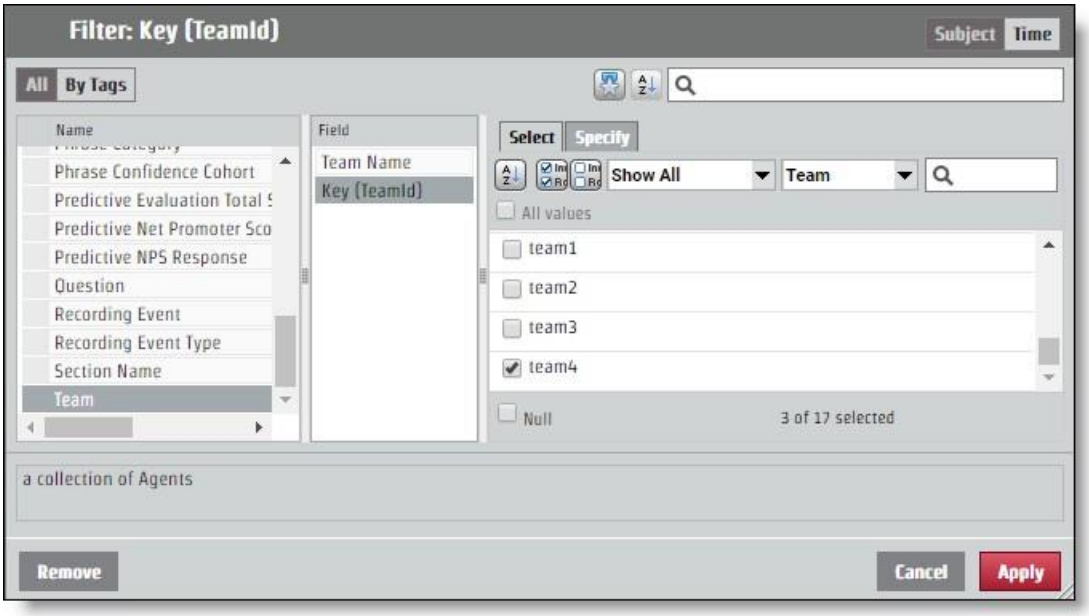


5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

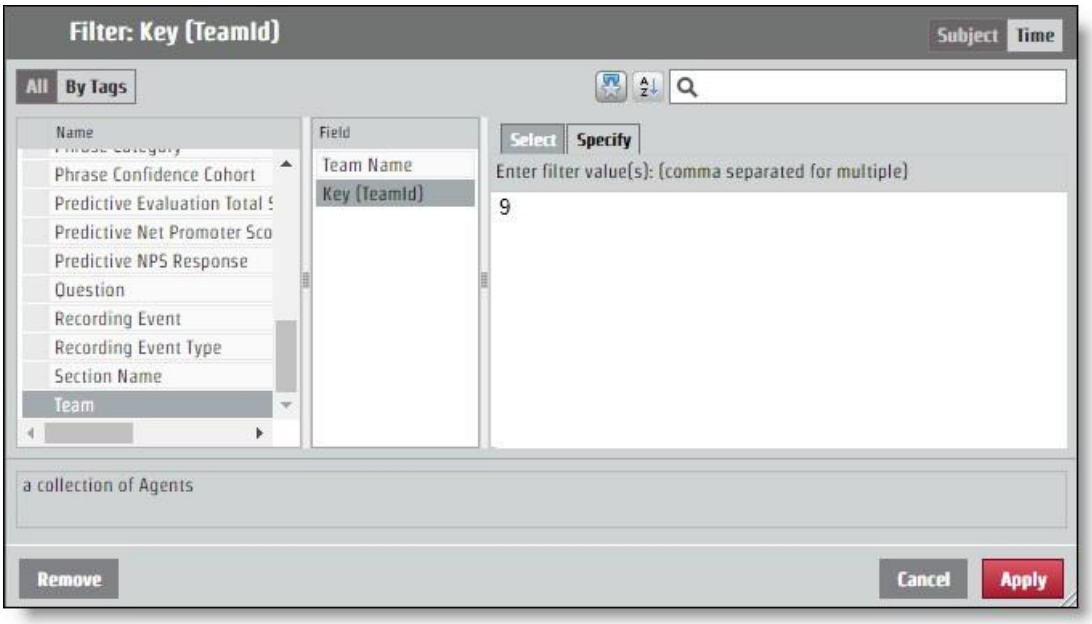
Kada je filter konfigurisan, može se uređivati putem API zahteva. Iako se ime parametra koje kreirate koristi za ime ključa u paru JSON vrednosti ključa, vrednost koja je prikazana u odeljku Izaberite dijalog bok Filter nije nužno vrednost koju treba da koristite za JSON datoteku. Da biste ispravno ispravili JSON datoteku, potrebno je da identifikujete specifično ime vrednosti.

Identifikujte specifičnu vrednost

1. Kliknite na **polje Filter** sa vrednostima koje želite identifikovati sa panela Pitanje da biste otvorili Filter Dijalog.
2. Izaberite samo polje za potvrdu pored vrednosti koju želite da identifikujete.



3. Otvorite **karticu Navedi** . Specifična vrednost se pojavljuje u oknu Filter Value CSV.



Konfigurišite JSON za APIRekuest

Par ključnih vrednosti koji ste odredili imenovanjem parametra i identifikovanjem vrednosti treba dodati zahtevu JSON-a. Izmene filtera se vrše preko **encodedParamValues** polja.

Ako vaš izveštaj vraća informacije za sve timove, ali želite informacije samo od tima sa određenom vrednošću "9", encodedParamValues JSON bi trebalo da izgleda kao sledeći primer. U ovom primeru, parametar je nazvan "pTeam", tako da je to ključ u JSON datoteci.

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

Konfigurisanje filtera opsega

Proces konfigurisanja parametra za vraćanje informacija iz određenog vremenskog opsega funkcioniše isto kao i uređivanje polja encodedParamValues za bilo koji drugi filter. Postoji nekoliko specifičnih vremenskih perioda kao što su godina, mesec i kvartal. Specifični vremenski periodi **imaju Navedite** karticu koja funkcioniše kao i svaka druga vrednost filtera. Postoje i opcije za opsege: Relativni datum i Opseg datuma. Svaka opcija vremena početka zahteva različite vrednosti u JSON datoteci.

Vremenski opseg

Opcija Opseg datuma koristi tačne datume za određivanje opsega. API koristi UNIKS Epohu vreme, tako da bilo koji datum i vreme koje želite da koristite kao parametar za opseg mora biti konvertovan.

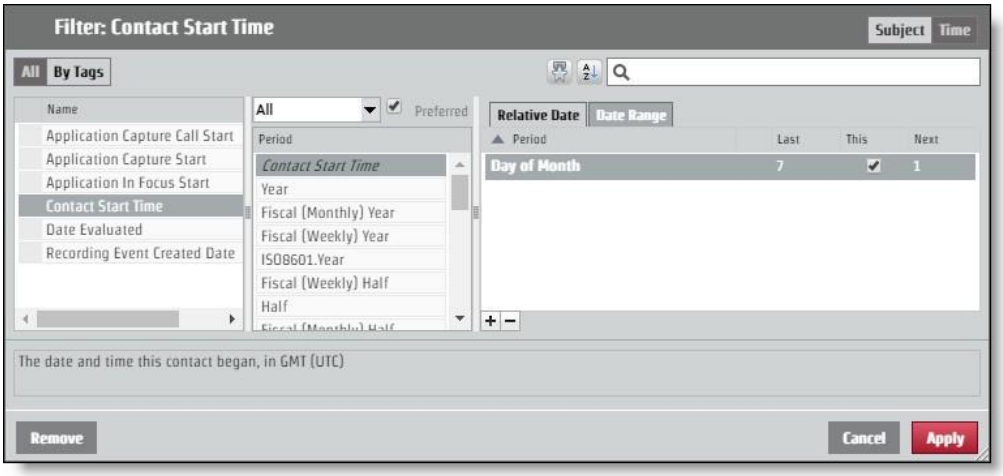
> **NAJBOLJA PRAKSA** - Izveštaj koji ne navodi krajnji opseg će povući sve informacije iz početnog vremena opsega unapred. Za ponavljajuće izveštaje, možete koristiti ovu funkciju i uzeti vreme poslednjeg
> Stavka u izveštaju, koji će biti formatiran u UNIKS epohi vremenu i koristiti taj broj kao početak novog opsega. Na ovaj način, možete dobiti sve informacije koje su vam potrebne i nikada ne morate da prevedete vremena u UNIKS Epohu vreme.

Za zahtev koji konfiguriše vremenski opseg od 15. juna 2017. godine, encodedParamValues bi trebalo da izgleda kao sledeći primer. U ovom primeru, ime parametra je "pDate".

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

Relativni datum

Relativni datum opcija stvara opseg bez određenih datuma. Ovo uključuje vremenske periode koji su u odnosu na trenutni datum. U dijalogu Filter možete odabrati vremenski period i odrediti da li želite određeni broj vremenskih perioda pre trenutnog, ovog trenutnog vremenskog perioda i nekog broja budućih vremenskih perioda. U sledećem primeru, vremenski opseg je postavljen za poslednjih sedam dana, danas i sutra.



Da bi se zatražio ovaj raspored kroz API zahtev, encodedParamValues bi trebalo da izgleda kao sledeći primer. U ovom primeru, ime parametra je "pContactStartTime".

...

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

...

Kategorije i fraze API

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

metode se koriste za kategorije i fraze API:

- Get—Retrieves informacije o kategoriji i frazi
- Post—Kreira kategorije i fraze
- Put—Ažurira informacije o kategoriji i frazi
- Delete—Briše informacije o kategoriji i frazi

DELETE Kategorije i fraze API

Ovaj metod briše informacije o kategoriji i frazi.

DELETE protokol i URI-ji

URI-ji: Kategorija Fraza	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/fraza
Metod	IZBRIŠETE
Dozvole	Admin Desktop Analitika Administrator Audio analitika Administrator LVSCR analitika Administrator Tekstualna analitika Administrira stanar
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

PRIMER

Brisanje kategorije: /api/rest/cas/phraselist?id=13

Brisanje fraze: /api/rest/cas/phrase?id=7

Sistem reaguje sa sledećim:

{"izbrisano":1}

GET Kategorije i fraze API

Ovaj metod preuzima informacije o kategoriji i frazi.

GET protokol i URI-ji

URI-ji: Kategorija Fraza	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/fraza
Metod	DOBITI
Dozvole	Admin Desktop Analitika Administrator Audio analitika Administrator LVSCR analitika Administrator Tekstualna analitika Administrira stanar
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

GET polja odgovora

Ime	Opis
Kategorije	Detaljne informacije o kategorijama analitike.
Id	ID kategorije.
opis	Opis kategorije.
languageId	String znakova koji određuje jezik. **PRIMER** US English = sr-us

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

POST Kategorija i fraze API

Ovaj metod stvara informacije o kategoriji i frazi.

POST protokol i URI-ji

URI-ji:	
Kategorija	/api/rest/cas/phraselist
Fraza	/api/rest/cas/fraza
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Admin Desktop Analitika Administrator Audio analitika Administrator Lvcsr Analitika Administrator Tekst Analitika Administrirati Tenant
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja odgovora POST

Ime	Opis
Kategorija	Detaljne informacije o kategorijama analitike.
opis	Opis kategorije.
languageId	String znakova koji određuje jezik. **PRIMER** US English = sr-us

PUT Kategorije i fraze API

Ovaj metod ažurira informacije o kategoriji i frazi.

PUT protokol i URI-ji

URI-ji: Kategorija Fraza	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/fraza
Metod	STAVI
Dozvole	Admin Desktop Analitika Administrator Audio analitika Administrator LVSCR analitika Administrator Tekstualna analitika Administrira stanar
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

PUT polja odgovora

Ime	Opis
Kategorije	Detaljne informacije o kategorijama analitike.

