Webex WFO API Referentni vodič

Za raspoređivanje sa klasičnim WFM

Prvi put objavljeno: Juli 10, 2020
Poslednje izmene: oktobar 03, 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sadržaj

Sadržaj 3

Prvi koraci 23

Autorizacija 23

Zahtev za ovlašćenje 23

JSON Zahtev 24

Korišćenje odgovora za autorizaciju 24

Uništavanje sesije 24

Rad sa tekstualnim datotekama 24

Kreirajte korisnika API 25

Privrženost i usaglašenost API 27

Protokol i URI 27

Polja zahteva 27

Polja odgovora 28

Primer JSON datoteke 29

Agent API 31

Protokol i URI 31

Polja zahteva 31

Polja odgovora 32

Primeri JSON datoteka 33

Potpuni detalj Odgovor 33

Osnovni detalji Odgovor 34

Odgovor koji se može filtrirati 34

Agenti zakazani po servisnom redu API 37

Protokol i URI 37

Polja zahteva 37

Polja odgovora 38

IEX SmartSync Import MU Otvara format datoteke 38

Primer JSON datoteke 40

Konfigurisanje filtera izveštaja 40

Konfigurišite parametar u Data Ekplorer 41

Konfigurišite JSON za zahtev API 44

Konfigurisanje filtera opsega 44

Opseg datuma 44

Relativni datum 45

Ovlašćenje API 47

GET Protocol/URI 47

Polja zahteva 47

Primeri JSON datoteka 47

Zahtev 47

Odgovor 48

POST Protokol i URI 49

Polja zahteva 49

Primeri JSON datoteka 49

Zahtev 49

Odgovor 50

Dostupni agenti po servisnom redu ili mapiranju veština API 53

Protokol i URI 53
Polja zahteva 53
Polja odgovora 54
POST Primeri JSON datoteka 54
Zahtev JSON 54
Odgovor JSON 54
GET JSON fajl primer 55
Uvoz kontakata u rasutom stanju 57
Protokol i URI 57
Bulk kontakt uvoz API 57
Uvoz kontakata u realnom vremenu API (metapodaci) 57
Podržani formati 58
Polja zahteva i odgovora 58
CSV primeri datoteka 64
Potpuni primer 65
Kratak primer 65
Primeri JSON fajlova 65
Potpuni primer 65
Kratak primer 66
ZIP format 66
Napomene 66
Korišćenje servera podataka za masovni uvoz kontakata 67
Bulk Organization Import API 69
Grupe API Protokol i URI 69

Grupe API Polja zahteva i odgovora 70

Timovi API Protokol i URI 70

Timovi API Polja zahteva i odgovora 71

Osobe API Protokol i URI 71

Osobe API Polja zahteva i odgovora 72

CSV Primeri datoteka 75

Kategorije i fraze API 77

DELETE Kategorije i fraze API 77

DELETE protokol i URI-ji 77

GET Kategorije i fraze API 78

GET protokol i URI-ji 78

Polja za odgovor GET 78

POST Kategorija i fraze API 79

POST Protokol i URI-ji 79

POST Polja odgovora 80

PUT Kategorije i fraze API 80

PUT Protokol i URI-ji 80

PUT Polja odgovora 80

GET/POST/PUT Primer JSON datoteke 81

Kontakt uređaj API 83

Kontakt uređaj API Protokol i URI 83

Parametri 83

Kontakt uređaj API Primeri JSON datoteka 83

Primer datoteke odgovora 83

Kontakt uređaja Bulk API 85

Kontakt uređaj Bulk API Protokol i URI 85

Kontakt uređaj BULK API Primeri JSON datoteka 85

Primer datoteke odgovora 85

Kontakt API 89

Protokol i URI 89

Polja zahteva 89

Izvođenje kombinovane pretrage 96

Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka 96

Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka sa određenom vrednošću 96

Izvođenje potrage za događajima tišine 97

Primer JSON datoteke 98

JSON fajl Primer searchStats Parametar = true 99

Kontakt Osnovna pretraga API 101

Protokol i URI 101

Polja zahteva 101

Polja odgovora 102

Primer JSON datoteke 103

Kontakt Monitoring API 105

Protokol i URI 105

Polja odgovora 105

Primer odgovora JSON-a 106

Prilagođena pretraga metapodataka API 107

Protokol i URI 107

Polja zahteva 107

Polja odgovora 108

Primer odgovora JSON-a 108

Obrazac za evaluaciju API 111

Protokol i URI 111

Polja odgovora 111

Primer JSON datoteke 113

Obrazac za evaluaciju ID API 117

Protokol i URI 117

Polja odgovora 117

Primer JSON datoteke 119

API-ji tipa izuzetka 123

GET Vrste izuzetaka API 123

GET Izuzetak Tipovi API Protokol i URI 123

GET Vrste izuzetaka API Polje zahteva 123

GET Vrste izuzetaka API Primer JSON datoteke 123

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API 124

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API Protokol i URI 124

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API Polja zahteva 124

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API Primeri JSON datoteka 126

Izvoz API 127

Protokol i URI 127

Polja zahteva 127

Polja odgovora 127

CSV Primer izlaza datoteke 130

Generički uvoz teksta API 131

Protokol i URI 131

Polja zahteva JSON 131

Primer JSON datoteke 132

Generički uvoz teksta sa više fajlova API 135

Protokol i URI 135

Polja zahteva 135

Podržani formati 136

Batch CSV Primer datoteke 137

Primer zip datoteke 137

Primer JSON datoteke 138

JSON Telo 138

Sadržaj 139

GIS API 141

Protokol i URI 141

Primeri 141

Fajl agenta 142

Servisni fajl 148

Kolone 149

Uvoz API 153

GET Import Protocol i URI 153

GET polja zahteva za uvoz 153

GET Uvoz Odgovori Polja 153

GET Uvoz JSON fajl Primer 154
POST Protokol uvoza i URI 156
Uvoz POST polja odgovora 156
POST Uvoz JSON fajl primer 157
JSON Format 157
POST Format odgovora na uspeh 158
API za uvoz preferencija 159
Create Import Preference API 159
Kreirajte protokol preferencija uvoza i URI 159
Kreirajte polja zahteva za uvoz 159
Kreirajte primer JSON datoteke preferencije uvoza 160
Kreirajte odgovor sistema preferencija uvoza 160
Delete Import Preference API 160
Delete Import Preference Protocol i URI 160
Izbriši odgovor sistema preferencija uvoza 160
Uvoz Podešavanja API 161
Import Preferences Protocol i URI 161
Uvoz podešavanja odgovora polja 161
Primer JSON datoteke 161
Odgovor sistema 163
Uvoz podešavanja od ID API 163
Import Preferences by ID Protocol and URI 163
Uvoz podešavanja po ID polja odgovora 163
Uvoz podešavanja od ID JSON fajl primer 164

Odgovor sistema 164
Update Import Preference API 164
Update Import Preference Protocol i URI 165
Ažurirajte polja odgovora uvoznih preferencija 165
Ažuriranje preferencije uvoza JSON fajl primer 165
Ažuriranje Uvoz Preference Sistem Odgovor 166
Lista uključivanja/isključivanja API 167
GET Lista za uključivanje/isključivanje API 167
GET Inclusion/Exclusion List API Protocol and URI 167
GET Lista za uključivanje/isključivanje API Polja zahteva 167
GET Service API Polja odgovora 169
GET Service API Primer JSON datoteke 170
PUT Uključi/isključi listu API 170
PUT Uključivanje/isključivanje liste API Protokol i URI 171
PUT Uključi/isključi listu API polja zahteva 171
PUT Uključivanje/isključivanje liste API polja odgovora 172
PUT Uključi/isključi listu API Primer JSON datoteke 173
POST Lista uključivanja/isključivanja API 174
POST Lista uključivanja/isključivanja API Protokol i URI 174
POST Lista za uključivanje/isključivanje API Polja zahteva 174
POST Lista uključivanja/isključivanja API Polja odgovora 176
POST Lista uključivanja/isključivanja API Primer JSON datoteke 177
DELETE Uključi/isključi listu API 177
DELETE Uključi/Isključi listu API Protokol i URI 177

Izbriši Uključi/Isključi Lista Odgovor sistema 177

Poslovi API 178

Protokol i URI 178

Polja zahteva 178

Polja odgovora 178

Primeri JSON datoteka 180

Zahtev 180

Odgovor 180

API-ji organizacione strukture 183

Dodelite uloge osobi API 183

Dodelite uloge osobi API protokol i URI 183

Dodelite uloge osobi API polja zahteva 183

Dodelite uloge osobi API Primer JSON datoteke 183

Zajednička grupa API 184

Zajednička grupa API Protokol i URI 184

Zajednička grupa API Polja zahteva 184

Organizaciona struktura Zajednička API (Informacije o bušenju) 184

Zajednički API Protokol i URI 185

Uobičajena API polja zahteva 185

Uobičajena API polja odgovora 185

Uobičajeni API JSON primer datoteke 186

Grupa API 187

Grupa API Protokol i URI 187

Grupa API Polja zahteva — Sve grupe 188

Grupa API Polja odgovora 188
Grupa API Primer JSON datoteke 189
Grupišite po ID (sa timovima) 190
Grupišite po ID (sa timovima) Protokol i URI 190
Grupišite po ID (sa timovima) Polja zahteva 190
Grupišite po ID (sa timovima) polja odgovora 190
Grupišite po ID (sa timovima) Primer JSON datoteke 191
Grupna osoba API 192
Grupna osoba API Protokol i URI 192
Grupna osoba API Polja zahteva 192
Grupna osoba API Polja odgovora 192
Grupa-osoba API Primer JSON datoteke 193
Grupa (sa opsegom) API 193
Grupa (sa opsegom) API Protokol i URI 193
Grupa (sa opsegom) API Polja zahteva 193
Grupa (sa opsegom) API Polja odgovora 194
Grupa (sa opsegom) API Primer JSON datoteke 194
Dozvole API 194
Dozvole API Protokol i URI 194
Dozvole API Polja odgovora 195
Dozvole API Primer JSON datoteke 195
Osoba API 195
Osoba API Protokol i URI 196
Osoba API Polje zahteva 196

Osoba API Primer JSON datoteke 197
Osoba od ID API 198
Osoba po ID API protokolu i URI 198
Osoba po ID API polja zahteva (PUT metoda) 198
Osoba po ID API polja odgovora 201
Osoba po ID API JSON File Primer 202
Vremenska zona osobe API 203
Vremenska zona osobe API Protokol i URI 203
Vremenska zona osobe API Polja odgovora 203
Vremenska zona osobe API Primer JSON datoteke 204
Uloge API 204
Uloge API Protokol i URI 204
Uloge API Polja zahteva 204
Uloge API Polja odgovora 205
Uloge API Primer JSON datoteke 205
Tim API 206
Tim API Protokol i URI 206
Tim API Zahtev Polja 207
Tim API Primer JSON datoteke 207
Timovi od ID (sa agentima) 207
Timovi po protokolu ID (sa agentima) i URI 207
Timovi po ID (sa agentima) Polja zahteva 208
Timovi po ID (sa agentima) Polja odgovora 208
Timovi po ID (sa agentima) Primer JSON datoteke 209

Tim (sa opsegom) 211
Tim (sa opsegom) Protokol i URI 211
Tim (sa opsegom) Polja zahteva 211
Tim (sa opsegom) Polja odgovora 211
Tim (sa opsegom) Primer JSON datoteke 211
Stanar API 212
Tenant API Protokol i URI 212
Tenant API Polja zahteva 212
Polja odgovora stanara API 213
Primer datoteke JSON API 213
Real-Time Agent Države API 215
Real-Time Agent Države API Protokol i URI 215
Parametri 215
Razmatranja parametara fromTime 216
Real-Time Agent States API Request Fields 216
Real-Time Agent States API Response Fields 217
Real-Time Agent Države API Primeri JSON datoteka 217
Zahtev File Primer 217
Primer datoteke odgovora 217
Snimanje podataka u realnom vremenu API 219
Snimanje podataka u realnom vremenu API Protokol i URI 219
Hvatanje podataka u realnom vremenu API polja zahteva 219
Hvatanje podataka u realnom vremenu API polja odgovora 220
Snimanje podataka u realnom vremenu API Primer JSON datoteke 221

Uništavanje sesije 221

Odgovor sistema 221

Kontrole snimanja API 223

Kontrole snimanja API Protokol i URI 223

URI Parametri zahteva 224

Parametri za upit 224

Kontrola snimanja Autentifikacija API Protokol i URI 227

Prijavljivanje na kontrole snimanja API 228

Odjavljivanje iz kontrole snimanja API 229

Kontrole snimanja API Zahtev Komande 229

Korišćenje kontrola za snimanje iz komandne linije 233

Pojednostavljene kontrole snimanja API 235

Protokol i URI 235

Detalji rasporeda po agentima i datumu API 241

Protokol i URI 241

Parametri 241

Polja zahteva 241

Detalji rasporeda po agentima i polja za odgovor na datum API 242

Detalji rasporeda po agentima i datumu API Primeri JSON datoteka 243

Zahtev File Primer 243

Primer datoteke odgovora 243

Raspored za Timespan API 245

Protokol i URI 245

Parametri zahteva 245

Polja zahteva 246

Polja odgovora 246

Objekti aktivnosti 246

Primer odgovora 247

API usluge 249

DOBITI USLUGU API 249

GET Service API Protokol i URI 249

GET Service API Polje zahteva 249

GET Service API Polja odgovora 250

GET Service API JSON fajl primer 251

POST Servis API 252

POST Servis API Protokol i URI 252

POST Servis API Polja zahteva 253

Dani polja 256

Polja za mapiranje veština 257

DN polja 257

Virtuelna servisna polja 257

Polja za raspoređivanje naloga 257

Polja za porudžbinu za odmor 258

Polja grupe sa više veština 258

POST Servis API Polja odgovora 259

POST Servis API Zahtev JSON fajl primer 261

POST Servis API Odgovor JSON fajl primer 266

Red čekanja ID API 273

DOBITI USLUGU ID API 273
GET Service ID API Protokol i URI 273
GET Service ID API Polje za zahtev 273
GET Service ID API Polja odgovora 274
GET Service ID API Odgovor JSON fajl primer 276
PUT Servis ID API 281
PUT Servis ID API Protokol i URI 282
Parametri 282
PUT Servis ID API Polja zahteva 282
PUT Servis ID API Servis JSON fajl primer 285
DELETE Service Queue ID API 291
DELETE Service ID API Protokol i URI 291
DELETE Service ID API polje zahteva 291
Smene po agentu API 293
Smene po agentu API protokolu i URI 293
Smene po agentu API polja zahteva 293
Smene po agentu API polja odgovora 294
Smene po agentu API JSON ulazna i izlazna polja 295
Polja za unos 295
Izlazna polja 296
Izlaz aktivnosti za agente sa unakrsnim ponoćnim smjenama 297
Smene po agentu API Primer JSON datoteke 297
Izvoz sa jednim kontaktom API 301
Protokol i URI 301

Primer odgovora 302

Mapiranje veština API 303

GET Mapiranje veština API 303

GET Mapiranje veština API Protokol i URI 303

GET Mapiranje veština API Polja zahteva 303

GET Mapiranje veština API Primer JSON datoteke 303

POST Mapiranje veština API 304

POST Mapiranje veština API Procotol/URI 304

POST Mapiranje veština API Primeri JSON datoteka 304

Format zahteva 304

Format odgovora 305

Mapiranje Veština ID API 307

GET Mapiranje veština ID API 307

GET Mapiranje veština ID API Protokol i URI 307

GET Mapiranje veština ID API Mapiranje veština ID JSON 307

PUT Mapiranje veština ID API 308

PUT Mapiranje veština ID API Protokol i URI 308

PUT Mapiranje veština ID API Mapiranje veština ID JSON primer 309

DELETE Mapiranje veština ID API 310

DELETE Mapiranje veština ID API Protokol i URI 310

Govorni hitovi API 311

Govorni pogodci API Protokol i URI 311

Speech Hits API Response Fields 311

Govorni pogodci API Primer JSON datoteke 312

Konfiguracija ankete API 315

Konfiguracija ankete API Protokol i URI 315

Konfiguracija ankete API Polja odgovora 315

Konfiguracija ankete API Primer JSON datoteke 317

Anketa ID API 321

Anketa ID API Protokol i URI 321

Anketa ID API Polja odgovora 321

Anketa ID API Primer JSON datoteke 323

Tekstualni hitovi API 325

Tekstualni hitovi API Protokol i URI 325

Tekstualni pogodci API Polja odgovora 325

Tekst Hits API Primer JSON datoteke 326

Transkript Izvoz API 329

Transkript Izvoz API Protokol i URI 329

Transkript Izvoz API Polje zahteva 329

Transkript Export API CURL File Primer 329

Korisnik API 331

Korisnik API Protokol i URI 331

Korisnik API Polja zahteva 331

GET User API JSON Primer 331

WHIT API 333

WHIT API Protokoli i URI 333

Protokol za otpremanje 333

Protokol o uvozu 333

Prvi koraci

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

Autorizacija

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

NAPOMENA: Vaša sesija ističe nakon dva sata neaktivnosti.

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

Zahtev za ovlašćenje

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

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

JSON zahtev

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

Korišćenje odgovora za autorizaciju

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

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

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

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

Uništavanje sesije

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

Odjavi se

- Izdajte zahtev HTTPS DELETE na:

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

Rad sa tekstualnim datotekama

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

Kreirajte API korisnika

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

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

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

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

Kreirajte API korisnički nalog

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

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

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

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

Srodne teme

Pogledajte *Webex WFO API Referentni vodič*.

Privrženost i usaglašenost API

Koristite ovaj API da zatražite WFM statistiku pridržavanja i usaglašenosti od.

NAPOMENA: Proračuni pridržavanja su strogo od ponoći do ponoći u vremenskoj zoni stanara.

