Webex WFO API Referensguide

För distributioner med nya WFM

Först publicerad: 20 juli 2021
Senast uppdaterad: 17 januari 2025

Huvudkontor i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NET(6387)
Fax: 408 527-0882

SPECIFIKATIONERNA OCH INFORMATIONEN SOM GÄLLER FÖR PRODUKTERNA I DEN HÄR HANDBOKEN KAN ÄNDRAS UTAN FÖRVARNING. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DEN HÄR HANDBOKEN ANSES VARA KORREKTA MEN PRESENTERAS UTAN NÅGON GARANTI, VARE SIG UTTRYCKLIG ELLER UNDERFÖRSTÅDD. ANVÄNDARNA MÅSTE TA FULLT ANSVAR FÖR SIN ANVÄNDNING AV ALLA PRODUKTER. PROGRAMVARULICENSEN OCH DEN BEGRÄNSADE GARANTIN FÖR DEN MEDFÖLJANDE PRODUKTEN INGÅR I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERADES TILLSAMMANS MED PRODUKTEN OCH INKLUDERAS MED DENNA REFERENS. KONTAKTA DIN CISCO-REPRESENTANT FÖR EN KOPIA, OM DU INTE HITTAR PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN.

Ciscos användning av TCP-rubrikkomprimering är en tillämpning av ett program utvecklat av University of California, Berkeley (UCB) som en del av UCB:s publika version av operativsystemet UNIX. Med ensamrätt. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FÖRUTOM ANNAN GARANTI SOM GES HÄRI LEVERERAS ALLA DOKUMENT OCH PROGRAMVARA I BEFINTLIGT SKICK MED ALLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDA LEVERANTÖRER FRÅNSÄGER SIG ALLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE MEN UTAN BEGRÄNSNING TILL GARANTIER GÄLLANDE SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL OCH ICKE-INTRÅNG, ELLER EVENTUELLA GARANTIER SOM UPPSTÅR FRÅN HANTERING, ANVÄNDNING ELLER HANDELSPRAXIS.

CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER SKALL UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER VARA ANSVARIGA FÖR INDIREKTA ELLER SPECIELLA SKADOR, ELLER FÖLJDSKADOR ELLER TILLFÄLLIGA SKADOR, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, VINSTFÖRLUSTER ELLER FÖRLUST AV ELLER SKADA I DATA SOM UPPSTÅR FRÅN ANVÄNDNINGEN ELLER OFÖRMÅGAN ATT ANVÄNDA DENNA BRUKSANVISNING, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS UNDERLEVERANTÖRER HAR BLIVIT UNDERRÄTTADE OM ATT DET FINNS RISK FÖR SÅDANA SKADOR.

De IP-adresser och telefonnummer som används i det här dokumentet är inte avsedda att vara verkliga adresser och telefonnummer. Alla exempel, kommandoutdata, diagram och övriga bilder som ingår i dokumentet är endast avsedda som illustration. All användning av verkliga IP-adresser eller telefonnummer i illustrationssammanhang är oavsiktlig och slumpmässig.

Alla utskrivna versioner och kopior av dokumentet betraktas som okontrollerade. Den senaste aktuella versionen finns alltid online.

Cisco har fler än 200 kontor runtom i världen. Adresser och telefonnummer finns på Ciscos webbplats på www.cisco.com/go/offices.

Cisco och Ciscos logotyp är varumärken eller inregistrerade varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och andra länder. En lista över Ciscos varumärken finns på följande URL: www.cisco.com/go/trademarks. Tredje parts varumärken som nämns tillhör deras respektive ägare. Användning av ordet partner avser inte att ett partnerskap bildats mellan Cisco och något annat företag. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alla rättigheter förbehållna.

Innehåll

Innehåll 3

Komma igång 17

Tillstånd 17

Begäran om auktorisering 17

JSON-begäran 18

Använda auktoriseringssvaret 18

Förstör sessionen 18

Arbeta med textfiler 18

Skapa en API användare för Classic Webex WFO 19

Åtkomst WFM API:er 21

Sidplatser 21

Procedurer 21

API:er för historiska data WFM 23

Auktorisera API 25

Hämta protokoll/URI 25

Begärandefält 25

Exempel på JSON-filer 25

Begäran 25

Svar 26

POST-protokoll och URI 27

Begärandefält 27

Exempel på JSON-filer 27

Begäran 27

Svar 28

Importera flera kontakter samtidigt 31

Protokoll och URI 31

Importera flera kontakter samtidigt API 31

Massimport av kontakter i realtid API (metadata) 31

Format som stöds 32

Begärande- och svarsfält 32

CSV filexempel 38

Fullständigt exempel 39

Kort exempel 39

Exempel på JSON-filer 39

Fullständigt exempel 39

Kort exempel 40

ZIP-format 40

Anteckningar 40

Använda dataservern för massimport av kontakter 41

Importera flera API för massorganisation 43

Grupper API protokoll och URI 43

Grupper API begärande- och svarsfält 44

Teams API protokoll och URI 44

Fälten Teams API begäran och svar 45

Personer API protokoll och URI 45

Fält API begäran och svar 46

CSV filexempel 49

Exportera massrapportdata API 51

Hämta API för massrapportdataexport 51

HÄMTA massrapportdataexport API protokoll och URI 51

Fält för massexport API begäran om massrapportdata 51

Exempel på GET-massrapportdataexport API JSON-fil 52

Exportera massrapportdata vid POST API 52

Protokoll och URI 53

Fält för POST-begäran 53

Exempel på JSON-fil 54

Svarsfält 54

Synkront svar 55

Asynkront svar 55

Exempel på filer 55

JSON-begäran 56

Konfigurera ett rapportfilter 57

Konfigurera parametern i Datautforskaren 57

Konfigurera JSON för API begäran 60

Konfigurera intervallfilter 60

Datumintervall 60

Relativt datum 61

Kategorier och fraser API 63

TA BORT kategorier och fraser API 63

DELETE-protokoll och URI:er 63

Hämta kategorier och fraser API 64
GET-protokoll och URI:er 64
GET-svarsfält 64
POST-kategori och fraser API 65
POST-protokoll och URI:er 65
POST-svarsfält 66
PUT-kategorier och fraser API 66
PUT-protokoll och URI:er 66
PUT-svarsfält 66
GET/POST/PUT JSON-filexempel 67
Kontaktenhetens API 69
Kontaktenhetens API protokoll och URI 69
Parametrar 69
Exempel på API JSON-kontaktenhet 69
Exempel på svarsfil 69
Massanslutning API kontaktenhet 71
Kontaktenhetens massprotokoll och URI för API 71
Exempel på mass- API JSON-filer för kontaktenhet 71
Exempel på svarsfil 71
Kontakta API 75
Protokoll och URI 75
Begärandefält 75
Utföra en kombinationssökning 82
Utföra en sökning med en metadatanyckel 82

Utföra en sökning med en metadatanyckel med ett specifikt värde 82

Utföra en sökning efter tystnadshändelser 83

Exempel på JSON-fil 84

Exempel på JSON-fil searchStats Parameter = true 85

Kontakta Basic Search API 87

Protokoll och URI 87

Begärandefält 87

Svarsfält 88

Exempel på JSON-fil 89

Kontaktövervakning API 91

Protokoll och URI 91

Svarsfält 91

Exempel på JSON-svar 92

Utvärderingsformulär API 93

Protokoll och URI 93

Svarsfält 93

Exempel på JSON-fil 95

ID för utvärderingsformulär API 99

Protokoll och URI 99

Svarsfält 99

Exempel på JSON-fil 101

Exportera API 105

Protokoll och URI 105

Begärandefält 105

Svarsfält 105

Exempel på CSV filutdata 108

Generic Text Import API 109

Protokoll och URI 109

JSON-begärandefält 109

Exempel på JSON-fil 110

Allmän textimport med flera filer API 113

Protokoll och URI 113

Begärandefält 113

Format som stöds 114

Exempel på batch CSV fil 115

Exempel på ZIP-fil 115

Exempel på JSON-fil 116

JSON-brödtext 116

Innehåll 117

Importera API 119

GET Import Protocol och URI 119

Fält för GET-importbegäran 119

Fält för GET-importsvar 119

Exempel på GET-import av JSON-fil 120

POST Import Protocol och URI 122

Importera POST-svarsfält 122

Exempel på POST-import av JSON-filer 123

JSON-format 123

Format för lyckat svar vid inlägg 124

Importera inställnings-API:er 125

Skapa importinställningar API 125

Skapa importinställningsprotokoll och URI 125

Skapa fält för begäran om importpreferens 125

Exempel på JSON-fil för att skapa importinställningar 126

Skapa svar på importinställningssystemet 126

Ta bort importinställningar API 126

Ta bort importpreferensprotokoll och URI 126

Ta bort svar från importinställningssystemet 126

Importinställningar API 127

Importinställningar, protokoll och URI 127

Svarsfält för importinställningar 127

Exempel på JSON-fil 127

Systemsvar 129

Importera inställningar efter ID API 129

Importera inställningar efter ID-protokoll och URI 129

Importera inställningar efter ID-svarsfält 129

Importera inställningar efter ID Exempel på JSON-fil 130

Systemsvar 130

Uppdatera importinställningar API 130

Uppdatera importpreferensprotokoll och URI 131

Uppdatera svarsfält för importinställningar 131

Exempel på JSON-fil för uppdatering av importinställningar 131

Uppdatera svar på importpreferenssystemet 132

Inkluderings-/uteslutningslista API 133

GET Inkluderings-/uteslutningslista API 133

GET Inkluderings-/uteslutningslista API protokoll och URI 133

GET Inkluderings-/exkluderingslista API begärandefält 133

GET-tjänstens API svarsfält 135

Exempel på GET-tjänst API JSON-fil 136

PUT Inkludera/Exkludera lista API 136

PUT Inkludera / exkludera lista API protokoll och URI 137

PUT Inkludera/Exkludera Lista API begärandefält 137

PUT Inkludera/exkludera lista API svarsfält 138

PUT Inkludera/exkludera lista API JSON-filexempel 139

POST Lista över inkludering/uteslutning API 140

POST Inkluderings-/uteslutningslista API protokoll och URI 140

Fält i listan API begäran om POST för inkludering/uteslutning 140

Inkluderings-/uteslutningslista API svarsfält vid POST 142

POST-inkluderings-/uteslutningslista API JSON-filexempel 143

TA BORT Inkludera/Exkludera lista API 143

TA BORT Inkludera/exkludera lista API protokoll och URI 143

Ta bort systemsvar för att inkludera/exkludera 143

Sammanfattning av interaktion Läs API 144

Protokoll och URI 144

Exempel på svar 144

Jobb API 145

Protokoll och URI 145

Begärandefält 145

Svarsfält 145

Exempel på JSON-filer 147

Begäran 147

Svar 147

API:er för organisationsstruktur 149

Tilldela roller till en person API 149

Tilldela roller till en person API protokoll och URI 149

Tilldela roller till en person API begärandefält 149

Tilldela roller till en person API exempel på JSON-fil 149

Gemensam grupp API 150

Gemensam grupp API protokoll och URI 150

Gemensamma fält för gruppbegäran API 150

Organisationsstruktur Gemensam API (detaljerad information) 150

Gemensamma API protokoll och URI 151

Vanliga fält för API begäran 151

Vanliga svarsfält API 151

Exempel på vanliga API JSON-filer 152

Grupp API 153

Grupp API protokoll och URI 153

Fält för gruppbegäran API – Alla grupper 154

Grupp API svarsfält 154

Exempel på grupp API JSON-fil 155

Gruppera efter ID (med Teams) 156
Gruppera efter ID (med Teams) Protokoll och URI 156
Fält för begäran om Gruppera efter ID (med Teams) 156
Svarsfält för Gruppera efter ID (med Teams) 156
Gruppera efter ID (med Teams) Exempel på JSON-fil 157
Grupp-person API 158
Protokoll och URI för grupppersons API 158
Fält för API begäran för grupppersoner 158
Svarsfält för API gruppperson 158
Exempel på API JSON-fil för grupppersoner 159
Grupp-API (med omfattning) 159
Grupp (med omfattning) API protokoll och URI 159
Grupp- (med omfattning) API begärandefält 159
Grupp- (med omfattning) API svarsfält 160
Exempel på API JSON-grupp (med omfång) 160
Behörigheter API 160
Behörigheter API protokoll och URI 160
Behörigheter API svarsfält 161
Exempel på behörigheter API JSON-fil 161
Person API 161
Person API protokoll och URI 162
Fält för person- API begäran 162
Exempel på person- API JSON-fil 163
Person efter ID API 164

Person efter ID API protokoll och URI 164
Fält för person, efter ID API begäran (PUT-metod) 164
Fält för person efter ID API svar 167
Person efter ID API Exempel på JSON-fil 168
Personens tidszon API 169
Personens tidszon API protokoll och URI 169
Personens tidszon API svarsfält 169
Exempel på personens tidszon API JSON-fil 170
Roller API 170
Roller API protokoll och URI 170
Roller API begärandefält 170
Roller API svarsfält 171
Exempel på roller API JSON-fil 171
Team API 172
Team API Protokoll och URI 172
Fält för team API begäran 173
Team API JSON-filexempel 173
Team efter ID (med agenter) 173
Team efter ID (med agenter), protokoll och URI 173
Fält för begäran om team efter ID (med agenter) 174
Svarsfält för team efter ID (med agenter) 174
Team efter ID (med agenter) Exempel på JSON-fil 175
Team (med omfattning) 177
Teamprotokoll (med omfattning) och URI 177

Fält för teambegäran (med omfattning) 177

Teamsvarsfält (med omfattning) 177

Exempel på JSON-fil i team (med omfång) 177

Hyresgäst API 178

Protokoll och URI för klientorganisation API 178

Fält för API begäran om klientorganisation 178

Fält för klientorganisations API svar 179

Exempel på klientorganisations- API JSON-fil 179

Inspelningskontroller API 181

Inspelningskontroller API protokoll och URI 181

URI parametrar för begäran 182

Frågeparametrar 182

Inspelningskontroller Autentisering API protokoll och URI 185

Logga in på API för inspelningskontroller 186

Logga ut från inspelningskontrollerna API 187

Inspelningskontroller API begärandekommandon 187

Använda inspelningskontroller från kommandoraden 191

Förenklade inspelningskontroller API 193

Protokoll och URI 193

Export-API för en kontakt 199

Protokoll och URI 199

Exempel på svar 200

Talträffar API 201

Talträffar API protokoll och URI 201

Talträffar API svarsfält 201

Exempel på talträffar API JSON-fil 202

Undersökningskonfiguration API 205

Undersökningskonfiguration API protokoll och URI 205

Undersökningskonfiguration API svarsfält 205

Exempel på undersökningskonfiguration API JSON-fil 207

Undersöknings-ID API 211

Undersöknings-ID API protokoll och URI 211

Undersöknings-ID API svarsfält 211

Exempel på undersöknings-ID API JSON-fil 213

Textträffar API 215

Textträffar API protokoll och URI 215

Textträffar API svarsfält 215

Exempel på textträffar API JSON-fil 216

Transkriptionsexport API 219

Transkriptionsexport API protokoll och URI 219

Fält för transkriptionsexport API begäran 219

Exempel på transkriptionsexport API CURL-fil 219

Komma igång

Webex WFO innehåller RESTful-API:er som gör att du kan interagera med programmet på olika sätt. I det här avsnittet beskrivs hur du använder Webex WFO-API:er. Bekanta dig med auktoriseringsprocessen innan du går vidare till andra API:er.

Tillstånd

Auktoriseringsprocessen är jämförbar med att logga in på Webex WFO. Därför måste den fyllas i innan du kan göra några API förfrågningar. Om du vill autentisera dig som auktoriserad användare av Webex WFO och dess API:er måste du skicka dina formaterade autentiseringsuppgifter som en POST-begäran till slutpunkten Auktorisera API (/api/rest/authorize). Mer information finns i Auktorisera API .

OBS Din session timeout efter två timmars inaktivitet.

Information om hur du skapar autentiseringsuppgifter för den här begäran finns i Skapa en API användare för Classic Webex WFO.

Begäran om auktorisering

Följande tabell och JSON-exempel visar vad din POST-begäran ska innehålla och hur den ska formateras.

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
Locale	S	Sträng	Användarens landslokaliseringskod.
userId	Ja	Sträng	ID för klientorganisationens användare.
lösenord	Ja	Sträng	Användarens lösenord.
språk	Ja	Sträng	Användarens språk. Standard = sv
Tenant-ID	S	Sträng	ID:t för den klientorganisation som användaren tillhör. Inkludera klientorganisations-ID om användaren har samma inloggningsuppgifter (användar-ID och lösenord) för mer än en klientorganisation.

JSON-begäran

```
{
        "locale": string, "userId":
        string, "password": string,
        "language": string,
        "tenantId": integer
}
```

Använda auktoriseringssvaret

När dina autentiseringsuppgifter har godkänts får du ett svar som innehåller ett sessions-ID. Sessions-ID måste inkluderas som en rubrik i alla efterföljande API samtal. Så här verifierar Webex WFO att du är inloggad och behörig att använda API:erna.

> Vissa API utvecklingsverktyg som Postman sparar sessions-ID:t och skickar tillbaka det vid efterföljande begäranden utan att behöva ingripa. Andra API verktyg kräver att du anger rubriken manuellt.

Detta sessions-ID måste formateras i ett nyckel/värde-par med "cookie" som nyckel och sessions-ID:t läggas till efter "hazelcast.sessionId=" enligt följande nyckel/värde-par.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Sessions-ID:t som det visas i Auktorisera API-svaret>"

Förstör sessionen

När programmet stängs av bör du förstöra HTTPS-sessionen (logga ut).

Logga ut

- Utfärda en HTTPS DELETE-begäran till:

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

Arbeta med textfiler

När du importerar textdata med en Webex WFO-API ska texten vara UTF-8 kodad. Detta gör det möjligt att inkludera specialtecken som inte är tillgängliga med ASCII kodning.

Skapa en API användare för Classic Webex WFO

Om du planerar att använda WFO:Webex API:er för tredjepartsintegreringar rekommenderar Cisco att du skapar ett API användarkonto. Du konfigurerar en API användare på samma sätt som en systemadministratör, men syftet med den här användaren är att göra det möjligt för program från tredje part att autentisera med Webex WFO.

> Om du vill skapa den här användaren måste du ha standardrollen systemadministratör eller en roll med motsvarande behörighet. Den här rollen förbrukar en systemadministratörslicens.

Mer information om hur du auktoriserar och autentiserar en användare med Webex WFO finns i

Auktorisera API. Om du stöter på problem kontaktar du teknisk support för att få hjälp.

Skapa ett API användarkonto

1. Starta Webex WFO och logga in som systemadministratör.

   > Om du loggar in på produkten för första gången skapar du ytterligare ett administrativt konto.

2. Navigera till Programhantering > Global > användarkonfiguration > användare.
3. Välj alternativet **Skapa en ny användare** och fyll i följande fält i avsnittet Användarinformation.
   - **Förnamn** och **Efternamn** – Ange ett för- och efternamn som identifierar användarens syfte. Ange till exempel **API** som förnamn och **användare** som efternamn.
   - Användarnamn – ange en giltig e-postadress. Det här är användarens Webex WFO-användarnamn som används för att logga in.
4. Ange ett lösenord som uppfyller klientorganisationens krav på lösenordskomplexitet i fältet **Lösenord** .
5. I fältet **Roller** tilldelar du användaren standardrollen Systemadministratör.
6. Ställ in fältet **Team** som Standardteam. Du kan ange detta värde till ett alternativt team om du föredrar.
7. Välj de associerade grupper och team som det här kontot ska ha omfång över. Du kan välja enskilda team, ett gruppnamn eller ett innehavarnamn som en grupp. Om du väljer ett innehavarnamn markeras alla team i gruppen.

11. I fältet WFM vyer tilldelar **du EnterpriseView** som huvudvy. Detta gör att användaren kan se alla användare.
12. Klicka på **Spara** i det övre högra hörnet av användargränssnittet.

Relaterade avsnitt

Se Webex *WFO API Reference Guide*.

Åtkomst WFM API:er

Webex WFO New WFM använder en interaktiv webbplats för att dokumentera API:er som är tillgängliga för alla kundmiljöer. I det här avsnittet beskrivs hur du kommer åt WFM API:er. Detta inkluderar hur du aktiverar nödvändiga behörigheter, hämtar en autentiseringstoken, auktoriserar en session och avslutar en session.

> Hastighetsgränsen för WFM API:er per användartoken är 500 samtal per minut och 10 000 samtal per timme. Den här hastighetsgränsen gäller inte för WFM historiska API:er.

URL:en till organisationens miljö följer mallen nedan där [customerURL] är unikt för din organisation.

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

Sidplatser

- WFM > behörigheter
- Användarinställningar > personliga åtkomsttoken

Procedurer

Aktivera åtkomst till API:er för nya WFM

1. Under listan över **roller** väljer du den roll som du vill aktivera behörigheter för.
2. Välj fliken **Funktioner** .
3. Aktivera en eller flera av följande behörigheter under **Öppna Calabrio WFM** > **API åtkomst**:
    - Läs prognos
    - Läs organisationen
    - Läs begäran
    - Läs schema
    - Skriv prognos
    - Skriv organisation
    - Skriv begäran

- Skriv schema

4. Under **Open Calabrio WFM> Web** aktiverar du behörigheten **Personliga åtkomsttoken.**

Generera en token

Att generera en åtkomsttoken är en engångsåtgärd. När du har skapat din token sparar du den på en lättillgänglig plats för framtida bruk. Om du förlorar din token kan du återskapa en ny.