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

GET/POST/PUT JSON fajl Primer

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

```
{
        "categories": [{
                "id": broj, "kategorija": string,
                "description": string,
                "languageId": "sr-nas"
            },
            ....
        ],
        "fraze": [{
```

"fraza": string, "fonetski": string,
"soundslike": string,
"poverenje": broj, "id": broj,
"categoryId": broj, "država":
broj

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

Kontakt DeviceAPI

Koristite API kontaktnog uređaja da biste preuzeli listu uređaja.

Kontakt uređaj API protokol i URI

URI	/api/rest/snimanje/kontaktUređaj
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrirati QM

Parametri

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
includeUnconfiguredDevices	N	Boleanski	Kada je postavljeno na true, uključeni su nekonfigurisani uređaji. Default = false Prihvaćene vrednosti. ▪ tačno ▪ lažan
Kategorije	N	broj.	Broj stavki koje se pojavljuju po stranici.
sortiranjeKolona	N	Текст	OMILjENO
sortiranjeSmer	N		Opcije ▪ Rastući ▪ Opadajući

Kontaktni uređaj API JSON datoteka Primeri

Primer datoteke odgovora

```
[{
```

```
        "id": 1,
        "name": "123456789",
        "contactDeviceTipeId": 0,
        "recordingTipeId": 1, "configured":
        true, "personId": null,
        "telefonijaGroupId": 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 BulkAPI

Koristite API za masovni kontakt uređaja da biste dodali uređaje u rasutom stanju.

Kontakt uređaja Bulk API protokol i URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Administrirati QM

Pogledajte API za kontakt uređaja za više informacija.

Kontakt uređaj - BULK API JSON File Primeri

Primer datoteke odgovora


```
{
	"add": [
		{
			"configured": istina,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 239, "ekstenzija": "7003", "id": 424032, "partition": ""},
				{"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "partition": ""}
			],
			"contactDeviceTipeId": 0,
			"id": 239,
			"isRecordingTones": lažna,
			"isStereo": lažna,
			"loggedInPersonId": 19,
			"monitoringServerId": nula,
			"name": "SEPWIN7X64003",
			"personId": 19,
			"recordingGroupId": 1,
			"recordingTipeId": 1,
			"signalingGroupId": 1,
			"telefonijaGroupId": 1,
			"virtualDevice": null
		},
		{
			"configured": istina,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "podela": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTipeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonijaGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "ažuriranje": [
            {
                "configured": istina,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "ektension": "9504",
"id": 412466, "partition": ""}],
                "contactDeviceTipeId": 0,
                "id": 88,
                "isRecordingTones": lažna,
                "isStereo": lažna,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": nula,
                "name": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTipeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonijaGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "configured": istina,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "ektension": "9503",
"kod": 41251 1, "partition": ""}],
                "contactDeviceTipeId": 0,
                "id": 86,
                "isRecordingTones": lažna,
                "isStereo": lažna,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": nula,
                "name": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTipeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonijaGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

KontaktAPI

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

Protokol i URI

URI	/api/rest/snimanje/kontakt/<id>
Metod	DOBITI
Dozvole	Pretraga kontakata
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametri	ID = identifikator za postojeći kontakt. Ovaj resurs URI pronalazi određeni ID kontakta. 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 parametar endTime mora da se koristi i u URI upitu.

Parametar	Opis
agent	ID korisnika. Prihvaćena vrednost je ceo broj ID. Parametar ("agent") je osjetljiv na velika i mala slova i mora biti mala slova. Ako korisnik koristi parametar sa velikim A, on vraća svakog agenta. OPCIONALNO
OMILjENO	Automatska identifikacija broja (ANI) za poziv. Drugim rečima, ANI identifikuje broj pozivajuće stranke. Prihvaćena vrednost je string 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 pružite više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove vrednosti sa OR (to jest, prethodni primer traži kontakte sa ani = 1234 ILI ani = 4567). OPCIONALNO.
OMILjENO	Povezani ID kontakta koji povezuje kontakte na osnovu klijenta Iskustvo. OPCIONALNO.
beginDate	Vratite samo zapise koji počinju na ili posle navedenog datuma. FORMAT: `GGGG-MM-DD`. Ako nijedan opseg nije specificiran i beginDate nije naveden, podrazumevano je 60 dana pre danas.
beginTime	Koristi se sa beginDate da vrati zapise koji počinju na ili posle navedenog datuma i vremena. FORMAT: `HH:MM`.
fejssiting	ID kontakta iz integracije treće strane. Prihvaćena vrednost je string. OPCIONALNO.
možeEvaluacija	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 VFO. OPCIONALNO. Ako ne uključite ovaj parametar, upit ne filtrira kontakte. VREDNOST: Istina, ako kontakt može da se proceni od strane prijavljenog korisnika.
dateEvaluatedKraj	Krajnji datum opsega filtriranih kontakata koji su procenjeni. FORMAT: `GGGG-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	Datum početka opsega filtriranih kontakata koji su procenjeni. FORMAT: `GGGG-MM-DD`.
Bilten	Birani server za identifikaciju broja (DNIS) za poziv. Drugim rečima, pozvani broj. Prihvaćena vrednost je string 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 specificiran i endDate nije specificiran, podrazumevano je danas.
Kraj vremena	Koristi se sa endDate da vrati zapise koji počinju pre navedenog datuma. FORMAT: `HH:MM:SS`.
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 događaja. ▪ 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-ja. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ događaj—Proširuje sve događaje tako da obuhvati 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	ID grupe. 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 evaluacija kontakta označena za ljudske resurse (hr).
	OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ tačno ▪ lažan ▪ 1 (istina) ▪ 0 (lažno)
Pretraživanje	Da li je evaluacija 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 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 string sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?) džokerima. Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada obezbedite više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove

Parametar	Opis
	Vrednosti sa OR. OPCIONALNO.
metapodaцi	Polje metapodataka. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ <ključ>~<operator>~<vrednost> Gde je <ključ> ime polja metapodataka konfigurisanog u Administratoru za nadgledanje i snimanje i mora tačno odgovarati konfigurisanom imenu metapodataka. <Operator> je jedan od sledećih: ▪ Jednako ▪ Počinje sa ▪ sadržina ▪ Sadrži <vrednost> može da sadrži niz sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?) džokerima. Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada obezbedite više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove vrednosti sa OR. Ako ne navedete vrednost, upit vraća sve kontakte koji imaju metapodatke za specificirani ključ.
potrebeOdobrenje	Da li je za evaluaciju kontakta potrebno odobrenje. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ tačno ▪ lažan ▪ 1 (istina) ▪ 0 (lažno)
Broj	Bilo koji broj koji se koristi u kontaktu (ANI ili DNIS). Prihvaćena vrednost je string 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 string sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?) džokerima. Ovaj parametar se može pojaviti 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 se može koristiti u kombinaciji sa parametrom limitnog upita, što povećava Ukupni rezultati.
postigao	Da li je kontakt postigao. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ tačno ▪ lažan ▪ 1 (istina) ▪ 0 (lažno)
pretraživanjeStatistika	Vraća ukupan broj dostupnih zapisa koji se poklapaju kao "broj". Gde su prihvaćene vrednosti: ▪ tačno ▪ lažno OPCIONO.
tišinaTrajanje	Povratak samo kontakte gde je trajanje (u milisekundama) snimljenog Tišina je jednaka ili veća od navedene vrednosti. **PRIMER** silenceDuration = 5000 vraća kontakte u kojima 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 postoji 5 ili više događaja tišine. OPCIONALNO
Označeni	Da li je kontakt označen. Prihvaćene Booleove vrednosti su: ▪ tačno ▪ lažan ▪ 1 (istina) ▪ 0 (lažno) OPCIONO.
talkOverTrajanje	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 o događajima jednakim ili Više od 5 sekundi. OPCIONALNO.
talkOverEvents	Vratite samo kontakte gde je broj razgovora preko događaja jednak ili Veća od navedene vrednosti. **PRIMER** talkOverEvents = 5 vraća kontakte u kojima postoji 5 ili više razgovora o događajima. OPCIONALNO.
Tim	ID tima. Prihvaćena vrednost je ceo broj ID. OPCIONALNO.
Trening	Da li je evaluacija 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/recording/contact?beginDate=2018-01-01&tipe=quality
```

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" : laž, "DNIS" :
"2111",
"callDuration" : 15000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"ime" : "form1",
"$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
},
"tim": {
"name": "team1",
"$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId": "0.4"
},
"qualityReason" : {
"text" : "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" : lažan, "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/snimanje/grupa/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "username" :
"sillarj",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName":
"Jai",
"displayId": "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref": "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" },
"qualityWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/266"
}
}

JSON datoteka Primer searchStats Parametar = true

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

Kontakt Osnovna pretraga API

Osnovni API za pretraživanje kontakta 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/snimanje/kontaktBasicSearch
Metod	DOBITI
Dozvole	Pretraga kontakata
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja zahteva

Ime	Zahtev ?	Tip	Opis
OMILjENO	N	Niz	Pozivni broj kontakta.
Bilten	N	Niz	Pozvao broj kontakta. Broj telefona agenta.
Prezime	N	Niz	Agentovo ime.
Prezime	N	Niz	Prezime agenta.
Red	N	Niz	Produžetak za poziv (iz perspektive agenta koji snima poziv). Priključak prihvaćena vrednost je string sa zvezdicom (*) ili upitnik (?) džokeri.

Ime	Zahtev ?	Tip	Opis
			Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada obezbedite 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	ID baze podataka CCR kontakta.
OMILjENO	Povezani kontakt ID kontakta.
pozivTrajanje	Trajanje poziva.
Pretraživanje	URL veze za reprodukciju kontakata.
isComplete	Označava da li je ovo završen poziv ili je poziv u toku. true = poziv je završen False = poziv je u toku
Početak vremena	Vremenska oznaka poziva je počela, u GMT-u.
agent	Detaljne informacije o agentu.
$ref	URL referenca na resurs osobe
displaiId	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 null.

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\/snimanje\/osoba\/1234", "displayId": "al
            dente",
            "prezime" : "dente",
            "firstName": "al",
            "username": "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Kontakt MonitoringAPI

API za nadgledanje kontakata omogućava korisnicima da vide ukupan broj kontakata kreiranih u proteklih 15 minuta od trenutka kada administrator pozove ovaj API.

Svi kontakti su snimljeni u bazi podataka i prikazani sa ovim API-jem. Međutim, broj kontakata prikazanih sa ovim API-jem može se razlikovati u zavisnosti od broja kontakata prikazanih u tabeli kontakata. Na primer, u zavisnosti od toga kako ste podesili Globalno podešavanje, parametar Dužina poziva 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-jem.

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

PROTOKOL IURI

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 proteklih 15 minuta. Ukupan Broj
kontakata koji su stvoreni u proteklih 15 minuta	koji imaju postavljene audio snimke.
Ukupan videoklip	Broj kontakata koji su stvoreni u proteklih 15 minuta koji imaju snimke ekrana uploaded.

JSON ODGOVOR PRIMER

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
    "kontakti":{
            "total": "215",
            "totalVithAudio":175
            "totalVithVideo":85
    }
}
```

Obrazac za evaluaciju API

Koristite ovaj API da biste zatražili informacije o obrascu za evaluaciju QM-a.

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 je obrazac za evaluaciju kreiran u UNIKS epohi milisekundi.
uputstvoPonderisanje	Označava da li se ručno ponderisanje odnosi na pitanja o evaluaciji Obrasca.
Kreiran TZ	Vremenska zona u kojoj je kreiran obrazac za evaluaciju.
ažuriranje	Indikator ažuriranja.
Ažurira	Indikator vremena kada je obrazac za evaluaciju poslednji put ažuriran, u UNIKS formatu epohe.