Protokol i URI

URI	/API/rest/zakazivanje/pridržavanje/agent
Metod	DOBITI
Dozvole	Izmeni raspored Prijavljeni korisnici mogu da provere svoje pridržavanje.
Tip sadržaja	Multipart / form-podaci

Polja zahteva

Ime	Req?	Tip	Opis
OMILjENO	N	Niz	Možete koristiti personID kao opcioni parametar u zahtevu ako imate određenog agenta koji želite da povučete podatke koristeći API.
Datum	Y	Datum	Datum za koji tražite detaljne podatke o pridržavanju agenta u GGGG-MM-DD formatu.
Veličina stranice	N	broj.	Broj rezultata za povratak. Podrazumevano = 25 Mak = 200
Broj stranica	N	broj.	Broj stranice za rezultate. Podrazumevano = 1

Polja odgovora

Ime	Opis
OMILjENO	Agent ID.
acdAgentId između ACD	ACD identifikator agenta. Omogućava provajderima da odgovaraju agentima I njihove zapise.
scheduledSeconds	Ukupno vreme u sekundama agent je zakazan da radi za izabrani datum.
scheduledInServiceSeconds raspolaganju	Ukupno vreme u sekundama agent je zakazano da bude u službi i na Za rukovanje pozivima za tekući datum
actualInServiceSeconds	Broj sekundi agent je bio u službi. Nepridržavanje
sekundi	Broj sekundi agent nije bio u pridržavanju.
rasporedPridržavanje	Procenat pridržavanja, zaokružen na jednu
decimalno mesto rasporedUsaglašenost	Procenat usaglašenosti, zaokružen na
detalje o jednom decimalnom mestu	Detaljne informacije u vezi sa
pridržavanjem agenta. scheduledActivityType	Planirani ID tipa aktivnosti.
scheduledActityStartTime	Planirano vreme početka aktivnosti u UTC formatu
uAdherenceSeconds	Broj sekundi agent je u pridržavanju.
outAdherenceSeconds	Broj sekundi agent je van pridržavanja.
Aktuelni	Detaljne informacije o stvarnom stanju pridržavanja agenta. **NAPOMENA** Za trenutni datum, prazan niz za buduće planirane aktivnosti je prikazan.
AktuelAgentState	Stvarno stanje aktivnosti agenta.
aktualAgentStateStartTime	Stvarno vreme početka za agenta, u UTC formatu
actualReasonCode NULL.	Stvarni kod razloga aktivnosti agenta. Može biti

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.

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

    },
    ...
]
```

Agent API

Agent API vam omogućava da preuzmete zbirne podatke za agente.

NAPOMENA Ovaj API vraća samo agente koji su omogućeni za zakazivanje.

Protokol i URI

URI	/API/rest/zakazivanje/agent
Metod	DOBITI
Dozvole	Ažurirajte zahteve za razmenu poruka
Tip sadržaja	multipart/form-data

Polja zahteva

Ime	Req?	Tip	Opis
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	N	Boleanski	Kada je podešeno na True, vraća samo aktivne korisnike koji su takođe aktivni agenti.
Pretraživanje	N	Boleanski	Kada je podešeno na True, vraća samo aktivne agente.
udeo	N	Niz	Ako je podešeno, vraća agente povezane sa ovim ACD ID.
agentAssignedException	N	Boleanski	Kada je podešeno na True, i ako je fullDetail takođe podešen na True, vraća ID-ove svih izuzetaka dodeljenih agentu. Ako je fullDetail podešen na False, podaci se ne vraćaju.
Detalj	N	Boleanski	Ako je podešeno na True, vraća sve podatke agenta. Ako je postavljeno na False, vraća ID, ime, prezime i broj zaposlenog.

Ime	Req?	Tip	Opis
filtrirati	N	Boleanski	Ako je postavljeno na True, vraća informacije o agentu koji se mogu filtrirati (agent ID, ime, prezime, broj zaposlenog, mapiranje veština ID, red usluga ID i grupa sa više veština ID.

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

NAPOMENA Parametri activeAgentAndActiveUser, activeAgent i acdId se međusobno isključuju. Sve varijante sprovode pravila prikaza. Vraćaju se samo agenti vidljivi pozivaocu.

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

NAPOMENA: Vaša uloga određuje koje od polja u tabeli možete da vidite. Na primer, polje EmployeeNumber može da vidi samo korisnik sa ulogom administratora.

Polje	Opis
ACD ID	ACD ID povezan sa agentom.
Aktivno	Tačno / Lažno. Označava da li je agent aktivan.
Pretraga	Agent je ID. Ovo polje takođe koristi Shifts od strane agenta
API. Broj zaposlenih	Broj zaposlenog agenta (samo administratori).
KompanijaStartDate	Datum kada je agent počeo u kompaniji, u GGGG-MM-DD formatu. Ovo polje mogu da vide samo administratori.
OdeljenjePočetakDatum	Datum kada je agent počeo u odeljenju, u GGGG-MM-DD formatu (Samo administratori).
TerminationDate	Datum prestanka odeljenja agenta, u GGGG-MM-DD formatu (Samo administratori). Ovo polje može biti NULL.
Prezime	Ime agenta.
Prezime	Prezime agenta.

Polje	Opis
GlavniTim	Glavni tim agenta. Ovo polje može biti NULL ako agent nema timove.
MultiskillGroupID	ID MultiSkill grupe na koju je agent povezan.
Samo za čitanje	Tačno / Lažno. Označava da li je agent samo za čitanje (samo supervizori, administratori).
Usluge	Lista ličnih karata usluga koje agent podržava.
Podešavanja	Linkovi za pristup podešavanjima agenta, od strane agenta ID.
Mapa veština	Lista ID-ova mapiranja veština koje agent podržava.
Timovi	Lista ličnih karata timova koje agent podržava.

Primeri JSON datoteka

Slede primeri formatiranih JSON odgovora.

Potpuni detalj Odgovor


```
[
        {
                "acdId":string, "active":boolean,
                "agentId":number,
                "employeeNumber":string,
                "companyStartDate":d ate,
                "departmentStartDate":d ate,
                "terminationDate":d ate,
                "firstName":string, "lastName":string,
                "mainTeam":{"teamId":number, "name":string},
                "serviceQueueId": number, "workConditionProfileId":
                number, "multiSkillGroupId": number,
```

```
                "readOnli":boolean, "usluge":[broj, ...],
                "podešavanja":
                {
                "$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[broj, ...],
                "timovi":[broj, ...],

        },
        ...
]
```

Osnovni detalji Odgovor

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string

        },
        ...
]
```

Odgovor koji se može filtrirati

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string,
                "teams":[number, ...],
                "skillMappings":[broj, ...],
```

```
            "services":[broj, ...],
            "multiSkillGroupId":broj
        },
        ...
]
```

Agenti zakazani po servisnom redu API

Agenti zakazani po servisnom redu API vraća broj agenata zakazanih u ekvivalentima punog radnog vremena (FTE) po intervalu za skup redova usluga. Za grupe sa više veština, gde agent može da radi sa skraćenim radnim vremenom u dva ili više redova usluga, FTE je decimala. Na primer, ako agent radi pola radnog vremena u dve servisne grupe, on ili ona je naveden kao 0.5 FTE ako je agent zakazan da radi za ceo interval.

> **NAPOMENA** Da bi se vratili podaci, redovi usluga moraju imati polje za potvrdu "Ne generiši prognoze ili rasporede za ovaj red servisa" obrisano, a redovi usluga moraju biti u glavnom prikazu Korisnika koji podnosi zahtev.

Protokol i URI

URI	/API/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Metod	POST
Dozvole	Raspored planova
Tip sadržaja	multipart/form-data

> **NAPOMENA:** Vraćeni podaci su ograničeni na osnovu konfigurisanih prikaza autentifikovanog korisnika. Korisnici nisu u mogućnosti da preuzmu podatke za redove usluga koji im nisu vidljivi.

Polja zahteva

Ime	Req?	Opis
Interval	Y	15- ili 30-minutni intervali.
ID-ovi servisnih redova	N	ID-ovi reda usluga za koje preuzimate informacije o osoblju. Default = svi servisni redovi za koje imate dozvolu da vidite

Ime	Req?	Opis
Opseg datuma	Y	Raspon datuma zahteva. Mogu se zatražiti prošli, sadašnji ili budući datumi. Podaci se vraćaju od ponoći do ponoći u vremenskoj zoni stanara za svaki datum.

Polja odgovora

Izlaz je niz nizova, po servisnom redu, a zatim po datumu. Ili 48 ili 96 intervali se vraćaju za svaki datum, u zavisnosti od toga da li se traže intervali od 15 minuta ili 30 minuta.

Ime	Req?	Opis
Red za usluge ID	Y	ID reda usluga.
Ime reda servisa	Y	Naziv reda servisa.
Tip reda usluga ID	Y	ID tipa reda usluga.
Ime tipa reda usluge	Y	Naziv tipa reda servisa.
Vreme početka intervala	Y	UNIKS vremenska oznaka za vreme početka intervala.
Zakazani agenti	Y	Broj agenata zakazanih u FTE, na jednu decimalu. Broj agenata zavisi od toga koliko intervala agent je zakazan.

PRIMER - Ako je agent zakazan za 15 minuta u intervalu od 30 minuta, agent se računa kao 0,5 agenata.

IEX SmartSync Import MU Otvara format datoteke

Sledi uzorak SmartSinc MU (jedinica za upravljanje, koja je servis red) uvoz fajl format. U ovom primeru:

- CT = tip kontakta (kao što su dolazni, odlazni, e-pošta ili ćaskanje)
- Otvoreno = zakazani agenti

```
<?XML version="1.0"?>
<otvara>
        <muOtvara>
```

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

Primer JSON datoteke

Zahtev JSON

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.


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


Odgovor JSON


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


Konfigurisanje filtera izveštaja

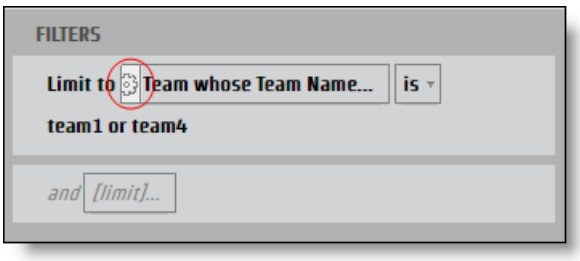
Jedna od karakteristika Bulk Report Data Export API je mogućnost promene filtera na izveštaju prilikom pozivanja API. Možete konfigurisati filtere uređivanjem teksta POST zahteva. Da biste promenili filter koristeći API, morate prethodno napraviti nekoliko izmena u izveštaju u Data Ekplorer-u.

Konfigurišite parametar u Data Ekplorer

Da biste podesili filter tako da se može ažurirati putem poziva API, morate da izmenite parametre filtera u Data Ekplorer-u.

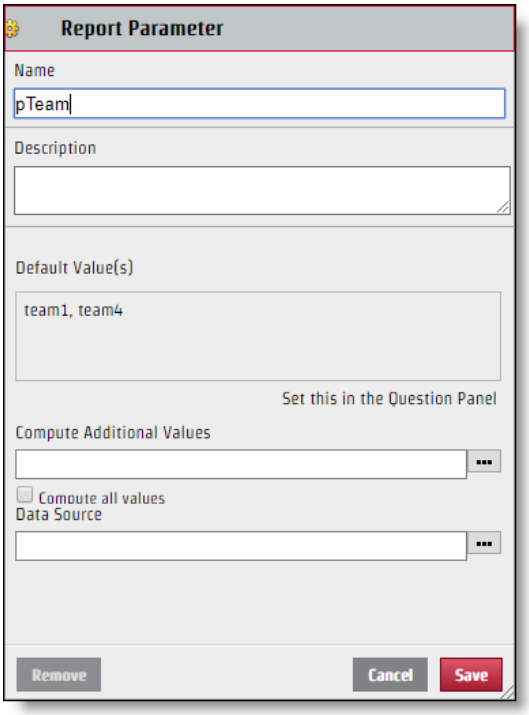
Konfigurišite parametar

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



Dijalog Parametar izveštaja se otvara.

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

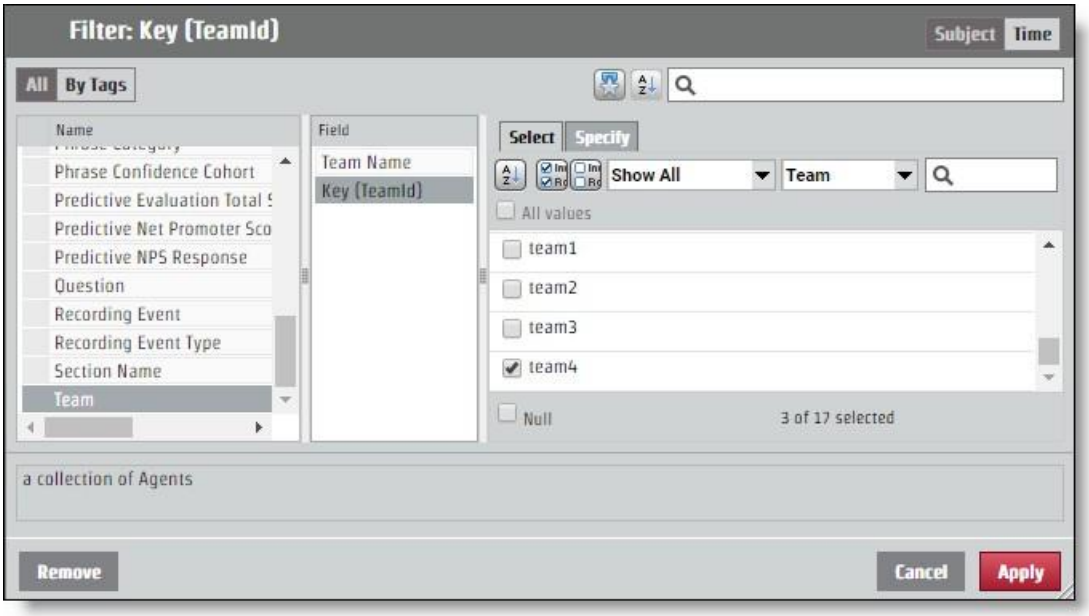


5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

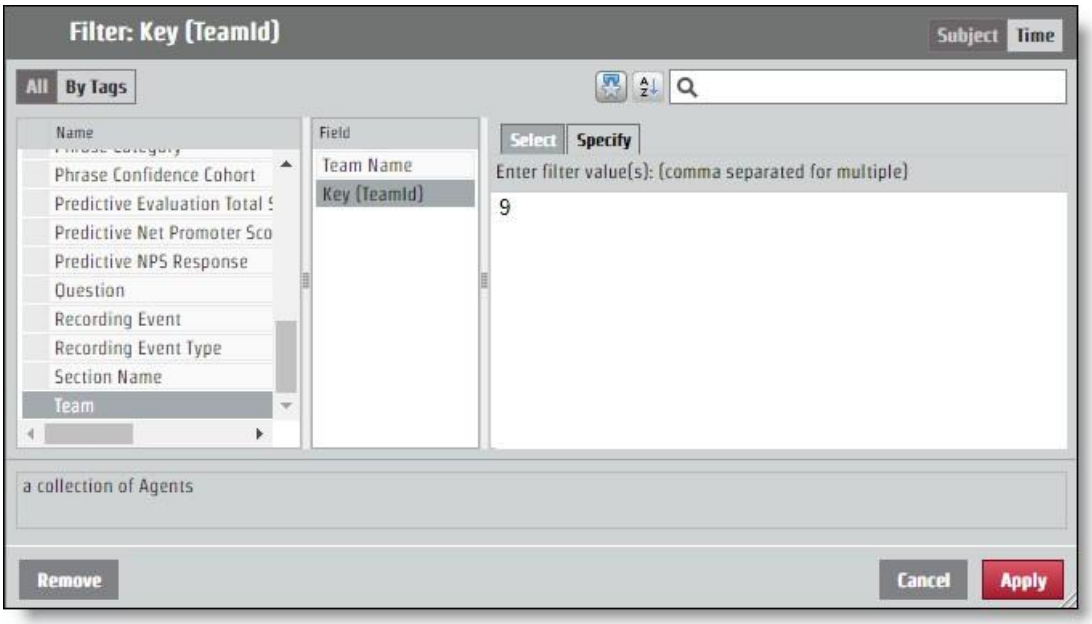
Kada je filter konfigurisan, može se uređivati putem zahteva API. Iako se ime parametra koje kreirate koristi za ime ključa u paru vrednosti ključa JSON, vrednost koja je prikazana u odeljku Izaberi u dijalogu Filter nije nužno vrednost koju treba koristiti za JSON datoteku. Da biste ispravno izmijenili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

Identifikujte specifičnu vrednost

1. Kliknite na Filter polje sa vrednostima za identifikaciju iz Pitanje panel da biste otvorili Filter dijalog.
2. Izaberite samo polje za potvrdu pored vrednosti koju želite da identifikujete.



3. Otvorite Specify Tab. Specifična vrednost se pojavljuje u oknu Vrednost filtera CSV.



Konfigurišite JSON za zahtev API

Par ključnih vrednosti koji ste odredili imenovanjem parametra i identifikovanjem vrednosti treba dodati JSON zahtevu. Promene u filteru se vrše kroz **polje encodedParamValues** .

Ako vaš izveštaj vraća informacije za sve timove, ali želite informacije samo od tima sa određenom vrednošću "9", kodirani ParamValues JSON treba 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 za konfigurisanje parametra za vraćanje informacija iz određenog vremenskog opsega radi 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 Specifici** Tab koji funkcioniše kao i bilo koja druga vrednost filtera. Postoje i opcije za opsege: Relativni datum i Opseg datuma. Svaka opcija vremena početka zahteva različite vrednosti u JSON datoteci.

Opseg datuma

Opcija Opseg datuma koristi tačne datume za određivanje opsega. API koristi UNIX Epoch vreme, tako da svaki datum i vreme koje želite da koristite kao parametar za opseg mora biti konvertovan.

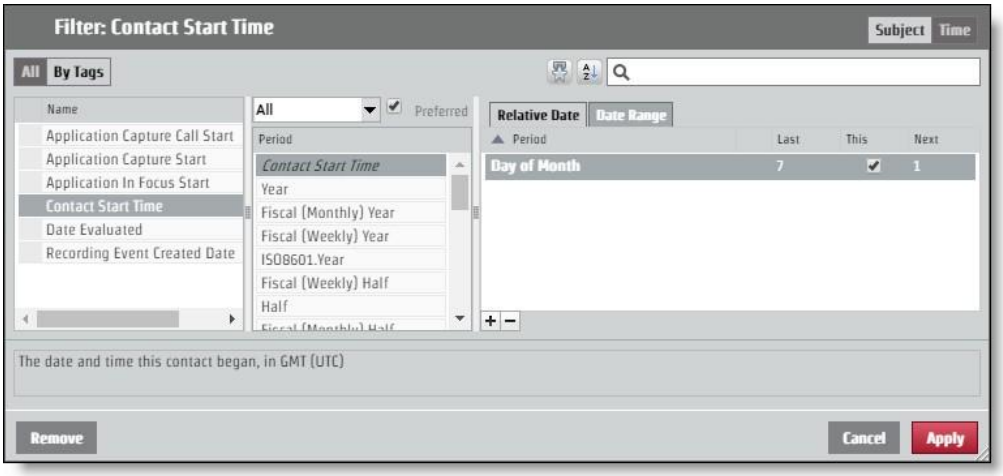
> **NAJBOLJA PRAKSA** Izveštaj koji ne precizira krajnji opseg će povući sve informacije iz vremena početka opsega napred. Za ponavljajuće izveštaje, možete koristiti ovu funkciju i uzeti vreme poslednjeg
> Stavku u izveštaju, koja će biti formatirana u UNIKS Epoch vremenu i koristiti taj broj kao početak novog opsega. Na ovaj način, možete dobiti sve informacije koje su vam potrebne i nikada ne morate da prevedete vremena u UNIX Epoch vreme.

Za zahtev koji konfiguriše vremenski opseg od 15. juna 2017. godine, encodedParamValues treba 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 Filter dijalog, možete da izaberete vremenski period i odredite da li želite neki 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 biste zatražili ovaj raspored putem zahteva API, 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},
    {\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 0,\"rangeEnd\":0},
    {\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 1,\"rangeEnd\":1}]}}]]",
...
```

Ovlašćenje API

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

NAPOMENA: Vaša sesija ističe nakon dva sata neaktivnosti.