1. Navigera till **Användarinställningar** > **Personliga åtkomsttoken.**
2. Ange ett unikt namn i textfältet Namn på **program** .
3. Klicka på **Generera token**.
4. Kopiera token.

OBSERVERA Token fungerar inte om användaren som skapar token har ett slutdatum som har passerat eller om användaren har tagits bort.

Bemyndiga

1. Gå till organisationens URL för Webex WFO- WFM-API:er.
2. Klicka på **Auktorisera**. Fönstret Tillgängliga auktoriseringar visas.
3. Klistra in token som du kopierade i föregående procedur i textfältet **Värde** .
4. Klicka på **Auktorisera**.
5. Klicka på **Stäng** för att stänga fönstret. Nu kan du köra frågor och kommandon för de WFM API:er som är tillgängliga.

Avsluta din auktoriserade session

1. Klicka på **Auktorisera**.
2. Klicka på **logga ut**.

Historiska data WFM API:er

Webex WFO stöder API:er för historiska data för alla aktuella och nya versioner av WFM (TWFM och New WFM). Med dessa API:er för historiska data kan användare importera externa WFM historiska data från integrerade kontaktcenterplattformar. Med dessa integrationer kan du prognostisera, ställa in uppföljningar av agentprestanda och mer.

> **VIKTIGT För** att säkerställa korrekt support vid integrering med API:er för historiska data bör du samarbeta med Webex WFO Professional Services för att upprätta en hanterad tjänstplan som stöder din
> Organisation med utveckling och distribution av din Webex WFO-integration.

URL:en till organisationens miljö följer mallen nedan där [customerURL] är unikt för din organisation.

URL:er för API:er för historiska data följer det format som beskrivs nedan.

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

URL:er för historiska data API dokumentation följer det format som beskrivs nedan.

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

Bemyndiga

1. Gå till organisationens URL för Webex WFO-WFM API för historiska data.
2. Klicka på **Auktorisera**. Fönstret Tillgängliga auktoriseringar visas.
3. Klistra in innehavarnyckeln som du fick från din Webex WFO-kontaktperson.
4. Klicka på **Auktorisera**.
5. Klicka på **Stäng** för att stänga fönstret. Nu kan du köra de API:er som är tillgängliga med hjälp av datakällnyckeln som du fått av din Webex WFO-kontaktperson.

Avsluta din auktoriserade session

1. Klicka på **Auktorisera**.
2. Klicka på **logga ut**.

Auktorisera API

Med API Auktorisera kan användare auktoriseras att logga in Webex WFO och att ta emot information som är kopplad till en behörig användare.

OBS Din session timeout efter två timmars inaktivitet.

Hämta protokoll/URI

URI	/api/rest/authorize
Metod	HÄMTA

Begärandefält

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
Locale	S	Sträng	Användarens landslokaliseringskod.
userId	Ja	Sträng	ID för klientorganisationens användare.
lösenord	Ja	Sträng	Användarens lösenord.
språk	Ja	Sträng	Användarens språk. Standard = sv
Tenant-ID	S	Sträng	ID:t för den klientorganisation som användaren tillhör. Inkludera klientorganisations-ID om användaren har samma inloggningsuppgifter (användar-ID och lösenord) för mer än en klientorganisation.

Exempel på JSON-filer

Begäran

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.

```
{
        "locale": sträng,
```

"userId": sträng,

"lösenord": sträng,

"språk": sträng, "tenantId":

heltal

}

Svar

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"id":2,

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

"firstName":"bill",

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

"teamName":"Default Team",

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

Group", "lang":"en",

"land":"", "sessionTimeout":"60",

"timezoneString":"America\/Chicago",

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

"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"aktiveratDatum": 0,

"behörigheter":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST-protokollet och URI

URI	/api/rest/authorize
Metod	PUBLICERA

Begärandefält

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
Locale	S	Sträng	Användarens landslokaliseringskod.
userId	Ja	Sträng	ID för klientorganisationens användare.
lösenord	Ja	Sträng	Användarens lösenord.
språk	Ja	Sträng	Användarens språk. Standard = sv
Tenant-ID	S	Sträng	ID:t för den klientorganisation som användaren tillhör. Inkludera klientorganisations-ID om användaren har samma inloggningsuppgifter (användar-ID och lösenord) för mer än en klientorganisation.

Exempel på JSON-filer

Begäran

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.

```
{
        "locale": sträng,
        "userId": sträng,
```

```
        "password":     sträng,
        "language":     sträng,
        "tenantId": heltal
}
```

Svar

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Default Team",
        "groupId":2, "groupName":"Default
        Group", "lang":"en",
        "land":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "deactivated":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "aktiveratDatum": 0,
        "behörigheter":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
                "AdministerPasswordPolicy",
```

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

Importera flera kontakter samtidigt

Tredje part använder API:er för masskontaktimport för att slå samman och infoga metadata och inspelningar i en HTTPS-begäran i flera delar.

Det finns två API:er för massimport:

- Importera flera kontakter samtidigt API – Används av tredje part, tillåter infogande av både metadata och inspelningar i en HTTPS-begäran i flera delar

  > Du kan också använda API för massimport av kontakter om du vill importera flera kontakter samtidigt via dataservern. Mer information finns i Använda dataservern för massimport av kontakter.

- Kontakt i realtid API – Används av Webex WFO Smart Desktop-inspelningsklient, infogar metadata först och laddar sedan upp inspelningar separat senare, baserat på svaret från metadatainfogningen. Detta gör det möjligt för klienten att fördröja uppladdning av inspelningar och tillåter kontakter att infogas medan samtalet fortfarande pågår. Detta tvingar dock klienten att spåra ID för att ladda upp inspelningarna för rätt kontakt.

Protokoll och URI

Importera flera kontakter samtidigt API

URI	/api/uppladdning/kontakter
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Administrera klientorganisation
Typ av innehåll	multipart/form-data

Massimport av kontakter i realtid API (metadata)

URI	/api/rest/wfo/kontakt/import

Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Fånga kontakter, spela in röst / inspelningsskärm
Typ av innehåll	program/JSON

Format som stöds

Följande format kan inkluderas i en begäran om flera delar.

Typ	Beskrivning
CSV	En kommaseparerad fil som används för att tilldela metadata.
JSON	Samma metadataformat som realtids API, men kan användas för massimport.
WAV	Ett format för ljudinspelning.
WEBM	Ett kombinerat ljud- och videoinspelningsformat.
WEBMA	Ett format med endast ljud (WebM-behållare).
WEBMV	Ett format med endast video (WebM-behållare).
SPX	Ett ljudformat.
WMV	Ett kombinerat format för ljud- och videoinspelning (eller endast video om det är parkopplat med ljud i samma kontakt).
OPUS	Ett ljudformat.

Begärande- och svarsfält

CSV- och JSON-filerna innehåller fält som definieras i följande tabell. Alla fält används inte i båda filtyperna. Filen som fältet gäller anges i beskrivningen.

Namn	Req?	Beskrivning
Agent-ID	Ja	Används i CSV och JSON. Agent-ID i ett av tre format. Bearbetar räknar ut

Nam	Req?	Beskrivnin
		Vilket format som används baserat på att analysera innehållet. ▪ Person-ID. En unik identifierare från WfoPerson.id. Det här numret används också i kalkylbladet Användarexport (kolumnen Programhantering > Global > Användare > Importera och exportera > Exportera > Användar-ID). Det är inte samma som ID:t i Webex WFO-användarprofilen. ▪ AD-inloggning. En domän\användarnamn (kräver "\"). ▪ E-postadress. En e-postadress (kräver "@"). När du använder en CSV för att överföra kontakter krävs agent-ID. Om du använder JSON för att göra begäran är agent-ID:t valfritt. I det senare fallet anges agent-ID:t till ID:t för den autentiserade användare som initierar överföringen. Max antal tecken = 254 Standard = ingen
AssocCallId	S	Används i CSV och JSON. Ett ID som knyter samman kontakter. Ett överfört samtal från en agent till en annan har till exempel samma ID. Max antal tecken = 52 Standard = NULL
Ljud.Plats	S	Används i CSV och JSON. I underobjektet Ljud. Nyckelnamnet (filnamnet) för inspelningen i multipart-begäran. Detta kan vara vilket inspelningsformat som helst som stöds (ljud / skärm / kombinerat). Endast en ljudfil per kontakt är tillåten. Nyckelnamnet måste ha en giltig anknytning som matchar inspelningens medietyp. Tillägget identifierar filen som en ljud- eller skärminspelning, eller båda. Max antal tecken = 128 Standard = Ingen

Namn	Req?	Beskrivning
Ljud.StartTimeMs	S	Används i CSV och JSON. I underobjektet Ljud. Starttiden i millisekunder GMT sedan 1970-01-01 (UNIX-tid) för ljudinspelningen. Detta används för att bestämma ljudförskjutningen från när kontakten startar. Max antal tecken = lång Standard = ContactStartTimeMs
Uppringd adress	S	Används i CSV. Det uppringda telefonnumret. Max antal tecken = 64 Standard = Tom sträng
Kallad	S	Används i JSON. Det uppringda telefonnumret. Max antal tecken = 64 Standard = NULL
Samtals-ID	S	Används i CSV och JSON. Ett ID som identifierar en kontakt. Max antal tecken = 128 Standard = NULL
Ringer	S	Används i JSON. Det uppringande telefonnumret. Max antal tecken = 64 Standard = NULL
RingAdress	S	Används i CSV. Det uppringande telefonnumret. Max antal tecken = 64

Nam	Req?	Beskrivnin
		Standard = Tom sträng
ClientTimeZone	S	Används i CSV och JSON. Tidszonen i UTC-format. Windows Time stöds också. Desktop Recording-klienten skickar Windows-tid, som mappas till Olson-tid. Max antal tecken = 255 Standard = Kundens tidszon enligt definitionen i WFO Webex **EXEMPEL** –06:00
KontaktStartTimeMs	S	Används i CSV och JSON. Starttiden i millisekunder GMT sedan 1970-01-01 (UNIX-tid). Ett värde i det här fältet är obligatoriskt, så om värdet saknas använder API den aktuella överföringstiden. Observera att detta sannolikt resulterar i en dålig användarupplevelse, med många kontakter som har samma tidsstämpel. **VIKTIGT** Om du importerar kontakter med Excel måste du formatera kolumnen Starttid till Visa millisekunder (se användardokumentationen för Excel för mer information). Annars trunkeras millisekunder i Excel, vilket resulterar i en falsk tid och förhindrar att inspelningar importeras korrekt. Max antal tecken = lång standard = aktuell uppladdningstid **EXEMPEL** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Riktning	S	Används i CSV och JSON. Samtalets riktning, inkommande eller utgående. 1 = utgående 0 = inkommande

Namn	Req?	Beskrivning
		Max antal tecken = 1 Standard = NULL
Linje	S	Används i CSV och JSON. Agentens linje/anknytning. Max antal tecken = 64 Standard = NULL
metadata.<anpassade metadata fältnamn>	S	Används i CSV. De anpassade metadatafält som ska fyllas i. Fältet skapas om det inte finns. Alla kolumner som börjar med "metadata" behandlas som ett anpassat metadatafält. **EXEMPEL** Om du vill ange "accountNumber" skapar du en kolumn med namnet "metadata.accountNumber". Max antal tecken fältnamn = 39 Max antal tecken för anpassat metadatavärde = 2056
CustomMetadata	S	Används i JSON. De anpassade metadatafält som ska fyllas i. Fältet skapas om det inte finns. Objektet innehåller data i form av namn/värde-par. **EXEMPEL** "kontonummer":"123456" Max antal tecken fältnamn = 39 Max antal tecken för anpassat metadatavärde = 2056
Inspelning1	Ja	Används i CSV. Nyckelnamnet (filnamnet) för inspelningen i multipart-begäran. Detta kan vara vilket inspelningsformat som helst som stöds (ljud / skärm / kombinerat). Endast en ljudfil per kontakt är tillåten. Nyckelnamnet måste ha en giltig anknytning som matchar inspelningens medietyp. Förlängningen

Nam	Req?	Beskrivnin
		Identifierar filen som en ljud- eller skärminspelning, eller både och. Max antal tecken = 128 Standard = Ingen
Inspelning2	S	Används i CSV. Nyckelnamnet (filnamnet) för inspelningen i multipart-begäran. Detta kan vara vilket inspelningsformat som helst som stöds (ljud / skärm / kombinerat). Endast en ljudfil per kontakt är tillåten. Nyckelnamnet måste ha en giltig anknytning som matchar inspelningens medietyp. Tillägget identifierar filen som en ljud- eller skärminspelning, eller båda. Max antal tecken = 128 Standard = Ingen
Inspelning3	S	Används i CSV. Nyckelnamnet (filnamnet) för inspelningen i multipart-begäran. Detta kan vara vilket inspelningsformat som helst som stöds (ljud / skärm / kombinerat). Endast en ljudfil per kontakt är tillåten. Nyckelnamnet måste ha en giltig anknytning som matchar inspelningens medietyp. Tillägget identifierar filen som en ljud- eller skärminspelning, eller båda. Det måste finnas en ljudfil, annars misslyckas importen. Max antal tecken = 128 Standard = Ingen
Recording2Offset	S	Används i CSV. Förskjutningen mellan Inspelning2 och Inspelning1. **EXEMPEL** : En ljudfil (WAV) som startar 5 sekunder efter att skärmfilen (WEBM) har en förskjutning på 5000 (5000 = 5 sekunder). Max antal tecken = Lång

Nam	Req?	Beskrivnin
		Standard = 0
Skärm.Plats	S	Används i CSV och JSON. I underobjektet Skärm. Nyckelnamnet (filnamnet) för inspelningen i multipart-begäran. Detta kan vara vilket inspelningsformat som helst som stöds (ljud / skärm / kombinerat). Endast en ljudfil per kontakt är tillåten. Nyckelnamnet måste ha en giltig anknytning som matchar inspelningens medietyp. Tillägget identifierar filen som en ljud- eller skärminspelning, eller båda. Max antal tecken = 128 Standard = Ingen
Skärm.StartTimeMs	S	Används i CSV och JSON. I underobjektet Skärm. Starttiden i millisekunder GMT sedan 1970-01-01 (UNIX-tid) för skärminspelningen. Detta används för att räkna ut skärmförskjutningen från när kontakten startar. Max antal tecken = lång Standard = ContactStartTimeMs

CSV filexempel

CSV kan laddas upp som en del av en begäran om överföring av flera delar. Några regler för formatet är följande.

- Antalet kolumner varierar. Om du till exempel alltid vill använda kundens tidszon behöver du inte inkludera kolumnen Tidszon i CSV.
- Kolumnerna i CSV kan vara i valfri ordning.
- Antalet kolumner på varje rad måste matcha antalet rubrikkolumner.
- Om ett värde har ett kommatecken måste det omges av citattecken.
- Om ett värde inte är känt för en viss kontakt, men rubriken finns, använder du en tom sträng för den kolumnen.

> Ett lyckat svar formateras i JSON, eftersom svaret lägger till en viss status för varje kontakt och inspelning.

Fullständigt exempel

Det här exemplet visar en fil som använder alla möjliga fält för en CSV fil.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,samtal1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Kort exempel

I det här exemplet visas bara de fält som krävs för en CSV fil.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Inspelning1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Exempel på JSON-filer

Kontaktinformation kan importeras till Webex WFO i JSON-format som ett alternativ till CSV format.

Fullständigt exempel

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-fil.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "KalladAdress":"1801",
    "RingerAdress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Central standardtid",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Riktning":1,
    "Ljud":[
        {
            "Plats":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Skärm":[
            "Plats":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
22                "avdelning":"försäljning"
23            }
24        }
```

Kort exempel

I det här exemplet visas bara de fält som krävs för en JSON-fil.

```
1  {
2      "AgentId":"acme\smithj",
3      "KontaktStartTimeMs":1447075073000,
4      "Ljud":[
5          {
6              "Plats":"25.wav"
7          }
8      ]
9  }
```

ZIP-format

ZIP-formatet hanteras annorlunda än CSV eller JSON, eftersom det är en samling filer som bearbetas som om de vore enskilda filer i flerpartsbegäran.

- Namnet på filen är nyckeln som måste refereras i CSV/JSON.
- Alla mappstrukturer i ZIP-filen förenklas och ignoreras.

En begäran med flera delar ser till exempel ut så här.

```
1  batch.zip
2      batch.csv (innehåller 2 rader, för call1 och call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Den här flerpartsbegäran behandlas som om alla filer fanns i ZIP-filen eller alla individuellt i flerpartsbegäran.

Anteckningar

- Filernas ordning spelar ingen roll.
- En överföring för en kontakt som innehåller ett namn på inspelningsfilen men som inte innehåller inspelningen kommer inte att infogas.

- En överföring som innehåller en inspelning som inte refereras i en CSV eller JSON ignorerar den inspelningen.

VIKTIGT Du måste ha innehavaradministratörsåtkomst, åtkomst till dataservern som ska användas för masskontaktimport och massimportbehörighet kontrollerad för din roll.

Använda dataservern för massimport av kontakter

Du kan använda API för massimport av kontakter om du vill överföra flera kontakter samtidigt via dataservern. För att kunna använda API för massimport av kontakter krävs följande:

- Webex WFO-administratörsroll med behörighet för massimport aktiverad.
- Läs-/skrivåtkomst till dataservern.

Så här överför du flera kontakter samtidigt via dataservern:

FÖRUTSÄTTNING För att en massimport ska lyckas överföra filer med hjälp av en dataserver måste dataservern konfigureras i Webex WFO. Detta kan vara en dataserver som redan används för alla Annat syfte eller en ny dataserver. Om du konfigurerar en ny dataserver för massimport läser du avsnittet "Dataserverkonfiguration" i *WFO Webex användarhandboken*.

1. Om du vill använda en dataserver som redan har konfigurerats Webex i WFO går du till **sidan Dataserverkonfiguration** (Programhantering > Systemkonfiguration > Dataserverkonfiguration) och väljer den dataservern.
2. **I avsnittet Inställningar för regional dataserver ACD synkronisering** kontrollerar du att **Aktivera avbildning** är markerat och att **allmän ACD (standard**) har tilldelats.
3. Klicka på **Spara**.
4. Skapa en CSV fil (inte JSON) som innehåller alla obligatoriska fält, plus eventuella valfria fält som du vill lägga till.
5. Prefix filen med ordet KONTAKT. Ordet är skiftlägeskänsligt och du måste skriva det med versaler.

EXEMPEL
Din CSV fil heter ExampleContacts.csv. Du måste byta namn på den med prefixet CONTACT enligt följande:

KONTAKT. ExampleContacts.csv

6. Placera den CSV filen och alla tillhörande mediefiler i GIS-mappen <innehavare> på dataservern. Den här mappen finns på den plats som definieras av fältet GIS-filplats för regional dataserver på sidan Dataserverkonfiguration.

   EXEMPEL C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<innehavare>

Massimport av organisationer API

Massimport API används av tredje part för att överföra kontaktcentrets organisationsstruktur (grupper, team och personer) till Webex WFO.

Den API infogar och uppdaterar endast grupper, team och personer. Den tas aldrig bort, så det är säkert att importera en delmängd av organisationsstrukturen. Importen är repeterbar eftersom API bara ändrar de fält som ändras. Det är säkert att importera samma fil flera gånger.

Importen hanterar grupper, team och personer enligt följande.

> **VIKTIGT** Om du överför en CSV fil för massimport av organisationer för grupper eller team måste kolumnrubrikerna matcha motsvarande begärande- och svarsfält i tabellerna nedan just. Du kan inte ändra ordning på eller utelämna någon av kolumnerna, även om de inte krävs för varje enskild post.

Grupper API protokoll och URI

URI	/api/upload/groups
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Grupper. En grupp identifieras av kolumnen groupName. Om värdet i groupName matchar en befintlig grupp används den gruppen. Om groupName är nytt skapas en grupp med det namnet och aktiveras.

Grupper API begärande- och svarsfält

Namn	Req?	Beskrivning
id	Ja	Gruppens ID i ACD. Du kan identifiera ID-numret genom att exportera gruppdata och visa dem i den resulterande CSV filen. Om gruppen är en ny grupp måste ID:t anges till 0 (noll), annars misslyckas importen.
Namn	Ja	Gruppens namn. Max antal tecken = 60 Standard = ingen
aktiveratDatum	Ja	Datum då gruppen aktiverades i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = dagens datum
avaktiveratDatum	Ja	Datum då gruppen inaktiverades i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.

Teams API protokoll och URI

URI	/api/uppladdning/team
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Lag. Ett team identifieras av kolumnen teamName. Om värdet i teamName matchar ett befintligt team används det teamet. Om gruppen som teamet tillhör har ändrats uppdateras relationen. Om teamName är nytt skapas ett team med det namnet under den angivna gruppen och aktiveras.

Fälten Teams API begäran och svar

Namn	Req?	Beskrivning
id	Ja	Teamets ID i ACD. Du kan identifiera ID-numret genom att exportera teamdata och visa dem i den resulterande CSV filen. Om teamet är ett nytt team måste ID:t anges till 0 (noll), annars misslyckas importen.
Namn	Ja	Teamets namn. Max antal tecken = 60
aktiveratDatum	Ja	Datum då gruppen aktiverades i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = dagens datum
avaktiveratDatum	Ja	Datum då gruppen inaktiverades i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.
parentGroupId	Ja	Namnet på den grupp som laget tillhör.
produktivitetKompilering	Ja	Anger om teamets statistik ska inkluderas när Capture-tjänsten kompilerar produktivitetsstatistik (Sant/Falskt). Standard = sant

Personer API protokoll och URI

URI	/api/uppladdning/personer
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Personer. En person identifieras via e-post, adLogin eller acdId. Om något av dessa värden matchar en befintlig person används den personen. Om personens teammedlemskap, namn, tidszon, språk eller aktiva status har ändrats uppdateras den i enlighet med detta. Om en matchande person hittas tas API aldrig bort en av de tre identifierarna

Om det redan finns ett värde. Om en matchning till exempel hittas på en e-postadress men den importerade CSV filen inte innehåller ett ACD-ID för användaren, men vi redan har ett i databasen, skrivs det befintliga värdet inte över. Om alla tre person-ID:n är nya skapas en ny person som får standardagentrollen.

Fält API begäran och svar

Namn	Req?	Beskrivning
personId	Ja	Personens ID i Webex WFO. Du kan identifiera ID-numret genom att exportera persondata och visa dem i den resulterande CSV filen. Använd 0 (noll) om det är en ny person.
E-post	Ja	Användarens e-postadress. Max antal tecken = 254 Standard = ingen
förnamn	Ja	Användarens förnamn. Max antal tecken = 50 Standard = ingen
efternamn	Ja	Användarens efternamn. Max antal tecken = 50 Standard = ingen
timeZone	S	Agentens tidszon. Standard = Kundens tidszon En fullständig lista över tidszonsnamn finns i Importera och Exportera användare. **EXEMPEL** Amerika/Chicago
adLogin	S	Användarens Active Directory-inloggningsnamn. Max antal tecken = 50 Standard = ingen

Nam	Req?	Beskrivnin
memberGroup	S	Det team som användaren tillhör.
Aktiverat	S	Datum då användaren aktiverades i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = dagens datum
Inaktiveras	S	Det datum då användaren inaktiverades i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Om du vill aktivera en inaktiverad användare vid import av användare anger du detta datum till 2999-12-31.
Locale	S	Det språk som användaren använder. Standard = sv
Roller	S	De roller som användaren har tilldelats. Flera roller avgränsas med Semikolon.
scopegroups	S	Grupperna inom användarens omfattningsområde. Flera grupper är separerade med semikolon.
Omfattningsteam	S	Teamen inom användarens omfattningsområde. Flera team är separerade med semikolon.
aktiveraSchemaläggning	S	Anger om användaren kan schemaläggas i formatet Sant eller Falskt (endast WFM). Standard = falskt
Visningar	S	De vyer som användaren tilldelas i WFM (endast WFM). Standard = ingen
mainView	S	Användarens huvudvy i WFM (endast WFM). Standard = ingen
companyStartDate	S	Det datum då användaren började hos företaget i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (endast WFM). Standard = ingen

Namn	Req?	Beskrivning
companyEndDate	S	Datum då användaren lämnade företaget i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (endast WFM). Standard = ingen
avdelningStartdatum	S	Datum då användaren började på avdelningen i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (endast WFM). Standard = ingen
anställdId	S	Användarens anställnings-ID (endast WFM). Standard = ingen
rang	S	Användarens rang i kontaktcentret (endast WFM). Standard = ingen
qmVisningar	S	De vyer som tilldelats användaren i QM (endast QM). Standard = ingen
isReconileOnly	S	När du väljer det här alternativet använder agenten gatewayinspelning och alla agentens samtal kräver avstämning efter samtalet (endast QM). Standard = ingen
scopetenant	S	När värdet är TRUE har användaren omfång över alla grupper, team och användare. När värdet är FALSKT är användarens omfattning den som konfigurerats i fälten Omfångsteam och Omfångsgrupper (Sant/Falskt). Standard = ingen
acdId	Ja	Användarens ID inom ACD. Standard = ingen Det här fältet är obligatoriskt om du har markerat kryssrutan "Aktivera schemaläggning för den här användaren".
acdServerId	Ja	ID:t för den ACD som är datakällan för användaren.

Nam	Req?	Beskrivnin
		Standard = ingen Det här fältet är obligatoriskt om du har markerat kryssrutan "Aktivera schemaläggning för den här användaren".

CSV fil Exempel

Grupper CSV exempel

