Webex VFO API Referentni vodič

Za primenu sa klasičnim WFM-om

Prvi put objavljeno: jula 10, 2020
Poslednje izmene: januar 17, 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sadržaj

Sadržaj ____ **3**

Prvi koraci ____ **23**

Autorizacija ____ 23

Zahtev za ovlašćenje ____ 23

Zahtev za JSON ____ 24

Korišćenje odgovora autorizacije ____ 24

Uništavanje sesije ____ 24

Rad sa tekstualnim datotekama ____ 24

Kreirajte API korisnika ____ **25**

Poštovanje 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 detaljni odgovor ____ 33

Osnovni detaljni odgovor ____ 34

Odgovor koji se može filtrirati ____ 34

Agenti zakazani od strane Service Kueue API-ja **37**

Protokol i URI 37

Polja zahteva 37

Polja odgovora 38

IEKS SmartSinc Uvoz MU Otvara format datoteke 38

Primer JSON datoteke 40

Konfigurisanje filtera izveštaja 40

Konfigurišite parametar u Data Ekplorer-u 41

Konfigurišite JSON za API zahtev 44

Konfigurisanje filtera opsega 44

Vremenski opseg 44

Relativni datum 45

Autorizovati API **47**

GET Protokol / 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 API-ju za mapiranje veština **53**

Protokol i URI 53
Polja zahteva 53
Polja odgovora 54
POST JSON Primeri datoteka 54
Zahtev za 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
API za uvoz kontakata u realnom vremenu (metapodaci) 57
Podržani formati 58
Polja zahteva i odgovora 58
Primeri CSV datoteka 64
Pun primer 65
Kratak primer 65
Primeri JSON datoteka 65
Pun 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
Teams API polja zahteva i odgovora 71
Osobe API protokol i URI 71
Polja zahteva i odgovora API-ja lica 72
Primeri CSV datoteka 75
Bulk Report Izvoz podataka API 77
GET Bulk Report Data Ekport API 77
GET Bulk Report Izvoz podataka API protokol i URI 77
GET Polja zahteva za izvoz podataka API-ja za izvoz podataka GET 77
GET Bulk Report Data Ekport API JSON File Primer 78
POST Bulk Report Izvoz podataka API 78
Protokol i URI 79
Polja zahteva POST 79
Primer JSON datoteke 80
Polja odgovora 80
Sinhroni odgovor 81
Asinhroni odgovor 81
Primer datoteke 81
Zahtev za JSON 82
Konfigurisanje filtera izveštaja 83
Konfigurišite parametar u Data Ekplorer-u 83
Konfigurišite JSON za API zahtev 86
Konfigurisanje filtera opsega 86

Vremenski opseg 86
Relativni datum 87
Kategorije i fraze API 89
DELETE Kategorije i fraze API 89
DELETE protokol i URI-ji 89
GET Kategorije i fraze API 90
GET protokol i URI-ji 90
GET polja odgovora 90
POST Kategorija i fraze API 91
POST protokol i URI-ji 91
Polja odgovora POST 92
Put Kategorije i fraze API 92
PUT protokol i URI-ji 92
PUT polja odgovora 92
GET/POST/PUT JSON fajl Primer 93
Kontakt uređaja API 95
Kontakt uređaj API protokol i URI 95
Parametri 95
Kontaktni uređaj API JSON datoteka Primeri 95
Primer datoteke odgovora 95
Kontakt uređaja Bulk API 97
Kontakt uređaj Bulk API protokol i URI 97
Kontakt uređaj - BULK API JSON File Primeri 97
Primer datoteke odgovora 97

Kontakt API **101**

Protokol i URI 101

Polja zahteva 101

Izvođenje kombinovane pretrage 108

Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka 108

Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka sa određenom vrednošću 108

Izvođenje potrage za događajima tišine 109

Primer JSON datoteke 110

JSON datoteka Primer searchStats Parametar = istina 111

Kontakt Osnovna pretraga API **113**

Protokol i URI 113

Polja zahteva 113

Polja odgovora 114

Primer JSON datoteke 115

Kontakt Monitoring API **117**

Protokol i URI 117

Polja odgovora 117

Primer odgovora JSON 118

Obrazac za evaluaciju API **119**

Protokol i URI 119

Polja odgovora 119

Primer JSON datoteke 121

Obrazac za evaluaciju ID API **125**

Protokol i URI 125

Polja odgovora 125

Primer JSON datoteke 127

API-ji tipa izuzetka 131

GET Tipovi izuzetaka API 131

GET Tipovi izuzetaka API protokol i URI 131

GET Tipovi izuzetaka Polja zahteva API-ja 131

GET Tipovi izuzetaka API JSON datoteka Primer 131

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API 132

POST zahtevi za izuzetak treće strane API protokol i URI 132

POST Zahtevi za izuzetak treće strane Polja zahteva za API 132

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API JSON datoteke Primeri 134

Izvoz API-ja 135

Protokol i URI 135

Polja zahteva 135

Polja odgovora 135

Primer izlaza CSV datoteke 138

Generički API za uvoz teksta 139

Protokol i URI 139

JSON polja zahteva 139

Primer JSON datoteke 140

Generički uvoz teksta sa API-jem za više datoteka 143

Protokol i URI 143

Polja zahteva 143

Podržani formati 144

Batch CSV datoteka Primer 145

ZIP fajl Primer 145

Primer JSON datoteke 146

JSON Telo 146

Sadržaj 147

GIS API 149

Protokol i URI 149

Primeri 149

Datoteka agenta 150

Servisna datoteka 156

Kolone 157

Uvoz API-ja 161

GET Uvoz Protokol i URI 161

GET polja zahteva za uvoz 161

GET Uvoz polja odgovora 161

GET Primer JSON datoteke za uvoz 162

POST Protokol za uvoz i URI 164

Uvoz polja odgovora POST 164

POST Primer JSON datoteke za uvoz 165

JSON Format 165

POST Format odgovora na uspeh 166

API-ji za uvoz preferencija 167

Kreirajte API za uvoz 167

Kreirajte protokol za uvoz i URI 167

Kreirajte polja zahteva za uvoz ____ 167

Kreirajte JSON datoteku za uvoz ____ 168

Kreirajte odgovor sistema preferencija uvoza ____ 168

Obriši API za uvoz ____ 168

Izbrišite Uvoz Preference Protocol i URI ____ 168

Obriši Uvoz Preference Sistem Odgovor ____ 168

Uvoz Preferences API ____ 169

Protokol o preferencijama uvoza i URI ____ 169

Uvoz preferencijskih polja odgovora ____ 169

Primer JSON datoteke ____ 169

Odgovor sistema ____ 171

Uvoz podešavanja po ID API ____ 171

Uvoz preferencije od ID protokola i URI ____ 171

Uvoz preferencija po ID poljima odgovora ____ 171

Uvoz preferencija po ID JSON File Primer ____ 172

Odgovor sistema ____ 172

Ažuriranje API-ja za uvoz ____ 172

Ažurirajte protokol za uvoz i URI ____ 173

Ažurirajte polja odgovora za uvoz preferencija ____ 173

Ažuriranje preferencija uvoza JSON datoteke Primer ____ 173

Ažuriranje Uvoz Preference Sistem Odgovor ____ 174

Lista uključivanja / isključivanja API ____ 175

GET API za listu uključivanja / isključivanja ____ 175

GET Lista uključivanja / isključivanja API protokol i URI ____ 175

GET Lista API zahteva za uključivanje / isključenje ____ 175
GET Service API polja odgovora ____ 177
GET Service API JSON fajl Primer ____ 178
PUT Uključi / isključi listu API ____ 178
PUT Uključivanje / isključivanje liste API protokol i URI ____ 179
PUT Uključivanje / isključivanje liste Polja zahteva API-ja ____ 179
PUT Uključivanje / isključivanje liste Polja odgovora API-ja ____ 180
PUT Uključivanje / isključivanje liste API JSON datoteke Primer ____ 181
POST Lista uključivanja / isključivanja API ____ 182
POST lista uključivanja / isključivanja API protokol i URI ____ 182
POST Lista API zahteva za uključivanje / isključenje ____ 182
POST Lista uključivanja / isključivanja API polja odgovora ____ 184
POST Lista uključivanja / isključivanja API JSON datoteke Primer ____ 185
DELETE Uključi / isključi listu API ____ 185
DELETE Uključi / isključi listu API protokola i URI ____ 185
Izbriši: Uključi / isključi listu: Sistemski odgovor ____ 185
Rezime interakcije Pročitajte API ____ 186
Protokol i URI ____ 186
Primer odgovora ____ 186
Poslovi API ____ 187
Protokol i URI ____ 187
Polja zahteva ____ 187
Polja odgovora ____ 187
Primeri JSON datoteka ____ 189

Zahtev 189

Odgovor 189

API-ji organizacione strukture 191

Dodelite uloge osobnom API-ju 191

Dodelite uloge API protokolu osobe i URI-ju 191

Dodeljivanje uloga poljima zahteva za API osobu 191

Dodelite uloge osobi API JSON fajl Primer 191

Common Group API 192

Zajednička grupa API protokol i URI 192

Polja zahteva za API zajedničku grupu 192

Organizaciona struktura - Zajednički API (informacije o bušenju) 192

Zajednički API protokol i URI 193

Uobičajena polja API zahteva 193

Uobičajena polja odgovora API-ja 193

Uobičajeni primer API JSON datoteke 194

Grupni API 195

Grupni API protokol i URI 195

Polja zahteva API-ja grupe – sve grupe 196

Polja odgovora grupnog API-ja 196

Grupa API JSON datoteka Primer 197

Grupirajte po ID-u (sa timovima) 198

Grupirajte po ID-u (sa timovima) Protokol i URI 198

Grupirajte po ID-u (sa timovima) Polja zahteva 198

Grupirajte po ID-u (sa timovima) Polja odgovora 198

Grupirajte po ID-u (sa timovima) Primer JSON datoteke ____ 199
Group-Person API ____ 200
Grupni API protokol i URI ____ 200
Polja zahteva API-ja za grupnu osobu ____ 200
Polja odgovora API-ja grupe-osobe ____ 200
Primer API JSON datoteke Group-Person ____ 201
Grupa (sa opsegom) API ____ 201
Grupa (sa opsegom) API protokol i URI ____ 201
Grupa (sa opsegom) Polja zahteva za API ____ 201
Grupa (sa opsegom) Polja odgovora API-ja ____ 202
Grupa (sa opsegom) API JSON datoteka Primer ____ 202
Dozvole API ____ 202
Dozvole API protokol i URI ____ 202
Dozvole Polja odgovora API-ja ____ 203
Dozvole API JSON fajl Primer ____ 203
Osoba API ____ 203
Osoba API protokol i URI ____ 204
Polja zahteva API-ja osobe ____ 204
Person API JSON fajl Primer ____ 205
Osoba po ID API ____ 206
Osoba po ID-u API protokol i URI ____ 206
Lice po ID-u Polja zahteva API-ja (PUT metod) ____ 206
Lice po ID-u Polja odgovora API-ja ____ 209
Osoba po ID-u API JSON datoteka Primer ____ 210

Vremenska zona osobe API 211
Vremenska zona osobe API protokol i URI 211
Polja odgovora API-ja za vremensku zonu osobe 211
Vremenska zona API osobe JSON fajl Primer 212
Uloge API 212
Uloge: API protokol i URI 212
Uloge Polja zahteva API-ja 212
Uloge Polja odgovora API-ja 213
Uloge API JSON datoteke Primer 213
Timski API 214
Tim API protokol i URI 214
Polja zahteva za API tima 215
Primer timskog API-ja JSON datoteke 215
Timovi po ID (sa agentima) 215
Timovi po ID (sa agentima) Protokol i URI 215
Timovi po ID-u (sa agentima) Polja zahteva 216
Timovi po ID-u (sa agentima) Polja odgovora 216
Timovi po ID-u (sa agentima) Primer JSON datoteke 217
Tim (sa opsegom) 219
Tim (sa opsegom) Protokol i URI 219
Polja zahteva tima (sa opsegom) 219
Polja odgovora tima (sa opsegom) 219
Tim (sa opsegom) JSON fajl Primer 219
Tenant API 220

Tenant API protokol i URI 220
Polja zahteva API-ja klijenta 220
Polja odgovora API-ja klijenta 221
Tenant API JSON datoteka Primer 221
Real-Time Agent Države API 223
Stanja agenta u realnom vremenu API protokol i URI 223
Parametri 223
fromTime Parametar Razmatranja 224
Polja zahteva za API države agenta u realnom vremenu 224
Polja odgovora API-ja u realnom vremenu 225
Primeri API JSON datoteka u realnom vremenu 225
Zahtev za datoteku Primer 225
Primer datoteke odgovora 225
API za snimanje podataka u realnom vremenu 227
API protokol za snimanje podataka u realnom vremenu i URI 227
Polja zahteva za API za snimanje podataka u realnom vremenu 227
Polja odgovora API-ja za snimanje podataka u realnom vremenu 228
Primer API JSON datoteke za snimanje podataka u realnom vremenu 229
Uništavanje sesije 229
Odgovor sistema 229
Snimanje Kontrole API 231
Kontrola snimanja API protokol i URI 231
URI parametri zahteva 232
Parametri upita 232

Kontrola snimanja Autentifikacija API protokola i URI ____ 235

Prijavljivanje na API za kontrolu snimanja ____ 236

Odjavljivanje iz API-ja za kontrolu snimanja ____ 237

Kontrola snimanja API zahtev komande ____ 237

Korišćenje kontrola snimanja iz komandne linije ____ 241

Pojednostavljeni API za kontrolu snimanja ____ 243

Protokol i URI ____ 243

Raspored Detalji od strane agenata i Date API ____ 249

Protokol i URI ____ 249

Parametri ____ 249

Polja zahteva ____ 249

Detalji rasporeda po agentima i poljima odgovora API-ja datuma ____ 250

Detalji rasporeda po agentima i datumu API JSON datoteka ____ 251

Zahtev za datoteku Primer ____ 251

Primer datoteke odgovora ____ 251

Raspored za Timespan API ____ 253

Protokol i URI ____ 253

Parametri zahteva ____ 253

Polja zahteva ____ 254

Polja odgovora ____ 254

Objekti aktivnosti ____ 254

Primer odgovora ____ 255

API usluge ____ 257

GET Service API ____ 257

GET Service API protokol i URI 257
GET Service API polja zahteva 257
GET Service API polja odgovora 258
GET Service API JSON fajl Primer 259
POST Service API 260
POST Service API protokol i URI 260
Polja zahteva API za poštansku uslugu 261
Dani Polja 264
Polja za mapiranje veština 265
DN polja 265
Virtuelna polja usluga 265
Polja redosleda zakazivanja 265
Polja naloga za odmor 266
Polja grupe sa više veština 266
Polja odgovora API-ja POST Service 267
POST Service API zahtev JSON fajl Primer 269
Primer JSON datoteke odgovora API-ja POST servisa 274
Service Kuede ID API 281
GET Service ID API 281
GET Service ID API protokol i URI 281
GET Service ID API polje zahteva 281
GET Service ID API polja odgovora 282
GET Service ID API odgovor JSON Primer datoteke 284
PUT Service ID API 289

PUT Service ID API protokol i URI ____ 290
Parametri ____ 290
PUT Service ID API polja zahteva ____ 290
PUT Service ID API servis JSON datoteka Primer ____ 293
DELETE Service Queue ID API ____ 299
DELETE Service ID API protokol i URI ____ 299
DELETE Service ID API Zahtev Polje ____ 299
Smene od strane Agent API-ja ____ 301
Smene od strane Agent API protokola i URI-ja ____ 301
Smene po poljima zahteva API-ja agenta ____ 301
Smene po poljima odgovora API-ja agenta ____ 302
Smene od strane Agent API JSON ulaznih i izlaznih polja ____ 303
Polja za unos ____ 303
Izlazna polja ____ 304
Izlaz aktivnosti za agente sa unakrsnim ponoćnim smjenama ____ 305
Smene od strane Agent API JSON datoteke Primer ____ 305
Single Contact Ekport API ____ 309
Protokol i URI ____ 309
Primer odgovora ____ 310
Skill Mapping API ____ 311
GET Skill Mapping API ____ 311
GET Skill Mapping API protokol i URI ____ 311
GET Skill Mapping API polja zahteva ____ 311
GET Skill Mapping API JSON fajl Primer ____ 311

POST Veština Mapiranje API ____ 312
POST API za mapiranje veština Procotol / URI ____ 312
POST Skill Mapping API JSON File Primeri ____ 312
Format zahteva ____ 312
Format odgovora ____ 313
Mapiranje veština ID API ____ **315**
GET Skill Mapping ID API ____ 315
GET Skill Mapping ID API protokol i URI ____ 315
GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON ____ 315
PUT Veština Mapiranje ID API ____ 316
PUT Skill Mapping ID API protokol i URI ____ 316
PUT Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON Primer ____ 317
DELETE Skill Mapiranje ID API ____ 318
DELETE Skill Mapping ID API protokol i URI ____ 318
Govor Hits API ____ **319**
Govorni hitovi API protokol i URI ____ 319
Govor Hits API polja odgovora ____ 319
Govor Hits API JSON datoteka Primer ____ 320
API za konfiguraciju ankete ____ **323**
Konfiguracija ankete API protokol i URI ____ 323
Polja odgovora API-ja za konfiguraciju ankete ____ 323
Primer API JSON datoteke za konfiguraciju ankete ____ 325
Anketa ID API ____ **329**
Anketa ID API protokol i URI ____ 329

Polja odgovora API-ja ID-a ankete ____ 329

Primer API-ja JSON datoteke Survei ID ____ 331

Tekst Hits API ____ 333

Tekst Hits API protokol i URI ____ 333

Tekstualni pogodak Polja odgovora API-ja ____ 333

Tekst Hits API JSON datoteka Primer ____ 334

Transkript Izvoz API ____ 337

Transkript Izvoz API protokola i URI ____ 337

Polja zahteva za izvoz API-ja za izvoz transkripta ____ 337

Primer datoteke API za izvoz transkripta CURL ____ 337

Korisnički API ____ 339

Korisnički API protokol i URI ____ 339

Polja zahteva korisničkog API-ja ____ 339

GET User API JSON Primer ____ 339

WHIT API ____ 341

VHIT API protokoli i URI ____ 341

Protokol za otpremanje ____ 341

Protokol o uvozu ____ 341

Polja zahteva za VHIT API ____ 342

Prvi koraci

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

Autorizacija

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

NAPOMENA : Vaša sesija istječe nakon dva sata neaktivnosti.

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

Zahtev za ovlašćenje

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

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

Zahtev za JSON

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

Korišćenje odgovora autorizacije

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

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

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

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

Uništavanje sesije

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

Odjavi se

- Izdajte zahtev za brisanje HTTPS-a:

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

Rad sa tekstualnim datotekama

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

Kreirajte API korisnika

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

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

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

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

Kreirajte API korisnički nalog

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

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

2. Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija korisnika > > korisnike.
3. Izaberite Kreiraj **novog korisnika** opciju i popunite sledeća polja u Informacije o korisniku sekcija.

   - **Ime i prezime –**Unesite ime i prezime koje identifikuje svrhu korisnika. Na primer, unesite **APIas** ime i **korisnika** kao prezime.
   - **Korisničko ime**—Unesite važeću adresu e-pošte. Ovo je korisničko Webex VFO korisničko ime koje će se koristiti za prijavljivanje.