GET protokol/URI

URI	/API/rest/authorize
Metod	DOBITI

Polja zahteva

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

Primeri JSON datoteka

Zahtev

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

"userId": string,

"passvord": string,

"language": string,

"tenantId": ceo broj

}

Odgovor

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"ID":2,

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

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

"teamName":"Default Team",

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

Group", "lang":"sr",

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

"timezoneString":"Amerika\Čikago",

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

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

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"dozvole":[

"VievOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST Protokol i URI

URI	/API/rest/authorize
Metod	POST

Polja zahteva

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

Primeri JSON datoteka

Zahtev

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

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

Odgovor

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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

Dostupni agenti po servisnom redu ili mapiranju veština API

Dostupni agent po servisnom redu ili mapiranju veština API vraća trenutne detalje o zakazanim aktivnostima za sve agente koji su trenutno zakazani da rade u redu usluga i čiji je tip aktivnosti in_service, prekovremeni rad ili close_service. Neplanirani agenti, kao i bilo koji agent na izuzetku (pauza, ručak, dodeljeni izuzetak i tako dalje) u vreme upita neće vratiti podatke.

Ovaj API vraća podatke samo za agente koji su u opsegu pozivaoca, vidljivi autentifikovanom korisniku.

Protokol i URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/availableAgents
Metod	POST, DOBITI
POST Parametri	Nijedno
GET parametri	OMILjENO Datum u gggg-MM-dd formatu
Dozvole	Plan Raspored

Polja zahteva

Morate zatražiti ili ID reda usluga ili ID mapiranja veština. Ako dostavite jednu vrstu ID, druga može biti prazna.

Ime	Req?	Opis
ServiceQueueIds	N	ID-ovi reda usluga za koje preuzimate informacije o aktivnom agentu.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	N	ID mapiranja veština za koje preuzimate informacije o aktivnom agentu.

Polja odgovora

Polje	Opis
OMILjENO	ID agenta koji je trenutno zakazan za podršku servisnom redu.
Vremenska zona	Vremenska zona agenta.
planiranaAktivnost	Planirana aktivnost agenta.
aktivnostTip	Vrsta aktivnosti za koju je agent zakazan.
activityTypeLabel	Oznaka se primenjuje na zakazanu aktivnost u
korisničkom interfejsu. activityDetailName	Detaljan naziv planirane aktivnosti.
ServiceQueueIds	ID-ovi reda usluga koje je agent trenutno zakazan za rad. Obično je ovo jedan red usluga ID osim ako agent nije zakazan da radi grupu sa više veština.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	ID-ovi za mapiranje veština kojima je agent trenutno dodeljen i Zakazano za rad.
početakVreme	Vreme početka zakazane aktivnosti u UNIKS formatu.
Vreme kraja	Vreme završetka zakazane aktivnosti u UNIKS formatu.

POST Primeri JSON datoteka

Zahtev JSON

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

Odgovor JSON

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

"agentTimeZone": "Amerika / Čikago" "scheduledActivity":
{
"activitiTipe": "in_service", "activitiTypeLabel": "U usluzi",
"activityDetailName": "Podrška", "serviceQueueIds": [broj, broj,
broj,...], "skillMappingIds": [broj, broj, broj,...], "startTime":
"287579823492000",
"endTime": "45832573458000",

}
}, ...
]

GET JSON fajl primer

[
{
"datum": "2020-01-05",
"dateLabel": "Sun, Jan 5",
"timeRangeLabel": null,
"firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,
"shiftCrossesMidnight": false,
"scheduledActivities": null
},
{
"datum": "2020-01-06",
"dateLabel": "Pon, Jan 6", "timeRangeLabel":
"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":
1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "entireDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hiperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": istina

},]...
]...

Uvoz kontakata u rasutom stanju

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

Postoje dva API-ja za masovni uvoz:

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

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

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

Protokol i URI

Bulk kontakt uvoz API

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

Masovni uvoz kontakata u realnom vremenu API (metapodaci)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

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

Podržani formati

Sledeći formati mogu biti uključeni u višedelni zahtev.

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

Polja zahteva i odgovora

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

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

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

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

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

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

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

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

CSV primeri datoteka

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

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

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

Potpuni primer

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

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

Kratak primer

Ovaj primer prikazuje samo polja potrebna za CSV fajl.

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

Primeri JSON fajlova

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

Potpuni primer

Sledi primer formatirane JSON datoteke.

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

```
22                "odeljenje":"prodaja"
23            }
24        }
```

Kratak primer

Ovaj primer prikazuje samo polja potrebna za JSON fajl.

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

ZIP format

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

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

Na primer, višedelni zahtev izgleda ovako.

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

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

Napomene

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

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

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

Korišćenje servera podataka za masovni uvoz kontakata

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

Korišćenje Bulk Contact Import API zahteva sledeće:

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

Da biste masovno otpremili kontakte preko Data Servera:

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

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

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

PRIMER

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

KONTAKT. ExampleContacts.CSV

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

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

Bulk Organization Import API

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

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

Uvoz obrađuje grupe, timove i osobe na sledeći način.

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

Grupe API Protokol i URI

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

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

Grupe API Polja zahteva i odgovora

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

Timovi API Protokol i URI

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

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

Timovi API Polja zahteva i odgovora

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

Osobe API Protokol i URI

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

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

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

Osobe API Polja zahteva i odgovora

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

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

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

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

CSV Primeri datoteka

Grupe CSV Primer

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

Timovi CSV Primer

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

Kategorije i fraze API

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

metode se koriste za kategorije i fraze API:

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

DELETE Kategorije i fraze API

Ovaj metod briše informacije o kategorijama i frazama.

DELETE protokol i URI-ji

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

PRIMER

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

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

Sistem odgovara sa sledećim:

{"izbrisano":1}

GET Kategorije i fraze API

Ovaj metod preuzima informacije o kategorijama i frazama.

GET protokol i URI-ji

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

Polja za odgovor GET

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

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

POST Kategorija i fraze API

Ovaj metod stvara informacije o kategorijama i frazama.

POST Protokol i URI-ji

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

POST Polja odgovora

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

PUT Kategorije i fraze API

Ovaj metod ažurira informacije o kategorijama i frazama.

PUT Protokol i URI-ji

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

PUT Polja odgovora

Ime	Opis
Kategorije	Detaljne informacije u vezi sa kategorijama analitike.

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

GET/POST/PUT Primer JSON datoteke

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

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

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


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

Kontakt uređaj API

Koristite Kontakt uređaj API da biste preuzeli listu uređaja.

Kontakt uređaj API Protokol i URI

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

Parametri

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

Kontakt uređaj API Primeri JSON datoteka

Primer datoteke odgovora

```
[{
```

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

Kontakt uređaja Bulk API

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

Kontakt uređaj Bulk API Protokol i URI

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

Pogledajte Kontakt uređaj API za više informacija.

Kontakt uređaj BULK API Primeri JSON datoteka

Primer datoteke odgovora


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

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

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

Kontakt API

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

Protokol i URI

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

Polja zahteva

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Izvođenje kombinovane pretrage

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

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

Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka

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

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

Sledeće vraća listu svih kontakata sa metapodacima pod nazivom customerNo.

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

Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka sa određenom vrednošću

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

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

Izvođenje potrage za događajima tišine

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

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

Primer JSON datoteke


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

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

JSON fajl Primer searchStats Parametar = true

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

Kontakt Osnovna pretraga API

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

Protokol i URI

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

Polja zahteva

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

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

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

Primer JSON datoteke

Slede primeri formatiranog JSON odgovora.


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

Kontakt Monitoring API

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

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

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

PROTOKOL I URI

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

POLJA ODGOVORA

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Kontakti	Poziv između agenta i kupca.

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

PRIMER JSON ODGOVORA

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

Custom Metadata Search API

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

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

PROTOKOL I URI

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

POLJA ZAHTEVA

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

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

POLJA ODGOVORA

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

PRIMER JSON ODGOVORA

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Obrazac za evaluaciju API

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

Protokol i URI

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

Polja odgovora

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

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

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

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


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

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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

Obrazac za evaluaciju ID API

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

Protokol i URI

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

Polja odgovora

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

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

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

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


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

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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

API-ji tipa izuzetka

Izuzetak API-ji omogućavaju agentima da koriste IVR ili drugi interfejs treće strane da prilagode svoje rasporede kada pozovu bolesne i omogućavaju korisnicima sa administratorskom dozvolom da preuzmu listu tipova izuzetaka.

GET Vrste izuzetaka API

GET Exception Types API vraća listu tipova izuzetaka koje koristi zahtev za izuzetak treće strane API.

Tipovi izuzetaka GET API Protokol i URI

GET ID tipa izuzetaka API:

URI	/API/rest/scheduling/genericException
Metod	DOBITI
Dozvole	Administracija WFM Ograničeno na agente u okviru opsega
Tip sadržaja	multipart/form-data

GET Vrste izuzetaka API Polja zahteva

GET Exception Type IDs API uključuje ova polja:

Ime	Req?	Tip	Opis
Id	Y	Ceo broj	ID tipa izuzetka.
Ime	Y	Niz	Datum rasporeda izuzetka.
izuzetakId	Y	Ceo broj	Tip izuzetka ID. Polje **ID** (iznad) će biti prosleđeno na sistem da odredi izuzetak.

GET Tipovi izuzetaka API Primer JSON datoteke

Ovo je primer GET genericException JSON odgovora za preuzimanje ID-ova tipa izuzetka:

[{

ID: 2, [*ID tipa izuzetka, koji agent bira kada podnese zahtev* za izuzetak]

ime : "Tip odmora", [*naziv tipa* izuzetka]

ekceptId: 1 [*ID izuzetka koji je postavljen kao "Podrazumevani izuzetak" ovog tipa izuzetka (podrazumevani izuzetak toka posla koji se koristi za ovaj tip izuzetka)*]

}, {

ID: 4,

ime: "Tip izuzetka", izuzetakId: 2

}

]

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API

POST Exception Types API omogućava pozivaocu da podnese zahteve za izuzetak u ime agenta.

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API Protokol i URI

POST Zahtev za izuzetak treće strane API:

URI	/API/rest/zakazivanje/changeRequest/izuzetak
Metod	POST
Dozvole	Administracija WFM Ograničeno na agente u okviru opsega
Tip sadržaja	multipart/form-data

Zahtevi podneti sa zahtevom za izuzetak treće strane API biće identični zahtevima agenata u Webex WFO; Radni tok zahteva agenta se primenjuje na zahtev.

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API Polja zahteva

POST Zahtev za izuzetak treće strane API uključuje ova polja:

Ime	Req?	Tip	Opis
OMILjENO	Y	Ceo broj	ID agenta koji traži izuzetak. Polje je potrebno ako se zahtev kreira u ime Agent. U suprotnom, atribut se ignoriše i ID je izveden iz korisnika koji je trenutno autentifikovan.
GenericException	Y	Ceo broj	Izuzetak tip ID.
početakVremeEpoha	Y	Dugo	Potrebno ako je ceo dan istinit ili lažan. Ovo je vreme događaja početi u milisekundama, od epohe Datum. Ako je fullDay tačan, atribut se koristi za odrediti datum izuzetka. **NAPOMENA** - U slučaju da je ceoDan je istina, ovo bi trebalo da bude epoha vrednost ponoći Na dan koji je zatražen u vremenskoj zoni prikaza agenta.
KrajVremeEpoha	Y	Dugo	Potrebno je samo ako je fullDay lažan, u suprotnom se atribut ignoriše. Ovo je vreme završetka događaja, u milisekundama, od datuma epohe.
ceoDan	Y	Bilten	Određuje da li je izuzetak za ceo dan. Važeće vrednosti su TRUE ili FALSE, bez navodnika.
Komentar	N	Niz	Komentar koji korisnik šalje zajedno sa zahtevom. **NOTA** API dodaje ovaj komentar na zahtev: Ovaj zahtev je zatražio <*autentifikovani korisnik*> u ime agenta, <*ime* agenta>. Ovaj komentar se pojavljuje samo ako IVR preko kojeg je zahtev poslat ne daje sopstveni komentar.

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API Primeri JSON datoteka

Ovo je primer JSON fajla za ceo dan POST zahtev:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException": 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null, "entireDay"
        : true, "comment" : ""
}
```


Ovo je primer JSON fajla za delimični dan POST zahtev:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException": 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
        "ceo dan" : lažna,
        "komentar" : ""
}
```

Izvoz API

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

Protokol i URI

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

Polja zahteva

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

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

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

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećim tabelama.

Polja za osobe su definisana u tabeli ispod.

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

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

Polja za grupe su definisana u tabeli ispod.

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

Polja za timove su definisana u tabeli ispod.

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

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

CSV Primer izlaza datoteke

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

Tim ID, Ime,Datum aktiviranja, Deaktiviran Datum

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

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

Generički uvoz teksta API

Generički uvoz teksta API pruža mogućnost uvoza podataka iz izvora zasnovanog na tekstu.

Protokol i URI

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

Polja zahteva JSON

JSON datoteka sadrži polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

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

Primer JSON datoteke

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

"vreme": 1439993633000,

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

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

"prijemnik": [

"prijemnik 1",

"prijemnik 2"

],

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

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

"field1": "value1",

"field2": "value2"

},

"Reference": [

"referenca 1",

"Referenca 2"

],

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

}

]

}

Generički uvoz teksta sa više datoteka API

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

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

Protokol i URI

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

Polja zahteva

CSV i JSON fajlovi uključuju polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

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

Podržani formati

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

Datoteke	Podržani formati
Kontakt podaci – sadrži	CSV, JSON

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

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

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

Formati.

Batch CSV Primer datoteke

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, ID email, email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, my account, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email, email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,close my account, accNum=676,ref1,2 chat, chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, billing question, accNum=900,,

Primer zip datoteke

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

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

Na primer, višedelni zahtev izgleda ovako.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Primer JSON datoteke

JSON Telo


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

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

Sadržaj

email1.txt

Ovo je telo e-pošte.

GIS API

GIS API se koristi za uvoz istorijskih podataka u bazu podataka Webex WFO u određenim

intervalima. Webex WFO koristi ove podatke za generisanje izveštaja i statistike.

GIS API šalje dva ACD uvozna fajla na Webex WFO:

- Fajl agenta
- Servisni fajl

Za više informacija o GIS API, pogledajte *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

NOTA Pogledajte Hvatanje podataka u realnom vremenu API da biste uvezli informacije o stanju agenta u realnom vremenu.

Protokol i URI

URI	/API/rest/zakazivanje/agentStateHistorical/anketiranje
Parametri	acdServerId - ID servera ACD
Metod	POST
Dozvole	Masovni uvoz korisnika usluge
Tip sadržaja	multipart/form-data

Primeri

Za sve detalje o agentima i servisnim datotekama, uključujući zaglavlja, kolone, opise kolona, pogledajte *Webex WFO Referentni vodič za uvoz podataka*.

NAPOMENA: Imena datoteka AgentProductivity.AGENT i ServiceHistorical.SERVICE moraju se tačno poklapati.

Fajl agenta

Ime datoteke agenta je u sledećem formatu:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Sledi primer datoteke agenta.

Ime na datoteka: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **PRIMER** AGENT DATE: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactVorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadiWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Gde u gornjem primeru,

- <AGENT DATE: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — je fajl Zaglavlje u formatu DATUM AGENTA: <datum> INTERVAL: <vreme> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds> — su Obavezne i opcione kolone.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — su linije podataka u kojima svaka linija podataka odgovara jednoj stavci podataka unutar datoteke.