```
1 id,namn,aktiveratDatum,avaktiveratDatum
2 0,Försäljning,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finans,01/04/2018,0180182019
```

Teams CSV exempel

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,Bilförsäljning, 01/04/2018,01/01/2019,Försäljning,Sant
3 0,Reservdelsförsäljning, 01/04/2018,01/01/2019,Försäljning,Falskt
```

Massexportera rapportdata API

Med API för massrapportdataexport kan du hämta data från rapporter i Datautforskaren. Om de data du begär är för stora för att returneras direkt får du ett begärande-ID för att hämta data när de är klara.
När du har konfigurerat filter i rapporten i Datautforskaren kan du justera rapportparametrarna i API-anropet.

> Du kan exportera högst 1 000 poster i varje exportbegäran. Om du behöver exportera fler än 1 000 poster skapar du flera, mer begränsade exporter.

Hämta massrapportdataexport API

Med GET-metoden för massrapportdataexport API kan du kontrollera statusen för en tidigare begäran eller hämta data från en asynkron begäran med hjälp av ett förfrågnings-ID.

> Ett förfrågnings-ID finns i svaret på en GET- eller POST-åtgärd om begärda data är för stora eller inte kan returneras snabbt.

GET Bulk Report Data Export API Protocol och URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Metod	HÄMTA
Tillåtelse	Rapportredigering
Typ av innehåll	Text/CSV
Parametrar	requestId

Fält för massexport API begäran om massrapportdata

Namn	Obligatorisk	Beskrivning
ID för begäran	Ja	Det begärande-ID som returnerades när POST-åtgärden vidtogs

Exempel på GET-massrapportdataexport API JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.


```
{
    "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": [
            {
            "Förskjutning": 0,
            "Gräns": 100
    },
            {
            "Förskjutning": 0,
            "Gräns": 100
            }
    ]
}
```


Dataexport av POST-massrapport API

Metoden POST för massrapportdataexport API returnerar data från en rapport i Datautforskaren. Om de begärda uppgifterna är tillräckligt små för att kunna returneras snabbt, innehåller svarstexten rapportdata i CSV format. Om begärda data är för stora eller inte kan returneras snabbt innehåller svarstexten begärande-ID som kan användas för att hämta data senare.

> **VIKTIGT** Den här API är inaktuell. Den är endast tillgänglig för befintliga Cisco-kunder som redan använder den. Om du vill använda den här API kontaktar du Cisco-supporten.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Metod	PUBLICERA
Tillåtelse	Rapportredigering
Typ av innehåll	Text/CSV
Parametrar	reportId

Fält för POST-begäran

Namn	**Beskrivning**
Schemanamn	Schemanamnet för en del av API. Dessa bör kopieras från Exempel på JSON-fil.
Åtgärd	Den uppgift som API ska slutföra. I det här fallet "Export_CSV".
QName	Det kvalificerade namnet. Den här informationen hittar du genom att öppna rapporten i Datautforskaren och sedan öppna webbläsarkonsolen. Sök efter strängen **RENDER_REACT_REPORT** i konsolen för att hitta QName.
Kodade parametervärden	De värden som du kommer att ändra från standardrapporten. Sök parametrar som anges här måste först konfigureras i rapporten i Datautforskaren. Mer information finns i Konfigurera ett rapportfilter.
Uppväga	Avståndet från cellen längst upp till vänster i tabellen till cellen som API ska börja returnera data från. Den första förekomsten av förskjutning i brödtextbegäran anger rader och den andra förekomsten anger kolumner.
Gräns	Det största antalet celler som API ska returnera. Den första förekomsten av limit i brödtextbegäran anger rader och den andra instansen anger kolumner.

Exempel på JSON-fil


```
{
    "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": [
        {
            "Förskjutning": 0,
            "Gräns": 100
        },
        {
            "Förskjutning": 0,
            "Gräns": 100
        }
    ]
```


Svarsfält

Det finns två möjliga svar på denna API. Om data kan returneras snabbt innehåller ett synkront svar begärda data i CSV format. Om begärda data inte kan returneras snabbt innehåller svaret ett JSON-svar med ett begärande-ID och status för begäran. Dessa utdata innehåller fält som definieras i följande tabeller.

Synkront svar

Fält	Beskrivning
Typ av innehåll	Innehållets format. Endast CSV format är tillgängligt.
Innehållets omfattning	Totalt antal tillgängliga rader och totalt antal kolumner tillgänglig.
Brödtext	Rapportdata i CSV format.

Asynkront svar

Fält	Beskrivning
ID för begäran	Innehållets format. Endast CSV format är tillgängligt.
Status	Det aktuella läget för begäran. Ett meddelande som inte kan bearbetas omedelbart hamnar i en meddelandekö och lagras som ett jobb i databasen, så det Kan spåras. I statusfältet visas jobbets status vid tidpunkten för samtalet. En av följande statusar visas. ▪ Köad – Begäran registreras i meddelandekön och databasen. ▪ Bearbetning – Det köade meddelandet bearbetas men har inte nått något av de slutliga tillstånden. ▪ Misslyckades – begäran kunde inte slutföras. ▪ Avbruten – begäran har stoppats. ▪ Utgången – Tiden för jobbet tog slut innan det bearbetades. ▪ Svartlistad – antalet samtal har överskridit gränsen och det här samtalet returneras inte.

Exempel på filer

Följande är ett exempel på en formaterad begäran.

JSON-begäran


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

Konfigurera ett rapportfilter

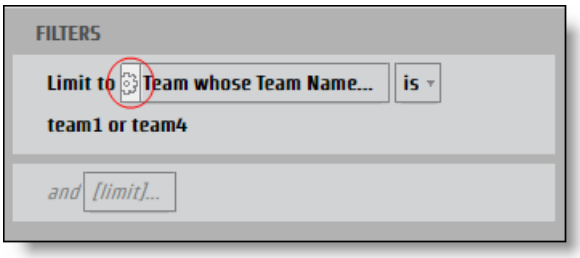
En av funktionerna i API för massrapportdataexport är möjligheten att ändra filtren för en rapport när API anropas. Du kan konfigurera filtren genom att redigera texten i POST-begäran. Om du vill ändra ett filter med hjälp av API måste du först göra några ändringar i rapporten i Datautforskaren.

Konfigurera parametern i Datautforskaren

Om du vill konfigurera ett filter så att det kan uppdateras via API anropet måste du redigera filtrets parametrar i Datautforskaren.

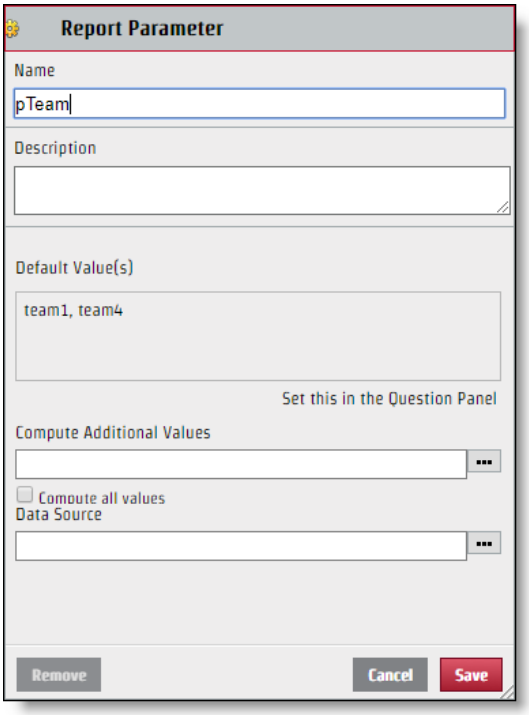
Konfigurera parametern

1. Öppna rapporten som du vill exportera från rapportlistan i Datautforskaren.
2. Klicka på **Redigera** för att öppna frågepanelen.
3. I avsnittet Filter i frågepanelen klickar du på parameterikonen bredvid filtret som du vill uppdatera. Parameterikonen ser ut som en del av ett kugghjul och finns till vänster i fältet Filter. Följande bild visar parameterikonen inringad i rött.



   Dialogrutan **Rapportparameter** öppnas.

4. Ange ett namn i **fältet Namn** för parametern som kan användas som JSON-nyckel.

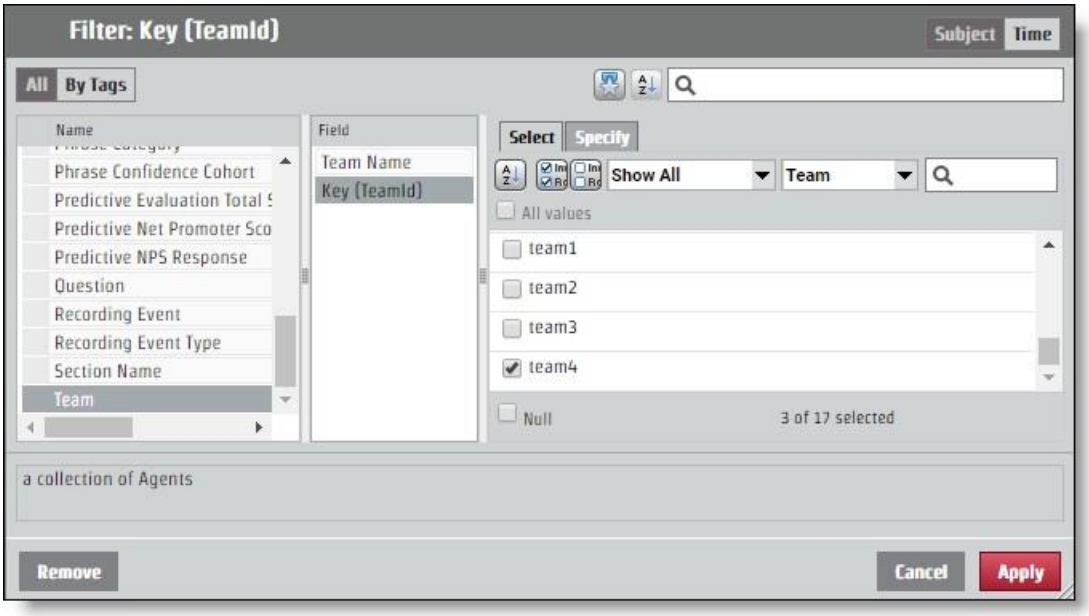


5. Klicka på **Spara**.

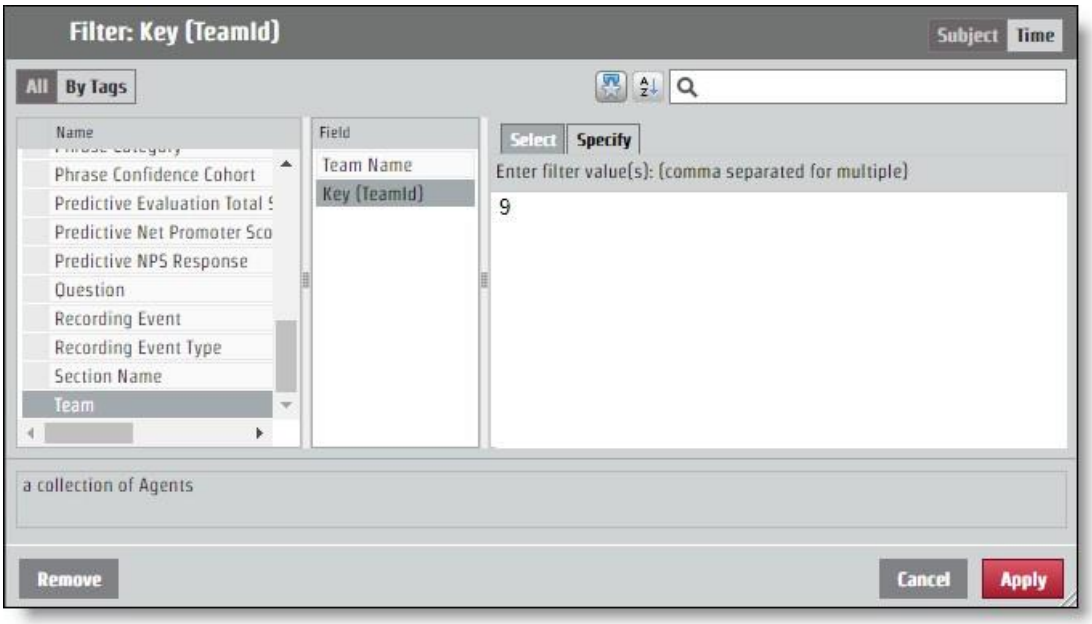
När filtret har konfigurerats kan det redigeras via begäran om API. Även om parameternamnet som du skapar används för nyckelnamnet i JSON-nyckelvärdeparet, är värdet som visas i avsnittet Välj i dialogrutan Filter inte nödvändigtvis det värde som du ska använda för JSON-filen. Om du vill ändra JSON-filen korrekt måste du identifiera värdets specifika namn.

Identifiera det specifika värdet

1. Klicka på fältet **Filter** med värden att identifiera på frågepanelen så öppnas dialogrutan Filter.
2. Markera endast kryssrutan bredvid det värde som du vill identifiera.



3. Öppna fliken **Ange** . Det specifika värdet visas i rutan Filtervärde CSV .



Konfigurera JSON för API begäran

Nyckelvärdeparet som du bestämde genom att namnge parametern och identifiera värdet måste läggas till i JSON-begäran. Ändringar av filtret görs via **fältet encodedParamValues** .

Om rapporten returnerar information för alla team, men du bara vill ha information från teamet med det specifika värdet "9", bör JSON encodedParamValues se ut som i följande exempel. I det här exemplet fick parametern namnet "pTeam", så det är nyckeln i JSON-filen.

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

Konfigurera intervallfilter

Processen för att konfigurera en parameter för att returnera information från ett visst tidsintervall fungerar precis på samma sätt som redigering av fältet encodedParamValues för alla andra filter. Det finns flera specifika tidsperioder som år, månad och kvartal. De specifika tidsperioderna har fliken **Ange** som fungerar som alla andra filtervärden. Det finns också alternativ för intervall: Relativt datum och datumintervall. Varje starttidsalternativ kräver olika värden i JSON-filen.

Datumintervall

Alternativet Datumintervall använder exakta datum för att bestämma intervallet. I API används UNIX-epoktid, så alla datum och tider som du vill använda som parameter för ett intervall måste konverteras.

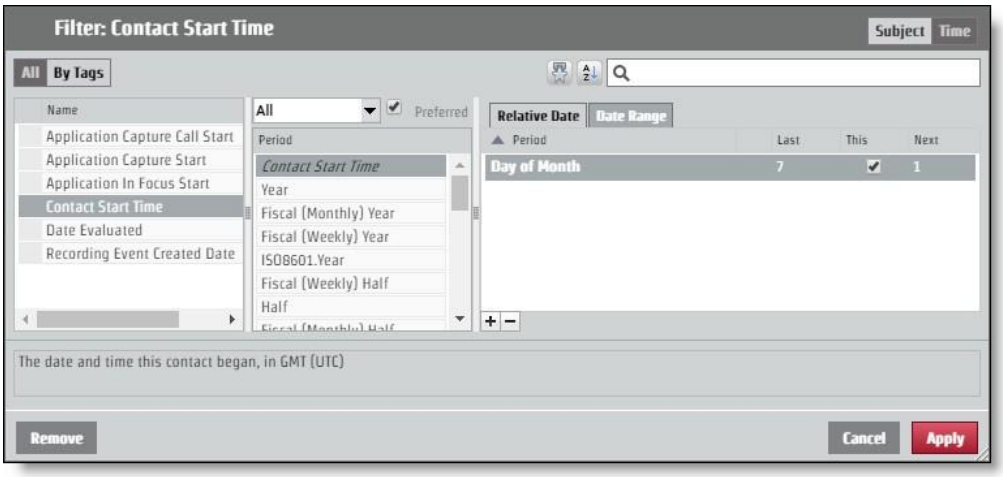
> **BÄSTA PRAXIS** En rapport som inte anger ett slutintervall hämtar all information från intervallets starttid framåt. För återkommande rapporter kan du använda den här funktionen och ta dig tid för den senaste
> I rapporten, som kommer att formateras i UNIX-epoktid och använda det numret som början på det nya intervallet. På så sätt kan du få all information du behöver och aldrig behöva översätta tider till UNIX Epoch-tid.

För en begäran som konfigurerar ett tidsintervall på 15 juni 2017 bör kodade ParamValues se ut som i följande exempel. I det här exemplet är parameternamnet "pDate".

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

Relativt datum

Med alternativet Relativt datum skapas ett intervall utan specifika datum. Detta inkluderar tidsperioder som är relativa till dagens datum. I dialogrutan Filter kan du välja en tidsperiod och bestämma om du vill ha ett visst antal tidsperioder före den nuvarande, den aktuella tidsperioden och ett visst antal framtida tidsperioder. I följande exempel anges tidsintervallet för de senaste sju dagarna, idag och imorgon.