4. Unesite lozinku koja ispunjava zahteve složenosti lozinke vašeg stanara u **polje Lozinka** .
5. U polju **Uloge** , dodelite korisniku podrazumevanu ulogu administratora sistema.
6. Podesite **polje Tim** na Podrazumevani tim. Ovu vrednost možete podesiti na alternativni tim koji vam je draži.
7. Izaberite pridružene grupe i timove za koje bi ovaj nalog trebalo da ima opseg. Možete odabrati pojedinačne timove, ime grupe ili ime stanara kao grupu. Odabir imena stanara ističe sve timove unutar te grupe.

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

Srodne teme

Pogledaj *Webex VFO API Referentni vodič.*

Adherence and ConformanceAPI

Koristite ovaj API da biste zatražili WFM poštovanje i statistiku usaglašenosti.

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

Protokol i URI

URI	/api/rest/scheduling/adherence/agent
Metod	DOBITI
Dozvole	Uređivanje rasporeda Prijavljeni korisnici mogu da provere sopstveno pridržavanje.
Tip sadržaja	Multipart/form-data

Polja zahteva

Ime	Zahtev ?	Tip	Opis
OMILjENO	N	Niz	Možete koristiti personID kao opcioni parametar u zahtevu ako imate određenog agenta koji želite da povučete podatke pomoću API-ja.
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. Default = 25 Mak = 200
Broj stranica	N	broj.	Broj stranice za rezultate. Podrazumevano = 1

Polja odgovora

Ime	Opis
OMILjENO	ID agenta.
Srpsko-hrvatski ACD-a	ACD identifikator agenta. Omogućava provajderima da podudaraju agente između I njihove evidencije.
raspoređenoSekundi	Ukupno vreme u sekundama agent je zakazan za rad za izabrani datum.
scheduledInServiceSeconds	Ukupno vreme u sekundi agent je zakazano da bude u službi i na raspolaganju Za rukovanje pozivima za trenutni datum
actualInServiceSeconds	Broj sekundi agent je bio u službi.
notInAdherenceSeconds	Broj sekundi agent nije bio u pridržavanju.
rasporedPridržavanje	Poštovanje procenat, zaokružen na jedno decimalno
mesto rasporedUsaglašenost	Procenat usaglašenosti, zaokružen na jednu
decimalnu tačku detalja	Detaljne informacije u vezi sa poštovanjem agenta.
planiranoAktivnostTip	ID-ovi tipa planirane aktivnosti.
scheduledActityStartTime	Planirano vreme početka aktivnosti u UTC formatu
inAdherenceSeconds	Broj sekundi agent je u pridržavanju.
outOfAdherenceSeconds	Broj sekundi agent je van pridržavanja.
Aktuelni	Detaljne informacije o stvarnom stanju pridržavanja agenta. **NAPOMENA** Za trenutni datum prikazuje se prazan niz za buduće planirane aktivnosti.
aktualAgentState	Stvarno stanje aktivnosti agenta.
actualAgentStateStartTime	Stvarno vreme početka za agenta, u UTC formatu
actualReasonCode	Stvarni kod razloga aktivnosti agenta. Može biti NULL.

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.

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

    },
    ...
]
```

AgentAPI

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	Ažuriranje zahteva za razmenu poruka
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja zahteva

Ime	Zahtev ?	Tip	Opis
activeAgentAndActiveUser	N	Boleanski	Kada je podešeno na True, vraća samo aktivne korisnike koji su takođe aktivni agenti.
ekshibicionist	N	Boleanski	Kada je podešeno na True, vraća samo aktivne agente.
udeo	N	Niz	Ako je postavljeno, vraća agente povezane sa ovim ACD ID-om.
agentAssignedEkception	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.
punoDetalji	N	Boleanski	Ako je podešeno na True, vraća sve podatke o agentu. Ako je podešeno na False, vraća ID, ime, prezime i broj zaposlenih.

Ime	Zahtev ?	Tip	Opis
Može se filtrirati	N	Boleanski	Ako je podešeno na True, vraća informacije o agentu koje se mogu filtrirati (ID agenta, ime, prezime, broj zaposlenih, ID mapiranja veština, ID reda usluga i ID grupe multiskill.

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 / netačno. Označava da li je agent aktivan.
AgentID	ID agenta. Ovo polje takođe koristi Shifts bi Agent API. Broj
zaposlenih	Broj zaposlenih agenta (samo administratori).
Datum početka kompanije	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 da radi u odeljenju, u GGGG-MM-DD formatu (Samo administratori).
Datum prestanka	Datum prestanka odeljenja agenta, u GGGG-MM-DD formatu (Samo administratori). Ovo polje može biti NULL.
Prezime	Ime agenta.
Prezime	Prezime agenta.

Polje	Opis
Pretraga	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 / netačno. 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, po ID-u agenta.
Mapiranje 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 detaljni 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": broj, "workConditionProfileId": broj,
                "multiSkillGroupId": broj,
```

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

        },
        ...
]
```

Osnovni detaljni 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":[number, ...],
            "multiSkillGroupId":number
        },
        ...
]
```

Agenti zakazani od strane Service KuedueAPI-ja

Agenti zakazani od strane Service Kuekue API vraća broj agenata zakazanih u ekvivalentima punog radnog vremena (FTE) po intervalu za skup redova usluga. Za multiskill grupe, gde agent može da radi sa skraćenim radnim vremenom u dva ili više servisnih redova, FTE je decimalna. Na primer, ako agent radi pola radnog vremena u dve grupe usluga, on ili ona je naveden kao 0,5 FTE ako je agent zakazan da radi za ceo interval.

NAPOMENA Da biste vratili podatke, redovi usluga moraju imati polje za potvrdu "Ne generiši prognoze ili rasporede za ovaj red usluga" obrisano, a redovi usluga moraju biti u glavnom prikazu Korisnika koji podnosi.

Protokol i URI

URI	/api/rest/scheduling/agents/scheduled/bi/servicequeue
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Planirajte raspored
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	Zahtev?	Opis
Interval	Y	15- ili 30-minutni intervali.
Servis Kuered ID-ovi	N	ID-ovi reda usluga za koje se preuzima informacije o osoblju. Default = svi servisni redovi koje imate dozvolu da vidite

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

Polja odgovora

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

Ime	Zahtev?	Opis
ID reda usluga	Y	ID reda usluga.
Ime reda usluga	Y	Ime reda usluga.
ID tipa reda usluga	Y	ID tipa reda usluga.
Ime tipa reda usluga	Y	Ime tipa reda usluga.
Vreme početka intervala	Y	UNIKS vremenska oznaka za vreme početka intervala.
Agenti zakazani	Y	Broj agenata zakazanih u FTE, na jednu decimalu. Broj agenata zavisi od toga koliko intervala je zakazan agent.

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

IEKS SmartSinc Uvoz MU Otvara format datoteke

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

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

```
<?xml version="1.0"?>
<otvara se>
        <muOpens>
```

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

Primer JSON datoteke

Zahtev za JSON

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.


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


Odgovor JSON


```
[{
        "serviceKueueId": 1, "serviceKueueName":
        "foobar", "serviceTipeName": "glas",
        "serviceTipeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsBiDate": [{
                "date": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsBiInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "numberOfAgents": 5.0
                }]
        }]
}]
```


Konfigurisanje filtera izveštaja

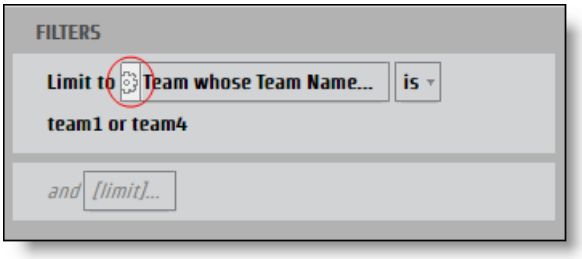
Jedna od karakteristika API-ja za izvoz podataka o masovnom izveštaju je mogućnost promene filtera u izveštaju prilikom pozivanja API-ja. Filtere možete konfigurisati uređivanjem teksta POST zahteva. Da biste promenili filter pomoću API-ja, morate prethodno izvršiti nekoliko izmena u izveštaju u Data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

Konfigurišite parametar u Data Ekplorer-u

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

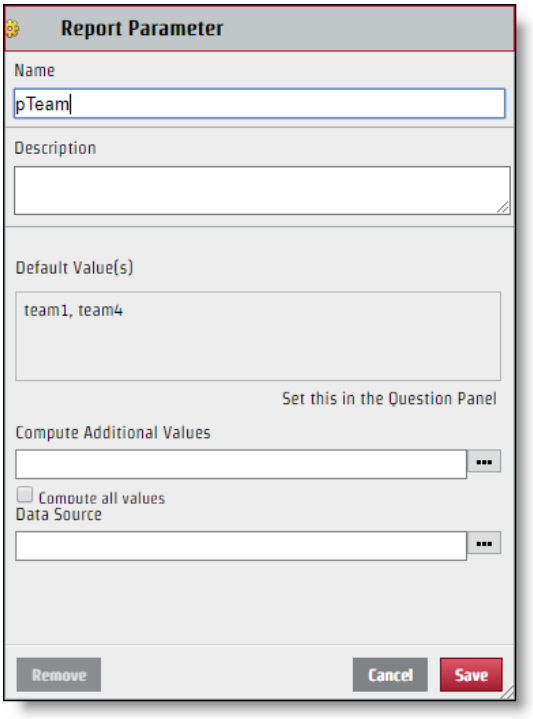
Konfigurišite parametar

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



   Otvara se **dijalog Parametar** izveštaja.

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

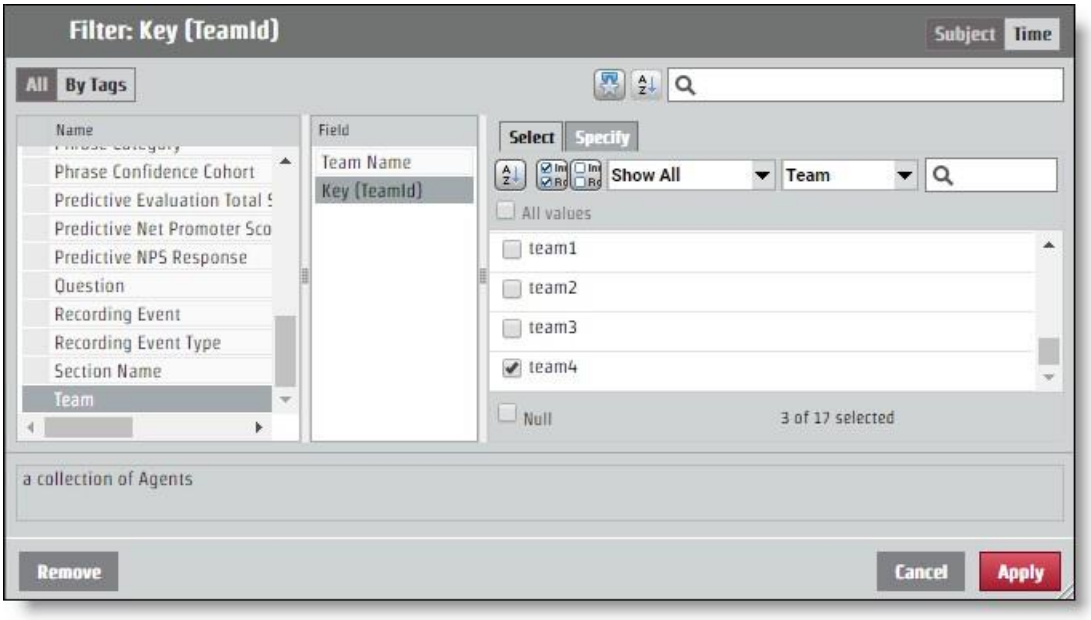


5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

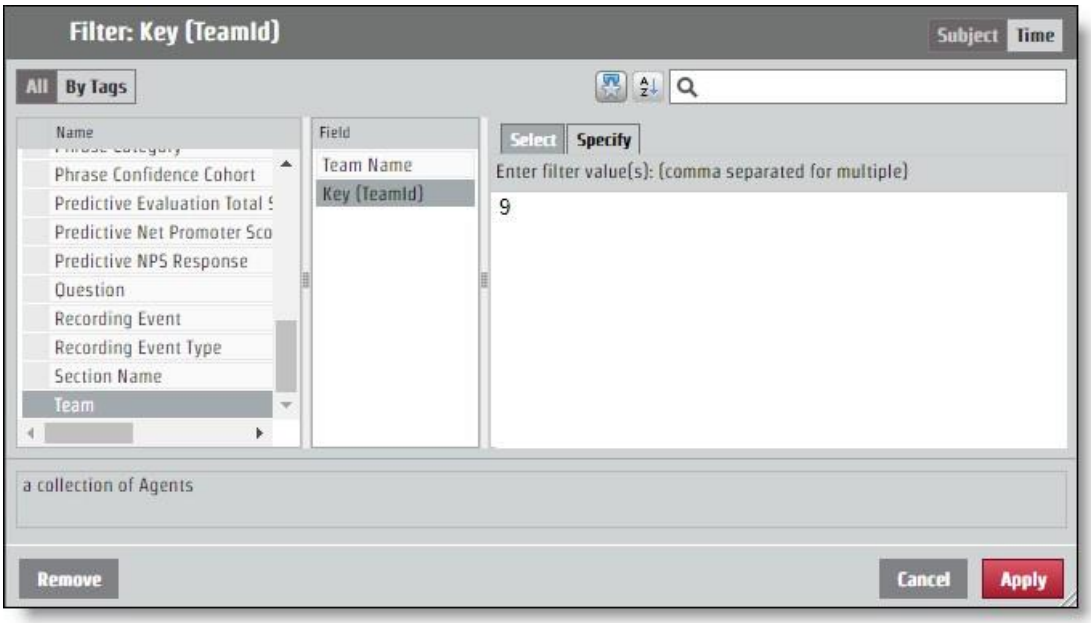
Kada je filter konfigurisan, može se uređivati putem API zahteva. Iako se ime parametra koje kreirate koristi za ime ključa u paru JSON vrednosti ključa, vrednost koja je prikazana u odeljku Izaberite dijalog bok Filter nije nužno vrednost koju treba da koristite za JSON datoteku. Da biste ispravno ispravili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

Identifikujte specifičnu vrednost

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



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



Konfigurišite JSON za APIRekuest

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

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

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

Konfigurisanje filtera opsega

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

Vremenski opseg

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

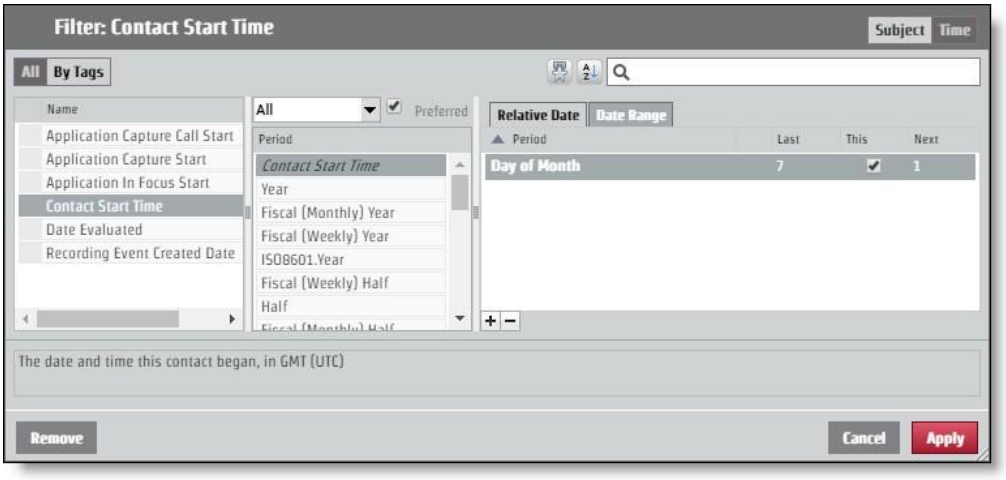
> **NAJBOLJA PRAKSA** - Izveštaj koji ne navodi krajnji opseg će povući sve informacije iz početnog vremena opsega unapred. Za ponavljajuće izveštaje, možete koristiti ovu funkciju i uzeti vreme poslednjeg
> Stavka u izveštaju, koji će biti formatiran u UNIKS epohi vremenu i koristiti taj broj kao početak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

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

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

Relativni datum

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



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

...

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

...

AuthorizeAPI

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

NAPOMENA : Vaša sesija istječe nakon dva sata neaktivnosti.

GET Protokol / URI

URI	/api/rest/authorize
Metod	DOBITI

Polja zahteva

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

Primeri JSON datoteka

Zahtev

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

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

Odgovor

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com", "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Podrazumevani tim",
        "groupId":2,
        "groupName":"Podrazumevana
        grupa", "lang":"sr",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "deactivated":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordEkspirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "permissions":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
```

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

POST protokol i URI

URI	/api/rest/authorize
Metod	POŠTANSKI

Polja zahteva

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

Primeri JSON datoteka

Zahtev

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

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

Odgovor

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com", "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Podrazumevani tim",
        "groupId":2,
        "groupName":"Podrazumevana
        grupa", "lang":"sr",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "deactivated":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordEkspirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "permissions":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring", "AdministrPassvordPolicy",
```

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

Dostupni agenti po servisnom redu ili API-ju za mapiranje veština

Dostupni agent po redu usluga ili mapiranje veština API vraća trenutne detalje o planiranim aktivnostima za sve agente koji su trenutno zakazani za rad 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 okviru pozivaoca, vidljivi autentifikovanom korisniku.

Protokol i URI

URI	/api/rest/scheduling/schedule/availableAgents
Metod	POŠTOVI, 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 za mapiranje veština. Ako dostavite jednu vrstu ID-a, drugi može biti prazan.

Ime	Zahtev?	Opis
serviceQueueIds	N	ID-ovi reda usluga za koje preuzimate informacije o aktivnom agentu.
Srpsko-hrvatski	N	ID-ovi za mapiranje veština za koje preuzimate informacije o aktivnom agentu.

Polja odgovora

Polje	Opis
OMILjENO	ID agenta koji je trenutno zakazan da podrži red usluga.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Vremenska zona agenta.
planiranoAktivnost	Planirana aktivnost agenta.
aktivnostTip	Vrsta aktivnosti za koju je agent zakazan.
aktivnostTipOznaka	Oznaka se primenjuje na planiranu aktivnost u
korisničkom interfejsu. aktivnostDetaljno ime	Detaljan naziv zakazane aktivnosti.
serviceQueueIds	ID-ovi reda usluga koje je agent trenutno zakazan za rad. Obično je ovo jedan ID reda servisa, osim ako je agent zakazan da radi grupu sa više veština.
Srpsko-hrvatski	ID-ovi za mapiranje veština kojima je agent trenutno dodeljen i Zakazan za rad.
Početak vremena	Vreme početka planirane aktivnosti u UNIKS formatu.
Kraj vremena	Vreme završetka zakazane aktivnosti u UNIKS formatu.

POST JSON Primeri datoteka

Zahtev za JSON

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

Odgovor JSON

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

"agentTimeZone": "Amerika / Čikago" "scheduledActiviti":

{

"activitiType": "in_service", "activitiTypeLabel": "U službi",

"activitiDetailName": "Podrška", "serviceQueueIds": [broj, broj,

broj,...], "skillMappingIds": [broj, broj, broj,...], "startTime":

"287579823492000",

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

GET JSON fajl Primer

[

{

"date": "2020-01-05",

"dateLabel": "Sun, Jan KSNUMKS",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivitiStartTime": null,

"lastActivitiEndTime": null, "paidHours": null,

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"date": "2020-01-06",

"dateLabel": "Mon, Jan 6", "timeRangeLabel":

"8:00AM-4:30PM", "firstActivitiStartTime":

1578319200000,

"lastActivitiEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "entireDai": false,
"activitiType": "in_service",
"activitiTypeLabel": "U službi",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvKue126072", "hiperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": istina

},]...
]...