Sledeće su obavezne i opcione kolone za GIS Agent datoteke:

Kolona	Tip podataka	Opis
Potrebne kolone agenata		
acdAgentId	Niske	ID agenta u ACD.
acdServiceId	pozitivan dugo	ID reda usluga u ACD. Može biti alfanumerički.
kontaktiObrađen	ne-negativno dvostruko	Broj kontakata za red servisa kojim upravlja agent tokom perioda. Za ćaskanje, ovo uključuje ćaskanje koje imaju

Kolona	Tip	Opis
		su odbačeni i razgovori koji su rešeni.
ukupanTalkSekundi	ne-negativno dvostruko	Ukupno vreme razgovora o kontaktima za servis red kojim upravlja agent tokom perioda. Vreme razgovora kontakta može početi u prethodnom periodu; Čitavo vreme razgovora se računa.
totalHoldSeconds	ne-negativno dvostruko	Ukupno vreme čekanja na kontaktima za servis red kojim upravlja agent tokom perioda. Vreme čekanja kontakta može početi u prethodnom periodu; Čitavo vreme čekanja se računa. Ova kolona se ne primenjuje na ćaskanja. Unesite nulu za ovu kolonu.
totalAfterContactVork Sekundi	ne-negativan Duplo	Ukupno radno vreme nakon kontakta na kontakti za red usluga kojima se upravlja agent tokom perioda. Vreme kontakta nakon kontakta može početi u prethodnom periodu; Čitavo vreme nakon kontakta se računa.
totalPeriodHandleTime Sekundi	ne-negativan Duplo	Ukupno vreme koje je agent proveo rukovanje kontakti (razgovor, držanje, rad) za red usluga koji se dogodio unutar granica perioda. Ova metrika (A) se razlikuje od zbira totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactVorkSeconds (B) u tome što ne uključuje vreme koje prelazi granicu perioda.

Kolona	Tip	Opis
		PRIMER Ako je poziv odgovoren od strane agenta u 09:29 i poziv Završava se u 9:33 bez rada nakon kontakta, a ako ACD smatra da će poziv biti obrađen tokom perioda 09:30–10:00, onda poziv doprinosi 4 minuta B (09:29–09:33), ali samo 3 minuta A (09:30–09:33).
totalUnproratedReadyVaitingSeconds	ne-negativno dvostruko	Ukupno vreme spremnosti / čekanja za agenta tokom perioda, u svim redovima usluga u ovom ACD. Neinteraktivni red usluga, kao što je ćaskanje, može biti spreman dok agent odgovara na ćaskanje sve dok agent ne rukuje maksimalnim brojem ćaskanja.
ukupanUnproratedNotReady Sortiraj	ne-negativan Duplo	Ukupno nije spremno / zauzeto vreme za agent tokom perioda, u svim redovima usluga (ne računajući vreme dok agent rukuje kontaktom ili prijavljuje kao Spreman / Čeka na drugom servisnom redu) u ovom ACD.
totalUnproratedInSession Sekundi	ne-negativan Duplo	Ukupno vreme sesije (prijavljeni vreme) za agenta tokom perioda, u svim redovima usluga u ovom ACD.
Opcioni agenti Kolone		
periodStart	Vremenska oznaka	Vremenska oznaka koja predstavlja početak perioda intervala. Ako je uključeno, ovo polje mora da se odnosi na istu vremensku tačku (iako ne

Kolona	Tip	Opis
		nužno izražena u istoj vremenskoj zoni) kao vreme početka perioda u nazivu datoteke i u zaglavlju datoteke. Ako se ne poklapa, javlja se greška.
KontaktiPrenetiOut	ne-negativno dvostruko	Broj kontakata koje je agent preneo tokom perioda. Uobičajena vrednost = 0.
kontaktiPrenesenoU	ne-negativno dvostruko	Broj kontakata koji su prebačeni na agenta tokom perioda. Ovo polje je rezervisano za buduću upotrebu. Trenutno se vrednost ignoriše.
kontaktiEksternalIn	ne-negativno dvostruko	Broj spoljnih dolaznih kontakata sa tim agentom tokom perioda. Podrazumevana vrednost = 0. Ova kolona se ne primenjuje na ćaskanja. Unesite nulu za ovu kolonu.
KontaktiSpoljašnjiIzlaz	ne-negativno dvostruko	Broj spoljnih odlaznih kontakata od agenta tokom perioda. Podrazumevana vrednost = 0. Ova kolona se ne primenjuje na ćaskanja. Unesite nulu za ovu kolonu.
ukupanRezervisanSekunde	ne-negativno dvostruko	Ukupno rezervisano vreme za kontakte za servis reda za agenta tokom perioda. Ako nije nula, rezervisano vreme se ne računa kao vreme spremnosti / čekanja. Podrazumevano = 0. Ova kolona se ne primenjuje na ćaskanja. Unesite nulu za ovu kolonu.

Kolona	Tip	Opis
totalProratedReadiVaitingsSeconds	ne-negativno dvostruko	Ukupno proporcionalno vreme čekanja za agenta i red čekanja. Kada se zbroji u svim redovima usluga u ovom ACD, ovo mora biti jednako potrebnom polju totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Ako su proporcionalne vrednosti izostavljene ili podešene na nulu, Data Server deli neproporcionalne vrednosti jednako između redova usluga u ovom ACD za koje agent ima podatke o produktivnosti reda agent-servis tokom perioda. Ako su navedene proporcionalne vrednosti i saberu se do neproporcionalnih vrednosti, onda se proporcionalne vrednosti koriste za kombinaciju reda agent-servis. Ako su proporcionalne vrednosti navedene i ne sabiraju se do neproporcionalnih vrednosti, onda za svaki unos reda agent-servis, Data Server ponovo izračunava proporcionalnu vrednost kao neproporcionalnu vrednost ponderisanu navedenom proporcionalnom vrednošću podeljenom sa zbirom navedenih proporcionalnih vrednosti za sve redove usluga u ovom ACD za koje agent ima podatke o redu agent-servis u periodu. Ovo je najkorisnije za ACD-ove koji dodeljuju vreme spremnosti / čekanja agentu za jedan red usluga i vreme nije spremno / zauzeto za druge redove usluga. Važno je da neproporcionalno i proporcionalno Ne

Kolona	Tip	Opis
		Spremna / zauzeta vremena ne uključuju vremena kada agent prikuplja spremnost / čekanje ili drugo vreme za druge redove usluga. Za ACD-ove koji prijavljuju vreme nije spremno / zauzeto za redove usluga kada agent obrađuje pozive ili vreme čekanja ili vreme čekanja u drugom redu usluga, važno je ukloniti sve duple vreme i prijaviti vreme nije spremno / zauzeto samo kada agent nije spreman / zauzet u svim redovima usluga istovremeno. Za ovu vrstu ACD, ukupno neproporcionalno vreme spreman/čekanja je zbir vremena spremnosti/čekanja svakog reda usluge, a ukupno neproporcionalno vreme nije spremno/zauzeto se izračunava iz ukupnog vremena u sesiji (prijavljeni) umanjeno za ukupno vreme u službi (razgovor, čekanje, posle posla, spremno / čekanje i rezervisano) vreme. Neinteraktivni red usluga, kao što je ćaskanje, može biti spreman dok agent odgovara na ćaskanje sve dok agent ne rukuje maksimalnim brojem ćaskanja.
ukupnoProratedNotReady ZauzetoSekundi	ne-negativno dvostruko	Ukupno proporcionalno vreme nije spremno / zauzeto za agenta i servis reda. Kada se zbroji u svim redovima usluga u ovom ACD, ovo je jednako potrebnom polju totalUnproratedNotReadiBusySeconds. Za detaljno objašnjenje ove vrednosti, pogledajte opis polja totalProratedReadyWaitingSeconds.

Kolona	Tip	Opis
kontaktiOdgovoreno	ne-negativno dvostruko	Broj kontakata za red usluga na koje je agent odgovorio tokom perioda. Razlika između ovog polja i potrebnih kontakata na terenu je do implementatora. Polje contactsHandled se koristi za stvari kao što je izračunavanje prosečnog vremena rukovanja, dok se contactsAnswered koristi za računanje average speed of answer. Neki ACD-ovi prave razliku između ova dva polja. Na primer, u nekim ACD-ovima obrađeni kontakt je kontakt koji se završava tokom intervala izveštavanja, dok je kontakt na koji je odgovoreno kontakt na koji se odgovara tokom intervala izveštavanja. Ovo polje je rezervisano za buduću upotrebu. Trenutno se vrednost ignoriše.
ukupanOdgovorKašnjenjeSekundi	ne-negativno dvostruko	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za servis red za kontakte agent odgovorio tokom perioda. Ovo polje je rezervisano za buduću upotrebu. Trenutno se vrednost ignoriše.

Servisni fajl

Ime servisne datoteke je u sledećem formatu:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Sledi primer servisne datoteke.

Ime na datoteka: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

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

Gde u gornjem primeru,

- <SERVICE DATE: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — is the file Zaglavlje u formatu DATUM AGENTA: <datum> INTERVAL: <vreme> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent>— su obavezni i Opcioni kolone.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — su linije podataka u kojima svaka linija podataka odgovara jednoj stavci podataka unutar datoteke.

Kolone

Sledeće su obavezne i opcione kolone za datoteke GIS servisa:

Kolona	Tip podataka	Opis
Potrebne servisne kolone		
acdServiceId	pozitivan dugo	ID reda usluga u ACD. Može biti alfanumerički.
kontaktiPonuđeno	ne-negativno dvostruko	Broj kontakata za red usluga koji se nude agentima tokom perioda.
kontaktiObrađen	ne-negativno dvostruko	Broj kontakata za red usluga kojima upravljaju agenti tokom perioda.
kontaktiOdgovoreno	ne-negativno dvostruko	Broj kontakata za red usluga na koje su agenti odgovorili tokom perioda. Razlika između ovog polja i potrebnih kontakata na terenu je do implementatora. Polje contactsHandled se koristi za stvari kao što su kao predviđanje broja kontakata i računarstva

Kolona	Tip	Opis
		prosečna ručka puta, dok kontaktiOdgovorio je koristi se za računarstvo average speed of answer. Neki ACD-ovi prave razliku između ova dva Polja; na primer, u nekim ACD rukuje kontakt je kontakt koji se završava tokom izveštavanja interval, dok je odgovorio kontakt je kontakt Na to se odgovara tokom intervala izveštavanja.
kontaktiNapuštena	ne-negativan Duplo	Broj kontakata za red usluga napušten tokom perioda.
ukupanTalkSekundi	ne-negativan Duplo	Ukupno vreme razgovora o kontaktima za uslugu red kojim upravljaju agenti tokom perioda.
totalHoldSeconds	ne-negativan Duplo	Ukupno vreme čekanja na kontaktima za uslugu red kojim upravljaju agenti tokom perioda. Ova kolona se ne primenjuje na ćaskanja. Unesite nulu za ovu kolumnu.
totalAfterContactVorkSekundi	ne-negativan Duplo	Ukupno posle kontakta radno vreme na kontaktima za red usluga kojima upravljaju agenti tokom menstruacija.
ukupanOdgovorKašnjenjeSekundi	ne-negativan Duplo	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za servis za kontakte agenti odgovorio tokom menstruacija. Ova kolona se ne primenjuje na ćaskanja. Unesite nulu za ovu kolumnu.
serviceLevelPercent	ne-negativan parno 100 ≤	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za Servis za kontakte agenata odgovorio u tom periodu.
Opcioni servisni kolone		
periodStart	Vremenska oznaka	Vremenska oznaka koja predstavlja početak intervala

Kolona	Tip podataka	Opis
		menstruacija. Ako je uključeno, ovo polje mora da se odnosi na istu vremensku tačku (mada ne nužno izraženo u istoj vremenskoj zoni) kao vreme početka perioda u nazivu datoteke i u zaglavlju fajla. Ako se ne poklapa, javlja se greška.
kontaktiBlokiran	ne-negativno dvostruko	Broj kontakata blokiranih za servis red tokom perioda. Podrazumevana vrednost = 0.
serviceLevelSeconds	pozitivan dvostruko	Prag nivoa usluge u sekundama za red usluga tokom perioda. Ovo polje je rezervisano za buduću upotrebu. Trenutno se vrednost ignoriše.
KontaktiU redu	ne-negativno dvostruko	Maksimalan broj kontakata u redu za interval. Koristi se samo sa neinteraktivnim redovima. Za interaktivne redove, ova vrednost će uvek biti nula bez obzira na vrednost koja je unesena u ovu kolonu.

Uvoz API

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

GET Import Protocol i URI

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

GET polja zahteva za uvoz

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

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

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

GET Uvoz Odgovori Polja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

GET Uvoz JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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

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


POST Protokol o uvozu i URI

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

Uvoz POST polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

POST Uvoz JSON fajl primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

JSON Format


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

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

POST Format odgovora na uspeh

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

API za uvoz preferencija

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

Ovaj odeljak opisuje sledeće API preferencije uvoza:

Create Import Preference API

Create Preferences API vam omogućava da kreirate novu preferenciju uvoza.

Kreirajte protokol preferencija uvoza i URI

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

Kreirajte polja zahteva za uvoz

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

Kreirajte primer JSON datoteke preferencije uvoza

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

Kreirajte odgovor sistema preferencija uvoza

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

Delete Import Preference API

Delete Preference API vam omogućava da izbrišete postojeću preferenciju uvoza.

Delete Import Preference Protocol i URI

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

Izbriši odgovor sistema preferencija uvoza

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

Uvoz Podešavanja API

Preferencije uvoza API preuzima sve preferencije uvoza za trenutnog stanara.

Import Preferences Protocol i URI

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

Uvoz podešavanja odgovora polja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

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

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

Odgovor sistema

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

Uvoz podešavanja od ID API

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

Import Preferences by ID Protocol and URI

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

Uvoz podešavanja po ID polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

Import Preferences by ID JSON File Example

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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


Odgovor sistema

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

Ažuriraj preferenciju uvoza API

Podešavanja ažuriranja API vam omogućavaju da izmenite postojeću preferenciju uvoza.

Update Import Preference Protocol i URI

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

Ažurirajte polja odgovora uvoznih preferencija

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

Ažuriranje preferencije uvoza JSON fajl primer

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

```
}
```

Ažuriranje Uvoz Preference Sistem Odgovor

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

Lista uključivanja/isključivanja API

Koristite Inclusion/Exclusion List API da kreirate, definišete, ažurirate ili izbrišete listu ekstenzija, telefonskih brojeva ili uputstava za kontakt koje želite ili ne želite da snimite. Ovaj API koristi četiri metode:

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

GET Lista za uključivanje/isključivanje API

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

GET Inclusion/Exclusion List API Protocol and URI

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

GET Lista za uključivanje/isključivanje API Polja zahteva

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

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

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

GET Service API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

GET Service API JSON fajl primer

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

PUT Uključi/Isključi listu API

PUT Uključi/isključi listu vam omogućava da ažurirate postojeće liste za uključivanje/isključivanje.

PUT Uključivanje/isključivanje liste API Protokol i URI

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

PUT Uključi/isključi listu API polja zahteva

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

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

PUT Uključi/isključi listu API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

PUT Uključi/isključi listu API Primer JSON datoteke

{

```
    "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 koje ćete uključiti ili isključiti iz snimanja.

POST Lista uključivanja/isključivanja API Protokol i URI

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

POST Lista za uključivanje/isključivanje API Polja zahteva

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

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

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

POST Lista uključivanja/isključivanja API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Polje	Opis
	2 = Odlazni 3 = Bilo

POST Lista uključivanja/isključivanja API Primer JSON datoteke

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

DELETE Uključi/isključi listu API

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

DELETE Uključi/Isključi listu API Protokol i URI

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

Izbriši Uključi/Isključi Lista Odgovor sistema

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

Poslovi API

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

Protokol i URI

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

Polja zahteva

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

Polja odgovora

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

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

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

Primeri JSON datoteka

Zahtev

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

Odgovor

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

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

API-ji organizacione strukture

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

Dodelite uloge osobi API

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

Dodelite uloge osobi API protokol i URI

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

Dodelite uloge osobi API polja zahteva

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

Dodelite uloge osobi API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

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

        },
        ...
]
```

Zajednička grupa API

Ovaj API stvara novu grupu sa navedenim podacima.

Zajednička grupa API Protokol i URI

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

Zajednička grupa API Polje zahteva

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

Organizaciona struktura Zajednička API (Informacije o raščlambi)

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

Zajednički API Protokol i URI

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

Uobičajena API polja zahteva

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

Uobičajena API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

Uobičajeni API JSON primer datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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

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

Grupa API

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

Grupa API Protokol i URI

Za listing ili kreiranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

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

Za listing ili kreiranje određene grupe:

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

Grupa API Polja zahteva – Sve grupe

Stvara nove grupe kojima korisnik ima pristup.

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

Grupa API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Grupa API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

Detalji za jednu grupu:

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

Grupišite po ID (sa timovima)

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

Grupišite po ID (sa timovima) Protokol i URI

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

Grupišite po ID (sa timovima) Polja zahteva

Metoda POST ažurira određeni zapis grupe.

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

Grupišite po ID (sa timovima) polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

Grupišite po ID (sa timovima) Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Grupna osoba API

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

Grupna osoba API Protokol i URI

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

Grupna osoba API Polja zahteva

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

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

Grupa-osoba API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Grupna osoba API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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



        },
        ...
]
```


Grupa (sa opsegom) API

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

Grupa (sa opsegom) API Protokol i URI

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

Grupa (sa opsegom) API Polja zahteva

Metoda POST kreira grupu u određenoj roditeljskoj grupi.

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

Grupa (sa opsegom) API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Ime	Naziv grupe.
Id	ID grupe.

Grupa (sa opsegom) API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

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

    }
    ...
]
```

Dozvole API

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

Dozvole API Protokol i URI

Za listing ili kreiranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

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

Dozvole API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Id	ID posebne dozvole.
Ime	Naziv dozvole.

Dozvole API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

Osoba API

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

Osoba API Protokol i URI

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

Osoba API Polje zahteva

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

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

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

Osoba API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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

Osoba od ID API

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

Osoba po ID API protokolu i URI

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

Osoba po ID API polja zahteva (PUT metoda)

Metoda PUT stvara detaljne informacije o navedenom korisniku.

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

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

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

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

Osoba po ID API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

Osoba po ID API JSON fajl primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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


Vremenska zona osobe API

Vremenska zona osobe API navodi konfigurisanu vremensku zonu određene osobe.

Vremenska zona osobe API Protokol i URI

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

Vremenska zona osobe API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Vremenska zona osobe API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

Uloge API

Uloge API vam omogućavaju da pročitate sve uloge stanara.

Uloge API Protokol i URI

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

Uloge API Polja zahteva

Metoda POST kreira određenu ulogu za stanara.

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

Uloge API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećim tabelama.