Om du vill begära den här layouten via API-begäran bör encodedParamValues se ut som i följande exempel. I det här exemplet är parameternamnet "pContactStartTime".

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

Kategorier och fraser API

Använd den här API om du vill arbeta med kategori- och fraslistor från. Dessa metoder används för kategorierna och fraserna API:

- Hämta – hämtar kategori- och frasinformation
- Inlägg – skapar kategorier och fraser
- Put – Uppdaterar kategori- och frasinformation
- Ta bort – tar bort kategori- och frasinformation

TA BORT kategorier och fraser API

Med den här metoden tas kategori- och frasinformation bort.

DELETE-protokoll och URI:er

Uris:	
Kategori	/api/rest/cas/fraslista
fras	/api/rest/cas/fras
Metod	DELETE
Behörigheter	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrera klientorganisation
Typ av innehåll	multipart/form-data

EXEMPEL

Ta bort en kategori: /api/rest/cas/phraselist?id=13

Ta bort en fras: /api/rest/cas/phrase?id=7

Systemet svarar med följande:

{"borttagen":1}

Hämta kategorier och fraser API

Den här metoden hämtar kategori- och frasinformation.

GET-protokoll och URI:er

Uris:	
Kategori	/api/rest/cas/fraslista
fras	/api/rest/cas/fras
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrera klientorganisation
Typ av innehåll	multipart/form-data

GET-svarsfält

Namn	Beskrivning
Kategorier	Detaljerad information om Analytics-kategorier.
id	Kategori-ID.
beskrivning	Beskrivning av kategorin.
languageId	Teckensträng som anger språket. **EXEMPEL:** US English = en-us

Nam	Beskrivnin
Fraser	Detaljerad information om Analytics-fraser.
fras	Fras som ska sökas.
fonetisk	Fonetisk stavning av frasen som ska sökas.
ljudSom	Alternativa versioner av frasen som låter som målfrasen.
självförtroende	Konfidensvärde som anger sannolikheten för att träffen är korrekt.
id	Frasens ID-nummer.
categoryId	Kategori-ID-nummer för frasen.
stat	Agentens kontaktstatus.

POST-kategori och fraser API

Med den här metoden skapas kategori- och frasinformation.

POST-protokoll och URI:er

Uris: Kategori fras	 /api/rest/cas/fraslista /api/rest/cas/fras
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Textanalys Administrera klientorganisation
Typ av innehåll	multipart/form-data

POST-svarsfält

Namn	Beskrivning
kategori	Detaljerad information om Analytics-kategorier.
beskrivning	Beskrivning av kategorin.
languageId	Teckensträng som anger språket. **EXEMPEL:** US English = en-us

PUT-kategorier och fraser API

Den här metoden uppdaterar kategori- och frasinformation.

PUT-protokoll och URI:er

Uris:	
Kategori	/api/rest/cas/fraslista
fras	/api/rest/cas/fras
Metod	PUT
Behörigheter	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrera klientorganisation
Typ av innehåll	multipart/form-data

PUT-svarsfält

Namn	Beskrivning
Kategorier	Detaljerad information om Analytics-kategorier.

Nam	Beskrivnin
id	Kategori-ID.
beskrivning	Beskrivning av kategorin.
languageId	Teckensträng som anger språket. **EXEMPEL:** US English = en-us
Fraser	Detaljerad information om Analytics-fraser.
fras	Fras som ska sökas.
fonetisk	Fonetisk stavning av frasen som ska sökas.
ljudSom	Alternativa versioner av frasen som låter som målfrasen.
självförtroende	Konfidensvärde som anger sannolikheten för att träffen är korrekt.
id	Frasens ID-nummer.
categoryId	Kategori-ID-nummer för frasen.
stat	Agentens kontaktstatus.

GET/POST/PUT JSON-filexempel

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil för att hämta, skapa och uppdatera kategorier och fraser:

```
{
        "kategorier": [{
                "id": nummer, "kategori":
                sträng, "beskrivning": sträng,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "fraser": [{
```

"phrase": string, "phonetic":
string, "soundslike": string,
"confidence": number, "id":
number, "categoryId": number,
"state": number

},
...
],
"förtroende": antal
}

Kontaktenhet API

Använd API kontaktenhet för att hämta en lista över enheter.

Kontaktenhet API protokoll och URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Administrera QM

Parametrar

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
includeUnconfiguredDevices	S	Boolesk	När värdet är true ingår okonfigurerade enheter. Standard = falskt Accepterade värden. ▪ true ▪ falsk
itemsPerPage	S	Nummer	Antalet objekt som visas per sida.
sortColumn	S	Text	personId
sortDirection	S		Alternativ ▪ uppstigande ▪ nedåtgående

Exempel på API JSON-kontaktenhet

Exempel på svarsfil

```
[{
```

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

Massutskick av kontaktenhet API

Använd Mass-API för kontaktenheter om du vill lägga till flera enheter samtidigt.

Contact Device Bulk API Protocol och URI

URI	/api/rest/inspelning/contactDeviceBulk
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Administrera QM

Se Kontaktenhet API för mer information.

Kontaktenhet Exempel på mass- API JSON-filer

Exempel på svarsfil


```
{
	"lägg till": [
		{
			"konfigurerad": sant,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "partition": ""},
				{"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "partition": ""}
			],
			"contactDeviceTypeId": 0,
			"ID": 239,
			"isRecordingTones": falskt,
			"isStereo": falskt,
			"loggedInPersonId": 19,
			"monitoringServerId": null,
			"namn": "SEPWIN7X64003",
			"personId": 19,
			"recordingGroupId": 1,
			"recordingTypeId": 1,
			"signalingGroupId": 1,
			"telefoniGruppId": 1,
			"virtualDevice": null
		},
		{
			"konfigurerad": sant,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "partition": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefoniGruppId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "uppdatering": [
            {
                "konfigurerad": sant,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"id": 412466, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": falskt,
                "isStereo": falskt,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "namn": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefoniGruppId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "konfigurerad": sant,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"ID": 41251    1, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": falskt,
                "isStereo": falskt,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "namn": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefoniGruppId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Kontakt API

Med API kontakt kan användare söka efter specifika kontakter och sedan länka till Webex WFO för att spela upp dem i mediaspelaren.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/inspelning/kontakt/<id>
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Sök kontakter
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parametrar	ID = identifierare för en befintlig kontakt. Den här resursen söker URI efter ett specifikt kontakt-ID. Om {id} inte finns returnerar svaret en felkod i stället för en tom lista. beginTime = < starttidsstämpel för kontakterna>

Begärandefält

Om parametern beginTime används måste parametern endTime också användas i URI frågan.

Parameter	Beskrivning
agent	Användarens ID. Det accepterade värdet är ett heltals-ID. Parametern ("agent") är skiftlägeskänslig och måste skrivas med gemener. Om en användare använder parametern med stort A returneras alla agenter. VALFRI
Ani	Automatisk nummeridentifiering (ANI) för ett samtal. Med andra ord identifierar ANI numret till den uppringande parten. Det accepterade värdet är sträng med jokertecken för asterisk (*) eller frågetecken (?).

Parameter	Beskrivnin
	Den här parametern kan visas noll eller flera gånger i en enskild fråga. **EXEMPEL** `kontakt?ani=1234&ani=4567` När du anger flera värden för en parameter kombinerar frågan dessa värden med ELLER (det vill säga i föregående exempel söks kontakter med antingen ani=1234 ELLER ani=4567). VALFRI.
assocCallId	Det associerade kontakt-ID som knyter samman kontakter baserat på en kund uppleva. VALFRI.
beginDate	Returnera endast poster som påbörjas på eller efter det angivna datumet. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`. Om inget intervall anges och beginDate inte anges är standarden 60 dagar före idag.
beginTime	Används med beginDate för att returnera poster som startar på eller efter angivet datum och tid. FORMAT: `HH:MM`.
callId	Ett kontakt-ID från en tredjepartsintegration. Det accepterade värdet är string. VALFRI.
kanUtvärdera	Anger om användaren kan utvärdera kontakten. Det accepterade värdet är sann. True returnerar kontakten om användaren kan utvärdera kontakten när han eller hon är inloggad Webex WFO. VALFRI. Om du inte inkluderar den här parametern filtrerar inte frågan kontakterna. VÄRDE: Sant, om kontakten kan utvärderas av den inloggade användaren.
dateEvaluatedEnd	Slutdatum för intervallet med filtrerade kontakter som utvärderades. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	Startdatum för intervallet med filtrerade kontakter som utvärderades. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`.
DNI	Numrets ID-server (DNIS) för samtalet. Med andra ord, det uppringda numret. Det accepterade värdet är sträng med jokertecken för asterisk (*) eller frågetecken (?). Den här parametern kan visas noll eller flera gånger i en enskild fråga. När

Parameter	Beskrivnin
	du anger flera värden för en parameter, kombinerar frågan dessa värden med ELLER. VALFRI.
slutdatum	Returnera endast poster som påbörjats före det angivna datumet. FORMAT: ÅÅÅÅ-`MM-DD`. Om inget intervall anges och endDate inte anges är standarden idag.
sluttid datumet.	Används med endDate för att returnera poster som startar före det angivna FORMAT: `HH:MM:SS`.
utesluta	Returnerar en URI (Uniform Resource Identifier) för det angivna värdet. Klicka på URI om du vill visa data som är kopplade till det angivna värdet. VALFRI. VÄRDEN: ▪ händelse – Returnerar en URI som pekar händelsedata. ▪ metadata – Returnerar en URI som pekar på metadata. ▪ metadata.key1 – Returnerar en URI som pekar på attributet key1 i metadataobjektet.
expandera	Returnerar alla data som är associerade med det angivna värdet i stället för en URI. VALFRI. VÄRDEN: ▪ händelse – utökar alla händelser till att omfatta alla händelsedata, inte bara URI. ▪ metadata – utökar alla metadata, inte bara URI. ▪ metadata.key1 – expanderar endast attributet key1 i metadataobjektet.
förnamn	Agentens förnamn. De accepterade värdena är sträng med valfritt antal jokertecken för asterisk (*) eller frågetecken (?). VALFRI.
grupp	En grupps ID. Det accepterade värdet är heltals-ID. VALFRI.
hasInspelning VALFRI. VÄRDEN:	Lämna bara tillbaka kontakter som är kopplade till en inspelning. ▪ true ▪ falsk

Parameter	Beskrivnin
	Om du inte tar med den här parametern filtrerar inte frågan kontakter efter inspelningar.
Hr	Om kontaktutvärderingen har markerats för HR (HR). VALFRI. VÄRDEN: ▪ true ▪ falsk ▪ 1 (sant) ▪ 0 (falskt)
pågående;	Om kontaktutvärderingen pågår. VALFRI. VÄRDEN: ▪ true ▪ falsk ▪ 1 (sant) ▪ 0 (falskt)
efternamn	Agentens efternamn. De accepterade värdena är sträng med valfritt antal jokertecken för asterisk (*) eller frågetecken (?). Den här parametern kan visas noll eller flera gånger i en enskild fråga. När du anger flera värden för en parameter, kombinerar frågan dessa värden med ELLER. VALFRI.
gräns	En URL-parameter som kan användas för att öka de totala resultaten och få större resultatuppsättningar. VALFRI. **VIKTIGT** Användning av denna parameter kan påverka prestanda negativt. Cisco rekommenderar 100 eller färre.
linje	Anknytningen för samtalet (ur agenten som spelar in samtalet). Det accepterade värdet är sträng med jokertecken för asterisk (*) eller frågetecken (?). Den här parametern kan visas noll eller flera gånger i en enskild fråga. När du anger flera värden för en parameter kombinerar frågan dessa

Parameter	Beskrivnin
	Värden med ELLER. VALFRI.
metadata	Metadatafältet. VALFRI. VÄRDEN: ▪ <key>~<operator>~<value> Där <nyckel> är namnet på metadatafältet som konfigurerats i Monitoring and Recording Administrator och måste matcha det konfigurerade metadatanamnet exakt. Operatorn <> är något av följande: ▪ Motsvarar ▪ börjarMed ▪ slutMed ▪ Innehåller Jokertecknet <value> kan innehålla en sträng med jokertecken för asterisk (*) eller frågetecken (?). Den här parametern kan visas noll eller flera gånger i en enskild fråga. När du anger flera värden för en parameter kombinerar frågan dessa värden med ELLER. Om du inte anger något värde returnerar frågan alla kontakter som har metadata för den angivna nyckeln.
needsApproval	Om kontaktutvärderingen behöver godkännas. VALFRI. VÄRDEN: ▪ true ▪ falsk ▪ 1 (sant) ▪ 0 (falskt)
nummer	Alla nummer som används i kontakten (ANI eller DNIS). Det accepterade värdet är sträng med jokertecken för asterisk (*) eller frågetecken (?). Den här parametern kan visas noll eller flera gånger i en enskild fråga. När du anger flera värden för en parameter, kombinerar frågan dessa värden med ELLER. VALFRI.

Parameter	Beskrivnin
telefonnummer	Alla nummer som används i kontakten (ANI, DNIS eller linje). Den accepterade Värdet är sträng med jokertecken för asterisk (*) eller frågetecken (?). Den här parametern kan visas noll eller en gång i en enskild fråga. VALFRI.
intervall	En rubrikparameter som gör att du kan bläddra igenom resultaten. Var, "objekt = <1-200>". VALFRI. **BÄSTA PRAXIS** Intervallparametern kan användas tillsammans med frågeparametern limit, vilket ökar Totala resultat.
Gjorde	Om kontakten har poängsatts. VALFRI. VÄRDEN: ▪ true ▪ falsk ▪ 1 (sant) ▪ 0 (falskt)
searchStats	Returnerar det totala antalet tillgängliga poster som matchar som "antal". Där accepterade värden är: ▪ true ▪ falskt VALFRITT.
tystnadVaraktighet	Returnera endast kontakter där varaktigheten (i millisekunder) av inspelade Tystnaden är lika med eller större än det angivna värdet. **EXEMPEL** silenceDuration=5000 returnerar kontakter där det finns en eller flera förekomster av inspelad tystnad som är lika med eller större än 5 sekunder. VALFRI.
tystnadHändelser	Returnera endast kontakter där antalet tystnadshändelser är lika med eller

Parameter	Beskrivnin
	Större än det angivna värdet. **EXEMPEL** silenceEvents=5 returnerar kontakter där det finns 5 eller fler tystnadshändelser. VALFRI
märkt	Om kontakten har taggats. De accepterade booleska värdena är: ▪ true ▪ falsk ▪ 1 (sant) ▪ 0 (falskt) VALFRITT.
talkOverDuration	Returnera endast kontakter där varaktigheten (i millisekunder) av inspelat samtal över-händelser är lika med eller större än det angivna värdet. **EXEMPEL** talkOverDuration=5000 returnerar kontakter där det finns en eller flera förekomster av inspelade talk over-händelser som är lika med eller Mer än 5 sekunder. VALFRI.
talkOverEvents	Returnera endast kontakter där antalet prata över-händelser är lika med eller Större än det angivna värdet. **EXEMPEL:** talkOverEvents=5 returnerar kontakter där det finns 5 eller fler prata över-händelser. VALFRI.
team	Ett teams ID. Det accepterade värdet är heltals-ID. VALFRI.
träning	Om kontaktutvärderingen har markerats för utbildning. VALFRI. VÄRDEN: ▪ true

Parameter	Beskrivnin
	▪ falsk ▪ 1 (sant) ▪ 0 (falskt)
typ	Typ av kontakt. Parametern type filtrerar kontakter baserat på överföringsstatus. VALFRI. VÄRDEN: ▪ kvalitet ▪ arkiv Om du inte inkluderar den här parametern filtreras inte frågan efter överföringstillstånd. Obs!: Arkivanvändarrollen har bara globalt omfång när du anger arkivtypen.

Utföra en kombinationssökning

Följande begäran returnerar en lista över alla kontakter som registrerats av kvalitetsskäl den 01/01/2018 (GMT) eller senare.

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

Utföra en sökning med en metadatanyckel

Följande begäran returnerar en lista över alla kontakter med metadata som kallas telefon.

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

Följande returnerar en lista över alla kontakter med metadata med namnet customerNo.

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

Utföra en sökning med en metadatanyckel med ett specifikt värde

Följande begäran returnerar en lista över alla kontakter med metadatavärdet 555-1234.

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

Utföra en sökning efter tystnadshändelser

Följande begäran returnerar en lista över kontakter som innehåller två eller fler tystnadshändelser på 10 sekunder eller mer.

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

Exempel på JSON-fil


```
{
    "hr" : falskt, "dnis" :
    "2111",
    "callDuration": 15000,
    "ANI" : "1581",
    "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm":
    {
        "namn": "formulär1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
    },
        "team" : {
        "namn" : "team1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId": "0.4"
    },
    "qualityReason" : {
        "text" : "Dagens första samtal", "reasonId":
        1,
        "nyckel" : "rec_reason_what_first"
    },
    "agent" : {
        "lastName" : "Bunkowske",
        "användarnamn" : "bunkowm",
        "$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName":
        "Mark",
        "displayId": "0,1"
    },
    "utvärdering": {
        "stateId": 1,
        "Poäng" : 90,
        "$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "utbildning" : falskt, "id"
    : 1,
    "startTime": 1239308710000,
```

"tz": "Amerika/Chicago",
"recordingUrl" : /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded": true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"
},
"grupp" : {
"Namn": "Grupp1".
"$ref" : "/api/rest/recording/group/1"
},
"utvärderare" : { "lastName" :
"Sillars", "användarnamn" :
"sillarj",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName":
"Jay",
"displayId": "0,2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" },
"qualityWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/266"
}
}

Exempel på JSON-fil searchStats Parameter = true

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

Grundläggande kontaktsökning API

Den grundläggande sökningen efter kontakter API returnerar information om ett pågående eller senast avslutat samtal. Den returnerade informationen består av den senaste kontakten som matchar parametrarna för sökningen. Den senaste kontakten kan vara pågående.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Sök kontakter
Typ av innehåll	multipart/form-data

Begärandefält

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
Ani	S	Sträng	Uppringande nummer för kontakten.
DNI	S	Sträng	Uppringt nummer för kontakten. Agentens telefonnummer.
förnamn	S	Sträng	Agentens förnamn.
efternamn	S	Sträng	Agentens efternamn.
linje	S	Sträng	Anknytningen för samtalet (ur perspektivet för agenten som spelar in samtalet). Ikonen accepterat värde är sträng med asterisk (*) eller jokertecken (?).

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
			Den här parametern kan visas noll eller flera gånger i en enskild fråga. När du anger flera värden för en parameter kombinerar frågan dessa värden med ELLER. VALFRI.
användarnamn	S	Sträng	Agentens e-postadress från tabellen Person.

Svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
id	CCR-databas-ID för kontakten.
assocCallId	Associerat kontakt-ID för kontakten.
callDuration	Samtalets längd.
recordingUrl	URL till kontaktuppspelningslänken.
ärKomplett	Anger om det är ett avslutat samtal eller om samtalet pågår. true = samtalet är slutfört Falskt = samtalet pågår
starttid	Tidsstämpel som samtalet startade i GMT.
agent	Detaljerad agentinformation.
$ref	URL-referens till personresurs
displayId	Agentens visnings-ID.
efternamn	Agentens efternamn
förnamn	Agentens förnamn.
användarnamn	Agentens e-postadress.

Om det inte finns några kontakter som uppfyller de angivna parametrarna (om den angivna agenten till exempel aldrig har tagit emot ett samtal eller inte omfattas av) returnerar systemet svaret 404 Hittades inte. För kontakter som inte är kopplade till en agent (till exempel gatewayinspelade kontakter) blir attributet "agent" null.

Exempel på JSON-fil

Följande är exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

Kontaktövervakning API

Med API för kontaktövervakning kan användare se det totala antalet kontakter som skapats under de senaste 15 minuterna från det att administratören ringer API.

Alla kontakter registreras i databasen och visas med den här API. Antalet kontakter som visas med den här API kan dock variera med antalet kontakter som visas i tabellen Kontakter. Beroende på hur du till exempel anger de globala inställningarna, bestämmer parametern Samtalslängd antalet kontakter som visas i användargränssnittet. Antalet kontakter som visas i användargränssnittet är mindre än eller lika med det totala antalet kontakter som visas med den här API.

> Den här API räknar inte rotinspelningar förrän de har stämts av.

PROTOKOLL OCH URI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
Metod	FÅ
Behörigheter	Administrera innehavarbehörighet
Typ av innehåll	program/JSON

SVARSFÄLT

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
Kontakter	Ett samtal mellan en agent och en kund.

Fält	Beskrivning
total	Antal kontakter som skapats under de senaste 15
minuterna. totalWithAudio minuterna	Antal kontakter som har skapats under de senaste 15 som har ljudinspelningar överförda.
totalWithVideo	Antal kontakter som har skapats under de senaste 15 minuterna som har skärminspelningar överförda.

EXEMPEL PÅ JSON-SVAR

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
{
    "kontakter":{
            "totalt": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Utvärderingsformulär API

Använd den här API om du vill begära information QM utvärderingsformulär från.

Protokoll och URI

URL	/api/rest/inspelning/evalform
Metod	HÄMTA
Typ av innehåll	multipart/form-data

Svarsfält

Namn	Beskrivning
id	ID för utvärderingsformulär.
namn	Namn på utvärderingsformulär.
beskrivning	Beskrivning av utvärderingsformuläret.
skapare	Skapa utvärderingsformulär.
skapad	Tid då utvärderingsformuläret skapades i UNIX-epokens millisekunder.
manuellViktning	Anger om manuell viktning gäller frågor i utvärderingen form.
skapadTZ	Tidszon där utvärderingsformuläret skapades.
Updater	Indikator för uppdateringsuppdatering.
uppdaterad	Tidsindikator när utvärderingsformuläret senast uppdaterades, i UNIX-epokformat.

Namn	Beskrivning
uppdateradTz	Tidszon där utvärderingsformuläret uppdaterades.
status	Utvärderingsformulärets status.
defaultForm	Anger om utvärderingsformuläret visar standardsvarsvärden.
godkännandeObligatoriskt	Anger om ändringar i utvärderingsformuläret måste godkännas.
bandRanges band.	Detaljerad information om intervallen för utvärderingsformulärens
band	Utvärderingsformulärets bandnummer.
börja	Början av utvärderingsformulärbandet.
avsluta	Slut på utvärderingsformulärbandet.
scoreType	Detaljerad information om utvärderingsformulärets poäng.
id	Poäng-ID.
namn	Namn på poängtypen. **EXEMPEL** Procent
sektioner	Detaljerad information om avsnitten i utvärderingsformuläret.
id	Avsnitts-ID för utvärderingsformulär.
namn	Avsnittsnamn för utvärderingsformulär.
ordning	I vilken ordning avsnittet visas i utvärderingsformuläret.
vikt	Viktfaktor för utvärderingsformuläravsnitt.
startColor	Inledande färg i avsnittet utvärderingsformulär.
endColor	Slutfärg på avsnittet utvärderingsformulär.
frågor	Detaljerad information om frågan i utvärderingsformuläret.
id	Fråge-ID.
SMS	Frågans text.

Namn	Beskrivning
ordning	I vilken ordning frågan visas i avsnittet.
vikt	Vikt som tillämpas på frågan.
beskrivning	Beskrivning av frågan.
alternativ	Detaljerad information om frågealternativ.
id	Alternativ-ID
typ	Typ av fråga. **EXEMPEL** KPI och tillsats
etikett	Anger om etiketten för frågan ska visas.
isDefault	Anger om detta är en standardfråga.
kpiPrioritet	Anger om detta är en prioriterad fråga för att fastställa KPI-poäng.
ordning	I vilken ordning frågan uppträder.
poäng	Antal poäng för frågan.

Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.