Uvoz kontakata u rasutom stanju

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

Postoje dva API-ja za masovni uvoz:

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

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

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

Protokol i URI

Bulk kontakt importAPI

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

U realnom vremenu API za uvoz kontakata (metapodaci)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

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

Podržani formati

Sledeći formati mogu biti uključeni u zahtev sa više delova.

Tip	Opis
CSV	Datoteka razdvojena zarezom koja se koristi za dodeljivanje metapodataka.
JSON	Isti format metapodataka kao i API u realnom vremenu, ali se može koristiti za masovni uvoz.
OMILjENO	Format za snimanje zvuka.
BILTEN	Kombinovani audio i video format snimanja.
VEBMA	Format samo za zvuk (VebM kontejner).
OMILjENO	Format samo za video (VebM kontejner).
Sortiraj	Audio format.
OMILjENO	Kombinovani audio i video format snimanja (ili video samo ako je uparen sa zvukom u istom kontaktu).
OPUS	Audio format.

Polja zahteva i odgovora

CSV i JSON datoteke uključuju polja definisana u sledećoj tabeli. Nisu sva polja korišćena u obe vrste fajlova. Fajl na koji se polje odnosi je naznačen u opisu.

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

Ime	Zaht	Opis
		Koji format se koristi na osnovu raščlanjivanja sadržaja. ▪ Lična karta. Jedinstveni identifikator iz WfoPerson.id. Ovaj broj se takođe koristi u tabeli Izvoz korisnika (Upravljanje aplikacijama > Globalni korisnici > > Uvoz i izvoz > Izvoz > Korisnički ID kolona). To nije isto kao i ID u Webex VFO korisničkom profilu. ▪ AD Prijava. Domen\korisničko ime (zahteva "\"). ▪ Adresa e-pošte. Adresa e-pošte (zahteva "@"). Kada koristite CSV za otpremanje kontakata, potreban je ID agenta. Ako koristite JSON da biste podnijeli zahtev, ID agenta nije obavezan. U drugom slučaju, ID agenta je postavljen na ID autentifikovanog korisnika koji pokreće otpremanje. Maksimalni broj znakova = 254 Podrazumevano = nijedan
Srpsko-hrvatski	N	Koristi se u CSV i JSON. ID koji povezuje kontakte zajedno. Na primer, prebačeni poziv od jednog agenta do drugog ima isti ID. Maksimalni broj znakova = 52 Default = NULL
Audio.Lokacija	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Audio. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan

Ime	Zahtev?	Opis
Audio.StartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Audio. Vreme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIKS vreme) audio snimka. Ovo se koristi za određivanje audio ofseta od kada kontakt počinje. Maksimalni znakovi = dugačak Default = ContactStartTimeMs
PozvanaAdresa	N	Koristi se u CSV-u. Pozvani broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64 Default = Prazan string
Zvala	N	Koristi se u JSON-u. Pozvani broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64 Default = NULL
Pretraživanje	N	Koristi se u CSV i JSON. ID koji identifikuje kontakt. Maksimalni broj znakova = 128 Default = NULL
Zove	N	Koristi se u JSON-u. Pozivni broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64 Default = NULL
PozivanjeAdresa	N	Koristi se u CSV-u. Pozivni broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64

Ime	Zaht	Opis
		Default = Prazan string
ClientTimeZone	N	Koristi se u CSV i JSON. Vremenska zona u UTC formatu. Vindovs Time je takođe podržan. Desktop Recording klijent šalje Vindovs Time, koji je mapiran na Olson vreme. Maksimalni broj znakova = 255 Default = Vremenska zona kupca kao što je definisano u Webex VFO **PRIMER–** 06:00
KontaktStartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. Vreme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIX vreme). Vrednost u ovom polju je obavezna, tako da ako vrednost nedostaje, API koristi trenutno vreme otpremanja. Imajte na umu da ovo verovatno rezultira lošim korisničkim iskustvom, sa mnogo kontakata koji imaju istu vremensku oznaku. **VAŽNO** - Ako uvozite kontakte sa Ekcelom, morate formatirati kolonu Start Time na Prikaz milisekundi (pogledajte Ekcel korisničku dokumentaciju za više informacija). U suprotnom, Ekcel skraćuje milisekunde, što rezultira lažnim vremenom i sprečava pravilno uvoz snimaka. Maksimalni znakovi = dugo Podrazumevano = trenutno vreme otpremanja **PRIMER#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Pravcu	N	Koristi se u CSV i JSON. Pravac poziva, dolazni ili odlazni. 1 = odlazni 0 = dolazni

Ime	Zahtev ?	Opis
		Maksimalni broj znakova = 1 Default = NULL
Linija	N	Koristi se u CSV i JSON. Linija / produžetak agenta. Maksimalni broj znakova = 64 Default = NULL
metapodaci.<prilagođeni metapodaci Ime polja>	N	Koristi se u CSV-u. Prilagođena polja metapodataka za popunjavanje. Polje će biti kreirano ako ne postoji. Svaka kolona koja počinje sa "metapodacima" će se tretirati kao prilagođeno polje metapodataka. **PRIMER** Da biste postavili "accountNumber", kreirajte kolonu pod nazivom "metadata.accountNumber". Ime polja maksimalnih znakova = 39 Maksimalni karakteri prilagođene vrednosti metapodataka = 2056
Prilagođeni 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" Ime polja maksimalnih znakova = 39 Maksimalni karakteri prilagođene vrednosti metapodataka = 2056
Snimanje1	Y	Koristi se u CSV-u. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Proširenje

Ime	Zaht	Opis
		identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan
Snimanje2	N	Koristi se u CSV-u. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan
Snimanje3	N	Koristi se u CSV-u. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. **NAPOMENA** : Mora postojati audio datoteka ili uvoz ne uspe. Maksimalni broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan
Recording2Offset	N	Koristi se u CSV-u. Ofset Recording2 iz Recording1. **PRIMER** Audio fajl (VAV) koji počinje 5 sekundi nakon fajla ekrana (VEBM) ima ofset od 5000 (5000 = 5 sekundi). Maksimalni znakovi = Dugo

Ime	Zaht	Opis
		Podrazumevano = 0
Screen.Location	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Ekran. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan
Screen.StartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Ekran. Vreme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIKS vreme) snimanja ekrana. Ovo se koristi da bi se utvrdio ofset ekrana od trenutka kada kontakt počne. Maksimalni znakovi = dugačak Default = ContactStartTimeMs

Primeri CSV datoteka

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

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

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

Pun primer

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

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

Kratak primer

Ovaj primer prikazuje samo polja koja su potrebna za CSV datoteku.

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

Primeri JSON datoteka

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

Pun primer

Sledi primer formatirane JSON datoteke.

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

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

Kratak primer

Ovaj primer prikazuje samo polja koja su potrebna za JSON fajl.

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

ZIP format

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

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

Na primer, zahtev za više delova izgleda ovako.

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

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

Napomene

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

- Otpremanje koje sadrži snimak koji nije naveden u CSV-u ili JSON-u će ignorisati taj snimak.

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

Korišćenje servera podataka za masovni uvoz kontakata

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

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

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

Da biste otpremili kontakte u velikoj meri preko servera podataka:

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

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

   PRIMER
   Vaš CSV fajl se zove ExampleContacts.csv. Morate ga preimenovati sa prefiksom KONTAKT na sledeći način:

   KONTAKT. ExampleContacts.csv

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

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

Bulk Organization ImportAPI

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

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

Uvoz obrađuje grupe, timove i osobe na sledeći način.

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

Grupe API protokol i URI

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

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

Grupe API polja zahteva i odgovora

Ime	Zahtev ?	Opis
Id	Y	ID grupe u ACD-u. Možete identifikovati ID broj izvozom podataka grupe i gledanjem u rezultirajućoj CSV datoteci. **NAPOMENA** Ako je grupa nova grupa, ID mora biti podešen na 0 (nula), ili uvoz neće uspeti.
Ime	Y	Ime grupe. Maksimalni broj znakova = 60 Podrazumevano = nijedan
Datum aktiviranja	Y	Datum kada je grupa aktivirana u formatu MM / DD / GGGG. Default = trenutni datum
deaktiviranDatum	Y	Datum kada je grupa deaktivirana u formatu MM / DD / GGGG.

Timovi API protokol i URI

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

Timovi. Tim je identifikovan kolone teamName. Ako se vrednost u teamName poklapa sa postojećim timom, taj tim se koristi. Ako se grupa pod kojom se nalazi ovaj tim promenila, taj odnos se ažurira. Ako je teamName nov, tim se kreira sa tim imenom pod navedenom grupom i aktivira se.

Teams API polja zahteva i odgovora

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

Osobe API protokol i URI

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

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

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

Polja zahteva i odgovora API-ja lica

Ime	Zahtev?	Opis
OMILjENO	Y	ID osobe u Webex VFO. ID broj možete identifikovati izvozom podataka o osobi i pregledom u dobijenoj CSV datoteci. Koristite 0 (nula) ako je ovo nova osoba.
E-pošta	Y	Adresa e-pošte korisnika. Maksimalni broj znakova = 254 Podrazumevano = nijedan
Prezime	Y	Ime korisnika. Maksimalni broj znakova = 50 Podrazumevano = nijedan
Prezime	Y	Prezime korisnika. Maksimalni broj znakova = 50 Podrazumevano = nijedan
vremenska zona	N	Vremenska zona agenta. Default = Vremenska zona kupca Za kompletnu listu imena vremenskih zona pogledajte Uvoz i Izvoz korisnika. **PRIMER** Amerika / Čikago
Prijavite se	N	Korisničko ime za prijavljivanje Active Directori. Maksimalni broj znakova = 50 Podrazumevano = nijedan

Ime	Zaht	Opis
ČlanGrupa	N	Tim kojem korisnik pripada.
Aktiviran	N	Datum kada je korisnik aktiviran u formatu MM / DD / GGGG. Default = trenutni datum
Deaktiviran	N	Datum korisnik je deaktiviran u formatu MM/DD/GGGG. **NAPOMENA** Da biste aktivirali deaktiviranog korisnika prilikom uvoza korisnika, podesite ovaj datum na 12/31/2999.
Lokalne	N	Jezik koji koristi korisnik. Default = sr
Uloge	N	Uloge dodeljene korisniku. Višestruke uloge su razdvojene tačka-zarez.
obimgrupe	N	Grupe u okviru opsega korisnika. Višestruke grupe su razdvojeni tačkom i zarezom.
ScopeTeams	N	Timovi u okviru opsega korisnika. Višestruki timovi su razdvojeni tačkom i zarezom.
enableScheduling	N	Označava da li korisnik može biti zakazan u True ili False formatu (Samo WFM). Default = false
Prikazi	N	Prikazi koji su korisniku dodeljeni u WFM-u (samo WFM). Default = nijedan
Pretraživanje	N	Glavni prikaz korisnika u WFM-u (samo WFM). Default = nijedan
kompanijaPočetakDatum	N	Datum kada je korisnik počeo sa kompanijom u formatu MM / DD / GGGG (samo WFM). Default = nijedan

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

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

CSV datoteka Primeri

Grupe CSV Primer

```
1 id,ime,activatedDate,deactivatedDate
2 0, Prodaja,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finansije,01/04/2018,0180182019
```

Timovi CSV Primer

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0, Prodaja automobila, 01/04/2018,01/01/2019, Prodaja, Istina
3 0, delovi Prodaja, 01/04/2018,01/01/2019, Prodaja, Lažna
```

Bulk Report Data Ekport-API

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

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

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

GET Bulk Report Data Ekport-API

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

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

GET Bulk Report Data Ekport API Protocol andURI

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

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

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

GET Bulk Report Data Ekport API JSON File Primer

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.


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


POST Bulk Report Data Ekport-API

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

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

Protokol i URI

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

Polja zahteva POST

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

Primer JSON datoteke


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


Polja odgovora

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

Sinhroni odgovor

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

Asinhroni odgovor

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

Primer datoteke

Sledi primer formatiranog zahteva.

Zahtev za JSON


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

Konfigurisanje filtera izveštaja

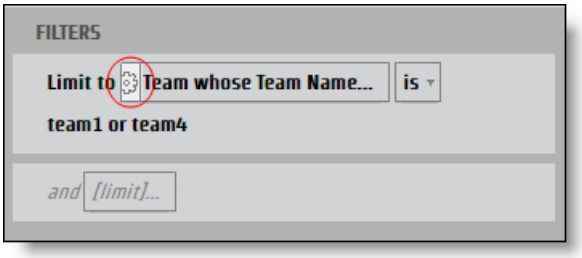
Jedna od karakteristika API-ja za izvoz podataka o masovnom izveštaju je mogućnost promene filtera u izveštaju prilikom pozivanja API-ja. Filtere možete konfigurisati uređivanjem teksta POST zahteva. Da biste promenili filter pomoću API-ja, morate prethodno izvršiti nekoliko izmena u izveštaju u Data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

Konfigurišite parametar u Data Ekplorer-u

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

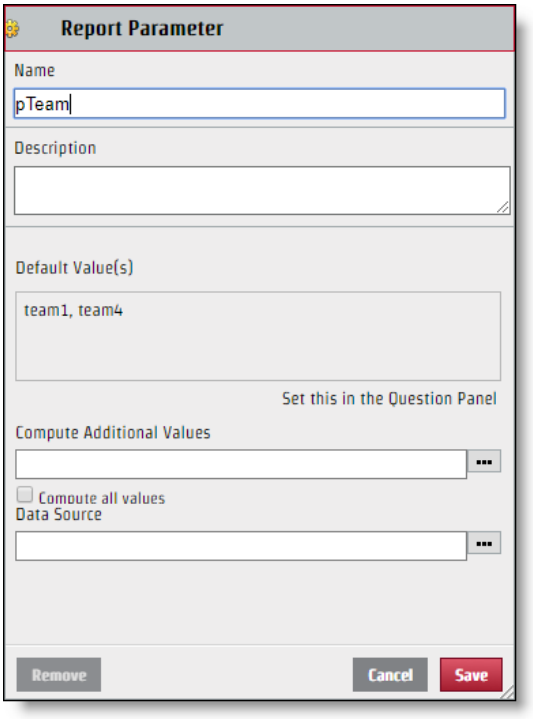
Konfigurišite parametar

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



Otvara se **dijalog Parametar** izveštaja.

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

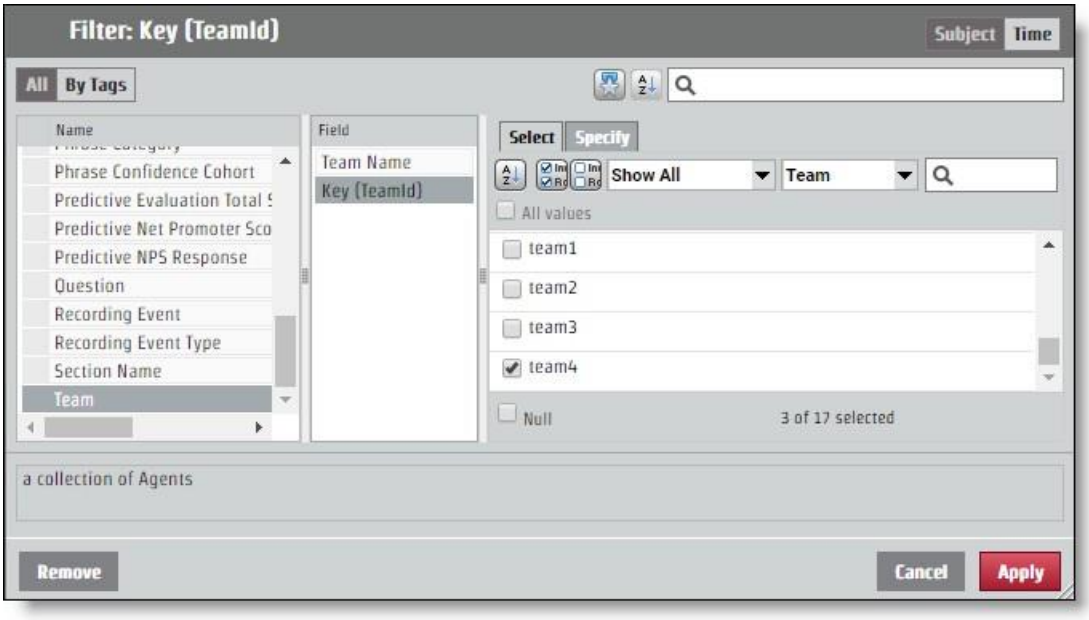


5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

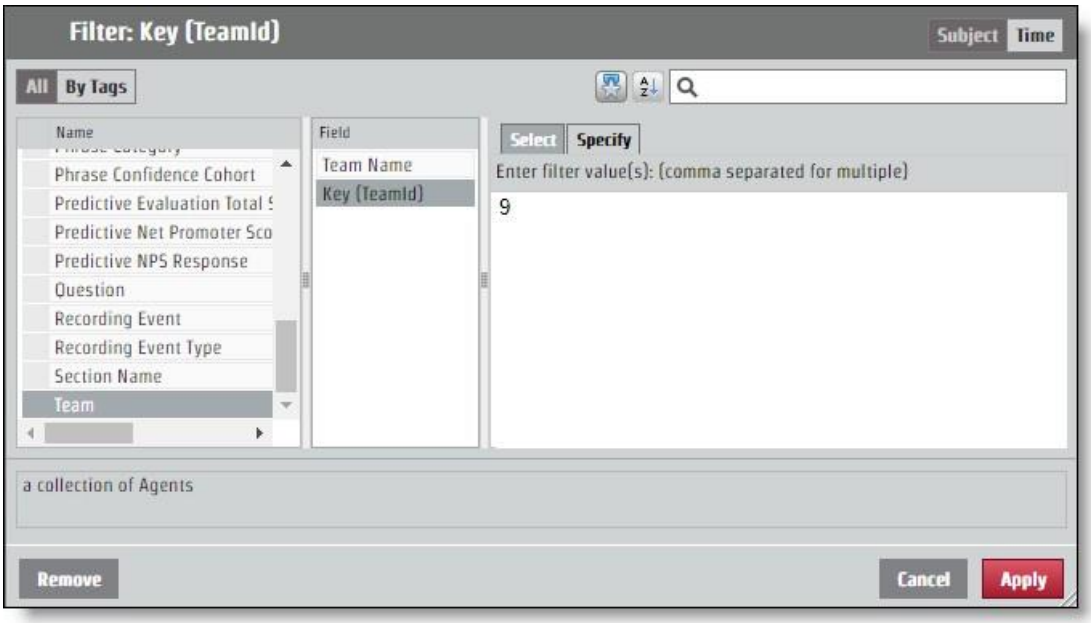
Kada je filter konfigurisan, može se uređivati putem API zahteva. Iako se ime parametra koje kreirate koristi za ime ključa u paru JSON vrednosti ključa, vrednost koja je prikazana u odeljku Izaberite dijalog bok Filter nije nužno vrednost koju treba da koristite za JSON datoteku. Da biste ispravno ispravili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

Identifikujte specifičnu vrednost

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



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



Konfigurišite JSON za APIRekuest

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

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

...

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

...

Konfigurisanje filtera opsega

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

Vremenski opseg

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

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

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

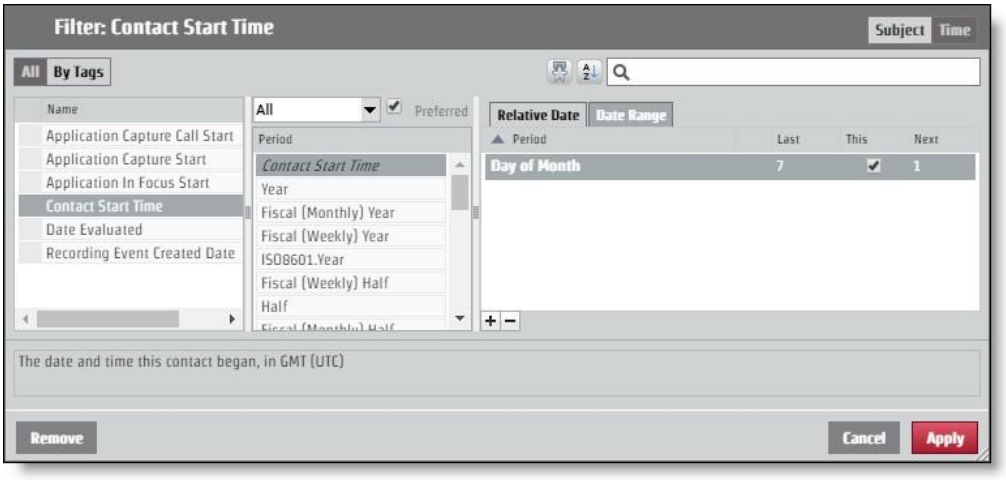
...

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

...

Relativni datum

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



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

...

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

...

Kategorije i fraze API

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

metode se koriste za kategorije i fraze API:

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

DELETE Kategorije i fraze API

Ovaj metod briše informacije o kategoriji i frazi.

DELETE protokol i URI-ji

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

PRIMER

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

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

Sistem reaguje sa sledećim:

{"izbrisano":1}

GET Kategorije i fraze API

Ovaj metod preuzima informacije o kategoriji i frazi.

GET protokol i URI-ji

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

GET polja odgovora

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

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

POST Kategorija i fraze API

Ovaj metod stvara informacije o kategoriji i frazi.

POST protokol i URI-ji

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

Polja odgovora POST

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

PUT Kategorije i fraze API

Ovaj metod ažurira informacije o kategoriji i frazi.

PUT protokol i URI-ji

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

PUT polja odgovora

Ime	Opis
Kategorije	Detaljne informacije o kategorijama analitike.

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

GET/POST/PUT JSON fajl Primer

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

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

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


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

Kontakt DeviceAPI

Koristite API kontaktnog uređaja da biste preuzeli listu uređaja.

Kontakt uređaj API protokol i URI

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

Parametri

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

Kontaktni uređaj API JSON datoteka Primeri

Primer datoteke odgovora