Sledeća polja se vraćaju prilikom preuzimanja svih uloga za stanara:

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

Sledeća polja se vraćaju prilikom preuzimanja određene uloge za stanara:

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

Uloge API Primer JSON datoteke

Slede primeri formatiranih JSON odgovora. Spisak svih uloga

stanara:

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

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


Listing dozvola za određenu ulogu:


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


Tim API

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

Tim API Protokol i URI

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

Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	multipart/form-data

Tim API Polja zahteva

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

Tim API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

Timovi od ID (sa agentima)

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

Timovi po protokolu ID (sa agentima) i URI

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

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

Timovi po ID (sa agentima) Polja zahteva

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

Timovi po ID (sa agentima) polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

Timovi od ID (sa agentima) Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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

]
},
...
]

Tim (sa opsegom)

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

Tim (sa opsegom) Protokol i URI

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

Tim (sa opsegom) Polja zahteva

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

Tim (sa opsegom) Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Tim (sa opsegom) Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
[
        {
```

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


Stanar API

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

Tenant API Protokol i URI

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

Tenant API Polja zahteva

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

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

Polja odgovora stanara API

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Primer JSON datoteke API

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

Real-Time Agent Države API

Real-Time Agent States API pruža podatke za stanja agenata u realnom vremenu određene liste agenata u određenom vremenskom opsegu. Ove podatke možete koristiti da biste odredili tačno vreme kada su se agenti prijavili i odjavili sa ACD.

Za države agenta u realnom vremenu API za vraćanje podataka, agenti koje tražite moraju ispuniti sledeće uslove:

- Imajte podatke u realnom vremenu
- Budite u vašem (korisniku koji je tražio) pogledu

Agent u realnom vremenu navodi API neće vratiti nikakve podatke za korisnike koji ne ispunjavaju ova dva uslova.

NAPOMENA : Možete zatražiti podatke za vremenski opseg do 31 dana.

Real-Time Agent Države API Protokol i URI

URI	/API/rest/zakazivanje/realTime/aktivnost/detalj
Metod	POST
Dozvole	Administrirajte WFM

Parametri

Polje	Req?	Tip	Opis
odVreme	Y	broj.	Vreme početka podataka za države agenta u realnom vremenu. Format = Vreme epohe, u milisekundama. **NAPOMENA** Parametar fromTime je inkluzivan. Za više informacija o fromTime parametru, pogledajte fromTime Razmatranja parametara.

Polje	Req?	Tip	Opis
uVreme	Y	broj.	Vreme završetka podataka za države agenta u realnom vremenu. Format = Vreme epohe, u milisekundama. **NAPOMENA** Parametar toTime nije inkluzivan.

Razmatranja parametara fromTime

Ako agent napusti stanje koje počinje pre parametara koje izaberete i uđe u drugo stanje između njih, Real-Time Agent States API će uključiti oba stanja u svom odgovoru, iako se jedno od njih javlja pre parametra fromTime.

PRIMER

Zahtevate podatke o stanju agenta u realnom vremenu od 1:30–2:30 PM 24. januara 2018. godine, formatirane kao vreme epohe u milisekundama, za jednog agenta.

Tog dana, agent je uradio sledeće:

- Ušao u stanje HOLD u 1:15 PM
- Promenjen u stanje RAZGOVORA u 1:45 PM

U ovoj situaciji, odgovor uključuje i stanje HOLD i stanje TALK, iako stanje HOLD počinje pre parametra fromTime (1:30) za vaš zahtev.

Real-Time Agent Države API Polje zahteva

Polje	Req?	Tip	Opis
Pretraga	Y	broj.	(Opciono) ID-ovi agenata za koje želite podatke o stanju agenta u realnom vremenu (odvojeni zarezima). **NAPOMENA** Ako ne navedete ID agenta, podaci u realnom vremenu za sve agente u vašem pogledu će biti vraćeni.

Real-Time Agent States API Response Fields

Ime	Opis
OMILjENO	Agent je ID.
employeeId	Zaposleni u agentu ID. Može biti nula.
Aktivnosti u realnom vremenu	Detalji u vezi sa stanjima agenta u realnom
vremenu. Pretraga	Stanje agenta u realnom vremenu: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ PRIИAMO ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ DRЂI ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	Kod razloga za stanje agenta. Može biti nula.
Vremenska oznaka	Vreme kada se agentova država agenta promenila. Format je vreme epohe u milisekundama.

Real-Time Agent States API JSON File Examples

Zahtev File Primer

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

Primer datoteke odgovora

```
[
        {
                "agentId": broj, "employeeID": string,
```

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":       string,
                                "reasonCode":       string,
                                "timestamp": broj,
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Snimanje podataka u realnom vremenu API

WFM hvatanje podataka u realnom vremenu API može se koristiti za obaveštavanje Webex WFO o informacijama o stanju agenta u realnom vremenu za bilo koji ACD. Ove podatke u realnom vremenu zatim koristi Webex WFO za izračunavanje pridržavanja i usaglašenosti agenta. Za više informacija o podacima o stanju agenta sa GIS API, pogledajte *Webex WFO Data Import Reference Guide* i GIS API.

Možete da pošaljete svaku promenu stanja agenta kao poseban API zahtev, ili spajate nekoliko promena stanja agenta u jedan zahtev. Generalno, slanje više promena stanja agenta u jednom zahtevu rezultira boljim performansama.

1. Prilikom pokretanja aplikacije, uspostavite HTTPS sesiju sa aplikativnim serverom.
2. Za vreme trajanja aplikacije:
    a. Pratite promene stanja agenta koristeći metodu integracije specifičnu za ACD.
    b. Pošaljite promene stanja agenta na server podataka.
3. Prilikom gašenja aplikacije, uništite HTTPS sesiju.

Hvatanje podataka u realnom vremenu API protokol i URI

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Metod	POST
Dozvole	WFM Tip sadržaja za
upravljanje aplikacijama	multipart/form-data

Hvatanje podataka u realnom vremenu API polja zahteva

Ime	Req?	Tip	Opis
Korisničko ime	Y	Niz	Korisničko ime ID.

Ime	Req?	Tip	Opis
Lozinku	Y	Niz	Korisnička lozinka.
Lokalne	Y	Niz	Jezik korisnika.

Hvatanje podataka u realnom vremenu API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opise
acdAgentId	ACD identifikator za agenta. Ovo je ACD ID agenta u Webex WFO (Upravljanje aplikacijama > Korisnici > Agenti).
GisStateIdentifier	Identifikator za stanje agenta. ▪ 1—Odjavi se. Agent se odjavio sa ACD. U mnogim ACD-ovima, numerički kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi ukazao na razlog za promjenu stanja. ▪ 2—Nije spreman. Agent ne prihvata kontakte od ACD. U mnogim ACD-ovima, numerički kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi ukazao na razlog za promjenu stanja. ▪ 3—Spreman. Agent je spreman da prihvati kontakte iz ACD. ▪ 4—Razgovor. Agent je u kontaktu. ▪ 5—Posao nije spreman. Agent se bavi radom nakon kontakta i ući će u stanje Not Ready kada završi. ▪ 6—Spreman za rad. Agent se bavi radom nakon kontakta i ući će u stanje spremnosti kada završi. ▪ 10—Čekaj. Agent je stavio kontakt na čekanje. **NOTA** Ako ACD ima stanje rada nakon kontakta, ali ne pravi razliku između Rad nije spreman i Spreman za rad, onda ili Država može da se koristi.
Vremenska oznaka	Vreme kada je došlo do promene stanja agenta, izraženo u milisekundama od epohe. Vremenske oznake moraju biti poslate u UTC izražene u vremenu epohe u milisekundama.

Polje	Opise
reasonCode	Opcioni kod razloga. Ovo može biti nula ili prazna. Važeće vrednosti su 1–65535, ili tekstualni niz.

Hvatanje podataka u realnom vremenu API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
[
    {
        "acdAgentId":string,
        "gisStateIdentifier":string,
        "timestamp":number,
        "reasonCode":number
    }, ...
]
```

Uništavanje sesije

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

Odjavi se

- Izdajte zahtev HTTPS DELETE na:

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

Odgovor sistema

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

Kontrole snimanja API

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

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

Je server podataka, a ne Webex WFO Veb servis.

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

API radi sledeće:

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

PRIMER Sledi primer tela, uključujući vremensku oznaku.

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

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

Kontrole snimanja API Protokol i URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<komanda>

Metod	POST
Dozvole	Kontrole snimanja
Tip sadržaja	Aplikacija / JSON

URI Parametri zahteva

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

Parametri upita

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

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

Polje	Req?	Tip	Opis

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

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

Kontrola snimanja Autentifikacija API Protokol i URI

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

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

Prijavljivanje na kontrole snimanja API

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

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

   > **NAPOMENA** Cisco telefoni koriste XML za prikaz svih usluga.

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

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

3. Na glavnoj stranici možete odabrati sledeće komande:

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

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

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

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

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

Odjavljivanje iz kontrola snimanja API

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

Kontrole snimanja API Zahtev komande

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

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

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

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

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

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

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

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

Korišćenje kontrola za snimanje iz komandne linije

Možete koristiti komandnu liniju za slanje komandi za kontrolu snimanja.

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

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

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

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

Pojednostavljene kontrole snimanja API

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

Protokol i URI

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

GET Primer

PRIMER

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

Gde u gornjem primeru,

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

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

POST Primer

PRIMER

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

Gde u gornjem primeru,

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

Podesite pojednostavljene kontrole snimanja

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

   Automatski.

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

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

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

   Koristite sledeće da biste napravili zahtev za GET:

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

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

Koristite sledeće da napravite POST zahtev za testiranje metapodataka:

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

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

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

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

Opisi komandi

Sledeća lista detaljno opisuje dostupne komande.

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

Komandu	Opis

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

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

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

Detalji rasporeda po agentima i datumu API

Detalji rasporeda po agentu i datumu API preuzima detaljne informacije o rasporedu za sve agente ili određenu listu agenata u određenom vremenskom opsegu. Ovaj API vraća samo podatke za agente koji su u vašem opsegu i koji su vidljivi autentifikovanom korisniku.

> **NAPOMENA** Ako nijedan od traženih ID-ova agenata nije u pogledu korisnika koji je tražio, API će vratiti prazan JSON niz.

Protokol i URI

URI	~/zakazivanje/raspored/aktivnost/detalj/
Metod	GET i POST
Dozvole	Raspored plana

Parametri

Polje	Req?	Tip	Opis
odDatum	Y	Niz	Datum početka podataka o aktivnostima. Format GGGG-MM-DD.
Bilten	Y	Niz	Datum završetka podataka o aktivnostima. Format GGGG-MM-DD.

> **NAPOMENA:** Raspon datuma je ograničen na trideset i jedan dan u jednom API pozivu. Ako je potrebno više datuma, API se može pozvati više puta na sve potrebne datume.

Polja zahteva

Polje	Req?	Tip	Opis
Pretraga	Y	broj.	ID-ovi agenata za koje tražite podatke o aktivnostima (odvojeni zarezima).

Polje	Req?	Tip	Opis
			NAPOMENA Ako ne navedete ID agenta, podaci za sve agente u vašem prikazu će biti vraćeni.

Na primer:

```
POST ~/zakazivanje/raspored/aktivnost/detalj?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
     }
```

Detalji rasporeda po agentima i polja odgovora datuma API

Ime	Opis
OMILjENO	Agentov jedinstveni ID.
employeeId	Agent zaposleni ID.
Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj se nalazi kontakt centar agenta. **NAPOMENA** Ovo je vremenska zona prikaza agenta, što je njihovo lokalno vreme. **NOTA** Podaci će biti vraćeni na osnovu datuma navedenog u vremenskoj zoni stanara. Aktivnosti koje obuhvataju ponoć nisu skraćene na kraju dana. Umesto toga, WFM vraća celu aktivnost za sve aktivnosti koje imaju bilo koji deo u izabranom danu u vremenskoj zoni stanara. Na primer, ako pošaljete aktivnost 9. oktobra koja traje do 10. oktobra, dobićete rezultate za celu aktivnost.
aktivnostiAutor	Opisak aktivnosti agenta na određeni datum.

Ime	Opis
Datum	Datum aktivnosti agenta.
Planirane aktivnosti	Detaljan spisak planiranih aktivnosti agenta (svaka planirana aktivnost je naveden).
aktivnostTip	Vrsta aktivnosti.
activityTypeLabel	Oznaka za tip aktivnosti.
activityDetailName	Naziv specifične aktivnosti.
ServiceQueueId	Identifikator reda usluga.
početakVreme	Vreme početka aktivnosti. Format = UNIKS vreme
Vreme kraja	Vreme završetka aktivnosti. Format = UNIKS vreme
Platio	Označava da li je ovo plaćena aktivnost: tačno ili lažno.
aktivnostMetapodaci	Definiše polje metapodataka za aktivnost.

Detalji rasporeda po agentima i datumu API Primeri JSON datoteka

Zahtev File Primer

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

Primer datoteke odgovora

```
[
        {
                "agentId": 1, "employeeID":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "Amerika/Čikago" "activitiesByDate": [
```

```
                    {
                        "datum": "2016-07-22",
                        "scheduledActivities": [
                            {
                                "activityType": "ručak", "activityTypeLabel":
                                "Ručak", "activityDetailName": "Specijalni
                                ručak", "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "plaćeno": istina
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Raspored za Timespan API

Raspored za Timespan API dobija aktivnosti rasporeda za određeni vremenski period za određene ID-ove agenata. Vraćaju se samo rasporedi za agente u pogledima korisnika koji podnosi. Ovaj API omogućava pozivaocu da preuzme podatke o rasporedu od 60 dana za jednog agenta ili do devet dana za više agenata.

Protokol i URI

URI	~/raspored/za/vremensko razdoblje/
Metod	POST
Dozvole	Potrebna je dozvola za uređivanje rasporeda ili prikaz rasporeda. U slučaju Korisnik koji ima samo dozvolu za prikaz rasporeda, korisnik može da preuzme samo svoj raspored.

Parametri zahteva

Ime	Req?	Tip	Opis
odVremenska oznaka	Y	Dugo	Od vremenske oznake u milisekundama epohe. Trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti duži od 9 dana ako višе agentId-ova su navedeni. Ako je jedan agentId navedeno, a zatim trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti duži od 60 dana.
Vremenska oznaka	Y	Dugo	Za vremensku oznaku u milisekundama epohe. Trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti duži od 9 dana ako višе agentId-ova su navedeni. Ako je jedan agentId navedeno, a zatim trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti duži od 60 dana.

Polja zahteva

Ime	Req?	Tip	Opis
Pretraga	Y	niz dugih	ID agenata koji su u stavovima korisnika koji podnosi. Broj ličnih karata ne može biti veći od 1.000.

Na primer:

```
{
    "agentIds"    : [20, 32,      44]
}
```

Polja odgovora

Ime	Req?	Tip	Opis
OMILjENO	Y	ceo broj	Agent ID.
employeeID	Y	Niske	Zaposleni ID. Ovo polje može biti nula ili prazna.
Vremenska zona	Y	Niske	Vremenska zona prikaza agenta (Java vremenska zona ID, kao što je "Amerika/Čikago").
Aktivnosti	Y	Niza	Niz objekata aktivnosti. Ovo polje može biti prazno.

Objekti aktivnosti

Ime	Req?	Tip	Opis
aktivnostTip	Y	Niske	Tip aktivnosti (nije lokalizovan).
activityTypeLabel	Y	Niske	Oznaka tipa aktivnosti (lokalizovana).
activityDetailName	Y	Niske	Ime detalja aktivnosti. Ovo je nula ili prazno, osim ako je tip aktivnosti jedan od sledećih: ▪ To je naziv reda usluge ako je tip aktivnosti u usluzi, zatvorenoj usluzi ili prekovremenom radu za uslugu

Ime	Req?	Tip	Opis
			Redosled. ▪ To je naziv grupe sa više veština ako je tip aktivnosti u službi, zatvorenoj usluzi ili prekovremenom radu za grupu sa više veština. ▪ To je naziv pauze, ručka, izuzetka ili projekta ako je tip aktivnosti jedna od tih aktivnosti.
početakVreme	Y	Dugo	Početna vremenska oznaka aktivnosti u milisekundama epohe.
Vreme kraja	Y	Dugo	Krajnja vremenska oznaka aktivnosti u milisekundama epohe.
Boja	Y	Niske	HTML kod u boji.
ServiceQueueId	N	Dugo	Red usluga ID. Ovo je nula ako tip aktivnosti nije u usluzi, zatvorenom servisu ili prekovremenom radu za red servisa.
multiSkillGroupId	N	Dugo	Grupa za više veština ID. Ovo je nula ako tip aktivnosti nije u službi, zatvorenoj usluzi ili prekovremenom radu za grupu sa više veština.

Primer odgovora


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Amerika/Čikago",
        "aktivnosti":
            [
            {
            "activitiTipe": "IN_SERVICE", "activitiTipeLabel": "U
            službi", "activitiDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "color":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "RUČAK", "activityTypeLabel": "Ručak",
"activityDetailName": "Specijalni ručak", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"boja": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"boja": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

API usluge

Koristite uslugu API da biste kreirali redove usluga i identifikovali usluge u korisničkom pogledu. Ovaj API koristi dve metode:

- GET Service: Omogućava vam da preuzmete listu usluga.
- POST Servis: Omogućava vam da kreirate red čekanja usluga.

> **NAPOMENA** : Servis API ne vraća imena za prijavljivanje (adrese e-pošte) za agente. Za agenta i druga imena za prijavljivanje, pogledajte Korisnik API.

NABAVITE USLUGU API

GET servis vam omogućava da preuzmete listu usluga u vašem pogledu.

GET Service API Protokol i URI

URI	/API/rest/v2/zakazivanje/servis
Metod	DOBITI
Dozvole	Raspored planova
Tip sadržaja	multipart/form-data

GET Service API Polje zahteva

Polje	Req?	Tip	Opis
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	N	Boleanski	Ako je istina, vraća samo usluge koje su u glavnom prikazu pozivaoca. Podrazumevano je false (vraća sve usluge).
Prikaz	N	Boleanski	Ako je istina, vraća usluge zajedno sa dodeljenim pogledima. Podrazumevano je false.
Mapa veština	N	Boleanski	Ako je istina, vraća usluge zajedno sa grupom veština

Polje	Req?	Tip	Opis
			Mapiranja. Podrazumevano je false.
kontaktTip	N	Ceo broj	Ako je obezbeđeno, vraća usluge čiji tip reda servisa ima specificiran tip kontakta. 0 = Interaktivno. 1 = Neinteraktivno. **NAPOMENA** Vraća KSNUMKS grešku ako je parametar dat, ali vrednost nije KSNUMKS ili KSNUMKS.
Tip	N	Ceo broj	Ako je obezbeđen, vraća usluge sa tim tipom reda servisa. **NAPOMENA** Vraća 400 grešku ako je parametar dat, ali vrednost nije ceo broj. Vraća praznu listu ako tip nije postojeći tip reda usluga.
forcastDozvoljeno	N	Boleanski	Ako je istina, vraća samo usluge sa "Ne generišu prognoze ili rasporede za ovaj red usluga" nečekirano. Može podesiti na True u jednoj od sledećih situacija: ▪ Bez drugih parametara ▪ Sa potrebnim mapiranjem pogleda i veština ▪ Sa pogledom, mapiranjem veština i potrebnim tipom ili tipom kontakta. Podrazumevano je false (vraća sve usluge).

GET Service API Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
ID	Red za usluge ID. **NAPOMENA** Servis red ID se koristi od strane Agents Scheduled

Polje	Opis
	po servisnom redu API.
broj.	ACD servis red ID.
Ime	Naziv reda servisa.
Prioritet	Prioritet servisnog reda. Važeće vrednosti su 0–999. Nula je najveći prioritet. Podrazumevano je 0.
Virtuelne	Indikator virtuelnog servisnog reda. Podrazumevano je false.
U boji	Heksadecimalni kod servisnog reda. Podrazumevano je #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NedozvoljenoPrognoza	Neće generisati prognozu ili raspored ako je istina. Podrazumevano je false.
OMILjENO	Omogućava čekanje u redu za agente sa više veština. Podrazumevano je false.
Tip	Tip servisnog reda. Podrazumevano je 0 (glas).
Sortiraj	Ime tipa reda usluga.
KontaktTip	Tip kontakta servisnog reda. 0 = Interaktivno (podrazumevano). 1 =
Neinteraktivno. Pretraga	Niz pogleda ID-ova.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Niz ID-ova za mapiranje veština.

GET Service API JSON File Primer


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "broj": 456, "ime":
                "Prodaja", "prioritet": 1,
                "virtuelni": lažno, "boja":
                "#7399BD",
                "notAllowForecast" : lažno, "msak" :
                lažno,
```