Ime	Opis
OMILjENO	Vremenska zona u kojoj je ažuriran obrazac za evaluaciju.
Status	Status obrasca za evaluaciju.
Pretraživanje	Označava da li obrazac evaluacije prikazuje podrazumevane
vrednosti odgovora. odobrenjeObavezno	Označava da li promene u obrascu za evaluaciju
moraju biti odobrene. Sortiraj	Detaljne informacije u vezi sa opsegom opsega obrasca za evaluaciju.
Bend	Broj opsega obrasca za evaluaciju.
Poиne	Početak opsega obrasca evaluacije.
Zavrљi	Završetak opsega obrasca za evaluaciju.
ScoreType	Detaljne informacije o rezultatu evaluacijskog obrasca.
Id	Rezultat ID.
Ime	Naziv tipa rezultata. **PRIMER** Procenat
Odeljke	Detaljne informacije u vezi sa sekcijama obrasca za evaluaciju.
Id	Obrazac za evaluaciju ID sekcije.
Ime	Naziv odeljka za evaluaciju.
Porudžbine	Redosled u kojem se odeljak pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Teћinu	Obrazac za evaluaciju faktor težine sekcije.
početakBoja	Početna boja odeljka obrasca za evaluaciju.
endColor	Završna boja odeljka obrasca za evaluaciju.
Pitanja	Detaljne informacije u vezi sa pitanjem obrasca za evaluaciju.
Id	ID pitanja.
Tekstualna poruka	Tekst pitanja.

Ime	Opis
Porudžbine	Redosled u kojem se pitanje pojavljuje u odeljku.
Teđinu	Težina primenjena na pitanje.
opis	Opis pitanja.
Opcije	Detaljne informacije u vezi sa opcijama pitanja.
Id	ID opcije
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	Redosled u kojem se pitanje pojavljuje.
Poena	Broj bodova za pitanje.

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.


```
[
        {
                "id": broj, "ime": string,
                "description": string,
                "creator": string,
                "created": epoha milisekunde,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "Amerika\/Čikago",
                "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,
"name": "procenat"
},
"sekcije": [{
"id": 1,
"name": "section1", "order": 0,
"weight": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor":
"#000000", "questions": [{
"id": 1,
"tekst": "kako je bila služba",

"narudžba": 0,
"težina": 0.5,
"description": "",
"opcije": [{
"id": 1,
"type": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"narudžba": 0,
"bodova": 100
}, {
"id": 2,
"tipe": "ADITIV",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"narudžba": 1,
"bodova": 0

}, { "id": 3,
"tip": "NEPRIMENLJIVO",
"label": "N\/A", "isDefault": lažna,
"kpiPriority": 0,
"porudžbina": 2,
"bodova": 0

}
]
},
....
]

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

Obrazac za evaluaciju IDAPI

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

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 je obrazac za evaluaciju kreiran u UNIKS epohi milisekundi.
uputstvoPonderisanje	Označava da li se ručno ponderisanje odnosi na pitanja o evaluaciji Obrasca.
Kreiran TZ	Vremenska zona u kojoj je kreiran obrazac za evaluaciju.
ažuriranje	Indikator ažuriranja.
Ažurira	Indikator vremena kada je obrazac za evaluaciju poslednji put ažuriran, u UNIKS formatu epohe.

Ime	Opis
OMILjENO	Vremenska zona u kojoj je ažuriran obrazac za evaluaciju.
Status	Status obrasca za evaluaciju.
Pretraživanje	Označava da li obrazac evaluacije prikazuje podrazumevane
vrednosti odgovora. odobrenjeObavezno	Označava da li promene u obrascu za evaluaciju
moraju biti odobrene. Sortiraj	Detaljne informacije u vezi sa opsegom opsega obrasca za evaluaciju.
Bend	Broj opsega obrasca za evaluaciju.
Poиne	Početak opsega obrasca evaluacije.
Zavrгљi	Završetak opsega obrasca za evaluaciju.
ScoreType	Detaljne informacije o rezultatu evaluacijskog obrasca.
Id	Rezultat ID.
Ime	Naziv tipa rezultata. **PRIMER** Procenat
Odeljke	Detaljne informacije u vezi sa sekcijama obrasca za evaluaciju.
Id	Obrazac za evaluaciju ID sekcije.
Ime	Naziv odeljka za evaluaciju.
Porudžbine	Redosled u kojem se odeljak pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Teћinu	Obrazac za evaluaciju faktor težine sekcije.
početakBoja	Početna boja odeljka obrasca za evaluaciju.
endColor	Završna boja odeljka obrasca za evaluaciju.
Pitanja	Detaljne informacije u vezi sa pitanjem obrasca za evaluaciju.
Id	ID pitanja.
Tekstualna poruka	Tekst pitanja.

Ime	Opis
Porudžbine	Redosled u kojem se pitanje pojavljuje u odeljku.
Teđinu	Težina primenjena na pitanje.
opis	Opis pitanja.
Opcije	Detaljne informacije u vezi sa opcijama pitanja.
Id	ID opcije
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	Redosled u kojem se pitanje pojavljuje.
Poena	Broj bodova za pitanje.

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.


```
[
        {
                "id": broj, "ime": string,
                "description": string,
                "creator": string,
                "created": epoha milisekunde,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "Amerika\/Čikago",
                "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,
"name": "procenat"
},
"sekcije": [{
"id": 1,
"name": "section1", "order": 0,
"weight": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor":
"#000000", "questions": [{
"id": 1,
"tekst": "kako je bila služba",

"narudžba": 0,
"težina": 0.5,
"description": "",
"opcije": [{
"id": 1,
"type": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"narudžba": 0,
"bodova": 100
}, {
"id": 2,
"tipe": "ADITIV",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"narudžba": 1,
"bodova": 0

}, { "id": 3,
"tip": "NEPRIMENLJIVO",
"label": "N\/A", "isDefault": lažna,
"kpiPriority": 0,
"porudžbina": 2,
"bodova": 0

}
]
},
....
]

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

ExportAPI

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

Protokol i URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> Gde je <importTipe> jedan od unapred definisanih tipova uvoza. **PRIMER** Primeri importTipes su osobe, grupe i timovi.
Metod	DOBITI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja zahteva

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

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

NAPOMENA Sve varijante primenjuju pravila prikaza. 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
Korisnički ID	ID korisnika u Webex VFO.
E-pošta	Adresa e-pošte korisnika.
Prezime	Ime korisnika.
Prezime	Prezime korisnika.
Prikaz vremenske zone	Vremenska zona prikaza korisnika.
Prijavljivanje	ID za prijavljivanje korisnika.
ID zaposlenog	ID zaposlenog korisnika.
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 podešen na FALSE, obim korisnika je konfigurisan u poljima Timovi obima i Obim grupe.
Obim Grupe	Grupe u okviru opsega korisnika.
Obim timova	Timovi u okviru opsega korisnika.
QM Pregledi	Prikazi dodeljeni korisniku u QM.
ACD ID	ID korisnika u okviru ACD.
ACD ID servera	ID ACD-a koji je izvor podataka za korisnika.
Omogućite zakazivanje	Označava da li korisnik može biti zakazan. Tačno / netačno.

Polje	Opis
Pregledi	Prikazi koji su korisniku dodeljeni u WFM-u.
Glavni pogled	Glavni prikaz korisnika u WFM-u.
Mapiranje veština	Mapiranja veština dodeljena ovom korisniku.
Datum početka kompanije	Datum kada je korisnik počeo sa kompanijom.
Odeljenje Datum početka	Datum kada je korisnik počeo sa odeljenjem.
Иin	Rang korisnika u kontakt centru.
Datum završetka kompanije	Datum kada je korisnik napustio kompaniju.
Profil stanja rada	Profil radnih uslova dodeljen ovom korisniku.
Raspored Izdanje Profil	Raspored release profil dodeljen ovom korisniku.
Zakazivanje vremenske zone agenta.	Vremenska zona koja se koristi za zakazivanje
Mak Kadrovska grupa	Maksimalna kadrovska grupa kojoj je korisnik dodeljen.

Polja za grupe su definisana u tabeli ispod.

Polje	Opis
Grupa ID	ID grupe u ACD-u.
Ime	Ime grupe.
Datum aktivacije	Datum kada je grupa aktivirana.
Datum deaktiviranja	Datum kada je grupa deaktivirana.

Polja za timove su definisana u tabeli ispod.

Polje	Opis
ID tima	ID tima u ACD-u.
Ime	Ime grupe.

Polje	Opis
Datum aktivacije	Datum kada je grupa aktivirana.
Datum deaktiviranja	Datum kada je grupa deaktivirana.
ID matične grupe	Grupa kojoj tim pripada.
Kompilacija produktivnosti	(Lažno / Istina) Označava da li će statistika tima biti uključena kada je Servis za snimanje sastavlja statistiku produktivnosti.

CSV fajl izlaz Primer

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

Tim ID, Ime, Aktiviran Datum, Deaktiviran Datum 3,

Izvozi tim 1,8/17/2016,12/31/2999

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

Generički tekst ImportAPI

Generic Tekt Import API pruža mogućnost uvoza podataka iz tekstualnog izvora.

Protokol i URI

URI	/api/rest/cas/importtext-u
Metod	PORUKA, PUT
Dozvole	Administrator Stanar
Tip sadržaja	JSON

JSON polja zahteva

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	Pod-polje	Zahtev ?	Opis
Zapise	Prijemnik	N	Spisak nizova koji označavaju primaoce. Razgraničen 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 povezanog sa kontaktom. Ovo nije CCR ID. Kontakt neće biti uvezen ako je ID je već korišćen za prethodni kontakt.
Zapise	metapodaці	N	Bilo koji metapodaci povezani sa kontaktom. Imena moraju odgovarati definisanim poljima metapodataka.