```
[{
```

```
        "id": 1,
        "name": "123456789",
        "contactDeviceTipeId": 0,
        "recordingTipeId": 1, "configured":
        true, "personId": null,
        "telefonijaGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "id": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "ektension": "8013", "partition": "Route
                Partition"
            }
        ]
}
```

Kontakt uređaja BulkAPI

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

Kontakt uređaja Bulk API protokol i URI

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

Pogledajte API za kontakt uređaja za više informacija.

Kontakt uređaj - BULK API JSON File Primeri

Primer datoteke odgovora

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

```
                        {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "id": 412458, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTipeId": 0,
                "id": 238,
                "isRecordingTones": lažna,
                "isStereo": lažna,
                "loggedInPersonId": 29,
                "monitoringServerId": nula,
                "name": "SEPWIN7X64004",
                "personId": 29,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTipeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonijaGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
        }
    ],
    "delete": [
        {
            "configured": istina,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "id": 424040, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "id": 424041, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTipeId": 0,
            "id": 108,
            "isRecordingTones": lažna,
            "isStereo": lažna,
            "loggedInPersonId": 30,
            "monitoringServerId": nula,
            "name": "SEPWIN8X64004",
            "personId": 30,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTipeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telefonijaGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "configured": istina,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "id": 424037, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "id": 424036, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTipeId": 0,
            "id": 99,
            "isRecordingTones": lažna,
            "isStereo": lažna,
            "loggedInPersonId": 22,
            "monitoringServerId": nula,
            "ime": "SEPWIN8X64003",
```

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

KontaktAPI

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

Protokol i URI

URI	/api/rest/snimanje/kontakt/<id>
Metod	DOBITI
Dozvole	Pretraga kontakata
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametri	ID = identifikator za postojeći kontakt. Ovaj resurs URI pronalazi određeni ID kontakta. Ako {id} ne postoji, odgovor vraća kod greške umesto prazne liste. beginTime = <početna vremenska oznaka za kontakte>

Polja zahteva

NAPOMENA Ako se koristi parametar beginTime, onda parametar endTime mora da se koristi i u URI upitu.

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

Parametar	Opis
	Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. **PRIMER** `kontakt?ani=1234&ani=4567` Kada pružite više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove vrednosti sa OR (to jest, prethodni primer traži kontakte sa ani = 1234 ILI ani = 4567). OPCIONALNO.
OMILjENO	Povezani ID kontakta koji povezuje kontakte na osnovu klijenta Iskustvo. OPCIONALNO.
beginDate	Vratite samo zapise koji počinju na ili posle navedenog datuma. FORMAT: `GGGG-MM-DD`. Ako nijedan opseg nije specificiran i beginDate nije naveden, podrazumevano je 60 dana pre danas.
beginTime	Koristi se sa beginDate da vrati zapise koji počinju na ili posle navedenog datuma i vremena. FORMAT: `HH:MM`.
fejssiting	ID kontakta iz integracije treće strane. Prihvaćena vrednost je string. OPCIONALNO.
možeEvaluacija	Označava da li korisnik može da proceni ovaj kontakt. Prihvaćena vrednost je Istina. True vraća kontakt, ako korisnik može da proceni ovaj kontakt kada je prijavljen na Webex VFO. OPCIONALNO. Ako ne uključite ovaj parametar, upit ne filtrira kontakte. VREDNOST: Istina, ako kontakt može da se proceni od strane prijavljenog korisnika.
dateEvaluatedKraj	Krajnji datum opsega filtriranih kontakata koji su procenjeni. FORMAT: `GGGG-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	Datum početka opsega filtriranih kontakata koji su procenjeni. FORMAT: `GGGG-MM-DD`.
Bilten	Birani server za identifikaciju broja (DNIS) za poziv. Drugim rečima, pozvani broj. Prihvaćena vrednost je string sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?) džokerima. Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada

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

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

Parametar	Opis
	Vrednosti sa OR. OPCIONALNO.
metapodaɪɥi	Polje metapodataka. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ <ključ>~<operator>~<vrednost> Gde je <ključ> ime polja metapodataka konfigurisanog u Administratoru za nadgledanje i snimanje i mora tačno odgovarati konfigurisanom imenu metapodataka. <Operator> je jedan od sledećih: ▪ Jednako ▪ Počinje sa ▪ sadržina ▪ Sadrži <vrednost> može da sadrži niz sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?) džokerima. Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada obezbedite više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove vrednosti sa OR. Ako ne navedete vrednost, upit vraća sve kontakte koji imaju metapodatke za specificirani ključ.
potrebeOdobrenje	Da li je za evaluaciju kontakta potrebno odobrenje. OPCIONALNO. VREDNOSTI: ▪ tačno ▪ lažan ▪ 1 (istina) ▪ 0 (lažno)
Broj	Bilo koji broj koji se koristi u kontaktu (ANI ili DNIS). Prihvaćena vrednost je string sa zvezdicom (*) ili upitnikom (?) džokerima. Ovaj parametar se može pojaviti nula ili više puta u jednom upitu. Kada dajete više vrednosti za parametar, upit kombinuje ove vrednosti sa OR. OPCIONALNO.

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

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

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

Izvođenje kombinovane pretrage

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

```
GET ~/api/rest/recording/contact?beginDate=2018-01-01&tipe=quality
```

Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka

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

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

Sledeće vraća listu svih kontakata sa metapodacima pod nazivom customerNo.

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

Izvođenje pretrage pomoću ključa metapodataka sa određenom vrednošću

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

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

Izvođenje potrage za događajima tišine

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

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

Primer JSON datoteke


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

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

JSON datoteka Primer searchStats Parametar = true

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

Kontakt Osnovna pretraga API

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

Protokol i URI

URI	/api/rest/snimanje/kontaktBasicSearch
Metod	DOBITI
Dozvole	Pretraga kontakata
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja zahteva

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

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

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Id	ID baze podataka CCR kontakta.
OMILjENO	Povezani kontakt ID kontakta.
pozivTrajanje	Trajanje poziva.
Pretraživanje	URL veze za reprodukciju kontakata.
isComplete	Označava da li je ovo završen poziv ili je poziv u toku. true = poziv je završen False = poziv je u toku
Početak vremena	Vremenska oznaka poziva je počela, u GMT-u.
agent	Detaljne informacije o agentu.
$ref	URL referenca na resurs osobe
displaiId	Prikaz ID agenta.
Prezime	Prezime agenta
Prezime	Ime agenta.
Korisničko ime	Adresa e-pošte agenta.

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

Primer JSON datoteke

Slede primeri formatiranog JSON odgovora.


```
{
    "id" : 2,
    "assocCallId" : "00001007771411573215",
    "recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact=2", "isComplete" : false,
    "startTime" : 1481520391000, "agent" : {
            "$ref" : "\/api\/rest\/snimanje\/osoba\/1234", "displayId": "al dente",
            "prezime" : "dente",
            "firstName": "al",
            "username": "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Kontakt MonitoringAPI

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

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

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

PROTOKOL IURI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrirajte dozvolu stanara
Tip sadržaja	aplikacija/JSON

POLJA ODGOVORA

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Kontakti	Poziv između agenta i kupca.

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

JSON ODGOVOR PRIMER

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

Obrazac za evaluaciju API

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

Protokol i URI

URL	/api/rest/recording/evalform
Metod	DOBITI
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja odgovora

Ime	Opis
Id	Obrazac za evaluaciju ID.
Ime	Naziv obrasca za evaluaciju.
opis	Opis obrasca za evaluaciju.
Stvoritelja	Kreator obrasca za evaluaciju.
Kreirali	Vreme je obrazac za evaluaciju kreiran u UNIKS epohi milisekundi.
uputstvoPonderisanje	Označava da li se ručno ponderisanje odnosi na pitanja o evaluaciji Obrasca.
Kreiran TZ	Vremenska zona u kojoj je kreiran obrazac za evaluaciju.
ažuriranje	Indikator ažuriranja.
Ažurira	Indikator vremena kada je obrazac za evaluaciju poslednji put ažuriran, u UNIKS formatu epohe.

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

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

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.


```
[
        {
            "id": broj, "ime": string,
            "description": string, "creator": string,
            "created": epoha milisekunde,
            "manualWeighting": Boolean,
            "createdTz": "Amerika\/Čikago",
            "updater": "2",
            "ažurirano": 1489634636917,
```

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

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

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

}
]
},
....
]

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

Obrazac za evaluaciju IDAPI

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

Protokol i URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Metod	DOBITI
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja odgovora

Ime	Opis
Id	Obrazac za evaluaciju ID.
Ime	Naziv obrasca za evaluaciju.
opis	Opis obrasca za evaluaciju.
Stvoritelja	Kreator obrasca za evaluaciju.
Kreirali	Vreme je obrazac za evaluaciju kreiran u UNIKS epohi milisekundi.
uputstvoPonderisanje	Označava da li se ručno ponderisanje odnosi na pitanja o evaluaciji Obrasca.
Kreiran TZ	Vremenska zona u kojoj je kreiran obrazac za evaluaciju.
ažuriranje	Indikator ažuriranja.
Ažurira	Indikator vremena kada je obrazac za evaluaciju poslednji put ažuriran, u UNIKS formatu epohe.

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

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

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.


```
[
        {
            "id": broj, "ime": string,
            "description": string, "creator": string,
            "created": epoha milisekunde,
            "manualWeighting": Boolean,
            "createdTz": "Amerika\/Čikago",
            "updater": "2",
            "ažurirano": 1489634636917,
```

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

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

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


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

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

API-ji tipa izuzetka

API-ji za izuzetke omogućavaju agentima da koriste IVR ili drugi interfejs treće strane kako bi prilagodili svoje rasporede kada pozovu bolesne i omogućili korisnicima sa administratorskom dozvolom da preuzmu listu tipova izuzetaka.

GET Tipovi izuzetaka API

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

GET Tipovi izuzetaka API protokol i URI

GET ID tipa izuzetka API:

URI	/api/rest/scheduling/genericException
Metod	DOBITI
Dozvole	Administrirajte WFM Ograničeno na agente u okviru
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

GET Tipovi izuzetaka Polja zahteva API-ja

API GET Exception Type IDs uključuje ova polja:

Ime	Zahtev?	Tip	Opis
Id	Y	Ceo broj	ID tipa izuzetka.
Ime	Y	Niz	Raspored datum izuzetka.
EkstreцtionId	Y	Ceo broj	ID tipa izuzetka. Polje **id** (iznad) će biti prosleđeno na sistem da odredi izuzetak.

GET Tipovi izuzetaka API JSON datoteka Primer

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", [*ime tipa* izuzetka]

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

}, {

kod: 4,

name : "Tip izuzetka", exceptionId: 2

}

]

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API

API za tipove izuzetaka POST 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/scheduling/changeRequest/ekception
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Administrirajte WFM Ograničeno na agente u okviru
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Zahtevi sa API-jem za zahtev za izuzetak treće strane biće identični zahtevima koje su postavili agenti u Webex VFO; radni tok zahteva agenta se primenjuje na zahtev.

POST Zahtevi za izuzetak treće strane Polja zahteva za API

POST Zahtev za izuzetak treće strane API uključuje ova polja:

Ime	Zahtev ?	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.
Sortiraj	Y	Ceo broj	ID tipa izuzetka.
startTimeEpoch	Y	Dugo	Potrebno ako je entireDay istinita ili lažna. Ovo je vreme početka događaja u milisekundama, od epohe Datum. Ako je entireDay istinit, atribut se koristi za odrediti datum izuzetka. **NAPOMENA** U slučaju da je ceo dan istinit, ovo bi trebalo da bude epoha vrednost ponoći Na dan koji se traži u vremenskoj zoni prikaza agenta.
endTimeEpoch	Y	Dugo	Potrebno je samo ako je entireDay lažan, u suprotnom atribut se ignoriše. Ovo je vreme završetka događaja, u milisekundama, od datuma epohe.
ceo dan	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 se šalje zahtev ne daje sopstveni komentar.

POST Zahtevi za izuzetak treće strane API JSON datoteke Primeri

Ovo je primer JSON datoteke za celodnevni POST zahtev:

```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null, "entireDai" :
        istina, "komentar" : ""
}
```

Ovo je primer JSON datoteke za delimični dan POST zahteva:

```
{
        "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
        "entireDai" : lažna,
        "komentar" : ""
}
```

ExportAPI

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

Protokol i URI

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

Polja zahteva

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

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

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

Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećim tabelama.

Polja za osobe su definisana u tabeli ispod.

Polje	Opis
Korisnički ID	ID korisnika u Webex VFO.
E-pošta	Adresa e-pošte korisnika.
Prezime	Ime korisnika.
Prezime	Prezime korisnika.
Prikaz vremenske zone	Vremenska zona prikaza korisnika.
Prijavljivanje	ID za prijavljivanje korisnika.
ID zaposlenog	ID zaposlenog korisnika.
Tim	Dodeljeni tim korisnika.
Da li je samo pomirenje	
Aktiviran	Datum kada je korisnik aktiviran.
Deaktiviran	Datum kada je korisnik deaktiviran.
Lokalne	Jezik koji koristi korisnik.
Uloge	Uloge dodeljene korisniku.
Pun opseg	Kada je postavljen na TRUE, korisnik ima opseg nad svim grupama, timovima i korisnicima. Kada je podešen na FALSE, obim korisnika je konfigurisan u poljima Timovi obima i Obim grupe.
Obim Grupe	Grupe u okviru opsega korisnika.
Obim timova	Timovi u okviru opsega korisnika.
QM Pregledi	Prikazi dodeljeni korisniku u QM.
ACD ID	ID korisnika u okviru ACD.
ACD ID servera	ID ACD-a koji je izvor podataka za korisnika. Omogućite
zakazivanje netačno.	Označava da li korisnik može biti zakazan. Tačno /

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

Polja za grupe su definisana u tabeli ispod.

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

Polja za timove su definisana u tabeli ispod.

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

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

CSV fajl izlaz Primer

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

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

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

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

Generički tekst ImportAPI

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

Protokol i URI

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

JSON polja zahteva

JSON datoteka sadrži polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

Polje	Pod-polje	Zahtev?	Opis
Sortiraj		Y	Identifikuje izvor teksta. Vrednost treba da bude jedna od sledećih: ▪ E-pošta ▪ Razgovor ▪ vebsajt ▪ Drugi
Zapise	Vreme	Y	Određuje vreme početka povezano sa kontaktom. Format je UNIKS epoha vreme u milisekundama.
Zapise	Tekstualna poruka	Y	Telo kontakta koji sadrži razgovor.
Sortiraj	ID ime	N	Obrazac za evaluaciju dodeljen kontaktima ako se utvrdi da je kontakt označen za kvalitet. Možete da navedete ličnu kartu ili ime. Ako ID nije naveden, API traži obrazac za evaluaciju po imenu.
Zapise	korisničko ime	Y	Prijava korisnika povezanog sa kontaktom.
Zapise	Tema	N	Subjekat povezan sa kontaktom.
Zapise	Reference	N	Obično se koristi u e-porukama za praćenje diskusija sa navojem. Razgraničen cevima.

Primer JSON datoteke


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

```
                "vreme": 1439993633000,
                "username": "Korisničko ime agenta. Koristi se za identifikaciju agenta koji se pripisuje ovom kontaktu",
                "sender": "Pošiljalac e-pošte ili teksta, obično adresa e-pošte. Ipak, biće potrebno bilo koji niz",
                "prijemnik": [
                        "prijemnik 1",
                        "prijemnik 2"
                ],
                "text": "Ovo je telo teksta i deo koji će se tražiti za hitove",
                "subject": "Ovo je predmet e-pošte ili teksta" "metapodaci": {
                        "field1" : "value1",
                        "field2" : "value2"
                },
                "reference": [
                        "Referenca 1",
                        "Referenca 2"
                ],
                "id" : "Identifikator za tekst; odnosi se samo na E-poruke "
        }
    ]
}
```

Generički uvoz teksta sa više datoteka API

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

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

Protokol i URI

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

Polja zahteva

CSV i JSON datoteke uključuju polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

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

Podržani formati

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

Datoteke	Podržani formati
Kontakt podaci—sadrži	CSV, JSON

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

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

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

Batch CSV datoteka Primer

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

ZIP fajl Primer

Vi rukujete ZIP drugačije od CSV ili JSON datoteke, u tome što je ZIP datoteka zbirka datoteka koje se obrađuju kao da su pojedinačne datoteke u okviru višedelnog zahteva. Zapamtite ove tačke kada koristite ZIP datoteku:

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

Na primer, zahtev za više delova izgleda ovako.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Primer JSON datoteke

JSON Telo


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

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


Sadržaj

email1.txt

Ovo je telo e-pošte.

GISAPI

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

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

GIS API šalje dve ACD datoteke za uvoz na Webex VFO:

- Datoteka agenta
- Servisni fajl

Za više informacija o GIS API-ju, pogledajte *Webex VFO Data Import Reference Guide*.

NAPOMENA Pogledajte API za snimanje podataka u realnom vremenu za uvoz informacija o stanju agenta u realnom vremenu.