"tipe": 0, "tipeDesc": "Glas",
"contactTipe": 1,
"shrinkageScenarioId": null,
"viewIds":[
{
"ID" : 23
},
{
"ID" : 45
}
],
"skillMappingIds":[
{
"ID" : 11
},
{
"ID": 12
}
]
}
]

POST Servis API

POST Servis vam omogućava da kreirate novi red servisa u korisničkom pogledu. Novo dodat red usluga se dodaje svim trenutnim prikazima korisnika. Ako korisnik nema dodeljene poglede, oni ne mogu da izvrše ovu operaciju.

POST Servis API Protokol i URI

URI	/API/rest/v2/zakazivanje/servis

Metod	POST
Dozvole	Administrirajte poruke, administrirajte WFM

POST Servis API Polje zahteva

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Req?	Tip	Opis
Broj	Y	broj.	Identifikuje red servisa u ACD. Jedinstveni. Nije nula. Maksimalne cifre = 22
Ime	Y	Niz	Naziv reda servisa. Jedinstveni. Nije prazno. Maksimalni znakovi = KSNUMKS
acdServiceId	Y	Niz	ID ACD servisnog reda. Nije prazno. Maksimalni znakovi = KSNUMKS
Prioritet	Y	broj.	Prioritet servisnog reda. Važeće vrednosti su 0–999. Nula je najveći prioritet. Podrazumevano je 0. Jedinstveni. Nije nula. Maksimalne cifre = 22
Boja	N	Niz	Heksadecimalni kod servisnog reda. Podrazumevano je #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ BOJA). Nije prazno. Mora mapirati u colorCode polje u GET ~ / config / color. Maksimalni znakovi = KSNUMKS
NedozvoljenaPrognoza	N	Boleanski	Ako je istina, neće generisati prognozu ili raspored. Podrazumevano je false.
udeo	N	Boleanski	Omogućava čekanje u redu za agente sa više veština. Podrazumevano je false.
Tip	Y	broj.	Tip servisnog reda. Podrazumevano je 0 (glas). Postojeći tip reda servisa.
closedHoursRedistributionType		broj.	Zatvoreno radno vreme tip preraspodele. ▪ 0 = Nijedan ▪ 1 = proporcionalno

Polje	Req?	Tip	Opis
			▪ 2 = Čak i Podrazumevano je 0. Potrebno ako je tip za tip reda servisa sa tipom kontakta Non-Interactive else se ne koristi.
rukovanjePrag		broj.	Prag rukovanja. 0–4320 minuta. Podrazumevano je 0. Vrednost je potrebna ako je closedRedistType 1 ili 2. Ako closedRedistType nije 1 ili 2, handlingThreshold se ne koristi.
Vreme za razgovor		broj.	Prosečno vreme kontakta u sekundama. Ne može biti negativan.
radno vreme		broj.	Prosečno radno vreme u sekundama. Ne može biti negativan.
serviceLevelObjectivePercentage		broj.	Procenat kao 0–100 za red servisa sa interaktivnim tipom kontakta. Ako servis red ima neinteraktivni tip kontakta, onda se ovo polje zanemaruje. Servisni redovi sa ne-interaktivnim tipovima kontakata su čvrsto kodirani na KSNUMKS.
serviceLevelObjectiveSeconds		broj.	Mora biti pozitivan za tip kontakta Interactive. Zanemareno ako je tip za tip reda servisa sa tipom kontakta Non-Interactive (biće teško kodiran na nulu).
produktivnostProcenat	N	broj.	Procenat produktivnosti. Podrazumevano je 0.
fteHourPerWeek	N	broj.	FTE sati nedeljno. Podrazumevano je 0.
breakHoursPerVeek	N	broj.	Pauza sati nedeljno. Podrazumevano je 0.
forecastStaffingAdjustmentFactor		broj.	Prognoza faktor prilagođavanja za broj agenata. Podrazumevano je 1.00. Raspon je 0.00–10.00.

Polje	Req?	Tip	Opis
Dani	Y	Niza	Niz informacija o danu. Mora postojati najmanje jedan aktivan radni dan sa otvorenim i zatvorenim setom. Pogledajte Dani polja za definicije polja koji JSON izlaz uključuje danima.
Mapa veština	Y	Niza	Niz informacija o mapiranju veština. Ako nije dostupan onda servis red za mapiranje veština odnos neće biti ažuriran. Pogledajte Polja za mapiranje veština za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za mapiranje veština.
assignedDns	Y	Niza	Niz DN informacija. Ako nije dostupan onda servis red na DN odnos neće biti ažuriran. Pogledajte DN polja za definicije polja koji JSON izlaz uključuje za dodeljene DNS.
Virtuelne		Boleanski	Ako je istina, označava da je ovo virtuelni red usluga.
virtuelne usluge	Y	Niza	Niz informacija o virtuelnim uslugama. Ako nije dostupan onda servis red na izvor servis servis redovi odnos neće biti ažuriran. Pogledajte Virtual Service Fields za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za virtuelne usluge.
schedulingOrderParameters	Y	Niza	Niz informacija o zakazivanju naloga. Ako nije dostupan, odnos prioriteta zakazivanja reda usluga neće biti ažuriran.

Polje	Req?	Tip	Opis
			Pogledajte Polja za zakazivanje naloga za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za raspoređivanje parametara naloga.
vacationOrderParameters	Y	Niza	Niz informacija o nalogu za odmor. Ako nije dostupan, onda se odnos prioriteta za odmor reda usluga neće ažurirati. Pogledajte polja naloga za odmor za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za parametre naloga za odmor.
multiSkillGroups	Y	Niza	Niz grupa sa više veština. Ako nije dostupan, odnos reda usluga sa više veština neće biti ažuriran. Pogledajte Multi-skill Group polja za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za grupe sa više veština.
Pretraga	N	Niz brojeva	Niz ID-ova agenata čiji je glavni red servisa ovaj red usluga (dodat samo u oblaku - počevši od 2016.10)

Dani polja

Polje dana obuhvata ova polja za nedelju, ponedeljak, utorak, sredu, četvrtak, petak i subotu oznake:

Polje	Req?	Tip	Opis
Otvorite		Vreme	Format: HH:MM. I otvoreno i zatvoreno moraju imati vrednosti ili oba moraju biti nula. Ignorisano ako je aktivno lažno.
Zatvorite		Vreme	Format: HH:MM. I otvoreno i zatvoreno moraju imati vrednosti ili oba moraju biti nula. Ignorisano ako je aktivno lažno.
Aktivni	Y	Boleanski	Označava da li je dan aktivan.

Polja za mapiranje veština

Polje	Req?	Tip	Opis
Id	Y	broj.	Mapiranje veština ID.
Prioritet	Y	broj.	Važeći prioriteti su 0–999 sa 0 je najviši. Podrazumevano je prioritet 1.

DN polja

Polje	Req?	Tip	Opis
Id	Y	broj.	DN ID.
Start	Y	Vreme	Vreme kada DN počinje.
Završi	Y	Vreme	Vreme kada se DN završava. Mora biti posle početka.
Dani	Y	Niza	Niz izabranog dana u nedelji (oznaka ponedeljka, utorak, sreda, četvrtak, petak, subota, sa booleovom vrednošću). Mora imati najmanje jedan set.

Virtuelna servisna polja

Polje	Req?	Tip	Opis
Id	Y	broj.	Red servisa ID. Ovaj servis red mora imati isti tip reda servisa.
satJaz	N	broj.	Ignorisano počevši od WFM 9.3(1).
Odnos	N	broj.	Ignorisano počevši od WFM 9.3(1).

Polja za raspoređivanje naloga

Polje	Req?	Tip	Opis
Kriterijume	Y	Niz	To su kriterijumi koji će se razmatrati dok zakazivanje agenta za uslugu. Ovo je ID i Nije lokalizovan string - jedan od: maximum_hours_

Polje	Req?	Tip	Opis
			dostupan, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, rang
Prioritet	Y	broj.	To je prioritet koji se dodeljuje kriterijumima. Jedinstveni.
Rastući	Y	Boleanski	Je uzlazno/silazno. Silazno je podrazumevano - vrednost false.

Polja za porudžbinu za odmor

Polje	Req?	Tip	Opis
Kriterijume	Y	Niz	To su kriterijumi koji će se razmatrati za prioritete odmora. Ovo je ID a ne lokalizovani niz - jedan od: company_start_date, department_start_date, rang, min_fte_hours.
Prioritet	Y	broj.	To je prioritet koji se dodeljuje kriterijumima. Jedinstveni.
Rastući	Y	Boleanski	Je uzlazno/silazno. Silazno je podrazumevano - vrednost false.

Polja grupe sa više veština

Polje	Req?	Tip	Opis
Id	Y	broj.	Multiskill grupa ID.
Ime		Niz	Ime grupe za više veština. Ne koristi se u POST i PUT. Uključeno samo u GET odgovor. Nije prazno.
Prioritet	Y	broj.	Važeći prioriteti su 0–999 sa 0 je najviši. Podrazumevano je prioritet 1.

POST Servis API Polja odgovora

Ime	Opis
Id	Red za usluge ID. Jedinstveni. Nije nula. Maksimalne cifre = 22
Broj	Identifikuje red servisa u ACD. Nije nula. Maksimalne cifre = 22
Ime KSNUMKS	Naziv reda servisa. Jedinstveni. Nije prazno. Maksimalni znakovi =
acdServerId	ACD server ID. Nije nula. Maksimalne cifre = 22
Prioritet	Prioritet servisnog reda. Važeće vrednosti su 0–999. 0 je najviši prioritet. Podrazumevano je 0. Jedinstveni. Nije nula. Maksimalne cifre = 22
Virtuelne nula.	Označava da li je ovo red virtuelnih usluga. Podrazumevano je false. Nije
Boja	HTML kod boja reda servisa. Podrazumevano je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nije prazno. Mora mapirati u colorCode polje u GET ~ / config / color. Maksimalni znakovi = KSNUMKS
NedozvoljenaPrognoza	Neće generisati prognozu ili raspored ako je istina. Podrazumevano je false.
udeo	Omogućava red za više veština. Podrazumevano je false.
Tip	Tip servisnog reda. Podrazumevano je 0 (glas). Postojeći tip reda servisa.
Sortiraj	Ime tipa reda usluga. Nije prazno.
closedHoursRedistributionType preraspodele.	Zatvoreno radno vreme tip 0 = Nijedan 1 = proporcionalno 2 = Čak i Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2 (1). Vrednost je potrebna ako je tip za tip reda servisa sa tipom kontakta Non-Interactive else se ne koristi.
rukovanjePrag	Rukovanje threashold. 0–4320 minuta. Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2(1).

Ime	Opis
	Vrednost je potrebna ako je closedRedistType 1 ili 2, u suprotnom, ovo polje se ne koristi.
Vreme za razgovor	Prosečno vreme kontakta u sekundama. Ne može biti negativan.
radno vreme	Prosečno radno vreme u sekundama. Ne može biti negativan.
serviceLevelObjectivePercentage	Procenat cilja nivoa usluge. 0–100 za kontakt tip Interaktivne. Zanemareno ako je tip za tip reda usluga sa tipom kontakta Non-Interactive (biće hard-kodiran na 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds	Objektivne sekunde nivoa usluge. Mora biti pozitivan na kontakt tip Interaktivne. Zanemareno ako je tip za tip reda servisa sa tipom kontakta Non-Interactive (biće hard-kodiran na null).
produktivnostProcenat	Procenat produktivnosti. Podrazumevano je 0.
fteHourPerWeek	FTE sati nedeljno. Podrazumevano je 0.
breakHoursPerVeek	Pauza sati nedeljno. Podrazumevano je 0.
forecastPrecisionLevel	Nivo preciznosti prognoze.
forecastStaffingAdjustmentFactor	Prognoza faktor prilagođavanja za broj agenata. Podrazumevano je 1.00. Raspon je 0.00–10.00.
Dani	Niz informacija o danu. Mora postojati najmanje 1 aktivan radni dan sa otvorenim i zatvorenim setom. Pogledajte
Mapa veština	Niz informacija o mapiranju veština. Ako nije dostupan onda servis red za mapiranje veština odnos neće biti ažuriran.
assignedDns	Niz DN informacija. Ako nije dostupan onda servis red na DN odnos neće biti ažuriran.
virtuelne usluge	Niz informacija o virtuelnim uslugama. Ako nije dostupan onda servis red na izvor servis servis redovi odnos neće biti ažuriran.
schedulingOrderParameters	Niz informacija o zakazivanju naloga. Ako nije dostupan onda usluga

Ime	Opis
	Odnos prioriteta zakazivanja reda neće biti ažuriran.
vacationOrderParameters usluga	Niz informacija o nalogu za odmor. Ako nije dostupan onda Red odmor prioriteti odnos neće biti ažuriran.
multiSkillGroups	Niz informacija o grupi sa više veština. Ako nije dostupan onda usluga Odnos reda do grupe Multiskill neće biti ažuriran. Dodato u WFM 9.3 (1).
Pretraga	Niz ID-ova agenata. Ako nijedan agent nema ovaj servis red mapiran kao svoj glavni servis red, ovaj niz brojeva neće biti dostupan. Dodato samo u oblaku počevši od 2016.10.

POST Servis API Zahtev JSON fajl primer


```
{
        "acdServerId": 2,
        "broj: 456, "ime:
        "Prodaja",
        "prioritet": 1, "boja":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "tip": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime": 60,
        "vorkTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "productivityPercent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerVeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,
```

```
"dani": {
        "Nedelja":
        {
                "open": "00:00",
                "zatvoriti": "23:59", "aktivan":
                istina
         },
        "Ponedeljak":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Utorak":
        {
                 "otvoreno": "00:00",
                 "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                 istina
        },
        "Sreda" :
        {
                  "otvoreno": "00:00",
            "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                        istina
         },
        "Četvrtak":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Petak":
```

```
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Subota":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        }
},
"skillMappings": [
        {
                "ID" : 22,
                "Prioritet": 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "dana" : // Mora imati najmanje jedan skup
                {
                        "nedelja" : lažno,
                        "ponedeljak" : istina,
                        "utorak" : istina, "sreda"
                        : istina, "četvrtak" :
                        istina,
```

"petak" : istina, "subota" : lažna
}
}
],
"virtualServices": [
{
"ID" : 22,
"hourGap" : 0,
"odnos": 0
}
],
"schedulingOrderParameters": [
{
"kriterijumi" : maximum_hours_available, "prioritet" : 1,
"uzlazno" : lažno

},
{
"kriterijumi" : minimum_hours_available, "prioritet" : 2,

"uzlazno" : lažno
{
},
"kriterijumi" : maximum_hours_per_week,
"prioritet" : 3,
"uzlazno" : lažno

{
},
"kriterijumi" : minimum_hours_per_week,

"prioritet" : 4, "uzlazno" :
lažno
},
{
"kriterijumi" : rang,
"prioritet" : 5, "uzlazno"
: lažno
},
{
"kriterijumi" : company_start_date, "prioritet" : 6,
"uzlazno" : lažno
},
{
"kriterijumi" : department_start_date, "prioritet" : 7,
"uzlazno" : lažno
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"kriterijumi" : company_start_date, "prioritet" : 1,
"uzlazno" : lažno
},
{
"kriterijumi" : department_start_date, "prioritet" : 2,
"uzlazno" : lažno
},
{

"Kriterijumi": min_fte_hours,
"Prioritet": 3,
"uzlazno" : laž
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": istina
}

POST Servis API Odgovor JSON fajl primer

{
"ID": 6788,
"broj": 456,
"acdServerId": 2,
"name": "Prodaja",
"prioritet": 1, "virtuelni":
istina, "boja":
"#7399BD",
"notAllowForecast" : lažno, "msak" :
lažno,
"tip": 0,
"closedHoursRedistributionType": 0,
"handlingThreshold": 0,
"talkTime" : 60,
"radno vreme" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"produktivnostOdsto": 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastPrecisionLevel": 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,

```
"dana" : {
        "Nedelja":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Ponedeljak":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Utorak":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Sreda" :
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        }, "četvrtak" :
        {
                 "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        }, "petak":
        {
                 "otvoreno": "00:00",
```

```
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Subota":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        }
},
"skillMappings": [
        {
                "ID": 22,
                "ime": "Ime veštine",
                "prioritet": 1
        }
],
  "assignedDns":
[
        {
                "ID": 32,
                "start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "ime": "Ime", "broj": 12,
                "dana" : // Mora imati najmanje jedan skup
                {
                        "nedelja" : lažno,
                        "ponedeljak" : istina,
                        "utorak" : istina, "sreda"
                        : istina,
```

"četvrtak" : istina, "petak"
: istina, "subota" : laž
}
}
],
"virtualServices": [
{
"ID" : 22,
"ime": "Ime", "broj": 12,
"hourGap" : 0,
"odnos": 0
}
],
"schedulingOrderParameters": [
{
"kriterijumi" : maximum_hours_available, "prioritet"
: 1,
"uzlazno" : lažno
},
{
"kriterijumi" : minimum_hours_available, "prioritet"
: 2,
"uzlazno" : lažno
},
{
"kriterijumi" : maximum_hours_per_week,
"prioritet" : 3,
"uzlazno" : lažno

```
            },
            {
                "kriterijumi" : minimum_hours_per_week,
                "prioritet" : 4,
                "uzlazno" : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : rang,
                "prioritet" : 5, "uzlazno"
                : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : company_start_date, "prioritet" : 6,
                "uzlazno" : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "uzlazno" : lažno
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kriterijumi" : company_start_date, "prioritet" : 1,
                "uzlazno" : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : department_st "prioritet" :
                2,
```

"uzlazno" : lažno
},
{
"kriterijumi" : min_fte_hours, "prioritet" :
3,
"uzlazno" : lažno.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"ime" : "Višejezični", "prioritet" :
1
},
{
"ID" : 341,
"ime" : "Bi lingvalni",
"prioritet" : 2
}
],
"agenti": [
35,24,3
]
}

Red čekanja ID API

Red usluga ID API vam omogućava da identifikujete, ažurirate ili izbrišete red čekanja usluga.