Polje	Pod-polje	Zahtev?	Opis
Sortiraj		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 UNIKS epoha vreme u milisekundama.
Zapise	Tekstualna poruka	Y	Telo kontakta koji sadrži razgovor.
Sortiraj	ID ime	N	Obrazac za evaluaciju dodeljen kontaktima ako se utvrdi da je kontakt označen za kvalitet. Možete da navedete ličnu kartu ili ime. Ako ID nije naveden, API traži obrazac za evaluaciju po imenu.
Zapise	korisničko ime	Y	Prijava korisnika povezanog sa kontaktom.
Zapise	Tema	N	Subjekat povezan sa kontaktom.
Zapise	Reference	N	Obično se koristi u e-porukama za praćenje diskusija sa navojem. Razgraničen 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 dodeliti samo jedan evalForm. "
        },
        "zapisi": [
                {
```

"vreme": 1439993633000,

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

"sender": "Pošiljalac e-pošte ili teksta, obično adresa e-pošte. Ipak, biće potrebno bilo koji niz",

"prijemnik": [

"prijemnik 1",

"prijemnik 2"

],

"text": "Ovo je telo teksta i deo koji će se tražiti 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-poruke "

}

]

}

Generički uvoz teksta sa više datoteka API

Generički uvoz teksta sa više datoteka API pruža mogućnost uvoza podataka iz tekstualnog izvora sa kontaktima i sadržajem u odvojenim datotekama. Ovaj API se može koristiti samostalno ili od strane servisa Data Servera.

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

Protokol i URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja zahteva

CSV i JSON datoteke uključuju polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
Sortiraj	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 povezanog sa kontaktom. Ovo nije CCR ID. Kontaktis nije

Polje	Zahtev?	Tip	Opis
			uvezena ako je ID već korišćen za prethodni kontakt.
metapodaɯi	N	Niz	Metapodaci povezani sa kontaktom. Imena metapodataka moraju odgovarati definisanim poljima metapodataka.
Prijemnik	N	Niz	Lista primalaca. Svaki primalac je ograničen simbolom cevi (|).
Reference	N	Niz	Tekst koji se koristi u e-porukama za praćenje diskusija sa navojima. Razgraničeno 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 biti, adresa e-pošte.
Tema	N	Niz	Predmet povezan sa kontaktom.
Sortiraj	Y	Niz	Izvor teksta. Važeće vrednosti: ▪ Razgovor ▪ E-pošta ▪ Fejsbuk ▪ Drugi ▪ vebsajt
Vreme	Y	Vreme	Vreme početka u vezi sa kontaktom. Format = Unik epoha vreme u milisekundama.
korisničko ime	Y	Niz	Prijava korisnika u vezi sa kontaktom.

Podržani formati

Višedelni upload se sastoji od jedne ili više datoteka sa kontaktnim podacima i jedne ili više datoteka sadržaja.

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 fajla se tretira kao da je uključen u standardni zahtev za više delova. Pogledajte za više informacija.

VAŽNOCSV i JSON datoteke mogu se koristiti samo za kontakt podatke, a ZIP datoteke se mogu koristiti samo za kompresiju datoteka za višedelno otpremanje. Datoteke sa sadržajem ne mogu koristiti CSV, JSON ili ZIP datoteku

Formati.

Batch CSV datoteka Primer

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, id email, email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, moj nalog, 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,zatvori moj nalog, accNum=676,ref1,2 chat, chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, billing question, accNum=900,,

ZIP fajl Primer

Vi rukujete ZIP drugačije od CSV ili JSON datoteke, u tome što je ZIP datoteka zbirka datoteka koje se obrađuju kao da su pojedinačne datoteke 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 ignorisana.

Na primer, zahtev za više delova izgleda ovako.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (sadrži 2 reda, za e-poštu1 i chat1) email1.txt

chat1.txt

Ovaj zahtev za više delova se obrađuje kao da su svi fajlovi bili u ZIP ili svi pojedinačno u zahtevu za više delova.

Primer JSON datoteke

JSON Telo


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

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

Sadržaj

email1.txt

Ovo je telo e-pošte.

ImportAPI

Ovaj API izlaže krajnje tačke slične REST-u za obavljanje uvoza. Omogućava vam da preuzmete informacije o back-end modelima objekata (to jest, polja back-end modela i tipovi koji se mogu dodijeliti tim poljima) i uvoz podataka iz CSV datoteka u te back-end modele.

GET Uvoz Protokol andURI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Gde importTipe 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	Zahtev ?	Tip	Opis
udeo	N	Niz	Ako je postavljeno, vraća agente povezane sa ovim ACD ID-om.
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 prikaza. Vraćaju se samo agenti vidljivi pozivaocu.

GET Uvoz polja odgovora

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 redni	Specificira 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 Primer JSON datoteke za uvoz

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

```
            {
                "ključ": "ime",
                "label": "Ime", "required":
                true, "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "code": "Tekst", "description": "Tekst",
                    "format": "Primer teksta"
                }
        ]
},
{
            "kei": "activatedDate", "label":
            "Aktiviran datum", "potreban": istina,
            "multivalued": lažna, "tipovi": [
                {
                    "code": "MM/DD/GGGG",
                    "description": "SAD Date", "format":
                    "07/04/2016"
                },
                {
                    "code": "DD/MM/GGGG", "description":
                    "Evropski datum", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

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


POST Protokol za uvoz i URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Gde importTipe je jedan od unapred definisanih tipova uvoza. **PRIMER** korisnici, grupe i timovi.
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Uvoz polja odgovora POST

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Polje	Opis
Mapiranje	Opisuje niz objekata mapiranja za polja sa više vrednosti.
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 Primer JSON datoteke za uvoz

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

JSON format


```
{
        "tenantId":1,
        "mapiranje":[
                {
                        "column":"ID tima",
                        "field":"id", "dataType": "ceo
                        broj"
                },
                {
                        "column":"Ime",
                        "field":"name", "dataType":
                        "tekst"
                },
                {
                        "column":"Activated Date",
                        "field":"activatedDate", "dataType":
                        "MM/DD/GGGG"
                },
                {
```

```
                    "column":"Kompilacija produktivnosti",
                    "field":"productivityCompilation", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
        ]
}
```

POST Format odgovora na uspeh

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

API-ji za uvoz preferencija

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

Ovaj odeljak opisuje sledeće API-je za uvoz preferencija:

Kreirajte API za uvoz

Create Preferences API vam omogućava da kreirate novu preferenciju uvoza.

Kreiranje protokola za preferencije uvoza i URI

URI	/api/rest/importpreference
Metod	POŠTANSKI
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 navedenu preferenciju uvoza.
Kolone	Naslov kolone za polje.
Tippodataka	Vrsta podataka u polju.

Kreirajte JSON datoteku za uvoz

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.

Izbriši Uvoz PreferenceAPI

Delete Preference API vam omogućava da izbrišete postojeću preferenciju uvoza.

Izbrišite Uvoz Preference Protocol andURI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Gde je ID ID preferencije uvoza koju želite da izbrišete.
Metod	IZBRIŠETE
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Obriši Uvoz Preference Sistem Odgovor

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

Uvoz PreferencesAPI

Uvoz Preferences API preuzima sve uvozne postavke za trenutnog klijenta.

Protokol za uvoz preferencija i URI

URI	/api/rest/importpreference
Metod	DOBITI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Uvoz preferencijskih polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
{
        "Preferencije": [
                {
```

```
                "osobe": [
                    {
                        "id": 1,
                        "name": "Moje mapiranje korisnika",
                        "tipe": "osobe", "mapiranja": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "ID osobe",
                                "dataType": "ceo broj"
                            },
                            {
                                "field": "e-mail",
                                "column": "E-mail", "dataType":
                                "Tekst"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "id": 2,
                        "name": "Moje prazno mapiranje",
                        "tipe": "osobe",
                        "mappings": []
                    }
            ]
        },
        {
            "grupe": [
                    {
                        "id": 3,
                        "name": "Moje grupno mapiranje", "tip":
                        "osobe",
```

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

Odgovor sistema

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

Uvoz podešavanja od IDAPI

Preferencije uvoza po ID API-ju preuzima preferenciju uvoza po svom ID-u, tako da je možete pogledati.

Uvoz preferencije po ID protokolu i 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 preferencija po ID poljima odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

Uvoz preferencija po ID JSON File Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
        "id": 1,
        "name": "Moje mapiranje korisnika",
        "tipe": "osobe", "mapiranja": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "ID osobe",
                "dataType": "ceo broj"
            },
            {
                "field": "e-mail",
                "column": "E-mail",
                "dataType": "Tekst"
            }
        ]
}
```


Odgovor sistema

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

Ažuriranje uvoznih preferencija API

API za podešavanja ažuriranja vam omogućava da izmenite postojeće preferencije uvoza.

Ažuriranje protokola za preferencije uvoza i URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Gde je ID ID preferencije uvoza koju želite da uredite.
Metod	STAVI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Ažurirajte polja odgovora za uvoz preferencija

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

Ažuriranje preferencija uvoza JSON datoteke Primer

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

```
}
```

Ažuriranje Uvoz Preference Sistem Odgovor

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

Lista uključivanja / isključivanja API

Koristite API za uključivanje / isključivanje da biste kreirali, definisali, ažurirali ili izbrisali listu ekstenzija, telefonskih brojeva ili uputstava za kontakt koje 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 uključivanja / isključenja.
- POST InclusionExclusion: Omogućava vam da kreirate listu za uključivanje / isključenje.
- DELETE InclusionExclusion: Omogućava vam da izbrišete listu Uključi / Isključi.

GET Lista uključivanja / isključenja API

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

GET Lista uključivanja / isključivanja API protokol i URI

URI	/api/rest/snimanje/inkluzijaIsključenje /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrirati QM
Tip sadržaja	aplikacija/JSON
Parametri	<id> = ID liste uključivanja/isključivanja

GET Lista API zahteva za uključivanje / isključenje

Polje	Zahtev?	Tip	Opis
inkluzijaExclusionListId	Y	Ceo broj	ID liste uključivanja / isključivanja.
inkluzijaIsključenjeTip	Y	Ceo broj	Tip uključivanja / isključivanja:

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

Polje	Zahtev?	Tip	Opis
			Izraz. Da biste koristili ove liste, konvertujte izvezeno . CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u programu Ekcel i definišite ovo kao kolonu formatiranu u tekstu.
inkluzijaIsključenjePozivSmer	N	Ceo broj	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni 2 = Odlazni 3 = Ili

GET Service API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
inkluzijaExclusionListId	ID liste
uključivanja/isključivanja. inclusionExclusionType	Tip
uključivanja / isključivanja:	1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType "	Tip uzorka liste uključivanja / isključivanja 1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (Pozvani broj) 3 = Proširenje 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	Obrazac brojeva na listi uključivanja / isključivanja. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koji će se uključiti ili isključiti. Polje obrazac dozvoljava dva džoker znaka, i znak plus (+): ? = jedna cifra **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 612 pozivni broj. + = Indikator koda zemlje (važi samo na početku niza) **EXAMPLE** +44 uključuje ili isključuje kontakte u Velikoj Britaniji. **VAŽNO:** Ako izvozite listu za uključivanje ili isključenje koja sadrži međunarodni pozivni broj sa plus (+) znak, Ekcel će tretirati broj kao matematički izraz. Da biste koristili ove liste, konvertujte izvezeno . CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u programu Ekcel i definišite ovo kao kolonu formatiranu u tekstu.
inkluzijaIsključenjePozivSmer	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni 2 = Odlazni 3 = Ili

GET Service API JSON fajl Primer

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

PUT Uključi / isključi Lista-API

PUT Uključi / Isključi Lista vam omogućava da ažurirate postojeće liste uključivanja / isključivanja.

PUT uključuje / isključuje listu API protokol i URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metod	STAVI
Dozvole	Administrirati QM
Tip sadržaja	aplikacija/JSON

PUT Uključivanje / isključivanje liste Polja zahteva API-ja

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
inkluzijaExclusionListId	Y	Ceo broj	ID liste uključivanja / isključivanja.
inkluzijaIsključenjeTip	Y	Ceo broj	Tip uključivanja / isključivanja: 1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inkluzijaIsključenjePatternTip	N	Ceo broj	Tip uzorka liste uključivanja / isključivanja: 1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (Pozvani broj) 3 = Proširenje 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	N	Niz	Obrazac brojeva na listi uključivanja / isključivanja. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koji će se uključiti ili isključiti. Polje obrazac dozvoljava dva džoker znaka, i znak plus (+): ? = jedna cifra **PRIMER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u oblasti 612 Kod sa 822 razmene. * = Bilo koji broj cifara

Polje	Zaht	Tip	Opis
			PRIMER 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u oblasti 612 Šifru. + = Indikator koda zemlje (važi samo na početku niza) **EXAMPLE** +44 uključuje ili isključuje kontakte u Velikoj Britaniji. **VAŽNO:** Ako izvozite listu za uključivanje ili isključenje koja Uključuje međunarodni pozivni kod sa znakom plus (+), Ekcel će tretirati broj kao matematički izraz. Da biste koristili ove liste, konvertujte izvezeno . CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u programu Ekcel i definišite ovo kao kolonu formatiranu u tekstu.
inkluzijaIsključenjePozivSmer	N	Ceo broj	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni 2 = Odlazni 3 = Ili

PUT Uključivanje / isključivanje liste Polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
inkluzijaExclusionListId	ID liste
uključivanja/isključivanja. inclusionExclusionType	Tip
uključivanja / isključivanja:	1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inkluzijaIsključenjePatternTip	Tip uzorka liste uključivanja / isključivanja "

Polje	Opis
	1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (Pozvani broj) 3 = Proširenje 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	Obrazac brojeva na listi uključivanja / isključivanja. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koji će se uključiti ili isključiti. Polje obrazac dozvoljava dva džoker znaka, i znak plus (+): ? = jedna cifra **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 612 pozivni broj. + = Indikator koda zemlje (važi samo na početku niza) **EXAMPLE** +44 uključuje ili isključuje kontakte u Velikoj Britaniji. **VAŽNO:** Ako izvozite listu za uključivanje ili isključenje koja sadrži međunarodni pozivni broj sa plus (+) Znak, Ekcel će tretirati broj kao matematički izraz. Da biste koristili ove liste, konvertujte izvezeno . CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u programu Ekcel i definišite ovo kao kolonu formatiranu u tekstu.
inkluzijaIsključenjePozivSmer	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni 2 = Odlazni 3 = Ili

PUT Uključivanje / isključivanje liste API JSON datoteke Primer

{

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

POST Lista uključivanja / isključivanja API

POST Lista uključivanja / isključivanja vam omogućava da kreirate listu kontakata za uključivanje ili isključivanje iz snimanja.