Protokol i URI

URI	/api/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parametri	acdServerId - ID ACD servera
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Masovni uvoz korisnika usluga
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Primeri

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

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

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

Gde u gornjem primeru,

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

Sledeće su obavezne i opcionalne kolone za datoteke GIS agenta:

Kolona	Tip podataka	Opis
Potrebne kolone agenta		
Srpsko-hrvatski	niz	ID agenta u ACD.
Omiljeno	pozitivan dugo	ID reda usluga u ACD. Može biti alfanumerički.
KontaktiObrađeno	ne-negativan dvostruko	Broj kontakata za servisni red kojim upravlja agent tokom perioda. Za ćaskanja, ovo uključuje ćaskanja koja imaju

Kolona	Tip	Opis
		je odbačen i ćaskanja koja su rešena.
totalTalkSeconds	ne-negativan dvostruko	Ukupno vreme razgovora o kontaktima za servisni red kojim upravlja agent tokom perioda. Vreme razgovora kontakta može početi u prethodnom periodu; Čitavo vreme razgovora se broji.
ukupan broj sekundi	ne-negativan dvostruko	Ukupno vreme zadržavanja na kontaktima za servisni red koji je agent obradio tokom perioda. Vreme zadržavanja kontakta može početi u prethodnom periodu; Čitavo vreme zadržavanja se računa. Ova kolona se ne primenjuje na ćaskanja. Unesite nulu za ovu kolonu.
ukupanPosleKontaktRad Sekundi	ne-negativan Duplo	Ukupno radno vreme nakon kontakta na kontakti za servisni red kojim 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, čekanje, rad) za servisni red 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 agent odgovori na poziv u 09:29 i poziv Završava se u 9:33 bez posla nakon kontakta, a ako ACD smatra da se poziv obrađuje tokom perioda od 09:30 do 10:00, onda poziv doprinosi 4 minuta B (09:29–09:33) ali samo 3 minuta do A (09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	ne-negativan dvostruko	Ukupno vreme spremanja / čekanja za agenta tokom perioda, u svim redovima usluga u ovom ACD-u. Neinteraktivni red usluga, kao što je ćaskanje, može biti spreman dok agent odgovara na razgovore sve dok agent ne rukuje maksimalnim brojem razgovora.
totalUnproratedNotReady Srpsko-hrvatski	ne-negativan Duplo	Ukupno nije spremno / zauzeto vreme za agent tokom perioda, u svim servisnim redovima (ne računajući vreme dok agent rukuje kontaktom ili je prijavljen kao spreman / čekajući na drugom servisnom redu) u ovom ACD-u.
totalUnproratedInSession Sekundi	ne-negativan Duplo	Ukupno vreme sesije (prijavljeni na vreme) za agenta tokom perioda, u svim redovima usluga u ovom ACD-u.
Opcioni Agent Kolone		
periodPočetak	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 izraženo u istoj vremenskoj zoni) kao vreme početka perioda u imenu datoteke i u zaglavlju datoteke. Ako se ne poklapa, dolazi do greške.
kontaktiPrenesenoOut	ne-negativan dvostruko	Broj kontakata koje je agent preneo tokom perioda. Uobičajena vrednost = 0.
Srpski/srpski	ne-negativan dvostruko	Broj kontakata prebačenih u agenta tokom perioda. Ovo polje je rezervisano za buduću upotrebu. Trenutno se vrednost ignoriše.
KontaktiEksternalIn	ne-negativan 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.
kontaktiEksternalOut	ne-negativan dvostruko	Broj spoljnih odlaznih kontakata od agenta tokom perioda. Podrazumevana vrednost = 0. Ova kolona se ne primenjuje na ćaskanja. Unesite nulu za ovu kolonu.
ukupanRezervisanSekundi	ne-negativan dvostruko	Ukupno rezervisano vreme za kontakte za servisni red za agenta tokom perioda. Ako nije nula, rezervisano vreme se ne računa kao spremno / vreme čekanja. Default = 0. Ova kolona se ne primenjuje na ćaskanja. Unesite nulu za ovu kolonu.

Kolona	Tip	Opis
ukupnoProporcionalnoSpremanČekanje sSekundi	ne-negativan dvostruko	Ukupno proporcionalno vreme spremanja / čekanja za reda agenta i usluge. Kada se zbroji u svim redovima usluga u ovom ACD-u, ovo mora biti jednako potrebnom polju totalUnproratedReadiWaitingSeconds. Ako su proporcionalne vrednosti izostavljene ili postavljene na nulu, server podataka deli nesrazmerne vrednosti jednako među redovima usluga u ovom ACD-u za koje agent ima podatke o produktivnosti reda agenta tokom perioda. Ako su proporcionalne vrednosti specificirane, i saberu se do nesrazmernih vrednosti, onda se proporcionalne vrednosti koriste za kombinaciju reda agent-servis. Ako su proporcionalne vrednosti navedene i ne dodaju se do nesrazmernih vrednosti, onda za svaki unos reda agent-servis, server podataka preračunava proporcionalnu vrednost kao nesrazmernu vrednost ponderisana navedenom proporcionalnom vrednošću podeljenom sa zbirom navedenih proporcionalnih vrednosti za sve redove usluga u ovom ACD-u za koje agent ima podatke o redu agent-servisa u periodu. Ovo je najkorisnije za ACD-ove koji dodeljuju Readi/Waiting Time agentu za jedan servisni red i Not Ready/Busy vreme za druge servisne redove. Važno je da nesrazmerno i proporcionalno Ne

Kolona	Tip	Opis
		Spremna / zauzeta vremena ne uključuju vremena kada agent prikuplja Spreman / Čekanje ili drugo vreme za druge redove usluga. Za ACD koji prijavljuju nije spreman / zauzet vreme za redove usluga kada je agent rukovanje pozive ili Readi / Vreme čekanja u drugom redu usluga, važno je da se ukloni sve duplo vreme i izveštaj nije spreman / zauzet vreme samo kada agent nije spreman / zauzet u svim redovima usluga istovremeno. Za ovu vrstu ACD-a, ukupno nesrazmerno vreme spremnosti / čekanja je zbir vremena spremanja / čekanja svakog reda usluga, a ukupno nesrazmerno vreme nije spremno / zauzeto izračunava se iz ukupnog vremena u sesiji (prijavljeno) umanjeno za ukupno vreme u službi (razgovor, čekanje, posle posla, spreman / čekanje i rezervisano). Neinteraktivni red usluga, kao što je ćaskanje, može biti spreman dok agent odgovara na razgovore sve dok agent ne rukuje maksimalnim brojem razgovora.
totalProratedNeSpremanZauzet sekundi	ne-negativan dvostruko	Ukupno proporcionalno vreme nije spremno / zauzeto za red agenta i usluge. Kada se zbroji u svim redovima usluga u ovom ACD-u, ovo je jednako potrebnom polju totalUnproratedNotReadyBusiSeconds. Za detaljno objašnjenje ove vrednosti, pogledajte opis za polje totalProratedReadyWaitingSeconds.

Kolona	Tip	Opis
kontaktiOdgovoreno	ne-negativan dvostruko	Broj kontakata za servisni red na koji je odgovorio agent tokom perioda. Razlika između ovog polja i potrebnog polja contactsHandled zavisi od implementatora. Polje contactsHandled se koristi za stvari kao što je računanje prosečnih 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 odgovoreni kontakt kontakt na koji se odgovara tokom intervala izveštavanja. Ovo polje je rezervisano za buduću upotrebu. Trenutno se vrednost ignoriše.
totalAnswerDelaySeconds	ne-negativan dvostruko	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za servisni red za kontakte na koje je agent odgovorio tokom perioda. Ovo polje je rezervisano za buduću upotrebu. Trenutno se vrednost ignoriše.

Servisna datoteka

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

Gde u gornjem primeru,

- <DATUM SERVISA: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — je fajl Zaglavlje u formatu AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent>— su obavezni i Opcionalne kolone.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — su linije podataka gde svaka linija podataka odgovara jednoj stavci podataka unutar datoteke.

Kolone

Sledeće su obavezne i opcionalne kolone za datoteke GIS servisa:

Kolona	Tip podataka	Opis
Potrebne kolone usluga		
Omiljeno	pozitivan dugo	ID reda usluga u ACD. Može biti alfanumerički.
kontaktiPonuđeno	ne-negativan dvostruko	Broj kontakata za servisni red koji se nudi agentima tokom perioda.
KontaktiObrađeno	ne-negativan dvostruko	Broj kontakata za servis red obrađen od strane agenata tokom perioda.
kontaktiOdgovoreno	ne-negativan dvostruko	Broj kontakata za red usluga odgovorio agenti tokom perioda. Razlika između ovog polja i potrebnog polja contactsHandled zavisi od implementatora. Polje contactsHandled se koristi za stvari kao što su Kao predviđanje broja kontakata i računarstva

Kolona	Tip	Opis
		prosečna ručka puta, dok contactsOdgovoreno je koristi se za računarstvo average speed of answer. Neki ACD-ovi prave razliku između ova dva Polja; na primer, u nekim ACD-ima je rukovao 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 servis reda napušten tokom perioda.
totalTalkSeconds	ne-negativan Duplo	Ukupno vreme razgovora o kontaktima za uslugu red koji su obrađivali agenti tokom perioda.
ukupan broj sekundi	ne-negativan Duplo	Ukupno vreme zadržavanja na kontaktima za uslugu red koji su obrađivali agenti tokom perioda. Ova kolona se ne primenjuje na ćaskanja. Unesite nulu za ovu kolumnu.
totalAfterContactWorkSeconds	ne-negativan Duplo	Ukupno nakon kontakta radno vreme na kontaktima za servis red kojim upravljaju agenti tokom menstruacija.
totalAnswerDelaySeconds	ne-negativan Duplo	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za Servis za kontakte agenti odgovorili tokom menstruacija. Ova kolona se ne primenjuje na ćaskanja. Unesite nulu za ovu kolumnu.
serviceLevelPercent	ne-negativan dvostruko ≤100	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za servis za kontakte agenti odgovorili u tom periodu.
Opcioni servisni kolone		
periodPočetak	vremenska oznaka	Vremenska oznaka koja predstavlja početak intervala

Kolona	Tip podataka	Opis
		menstruacija. Ako je uključeno, ovo polje mora da se odnosi na istu tačku u vremenu (iako nije nužno izraženo u istoj vremenskoj zoni) kao vreme početka perioda u imenu fajla i u zaglavlju fajla. Ako se ne poklapa, dolazi do greške.
Blokiran	ne-negativan dvostruko	Broj kontakata blokiranih za red usluga tokom perioda. Podrazumevana vrednost = 0.
serviceLevelSeconds	pozitivan dvostruko	Prag nivoa usluge u sekundama za servisni red tokom perioda. Ovo polje je rezervisano za buduću upotrebu. Trenutno se vrednost ignoriše.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	ne-negativan 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 ovoj koloni.

ImportAPI

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

GET Uvoz Protokol andURI

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

GET polja zahteva za uvoz

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

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

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

GET Uvoz polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

GET Primer JSON datoteke za uvoz

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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

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


POST Protokol za uvoz i URI

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

Uvoz polja odgovora POST

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

POST Primer JSON datoteke za uvoz

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

JSON format


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

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

POST Format odgovora na uspeh

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

API-ji za uvoz preferencija

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

Ovaj odeljak opisuje sledeće API-je za uvoz preferencija:

Kreirajte API za uvoz

Create Preferences API vam omogućava da kreirate novu preferenciju uvoza.

Kreiranje protokola za preferencije uvoza i URI

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

Kreirajte polja zahteva za uvoz

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

Kreirajte JSON datoteku za uvoz

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

Kreirajte odgovor sistema preferencija uvoza

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

Izbriši Uvoz PreferenceAPI

Delete Preference API vam omogućava da izbrišete postojeću preferenciju uvoza.

Izbrišite Uvoz Preference Protocol andURI

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

Obriši Uvoz Preference Sistem Odgovor

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

Uvoz PreferencesAPI

Uvoz Preferences API preuzima sve uvozne postavke za trenutnog klijenta.

Protokol za uvoz preferencija i URI

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

Uvoz preferencijskih polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Primer JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

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

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

Odgovor sistema

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

Uvoz podešavanja od IDAPI

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

Uvoz preferencije po ID protokolu i URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Metod	DOBITI
Dozvole	Bulk Uvoz
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametri	Id = ID preferencije uvoza koju želite da vidite.

Uvoz preferencija po ID poljima odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

Uvoz preferencija po ID JSON File Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

Odgovor sistema

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

Ažuriranje uvoznih preferencija API

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

Ažuriranje protokola za preferencije uvoza i URI

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

Ažurirajte polja odgovora za uvoz preferencija

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

Ažuriranje preferencija uvoza JSON datoteke Primer

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

```
}
```

Ažuriranje Uvoz Preference Sistem Odgovor

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

Lista uključivanja / isključivanja API

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

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

GET Lista uključivanja / isključenja API

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

GET Lista uključivanja / isključivanja API protokol i URI

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

GET Lista API zahteva za uključivanje / isključenje

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

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

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

GET Service API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

GET Service API JSON fajl Primer

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

PUT Uključi / isključi Lista-API

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

PUT uključuje / isključuje listu API protokol i URI

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

PUT Uključivanje / isključivanje liste Polja zahteva API-ja

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

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

PUT Uključivanje / isključivanje liste Polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Polje	Opis
	1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (Pozvani broj) 3 = Proširenje 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	Obrazac brojeva na listi uključivanja / isključivanja. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koji će se uključiti ili isključiti. Polje obrazac dozvoljava dva džoker znaka, i znak plus (+): ? = jedna cifra **PRIMER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612 sa 822 razmenom. * = Bilo koji broj cifara **PRIMER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u 612 pozivni broj. + = Indikator koda zemlje (važi samo na početku niza) **EXAMPLE** +44 uključuje ili isključuje kontakte u Velikoj Britaniji. **VAŽNO:** Ako izvozite listu za uključivanje ili isključenje koja sadrži međunarodni pozivni broj sa plus (+) Znak, Ekcel će tretirati broj kao matematički izraz. Da biste koristili ove liste, konvertujte izvezeno . CSV datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u programu Ekcel i definišite ovo kao kolonu formatiranu u tekstu.
inkluzijaIsključenjePozivSmer	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni 2 = Odlazni 3 = Ili

PUT Uključivanje / isključivanje liste API JSON datoteke Primer

{

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

POST Lista uključivanja / isključivanja API

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

POST Lista uključivanja / isključivanja API protokol i URI

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

POST Lista API zahteva za uključivanje / isključenje

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

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

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

POST Lista uključivanja / isključivanja API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
inkluzijaExclusionListId	ID liste
uključivanja/isključivanja. inclusionExclusionType	Tip
uključivanja / isključivanja:	1 = Uključivanje 2 = Isključenje
inclusionExclusionPatternType isključivanja:	Tip uzorka liste uključivanja / 1 = ANI (Pozivni broj) 2 = DNIS (Pozvani broj) 3 = Proširenje 4 = Broj telefona 5 = Bilo koji
Obrazac	Obrazac brojeva na listi uključivanja / isključivanja. Ovo vam omogućava da odredite opseg brojeva koji će se uključiti ili isključiti. Polje obrazac dozvoljava dva džoker karaktera: ? = jedna cifra **PRIMER** 612822???? uključuje ili isključuje sve brojeve u pozivnom broju 612 sa 822 razmenom. * = Bilo koji broj cifara **PRIMER** 612* uključuje ili isključuje sve brojeve u 612 pozivni broj.
inkluzijaIsključenjePozivSmer	ID za pravac poziva: 1 = Dolazni

Polje	Opis
	2 = Odlazni 3 = Ili

POST Lista uključivanja / isključivanja API JSON datoteke Primer

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

DELETE Uključi / isključi Lista-API

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

DELETE Uključi / isključi listu API protokol i URI

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

Izbriši: Uključi / isključi listu : Sistemski odgovor

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

Rezime interakcije - ReadAPI

Koristite API za čitanje rezimea interakcije za izvoz rezimea interakcije.

Protokol i URI

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

Primer odgovora


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

JobsAPI

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

Protokol i URI

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

Polja zahteva

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

Polja odgovora

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

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

Polje	Tip	Opis
proizvođačIme domaćina	Niz	Ime domaćina mašine koja je stvorila posao.
potrošačIme domaćina	Niz	Ime domaćina mašine koja je konzumirala posao.
kontaktPomirenjeTrajanje	Numerički (sekunde)	Trajanje vremena potrebnog za pomirenje kontakata.
realtimeEventDuration	Numerički (sekunde)	Trajanje događaja u realnom vremenu.
nonRealtimeEventDuration	Numerički (sekunde)	Trajanje događaja koji nisu u realnom vremenu.
tok poslaTrajanje	Numerički (sekunde)	Trajanje toka posla.
numberOfRealtimeEvents	Numeričku	Broj događaja u realnom vremenu obrađenih po poslu.
numberOfNonRealtimeEvents	Numeričku	Broj događaja koji nisu u realnom vremenu obrađeni po poslu.
Svojstva	Mapa ključ-vrednost Strings	Mapa nekretnina koje se isporučuju na posao.

Primeri JSON datoteka

Zahtev

Sledi primer formatiranog JSON zahteva.

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

Odgovor

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "ZAVRŠENO",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "recordingsProcessed": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "ektensionTableMatches": 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,
            "workflowDuration": 0,
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "properties": {}
        }
]
```

API-ji organizacione strukture

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

Dodeljivanje uloga osobnom API-ju

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

Dodelite uloge osobnom API protokolu i URI-ju

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

Dodeljivanje uloga poljima zahteva za API osobu

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

Dodelite uloge osobi API JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

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

        },
        ...
]
```

Common GroupAPI

Ovaj API stvara novu grupu sa navedenim podacima.

Zajednička grupa API protokol i URI

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

Polja zahteva za API zajedničku grupu

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

Organizaciona struktura - Zajednički API (informacije o bušenju)

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

Zajednički API protokol i URI

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

Uobičajena polja API zahteva

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

Uobičajena polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

Uobičajeni primer API JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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



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


GroupAPI

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

Grupni API protokol i URI

Za unos ili kreiranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

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

Za listing ili kreiranje određene grupe:

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

Polja zahteva API-ja grupe – sve grupe

Stvara nove grupe kojima korisnik ima pristup.

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

Polja odgovora grupnog API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Grupa API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

Detalji za jednu grupu:

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

Grupirajte po ID-u (sa timovima)

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

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

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

Grupirajte po ID-u (sa timovima) Polja zahteva

POST metod ažurira navedeni zapis grupe.

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

Grupirajte po ID-u (sa timovima) Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

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

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Group-PersonAPI

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

API protokol grupe i URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Metod	DOBITI PUT POST
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametar	groupId - ID grupe u koju su osobe

Polja zahteva API-ja za grupnu osobu

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

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

Polja odgovora API-ja grupe-osobe

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Primer API JSON datoteke Group-Person

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

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


        },
        ...
]
```

Grupa (sa opsegom) API

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

Grupa (sa opsegom) API protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metod	DOBITI POŠTANSKI
Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data
Parametar	Dozvola - Naziv obima grupe.

Grupa (sa opsegom) Polja zahteva za API

POST metod kreira grupu u navedenoj nadređenoj grupi.

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

Grupa (sa opsegom) Polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Ime	Ime grupe.
Id	ID grupe.

Grupa (sa opsegom) API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

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



    }
    ...
]
```

PermissionsAPI

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

Dozvole API protokol i URI

Za unos ili kreiranje svih grupa kojima korisnik ima pristup:

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

Dozvole Polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Ime	Opis
Id	ID posebne dozvole.
Ime	Naziv dozvole.

Dozvole API JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

PersonAPI

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

Osoba API protokol i URI

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

Polja zahteva API-ja osobe

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

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

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

Person API JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

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


Osoba po IDAPI-ju

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

Osoba po ID-u API protokol i URI

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

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

Metod PUT stvara detaljne informacije navedenog korisnika.