- GET Service Queue ID API - Koristite ovaj API da biste dobili informacije o servisnom redu.
- PUT Service Queue ID API - Koristite ovaj API da ažurirate red servisa.
- DELETE Service Queue ID API - Koristite ovaj API da biste izbrisali red servisa.

NOTA

Servisni API-ji ne vraćaju imena za prijavljivanje (adrese e-pošte) za agente. Za agenta i druga imena za prijavljivanje, pogledajte User API: /API/rest/scheduling/user.

DOBITI uslugu ID API

Koristite ovaj API da biste dobili navedene detalje reda servisa u korisničkom pogledu.

GET Service ID API Protokol i URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrirajte WFM, planirajte rasporede, uredite rasporede

GET Service ID API Polje zahteva

Ime	Req?	Tip	Opis
Pretraga	Y	Niz	ID reda za preuzimanje.

GET Service ID API Polja odgovora

Polje	Opis
Id	Red servisa ID. Jedinstveni. Nije nula.
Broj	Identifikuje red servisa u ACD. Jedinstveni. Nije nula.
acdServerId	ACD server ID. Potrebne. Nije nula.
Ime	Naziv reda servisa. Jedinstveni. Nije prazno.
Prioritet	Prioritet servisnog reda. Važeće vrednosti su 0–999. 0 je najviši prioritet. Podrazumevano je 0. Jedinstveni. Nije nula.
Virtuelne	Označava da li je red virtuelnih usluga. Podrazumevano je false. Nije nula.
Boja	HTML kod boja reda servisa. Podrazumevano je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nije prazno. Mora mapirati u colorCode polje inGET ~ / config / color
NedozvoljenaPrognoza	Neće generisati prognozu ili raspored ako je istina. Podrazumevano je false.
udeo	Omogućava red za više veština agenta. Podrazumevano je false.
Tip	Tip servisnog reda. Podrazumevano je 0 (glas). Postojeći tip reda servisa.
Sortiraj	Ime tipa reda usluga. Nije prazno.
shrinkageScenarioId	Scenario skupljanja ID.
closedHoursRedistributionType	Zatvoreno radno vreme tip preraspodele. 0 = Nijedan, 1 = Proporcionalno, 2 = Ni. Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2 (1). potrebno ako je tip za tip reda usluga sa tipom kontakta Non-Interactive else ne koristi. Potrebno ako je tip za tip reda servisa sa tipom kontakta Non-Interactive else se ne koristi.
rukovanjePrag	0-4320 minuta. Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2 (1). Potrebno ako closedRedistType je 1 ili 2 drugo se ne koristi.
Vreme za razgovor	Prosečno vreme kontakta u sekundama. Ne može biti negativan.

Polje	Opis
radno vreme	Prosečno radno vreme u sekundama. Ne može biti negativan.
serviceLevelObjectivePercentage	0–100 za kontakt tip Interactive. Zanemareno ako je tip za uslugu tip reda sa tipom kontakta Non-Interactive (će biti teško kodiran na KSNUMKS%).
serviceLevelObjectiveSeconds	Mora biti pozitivan za tip kontakta Interactive. Zanemareno ako je tip za tip servisnog reda sa tipom kontakta Non-Interactive (biće teško kodiran na nulu).
produktivnostProcenat	Podrazumevano je 0.
fteHourPerWeek	Podrazumevano je 0.
breakHoursPerVeek	
no je 0. forecastPrecisionLevel	Podrazumeva
forecastStaffingAdjustmentFactor	Prognoza faktor prilagođavanja za broj agenata. Podrazumevano je 1.00. Raspon je 0.00–10.00.
Dani	Niz informacija o danu. Mora postojati najmanje jedan aktivan dan u nedelji sa otvorenim i zatvorenim setom.
Mapa veština	Niz informacija o mapiranju veština. Ako nije dostupan onda servis red za mapiranje veština odnos neće biti ažuriran.
assignedDns	Niz DN informacija. Ako nije dostupan onda servis red na DN odnos neće biti ažuriran.
virtuelne usluge	Niz informacija o virtuelnim uslugama. Ako nije dostupan onda servis red na izvor servis servis redovi odnos neće biti ažuriran.
schedulingOrderParameters	Niz informacija o zakazivanju naloga. Ako nije dostupan onda usluga
	Odnos prioriteta zakazivanja reda neće biti ažuriran.
vacationOrderParameters	Niz informacija o nalogu za odmor. Ako nije dostupan onda usluga Red odmor prioriteti odnos neće biti ažuriran.

Polje	Opis
multiSkillGroups	Niz informacija o grupi sa više veština. Ako nije dostupan onda usluga Odnos reda do grupe Multiskill neće biti ažuriran. Dodato u WFM 9.3 (1).
Pretraga	Niz ID-ova agenata. Ako nijedan agent nema ovaj servis red mapiran kao svoj glavni servis red, ovaj niz brojeva neće biti dostupan. Dodato samo u oblaku počevši od 2016.10.

GET Service ID API Odgovor JSON fajl primer

{
"ID" : 6788,
"broj" : 456, "ime" :
"prodaja", "prioritet" : 1,
"virtuelni" : istina, "boja"
: "#7399BD",
"notAllowForecast" : lažno, "msak" :
lažno,
"tip": 0,
"closedRedistType": 0,
"handlingThresh" : 0,
"talkTime" : 60,
"radno vreme" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"produktivnostOdsto": 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastPrecisionLevel": 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00, "dana": {

"Nedelja":
{
"otvoreno": "00:00",
"blizu" : "23:59", "aktivan" :
istina
},
"Ponedeljak":
{
"otvoreno": "00:00",
"blizu" : "23:59", "aktivan" :
istina
},
"Utorak":
{
"otvoreno": "00:00",
"blizu" : "23:59", "aktivan" :
istina
},
"Sreda" :
{
"otvoreno": "00:00",
"blizu" : "23:59", "aktivan" :
istina
},
"Četvrtak":
{
"otvoreno": "00:00",
"blizu" : "23:59", "aktivan" :
istina
},
"Petak":
{

```
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
            },
            "Subota":
            {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
            }
        },
        "skillMappings": [
            {
                "name": "5000.SimSG1",
                "ID": 22,
                "Prioritet": 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 32,
                "name": "SGdn", "number":
                1,
                "start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "dana" : // Mora imati najmanje jedan skup
                {
                    "nedelja" : lažno,
                    "ponedeljak" : istina,
                    "utorak" : istina,
```

```
                "Sreda" : istina,
                "četvrtak" : istina,
                "petak" : istina,
                "subota" : lažna
            }
        }
    ],
    "virtualServices": [
        {
            "ID" : 22,
            "ime": "SimSG1", "broj": 1,
            "hourGap" : 0,
            "odnos": 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters": [
        {
            "kriterijumi" : maximum_hours_available, "prioritet"
            : 1,
            "uzlazno" : lažno
        },
        {
            "kriterijumi" : minimum_hours_available, "prioritet"
            : 2,
            "uzlazno" : lažno
        },
        {
            "kriterijumi" : maximum_hours_per_week,
            "prioritet" : 3,
```

```
                "uzlazno" : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : minimum_hours_per_week,
                "prioritet" : 4,
                "uzlazno" : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : rang,
                "prioritet" : 5, "uzlazno"
                : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : company_start_date, "prioritet" : 6,
                "uzlazno" : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "uzlazno" : lažno
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kriterijumi" : company_start_date, "prioritet" : 1,
                "uzlazno" : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : department_start_date,
```

"prioritet" : 2, "uzlazno" :
lažno
},
{
"kriterijumi" : min_fte_hours, "prioritet" :
3,
"uzlazno" : lažno.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID": 345,
"ime" : "Višejezični", "prioritet" :
1
},
{
"ID" : 341,
"ime" : "Bi lingvalni", "prioritet"
: 2
}
],
"agenti": [
35,24,3
]
}

PUT Servis ID API

Koristite PUT servis ID API da ažurirate red servisa.

PUT Servis ID API Protokol i URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metod	PUT
Parametri	Pogledajte dole
Dozvole	Administrirajte WFM

Parametri

Polje	Req?	Tip	Opis
Pretraga	Y	Niz	ID reda za ažuriranje.

PUT Servis ID API Polje zahteva

Polje	Req?	Tip	Opis
Broj	N	string(22)	Identifikuje red servisa u ACD. Polje je ignorisano u PUT. Jedinstveni. Ne koristi se. Nije nula.
Ime	Y	string(50)	Naziv reda servisa. Jedinstveni. Ne prazan.
acdServerId	Y	broj. (22)	ACD Server ID. Nije nula.
Prioritet	Y	broj. (22)	Prioritet servisnog reda. Važeće vrednosti su 0–999. 0 je najviši prioritet. Podrazumevano je 0. Jedinstveni. Nije nula.
Boja	N	string(50)	HTML kod boja reda servisa. Podrazumevano je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Opcionalno. Nije prazno. Mora mapirati u colorCode polje inGET ~/config/color.
NedozvoljenaPrognoza	N	Boleanski	Neće generisati prognozu ili raspored ako je istina. Podrazumevano je false.

Polje	Req?	Tip	Opis
udeo	N	Boleanski	Omogućava red za više veština agenta. Podrazumevano je lažno.
Tip	Y	broj.	Tip servisnog reda. Podrazumevano je 0 (glas). Postojeći tip reda servisa.
closedHoursRedistributionType		broj.	Zatvoreno radno vreme tip preraspodele. 0 = Nijedan, 1 = proporcionalno, 2 = parno. Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2 (1). Potrebno ako je tip za tip servisnog reda sa kontaktnim tipom Non-Interactive else se ne koristi.
shrinkageScenarioId	N	broj.	Scenario skupljanja ID
rukovanjePrag	Y	broj.	0–4320 minuta. Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2 (1). Potrebno ako je zatvorenoRedistTipe je 1 ili 2 drugo ne koristi.
Vreme za razgovor		broj.	Prosečno vreme kontakta u sekundama. Ne može biti Negativna.
radno vreme		broj.	Prosečno radno vreme u sekundama. Ne može biti Negativna.
serviceLevelObjectivePercentage		broj.	0–100 za kontakt tip Interactive. Ignorisao Ako je tip za tip servisnog reda sa kontaktom tip ne-interaktivni (će biti teško kodiran do 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		broj.	Mora biti pozitivan na kontakt tip Interaktivne. Zanemareno ako je tip za uslugu tip reda sa kontaktnim tipom ne-Interaktivno (biće teško kodirano na nulu).
produktivnostProcenat	N	broj.	Podrazumevano je 0.
fteHourPerWeek	N	broj.	Podrazumevano je 0.

Polje	Req?	Tip	Opis
breakHoursPerVeek		broj.	Podrazumevano je 0.
Virtuelne		Boleanski	To je virtuelna usluga.
forecastStaffingAdjustmentFactor		broj.	Prognoza faktor prilagođavanja za broj Agenti. Podrazumevano je 1.00. Opseg je 0.00–10.00
Dani	Y	Niza	Niz informacija o danu. Mora postojati najmanje 1 Aktivan radni dan sa otvorenim i zatvorenim setom
Mapa veština	N	Niza	Niz informacija o mapiranju veština. Ako nije dostupan onda servis red za veštinu Mappings odnos neće biti ažuriran.
assignedDns	N	Niza	Niz DN informacija. Ako nije dostupan onda servis red na DN odnos neće biti ažuriran.
virtuelne usluge	N	Niza	Niz informacija o virtuelnim uslugama. Ako nije dostupan onda servis red na izvor servis servis redovi odnos neće biti ažuriran.
schedulingOrderParameters	N	Niza	Niz informacija o zakazivanju naloga. Ako nije dostupan onda servis red zakazivanje prioriteti odnos neće biti ažuriran.
vacationOrderParameters	N	Niza	Niz informacija o nalogu za odmor. Ako nije dostupan onda servis red odmor prioriteti odnos neće biti ažuriran.
multiSkillGroups	N	Niza	Niz informacija o grupi sa više veština. Ako nije Dostupno onda servis red za Multiskill Grupni odnos neće biti ažuriran. Ako je specificirana multiskill grupa ID ili ne postoje ili ne sadrži ovu uslugu red, to je noop samo za taj unos u grupu sa više veština. Svi ostali važeći će i dalje biti ažurirani.

Polje	Req?	Tip	Opis
			Prioritet postojećih multiskill grupa povezanih sa servisnim redom neće biti promenjen ako informacije o multiskill grupi nisu uključene u PUT. Dodato u WFM 9.3 (1).
Pretraga	N	broj. Niza	Niz ID-ova agenata. Ako nijedan agent nema ovaj servis red mapiran kao svoj glavni servis red, ovaj niz brojeva neće biti dostupan. Dodato samo u oblaku počevši od 2016.10.

PUT Servis ID API Servis JSON fajl primer


```
{
        "acdServerId": 2,
        "broj": 456, "ime":
        "prodaja", "prioritet": 1,
        "boja": "#7399BD",
        "notAllowForecast" : lažno, "msak" :
        lažno,
        "tipe": 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime" : 60,
        "radno vreme" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produktivnostOdsto": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,
```

```
"dana" : {
        "Nedelja":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Ponedeljak":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Utorak":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Sreda" :
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Četvrtak":
        {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
        },
        "Petak":
```

```
            {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu": "23:59",
            "aktivan" : istina
            },
            "Subota":
            {
                "otvoreno": "00:00",
                "blizu" : "23:59", "aktivan" :
                istina
            }
        },
        "skillMappings": [
            {
                "ID" : 22,
                "Prioritet": 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 32,
                "start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "dana" : // Mora imati najmanje jedan skup
                {
                    "nedelja" : lažno,
                    "ponedeljak" : istina,
                    "utorak" : istina, "sreda"
                    : istina, "četvrtak" :
                    istina,
```

```
                    "petak" : istina, "subota" : lažna
                }
            }
        ],
        "virtual": istina,
        "virtualServices": [
            {
                "ID": 8,
                "broj": 5020,
                "acdServerId": 2, "name":
                "SimSG1", "prioritet": 0,
                "virtuelni": lažna, "boja":
                "#7399BD",
                "notAllowForecast": false, "msak": istina,
                "tipe": 0, "tipeDesc":
                "Glas", "contactTipe": 0,
                "shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
                "skillMappingIds": []
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters": [
            {
                "kriterijumi" : maximum_hours_available, "prioritet"
                : 1,
                "uzlazno" : lažno
```

```
            },
            {
                "kriterijumi" : minimum_hours_available, "prioritet"
                : 2,
                "uzlazno" : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : maximum_hours_per_week,
                "prioritet" : 3,
                "uzlazno" : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : minimum_hours_per_week,
                "prioritet" : 4,
                "uzlazno" : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : rang,
                "prioritet" : 5, "uzlazno"
                : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : company_start_date, "prioritet" : 6,
                "uzlazno" : lažno
            },
            {
                "kriterijumi" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "uzlazno" : lažno
            },
        ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "kriterijumi" : company_start_date, "prioritet" : 1,
                "uzlazno" : lažno
        },
        {
                "kriterijumi" : department_start_date, "prioritet" : 2,
                "uzlazno" : lažno
        },
        {
                "kriterijumi" : min_fte_hours, "prioritet" :
                3,
                "uzlazno" : lažno.
        }
],
"multiSkillGroups": [
        {
                 "ID": 345,
                        "Prioritet": 1
        },
        {
                 "ID" : 341,
                        "Prioritet": 2
        }
],
"agentIds": [
                        35,24,3
]
```

}

DELETE Service Queue ID API

Koristite uslugu DELETE ID API da biste izbrisali red servisa.

Ovaj API ne dozvoljava da se servisni red izbriše ako je i dalje upućen u uslov pravila toka posla (ovo se primenjuje u kodu).

DELETE Service ID API Protokol i URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metod	IZBRIŠETE
Parametri	Red za usluge
Dozvole	Administrirajte WFM, planirajte rasporede, uredite rasporede

DELETE Service ID API polje zahteva

Ime	Req?	Tip	Opis
Pretraga	Y	Niz	ID reda za brisanje.