```
[
        {
                "id": nummer, "namn":
                sträng,
                "description": sträng,
                "creator": sträng,
                "created": epok millisekunder,
                "manualWeighting": Boolesk,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "uppdaterad": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "Amerika\/Chicago", "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "band": 1,
                    "börja": 0,
                    "Slut": 40
            }, {
                    "band": 2,
                    "börja": 40,
                    "Slut": 60
            }, {
                    "band": 3,
                    "börja": 60,
                    "Slut": 100
            }
    ],
        "scoreType": {
                "ID": 1,
            "namn": "procent"
    },
            "avsnitt": [{
                            "ID": 1,
                            "namn": "sektion1", "ordning":
                            0,
                            "weight": 1.0, "startColor":
                            "#ffffff", "endColor":
                            "#000000", "questions": [{
                                            "ID": 1,
                                            "text": "hur var tjänsten",
```

"Beställ": 0,
"Vikt": 0,5,
"beskrivning": "",
"alternativ": [{
"ID": 1,
"typ": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"Beställ": 0,
"Poäng": 100
}, {
"ID": 2,
"typ": "ADDITIVE",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"Beställning": 1,
"Poäng": 0

}, { "ID": 3,
"typ": "NOTAPPLICABLE",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"Beställ": 2,
"Poäng": 0

}
]
},
....
]

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

ID för utvärderingsformulär API

Använd den här API om du vill begära information om ett visst QM utvärderingsformulär från.

Protokoll och URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Metod	HÄMTA
Typ av innehåll	multipart/form-data

Svarsfält

Namn	Beskrivning
id	ID för utvärderingsformulär.
namn	Namn på utvärderingsformulär.
beskrivning	Beskrivning av utvärderingsformuläret.
skapare	Skapa utvärderingsformulär.
skapad	Tid då utvärderingsformuläret skapades i UNIX-epokens millisekunder.
manuellViktning	Anger om manuell viktning gäller frågor i utvärderingen form.
skapadTZ	Tidszon där utvärderingsformuläret skapades.
Updater	Indikator för uppdateringsuppdatering.
uppdaterad	Tidsindikator när utvärderingsformuläret senast uppdaterades, i UNIX-epokformat.

Namn	Beskrivning
uppdateradTz	Tidszon där utvärderingsformuläret uppdaterades.
status	Utvärderingsformulärets status.
defaultForm	Anger om utvärderingsformuläret visar standardsvarsvärden.
godkännandeObligatoriskt	Anger om ändringar i utvärderingsformuläret måste godkännas.
bandRanges band.	Detaljerad information om intervallen för utvärderingsformulärens
band	Utvärderingsformulärets bandnummer.
börja	Början av utvärderingsformulärbandet.
avsluta	Slut på utvärderingsformulärbandet.
scoreType	Detaljerad information om utvärderingsformulärets poäng.
id	Poäng-ID.
namn	Namn på poängtypen. **EXEMPEL** Procent
sektioner	Detaljerad information om avsnitten i utvärderingsformuläret.
id	Avsnitts-ID för utvärderingsformulär.
namn	Avsnittsnamn för utvärderingsformulär.
ordning	I vilken ordning avsnittet visas i utvärderingsformuläret.
vikt	Viktfaktor för utvärderingsformuläravsnitt.
startColor	Inledande färg i avsnittet utvärderingsformulär.
endColor	Slutfärg på avsnittet utvärderingsformulär.
frågor	Detaljerad information om frågan i utvärderingsformuläret.
id	Fråge-ID.
SMS	Frågans text.

Namn	Beskrivning
ordning	I vilken ordning frågan visas i avsnittet.
vikt	Vikt som tillämpas på frågan.
beskrivning	Beskrivning av frågan.
alternativ	Detaljerad information om frågealternativ.
id	Alternativ-ID
typ	Typ av fråga. **EXEMPEL** KPI och tillsats
etikett	Anger om etiketten för frågan ska visas.
isDefault	Anger om detta är en standardfråga.
kpiPrioritet	Anger om detta är en prioriterad fråga för att fastställa KPI-poäng.
ordning	I vilken ordning frågan uppträder.
poäng	Antal poäng för frågan.

Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.


```
[
        {
                "id": nummer, "namn":
                sträng,
                "description": sträng,
                "creator": sträng,
                "created": epok millisekunder,
                "manualWeighting": Boolesk,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "uppdaterad": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "Amerika\/Chicago", "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "band": 1,
                    "börja": 0,
                    "Slut": 40
            }, {
                    "band": 2,
                    "börja": 40,
                    "Slut": 60
            }, {
                    "band": 3,
                    "börja": 60,
                    "Slut": 100
            }
    ],
        "scoreType": {
                "ID": 1,
            "namn": "procent"
    },
            "avsnitt": [{
                            "ID": 1,
                            "namn": "sektion1", "ordning":
                            0,
                            "weight": 1.0, "startColor":
                            "#ffffff", "endColor":
                            "#000000", "questions": [{
                                            "ID": 1,
                                            "text": "hur var tjänsten",
```

```
                    "Beställ": 0,
                    "Vikt": 0,5,
                    "beskrivning": "",
                    "alternativ": [{
                              "ID": 1,
                              "typ": "KPI",
                              "label": "Y",
                              "isDefault": true,
                              "kpiPriority": 0,
                              "Beställ": 0,
                              "Poäng": 100
                        }, {
                              "ID": 2,
                              "typ": "ADDITIVE",
                              "label": "N", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "Beställning": 1,
                              "Poäng": 0

                        }, {      "ID": 3,
                              "typ": "NOTAPPLICABLE",
                              "label": "N\/A", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "Beställ": 2,
                              "Poäng": 0



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

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

Exportera API

Den här API exponerar REST-liknande slutpunkter för att utföra exporter. Det låter dig hämta data från back-end-modeller i ett CSV format.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> Där <importType> är en av de fördefinierade importtyperna. **EXEMPEL** Exempel på importTyper är personer, grupper och team.
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Begärandefält

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
acdId	S	Sträng	Om detta anges returneras agenter som är associerade med detta ACD-ID.
basicInfo	S	Boolesk	När värdet är Sant returneras endast grundläggande agentinformation, inklusive ID, förnamn, efternamn och anställningsnummer.

Som standard (d.v.s. utan parametrar) returneras alla agenter, oavsett aktiveringsstatus.

Alla varianter tillämpar visningsregler. Endast agenter som är synliga för uppringaren returneras.

Svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabeller.

Fälten för personer definieras i tabellen nedan.

Fält	Beskrivning
Användar-ID	Användarens ID i Webex WFO.
E-post	Användarens e-postadress.
Förnamn	Användarens förnamn.
Efternamn	Användarens efternamn.
Visa tidszon	Användarens visningstidszon.
Logga in	Användarens inloggnings-ID.
Anställnings-ID	Användarens anställnings-ID.
Team	Användarens tilldelade
team. Är endast avstämning	
Aktiverat	Det datum då användaren aktiverades.
Inaktiveras	Datumet då användaren inaktiverades.
Språk	Det språk som användaren använder.
Roller	De roller som användaren har tilldelats.
Fullständigt omfång	När värdet är TRUE har användaren omfång över alla grupper, team och användare. När värdet är FALSKT är användarens omfattning den som konfigurerats i fälten Omfångsteam och Omfångsgrupper.
Scopegrupper	Grupperna inom användarens omfattningsområde.
Omfattning Team	Teamen inom användarens omfattningsområde.
QM visningar	De vyer som tilldelats användaren i QM.
ACD-ID	Användarens ID inom ACD.
ACD-server-ID	ID:t för den ACD som är datakällan för användaren.
Aktivera schemaläggning	Anger om användaren kan schemaläggas. Sant/falskt.

Fält	Beskrivning
Vyer	De vyer som användaren tilldelas i WFM.
Huvudvy	Användarens huvudvy i WFM.
Mappningar av färdigheter	De kompetensmappningar som tilldelats
användaren. Startdatum för företaget	Det datum då användaren började på
företaget. Startdatum för avdelningen	Det datum då användaren
började på avdelningen. Rang	Användarens rang i kontaktcentret.
Företagets slutdatum	Det datum då användaren lämnade företaget.
Profil för arbetsvillkor	Den arbetsvillkorsprofil som har tilldelats
användaren. Profil för schemalagd version	Den schemafrisläppningsprofil som
har tilldelats användaren. Tidszon för schemaläggning	Den tidszon som används
för att schemalägga agenten.	
Max bemanningsgrupp	Den maximala bemanningsgrupp som användaren har tilldelats.

Fälten för grupper definieras i tabellen nedan.

Fält	Beskrivning
Grupp-ID	Gruppens ID i ACD.
Namn	Gruppens namn.
Aktiverat datum	Det datum då gruppen aktiverades.
Inaktiverat datum	Datumet då gruppen inaktiverades.

Fälten för team definieras i tabellen nedan.

Fält	Beskrivning
Grupp-ID	Teamets ID i ACD.
Namn	Gruppens namn.

Fält	Beskrivning
Aktiverat datum	Det datum då gruppen aktiverades.
Inaktiverat datum	Datumet då gruppen inaktiverades.
Överordnat grupp-ID	Den grupp som laget tillhör.
Produktivitetssammanställning	(Falskt/sant) Anger om lagets statistik ska inkluderas när Capture-tjänsten sammanställer produktivitetsstatistik.

CSV filutdata Exempel

Följande är ett exempel på den exporterade CSV filen som innehåller begärda data. Rubrikerna i den CSV filen lokaliseras för att matcha användarens valda språk.

```
Team-ID, namn,aktiverat datum, inaktiverat datum
3,exporterat team 1,8/17/2016,12/31/2999
5,Exporterat team 2,206-08-17,2999-12-31
```

Allmän textimport API

Med API för allmän textimport kan du importera data från en textbaserad källa.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Metod	POSTA, PLACERA
Behörigheter	Administratör Klientorganisation
Typ av innehåll	JSON

JSON-begärandefält

JSON-filen innehåller de fält som definieras i följande tabell.

> OBS Kolumnerna i begäran kan listas i valfri ordning. Kolumnrubriker krävs för varje kolumn som du väljer att använda.

Fält	Underfält	Req?	Beskrivning
arkiv	mottagare	S	En lista med strängar som anger mottagarna. Avgränsas av rör.
arkiv	avsändare	S	En sträng som anger avsändaren. Detta behöver inte vara en e-postadress.
arkiv		Ja	En matris med poster, en för varje kontakt som ska importeras.
arkiv	id	S	En identifierare från källan som är kopplad till kontakten. Detta är inte CCR-ID. Kontakten importeras inte om ID har redan använts för en tidigare kontakt.
arkiv	metadata	S	Eventuella metadata som är kopplade till kontakten. Namnen måste matcha definierade metadatafält.

Fält	Underfält	Req?	Beskrivning
textType		Ja	Identifierar källan till texten. Värdet ska vara något av följande: ▪ E-post ▪ chatta ▪ webbplats ▪ annan
arkiv	Tid	Ja	Anger starttiden för kontakten. Formatet är UNIX-epoktid i millisekunder.
arkiv	text	Ja	Brödtexten i kontakten som innehåller konversationen.
evalForm	ID- nam n	S	Det utvärderingsformulär som tilldelats kontakter om kontakten bedöms vara kvalitetsmarkerad. Du kan ange ett ID eller namn. Om inget ID anges letar API upp utvärderingsformuläret med namn.
arkiv	användarnam n	Ja	Inloggningen för användaren som är kopplad till kontakten.
arkiv	subjekt	S	Ämnet som är kopplat till kontakten.
arkiv	referenser	S	Används vanligtvis i e-postmeddelanden för att spåra trådade diskussioner. Avgränsas av rör.

Exempel på JSON-fil

```
{
        "textType": "e-post|chatt|twitter|webbplats|annat", "evalForm":
        {
                "ID": 5,
                "name": "namnet på evalForm. Uppladdning fungerar endast med namn eller
endast id. Endast en evalForm kan tilldelas."
        },
        "poster": [
                {
```

"tid": 1439993633000,

"username": "Agentens användarnamn. Används för att identifiera agenten som denna kontakt tillskrivs",

"sender": "Avsändaren av e-postmeddelandet eller sms:et, vanligtvis en e-postadress. Det kommer dock att ta vilken sträng som helst",

"mottagare": [

"Mottagare 1".

"Mottagare 2"

],

"text": "Detta är textens kropp och den del som kommer att sökas efter träffar",

"subject": "Detta är ämnet för e-postmeddelandet eller texten" "metadata": {

"fält1" : "värde1", "fält2" :

"värde2"

},

"Referenser": [

referens 1,

"Referens 2"

],

"id" : "En identifierare för texten. avser endast e-postmeddelanden"

}

]

}

Allmän textimport med flera filer API

Med API Allmän textimport med flera filer kan du importera data från en textbaserad källa med kontakter och innehåll i separata filer. Den här API kan användas antingen oberoende eller av dataservertjänsten.

> När du importerar textdata med en Webex WFO-API ska texten vara UTF-8-kodad. Detta gör det möjligt att inkludera specialtecken som inte är tillgängliga med ASCII kodning.

Protokoll och URI

URI	/api/uppladdning/textkontakter/
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Begärandefält

CSV- och JSON-filerna innehåller fält som definieras i följande tabell.

> Om du använder dataservern för att överföra filer måste namnet på CSV- eller JSON-filen vara TEXTCONTACT.

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
evalForm	S	Sträng	Namn på utvärderingsformulär. Det utvärderingsformulär som tilldelas en kontakt om kontakten är kvalitetsmarkerad.
filnamn	Ja	Sträng	Namnet på textfilen som innehåller konversationen.
id	S	Sträng	En identifierare från källan som är kopplad till kontakten. Detta är inte CCR-ID. Kontakten är inte

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
			importeras om ID:t redan har använts för en tidigare kontakt.
metadata	S	Sträng	Metadata som är kopplade till kontakten. Metadatanamn måste matcha definierade metadatafält.
mottagare	S	Sträng	Lista över mottagare. Varje mottagare avgränsas av en rörsymbol (|).
referenser	S	Sträng	Text som används i e-postmeddelanden för att spåra trådade diskussioner. Avgränsad med pipes (om filen är i CSV format) eller i en JSON-matris (om filen är i JSON-format).
avsändare	S	Sträng	Avsändarens namn. Detta kan vara, men behöver inte vara, en e-postadress.
subjekt	S	Sträng	Ämne som är associerat med kontakten.
textType	Ja	Sträng	Textens källa. Giltiga värden: ▪ chatta ▪ E-post ▪ Facebook ▪ annan ▪ webbplats
Tid	Ja	Tid	Starttid kopplad till kontakten. Format = Unix-epoktid i millisekunder.
användarnamn	Ja	Sträng	Inloggning för användaren som är kopplad till kontakten.

Format som stöds

En överföring i flera delar består av en eller flera kontaktdatafiler och en eller flera innehållsfiler.

Fil	Format som stöds
Kontaktuppgifter – innehåller	CSV, JSON

Fil	Format som stöds
Kontaktuppgifter	
Innehåll – innehåller textdelar av en kontakt	TXT

Du kan också ladda upp en ZIP-fil som innehåller filer i alla ovanstående format. När filen packas upp behandlas innehållet i filen som om det ingick i en standardbegäran om flera delar. Se för mer information.

VIKTIGT CSV- och JSON-filer kan endast användas för kontaktdata, och ZIP-filer kan endast användas för att komprimera filerna för en uppladdning i flera delar. Innehållsfiler kan inte använda CSV, JSON eller ZIP-filer
Format.

Exempel på batch CSV fil

textType,filnamn,evalForm,tid,användarnamn,avsändare,mottagare,ämne,metadata,referens-nces, id-e-post, email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, mitt konto, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 e-post, email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,avsluta mitt konto, accNum=676,ref1,2 chatt, chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, faktureringsfråga, accNum=900,,

Exempel på ZIP-fil

Du hanterar en ZIP-fil annorlunda än en CSV- eller JSON-fil, eftersom en ZIP-fil är en samling filer som bearbetas som om de vore enskilda filer i multipart-begäran. Kom ihåg följande när du använder en ZIP-fil:

- Namnet på ZIP-filen är nyckeln som måste refereras i CSV/JSON.
- Alla mappstrukturer i ZIP-filen förenklas och ignoreras.

En begäran med flera delar ser till exempel ut så här.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (innehåller 2 rader, för email1 och chat1) email1.txt

chat1.txt

Den här flerpartsbegäran behandlas som om alla filer fanns i ZIP-filen eller alla individuellt i flerpartsbegäran.

Exempel på JSON-fil

JSON-brödtext


```
[
        {
                "textType": "e-post", "tid":
                1439993633000,
                "användarnamn":
                "john.smith@acme.com", "avsändare":
                "minavsändare",
                "filnamn": "email1.txt",
                "ämne": "Detta är ämnet för e-postmeddelandet eller texten",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "name": "namnet på evalForm. Uppladdning fungerar endast med
Namn eller endast ID. Endast en evalForm kan tilldelas."
                },
                "tid": 1439993633000,
                "användarnamn":
                "john.smith@acme.com", "avsändare":
                "minavsändare",
                "filnamn": "chat1.txt",
                "subject": "Detta är ämnet för e-postmeddelandet eller texten" "mottagare": [
                        "Mottagare 1".
                         "Mottagare 2"
                ],
                "metadata": {
```

"fält1" : "värde1", "fält2" :
"värde2"
},
"Referenser": [
referens 1,
"Referens 2"
],
}
]

Innehåll

email1.txt

Det här är e-postmeddelandets brödtext.

Importera API

Den här API exponerar REST-liknande slutpunkter för import. Det gör att du kan hämta information om backend-objektmodellerna (det vill säga backend-modellfälten och de typer som kan tilldelas till dessa fält) och importera data från CSV filerna till dessa backend-modeller.

GET Import Protocol och URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Där importType är en av de fördefinierade importtyperna.Användare **EXEMPEL** användare, grupper och team.
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Fält för GET-importbegäran

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
acdId	S	Sträng	Om detta anges returneras agenter som är associerade med detta ACD-ID.
basicInfo	S	Boolesk	När värdet är Sant returneras endast grundläggande agentinformation (ID, förnamn, efternamn, anställningsnummer).

Som standard (d.v.s. utan parametrar) returneras alla agenter, oavsett aktiveringsstatus.

Alla varianter tillämpar visningsregler. Endast agenter som är synliga för uppringaren returneras.

Fält för GET-importsvar

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
Fält	Lista över fält på backend-modellen.
key	Databasnyckel som identifierar fältet i serverdelen.
etikett	Fältetikett som används i användargränssnittet.
krävs	Anger om fältet är obligatoriskt.
Flervärdes	Anger om fältet kan acceptera flera värden.
Typer	Lista över datatyper som fältet kan acceptera. Exempel på typer är text, datum och booleska data.
kod	Kod för datatypen.
beskrivning	Beskrivning av datatypen.
format	Exempel på datatyp.