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

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

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

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

Lice po ID-u Polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

Osoba po ID-u API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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


Vremenska zona osobeAPI

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

Vremenska zona osobe API protokol andURI

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

Polja odgovora API-ja za vremensku zonu osobe

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Vremenska zona API osobe JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

UlogeAPI

API za uloge vam omogućava da pročitate sve uloge stanara.

Uloge API protokol i URI

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

Uloge Polja zahteva API-ja

POST metod stvara navedenu ulogu za stanara.

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

Uloge Polja odgovora API-ja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećim tabelama.

Sledeća polja se vraćaju prilikom preuzimanja svih uloga za klijenta:

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

Sledeća polja se vraćaju prilikom preuzimanja određene uloge za klijenta:

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

Uloge API JSON datoteke Primer

Slede primeri formatiranih JSON odgovora. Navođenje svih

uloga stanara:

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

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


Listing dozvole za određenu ulogu:


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


TeamAPI

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

Timski API protokol i URI

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

Dozvole	ViewOrg UpdateOrg
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja zahteva za API tima

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

Primer timskog API-ja JSON datoteke

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

Timovi po ID (sa agentima)

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

Timovi po ID (sa agentima) Protokol i URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Metod	DOBITI PUT DELETE

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

Timovi po ID-u (sa agentima) Polja zahteva

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

Timovi po ID-u (sa agentima) Polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

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

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

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


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

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

]
},
...
]

Tim (sa opsegom)

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

Tim (sa opsegom) Protokol i URI

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

Polja zahteva tima (sa opsegom)

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

Polja odgovora tima (sa opsegom)

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Tim (sa opsegom) JSON fajl Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

```
[
        {
```

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


TenantAPI

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

Tenant API protokol i URI

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

Polja zahteva API-ja klijenta

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

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

Polja odgovora API-ja klijenta

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

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

Tenant API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.

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

Real-Time Agent StatesAPI

API za države agenta u realnom vremenu pruža podatke za stanja agenata u realnom vremenu određene liste agenata u određenom vremenskom opsegu. Ove podatke možete koristiti da biste odredili tačna vremena kada su agenti prijavljeni i odjavljeni iz ACD-a.

Za Real-Time Agent Države API za vraćanje podataka, agenti koje tražite moraju ispunjavati sledeće uslove:

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

Real-Time Agent States API neće vratiti nikakve podatke za korisnike koji ne ispunjavaju ova dva uslova.

NAPOMENA Možete zatražiti podatke za vremenski opseg do 31 dana.

Agenti u realnom vremenu API protokol i URI

URI	/api/rest/scheduling/realTime/activity/detail
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Administrirajte WFM

Parametri

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

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
Vreme	Y	broj.	Krajnje vreme podataka za države agenta u realnom vremenu. Format = Epoha vreme, u milisekundama. **NAPOMENA** Parametar toTime nije inkluzivan.

fromTime Parametar Razmatranja

Ako agent napusti stanje koje počinje pre parametara koje izaberete i uđe u drugo stanje između njih, API stanja agenta u realnom vremenu će uključiti oba stanja u svom odgovoru, iako se jedan od njih javlja pre parametra fromTime.

PRIMER

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

Tog dana, agent je učinio sledeće:

- Ušao u HOLD stanje u 1:15 PM
- Promenjeno u RAZGOVOR stanje u 13:45

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

Polja zahteva za API države agenta u realnom vremenu

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
OMILjENO	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.

Polja odgovora API-ja u realnom vremenu

Ime	Opis
OMILjENO	ID agenta.
OMILjENO	ID zaposlenog agenta. Može biti nula. Aktivnosti
u realnom vremenu	Detalji u vezi sa stanjima agenta u realnom
vremenu. agentDržava	Stanje agenta u realnom vremenu: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ PRIИAMO ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ DRЋI ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	Šifra razloga za državu agenta. Može biti nula.
Vremenska oznaka	Vreme kada se stanje agenta agenta promenilo. Format je epoha vreme u milisekundama.

Primeri API JSON datoteka u realnom vremenu

Zahtev za datoteku Primer

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

Primer datoteke odgovora

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

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

Snimanje podataka u realnom vremenu API

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

Svaku promenu stanja agenta možete poslati kao poseban zahtev API-ja ili spojiti nekoliko promena stanja agenta u jedan zahtev. Generalno, slanje više promena stanja agenta u jednom zahtevu rezultira većim performansama.

1. Prilikom pokretanja aplikacije, uspostavite HTTPS sesiju sa serverom aplikacije.
2. Za život 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.

API protokol za snimanje podataka u realnom vremenu i URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Tip sadržaja za
upravljanje aplikacijama WFM	Multipart/Form-Data

Polja zahteva za API za snimanje podataka u realnom vremenu

Ime	Zahtev ?	Tip	Opis
Korisničko ime	Y	Niz	ID za prijavljivanje korisnika.

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

Polja odgovora API-ja za snimanje podataka u realnom vremenu

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opise
Srpsko-hrvatski	ACD identifikator za agenta. Ovo je ACD ID agenta u Webex VFO (Application Management > Users > Agents).
gisStateIdentifier	Identifikator za stanje agenta. ■ 1—Odjava. Agent je odjavljen iz ACD-a. U mnogim ACD-ovima, numerički kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi ukazao na razlog za promenu stanja. ■ 2—Nije spreman. Agent ne prihvata kontakte iz ACD-a. U mnogim ACD-ovima, numerički kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi ukazao na razlog za promenu stanja. ■ 3—Spreman. Agent je spreman da prihvati kontakte iz ACD-a. ■ 4—Razgovor. Agent je u kontaktu. ■ 5—Rad nije spreman. Agent je angažovan u radu nakon kontakta i ući će u stanje Not Ready kada završi. ■ 6—Rad spreman. Agent je angažovan u radu nakon kontakta i ući će u stanje spremnosti kada završi. ■ 10—Čekanje. Agent je stavio kontakt na čekanje. **NOTA** Ako ACD ima radno stanje nakon kontakta, ali ne pravi razliku između rada 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 izraženo u epohi vremenu u milisekundama.

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

Primer API JSON datoteke za snimanje podataka u realnom vremenu

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 za brisanje HTTPS-a:

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

Odgovor sistema

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

Kontrole snimanja API

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

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

Je server podataka, a ne Webex VFO Veb servis.

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

API radi sledeće:

- Oznake poziva za snimanje i zadržavanje – Podržava parametar vremenske oznake. Vremenska oznaka se koristi za pronalaženje aktivnog CCR-a za poziv.
- Pauzira i nastavlja snimanje – Podržava parametar vremenske oznake. Integracije koje ne podržavaju komandu za pauzu i nastavak uključuju Cisco Webex Contact Center i UJET.
- Prilaže korisnički definisane metapodatke pozivima – Podržava parametar vremenske oznake. Vremenska oznaka se koristi za pronalaženje aktivnog CCR-a za poziv.
- Segmenti (razdvajaju) snimke—Ne podržava parametar vremenske oznake.
- Prijavljuje se na i sa telefona (samo snimanje agenta - nije podržano za snimanje Gatevai-a) - ne podržava parametar vremenske oznake.
- Pokreće i zaustavlja snimanje ekrana – ne podržava parametar vremenske oznake.

PRIMER Sledi primer tela, uključujući vremensku oznaku.

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

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

Kontrola snimanja API protokol i URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<komanda>

Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Kontrole snimanja
Tip sadržaja	aplikacija/JSON

URI zahtev Parametre

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

Parametri upita

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

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

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis

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

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

Kontrola snimanja Autentifikacija API protokola i URI

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

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

Prijavljivanje na API za kontrolu snimanja

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

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

   NAPOMENA : Cisco telefoni koriste XML za prikaz svih usluga.

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

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

3. Na glavnoj stranici možete odabrati sledeće komande:

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

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

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

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

Odjavljivanje iz API-ja za kontrolu snimanja

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

Kontrola snimanja API zahtev komande

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

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

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

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

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

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

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

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

Korišćenje kontrola snimanja iz komandne linije

Možete koristiti komandnu liniju za slanje komandi kontrole snimanja.

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

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

Komandu	Format
Metapodaци	Podesite vrednost definisanog ključa metapodataka koji će biti povezan sa trenutnim kontaktom. Ključ ne može biti prazan. Ako string vrednost ključa ne odgovara unapred definisanom ključu metapodataka u sistemu, on se ignoriše. Vrednost je opciona. (Drugi znak cevi u stringu mora i dalje postojati.) Ako se ostavi prazno, pretpostavlja se da želite da podesite vrednost ključa na prazan niz ili numeričku vrednost nule. Format vrednosti mora odgovarati formatu ključa koji se podešava. Formati uključuju niz, broj i datum. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
Pauziraj	Privremeno pauzirajte snimanje podataka na radnoj površini, audio i ekrana.

Komandu	Format
	Koji god medij se aktivno zarobljava, biće pauziran kada se izda ova komanda. Servis će prestati da piše podatke u datoteke za snimanje. U slučaju podataka analitike na radnoj površini, ona nastavlja da piše podatke, ali svi događaji pritiska na taster će rezultirati određenim tasterom koji se pritisne da bude napisan kao zvezdica u datoteci za snimanje. **NAPOMENA** Kada se koristi Gatevai snimanje, Pause događaji se ubacuju u audio snimke tokom procesa pomirenja. Ova komanda se može koristiti za pauziranje snimaka samo na ekranu: dcc -c pauza
Nastavi	Resume prethodno pauzirao snimanje medija. dcc -c resume
Početak segmenta	Započnite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. DCC -C segment
Segment Stop	Zaustavite novi kontakt segmenta za aktivni poziv. dcc -c segment|<ani>|<dnis>|<pridruženi>|<delete> **PRIMER** Za segment i brisanje: dcc -c segment||||Istina
Oznaka	Pošaljite poruku revizije sa komandom TAG, korisničkim imenom i vremenskom oznakom .dcc -c oznaka

Pojednostavljene kontrole snimanja API

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

Protokol i URI

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

GET Primer

PRIMER

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

Gde u gornjem primeru,

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

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

POST Primer

PRIMER

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

Gde u gornjem primeru,

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

Podesite pojednostavljene kontrole snimanja

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

   PRIMER http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Proverite da li je vaš sistem pokrenut i radi ispravno, koristeći alat kao što je Poster.

   Koristite sledeće da napravite zahtev GET:

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

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

Koristite sledeće da biste napravili POST zahtev za testiranje metapodataka:

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

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

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

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

Opisi komandi

Sledeća lista detaljno opisuje dostupne komande.

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

Komandu	Opis

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

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

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

Raspored Detalji od strane agenata i DateAPI

Detalji rasporeda od strane agenta i datuma API preuzima detaljne informacije o rasporedu za sve agente ili određenu listu agenata u 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 agenta nije u prikazu korisnika koji je tražio, API će vratiti prazan JSON niz.

Protokol i URI

URI	~/raspored/raspored/aktivnost/detalj/
Metod	GET i POST
Dozvole	Planirajte raspored

Parametri

Polje	Zahtev?	Tip	Opis
sadržina	Y	Niz	Datum početka podataka o aktivnostima. Format GGGG-MM-DD.
Udeo	Y	Niz	Datum završetka podataka o aktivnostima. Format GGGG-MM-DD.

NAPOMENA : Vremenski opseg 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	Zahtev?	Tip	Opis
OMILjENO	Y	broj.	ID-ovi agenata za koje tražite podatke o aktivnostima (razdvojeni zarezima).

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

Na primer:

```
POST ~/scheduling/schedule/activity/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<agent id>, <agent id>, <agent id>]
     }
```

Detalji rasporeda po agentima i poljima odgovora API-ja datuma

Ime	Opis
OMILjENO	Jedinstveni ID agenta.
OMILjENO	ID zaposlenog agenta.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	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 se protežu od ponoći 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 se nastavlja do 10. oktobra, dobićete rezultate za celu aktivnost.
activitiesByDate	Spisak aktivnosti agenta na određeni datum.

Ime	Opis
Datum	Datum aktivnosti agenta.
Planirane aktivnosti	Detaljan spisak planiranih aktivnosti agenta (svaka planirana aktivnost je navedeno).
aktivnostTip	Vrsta aktivnosti.
aktivnostTipOznaka	Oznaka za vrstu aktivnosti.
aktivnostDetaljno ime	Naziv određene aktivnosti.
serviceQueueId	Identifikator reda usluga.
Početak vremena	Vreme početka aktivnosti. Format = UNIKS vreme
Kraj vremena	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 JSON datoteka

Zahtev za datoteku Primer

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

Primer datoteke odgovora

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

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

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

Raspored za TimespanAPI

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

Protokol i URI

URI	~/raspored/za/vremensko razdoblje/
Metod	POŠTANSKI
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	Zahtev?	Tip	Opis
odVremenska oznaka	Y	Dugo	Od vremenske oznake u epohi milisekundi. Trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti duže od 9 dana ako više agentIds su navedeni. Ako je jedan agentId je navedeno, a zatim trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti duži od 60 dana.
Vremenska oznaka	Y	Dugo	Za vremensku oznaku u epohi milisekundi. Trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti duže od 9 dana ako više agentIds su navedeni. Ako je jedan agentId je navedeno, a zatim trajanje od "fromTimestamp" do "toTimestamp" ne može biti duži od 60 dana.

Polja zahteva

Ime	Zahtev?	Tip	Opis
OMILjENO	Y	niz Longs	ID agenata koji su u stavovima korisnika koji podnose. Broj ličnih karata ne može biti veći od 1.000.

Na primer:

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

Polja odgovora

Ime	Zahtev?	Tip	Opis
OMILjENO	Y	ceo broj	ID agenta.
ID zaposlenog	Y	niz	ID zaposlenih. Ovo polje može biti null ili prazno.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Y	niz	Vremenska zona prikaza agenta (Java ID vremenske zone, kao što je "Amerika / Čikago").
Aktivnosti	Y	Niza	Niz objekata aktivnosti. Ovo polje može biti prazno.

Objekti aktivnosti

Ime	Zahtev?	Tip	Opis
aktivnostTip	Y	niz	Tip aktivnosti (nije lokalizovan).
aktivnostTipOznaka	Y	niz	Oznaka tipa aktivnosti (lokalizovana).
aktivnostDetaljno ime	Y	niz	Naziv detalja aktivnosti. Ovo je null ili prazno, osim ako je tip aktivnosti jedan od sledećih: ▪ To je ime reda usluga ako je tip aktivnosti u službi, zatvorena usluga, ili prekovremeni rad za uslugu

Ime	Zahtev?	Tip	Opis
			Redosled. ▪ To je ime grupe multiskill ako je tip aktivnosti u službi, zatvorenoj službi ili prekovremenom radu za grupu multiskill. ▪ To je pauza, ručak, izuzetak ili naziv projekta ako je tip aktivnosti jedna od tih aktivnosti.
Početak vremena	Y	Dugo	Vremenska oznaka početka aktivnosti u milisekundama epohe.
Kraj vremena	Y	Dugo	Krajnji vremenski pečat aktivnosti u epohi milisekundama.
Boja	Y	niz	HTML kod u boji.
serviceQueueId	N	Dugo	ID reda usluga. Ovo je null ako tip aktivnosti nije u službi, zatvorenom servisu ili prekovremenom radu za red usluga.
multiSkillGroupId	N	Dugo	ID grupe multiskill. Ovo je null ako tip aktivnosti nije u službi, zatvorenoj službi ili prekovremenom radu za grupu multiskill.

Primer odgovora


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

```
                    "startTime": 1535378400000,
                    "endTime":1535382900000, "color":
                    "#7399BD",
                    "serviceQueueId": 218
                   },
                   {
                    "activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Ručak",
                    "activityDetailName": "Specijalni ručak", "startTime":
                    1535382900000, "endTime":1535383800000,
                    "boja": "#A3AD00"
                    },
                    {
                    "activityType": "IN_SERVICE_MSG",
                    "activityTypeLabel": "U službi",
                    "activityDetailName": "AW_SimMSG",
                    "startTime": 1535383800000,
                    "endTime":1535394600000,
                    "boja": "#6666FF",
                    2006 - 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018
                    },
                    ...
                   ]
            },
            ...
  ]
```

ServiceAPI

Koristite servisni 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 usluga.

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

GET ServiceAPI

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

GET Service API Protocol andURI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service
Metod	DOBITI
Dozvole	Planirajte raspored
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

GET Service API polja zahteva

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
Sortiraj	N	Boleanski	Ako je istina, vraća samo usluge koje su u glavnom prikazu pozivaoca. Podrazumevano je lažno (vraća sve usluge).
Prikaz	N	Boleanski	Ako je istina, vraća usluge zajedno sa dodeljenim prikazima. Podrazumevano je lažno.
Srpsko-hrvatski	N	Boleanski	Ako je istina, vraća usluge zajedno sa grupom veština

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
			Mapiranja. Podrazumevano je lažno.
Tip kontakta	N	Ceo broj	Ako je obezbeđen, vraća usluge čiji je tip reda usluga je specificiran tip kontakta. 0 = Interaktivno. 1 = Ne-interaktivan. **NAPOMENA** Vraća KSNUMKS grešku ako je parametar obezbeđen, ali vrednost nije KSNUMKS ili KSNUMKS.
Tip	N	Ceo broj	Ako je obezbeđen, vraća usluge sa tim tipom reda usluga. **NAPOMENA** Vraća 400 grešku ako je parametar obezbeđen, ali vrednost nije ceo broj. Vraća praznu listu ako tip nije postojeći tip reda usluga.
Srpsko-hrvatski	N	Boleanski	Ako je istina, samo vraća usluge sa "Ne generiši prognoze ili rasporede za ovaj servis red" nečekirano. Može se podesiti na True u jednoj od sledećih situacija: ▪ Bez drugih parametara ▪ Sa potrebnim mapiranjem prikaza i veština ▪ Sa pogledom, mapiranjem veština i bilo kojim tipom ili tipom kontakta. Podrazumevano je lažno (vraća sve usluge).

GET Service API polja odgovora

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
ID	ID reda usluga. **NAPOMENA** : ID reda usluga se koristi od strane agenata zakazanih

Polje	Opis
	od Service Kueu API-ja.
broj.	ACD servis reda ID.
Ime	Ime reda usluga.
Prioritet	Prioritet reda usluga. Važeće vrednosti su 0–999. Nula je najviši prioritet. Podrazumevano je 0.
Virtuelne	Indikator reda virtuelnih usluga. Podrazumevano je lažno.
U boji	Hek kod servisnog reda. Podrazumevano je #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Neće generisati prognozu ili raspored ako je istina. Podrazumevano je lažno.
OMILjENO	Omogućava čekanje u redu sa više veština. Podrazumevano je lažno.
Tip	Tip reda usluga. Podrazumevano je 0 (glas).
TipeDesc	Ime tipa reda usluga.
Tip kontakta	Tip kontakta reda usluga. 0 = Interaktivno (podrazumevano). 1 = Ne-
interaktivan. VievID	Niz ID prikaza.
Srpsko-hrvatski	Niz ID-ova za mapiranje veština.

GET Service API JSON fajl Primer


```
[
        {
            "id" : 123,
            "broj" : 456, "ime" :
            "Prodaja", "prioritet" : 1,
            "virtuelni" : lažan,
            "boja" : "#7399BD",
            "notAllowForecast" : lažna, "msaq" :
            lažna,
```

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


POST ServiceAPI

POST servis vam omogućava da kreirate novi servisni red u korisničkom pogledu. Novo dodani red usluga se dodaje svim trenutnim prikazima korisnika. Ako korisnik nema dodeljene prikaze, oni ne mogu da izvrše ovu operaciju.