Smene po agentu API

The Shifts by Agent API vam omogućava da preuzmete detaljne informacije o rasporedu za agenta.

Smene po Agent API Protokol i URI

URI	/API/odmor/zakazivanje/raspored/aktivnost/detalj/od/agent/ {agentId}
Metod	DOBITI
Dozvole	Raspored planova
Tip sadržaja	multipart/form-data

NOTA

Ako zatražite informacije za dan na koji agent nije zakazan za rad, sistem će vratiti dan koji je zatražen, sa praznim nizom za **scheduledActivities**.

Smene po agentu API Polja zahteva

Ime	Req?	Tip	Opis
ID agenta	Y	broj.	Agent WFM ID za koga treba da preuzme informacije o rasporedu. Podrazumevano = ništa. Koristite Agent API da biste preuzeli Agenta ID.
odDatum	Y	Datum	Datum početka za informacije o rasporedu agenta koje treba preuzeti. Podrazumevano = ništa. Format: GGGG-MM-DD.
Bilten	Y	Datum	Datum završetka za informacije o rasporedu agenta koje treba preuzeti. Podrazumevano = ništa.

Ime	Req?	Tip	Opis
			Format: GGGG-MM-DD.

Smene po poljima odgovora agenta API

Ime	Opis
ID agenta	WFM Agent ID. Podrazumevano = ništa.
employeeId	Agent zaposleni ID.
Vremenska zona agenta	UTC vremenska zona ID za agenta. Podrazumevano = ništa. **PRIMER-06** :00 **NOTA** Ovo je vremenska zona prikaza agenta, što je njihovo lokalno vreme. Podaci će biti vraćeni na osnovu datuma navedenog u vremenskoj zoni stanara. Aktivnosti koje obuhvataju ponoć nisu skraćene na kraju dana. Umesto toga, WFM vraća celu aktivnost za sve aktivnosti koje imaju bilo koji deo izabranog dana u vremenskoj zoni stanara. Na primer, ako pošaljete aktivnost 9. oktobra koja traje do 10. oktobra, dobićete rezultate za celu aktivnost.
Tip aktivnosti	Vrsta aktivnosti agenta: ▪ Zadatak ▪ dostupno ▪ razbiti ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ Izuzetak ▪ in_service

Ime	Opis
	▪ in_service_msg ▪ Ruиak ▪ not_available ▪ Prekovremeno ▪ overtime_msg ▪ projekat Podrazumevan o = ništa.
Ime detalja o aktivnosti	Naziv aktivnosti. Podrazumevano = ništa.
Vreme početka aktivnosti	UNIKS vremenska oznaka za vreme početka intervala.
Podrazumevano = ništa. Vreme završetka aktivnosti	UNIKS vremenska oznaka za vreme
završetka intervala. Podrazumevano = ništa. Platio	Označava da li je aktivnost plaćena.
Podrazumevano = ništa.	
aktivnostMetapodaci	Definiše polje metapodataka za aktivnost.

Smene po agentu API JSON ulaznim i izlaznim poljima

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polja za unos

Ime	Req?	Opis
ID agenta	Y	WFM Agent ID za koga treba da preuzme informacije o rasporedu. Podrazumevano = ništa. Koristite Agent API da biste preuzeli Agenta ID.
odDatum	Y	Datum početka za informacije o rasporedu agenta koje treba preuzeti. Podrazumevano = ništa. Format: GGGG-MM-DD.
Bilten	Y	Datum završetka za informacije o rasporedu agenta da bude

Ime	Req?	Opis
		Preuzeti. Podrazumevano = ništa. Format: GGGG-MM-DD.

Izlazna polja

Ime	Req?	Opis
ID agenta	Y	WFM Agent ID. Podrazumevano = ništa.
Vremenska zona agenta	Y	UTC vremenska zona ID za agenta. Podrazumevano = ništa. **PRIMER** -06:00
Tip aktivnosti	Y	Vrsta aktivnosti agenta: ▪ Zadatak ▪ dostupno ▪ razbiti ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ Izuzetak ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ Ruиak ▪ not_available ▪ Prekovremeno ▪ overtime_msg ▪ Projekat Podrazumevano = ništa.
Ime detalja o aktivnosti	Y	Naziv aktivnosti. Podrazumevano = ništa.

Ime	Req?	Opis
Vreme početka aktivnosti	Y	UNIKS vremenska oznaka za vreme početka intervala. Podrazumevano = ništa.
Vreme završetka aktivnosti	Y	UNIKS vremenska oznaka za vreme završetka intervala. Podrazumevano = ništa.
Platio	Y	Označava da li je aktivnost plaćena. Podrazumevano = ništa.

Izlaz aktivnosti za agente sa unakrsnim ponoćnim smjenama

Ulazni datumski opseg za ovaj API zasniva se na datumu smene agenta. Aktivnosti nisu uključene u izlaz ako smena agenta počinje pre početka vremenskog opsega. Međutim, ako smena agenta počinje u vremenskom opsegu i proteže se izvan njega, aktivnosti agenta su uključene u izlaz.

PRIMER

Raspon datuma izveštavanja je od 2. jula do 4. jula.

- Ako agent ima unakrsnu ponoćnu smenu koja počinje 1. jula sa aktivnostima 2. jula, aktivnosti 2. jula za tog agenta neće biti vraćene.
- Ako agent ima unakrsnu ponoćnu smenu koja počinje 4. jula sa aktivnostima 5. jula, aktivnosti 5. jula će biti vraćene, iako se odvijaju izvan izabranog vremenskog opsega.

Smene po agentu API JSON fajl primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "datum": "2016-07-15",
                "scheduledActivities": [
                        {
                                "activitiTipe": "not_available", "activitiTipeLabel": "Nije
                                dostupno", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"plaćeno": lažno
},
{
"activityType": "ručak",
"activityTypeLabel": "Ručak",
"activityDetailName": "Ručak", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"plaćeno": lažno
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"plaćeno": lažno
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"plaćeno": lažno
},
{
"activitiTipe": "in_service", "activitiTipeLabel": "U službi",
"activitiDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "plaćeno": istina
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Nije dostupno",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "plaćeno": lažno
            }
            ]
        },
        {
            "datum": "2016-07-16",
            "scheduledActivities": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Nije dostupno",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "plaćeno": lažno
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Izvoz sa jednim kontaktom API

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

Protokol i URI

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

Preuzmite jedan kontakt

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

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

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

Primer odgovora

Sledi primer POST odgovor:

{
"kodiranje": "istina"
}

Mapiranje Veština API

Mapiranje veština API vam omogućava da kreirate i identifikujete mapiranja veština.

- GET Skill Mapping API - Koristite ovaj API da biste dobili listu mapiranja veština.
- POST Mapiranje veština API - Koristite ovaj API da biste kreirali mapiranje veština.

> **NOTA**
> API-ji za mapiranje veština ne vraćaju imena za prijavljivanje (adrese e-pošte) za agente. Za agenta i druga imena za prijavljivanje, pogledajte User API: /API/rest/scheduling/user.

GET Mapiranje veština API

Koristite GET Skill Mapping API da biste preuzeli listu svih mapiranja veština vidljivih pozivaocu na osnovu pravila o opsegu.

GET Mapiranje veština API Protokol i URI

URI	/API/rest/zakazivanje/skillMapping
Metod	DOBITI
Dozvole	Uređivanje rasporeda, administriranje poruka, administriranje WFM

GET Mapiranje veština API Polja zahteva

Polje	Req?	Tip	Opis
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	N	Boleanski	Default je false (vraća sva mapiranja veština). Ako je istina, vraća samo mapiranja veština koja su u glavnom prikazu pozivaoca.

GET Skill Mapping API Primer JSON datoteke

```
[
    {
```

```
            "ID" : broj,
            "ime" : string
        }
        ...
]
```

POST Mapiranje veština API

Koristite POST Mapiranje veština API da biste kreirali mapiranje veština sa zbirnim podacima skillMapping. Ovaj API je dostupan samo korisnicima sa ulogom "Administrator". Novo dodato mapiranje veština će biti dodato svim trenutnim prikazima korisnika.

POST Mapiranje veština API Procotol/URI

URI	/API/rest/zakazivanje/skillMapping
Dozvole	Administracija WFM
Metod	POST
Parametri	Nijedno

POST Mapiranje veština API Primeri JSON datoteka

Format zahteva

```
{
        "ime" : string,
        "agenti": //Opciona oznaka, ako nije dostupna mapiranje skillMapping/agent neće biti
    ažurirano
        [
            {
                "ID": broj
            },
            ...
        ]
```

```
        "services" ://Optional tag, ako nije dostupan, mapiranje servisa neće biti ažurirano
        [
            {
                "ID" : broj, "prioritet" : broj

            },
            ...
        ]
}
```

Format odgovora

```
{
        "ID" : broj, "ime" :
        string, "agenti" :
        [
            {
                "ID" : broj, "broj" : string,
                "lastName" : string,
                "firstName" : string

            },
            ...
        ]
        "usluge": [
            {
                "ID" : broj, "broj" : broj,
                "ime" : string, "prioritet"
                : broj
```

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

Mapiranje Veština ID API

Mapiranje veština ID API vam omogućava da identifikujete, ažurirate ili izbrišete mapiranje veština.

- GET Skill Mapping ID - Koristite ovaj API da biste dobili informacije o mapiranju veština.
- PUT Mapiranje veština ID - Koristite ovaj API da biste ažurirali mapiranje veština.
- DELETE Skill Mapping ID - Koristite ovaj API da biste izbrisali mapiranje veština.

NOTA

API-ji za mapiranje veština ne vraćaju imena za prijavljivanje (adrese e-pošte) za agente. Za agenta i druga imena za prijavljivanje, pogledajte User API: /API/rest/scheduling/user.

GET Mapiranje veština ID API

Koristite GET Skill Mapping ID API da biste preuzeli detalj skillMapping s obzirom na skillMapping ID. Ovaj API je dostupan samo korisnicima koji imaju ulogu administratora ili supervizora.

GET Mapiranje veština ID API Protokol i URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metod	DOBITI
Dozvole	Pogledaj rasporede, Administrirajte WFM
Parametri	Nijedno

GET Mapiranje veština ID API Mapiranje veština ID JSON

```
{
"ID" : broj, "ime" : string,
        "agenti":
        [
                {
```

```
                "ID" : broj, "broj" :
                string, "lastName" :
                string, "firstName" :
                string
            },
            ...
        ]
        "usluge": [
            {
                "ID" : broj, "broj" :
                broj, "ime" : string,
                "prioritet" : broj
            },
            ...
        ]
}
```

PUT Mapiranje veština ID API

Koristite PUT Mapiranje veština ID API da biste ažurirali detalje mapiranja veština pružajući mapiranje veština ID i rezime ili agente povezane sa njim. Ovaj API je dostupan samo korisnicima sa ulogom "Administrator".

PUT Mapiranje veština ID API Protokol i URI

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

Metod	PUT
Dozvole	Administrirajte WFM
Parametri	Nijedno

PUT Mapiranje veština ID API Mapiranje veština ID JSON primer

```
{
        "ime" : string,
        "agents" ://Optional tag, ako nije dostupan skillMapping/agent mapiranje neće biti
    ažurirano
        [
            {
                "ID" : broj "broj" : string
                "lastName" : string // opciono
                "firstName" : string // opciono
                "acdIdName" : string // opciono "ime" :
                string // opciono "_name" : string //
                opciono "_id" : string // opciono



            },
            ...
         ]
        "services" ://Optional tag, ako nije dostupan, mapiranje servisa neće biti ažurirano
        [
            {
                "ID" : broj, "prioritet" : broj
                "broj": 5020, //opciono "ime": "SimSG1",
                //opciono
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

DELETE Mapiranje veština ID API

Koristite DELETE Skill Mapping ID API da biste uklonili detalje mapiranja veština tako što ćete obezbediti mapiranje veština ID. Ovaj API je dostupan samo korisnicima koji imaju ulogu "Administrator".

DELETE Mapiranje veština ID API Protokol i URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metod	IZBRIŠETE
Dozvole	Administracija WFM
Parametri	Nijedno

Govor Hitovi API

Koristite ovaj API da biste zatražili listu govornih pogodaka Analitike.

Speech Hits API Protocol i URI

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

Speech Hits API Response Fields

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

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

Govorni pogodci API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


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

"contactid": broj, "tim":

string, "displayId": string,

"group": string

}

Konfiguracija ankete API

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

Konfiguracija ankete API Protokol i URI

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

Konfiguracija ankete API Polja odgovora

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

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

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

Konfiguracija ankete API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


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

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

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

Anketa ID API

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

Anketa ID API Protokol i URI

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

Anketa ID API Odgovori Polja

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

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

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

Anketa ID API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


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

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

Tekstualni hitovi API

Koristite ovaj API da biste zatražili listu rezultata teksta Analitike.

Tekstualni hitovi API Protokol i URI

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

Tekst Hits API Response Fields

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

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

Tekstualni pogodci API Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane datoteke odgovora JSON-a.


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

            },
            ...
```

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

Transkript Izvoz API

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

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

Transkript Izvoz API Protokol i URI

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

Transkript Izvoz API Polje zahteva

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

Transkript Izvoz API Primer CURL datoteke

Sledi primer formatiranog CURL zahteva.

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

Korisnik API

Koristite Korisnik API da zatražite listu korisnika od.

Korisnik API Protokol i URI

URI	/API/rest/zakazivanje/korisnik
Metod	DOBITI

Korisnik API Polje zahteva

Polje	Req?	Tip	Opis
udeo	N	Niz	Vratite korisnika koji je povezan sa agentom sa odgovarajućim acdId.

GET User API JSON Primer

```
[
        {
                "active": boolean, "firstName": string,
                "lastName": string,
                "ID": broj, // identifikator za korisnika

        }
        ...
]
```

WHIT API

WFM Historical Import Template (WHIT) API vam omogućava da transformišete istorijske podatke iz CSV datoteke u skup *_ServiceHistorical.SERVICE fajlova u formatu koji očekuje Generic Interface Services (GIS) API. Stanari koji hostuju sopstveni server podataka mogu pokrenuti VHIT API za generisanje i učitavanje GIS datoteka u oblak.

Za više informacija o WHIT API, pogledajte *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

> **NOTA**
> WHIT API ne radi sa stanarima koji koriste server podataka koji hostuje Cisco u oblaku, jer ovi stanari nemaju pristup serveru podataka.

WHIT API Protokoli i URI

Protokol za otpremanje

Ovaj API vam omogućava da otpremite WHIT datoteke koristeći podrazumevana mapiranja polja.

URI	/API/upload/historicalData
Parametri	acdServerId - ID ACD Server timeZone - "UTC" ili "TENANT" (podrazumevano za stanara)
Metod	POST
Dozvole	Masovni uvoz korisnika usluge
Tip sadržaja	multipart/form-data

Protokol o uvozu

Ovaj API vam omogućava da uvezete JSON datoteku sa mapiranjem polja.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Parametri	acdServerId - ID ACD Server timeZone - "UTC" ili "TENANT" (podrazumevano za stanara)
Metod	POST
Dozvole	Masovni uvoz korisnika usluge
Tip sadržaja	multipart/form-data

WHIT API Polje zahteva

Sledeće su podrazumevane kolone za VHIT Import API:

Polje	Req?	Tip	Opis
napušteni pozivi	N	broj.	Ukupan broj poziva napuštenih tokom ovog perioda na ovaj datum. Ako ova kolona nije navedena, 0 (nula) će se koristiti.
ASA	N	broj.	average speed of answer (ASA) u sekundama tokom ovog perioda na ovaj datum.
Sortiraj	Y	broj.	Prosečno vreme rada posle poziva (ACV) u sekundama za sve pozive koji su obrađeni tokom ovog perioda, uključujući sve vreme provedeno na pozivima obrađenim u ovom periodu i vreme provedeno u drugim periodima. **PRIMER** Ako ste primili samo jedan poziv u ovom periodu i bili ste u ACV stanju za KSNUMKS minuta, vaše prosečno vreme razgovora će biti KSNUMKS / KSNUMKS minuta = KSNUMKS minuta = KSNUMKS sekundi

AvgTalkTime	Y	broj.	Prosečno vreme razgovora u sekundama za sve pozive

Polje	Req?	Tip	Opis
			Koji su obrađeni tokom ovog perioda, uključujući sve vreme provedeno na pozivima obrađenim u ovom periodu i vreme provedeno u drugim periodima. **PRIMER** Ako ste primili samo jedan poziv u ovom periodu i bio je dugačak 45 minuta, vaše prosečno vreme razgovora će biti 45/1 minuta = 45 minuta = 2700 sekundi
KontaktiU redu	N	broj.	Maksimalan broj kontakata u redu. Primenljivo samo za neinteraktivne redove.
Datum	Y	Datum	Datum u jednom od sledećih formata: ▪ GGGG-MM-DD ▪ GGGG/MM/DD ▪ MM/DD/GGGG (podržano samo ako se uvozi preko API, a ne WHIT alata, jer ne možemo da kažemo razliku između MM/DD/GGGG i DD/MM/GGGG) ▪ DD/MM/GGGG (podržano samo ako se uvozi preko API, a ne WHIT alata, jer ne možemo da kažemo razliku između MM/DD/GGGG i DD/MM/GGGG)
handledCalls	Y	broj.	Ukupan broj poziva obrađenih tokom ovog perioda na ovaj datum.
Odnos popunjenosti	N	broj.	Odnos popunjenosti (kao ceo broj između 0 i 100) za uslugu tokom ovog perioda na ovaj datum.
menstruacija	Y	Niz	Period dana. Format: HH:MM.
Sortiraj	N	broj.	Broj agenata u službi tokom ovog perioda na

Polje	Req?	Tip	Opis
			ovog datuma.
primljenoPozivi	Y	broj.	Ukupan broj poziva primljenih tokom ovog perioda na ovaj datum.
servisNivo	N	broj.	Procenat nivoa usluge (kao ceo broj, 0 i 100) za uslugu tokom ovog perioda na ovaj datum.
servisIme	Y	Niz	Naziv reda servisa.
servisBroj	Y	broj.	ACD ID reda usluga.
transferredCalls	N	broj.	Ukupan broj poziva prenetih tokom ovog perioda na ovaj datum.