POST Lista uključivanja / isključivanja API protokol i URI

URI	/api/rest/snimanje/inkluzijaIsključenje /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Administrirati QM
Tip sadržaja	aplikacija/JSON

POST Lista API zahteva za uključivanje / isključenje

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
inkluzijaExclusionListId	Y	Ceo broj	ID liste uključivanja / isključivanja.
inkluzijaIsključenjeTip	Y	Ceo broj	Tip uključivanja / isključivanja: 1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inkluzijaIsključenjePatternTip	N	Ceo broj	Tip uzorka liste uključivanja / isključivanja " 1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (Pozvani broj)

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
			3 = Proširenje 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	N	Niz	Obrazac brojeva na listi uključivanja / isključivanja. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koji će se uključiti ili isključiti. Polje obrazac dozvoljava dva džoker znaka, i znak plus (+): ? = jedna cifra **PRIMER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u oblasti 612 Kod sa 822 razmene. * = Bilo koji broj cifara **PRIMER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u oblasti 612 Šifru. + = Indikator koda zemlje (važi samo na početku niza) **EXAMPLE** +44 uključuje ili isključuje kontakte u Velikoj Britaniji. **VAŽNO:** Ako izvozite listu za uključivanje ili isključenje koja uključuje međunarodni pozivni kod sa znakom plus (+), Ekcel će tretirati broj kao matematički izraz. Da biste koristili ove liste, konvertujte izvezeno . CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u programu Ekcel i definišite ovo kao kolonu formatiranu u tekstu.
inkluzijaIsključenjePozivSmer	N	Ceo broj	ID za pravac poziva:

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
			1 = Dolazni 2 = Odlazni 3 = Ili

POST Lista uključivanja / isključivanja API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
inkluzijaExclusionListId	ID liste
uključivanja/isključivanja. inclusionExclusionType	Tip
uključivanja / isključivanja:	1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType	Tip uzorka liste uključivanja /
isključivanja:	1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (Pozvani broj) 3 = Proširenje 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	Obrazac brojeva na listi uključivanja / isključivanja. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koji će se uključiti ili isključiti. Polje obrazac dozvoljava dva džoker karaktera: ? = jedna cifra **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 612 pozivni broj.
inkluzijaIsključenjePozivSmer	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni

Polje	Opis
	2 = Odlazni 3 = Ili

POST Lista uključivanja / isključivanja API JSON datoteke Primer

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

DELETE Uključi / isključi Lista-API

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

DELETE Uključi / isključi listu API protokol i URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Administrirati QM
Tip sadržaja	aplikacija/JSON

Izbriši: Uključi / isključi listu : Sistemski odgovor

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

Rezime interakcije - ReadAPI

Koristite API za čitanje rezimea interakcije za izvoz rezimea interakcije.

Protokol i URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metod	DOBITI
Dozvole	Pogledaj analitiku govora u tekst
Parametri	ClientAppId = Niz koji predstavlja aplikaciju koja je pozvala API. Dodeljuje se kada je aplikacija odobrena za pozivanje API-ja. ccrID = ID za CCR sa kojim je sažetak povezan.

Primer odgovora


```
{
	"status": "uspeh",
	"rezime": "Džek je pozvao svog mobilnog operatera da se raspita o nadogradnji svog plana za prenos podataka jer je prebrzo prolazio kroz svoje podatke. Agent korisničkog servisa potvrdio je Jackov identitet potvrđujući njegovo ime, broj računa, datum rođenja i broj telefona. Agent je zatim pogledao Jackov račun i video da koristi mnogo podataka. Agent je pomenuo plan od 60 GB za $75 ali Džek je rekao da će mu trebati više. Agent je tada ponudio 120GB plan za $90 koji je takođe uključivao neograničene pozive u Severnoj Americi. Džek je pitao da li će biti uključeni pozivi u inostranstvu, a agent je rekao da različite zemlje imaju različite cene. Džek je odlučio da nadogradi na 120GB plan i agent je potvrdio promenu. Džek je bio zadovoljan i zahvalio se agentu pre nego što je završio anketu o zadovoljstvu kupaca.",
	"Razlog": "Uspeh"
}
```

JobsAPI

Ovaj API olakšava jednostavne upite poslednjeg "Ks" snimanja poslova pomirenja kako bi pružio detalje o statusu posla u letu, kao i istorijske detalje o poslu pomirenja.

Protokol i URI

URI	/api/rest/pomirenje/poslovi
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrirati stanara
Tip sadržaja	Ne može da se primeni

Polja zahteva

Ime	Opis	Napomene
Ograničenje	Broj radnih mesta za povratak	Podrazumevano = 1
id zakupca	ID stanara na Upit za poslove pomirenja	Ovo polje se odnosi samo na naloge administratora sistema. Za korisnike administratora stanara, polje podrazumeva ID klijenta.

Polja odgovora

Polje	Tip	Opis
Id	Numeričku	ID posla.
id zakupca	Numeričku	ID stanara za posao.
posaoPočetakDatum	Epoha	Datum početka posla.
Srpsko-hrvatski	Epoha	Datum završetka posla.

Polje	Tip	Opis
PosaoStatus	Niz	Status posla. Moguće vrednosti: ▪ PLANIRANO ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ PREKINUTA ▪ ZAVRJЊIO
MinContactDate	Epoha	Minimalni datum kontakta za traženje.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Epoha	Maksimalni datum kontakta za traženje.
SnimciObrađeno	Numeričku	Broj obrađenih snimaka.
recordingsToProcess	Numeričku	Broj snimaka za obradu.
Srpsko-hrvatski	Numeričku	Broj odgovarajućih CDR-ova.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Numeričku	Broj korena snimaka koji su rezultirali stvaranjem kontakta.
ccrsCreated	Numeričku	Broj kreiranih CCR-a.
ektensionTableMatches	Numeričku	Broj uređaja pronađenih da odgovaraju kontaktima u ovom poslu pomirenja.
Srpsko-hrvatski	Numeričku	Broj ACD utakmica.
prosekUspeh	Numerički (milisekunde)	Prosečno vreme završetka za svaki uspešno pomiren koren snimanja.
Sortiraj	Numeričku	Broj uspešno obrađenih korena snimaka.
uspehTotalTime	Numerički (milisekunde)	Ukupno vreme koje je potrebno da se obrade svi root snimci utvrđeno da imaju odgovarajuće kontakte.
isScheduledJob	Tačno / Tačno	Posao je pokrenut rasporedom.
ažuriranoDatum	Epoha	Vremenska oznaka najnovijeg ažuriranja posla.

Polje	Tip	Opis
proizvođačIme domaćina	Niz	Ime domaćina mašine koja je stvorila posao.
potrošačIme domaćina	Niz	Ime domaćina mašine koja je konzumirala posao.
kontaktPomirenjeTrajanje	Numerički (sekunde)	Trajanje vremena potrebnog za pomirenje kontakata.
realtimeEventDuration	Numerički (sekunde)	Trajanje događaja u realnom vremenu.
nonRealtimeEventDuration	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	Mapa ključ-vrednost Strings	Mapa nekretnina koje se isporučuju na posao.

Primeri JSON datoteka

Zahtev

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

Odgovor

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "ZAVRŠENO",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "recordingsProcessed": 0,
11           "recordingsToProcess": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "ektensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "averageSuccess": 0,
18           "successCount": 0,
19           "successTotalTime": 0,
20           "isScheduledJob": lažna,
21           "updatedDate": 1628177990310,
22           "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "nonRealtimeEventDuration": 0,
27           "workflowDuration": 0,
28           "numberOfRealtimeEvents": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "properties": {}
31       }
32   ]
```

API-ji organizacione strukture

API-ji organizacione strukture koriste se za preuzimanje ili kreiranje osnovnih informacija o stanaru.

Dodeljivanje uloga osobnom API-ju

API za dodeljivanje uloga osobi vam omogućava da preuzmete ili ažurirate ulogu osobe.

Dodelite uloge osobnom API protokolu i URI-ju

URI	/api/rest/org/common/<grupa>
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Dodeljivanje uloga poljima zahteva za API osobu

Ime	Zahtev?	Opis
Ime	Y	Ime grupe
Srpsko-hrvatski	Y	Jedinstveni ID matične grupe.
teams	N	spisak ID-ova timova povezanih sa timom.

Dodelite uloge osobi API JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

```
                "grupe":,
                { "id":2,
                "name":"stanar CCS 1",

        },
        ...
]
```

Common GroupAPI

Ovaj API stvara novu grupu sa navedenim podacima.

Zajednička grupa API protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	JSON

Polja zahteva za API zajedničku grupu

Ime	Zahtev?	Opis
Ime	Y	Ime grupe
Srpsko-hrvatski	Y	Jedinstveni ID matične grupe.
teams	N	spisak ID-ova timova povezanih sa timom.

Organizaciona struktura - Zajednički 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 polja API zahteva

Ime	Zahtev?	Opis
Dozvolu	Y	Ime dozvole za koje želite da navedete informacije o dozvoli grupe i tima.

Uobičajena polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Sortiraj	ID grupe za timove u nizu.
Ime	Ime grupe.
displaiId	Prikaz ID grupe.
Srpsko-hrvatski	Id nadređene grupe određene grupe.
RoditeljGrupaIme	Ime nadređene grupe određene grupe.
Timovi	Informacije o timu.
OMILjENO	ID osobe korisnika u navedenom timu.
Prezime	Ime korisnika u navedenom timu.
Prezime	Prezime korisnika u navedenom timu.

Ime	Opis
id zakupca	ID stanara korisnika u navedenom timu.
E-pošta	Adresa e-pošte korisnika u navedenom timu.
OMILjENO	ID veštine korisnika u navedenom timu.

Uobičajeni primer API JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Stanar 1",
                "timovi":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 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":"max.stout",
"skillId":"6"
}

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

GroupAPI

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

Grupni API protokol i URI

Za unos ili kreiranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metod	DOBITI POŠTANSKI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Za listing ili kreiranje određene grupe:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Metod	DOBITI POŠTANSKI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Perametar	ID grupe kojoj korisnik ima pristup.

Polja zahteva API-ja grupe - sve grupe

Stvara nove grupe kojima korisnik ima pristup.

Ime	Zahtev?	Opis
Id	Y	ID grupe koja će biti prikazana.
Ime	Y	Ime grupe.
Aktiviran	Y	Vreme aktivacije u epohi milisekundi.
Deaktiviran	N	Vreme deaktivacije u epohi milisekundi.
Srpsko-hrvatski	Y	Ime nadređene grupe za grupu.

Polja odgovora grupnog API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Id	ID grupe koja će biti prikazana.
Ime	Ime grupe.

Grupa API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
[
        {
                "id":4,
                "name":"Acme Rockets",
        },
        {
                "id":5,
                "name":"Pridruženi dodaci",
        },
        ...
]
```

Detalji za jednu grupu:

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

Grupirajte po ID-u (sa timovima)

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

Grupirajte po ID-u (sa timovima) Protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Metod	DOBITI OBJAVI BRISAN JE
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametar	Grupa ID

Grupirajte po ID-u (sa timovima) Polja zahteva

POST metod ažurira navedeni zapis grupe.