POST Service API protokol i URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service

Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Administriranje poruka, Administriranje WFM

Polja zahteva API za poštansku uslugu

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polje	Zahtev?	Tip	Opis
Broj	Y	broj.	Identifikuje red usluga u ACD-u. Jedinstveni. Nije ništavno. Maksimalne cifre = 22
Ime	Y	Niz	Ime reda usluga. Jedinstveni. Nije prazan. Maksimalni broj znakova = 50
Omiljeno	Y	Niz	ID reda ACD servisa. Nije prazan. Maksimalni broj znakova = 50
Prioritet	Y	broj.	Prioritet reda usluga. Važeće vrednosti su 0– 999. Nula je najviši prioritet. Podrazumevano je 0. Jedinstveni. Nije ništavno. Maksimalne cifre = 22
Boja	N	Niz	Hek kod servisnog reda. Podrazumevano je #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ COLOR). Nije prazan. Mora se mapirati u colorCode polje u GET ~ / config / color. Maksimalni broj znakova = 50
Sortiraj	N	Boleanski	Ako je istina, neće generisati prognozu ili raspored. Podrazumevano je lažno.
OMILjENO	N	Boleanski	Omogućava čekanje u redu sa više veština. Podrazumevano je lažno.
Tip	Y	broj.	Tip reda usluga. Podrazumevano je 0 (glas). Postojeći tip reda usluga.
zatvorenoSatiRedistribucijaTip		broj.	Zatvoreni sati tip preraspodele. ■ 0 = nijedan ■ 1 = proporcionalno

Polje	Zaht	Tip	Opis
			▪ 2 = Paran Podrazumevano je 0. Obavezno ako je tip za tip reda usluga sa tipom kontakta Non-Interactive else ne koristi.
Pretraživanje		broj.	Prag rukovanja. 0–4320 minuta. Podrazumevano je 0. Vrednost je potrebna ako je zatvorenaRedistType je 1 ili 2. Ako je zatvorenoRedistType 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.
serviceLevelObjectivePercent		broj.	Procenat kao 0–100 za servisni red sa interaktivnim tipom kontakta. Ako red usluga ima neinteraktivni tip kontakta, onda se ovo polje ignoriše. Servisni redovi sa neinteraktivnim tipovima kontakata su čvrsto kodirani na 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		broj.	Mora biti pozitivan za kontakt tip interaktivnog. Zanemaruje se ako je tip za tip reda usluga sa tipom kontakta Non-Interactive (biće hard kodiran na null).
produktivnostProcenat	N	broj.	Procenat produktivnosti. Podrazumevano je 0.
Srpsko-hrvatski	N	broj.	FTE sati nedeljno. Podrazumevano je 0.
breaksatiPonedeljak	N	broj.	Pauza sati nedeljno. Podrazumevano je 0.
prognozaOsobljePrilagođavanjeFaktor		broj.	Prognoza faktor prilagođavanja za broj agenata. Podrazumevano je 1.00. Opseg je 0.00–10.00.

Polje	Zahtev?	Tip	Opis
Dani	Y	Niza	Niz dnevnih informacija. Mora postojati najmanje jedan aktivan radni dan sa otvorenim i zatvorenim setom. Pogledajte polja dana za definicije polja koji JSON izlaz uključuje danima.
Srpsko-hrvatski	Y	Niza	Niz informacija o mapiranju veština. Ako nije dostupan, onda reda usluga za veštine mapiranja odnos neće biti ažuriran. Pogledajte polja za mapiranje veština za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za mapiranje veština.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Y	Niza	Niz DN informacija. Ako nije dostupan, red servisa za DN odnos neće biti ažuriran. Pogledajte DN polja za definicije polja koji JSON izlaz uključuje za dodeljene DN-ove.
Virtuelne		Boleanski	Ako je istina, označava da je ovo virtuelni servisni red.
virtualServices	Y	Niza	Niz virtuelnih informacija o uslugama. Ako nije dostupan, red servisa za izvorni servis servis red red neće biti ažuriran. Pogledajte polja virtuelnih servisa za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za virtuelne usluge.
raspoređivanjeOrderParametri	Y	Niza	Niz informacija o narudžbini zakazivanja. Ako nije dostupan, onda odnos prioriteta zakazivanja reda usluga neće biti ažuriran.

Polje	Zaht	Tip	Opis
			Pogledajte Polja redosleda zakazivanja za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za zakazivanje parametara naloga.
odmorOrderParametri	Y	Niza	Niz informacija o nalogu za odmor. Ako nije dostupan, onda se odnos prioriteta odmora u redu usluga neće ažurirati. Pogledajte polja naloga za odmor za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za parametre naloga za odmor.
multiSkillGroups	Y	Niza	Niz multi-veština grupe. Ako nije dostupan, odnos reda usluga sa više veština neće biti ažuriran. Pogledajte Polja grupe sa više veština za definicije polja koja JSON izlaz uključuje za grupe sa više veština.
OMILjENO	N	Niz brojeva	Niz ID agenata čiji je glavni servis red je ovaj servis red (dodat samo u oblaku - počevši od 2016.10)

Dani Polja

Polje dana sadrži ova polja za oznake nedelja, ponedeljak, utorak, sreda, četvrtak, petak i subota:

Polje	Zahtev?	Tip	Opis
Otvorite		Vreme	Format: HH:MM. I otvoreni i zatvoreni moraju imati vrednosti ili oba moraju biti null. Ignoriše se ako je aktivan lažan.
Zatvorite		Vreme	Format: HH:MM. I otvoreni i zatvoreni moraju imati vrednosti ili oba moraju biti null. Ignoriše se ako je aktivan lažan.
Aktivni	Y	Boleanski	Označava da li je dan aktivan.

Polja za mapiranje veština

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

DN polja

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

Virtuelna polja usluga

Polje	Zahtev?	Tip	Opis
Id	Y	broj.	ID reda usluga. Ovaj servisni red mora imati isti tip reda usluga.
Sortiraj	N	broj.	Ignorisan počevši od WFM 9.3(1).
Odnos	N	broj.	Ignorisan počevši od WFM 9.3(1).

Polja redosleda zakazivanja

Polje	Zahtev?	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	Zahtev?	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	Uzlazno / opadajuće. Silazno je podrazumevano - vrednost lažna.

Polja naloga za odmor

Polje	Zahtev?	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	Uzlazno / opadajuće. Silazno je podrazumevano - vrednost lažna.

Polja grupe sa više veština

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

Polja odgovora API-ja POST Service

Ime	Opis
Id	ID reda usluga. Jedinstveni. Nije ništavno. Maksimalne cifre = 22
Broj	Identifikuje red usluga u ACD. Nije ništavno. Maksimalne cifre = 22
Ime	Ime reda usluga. Jedinstveni. Nije prazan. Maksimalni broj znakova = 50
Srpsko-hrvatski	ID ACD servera. Nije ništavno. Maksimalne cifre = 22
Prioritet	Prioritet reda usluga. Važeće vrednosti su 0–999. 0 je najviši prioritet. Podrazumevano je 0. Jedinstveni. Nije ništavno. Maksimalne cifre = 22
Virtuelne ništavno.	Označava da li je ovo virtuelni red usluga. Podrazumevano je lažno. Nije
Boja	HTML kod boje reda usluga. Podrazumevano je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nije prazan. Mora se mapirati u colorCode polje u GET ~ / config / color. Maksimalni broj znakova = 50
Sortiraj	Neće generisati prognozu ili raspored ako je istina. Podrazumevano je lažno.
OMILjENO	Omogućava multiskill agent čekanje u redu. Podrazumevano je lažno.
Tip	Tip reda usluga. Podrazumevano je 0 (glas). Postojeći tip reda usluga.
OMILjENO	Ime tipa reda usluga. Nije prazan.
zatvorenoSatiRedistribucijaTip	Zatvoreni sati tip preraspodele. 0 = nijedan 1 = proporcionalno 2 = Paran Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2 (1). Vrednost je potrebna ako je tip za tip reda usluga sa tipom kontakta Neinteraktivno else ne koristi.
Pretraživanje	Rukovanje threashold. 0–4320 minuta. Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2(1).

Ime	Opis
	Vrednost je potrebna ako je closedRedistType je 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.
serviceLevelObjectivePercent	Nivo usluge ciljni procenat. 0–100 za tip kontakta Interaktivne. Ignoriše se ako je tip za tip reda usluga sa tipom kontakta Non-Interactive (biće hard-kodiran na 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds	Nivo usluge ciljne sekunde. Mora biti pozitivan za vrstu kontakta Interaktivne. Zanemaruje se ako je tip za tip reda usluga sa tipom kontakta Non-Interactive (biće hard-kodiran na null).
produktivnostProcenat	Procenat produktivnosti. Podrazumevano je 0.
Srpsko-hrvatski	FTE sati nedeljno. Podrazumevano je 0.
breaksatiPonedeljak	Pauza sati nedeljno. Podrazumevano je 0.
forecastPrecisionLevel	Prognoza nivo preciznosti.
prognozaOsobljePrilagođavanjeFaktor 1.00.	Prognoza faktor prilagođavanja za broj agenata. Podrazumevano je Opseg je 0.00–10.00.
Dani	Niz dnevnih informacija. Mora postojati najmanje 1 aktivan radni dan sa otvorenim i zatvorenim setom. Pogledajte
Srpsko-hrvatski	Niz informacija o mapiranju veština. Ako nije dostupan, onda reda usluga za veštine mapiranja odnos neće biti ažuriran.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Niz DN informacija. Ako nije dostupan, red servisa za DN odnos neće biti ažuriran.
virtualServices	Niz virtuelnih informacija o uslugama. Ako nije dostupan, red servisa za izvorni servis servis red red neće biti ažuriran.
raspoređivanjeOrderParametri	Niz informacija o narudžbini zakazivanja. Ako nije dostupan, onda je usluga

Ime	Opis
	Prioriteti reda reda odnos neće biti ažuriran.
odmorOrderParametri usluga	Niz informacija o nalogu za odmor. Ako nije dostupan, onda je Red prioriteta odmora odnos neće biti ažuriran.
multiSkillGroups	Niz multiskill grupa informacija. Ako nije dostupan, onda je usluga Odnos između redova do multiskill grupe neće biti ažuriran. Dodato u WFM 9.3 (1).
OMILjENO	Niz ID agenata. Ako nijedan agent nema ovaj red usluga mapiran kao njihov glavni servisni red, ovaj niz brojeva neće biti dostupan. Dodato samo u oblaku počev od 2016.10.

POST Service API zahtev JSON fajl Primer

{

"acdServerId": 2,

"broj: 456, "ime:

"Prodaja",

"prioritet": 1, "boja":

"#7399BD",

"notAllowForecase": lažna, "msaq":

lažna,

"tip": 0,

"closedHoursRedistributionType": 0,

"handlingThreshold": 0,

"talkTime": 60,

"workTime": 10,

"serviceLevelObjectivePercent": 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,

"productivityPercent": 0,

2006 - 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018

"breakHoursPerVeek": 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,

```
"dana": {
        "Nedelja":
        {
                "open": "00:00",
                "close": "23:59", "active":
                true
        },
        "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",
                "kraj": "10:15",
                "dani": // Mora imati najmanje jedan set
                {
                        "nedelja" : lažna,
                        "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,
                                "uzlazni" : lažan

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


        "uzlazni" : lažan               {
                        },      "kriterijumi" : maximum_hours_per_week,
                                "prioritet" : 3,
                                "uzlazni" : lažan

                                        {
                        },      "kriterijumi": minimum_hours_per_week,
```

```
                "Prioritet" : 4, "uzlazni" :
                lažan
        },
                {
                "kriterijumi" : rang,
                "prioritet" : 5, "uzlazni" :
                lažni
        },
                {
                "kriterijumi" : company_start_date, "prioritet" : 6,
                "uzlazni" : lažan
        },
                {
                "kriterijumi" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "uzlazni" : lažan
        },
],
"vacationOrderParameters": [
        {
                "kriterijumi" : company_start_date, "prioritet" : 1,
                "uzlazni" : lažan
        },
                {
                "kriterijumi" : department_start_date, "prioritet" : 2,
                "uzlazni" : lažan
        },
                {
```

```
                    "kriterijumi" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
                    "uzlazni" : lažan
                }
            ],
            "agentIds": [65],
            "virtual": true
}
```


Primer JSON datoteke odgovora API-ja POST servisa


```
{
            "ID" : 6788,
            "broj" : 456,
            "acdServerId": 2,
            "name": "Prodaja",
            "prioritet" : 1, "virtuelni" :
            istina, "boja" :
            "#7399BD",
            "notAllowForecast" : lažna, "msaq" :
            lažna,
            "tip": 0,
            "closedHoursRedistributionType" : 0,
            "handlingThreshold" : 0,
            "talkTime": 60,
            "vorkTime" : 10,
            "serviceLevelObjectivePercent": 80,
            "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
            "productivityPercent": 0,
            2006 - 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018
            "breakHoursPerWeek" : 0,
            "forecastPrecisionLevel" : 0,
            "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,
```

```
"dani" : {
        "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,
                    "name" : "Veština Ime",
                    "prioritet" : 1
            }
    ],
    "assignedDns": [
            {
                    "id": 32,
                    "start": "00:00",
                    "kraj": "10:15",
                    "ime" : "Ime", "broj": 12,
                    "dani": // Mora imati najmanje jedan set
                    {
                            "nedelja" : lažna,
                            "ponedeljak" : istina,
                            "utorak" : istina,
                            "sreda" : istina,
```

```
                    "četvrtak" : istina,
                    "petak" : istina, "subota" :
                    lažna
                }
            }
        ],
        "virtualServices" : [
            {
                "id" : 22,
                "ime" : "Ime", "broj": 12,
                "hourGap" : 0,
                "odnos": 0
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "kriterijumi" : maximum_hours_available,
                "prioritet" : 1,
                "uzlazni" : lažan
            },
            {
                "kriterijumi" : minimum_hours_available,
                "prioritet" : 2,
                "uzlazni" : lažan
            },
            {
                "kriterijumi" : maximum_hours_per_week,
                "prioritet" : 3,
                "uzlazni" : lažan
```

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

```
                    "uzlazni" : lažan
                },
                {
                    "kriterijumi" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
                    "uzlazni" : lažan.
                }
            ],
            "multiSkillGroups": [
                {
                    "ID" : 345,
                    "name" : "Višejezični",
                    "prioritet" : 1
                },
                {
                    "ID" : 341,
                    "name" : "Bi lingual",
                    "prioritet" : 2
                }
            ],
            "agenti": [
                                                35,24,3
            ]
}
```

Servis Kuede IDAPI

Service Kueured ID API vam omogućava da identifikujete, ažurirate ili izbrišete red usluga.

- GET Service Queue ID API - Koristite ovaj API da biste dobili informacije o redu usluga.
- PUT Service Queue ID API - Koristite ovaj API za ažuriranje reda usluga.
- 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 korisnički API: /api/rest/scheduling/user.

GET Service IDAPI

Koristite ovaj API da biste dobili određene detalje reda usluga u korisničkom pogledu.

GET Service ID API Protocol andURI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metod	DOBITI
Dozvole	Administriranje WFM-a, planiranje rasporeda, uređivanje rasporeda

GET Service ID API polje zahteva

Ime	Zahtev ?	Tip	Opis
Pretraživanje	Y	Niz	ID reda usluga za preuzimanje.

GET Service ID API polja odgovora

Polje	Opis
Id	Servis red id. Jedinstveni. Nije ništavno.
Broj	Identifikuje red usluga u ACD-u. Jedinstveni. Nije ništavno.
Srpsko-hrvatski	ACD ID servera. Potrebne. Nije ništavno.
Ime	Ime reda usluga. Jedinstveni. Nije prazan.
Prioritet	Prioritet reda usluga. Važeće vrednosti su 0–999. 0 je najviši prioritet. Podrazumevano je 0. Jedinstveni. Nije ništavno.
Virtuelne	Označava da li je virtuelni servis red. Podrazumevano je lažno. Nije ništavno.
Boja	HTML kod boje reda usluga. Podrazumevano je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nije prazan. Mora da se mapira u colorCode polje inGET ~ / config / color
Sortiraj	Neće generisati prognozu ili raspored ako je istina. Podrazumevano je lažno.
OMILjENO	Omogućava čekanje u redu sa više veština. Podrazumevano je lažno.
Tip	Tip reda usluga. Podrazumevano je 0 (glas). Postojeći tip reda usluga.
OMILjENO	Ime tipa reda usluga. Nije prazan.
shrinkageScenarioId	Scenario skupljanja Id.
zatvorenoSatiRedistribucijaTip	Zatvoreni sati tip preraspodele. 0 = Ništa, 1 = Proporcionalno, 2 = Ni. Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2 (1). obavezno ako je tip za tip reda usluga sa tipom kontakta Non-Interactive else not used. Obavezno ako je tip za tip reda usluga sa tipom kontakta Non-Interactive else ne koristi.
Pretraživanje	0-4320 minuta. Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2 (1). Potrebno ako closedRedistType je 1 ili 2 drugo 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.
serviceLevelObjectivePercent uslugu	0–100 za kontakt tip interaktivnog. Zanemaruje se ako je tip za tip reda sa tipom kontakta Non-Interactive (će biti hard kodiran na 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds	Mora biti pozitivan za kontakt tip interaktivnog. Zanemareno ako je tip za tip reda usluga sa tipom kontakta Non-Interactive (biće teško kodiran na nulu).
produktivnostProcenat	Podrazumevano je 0.
Srpsko-hrvatski	Podrazumevano je 0.
breaksatiPonedeljak	
  no je 0. forecastPrecisionLevel	Podrazumeva
prognozaOsobljePrilagođavanjeFaktor 1.00.	Prognoza faktor prilagođavanja za broj agenata. Podrazumevano je Opseg je 0.00–10.00.
Dani	Niz dnevnih informacija. Mora postojati najmanje jedan aktivan radni dan sa otvorenim i zatvorenim setom.
Srpsko-hrvatski	Niz informacija o mapiranju veština. Ako nije dostupan, onda reda usluga za veštine mapiranja odnos neće biti ažuriran.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Niz DN informacija. Ako nije dostupan, red servisa za DN odnos neće biti ažuriran.
virtualServices	Niz virtuelnih informacija o uslugama. Ako nije dostupan, red servisa za izvorni servis servis red red neće biti ažuriran.
raspoređivanjeOrderParametri	Niz informacija o narudžbini zakazivanja. Ako nije dostupan, onda je usluga
	Prioriteti reda reda odnos neće biti ažuriran.
odmorOrderParametri	Niz informacija o nalogu za odmor. Ako nije dostupan, onda je usluga Red prioriteta odmora odnos neće biti ažuriran.

Polje	Opis
multiSkillGroups	Niz multiskill grupa informacija. Ako nije dostupan, onda je usluga Odnos između redova do multiskill grupe neće biti ažuriran. Dodato u WFM 9.3 (1).
OMILjENO	Niz ID agenata. Ako nijedan agent nema ovaj red usluga mapiran kao njihov glavni servisni red, ovaj niz brojeva neće biti dostupan. Dodato samo u oblaku počev od 2016.10.