Exempel på GET-import av JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


```
{
        "fält": [
                {
                        "nyckel": "id",
                        "label": "Team-ID", "obligatoriskt":
                        true, "multivalued": false, "types": [
                        {
                                "code": "Heltal", "description":
                                "Number", "format": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "nyckel": "namn",
                "label": "Name", "required":
                true, "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "code": "Text", "description": "Text",
                    "format": "Exempel på text"
                }
        ]
},
{
            "key": "activatedDate", "label":
            "Activated Date", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "MM/DD/ÅÅÅÅ",
                    "description": "US Date", "format":
                    "07/04/2016"
                },
                {
                    "code": "DD/MM/ÅÅÅÅ", "beskrivning":
                    "European Date", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label":
        "Productivity Compilation", "required": true,
        "flervärde": falskt, "typer": [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Import Protocol och URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Där importType är en av de fördefinierade importtyperna. **EXEMPEL** användare, grupper och team.
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Importera POST-svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
Tenant-ID	Klientorganisations-ID för flervärdesfält.

Fält	Beskrivning
kartläggning	Beskriver matrisen med mappningsobjekt för flervärdesfält.
spalt	CSV kolumn som data för mappning hämtas från.
fält	Fält för den backend-modell som data ska mappas till.
Datatyp	Typ av data i kolumnen CSV, som för serverdelen anger om ytterligare omvandlingar krävs för data.

Exempel på POST-import av JSON-filer

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

JSON-format


```
{
        "tenantId":1,
        "kartläggning":[
            {
                "column":"Team-ID",
                "field":"id", "dataType":
                "Heltal"
            },
            {
                "kolumn":"Namn",
                "field":"name", "dataType":
                "Text"
            },
            {
                "column":"Aktiverat datum",
                "field":"activatedDate", "dataType":
                "MM/DD/ÅÅÅÅ"
            },
            {
```

```
                    "column":"Produktivitetskompilering",
                    "field":"productivityCompilation", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
            ]
}
```

Format för lyckat svar vid inlägg

```
{
            "status": "LYCKAT",
            "responseText": "Filen har importerats"
}
```

Importera inställnings-API :er

Importinställningar är användardefinierade data som används som en del av CSV filimport. Dessa data minskar arbetet med att importera filer genom att du kan behålla dina fördefinierade inställningar för CSV filimport.

I det här avsnittet beskrivs följande API:er för importinställningar:

Skapa importinställning API

Med API Skapa inställningar kan du skapa en ny importinställning.

Skapa importinställningsprotokoll och URI

URI	/api/rest/importpreference
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Skapa fält för begäran om importpreferens

Fält	**Beskrivning**
namn	Namn på den nya importinställningen.
typ	Typ av importinställning.
Mappningar	Lista över fältmappningar för importinställningen.
fält	Fält för den angivna importinställningen.
spalt	Kolumnrubrik för fältet.
Datatyp	Typ av data i fältet.

Exempel på JSON-fil för att skapa importinställningar

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.

```
{
        "name": "My Preference", "type":
        "persons", "mapping": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Text"
            }
        ]
}
```

Skapa svar på importinställningssystemet

Systemet svarar på en lyckad borttagning av importinställningar med statusen 200 OK.

Ta bort importinställning API

Med API Ta bort inställningar kan du ta bort en befintlig importinställning.

Ta bort Import Preference Protocol och URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Där id är ID:t för den importinställning som du vill ta bort.
Metod	DELETE
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Ta bort svar från importinställningssystemet

Systemet svarar på en lyckad borttagning av importinställningar med statusen 200 OK.

Importinställningar API

Importinställningar hämtar API alla importinställningar för den aktuella innehavaren.

Importinställningsprotokoll och URI

URI	/api/rest/importpreference
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Svarsfält för importinställningar

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
inställningar	Lista över importinställningar.
personer	Lista över användarimportinställningar.
id	Importera inställnings-ID.
namn	Importera inställningsnamn.
typ	Typ av importinställning.
Mappningar	Lista över fältmappningar för importinställningen.
fält	Fält för den angivna importinställningen.
spalt	Kolumnrubrik för fältet.
Datatyp	Typ av data i fältet.

Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
{
        "inställningar": [
                {
```

```
                    personer: [
                        {
                            "ID": 1,
                            "name": "Min användarmappning",
                            "typ": "personer", "mappningar": [
                                {
                                    "field": "personId",
                                    "column": "Person-ID",
                                    "dataType": "Heltal"
                                },
                                {
                                    "fält": "e-post",
                                    "column": "E-post", "dataType":
                                    "Text"
                                }
                            ]
                        },
                        {
                            "ID": 2,
                            "name": "My Empty Mapping",
                            "type": "persons",
                            "Mappningar": []
                        }
                    ]
                },
                {
                    "grupper": [
                        {
                            "ID": 3,
                            "name": "My Group Mapping", "type":
                            "persons",
```

```
                    "Mappningar": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Systemsvar

Systemet svarar på en lyckad borttagning av importinställningar med statusen 200 OK.

Importera inställningar efter ID API

Importinställningar efter ID hämtar API en importinställning efter dess ID, så att du kan visa den.

Importera inställningar efter ID-protokoll och URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parametrar	Id = ID för den importinställning som du vill visa.

Importera inställningar efter ID-svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
id	Importera inställnings-ID.
namn	Importera inställningsnamn.
typ	Typ av importinställning.
Mappningar	Lista över fältmappningar för importinställningen.

Fält	Beskrivning
fält	Fält för den angivna importinställningen.
spalt	Kolumnrubrik för fältet.
Datatyp	Typ av data i fältet.

Importera inställningar efter ID Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
{
        "ID": 1,
        "name": "Min användarmappning",
        "typ": "personer", "mappningar": [
                {
                        "field": "personId",
                        "column": "Person-ID",
                        "dataType": "Heltal"
                },
                {
                        "fält": "e-post",
                        "column": "E-post",
                        "dataType": "Text"
                }
        ]
}
```

Systemsvar

Systemet svarar på en lyckad borttagning av importinställningar med statusen 200 OK.

Uppdatera importinställningar API

Med API Uppdatera inställningar kan du redigera en befintlig importinställning.

Uppdatera Import Preference Protocol och URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Där id är ID:t för den importinställning som du vill redigera.
Metod	PUT
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Uppdatera svarsfält för importinställningar

Fält	Beskrivning
namn	Namn på importinställningen.
typ	Typ av importinställning.
Mappningar	Lista över fältmappningar för importinställningen.
fält	Fält för den angivna importinställningen.
spalt	Kolumnrubrik för fältet.
Datatyp	Typ av data i fältet.

Exempel på JSON-fil för uppdatering av importinställningar

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.

```
{
        "name": "Uppdaterat namn", "typ":
        "personer", "mappning": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Person-ID", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Uppdatera svar på importpreferenssystemet

Systemet svarar på en lyckad borttagning av importinställningar med statusen 200 OK.

Inkluderings-/uteslutningslista API

Använd API Inkluderings-/exkluderingslista för att skapa, definiera, uppdatera eller ta bort listor över anknytningar, telefonnummer eller kontaktanvisningar som du antingen vill spela in eller inte vill spela in. I den här API används fyra metoder:

- GET InclusionExclusion: Gör att du kan hämta en eller alla listor över inkludering/exkludering.
- PUT InclusionExclusion: Gör att du kan uppdatera informationen i listan Inkludering/Exkludering.
- POST InclusionExclusion: Gör att du kan skapa en lista över inkludering/exkludering.
- DELETE InclusionExclusion: Gör att du kan ta bort en Inkludera/Exkludera-lista.

HÄMTA inkluderings-/uteslutningslista API

Med GET Include / Exclude List kan du hämta en eller alla Inkludera / Exkludera listor.

GET Inkludering / uteslutningslista API protokoll och URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Administrera QM
Typ av innehåll	program/JSON
Parametrar	<id> = List-ID för inkludering/exkludering

Fält för GET-lista API inkluderings -/exkluderingslista

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
inkluderingExclusionListId	Ja	Heltal	ID för inkluderings-/exkluderingslista.
inclusionExclusionType	Ja	Heltal	Typ av inkludering/exkludering:

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
			1 = Inkludering 2 = Uteslutning
inclusionExclusionPatternType	S	Heltal	Mönstertyp för listan Inkludering/Exkludering" 1 = ANI (uppringande nummer) 2 = DNIS (uppringt nummer) 3 = Förlängning 4 = Telefonnummer 5 = Alla
mönster	S	Sträng	Mönster för siffrorna i listan Inkludering/Exkludering. På så sätt kan du ange ett intervall med tal som ska inkluderas eller exkluderas. I mönsterfältet tillåts två jokertecken och plustecknet (+): ? = en enda siffra **EXEMPEL 612822????** inkluderar eller utesluter alla nummer i 612-området Kod med 822-utbytet. * = Valfritt antal siffror **EXEMPEL** 612* inkluderar eller utesluter alla tal i området 612 kod. + = Landskodsindikator (gäller endast i början av strängen) **EXEMPEL** +44 inkluderar eller exkluderar kontakter i Storbritannien. **VIKTIGT** Om du exporterar en inkluderings- eller exkluderingslista som Innehåller en internationell samtalskod med plustecknet (+), Excel behandlar numret som en matematisk

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
			uttryck. Om du vill använda dessa listor konverterar du den exporterade . CSV fil till text (.TXT), öppna filen i Excel och definiera den som en textformaterad kolumn.
inkluderingUteslutningSamtalRiktning	S	Heltal	ID för samtalets riktning: 1 = Inkommande 2 = Utgående 3 = Antingen

GET-tjänstens API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
inkluderingExclusionListId	List-ID för
inkludering/exkludering. inclusionExclusionType	Typ av
inkludering/exkludering:	1 = Inkludering 2 = Uteslutning
inkluderingUteslutningMönsterTyp	Mönstertyp för listan
Inkludering/Exkludering"	1 = ANI (uppringande nummer) 2 = DNIS (uppringt nummer) 3 = Förlängning 4 = Telefonnummer 5 = Alla
mönster	Mönster för siffrorna i listan Inkludering/Exkludering. På så sätt kan du ange ett intervall med tal som ska inkluderas eller exkluderas. I mönsterfältet tillåts två jokertecken och plustecknet (+): ? = en enda siffra **EXEMPEL 612822????** inkluderar eller utesluter alla nummer i 612-riktnumret med 822-växeln.

Fält	Beskrivnin
	* = Valfritt antal siffror **EXEMPEL** 612* inkluderar eller utesluter alla nummer i riktnummer 612. + = Landskodsindikator (gäller endast i början av strängen) **EXEMPEL** +44 inkluderar eller exkluderar kontakter i Storbritannien. **VIKTIGT** Om du exporterar en inkluderings- eller exkluderingslista som innehåller en internationell uppringningskod med plustecknet (+) tecken, kommer Excel att behandla numret som ett matematiskt uttryck. Om du vill använda dessa listor konverterar du den exporterade . CSV fil till text (.TXT), öppna filen i Excel och definiera den som en textformaterad kolumn.
inkluderingUteslutningSamtalRiktning	ID för samtalets riktning: 1 = Inkommande 2 = Utgående 3 = Antingen

Exempel på GET-tjänst API JSON-fil

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

PUT inkludera / exkludera lista API

Med PUT Include/Exclude List kan du uppdatera befintliga listor över inkludering/exkludering.

PUT Inkludera / Exkludera lista API protokoll och URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metod	PUT
Behörigheter	Administrera QM
Typ av innehåll	program/JSON

PUT Inkludera/Exkludera Lista API begärandefält

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
inkluderingExclusionListId	Ja	Heltal	ID för inkluderings-/exkluderingslista.
inclusionExclusionType	Ja	Heltal	Typ av inkludering/exkludering: 1 = Inkludering 2 = Uteslutning
inclusionExclusionPatternType	S	Heltal	Mönstertyp för listan Inkludering/Exkludering: 1 = ANI (uppringande nummer) 2 = DNIS (uppringt nummer) 3 = Förlängning 4 = Telefonnummer 5 = Alla
mönster	S	Sträng	Mönster för siffrorna i listan Inkludering/Exkludering. På så sätt kan du ange ett intervall med tal som ska inkluderas eller exkluderas. I mönsterfältet tillåts två jokertecken och plustecknet (+): ? = en enda siffra **EXEMPEL 612822????** inkluderar eller utesluter alla nummer i 612-området Kod med 822-utbytet. * = Valfritt antal siffror

Fält	Req?	Typ	Beskrivnin
			EXEMPEL 612* inkluderar eller utesluter alla tal i området 612 kod. + = Landskodsindikator (gäller endast i början av strängen) **EXEMPEL** +44 inkluderar eller exkluderar kontakter i Storbritannien. **VIKTIGT** Om du exporterar en inkluderings- eller exkluderingslista som Innehåller en internationell samtalskod med plustecknet (+), Excel behandlar numret som ett matematiskt uttryck. Om du vill använda dessa listor konverterar du den exporterade . CSV fil till text (.TXT), öppna filen i Excel och definiera den som en textformaterad kolumn.
inkluderingUteslutningSamtalRiktning	S	Heltal	ID för samtalets riktning: 1 = Inkommande 2 = Utgående 3 = Antingen

PUT Inkludera/Exkludera lista API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
inkluderingExclusionListId	List-ID för inkludering/exkludering.
inclusionExclusionType	Typ av inkludering/exkludering: 1 = Inkludering 2 = Uteslutning
inclusionExclusionPatternType	Mönstertyp för listan Inkludering/Exkludering"

Fält	Beskrivning
	1 = ANI (uppringande nummer) 2 = DNIS (uppringt nummer) 3 = Förlängning 4 = Telefonnummer 5 = Alla
mönster	Mönster för siffrorna i listan Inkludering/Exkludering. På så sätt kan du ange ett intervall med tal som ska inkluderas eller exkluderas. I mönsterfältet tillåts två jokertecken och plustecknet (+): ? = en enda siffra **EXEMPEL 612822????** inkluderar eller utesluter alla nummer i 612-riktnumret med 822-växeln. * = Valfritt antal siffror **EXEMPEL** 612* inkluderar eller utesluter alla nummer i riktnummer 612. + = Landskodsindikator (gäller endast i början av strängen) **EXEMPEL** +44 inkluderar eller exkluderar kontakter i Storbritannien. **VIKTIGT** Om du exporterar en inkluderings- eller exkluderingslista som innehåller en internationell uppringningskod med plustecknet (+) Tecken, kommer Excel att behandla numret som ett matematiskt uttryck. Om du vill använda dessa listor konverterar du den exporterade . CSV fil till text (.TXT), öppna filen i Excel och definiera den som en textformaterad kolumn.
inkluderingUteslutningSamtalRiktning	ID för samtalets riktning: 1 = Inkommande 2 = Utgående 3 = Antingen

Exempel på PUT include/exkludera lista API JSON-fil

{

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

POST inkludering / uteslutningslista API

Med listan POST Inkludering/uteslutning kan du skapa en lista med kontakter som ska inkluderas i eller uteslutas från inspelning.

POST inkludering / uteslutningslista API protokoll och URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Administrera QM
Typ av innehåll	program/JSON

Fält i listan API begäran om POST efter inkludering/uteslutning

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
inkluderingExclusionListId	Ja	Heltal	ID för inkluderings-/exkluderingslista.
inclusionExclusionType	Ja	Heltal	Typ av inkludering/exkludering: 1 = Inkludering 2 = Uteslutning
inclusionExclusionPatternType	S	Heltal	Mönstertyp för listan Inkludering/Exkludering" 1 = ANI (uppringande nummer) 2 = DNIS (uppringt nummer)

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
			3 = Förlängning 4 = Telefonnummer 5 = Alla
mönster	S	Sträng	Mönster för siffrorna i listan Inkludering/Exkludering. På så sätt kan du ange ett intervall med tal som ska inkluderas eller exkluderas. I mönsterfältet tillåts två jokertecken och plustecknet (+): ? = en enda siffra **EXEMPEL 612822????** inkluderar eller utesluter alla nummer i 612-området Kod med 822-utbytet. * = Valfritt antal siffror **EXEMPEL** 612* inkluderar eller utesluter alla tal i området 612 kod. + = Landskodsindikator (gäller endast i början av strängen) **EXEMPEL** +44 inkluderar eller exkluderar kontakter i Storbritannien. **VIKTIGT** Om du exporterar en inkluderings- eller exkluderingslista som innehåller en internationell samtalskod med plustecknet (+), Excel behandlar numret som ett matematiskt uttryck. Om du vill använda dessa listor konverterar du den exporterade . CSV fil till text (.TXT), öppna filen i Excel och
			definiera den som en textformaterad kolumn.
inkluderingUteslutningSamtalRiktning	S	Heltal	ID för samtalets riktning:

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
			1 = Inkommande 2 = Utgående 3 = Antingen

Lista API svarsfält för POST-inkludering/uteslutning

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
inkluderingExclusionListId	List-ID för inkludering/exkludering.
inclusionExclusionType	Typ av inkludering/exkludering: 1 = Inkludering 2 = Uteslutning
inkluderingUteslutningMönsterTyp	Mönstertyp för inkluderings-/exkluderingslistan: 1 = ANI (uppringande nummer) 2 = DNIS (uppringt nummer) 3 = Förlängning 4 = Telefonnummer 5 = Alla
mönster	Mönster för siffrorna i listan Inkludering/Exkludering. På så sätt kan du ange ett intervall med tal som ska inkluderas eller exkluderas. I mönsterfältet tillåts två jokertecken: ? = en enda siffra **EXEMPEL 612822????** inkluderar eller utesluter alla nummer i 612-riktnumret med 822-växeln. * = Valfritt antal siffror **EXEMPEL** 612* inkluderar eller utesluter alla nummer i riktnummer 612.
inkluderingUteslutningSamtalRiktning	ID för samtalets riktning: 1 = Inkommande

Fält	Beskrivning
	2 = Utgående 3 = Antingen

POST-inkluderings-/uteslutningslista API JSON-filexempel

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

TA BORT Inkludera/Exkludera lista API

TA BORT Inkludera/Exkludera lista låter dig ta bort en Inkludera/Exkludera lista.

TA BORT Inkludera/exkludera lista API protokoll och URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Administrera QM
Typ av innehåll	program/JSON

Ta bort systemsvar för att inkludera/exkludera

Systemet svarar på en lyckad borttagning av importinställningar med statusen 200 OK.

Sammanfattning av interaktion Läs API

Använd API för interaktionssammanfattning om du vill exportera interaktionssammanfattningar.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metod	HÄMTA

Behörigheter	Visa tal till text-analys
Parametrar	ClientAppId = En sträng som representerar programmet som anropade API. Den tilldelas när en app har godkänts för att anropa API. ccrID = ID:t för den CCR som sammanfattningen är associerad med.

Exempel på svar

```
{
	"status": "framgång",
	"sammanfattning": "Jack ringde sin mobiloperatör för att fråga om att uppgradera sin dataplan eftersom han gick igenom sina data för snabbt. Kundtjänstagenten verifierade Jacks identitet genom att bekräfta hans namn, kontonummer, födelsedatum och telefonnummer. Agenten letade sedan upp Jacks konto och såg att han använde mycket data. Agenten nämnde en 60GB-plan för $75 men Jack sa att han skulle behöva mer. Agenten erbjöd sedan en 120 GB-plan för $90 som också inkluderade obegränsade samtal inom Nordamerika. Jack frågade om utlandssamtal skulle inkluderas, och agenten sa att olika länder har olika priser. Jack bestämde sig för att uppgradera till 120 GB-planen och agenten bekräftade ändringen. Jack var nöjd och tackade agenten innan han fyllde i en kundnöjdhetsundersökning."
	"Anledning": "Framgång"
}
```

Jobb API

Den här API underlättar enkla frågor om de senaste "X"-inspelningsavstämningsjobben för att ge information om jobbstatus under flygning samt information om historiska avstämningsjobb.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/avstämning/jobb
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Administrera klientorganisation
Typ av innehåll	Ej tillämpligt

Begärandefält

Namn	Beskrivning	Anteckningar
gräns	Antal jobb som ska returneras	Standard = 1
Tenant-ID s-ID till	Klientorganisation Fråga efter avstämningsjobb	Det här fältet gäller endast systemadministratörskonton. För användare som är innehavaradministratörer har fältet användarens klientorganisations-ID som standard.

Svarsfält

Fält	Typ	Beskrivning
id	Numeriskt	Jobb-ID.
Tenant-ID	Numeriskt	Klientorganisations-ID för jobbet.
jobStartDate	Epok	Startdatum för jobbet.
jobEndDate	Epok	Slutdatum för jobbet.

Fält	Typ	Beskrivning
jobStatus	Sträng	Jobbstatus. Möjliga värden: ▪ SCHEMALAGD ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ AVBRÖTS ▪ FÄRDIG
minContactDate	Epok	Minsta kontaktdatum att söka efter.
maxContactDate	Epok	Maximalt kontaktdatum att söka efter.
inspelningarBearbetade	Numeriskt	Antal inspelningar som bearbetats.
recordingsToProcess	Numeriskt	Antal inspelningar som ska bearbetas.
cdrMatcher	Numeriskt	Antal matchade CDR.
rootResultingInCcr	Numeriskt	Antal rotinspelningar som resulterade i att kontakten skapades.
ccrsSkapad	Numeriskt	Antal CCR som skapats.
extensionTableMatches	Numeriskt	Antal enheter som hittades för att matcha kontakter i det här avstämningsjobbet.
acdMatcher	Numeriskt	Antal ACD träffar.
averageSuccess	Numeriskt (millisekunder)	Genomsnittlig slutförandetid för varje rotinspelning som stämts av.
successCount	Numeriskt	Antal framgångsrikt bearbetade rotinspelningar.
successTotalTime	Numeriskt (millisekunder)	Total tid det tog att bearbeta alla rotinspelningar som visade sig ha matchande kontakter.
isScheduledJob	Sant/falskt	Jobbet utlöstes av ett schema.
uppdateradDatum	Epok	Tidsstämpel för den senaste uppdateringen av jobbet.

Fält	Typ	Beskrivning
producerVärdnamn	Sträng	Värdnamn för den dator som skapade jobbet.
consumerHostName	Sträng	Värdnamn för datorn som använde jobbet.
kontaktAvstämningVaraktighet	Numeriskt (sekunder)	Tidsåtgång för att stämma av kontakter.
realtimeEventDuration	Numeriskt (sekunder)	Varaktighet för realtidshändelser.
nonRealtimeEventDuration	Numeriskt (sekunder)	Varaktighet för icke-realtidshändelser.
arbetsflödeVaraktighet	Numeriskt (sekunder)	Arbetsflödets varaktighet.
numberOfRealtimeEvents	Numeriskt	Antal realtidshändelser som bearbetats per jobb.
numberOfNonRealtimeEvents	Numeriskt	Antal icke-realtidshändelser som bearbetats per jobb.
Egenskaper	Nyckel/värde-karta över strängar	Karta över fastigheter som levereras till jobbet.

Exempel på JSON-filer

Begäran

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.

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

Svar

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "AVSLUTAD",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "inspelningarBearbetade": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "averageSuccess": 0,
            "successCount": 0,
            "successTotalTime": 0,
            "isScheduledJob": falskt,
            "uppdateradDatum": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "kontaktAvstämningVaraktighet": 0,
            "realtimeEventDuration": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "workflowDuration": 0,
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "egenskaper": {}
        }
]
```

API:er för organisationsstruktur

API:erna för organisationsstrukturen används för att hämta eller skapa grundläggande information om en klientorganisation.