Ime	Zahtev?	Opis
Ime	Y	Ime grupe koja se ažurira.
Srpsko-hrvatski	Y	Ime nadređene grupe za novu grupu.

Grupirajte po ID-u (sa timovima) Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Id	ID grupe za prikaz.
Ime	Ime grupe za prikaz.
Aktiviran	Vreme od aktivacije grupe, u epohi milisekundi.

Ime	Opis
Deaktiviran	Vreme od deaktivacije grupe, u epohi milisekundi.
Srpsko-hrvatski	Ime nadređene grupe za grupu.
teams	Detaljne informacije o timovima unutar grupe.
Ime	Ime tima.
Sortiraj	ID grupe za tim.

Grupirajte po ID-u (sa timovima) Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "id":3,
                "name":"Tenant 1 Group 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "timovi": [
                        {
                                "name":"Stanar 1 Tim 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Stanar 1 Tim 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Group-PersonAPI

Group-Person API vam omogućava da pregledate, preraspodelite i dodate osobu u grupu.

API protokol grupe 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

Polja zahteva API-ja za grupnu osobu

Ponovo dodelite osobu grupi i vratite sve korisnike u toj grupi nakon ponovnog dodeljivanja

Ime	Zahtev?	Opis
OMILjENO	Y	ID osobe korisnika u grupi.

Polja odgovora API-ja grupe-osobe

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Primer API JSON datoteke Group-Person

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 POŠTANSKI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametar	Dozvola - Naziv obima grupe.

Grupa (sa opsegom) Polja zahteva za API

POST metod kreira grupu u navedenoj nadređenoj grupi.

Ime	Zahtev?	Opis
Ime	Y	Ime grupe.
Srpsko-hrvatski	Y	ID matične grupe.

Grupa (sa opsegom) Polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Ime	Ime grupe.
Id	ID grupe.

Grupa (sa opsegom) API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

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

    }
    ...
]
```

PermissionsAPI

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

Dozvole API protokol i URI

Za unos ili kreiranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

URI	/api/rest/org/permissions/
Metod	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Dozvole Polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Id	ID posebne dozvole.
Ime	Naziv dozvole.

Dozvole API JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

PersonAPI

Person API prikazuje ili kreira novu osobu (korisnika) u okviru Webex VFO.

Osoba API protokol i URI

URI	/api/rest/org/zajednički/osoba
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja zahteva API-ja osobe

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

Ime	Zahtev ?	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.
omogućenoPlanirano	Y	Prati polje za potvrdu prikazano na stranici za uređivanje/kreiranje korisnika. Koristi WFM umesto detalja agenta da bi se utvrdilo da li da zakaže novu osobu.
agentDetalj		Obezbeđuje detalje za novu osobu
Srpsko-hrvatski	N	Navodi mapiranje veština korisnika.
Izuzetaka	N	Navodi korisnikove izuzetke.
Prikazi	N	Definiše korisničke postavke prikaza.
vievID	N	ID prikaza korisnika.
Pretraživanje	N	Označava da li je ID prikaza naveden glavni korisnik

Ime	Zahtev?	Opis
		Prikaz. Istina = Glavni prikaz korisnika Netačno = Nije glavni prikaz korisnika
radSmene	N	Podešavanja radne smene korisnika.
Pretraživanje	N	ID radne smene korisnika.
shiftWeekStart	N	Datum početka nedelje smene korisnika.

Person API JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "email": "al.dente@domain.com",
    "password": "123456789",
    "vremenska zona": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
                "izuzeci": [ 1,
                    2
            ],
            "pregledi": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

```
                "mainView": istina
            }
        ],
    "vorkShifts": [
        {
            "vorkShiftId": 1,
            "shiftVeekStart": "2014-08-01"
        }
    ]
}
```


Osoba po IDAPI-ju

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

Osoba po ID-u API protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Metod	DOBITI STAVI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametar	OMILjENO

Lice po ID-u Polja zahteva API-ja (PUT metod)

Metod PUT stvara detaljne informacije navedenog korisnika.

VAŽNO - Ako je korisnik koji kreirate metodom PUT je uključen u vaš ACD, sledeći put kada se sinhronizuje ACD, Webex VFO stvara dupli profil osobe. Moraćete da koristite Spoji osobu funkciju za spajanje ovih profila osoba.

Ime	Zahtev ?	Opis
Id	Y	ID osobe korisnika.
udeo	Y	ID ACD-a korisnika.
Srpsko-hrvatski	Y	ID servera ACD-a, kao string. Ovo može biti ID konfigurisan na stranici ACD konfiguracije u Webex VFO, ili jedno od sledećeg: ▪ Za sisteme koji koriste Unified CCE, ovo je rekuirted, i periferni ID. Za sisteme koji koriste Avaya CM / CMS, ovo je potreban, i da je CMS ACD ID.
Prezime	Y	Korisničko ime.
Prezime	Y	Korisničko prezime.
E-pošta	Y	Korisnička adresa e-pošte.
displaiId	Y	Korisničko ime kao što je prikazano u Webex VFO.
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.
enabledForScheduling	N	Ako je podešeno na True, Webex VFO koristi ovo polje, a ne Agent Detalj da biste utvrdili da li da zakažete korisnika.
agentDetalji	N	Spisak detalja za korisnika.
Aktivni	N	Označava da li je korisnik aktivan.
kompanijaPočetakDatum	N	Datum kada je korisnik počeo da radi za kompaniju.

Ime	Zahtev ?	Opis
odeljenjePočetakDatum	N	Datum kada je korisnik počeo da radi u odeljenju.
Prekid Date	N	Poslednji datum korisnik je radio za kompaniju.
Sortiraj	N	Čin korisnika u odeljenju.
Srpsko-hrvatski	N	Navodi mapiranje veština korisnika.
Id	N	ID mapiranja veština.
Ime	N	Ime mapiranja veština.
radSmene	N	Podešavanja radne smene korisnika.
Pretraživanje	N	ID radne smene korisnika.
posaoShiftIme	N	Ime radne smene korisnika.
shiftWeekStart	N	Datum početka nedelje smene korisnika.
Izuzetaka	N	Navodi korisnikove izuzetke.
Id	N	ID izuzetka korisnika.
Ime	N	Ime korisničkog izuzetka.
Datum	N	Datum izuzetka korisnika.
Start	N	Datum početka izuzetka korisnika.
Zavrљi	N	Datum završetka korisničkog izuzetka.
trajanjeSati	N	Broj sati za izuzetak korisnika.
ceo dan	N	Označava da li je izuzetak za ceo dan: True = Ceo dan izuzetak Lažno = manje od izuzetka celog dana
Platio	N	Označava da li je izuzetak plaćen. Istina = Plaćeni izuzetak

Ime	Zahtev ?	Opis
		False = Neplaćeni izuzetak
Prikazi	N	Definiše korisničke postavke prikaza.
vievID	N	ID prikaza korisnika.
Ime	N	Korisničko ime prikaza.
Pretraživanje	N	Označava da li je ID prikaza naveden glavni prikaz korisnika. Istina = Korisnički glavni prikaz False = Nije glavni prikaz korisnika

Lice po ID-u Polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Prezime	Korisničko ime.
Prezime	Korisničko prezime.
E-pošta	Korisnička adresa e-pošte.
Vremenska zona	Vremenska zona kontakt centra korisnika.
udeo	User[s ACD ID.
Sortiraj	ID korisničke grupe
enabledForScheduling	Ako je podešeno na True, Webex VFO koristi ovo polje, a ne Agent Detail Odredite da li da zakažete korisnika.
AgentDetalj	Navodi detaljne informacije za korisnika.
Srpsko-hrvatski	Navodi mapiranje veština korisnika.
Izuzetaka	Navodi korisnikove izuzetke.
Prikazi	Definiše korisničke postavke prikaza.

Polje	Opis
vievID	Definiše ID prikaza korisnika.
Pretraživanje	Postavlja da li je ID prikaza naveden glavni prikaz korisnika.
radSmene	Definiše postavke radne smene korisnika.
Pretraživanje	Definiše ID radne smene korisnika.
shiftWeekStart	Postavlja datum smene korisnika nedelje.

Osoba po ID-u API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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


Vremenska zona osobeAPI

API za vremensku zonu osobe navodi konfigurisanu vremensku zonu određene osobe.

Vremenska zona osobe API protokol andURI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
Metod	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametar	OMILjENO

Polja odgovora API-ja za vremensku zonu osobe

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Vremenska zona API osobe JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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


UlogeAPI

API za uloge vam omogućava da pročitate sve uloge stanara.

Uloge API protokol i URI

URI	/api/rest/org/role/bi/tenant
Metod	DOBITI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametar	id zakupca

Uloge Polja zahteva API-ja

POST metod stvara navedenu ulogu za stanara.

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

Uloge Polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećim tabelama.

Sledeća polja se vraćaju prilikom preuzimanja svih uloga za klijenta:

Polje	Opis
ID	ID uloge stanara.
Ime	Ime povezano sa ID uloge klijenta.

Sledeća polja se vraćaju prilikom preuzimanja određene uloge za klijenta:

Polje	Opis
ID	ID uloge stanara.
Ime	Ime povezano sa ID uloge klijenta.
Dozvole	Dozvole dodeljene ulozi.
ID	ID dozvole za ulogu.
Ime	Naziv dozvole za ulogu.

Uloge API JSON datoteke Primer

Slede primeri formatiranih JSON odgovora. Navođenje svih

uloga stanara:

```
[
    {
        "id":20
        "ime":"supervizor"
    },
    {
        "id":21
        "name":"TenantAdmin"
    },
    {
```

```
            "id":19
            "name":"Agent"
        }
]
```


Listing dozvole za određenu ulogu:


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


TeamAPI

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

Timski API protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/team
Metod	POŠTANSKI

Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja zahteva za API tima

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

Primer timskog API-ja JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

Timovi po ID (sa agentima)

API Team by ID (sa agentom) 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 DELETE

Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametar	TimI

Timovi po ID-u (sa agentima) Polja zahteva

Ime	Zahtev?	Opis
Ime	Y	Ime tima koji će biti dodat.
Srpsko-hrvatski	Y	Ime matične grupe novog tima.

Timovi po ID-u (sa agentima) Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
ID	ID tima stanara.
Ime	Ime tima stanara.
Aktiviran	Vreme aktivacije tima u milisekundama epohe.
Deaktiviran	Vreme deaktivacije tima u epohi milisekundi. ID
matične grupe	ID stanara za grupu kojoj tim pripada Agenti
	Detaljne informacije o agentima u timu.
Lična identifikacija	ID agenta.
ID stanara	ID stanara.
ACD ID	ID stanara ACD.
Prezime	Agentovo ime.
Prezime	Prezime agenta.

Polje	Opis
E-pošta	Adresa e-pošte agenta.
Prikaz ID	ID prikaza stanara za agenta.
Grupa ID	ID grupe za agenta.
Aktiviran	Vreme aktivacije agenta u milisekundama epohe.
Deaktiviran	Vreme deaktivacije agenta u milisekundama epohe.
Da li je sinhronizovan?	Definiše da li je agent sinhronizovan iz ACD-a. Istina = Agent je sinhronizovan sa ACD. Lažno = Agent nije sinhronizovan sa ACD-a.
Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj se tim nalazi.
AD Prijava	Ime za prijavljivanje Active Directori.

Timovi po ID-u (sa agentima) Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "id":8,
                "name":"Tenant 1 Team 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agents":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

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

]
},
...
]

Tim (sa opsegom)

API tima (sa opsegom) vam omogućava da navedete niz timova u okviru vašeg opsega ili da kreirate tim u navedenoj grupi.

Tim (sa opsegom) Protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metod	DOBITI POŠTANSKI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametar	Dozvolu

Polja zahteva tima (sa opsegom)

Ime	Zahtev?	Opis
Ime	Y	Ime tima koji će biti kreiran.
Srpsko-hrvatski	Y	Roditeljska grupa kojoj će pripadati novi tim.

Polja odgovora tima (sa opsegom)

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Tim (sa opsegom) JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
[
        {
```

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

TenantAPI

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

Tenant API protokol i URI

URI	/api/rest/org/tenant
Metod	DOBITI POŠTANSKI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja zahteva API-ja klijenta

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

Ime	Zahtev?	Opis
Ime	Y	Ime stanara.
Aktiviran	Y	Vreme aktivacije u epohi milisekundi.
Deaktiviran	N	Vreme deaktivacije u epohi milisekundi.