GET Service ID API odgovor JSON Primer datoteke

{

"ID" : 6788,

"broj" : 456, "ime" :

"Prodaja", "prioritet" : 1,

"virtuelni" : istina,

"boja" : "#7399BD",

"notAllowForecast" : lažna, "msaq" :

lažna,

"tip": 0,

"closedRedistType" : 0,

"handlingThresh" : 0,

"talkTime": 60,

"vorkTime" : 10,

"serviceLevelObjectivePercent": 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"productivityPercent": 0,

2006 - 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "dani" : {

```
"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",
                    "kraj": "10:15",
                    "dani": // Mora imati najmanje jedan set
                    {
                            "nedelja" : lažna,
                            "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,
                "uzlazni" : lažan
        },
        {
                "kriterijumi" : minimum_hours_available,
                "prioritet" : 2,
                "uzlazni" : lažan
        },
        {
                "kriterijumi" : maximum_hours_per_week,
                "prioritet" : 3,
```

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

```
                    "Prioritet" : 2, "uzlazni" :
                    lažan
                },
                {
                    "kriterijumi" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
                    "uzlazni" : lažan.
                }
            ],
            "multiSkillGroups": [
                {
                    "ID" : 345,
                    "name" : "Višejezični",
                    "prioritet" : 1
                },
                {
                    "ID" : 341,
                    "name" : "Bi lingual",
                    "prioritet" : 2
                }
                ],
            "agenti": [
                                        35,24,3
            ]
}
```


PUT Service IDAPI

Koristite PUT Service ID API da biste ažurirali red usluga.

Put Service ID API protokol andURI

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

Parametri

Polje	Zahtev?	Tip	Opis
Pretraživanje	Y	Niz	ID reda usluga za ažuriranje.

PUT Service ID API polja zahteva

Polje	Zahtev?	Tip	Opis
Broj	N	guda(22)	Identifikuje red usluga u ACD-u. Polje je ignorisan u PUT. Jedinstveni. Ne koristi se. Nije ništavno.
Ime	Y	guda(50)	Ime reda usluga. Jedinstveni. Ne prazan.
Srpsko-hrvatski	Y	broj. (22)	Acd ID servera. Nije ništavno.
Prioritet	Y	broj. (22)	Prioritet reda usluga. Važeće vrednosti su 0-999. 0 je najviši prioritet. Podrazumevano je 0. Jedinstveni. Nije ništavno.
Boja	N	guda(50)	HTML kod boje reda usluga. Podrazumevano je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Opcionalno. Nije prazan. Mora da se mapira u colorCode polje inGET ~/config/color.
Sortiraj	N	Boleanski	Neće generisati prognozu ili raspored ako je istina. Podrazumevano je lažno.

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
OMILjENO	N	Boleanski	Omogućava čekanje u redu sa više veština. Podrazumevano je netačno.
Tip	Y	broj.	Tip reda usluga. Podrazumevano je 0 (glas). Postojeći tip reda usluga.
zatvorenoSatiRedistribucijaTip		broj.	Zatvoreni sati tip preraspodele. 0 = Ništa, 1 = Proporcionalno, 2 = parno. Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2 (1). Obavezno ako je tip za tip reda usluga sa tipom kontakta Non-Interactive else se ne koristi.
shrinkageScenarioId	N	broj.	Skupljanje Scenario ID
Pretraživanje	Y	broj.	0–4320 minuta. Podrazumevano je 0. Dodato u WFM 9.2 (1). Obavezno 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.
serviceLevelObjectivePercent		broj.	0–100 za kontakt tip interaktivnog. Ignorisao Ako je tip za tip reda usluga sa kontaktom tip ne-interaktivni (će biti hard kodiran do 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		broj.	Mora biti pozitivan za vrstu kontakta Interaktivne. Zanemaruje se ako je tip za uslugu tip reda sa kontaktnim tipom Non-Interaktivno (biće teško kodirano na nulu).
produktivnostProcenat	N	broj.	Podrazumevano je 0.
Srpsko-hrvatski	N	broj.	Podrazumevano je 0.

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
breaksatiPonedeljak		broj.	Podrazumevano je 0.
Virtuelne		Boleanski	Da li je virtuelni servis.
prognozaOsobljePrilagođavanjeFaktor		broj.	Prognoza faktor prilagođavanja za broj Agenti. Podrazumevano je 1.00. Opseg je 0.00–10.00
Dani	Y	Niza	Niz dnevnih informacija. Mora postojati najmanje 1 aktivan dan u nedelji sa otvorenim i zatvorenim setom
Srpsko-hrvatski	N	Niza	Niz informacija o mapiranju veština. Ako nije na raspolaganju onda servis red za veštinu Mappings odnos neće biti ažuriran.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	N	Niza	Niz DN informacija. Ako nije dostupan onda servis red za DN odnos neće biti ažuriran.
virtualServices	N	Niza	Niz virtuelnih informacija o uslugama. Ako nije Na raspolaganju onda servis red za izvor servis servis redovi odnos neće biti ažuriran.
raspoređivanjeOrderParametri	N	Niza	Niz informacija o narudžbini zakazivanja. Ako nije Na raspolaganju onda servis red zakazivanje prioriteti odnos neće biti ažuriran.
odmorOrderParametri	N	Niza	Niz informacija o nalogu za odmor. Ako nije na raspolaganju onda servis red odmor prioriteti odnos neće biti ažuriran.
multiSkillGroups	N	Niza	Niz multiskill grupa informacija. Ako nije Na raspolaganju onda servis red za Multiskill Grupni odnos neće biti ažuriran. Ako je specificirani multiskill group ID ili ne postoje ili ne sadrže ovu uslugu red, to je noop samo za taj unos multiskill grupe. Svi drugi važeći će i dalje biti ažurirani.

Polje	Zahtev?	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).
OMILjENO	N	broj. Niza	Niz ID agenata. Ako nijedan agent nema ovaj red usluga mapiran kao njihov glavni servisni red, ovaj niz brojeva neće biti dostupan. Dodato samo u oblaku počev od 2016.10.

PUT Service ID API servis JSON datoteka Primer

{

"acdServerId": 2,

"broj" : 456, "ime" :

"Prodaja", "prioritet" : 1,

"boja" : "#7399BD",

"notAllowForecast" : lažna, "msaq" :

lažna,

"tipe": 0, "shrinkageScenarioId":

null,

"closedHoursRedistributionType" : 0,

"handlingThreshold" : 0,

"talkTime": 60,

"vorkTime" : 10,

"serviceLevelObjectivePercent": 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"productivityPercent": 0,

2006 - 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,

```
"dani" : {
        "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",
                "kraj": "10:15",
                "dani": // Mora imati najmanje jedan set
                {
                        "nedelja" : lažna,
                        "ponedeljak" : istina,
                        "utorak" : istina,
                        "sreda" : istina,
                        "četvrtak" : istina,
```

```
                    "Petak" : istina, "subota" : lažna
                }
            }
        ],
        "virtual": true,
        "virtualServices" : [
            {
                "id": 8,
                "broj": 5020,
                "acdServerId": 2, "name":
                "SimSG1", "priorit": 0,
                "virtual": false, "color":
                "#7399BD",
                "notAllowForecast": lažna, "msak": istina,
                "tipe": 0, "tipeDesc":
                "Glas", "contactTipe": 0,
                "shrinkageScenarioId": null, "vievIds": [],
                "skillMappingIds": []
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "kriterijumi" : maximum_hours_available,
                "prioritet" : 1,
                "uzlazni" : lažan
```

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

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

}

DELETE Service Queue IDAPI

Koristite DELETE Service ID API da biste izbrisali red usluga.

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

DELETE Service ID API protokol andURI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metod	IZBRIŠETE
Parametri	Servisni red
Dozvole	Administriranje WFM-a, planiranje rasporeda, uređivanje rasporeda

DELETE Service ID API Zahtev Polje

Ime	Zahtev ?	Tip	Opis
Pretraživanje	Y	Niz	ID reda usluga za brisanje.

Smene od strane AgentAPI-ja

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

Smene po Agent API protokolu i URI

URI	/api/rest/raspoređivanje/raspored/aktivnost/detalj/bi/agent/{agentId}
Metod	DOBITI
Dozvole	Planirajte raspored
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 poljima zahteva API-ja agenta

Ime	Zahtev ?	Tip	Opis
ID agenta	Y	broj.	ID WFM agenta za koga treba da preuzme informacije o rasporedu. Default = nijedan. Koristite Agent API da biste preuzeli ID agenta.
sadržina	Y	Datum	Datum početka za informacije o rasporedu agenta koje treba preuzeti. Default = nijedan. Format: GGGG-MM-DD.
Udeo	Y	Datum	Datum završetka za informacije o rasporedu agenta koje treba preuzeti. Default = nijedan.

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

Smene po poljima odgovora API-ja agenta

Ime	Opis
ID agenta	WFM ID agenta. Default = nijedan.
OMILjENO	ID zaposlenog agenta.
Agent Vremenska zona	UTC ID vremenske zone za agenta. Default = nijedan. **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 se protežu od ponoći 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 se nastavlja 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 ▪ Ručak ▪ not_available ▪ Prekovremeno ▪ overtime_msg ▪ projekat Podrazumevan o = ništa.
Naziv detalja aktivnosti	Naziv aktivnosti. Default = nijedan.
Vreme početka aktivnosti	UNIKS vremenska oznaka za vreme početka intervala. Default =
nijedan. Vreme završetka aktivnosti	UNIKS vremenska oznaka za vreme završetka intervala.
Default = nijedan. Platio	Označava da li je aktivnost plaćena. Default = nijedan.
aktivnostMetapodaci	Definiše polje metapodataka za aktivnost.

Smene od strane Agent API JSON ulaznih i izlaznih polja

JSON izlaz uključuje polja definisana u sledećoj tabeli.

Polja za unos

Ime	Zahtev ?	Opis
ID agenta	Y	ID WFM agenta za koga treba da preuzme informacije o rasporedu. Default = nijedan. Koristite Agent API da biste preuzeli ID agenta.
sadržina	Y	Datum početka za informacije o rasporedu agenta koje treba preuzeti. Default = nijedan. Format: GGGG-MM-DD.
Udeo	Y	Krajnji datum za informacije o rasporedu agenta

Ime	Zahtev ?	Opis
		Preuzeti. Default = nijedan. Format: GGGG-MM-DD.

Izlazna polja

Ime	Zahtev ?	Opis
ID agenta	Y	WFM ID agenta. Default = nijedan.
Agent Vremenska zona	Y	UTC ID vremenske zone za agenta. Default = nijedan. **PRIMER** -06:00
Tip aktivnosti	Y	Vrsta aktivnosti agenta: ▪ Zadatak ▪ dostupno ▪ razbiti ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ Izuzetak ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ Ручак ▪ not_available ▪ Prekovremeno ▪ overtime_msg ▪ Projekat Default = nijedan.
Naziv detalja aktivnosti	Y	Naziv aktivnosti. Default = nijedan.

Ime	Zahtev ?	Opis
Vreme početka aktivnosti	Y	UNIKS vremenska oznaka za vreme početka intervala. Default = nijedan.
Vreme završetka aktivnosti	Y	UNIKS vremenska oznaka za vreme završetka intervala. Default = nijedan.
Platio	Y	Označava da li je aktivnost plaćena. Default = nijedan.

Izlaz aktivnosti za agente sa unakrsnim ponoćnim smjenama

Raspon datuma unosa za ovaj API zasniva se na datumu smene agenta. Aktivnosti nisu uključene u izlaz ako smena agenta počinje pre početka datumskog 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. 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 odabranog vremenskog perioda.

Smene od strane Agent API JSON datoteke Primer

Sledi primer formatiranog JSON odgovora.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "date": "2016-07-15",
                "scheduledActivities": [
                        {
                                "activitiType": "not_available", "activitiTypeLabel": "Nije
                                dostupno", "activitiDetailName": null,
```

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

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "plaćeno": istina
            },
            {
                "activitiType": "not_available",
                "activitiTypeLabel": "Nije dostupno",
                "activitiDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "plaćeno": lažno
            }
            ]
        },
        {
            "date": "2016-07-16",
            "scheduledActivities": [
                {
                    "activitiType": "not_available",
                    "activitiTypeLabel": "Nije dostupno",
                    "activitiDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "plaćeno": lažno
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Single Contact Ekport API

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

Protokol i URI

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

Preuzmite jedan kontakt

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

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

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

Primer odgovora

Sledi primer POST odgovora:

{
"kodiranje": "istina"
}

Skill Mapping API

Skill Mapping API vam omogućava da kreirate i identifikujete mapiranje veština.

- GET Skill Mapping API - Koristite ovaj API da biste dobili listu mapiranja veština.
- POST Skill Mapping API - Koristite ovaj API za kreiranje mapiranja 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 korisnički API: /api/rest/scheduling/user.

GET Skill MappingAPI

Koristite GET Skill Mapping API da biste preuzeli listu svih mapiranja veština vidljivih pozivaocu na osnovu pravila za određivanje opsega.

GET API protokol za mapiranje veština i URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
Metod	DOBITI
Dozvole	Uređivanje rasporeda, Administriranje poruka, Administriranje WFM-a

GET Skill Mapping API polja zahteva

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
Sortiraj	N	Boleanski	Podrazumevano je lažno (vraća sva mapiranja veština). Ako je istina, vraća samo mapiranja veština koja se nalaze u glavnom prikazu pozivaoca.

GET Skill Mapping API JSON fajl Primer

```
[
    {
```

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

POST Veština MappingAPI

Koristite POST Skill Mapping API da biste kreirali mapiranje veština sa zbirnim podacima skillMapping-a. Ovaj API je dostupan samo korisnicima sa ulogom "Administrator". Novo dodao skillMapping će biti dodat svim trenutnim prikazima korisnika.

POST Skill Mapping APIProcotol / URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
Dozvole	Administrirajte WFM
Metod	POŠTANSKI
Parametri	Nijedno

POST Skill Mapping API JSON File Primeri

Format zahteva

```
{
        "ime" : string,
        "agents": //Opciona oznaka, ako nije dostupna skillMapping / mapiranje agenta neće biti ažurirano
        [
            {
                "id" : broj
            },
            ...
        ]
```

```
        "services" ://Optional tag, if not available, service mappings will not be updated
        [
                {
                        "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 IDAPI

Skill Mapping 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 Skill Mapping 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 korisnički API: /api/rest/scheduling/user.

GET Skill Mapping IDAPI

Koristite GET Skill Mapping ID API da biste preuzeli detalje o skillMapping datom skillMapping id-u. Ovaj API je dostupan korisnicima koji imaju samo ulogu administratora ili supervizora.

GET Skill Mapping ID API protokol i URI

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

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping 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 Veština Mapiranje IDAPI

Koristite PUT Skill Mapping ID API da biste ažurirali detalje mapiranja veština tako što ćete obezbediti ID mapiranja veština i rezime ili agente povezane sa njim. Ovaj API je dostupan samo korisnicima sa ulogom "Administrator".

PUT Veština Mapiranje ID API protokol iURI

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

Metod	STAVI
Dozvole	Administrirajte WFM
Parametri	Nijedno

PUT Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON Primer

```
{
        "ime" : string,
        "agents" ://Optional tag, if not available skillMapping / agent mapping neće biti ažuriran
        [
                {
                        "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, if not available, service mappings will not be updated
        [
                {
                        "ID" : Broj, "Prioritet" : Broj
                        "broj": 5020, //opciono "ime": "SimSG1",
                        //opciono
                },
```

```
                    ...
                ]
}
```

DELETE Skill Mapping IDAPI

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

DELETE Skill Mapiranje ID API protokola i URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metod	IZBRIŠETE
Dozvole	Administrirajte WFM
Parametri	Nijedno

Govor Hits-API

Koristite ovaj API da biste zatražili listu Analitics govornih pogodaka.

Govorni hitovi API protokol i URI

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

Govor Hits API polja odgovora

Ime	**Opis**
Datum	Date analitika je izvršena, u UNIKS epohe milisekundi.
Udari	Detaljne informacije u vezi sa govornim hitovima.
Frazu	Govorna fraza.
Prestani	Tačka zaustavljanja govora.
Nadgledanja	Broj revizije govora.
Poverenje	Verovatnoća poverenja u govor.
Start	Polazna tačka govora hit.
kanal	Broj kanala govora hit.

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

Govor Hits API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.

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

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

Konfiguracija ankete API

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

Konfiguracija istraživanja API protokol i URI

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

Polja odgovora API-ja za konfiguraciju ankete

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

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

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

Primer API JSON datoteke za konfiguraciju ankete

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.


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

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

"properties": {},

"pitanja": [{

"id": broj, "surveiId": broj,

"label": string, "description":

string,

"providerKuestionId": string, "tipe": string,

"weight": decimal, "isKPI":

Boolean, "lastModified":

epoha, "answers": [{

"id": broj, "questionId":

broj,

Istraživanje IDAPI

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

Anketa ID API protokol i URI

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

Polja odgovora API-ja ID-a ankete

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

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

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

Primer API-ja JSON datoteke Survei ID

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.

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

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

Tekst HitsAPI

Koristite ovaj API da biste zatražili listu tekstualnih pogodaka Analitike.

Tekst Hits API protokol i URI

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

Tekstualni pogodak Polja odgovora API-ja

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

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

Tekst Hits API JSON datoteka Primer

Sledi primer formatirane JSON datoteke odgovora.


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

        },
        ...
```

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

Transkript Izvoz API

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

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

Transkript Izvoz API protokola i URI

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

Polja zahteva za izvoz API-ja za izvoz transkripta

Ime	Zahtev?	Opis
mazohizam	Y	ID zapisa za završetak poziva.
isRootRecording	Y	Označava da li je snimak originalni snimak ili pomireni snimak povezan sa agentom. Za snimke povezane sa agentom, ovo polje će uvek biti lažno.

Primer datoteke API za izvoz transkripta CURL

Sledi primer formatiranog CURL zahteva.

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

Korisničk

Koristite User API da zatražite listu korisnika od.

Korisnički API protokol i URI

URI	/api/rest/zakazivanje/korisnik
Metod	DOBITI

Polja zahteva korisničkog API-ja

Polje	Zahtev?	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

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

Za više informacija o VHIT API-ju, pogledajte *Webex VFO Referentni vodič* za uvoz podataka.

NOTA
VHIT API ne radi sa stanarima koji koriste server podataka koji hostuje Cisco u oblaku, jer ti stanari nemaju pristup serveru podataka.

VHIT API protokoli i URI

Protokol za otpremanje

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

URI	/api/upload/historicalData
Parametri	acdServerId - ID ACD-a Vremenska zona servera - "UTC" ili "TENANT" (podrazumevano na stanara)
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Masovni uvoz korisnika usluga
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-a Vremenska zona servera - "UTC" ili "TENANT" (podrazumevano na stanara)
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Masovni uvoz korisnika usluga
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

Polja zahteva za VHIT API

Slede podrazumevane kolone za VHIT Import API:

Polje	Zahtev ?	Tip	Opis
abandonedPozivi	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.	Prosečna brzina odgovora (ASA) u sekundama tokom ovog perioda na ovaj datum.
OMILjENO	Y	broj.	Prosečno vreme posle poziva (ACV) u sekundama za sve pozive koji su obrađeni tokom ovog perioda, uključujući sve vreme provedeno na pozivima koji se obrađuju 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 45 minuta, vaše prosečno vreme razgovora će biti 45/1 minuta = 45 minuta = 2700 sekundi
avgTalkTime	Y	broj.	Prosečno vreme razgovora u sekundama za sve pozive

WHIT API

Polje	Zahtev?	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
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	N	broj.	Maksimalan broj kontakata u redu. Primenjuje se 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 uvozite preko API-ja, a ne VHIT alata, jer ne možemo reći razliku između MM / DD / GGGG i DD / MM / GGGG) ▪ DD / MM / GGGG (podržano samo ako uvozite preko API-ja, a ne VHIT alata, jer ne možemo reći razliku između MM / DD / GGGG i DD / MM / GGGG)
Pozivi	Y	broj.	Ukupan broj poziva obrađenih tokom ovog perioda na ovaj datum.
popunjenostOdnos	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	Zahtev?	Tip	Opis
			ovog datuma.
primljeniPozivi	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	Ime reda usluga.
servisBroj	Y	broj.	ACD ID reda usluga.
prenesenPozivi	N	broj.	Ukupan broj poziva prebačenih tokom ovog perioda na ovaj datum.