Tilldela roller till en person API

Med API Tilldela roller till en person kan du hämta eller uppdatera en persons roll.

Tilldela roller till en person API protokoll och URI

URI	/api/rest/org/common/<grupp>
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data

Tilldela roller till en person API begärandefält

Namn	Req?	Beskrivning
Namn	Ja	Gruppens namn
parentGroupId	Ja	Unikt ID för den överordnade gruppen.
Lag	S	lista över team-ID:n som är kopplade till teamet.

Tilldela roller till en person API Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

```
                "grupper":,
                { "id":2,
                "name":"klient CCS 1",

        },
        ...
]
```

Gemensam grupp API

Den här API skapar en ny grupp med angivna data.

Gemensamma gruppprotokollet API och URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	JSON

Gemensamma fält för grupp API begäran

Namn	Req?	Beskrivning
Namn	Ja	Gruppens namn
parentGroupId	Ja	Unikt ID för den överordnade gruppen.
Lag	S	lista över team-ID:n som är kopplade till teamet.

Organisationsstruktur Gemensam API (detaljerad information)

Den här API returnerar en JSON-matris med information för varje grupp, alla team i varje grupp och alla agenter i varje team för användarens omfattning.

Gemensamma API protokollet och URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metod	HÄMTA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parameter	Behörigheter

Vanliga fält för API begäran

Namn	Req?	Beskrivning
tillåtelse	Ja	Behörighetsnamn som du vill visa grupp- och teambehörighetsinformation för.

Vanliga API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Namn	Beskrivning
groupId	Grupp-ID för teamen i matrisen.
namn	Gruppens namn.
displayId	Visnings-ID för gruppen.
parentGroupId	ID för den angivna gruppens överordnade
grupp. överordnat gruppnamn	Namn på den angivna gruppens
överordnade grupp. Lag	Information om teamet.
personId	Person-ID för användaren i det angivna teamet.
förnamn	Förnamn på användaren i det angivna teamet.
efternamn	Efternamn på användaren i det angivna teamet.

Namn	Beskrivning
Tenant-ID	Klientorganisations-ID för användaren i det angivna teamet.
e-post	E-postadress till användaren i det angivna teamet.
skillId	Kompetens-ID för användaren i det angivna teamet.

Exempel på vanliga API JSON-filer

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Klientorganisati
                on 1", "team":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Klientorganisation 1,
                                grupp 1", "agenter":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "lastName":"dente",
                                                "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

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

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

Grupp API

Använd den här API om du vill hämta alla grupper som användaren har åtkomst till eller skapa en ny grupp.

Grupp API protokoll och URI

För att lista eller skapa alla grupper som användaren har åtkomst till:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metod	HÄMTA PUBLICERA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data

För att lista eller skapa en specifik grupp:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Metod	HÄMTA PUBLICERA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data
Perameter	Det grupp-ID som användaren har åtkomst till.

Fält för gruppbegäran API - Alla grupper

Den skapar nya grupper som användaren har åtkomst till.

Namn	Req?	Beskrivning
id	Ja	Grupp-ID till för den grupp som ska visas.
Namn	Ja	Gruppens namn.
Aktiverat	Ja	Aktiveringstid i epokmillisekunder.
Inaktiveras	S	Avaktiveringstid i epokmillisekunder.
Överordnat gruppId	Ja	Överordnat gruppnamn för gruppen.

Grupp API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Namn	Beskrivning
id	Grupp-ID till för den grupp som ska visas.
namn	Gruppens namn.

Exempel på grupp API JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
[
        {
                "ID":4,
                "namn":"Acme Rockets",
        },
        {
                "id":5,
                "name":"Tillhörande widgets",
        },
        ...
]
```

Information för en enskild grupp:

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

Gruppera efter ID (med Teams)

Med API Gruppera efter ID (med team) kan du lista information för den angivna gruppen (inklusive dess team), uppdatera den angivna gruppen eller ta bort teamet.

Gruppera efter ID (med Teams), protokoll och URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Metod	HÄMTA TA BORT INLÄG G
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parameter	Grupp-ID

Fält för begäran om Gruppera efter ID (med Teams)

Metoden POST uppdaterar den angivna gruppposten.

Namn	Req?	Beskrivning
Namn	Ja	Namn på den grupp som ska uppdateras.
parentGroupId	Ja	Överordnat gruppnamn för den nya gruppen.

Svarsfält för Gruppera efter ID (med Teams)

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Namn	Beskrivning
id	Grupp-ID som ska visas.
namn	Namn på gruppen som ska visas.
Aktiverat	Tid sedan gruppaktivering, i epokmillisekunder.

Nam	Beskrivnin
Inaktiveras	Tid sedan gruppinaktivering, i epokmillisekunder.
parentGroupId	Överordnat gruppnamn för gruppen.
team	Detaljerad information om lagen inom gruppen.
namn	Teamets namn.
groupId	Grupp-ID för teamet.

Gruppera efter ID (med Teams) Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


```
[
        {
                "ID":3,
                "name":"Innehavare 1 Grupp 1",
                "aktiverad":1388556000000,
                "inaktiverad":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "lag": [
                        {
                                "name":"Innehavare 1 Team
                                1" "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Innehavare 1 Team
                                2" "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Grupp-person API

Med API Gruppperson kan du visa, omtilldela och lägga till en person i en grupp.

Grupp-Person API protokoll och URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Metod	HÄMTA PLACERA INLÄGG
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parameter	groupId - ID för den grupp som personerna tillhör

Fält för API begäran om gruppperson

Tilldela en person till en grupp på nytt och returnera alla användare i gruppen efter omtilldelningen.

Namn	Req?	Beskrivning
personId	Ja	Person-ID för användaren i gruppen.

Svarsfält för API gruppperson

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Namn	Beskrivning
förnamn	Förnamn på personen i gruppen.
efternamn	Efternamn på personen i gruppen.
personId	Person-ID för användaren i gruppen.

Exempel på API JSON-fil för grupppersoner

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

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



        },
        ...
]
```

Grupp (med omfattning) API

Med API Grupp (med omfattning) kan du visa och skapa en grupp.

Grupp (med omfattning) API protokoll och URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metod	HÄMTA PUBLICERA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parameter	Permission – Namnet på gruppens omfattning.

Grupp- (med omfattning) API begärandefält

Med metoden POST skapas en grupp i den angivna överordnade gruppen.

Namn	Req?	Beskrivning
Namn	Ja	Gruppens namn.
parentGroupId	Ja	ID för den överordnade gruppen.

Grupp- (med omfattning) API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Namn	Beskrivning
namn	Gruppens namn.
id	ID för gruppen.

Exempel på API JSON-fil i grupp (med omfång)

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
[
    {
            "name":"Innehavare 1 Grupp 1", "groupId":1,

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

    }
    ...
]
```

Behörigheter API

Använd API Behörigheter för att hämta alla tillgängliga behörigheter för en grupp.

Behörigheter API protokoll och URI

För att lista eller skapa alla grupper som användaren har åtkomst till:

URI	/api/rest/org/permissions/
Metod	HÄMTA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data

Behörigheter API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Namn	Beskrivning
id	ID för den specifika behörigheten.
namn	Namn på behörigheten.

Exempel på behörigheter API JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

Person API

Personen API visar eller skapar en ny person (användare) i Webex WFO.

Person API protokoll och URI

URI	/api/rest/org/common/person
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data

Fält för person- API begäran

Med metoden POST skapas en ny person/agent. Roller krävs inte för den nya personen; Standardagentrollen är som standard. GroupId krävs inte. Standardinställningen är Team och personinformation krävs endast om användaren ska schemaläggas. Visningar krävs inte; Standardvyn används.

Namn	Req?	Beskrivning
förnamn	Ja	Den nya personens förnamn.
efternamn	Ja	Den nya personens efternamn.
E-post	Ja	Den nya personens e-postadress.
timeZone	Ja	Den nya personens tidszon.
acdId	Ja	ACD av den nya personen.
enabledForScheduled	Ja	Följer kryssrutan som visas på sidan för att redigera/skapa användare. Används av WFM i stället för agentinformation för att avgöra om den nya personen ska schemaläggas.
agentDetalj		Ger detaljer för den nya personen
skillMappings	S	Visar en lista över användarens kompetensmappningar.
undantag	S	Visar en lista över användarens undantag.
Visningar	S	Definierar användarens vyinställningar.
viewId	S	Användarens vy-ID.
mainView	S	Anger om det angivna vy-ID:t är användarens huvudnummer

Namn	Req?	Beskrivning
		utsikt. Sant = Användarens huvudvy Falskt = Inte användarens huvudvy
workShifts	S	Användarens inställningar för arbetsskift.
workShiftId	S	Användarens arbetsskift-ID.
skiftWeekStart	S	Datum då användarens skiftvecka startar.

Exempel på person API JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "e-post": "al.dente@domain.com",
    "lösenord": "123456789",
    "timeZone": 1,
    "acdId": "999".
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
               undantag: [ 1,
                    2
            ],
            "vyer": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Person med ID API

Med API Person efter ID kan du visa eller uppdatera detaljerad information om en viss användare. Det kan också användas för att ta bort en viss användare.

Person efter ID API protokoll och URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Metod	HÄMTA PUT
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parameter	personId

Fält för person, efter ID API begäran (PUT-metod)

Med PUT-metoden skapas den angivna användarens detaljerade information.

VIKTIGT Om användaren som du skapar med PUT-metoden ingår i din ACD skapas en dubblett Webex av ACD nästa gång synkroniseras. Du måste använda
Slå samman personfunktion för att slå samman dessa personprofiler.

Namn	Req?	Beskrivning
id	Ja	Användarens person-ID.
acdId	Ja	ID för användarens ACD.
acdServerId	Ja	Det ACD server-ID, som en sträng. Detta kan vara ID:t konfigureras på sidan ACD konfiguration i Webex WFO, eller något av följande: ▪ För system som använder Unified CCE är detta krävs och är det perifera ID:t. För system som använder ett Avaya CM/CMS är detta krävs och är CMS-ACD-ID.
förnamn	Ja	Användarens förnamn.
efternamn	Ja	Användarens efternamn.
E-post	Ja	Användarens e-postadress.
displayId	Ja	Användarens namn som visas i WFO Webex.
Aktiverat	Ja	Datum då personen aktiverades.
Inaktiveras	S	Datum då personen inaktiverades
groupId	Ja	ID för användarens grupp.
timeZone	Ja	Tidszon för användarens kontaktcenter.
enabledForScheduling	S	Om värdet är Sant använder Webex WFO det här fältet i stället för Agent Information om hur du avgör om användaren ska schemaläggas.
agentDetaljer	S	Lista med detaljer för användaren.
aktiv	S	Anger om användaren är aktiv.
companyStartDate	S	Datum då användaren började arbeta för företaget.

Namn	Req?	Beskrivning
avdelningStartdatum	S	Datum då användaren började arbeta på avdelningen.
uppsägningsdatum	S	Senaste datum då användaren arbetade för företaget.
agentRank	S	Användarens rang på avdelningen.
skillMappings	S	Visar en lista över användarens kompetensmappningar.
id	S	ID för kompetensmappning.
Namn	S	Namn på kompetensmappning.
workShifts	S	Användarens inställningar för arbetsskift.
workShiftId	S	Användarens arbetsskift-ID.
workShiftName	S	Namn på användarens arbetsskift.
skiftWeekStart	S	Datum då användarens skiftvecka startar.
undantag	S	Visar en lista över användarens undantag.
id	S	ID för användarens undantag.
Namn	S	Namn på användarens undantag.
datum	S	Datum för användarens undantag.
starta	S	Startdatum för användarens undantag.
ände	S	Slutdatum för användarens undantag.
durationHours	S	Antal timmar för användarens undantag.
helaDag	S	Anger om undantaget gäller en hel dag: Sant = Undantag hela dagen Falskt = mindre än ett helt dagsundantag
betalad	S	Anger om undantaget är betalt. Sant = Betalt undantag

Namn	Req?	Beskrivning
		Falskt = Obetalt undantag
Visningar	S	Definierar användarens vyinställningar.
viewId	S	Användarens vy-ID.
Namn	S	Användarens vynamn.
mainView	S	Anger om det angivna vy-ID:t är användarens huvudvy. Sant = Användarens huvudvy Falskt = Inte användarens huvudvy

Fält för person efter ID API svar

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
förnamn	Användarens förnamn.
efternamn	Användarens efternamn.
e-post	Användarens e-postadress.
timeZone	Tidszon för användarens kontaktcenter.
acdId	Användare ACD-ID.
groupId	Användarens grupp-ID
enabledForScheduling Agentinformation för att	Om värdet är Sant använder Webex WFO det här fältet i stället för Bestäm om användaren ska schemaläggas.
AgentDetalj	Visar detaljerad information för användaren.
skillMappings	Visar en lista över användarens kompetensmappningar.
undantag	Visar en lista över användarens undantag.
Visningar	Definierar användarens vyinställningar.

Fält	Beskrivning
viewId	Definierar användarens vy-ID.
mainView	Anger om det angivna vy-ID:t ska vara användarens huvudvy.
workShifts	Definierar användarens arbetsskiftsinställningar.
workShiftId	Definierar användarens arbetsskifts-ID.
skiftWeekStart	Anger datum för användarens skiftvecka.

Person efter ID API Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "e-post": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        undantag: [ 1,
            2,
            4
        ],
        "vyer": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": true
```

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


Personens tidszon API

I API Personens tidszon visas den angivna personens konfigurerade tidszon.

Personens tidszon API protokoll och URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/tidszon
Metod	HÄMTA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parameter	personId

Personens tidszon API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
id	Tidszons-ID för användaren.
namn	Namn på användarens tidszon.

Exempel på personens tidszon API JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


```
[
    {
            "id":"GMT-6:00",
            "name":"Central tidszon"
    }
```


Roller API

Med API Roller kan du läsa alla roller för en innehavare.

Roller API protokoll och URI

URI	/api/rest/org/roll/by/tenant
Metod	HÄMTA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parameter	Tenant-ID

Roller API begärandefält

Med metoden POST skapas den angivna rollen för klientorganisationen.

Namn	**Req?**	**Beskrivning**
Namn	Ja	Namnet på den nya innehavarrollen.
Tenant-ID	Ja	Roll-ID för innehavare som är associerat med den nya rollen.
Behörigheter	Ja	Behörigheter som tilldelats den nya rollen.
id	Ja	Behörighets-ID för den nya rollen.
Namn	Ja	Namn på behörigheten för den nya rollen.

Roller API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabeller.

Följande fält returneras när du hämtar alla roller för en innehavare:

Fält	Beskrivning
ID	Roll-ID för innehavare.
Namn	Namn som är associerat med klientrolls-ID:t.

Följande fält returneras när du hämtar en specifik roll för en innehavare:

Fält	Beskrivning
ID	Roll-ID för innehavare.
Namn	Namn som är associerat med klientrolls-ID:t.
Behörigheter	Behörigheter som tilldelats rollen.
ID	Behörighets-ID för rollen.
Namn	Namn på behörighet för rollen.

Exempel på roller API JSON-fil

Följande är exempel på formaterade JSON-svar. Visa en lista

över alla innehavarroller:

```
[
    {
        "id":20
        "namn":"HANDLEDAR
        E"
    },
    {
        "ID":21
        "name":"TenantAdmin"
    },
    {
```

"ID":19
"name":"Agent"
}
]

Visa behörigheter för en viss roll:

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

Lag API

Med API Team kan du skapa nya team och tilldela dem till en grupp.

Team API protokoll och URI

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

Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data

Fält för team API begäran

Namn	Req?	Beskrivning
Namn	Ja	Namn på det nya teamet.
parentGroupId	Ja	ID för den grupp som det nya teamet har tilldelats.
Användare	S	ID:n för de användare som tilldelats det nya teamet.

Team API JSON-filexempel

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
[
    {
            "name":"team ett",
            "parentTeamId":1,
            "användare":1,2,3,4,5
    }
]
```

Team efter ID (med agenter)

Team efter ID (med agent) skapar API en lista över agenter inom ett team eller uppdaterar ett teams information.

Team efter ID (med agenter), protokoll och URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Metod	HÄMTA TA BORT

Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parameter	teamI

Fält för begäran om team efter ID (med agenter)

Namn	Req?	Beskrivning
Namn	Ja	Namn på laget som ska läggas till.
parentGroupId	Ja	Namn på det nya teamets överordnade grupp.

Svarsfält för team efter ID (med agenter)

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
ID	Team-ID för innehavare.
Namn	Namn på innehavarteam.
Aktiverat	Teamaktiveringstid i epokmillisekunder.
Inaktiveras	Avaktiveringstid för team i epokmillisekunder.
Överordnat grupp-ID	Innehavar-ID för den grupp som teamet tillhör
Agenter	Detaljerad information om agenterna i teamet.
Person-ID	ID på agenten.
Klientorganisations-ID	ID för innehavaren.
ACD-ID	ID för klientorganisationens ACD.
Förnamn	Agentens förnamn.
Efternamn	Agentens efternamn.

Fält	Beskrivning
E-post	Agentens e-postadress.
Visnings-ID	Agentens visnings-ID för klientorganisationen.
Grupp-ID	Agentens grupp-ID.
Aktiverat	Agentaktiveringstid i epokmillisekunder.
Inaktiveras	Agentens inaktiveringstid i epokmillisekunder.
Är synkroniserad?	Definierar om agenten ska synkroniseras från en ACD. Sant = Agenten synkroniseras med en ACD. Falskt = Agenten synkroniseras inte från en ACD.
Tidszon	Tidszon där teamet befinner sig.
AD-inloggning	Inloggningsnamn för Active Directory.

Team efter ID (med agenter) Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


```
[
        {
                "id":8,
                "name":"Innehavare 1 Team 1",
                "aktiverad":1388556000000,
                "inaktiverad":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agenter":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

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

]
},
...
]

Team (med omfattning)

Med API med Team- kan du lista en matris med team inom ditt omfattningsområde eller skapa ett team i den angivna gruppen.

Teamprotokoll (med omfattning) och URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metod	HÄMTA PUBLICERA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parameter	tillåtelse

Fält för teambegäran (med omfattning)

Namn	Req?	Beskrivning
Namn	Ja	Namnet på teamet som ska skapas.
Överordnat gruppId	Ja	Överordnad grupp som det nya teamet kommer att tillhöra.

Teamsvarsfält (med omfattning)

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Namn	Beskrivning
namn	Namnet på teamet som ska skapas.
GroupId	Överordnad grupp som det nya teamet kommer att tillhöra.

Exempel på JSON-fil i team (med omfång)

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
[
        {
```

```
            "name":"Innehavare 1 Team 1",
            "groupId":2,
        },
        {
            "name":"Innehavare 1 Team 2",
            "groupId":2,
        },
]
```


Hyresgäst API

Klientorganisationen visar API en lista över alla innehavare i ditt omfång eller skapar en innehavare.