Polja odgovora API-ja klijenta

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Ime	Ime stanara.
Aktiviran	Vreme aktivacije u epohi milisekundi.
Deaktiviran	Vreme deaktivacije u epohi milisekundi.

Tenant API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
[
        {
                "name":"tenant 1", "activated":1395032400000,
                "deactivated":32503615200000,
        },
        {
                "name":"tenant 2", "activated":1395035860000,
                "deactivated":3350369990000,
        },
]
```

Kontrole snimanja API

API za kontrolu snimanja postoji na nivou servera i unutar korisničkog interfejsa Webex VFO aplikacije. Korisnicima pruža sredstva za kreiranje spoljne aplikacije koja se povezuje sa Webex VFO.

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

Je server podataka, a ne Webex VFO Veb servis.

Za informacije o korišćenju Recording Controls Authentication API, pogledajte Prijavljivanje na Recording Controls API.

API radi sledeće:

- Oznake poziva za 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 za pauzu i nastavak uključuju Cisco Webex Contact Center i UJET.
- Prilaže korisnički definisane metapodatke pozivima – Podržava parametar vremenske oznake. Vremenska oznaka se koristi za pronalaženje aktivnog CCR-a za poziv.
- Segmenti (razdvajaju) snimke—Ne podržava parametar vremenske oznake.
- Prijavljuje se na i sa 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

Kontrola snimanja API protokol i URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<komanda>

Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Kontrole snimanja
Tip sadržaja	aplikacija/JSON

URI zahtev Parametre

<komanda> deo URL specificira komandu kontrole snimanja koju izdajete. Dostupne komande su navedene u nastavku.

Parametri upita

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
udeo	N	Niz	ID agenta u ACD-u, kao string. **NAPOMENA** - Parametar **acdServerId** je neophodan ako koristite **parametar acdId** . **NAPOMENA** Ako koristite stvarni Cisco-generisani i sačuvani **acdServerId**, **acdId** i acdServerId **se** koriste za identifikaciju korisnika. **NAPOMENA** - Polja **acdId**, **acdServerId** i acdServerType **moraju biti uključena u objekat metapodataka u telu** zahteva. Ostala dokumentovana polja moraju biti prosleđena preko URL-a
Srpsko-hrvatski	N	Niz	ID servera za ACD, kao string. Ovo može biti ID konfigurisan na stranici ACD konfiguracije u Webex VFO, ili jedan od sledećih: ▪ Za sisteme koji koriste Unified CCE, ovo je potrebno i periferni ID.

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
Srpsko-hrvatski	N	Niz	Tip ACD konfigurisan. **NAPOMENA : acdServerType** 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 aktivni poziv ili prethodno završen poziv. Ako je active_call_only zastava je podešena na **true**, metapodaci ili oznaka komanda će se primeniti samo ako je poziv trenutno u toku. Ako nijedan poziv nije u toku, komanda će biti ignorisana. DEFAULT = Laž
udeo	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":"nalog-id-ključ", "vrednost" : "321XYZ"}] }

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis

deviceName	N		Omogućava vam da zaobiđete polje "Korisničko ime".
			Izdajte zahtev za kontrolu snimanja bez poznavanja
			korisničkog imena
			određeni korisnik ako imate uređajIme telefona
			koji je povezan sa korisnikom u "Udruženja uređaja"
			stranica Webex VFO. Ovo vam daje dodatni način da
			Povežite zahtev za kontrolu snimanja sa korisničkim telefonskim pozivom 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": "Komanda PAUZA
			uspešno poslata za Evelin Brajant",
			"personId": 123,
			"vremenska oznaka": 1624657998751
			}

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
OMILjENO	N	Niz	Određuje korisnika na koga treba da se primenjuje API komanda za kontrolu snimanja. Ako parametar personId nije obezbeđen, Webex VFO 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 raščlanjivanja sadržaja. ▪ ID osobe — Jedinstveni identifikator iz WfoPerson.id ▪ AD Login—Domen\korisničko ime (zahteva "\"). ▪ Adresa e-pošte – adresa e-pošte (zahteva "@"). **NAPOMENA** Obrnuta kosa crta ("\") može da se doda samo kao parametar. Ne može biti ugrađen u <personId> Osim ako je parametrizovana (<?personId = domen\korisničko ime>) kada se koristi Vindovs vrednost za prijavljivanje. **PRIMER** Kada koristite personId, zahtev izgleda ovako: API / REST / Kontrole snimanja / korisnik / <personId> / <komanda>

Kontrola snimanja Autentifikacija API protokola i URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metapodaci>
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Kontrole snimanja
Tip sadržaja	aplikacija/JSON

NAPOMENA Za informacije o sintaksi metapodataka, pogledajte Snimanje Kontrole API zahtev komande.

Prijavljivanje na API za kontrolu snimanja

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

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 VFO prosleđuje akreditive Tomcat servletu na serveru podataka, što čini / api / rest / authorize POST zahtev na aplikacijskom serveru u ime vašeg uređaja.

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

3. Na glavnoj stranici možete odabrati sledeće komande:

   - Odjaviti se
   - Pauziraj
   - Nastavi
   - Segment & Sačuvaj
   - Segment & Delete
   - Metapodaцi
   - Oznaka
   - Početak ekrana
   - Zaustavljanje ekrana
   - Status poziva

   Kada napravite izbor, zahtev se ponovo prosleđuje preko servera podataka na serveru aplikacije. Server podataka dodaje kolačiće sesije koji se čuvaju kada ste prijavljeni.

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

VAŽNO Komanda **Segment i Sačuvaj** razdvaja kontakt, što rezultira sa dva kontakta. Segment **i obriši** komanda briše prethodni segment odmah, i stvara novi kontakt. Ne šalje izbrisani deo segmentiranog poziva u korpu za otpatke.

Odjavljivanje iz API-ja za kontrolu snimanja

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

Kontrola snimanja API zahtev komande

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

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

Komandu	Prolaz Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalni server Snimanje	Opis
				Telefon za odjavljivanje Primer tela zahteva: { "ekstenzija" : "1234" }

Metapodaći	X	X	X	Prilaže 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)
				
				▪ name (string) – ključ metapodataka
				▪ vrednost (string) – vrednost metapodataka
				
				Primer tela zahteva:
				
				{
				"metadata": [{"name": "custom-data-key", "value" : "moji prilagođeni podaci"}]
				}

Pauziraj	X	X	X	Pauzirajte snimanje ekrana i zvuka Za aktivan poziv. **NAPOMENA** Kada se koristi Gatevai snimanje, Pause događaji se ubacuju U audio snimke tokom procesa pomirenja. Ako je snimanje već pauzirano, ova komanda se ignoriše.

Komandu	Prolaz Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalni server Snimanje	Opis
Nastavi	X	X	X	Nastavite i ekran i audio snimanje za aktivan 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 se obriše Prethodni segment ▪ Vrednosti = tačno ili netačno ▪ Podrazumevano je lažno (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 u toku redovno snimanje poziva, biće kreiran poseban snimak samo na ekranu. ▪ Ako je već pokrenut još jedan snimak samo na ekranu, ova komanda se ignoriše.

Komandu	Prolaz Snimanje	Pametna radna površina Snimanje	Signalni server Snimanje	Opis
Stop_Screen		X	X	Završite snimanje samo na ekranu. Ako ne snimanje ekrana samo 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 lažna, ovo će se promeniti Razlog prethodnog poziva.
call_status			X	Vraća odgovor koji pokazuje da li je CTI signalna služba svesna poziva za korisnika. Ako je trenutni poziv za korisnik ima poziv kontakt rekord snimanje u baza podataka, ID za taj kontakt poziva Zapis je takođe vraćen. Podržani parametri u zahtevu Telo: ▪ ani (string) – Aktivni poziv Informacija se vraća samo ako trenutni poziv je ANI utakmice. ▪ dnis (string) – Aktivni poziv Informacija se vraća samo ako DNIS trenutnog poziva se poklapa. Primer tela zahteva: { "ani" : "1234" } Ova komanda vraća dva atributa kao odgovor na zahtev. ▪ callActive (boolean) – Istina ako je CTI signalna služba svesna

Komandu	Prolaz Snimanje	Pametna radna površin	Signalni server Snimanje	Opis
				Poziv za korisnika. ▪ contactId (ceo broj) – Vraća Webex WFO ID kontakta za Webex WFO kontakt poziva ako postoji. Primer atributa odgovora: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Korišćenje kontrola snimanja iz komandne linije

Možete koristiti komandnu liniju za slanje komandi kontrole snimanja.

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

Sledeća tabela navodi komande i njihove pridružene formate komandne linije. Ove komande nisu osjetljive na velika i mala slova.

Komandu	Format
Metapodaці	Podesite vrednost definisanog ključa metapodataka koji će biti povezan sa trenutnim kontaktom. Ključ ne može biti prazan. Ako string vrednost ključa ne odgovara unapred definisanom ključu metapodataka u sistemu, on se ignoriše. Vrednost je opciona. (Drugi znak cevi u stringu 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 podešava. Formati uključuju niz, broj i datum. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
Pauziraj	Privremeno pauzirajte snimanje podataka na radnoj površini, audio i ekrana.

Komandu	Format
	Koji god medij se aktivno zarobljava, biće pauziran kada se izda ova komanda. Servis će prestati da piše podatke u datoteke za snimanje. U slučaju podataka analitike na radnoj površini, ona nastavlja da piše podatke, ali svi događaji pritiska na taster će rezultirati određenim tasterom koji se pritisne da bude napisan kao zvezdica u datoteci za snimanje. **NAPOMENA** Kada se koristi Gatevai snimanje, Pause događaji se ubacuju u audio snimke tokom procesa pomirenja. Ova komanda se može koristiti za pauziranje snimaka samo na ekranu: dcc -c pauza
Nastavi	Resume prethodno pauzirao snimanje medija. dcc -c resume
Početak segmenta	Započnite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. DCC -C segment
Segment Stop	Zaustavite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. dcc -c segment|<ani>|<dnis>|<pridruženi>|<delete> **PRIMER** Za segment 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 VFO koristi autentifikaciju servera podataka za rukovanje zahtevima API-ja za kontrolu snimanja. Kao rezultat toga, korisnici neće morati da navedu korisničko ime i lozinku prilikom izdavanja komandi za kontrolu snimanja. Zahtev se šalje na URL Webex VFO servera podataka koristeći GET ili POST metodu.

Protokol i URI

URI	DOBITI: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agent's ACD server ID> POST: / api / rest / recordingcontrols / <komanda>
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.
- <command> — Unesite komandu kao što je pauza, resume ili tag. Kompletna lista komandi je detaljno opisana u tabeli ispod.
- <ID ACD agenta>— Unesite ACD ID agenta.

- <ID servera ACD agenta >— Unesite ID servera ACD agenta. ID ACD servera može se naći u Upravljanje aplikacijama > ACD konfiguraciji

POST Primer

PRIMER

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

Gde u gornjem primeru,

- <Data Server IP> — Unesite IP adresu servera podataka.
- <command> — Unesite komandu kao što je pauza, resume ili tag. Kompletna lista komandi je detaljno opisana u tabeli ispod.

Podesite pojednostavljene kontrole snimanja

1. Ako je Webex VFO Data Server Veb Services onemogućen, ponovo ga pokrenite i podesite tip pokretanja na **Automatsko**.
2. Proverite da li je tomcat server pokrenut i uspešno rasporediti ratove. Pogledajte najnoviju datoteku catalina.*.log in C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Podesite port servera u URL adresi na 8080.

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

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

   Koristite sledeće da napravite zahtev GET:

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

   Content-Tipe: tekst / html; charset=UTF-8

Koristite sledeće da biste napravili POST zahtev za testiranje metapodataka:

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

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

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

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 napravljen na ovom serveru. Ako se to ne desi, ovo je pokazatelj da se zahtevi ne šalju na ovaj server na portu 8080, a vi 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 POST primer u opisu svake komande ispod.

Komandu	Opis

Metapodaці	Prilaže 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)
	
	▪ name (string) – ključ metapodataka
	▪ value (string) – metadata value
	
	Primer tela zahteva POST:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metapodaci": [{
	"metadata-key":
	"text1",
	"value": "Test podataka"

Komandu	Opis
	}] }
Pauziraj	Pauzirajte i snimanje ekrana i zvuka za aktivni poziv. **NAPOMENA** Kada se koristi Gatevai snimanje, Pause događaji 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 aktivan 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 u toku redovno snimanje poziva, biće kreiran poseban snimak samo na ekranu. ▪ Ako je već pokrenut još jedan 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 aktivan poziv na tagged. Ako nema aktivnog poziva i active_call_only je lažna, to će promeniti razlog prethodnog poziva. POST primer: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Single Contact Ekport API

Single Contact Ekport API vam omogućava da preuzmete kontakt sa Webex VFO.

Protokol i URI

URI	/api/rest/recording/media/ekport/contact/<id>?tipe=<format>
Metod	POŠTOVI, DOBITI
Dozvole	Izvoz snimaka
Tip sadržaja	Application/JSON
Parametri	<id> = ID kontakta koji želite da izvezete. Ako <id> ne postoji, dobijate sledeću poruku o grešci: "Traženi kontakt ne postoji!" <format> = Format medija u kojem želite da izvezete kontakt. Audio / video formati: ▪ BILTEN ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Audio-samo formati: ▪ OMILjENO ▪ OPUS

Preuzmite jedan kontakt

1. Pošaljite POST zahtev na URL. Sačekajte određeni vremenski period za Webex VFO da pripremi 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 sa detaljima da datoteka ne postoji ili je možda istekla. Ako je tako, sačekajte još malo i pokušajte ponovo.

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

Primer odgovora

Sledi primer POST odgovora:

{
"kodiranje": "istina"
}

Govor Hits API

Koristite ovaj API da biste zatražili listu Analitics govornih pogodaka.

Govorni hitovi API protokol i URI

URI	/api/rest/cas/kontakt
Metod	DOBITI
Parametri	CCR ID
Dozvole	Pogledaj audio analitiku
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Govor Hits API polja odgovora

Ime	Opis
Datum	Date analitika je izvršena, u UNIKS epohe milisekundi.
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	Polazna tačka govora hit.
kanal	Broj kanala govora hit.

Ime	Opis
Kategorija	Kategorija govora hit.
Putanja	Put govora hit.
Prezime	Agentovo ime.
Prezime	Prezime agenta.
Pretraživanje	ID broj za poziv.
Tim	Ime tima agenta.
displaiId	ID prikaza agenta.
Grupe	Ime grupe agenta.

Govor Hits API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.

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

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

Konfiguracija ankete API

Koristite ovaj API da biste zatražili informacije o konfiguraciji QM ankete.

Konfiguracija istraživanja API protokol i URI

URI	/api/rest/snimanje/anketa
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrirajte QM ankete Pogledaj rezultate ankete QM Survei Reports
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja odgovora API-ja za konfiguraciju ankete

Ime	Opis
Id	Anketa ID.
Ime	Ime istraživanja.
opis	Opis istraživanja.
Stvoritelja	Kreator ankete.
Kreirali	Vreme kada je istraživanje kreirano u UNIKS epohi milisekundi.
Ukupan broj poena	Ukupan broj bodova za anketu (jedno decimalno mesto).
ProvajderAnketaId	ID ankete za provajdera.

Ime	Opis
AnketaProvajderConnectionId	ID veze za provajdera istraživanja.
StatusFK	Ključ polja za status ankete.
metaDataFieldKey	Ključ polja za metapodatke.
Sortiraj	Datum kada je istraživanje poslednji put izmenjeno.
Svojstva	Detalji u vezi sa istraživanjem svojstava.
Pitanja	Detalji u vezi sa anketnim pitanjima.
Id	ID broj pitanja.
Pretraživanje	ID broj ankete.
Oznaku	Pitanje oznaka.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	ID pitanja provajdera.
Tip	Tip pitanja.
Teđinu	Težina koja se daje pitanju.
isKPI	Ključni pokazatelj učinka za pitanje.
Sortiraj	Datum kada je pitanje poslednji put izmenjeno.
Odgovore	Detaljne informacije o odgovorima na pitanje.
Id	ID broj odgovora.
fekuitiId	ID pitanja.
Oznaku	Pitanje oznaka.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	ID pitanja provajdera.
Tip	Tip pitanja.

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

Primer API JSON datoteke za konfiguraciju ankete

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.


```
[
    {
        "id": broj, "ime": string,
        "description": string, "creator":
        string, "created": epoha,
        "totalPoints": 0.0,
        "providerSurveyId": string,
        "surveiProviderConnectionId": broj, "statusFK": 2,
        "metaDataFieldKey": string,
        "lastModified": string, "properties": {},
        "pitanja": [{
            "id": broj, "surveiId": broj,
            "label": string, "description":
            string,
            "providerKuestionId": string, "tipe":
            string,
            "težina": decimalna,
            "isKPI": Boolean,
```

"lastModified": epoha,
"odgovori": [{
"id": broj, "questionId": broj,
"label": string, "description":
string,
"providerAnswerId": string, "tipe": string,
"weight": deimal, "value":
string, "lastModified": epoha
},
...
]
},
...
]
},
...
]
{
"id": broj, // id "ime": string, //
ime
"description": string, // description "creator": string,
"created": epoha,
"totalPoints": 0.0,
"providerSurveiId": string, // ID provajdera
"surveiProviderConnectionId": broj, "statusFK": 2,
"metaDataFieldKey": string, "lastModified": string,

"properties": {},
"pitanja": [{
"id": broj, "surveiId": broj,
"label": string, "description":
string,
"providerKuestionId": string, "tipe":
string,
"weight": decimal, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
epoha, "answers": [{
"id": broj, "questionId":
broj,

Istraživanje IDAPI

Koristite ovaj API da biste zatražili informacije o određenom QM istraživanju.

Anketa ID API protokol i URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Metod	DOBITI
Parametar	<id> = ID ankete.
Dozvole	Administrirajte QM ankete Pogledaj rezultate ankete QM Survei Reports
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja odgovora API-ja ID-a ankete

Ime	Opis
Id	Anketa ID.
Ime	Ime istraživanja.
opis	Opis istraživanja.
Stvoritelja	Kreator ankete.
Kreirali	Vreme kada je istraživanje kreirano u UNIKS epohi milisekundi.
Ukupan broj poena	Ukupan broj bodova za anketu (jedno decimalno mesto).

Ime	Opis
ProvajderAnketaId	ID ankete za provajdera.
AnketaProvajderConnectionId	ID veze za provajdera istraživanja.
StatusFK	Ključ polja za status ankete.
metaDataFieldKey	Ključ polja za metapodatke.
Sortiraj	Datum kada je istraživanje poslednji put izmenjeno.
Svojstva	Detalji u vezi sa istraživanjem svojstava.
Pitanja	Detalji u vezi sa anketnim pitanjima.
Id	ID broj pitanja.
Pretraživanje	ID broj ankete.
Oznaku	Pitanje oznaka.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	ID pitanja provajdera.
Tip	Tip pitanja.
Teđinu	Težina koja se daje pitanju.
isKPI	Ključni pokazatelj učinka za pitanje.
Sortiraj	Datum kada je pitanje poslednji put izmenjeno.
Odgovore	Detaljne informacije o odgovorima na pitanje.
Id	ID broj odgovora.
fekuitiId	ID pitanja.
Oznaku	Pitanje oznaka.
opis	Opis pitanja.
providerQuestionId	ID pitanja provajdera.

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

Primer API-ja JSON datoteke Survei ID

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.


```
[
        {
                "id": broj, "ime": string,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoha,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveiProviderConnectionId": broj, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": string,
                "lastModified": string, "properties": {},
                "pitanja": [{
                        "id": broj, "surveiId": broj,
                        "label": string, "description":
                        string,
                        "providerKuestionId": string, "tipe":
                        string,
                        "težina": decimalna,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": epoha,
                    "odgovori": [{
                        "id": broj, "questionId": broj,
                        "label": string, "description":
                        string,
                        "providerAnswerId": string, "tipe": string,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified": epoha
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Tekst HitsAPI

Koristite ovaj API da biste zatražili listu tekstualnih pogodaka Analitike.

Tekst Hits API protokol i URI

URI	/api/rest/cas/textview
Metod	DOBITI
Parametri	Bilten
Dozvole	Pogledaj audio analitiku
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Tekstualni pogodak Polja odgovora API-ja

Ime	Opis
Datum	Date analitika je izvršena, u UNIKS epohe milisekundi.
Prezime	Prezime agenta.
Prijemnik	Osoba kojoj je upućena poruka e-pošte.
E-mailTelo	Tekst poruke e-pošte.
Tema	Linija predmeta poruke e-pošte.
Sortiraj	ID broj grupe agenta.
Tim	Ime tima agenta.
udeo	Završetak poziva zapis ID.

Ime	Opis
Udari	Detaljne informacije u vezi sa hitom tekstualne analitike.
Poziciju	Lokacija pogodaka u poruci.
Dužina	Dužina udarca.
Frazu	Fraza hita.
Kategorija	Kategorija hita.
agentIme	Puno ime agenta.
Omiljeno	ID broj tima agenta.
OsobaID	ID osobe za osobu koja obrađuje poruku.
Grupe	Ime grupe agenta.

Tekst Hits API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.


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

            },
            ...
```

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

Transkript Ekport-API

API za izvoz transkripta vam omogućava da preuzmete transkript jednog poziva koristeći ID zapisa o završetku poziva tog poziva. Svaki poziv pronađen u ZIP datoteci za masovni izvoz kontakata sadrži ID zapisa za završetak poziva u metapodacima. Pogledajte "Kreirajte datoteku za izvoz masovnih kontakata" u *Webex VFO korisničkom vodiču* da biste postavili ponavljajuće masovne izvoze ili ad hoc masovni izvoz.

Da biste preuzeli rezultate, konfigurisanom korisniku sa dozvolom Administriranje govora u tekst analitike potreban je kolačić sa ključem: hazelcast.sessionId i vrednost koja odgovara ovlašćenom korisniku. ID sesije se može preuzeti pomoću GET metode za Authorize API.

Transkript Izvoz API protokola i URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Metod	STAVI
Dozvole	Administrirajte analitiku govora u tekst
Tip sadržaja	Application/JSON

Polja zahteva za izvoz API-ja za izvoz transkripta

Ime	Zahtev ?	Opis
mazohizam	Y	ID zapisa za završetak poziva.
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.

Primer datoteke API za izvoz transkripta CURL

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-binarni
‘{
    "ccrid":882488,
    "isRootRecording":"false"
}’
```