Protokoll API klientorganisation och URI

URI	/api/rest/org/tenant
Metod	HÄMTA PUBLICERA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data

Fält för API begäran om klientorganisation

Metoden GET läser alla roller för en viss person som är mappad till grupper. Resultatet är en matris med roller och varje roll har en matris med grupper.

Namn	Req?	Beskrivning
Namn	Ja	Namn på innehavaren.
Aktiverat	Ja	Aktiveringstid i epokmillisekunder.
Inaktiveras	S	Avaktiveringstid i epokmillisekunder.

Fält för klientorganisations API svar

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Namn	Beskrivning
Namn	Namn på innehavaren.
Aktiverat	Aktiveringstid i epokmillisekunder.
Inaktiveras	Avaktiveringstid i epokmillisekunder.

Exempel på klientorganisation API JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

Inspelningskontroller API

Inspelningskontrollerna finns API på servernivå och i Webex WFO-programmets användargränssnitt. Det gör det möjligt för användare att skapa ett externt program som gränssnitt mot Webex WFO.

Med API för autentisering av inspelningskontroller kan användare integrera program från tredje part i inspelningskontroller. När du använder den här API målet för inspelningskontroller är en dataserver snarare än Webex WFO Web Service.

Information om hur du använder API Autentisering av inspelningskontroller finns i Logga in på API Inspelningskontroller.

Den API gör följande:

- Taggar samtal för inspelning och lagring – Stöder tidsstämpelparametern. Tidsstämpeln används för att hitta den aktiva CCR för samtalet.
- Pausar och återupptar en inspelning – stöder tidsstämpelparametern. Integreringar som inte stöder kommandot pausa och återuppta inkluderar Cisco Webex Contact Center och UJET.
- Bifogar användardefinierade metadata till samtal – Stöder tidsstämpelparametern. Tidsstämpeln används för att hitta den aktiva CCR för samtalet.
- Segmenterar (delar) inspelningar – Stöder inte tidsstämpelparametern.
- Loggar in till och av på telefoner (endast agentinspelning – stöds inte för gatewayinspelning) – Stöder inte tidsstämpelparametern.
- Startar och stoppar skärminspelning – Stöder inte tidsstämpelparametern.

EXEMPEL Följande är ett exempel på en brödtext, inklusive en tidsstämpel.

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

Där 1681316746000 är antalet millisekunder sedan "Epoken". GMT:
Onsdag 12 april, 2023 4:25:46 PM

Inspelningskontroller API protokoll och URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Inspelningskontroller
Typ av innehåll	program/JSON

URI begäran Parametrar

Avsnittet <kommando> i URL:en anger vilket inspelningskontrollkommando du utfärdar. De tillgängliga kommandona visas nedan.

Frågeparametrar

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
acdId	S	Sträng	Agentens ID i ACD, som en sträng. **Parametern acdServerId** krävs om du använder **parametern acdId** . Om du använder det Cisco-genererade och lagrade **acdServerId** används acdId och **acdServerId** för att identifiera användaren. **Fälten acdId**, **acdServerId** och **acdServerType** måste inkluderas i ett metadataobjekt i brödtexten i begäran. Andra dokumenterade fält måste skickas via URL:en
acdServerId	S	Sträng	Serverns ID för ACD, som en sträng. Detta kan vara ID som konfigurerats på sidan ACD konfiguration i Webex WFO eller något av följande: ▪ För system som använder Unified CCE krävs detta och är periferi-ID.

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
acdServerType	S	Sträng	Vilken typ av ACD som konfigurerats. **acdServerType** krävs när **acdServerId** är ett annat värde än ett Cisco-genererat och lagrat värde.
active_call_only	S	Boolesk	Standard är Falskt. Metadata- och taggkommandon kan tillämpas på antingen det aktiva samtalet eller det tidigare avslutade samtalet. Om active_call_only flagga är inställd på **true**, en metadata- eller tagg Kommandot gäller bara om ett samtal pågår för tillfället. Om inget samtal pågår ignoreras kommandot. STANDARD=Falskt
ccrId	S	Sträng	Den unika identifieraren för samtalskontaktposten. Gör att du kan lägga till metadata när ett samtal har slutförts. **EXEMPEL** POST-begäran: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Innehåll: JSON Begärandetext: { "metadata": [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"namn":"konto-id-nyckel", "värde" : "321XYZ"}] }

Fält	Req?	Typ	Beskrivning

deviceName	S		Gör att du kan kringgå fältet "Användarnamn". Utfärda en begäran om inspelningskontroll utan att känna till användarnamnet för den specifika användaren om du har enhetenNamn på telefonen som är kopplad till användaren i "Enhetsassociationer" sida för Webex WFO. Detta ger dig ytterligare ett sätt att Länka en begäran om inspelningskontroll till en användares telefonsamtal om du Känn bara till enhetsnamnet. Detta kan användas som en POST metod.
			
			EXEMPEL
			POST-begäran:
			/api/rest/recordingcontrols/paus
			Begärandetext:
			{
			"deviceName": "SEP000CH0724412"
			}
			
			Svar:
			{
			"description": "Command PAUSE har skickats för Evelyn Bryant",
			"personId": 123,
			"tidsstämpel": 1624657998751
			}

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
personId	S	Sträng	Anger för vilken användare inspelningskontrollen API kommandot ska gälla. Om parametern personId inte anges använder WFO Webex den autentiserade användaren som utfärdar kommandot. Om du anger en användaridentifierare måste den vara för en person i den autentiserade användarens omfattningsområde. Användaridentifieraren är ett av tre format. Bearbetningen avgör vilket format som används baserat på tolkning av innehållet. ▪ Person-id – en unik identifierare från WfoPerson.id ▪ AD-inloggning – En domän\användarnamn (kräver "\"). ▪ E-postadress – en e-postadress (kräver "@"). Ett omvänt snedstreck ("\") kan bara läggas till som en parameter. Den kan inte bäddas in i <personId> Såvida det inte parametriseras (<?personId=domän\användarnamn>) när ett Windows-inloggningsvärde används. **EXEMPEL** När du använder ett personId ser begäran ut så här: API/REST/Inspelningskontroller/Användare/<personId>/<kommando>

Inspelningskontroller, autentisering API protokoll och URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Inspelningskontroller
Typ av innehåll	program/JSON

Information om metadatasyntax finns i Inspelningskontroller API begärandekommandon .

Logga in på inspelningskontrollerna API

För närvarande stöder API Inspelningskontroller Cisco eller andra enheter som konfigurerats för att använda inspelningskontroller. Använd följande procedur för att börja använda API Inspelningskontroller:

1. Starta tjänsten Inspelningskontroller på en enhet. Servern returnerar inloggningssidan.

   Cisco-telefoner använder XML för att visa alla tjänster.

2. Ange dina inloggningsuppgifter. Webex WFO skickar autentiseringsuppgifter till Tomcat-servleten på dataservern, som gör en /api/rest/authorize POST-begäran till programservern för enhetens räkning.

   När dataservern har tagit emot svaret 200 - Lyckades från programservern lagras sessionscookies och enheten skickas till huvudsidan för inspelningskontroller.

3. På huvudsidan kan du välja följande kommandon:

   - Utloggning
   - Pausa
   - Återuppta
   - Segment &; Spara
   - Segment &; Ta bort
   - Metadata
   - Tagg
   - Skärmstart
   - Skärmstopp
   - Samtalsstatus

   När du gör ett val skickas begäran igen via dataservern till programservern. Dataservern lägger till de sessionscookies som lagras när du loggar in.

   Parametern timestamp för paus- och återupptagningskommandon stöds.

VIKTIGT Med **kommandot Segmentera och spara** delas kontakten så att det resulterar i två kontakter. Med **kommandot Segmentera och ta bort** tas det föregående segmentet bort direkt och en ny kontakt skapas. Den borttagna delen av det segmenterade samtalet skickas inte till papperskorgen.

Logga ut från inspelningskontrollerna API

Du kan fortsätta använda inspelningskontrollerna tills tidsgränsen nås eller tills du väljer **Logga ut**. Utloggning sker på samma sätt som vid inloggning.

Inspelningskontroller API begärandekommandon

Begärandetexten är ett JSON-objekt. Vissa kommandon har obligatoriska eller valfria ytterligare parametrar. Dessa specificeras i begärandetexten. Om inga ytterligare parametrar krävs ska ett tomt JSON-objekt skickas ({}).

Kommando	Gateway Inspelning	Smart Desktop Inspelning	Signalerings server Inspelning	Beskrivning
Logga in			X	Logga in användaren på enheten med det angivna tillägget. Associerar användaren med enheten för hoteling. Parametrar som stöds i begärandetexten: Anknytning (sträng) – förlängning av telefonen att logga in på Exempel på begärandetext: { "förlängning" : "1234" }
Utloggning			X	Logga ut användaren från enheten med det angivna tillägget. Tar bort associeringen av användaren till enheten för hoteling. Parametrar som stöds i begärandetexten: förlängning (sträng) – förlängning av

Kommando	Gateway Inspelning	Smart Desktop Inspelning	Signalerings server Inspelning	Beskrivning
				telefon att logga ut från Exempel på begärandetext: { "förlängning" : "1234" }

Metadata	X	X	X	Bifogar metadata till det aktiva samtalet.
				
				Om det inte finns något aktivt samtal och active_call_ bara är falskt, bifogas metadata till det föregående samtalet. Parametrar som stöds i begärandetexten:
				
				metadata (matris med objekt)
				
				▪ Namn (sträng) – metadatanyckel
				▪ värde (sträng) – metadatavärde
				
				Exempel på begärandetext:
				
				{
				"metadata" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "mina anpassade data"}]
				}

Pausa	X	X	X	Pausa både skärm- och ljudinspelning För det aktiva samtalet. ▌ När gatewayinspelning används infogas paushändelser Till ljudinspelningar under avstämningsprocesserna. Om inspelningen redan är pausad ignoreras det här kommandot.

Kommando	Gateway Inspelning	Smart Desktop Inspelning	Signalerings server Inspelning	Beskrivning
Återuppta	X	X	X	Återuppta både skärm- och ljudinspelningen för det aktiva samtalet. Om inspelningen inte är pausad ignoreras detta kommando.
Segment		X	X	Starta en ny segmentkontakt för det aktiva samtalet. Parameter som stöds i begärandetexten: **Delete (sträng)** – om du vill ta bort Föregående segment ▪ Värden = sant eller falskt ▪ Standardvärdet är false (spara segment) ▪ Om värdet är sant tas det föregående segmentet i samtalet bort omedelbart. ▪ Om värdet är falskt bearbetas arbetsflödet i slutet av interaktionen i det föregående segmentet som ett vanligt samtal. Exempel på begärandetext: { "radera" : "sant" }
Start_Screen		X	X	Starta en skärminspelning. ▪ Om en vanlig samtalsinspelning pågår skapas en separat skärminspelning. ▪ Om en annan skärminspelning redan har initierats ignoreras det här kommandot.

Kommando	Gateway Inspelning	Smart Desktop Inspelning	Signalerings server Inspelning	Beskrivning
Stop_Screen		X	X	Avsluta en skärminspelning. Om nej Skärminspelning pågår, detta ignoreras.
Tagg	X	X	X	Anger orsaken till det aktiva samtalet till märkt. Om det inte finns något aktivt samtal och active_call_only är falskt kommer detta att förändras Orsaken till föregående samtal.
call_status			X	Returnerar ett svar som anger om CTI Signaling Service känner till ett samtal för användaren. Om det aktuella samtalet för Användaren har spelat in en samtalskontaktpost i databasen, samtalskontaktens ID posten returneras också. Parametrar som stöds i begäran kropp: ▪ ani (sträng) – Aktivt samtal Information returnerar endast sant om det aktuella samtalets ANI-matchningar. ▪ dnis (sträng) – Aktivt samtal Information returnerar endast sant om det aktuella samtalets DNIS matchar. Exempel på begärandetext: { "ani" : "1234" } Det här kommandot returnerar två attribut som svar på begäran. ▪ callActive (boolean) - Sant om CTI Signaling Service är medveten om

Kommand	Gateway Inspelning	Smart Desktop Inspelning	Signalering gsserver Inspelning	Beskrivnin
				Ett samtal till användaren. ▪ contactId (heltal) – Returnerar Webex WFO-kontakt-ID för samtalets Webex WFO-kontakt, om en sådan finns. Exempel på svarsattribut: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

Använda inspelningskontroller från kommandoraden

Du kan använda kommandoraden för att skicka kommandon för inspelningskontroller.

Om du väljer att använda kommandoraden måste kommandona och värdena matcha de konfigurerade kommandona och värdena. Om de inte matchar har kommandot ingen effekt.

I följande tabell visas kommandona och tillhörande kommandoradsformat. De här kommandona är inte skiftlägeskänsliga.

Kommando	Format
Metadata	Ange värdet för en definierad metadatanyckel som ska associeras med den aktuella kontakten. Nyckeln får inte vara tom. Om nyckelns strängvärde inte matchar en fördefinierad metadatanyckel i systemet ignoreras det. Värdet är valfritt. (Det andra pipetecknet i strängen måste finnas kvar.) Om det lämnas tomt antas det att du vill ange nyckelns värde till en tom sträng eller det numeriska värdet noll. Formatet på värdet måste matcha formatet på nyckeln som det ställer in. Formaten är sträng, tal och datum. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
Pausa	Pausa tillfälligt hämtningen av skrivbordsdata, ljud och skärm.

Kommando	Format
	Alla media som aktivt fångas kommer att pausas när detta kommando utfärdas. Tjänsten slutar skriva data till fångstfilerna. När det gäller skrivbordsanalysdata fortsätter den att skriva data, men eventuella tangenttryckningshändelser resulterar i att den specifika tangenten trycks ned för att skrivas som en asterisk i inspelningsfilen. **|** När gateway-inspelning används infogas paushändelser i ljudinspelningar under avstämningsprocesserna. Det här kommandot kan användas för att pausa inspelningar med endast skärm: dcc -c paus
Återuppta	Återuppta tidigare pausad medieinspelning. DCC-C CV
Segmentstart	Starta en ny segmentkontakt för det aktiva samtalet. DCC-segment
Segmentstopp	Stoppa en ny segmentkontakt för det aktiva samtalet. dcc -c segment|<ani>|<dnis>|<associerad>|<radera> **EXEMPEL** För segment och borttagning: dcc -c segment||||sann
Tagg	Skicka ett granskningsmeddelande med kommandot TAG, användarnamn och tidsstämpel .dcc -c-tagg

Förenklade inspelningskontroller API

När förenklade inspelningskontroller har konfigurerats använder Webex WFO dataserverns autentisering för att hantera inspelningskontroll API begäranden. Därför behöver användarna inte ange användarnamn och lösenord när de utfärdar kommandon för inspelningskontroller. Begäran skickas till URL:en för Webex WFO-dataservern med metoden GET eller POST.

Protokoll och URI

URI	FÅ: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agentens ACD-ID>&acdServerId=<agentens ACD-server-ID> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
Metod	GET och POST
Behörigheter	Inspelningskontroller
Typ av innehåll	program/JSON

GET-exempel

EXEMPEL

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

Där i exemplet ovan,

- <Dataserver IP> – Ange dataserverns IP adress.
- <command> – Ange ett kommando, till exempel pausa, återuppta eller tagga. Den fullständiga listan med kommandon finns i tabellen nedan.
- <agentens ACD-ID> – Ange agentens ACD-ID.

- <agentens ACD-server-ID> – Ange server-ID för agentens ACD. Server-ID:t för ACD finns i Application Management > ACD Configuration (Programhantering)

POST-exempel

EXEMPEL

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

Där i exemplet ovan,

- <Dataserver IP> – Ange dataserverns IP adress.
- <command> – Ange ett kommando, till exempel pausa, återuppta eller tagga. Den fullständiga listan med kommandon finns i tabellen nedan.

Konfigurera förenklade inspelningskontroller

1. Om Webex WFO-dataserverwebbtjänster är inaktiverat startar du om den och anger starttypen till **Automatisk**.
2. Kontrollera att tomcat-servern startade och distribuerade krig framgångsrikt. Titta i den senaste catalina.*.log filen i C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Ställ in serverporten i webbadressen till 8080.

   EXEMPEL http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Kontrollera att systemet fungerar korrekt med hjälp av ett verktyg som Poster.

   Använd följande för att göra GET-begäran:

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

   Innehållstyp: text/html; teckenuppsättning=utf-8

Använd följande för att göra POST-begäran för att testa metadata:

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

```
{
    "acdServerId": "43".
    "acdId": "16663",
    "metadata": [{
            "namn":
```

```
            "text1",
            "value": "Testdata"
            }
    ]
}
```

Om testet visar att systemet inte fungerar kontrollerar du den senaste localhost_access_log för en localhost_access_log.*.txt. Den här loggen visar om en begäran har gjorts till den här servern. Om den inte gör det är det en indikation på att förfrågningar inte skickas till den här servern på port 8080 och att du har problem med avsändaren.

Kommandobeskrivningar

I följande lista beskrivs tillgängliga kommandon.

> Varje kommando kan använda metoderna GET och POST. Se GET-exempel för GET. POST kan variera beroende på kommandot. Se POST-exemplet i beskrivningen av varje kommando nedan.

Kommando	Beskrivning

Metadata	Bifogar metadata till det aktiva samtalet.
	
	Om det inte finns något aktivt samtal och active_call_only är falskt bifogas metadata till det föregående samtalet. Parametrar som stöds i begärandetexten:
	
	Metadata (matris med objekt)
	
	▪ Namn (sträng) – metadatanyckel
	▪ value (string) – metadatavärde
	
	Exempel på brödtext i POST-begäran:
	
	{
	"acdServerId": "43".
	"acdId": "16663",
	"metadata": [{
	"metadata-nyckel":
	"text1",
	"value": "Testdata"

Kommando	Beskrivning
	}] }
Pausa	Pausa både skärm- och ljudinspelning för det aktiva samtalet. > När gateway-inspelning används infogas paushändelser i ljudinspelningar under avstämningsprocesserna. Om inspelningen redan är pausad ignoreras det här kommandot. Exempel på INLÄGG: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Återuppta	Återuppta både skärm- och ljudinspelningen för det aktiva samtalet. Om inspelningen inte är pausad ignoreras detta kommando. Exempel på INLÄGG: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Starta en ny segmentkontakt för det aktiva samtalet. Exempel på INLÄGG: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Starta en skärminspelning. ▪ Om en vanlig samtalsinspelning pågår skapas en separat skärminspelning. ▪ Om en annan skärminspelning redan har initierats ignoreras det här kommandot. Exempel på INLÄGG: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	Avsluta en skärminspelning. Om ingen skärminspelning pågår,

Kommando	Beskrivning
	Det här kommandot ignoreras. Exempel på INLÄGG: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Tagg	Anger orsaken till det aktiva samtalet till taggad. Om det inte finns något aktivt samtal och active_call_only är falskt ändras orsaken till det föregående samtalet. Exempel på INLÄGG: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Export-API för en kontakt

Med Single Contact Export API kan du hämta en kontakt från Webex WFO.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Metod	POSTA, HÄMTA
Behörigheter	Exportera inspelningar
Typ av innehåll	Program/JSON
Parametrar	<id> = Kontakt-ID för den kontakt som du vill exportera. Om <id> inte finns visas följande felmeddelande: "Den begärda kontakten finns inte!" <format> = Det medieformat som du vill exportera kontakten till. Ljud- /videoformat: ▪ WEBM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Format med endast ljud: ▪ WAV ▪ OPUS

Ladda ned en enskild kontakt

1. Skicka en POST-begäran till URL:en. Vänta en stund tills WFO Webex förbereder kontakten för hämtning.
2. Skicka en GET-begäran med samma parametrar till samma slutpunkt.

Du kan få ett felmeddelande som det nedan som beskriver att filen inte finns eller kan ha upphört att gälla. Om så är fallet, vänta lite längre och försök igen.

{
"errorMessage": "Följande fil finns inte eller kan ha upphört att gälla: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Exempel på svar

Följande är ett exempel på POST-svar:

{
"kodning": "sant"
}

Talträffar API

Använd den här API om du vill begära en lista med Analytics-talträffar från.

Talträffar API protokoll och URI

URI	/api/rest/cas/kontakt
Metod	HÄMTA
Parametrar	CCR-ID
Behörigheter	Visa ljudanalys
Typ av innehåll	multipart/form-data

Talträffar API svarsfält

Namn	Beskrivning
datum	Datumanalys utfördes, i UNIX-epoken millisekunder.
Träffar	Detaljerad information om talträffarna.
fras	Talfras.
Stanna	Stopppunkt för talträffen.
revision	Nummer på talgranskningen.
självförtroende	Konfidenssannolikheten för talträffen.
starta	Startpunkten för talträffen.
kanal	Kanalnummer för talträffen.

Nam	Beskrivnin
kategori	Kategori av talet träffade.
stig	Sökvägen till talet träffade.
förnamn	Agentens förnamn.
efternamn	Agentens efternamn.
contactId	ID-nummer för samtalet.
team	Agentens teamnamn.
displayId	Agentens visnings-ID.
grupp	Agentens gruppnamn.

Exempel på talträffar API JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.

```
{
                    "date": epok millisekunder, "träffar": [{
                              "fras": sträng, "stopp":
                              nummer, "revision": nummer,
                              "förtroende": nummer, "start":
                              nummer, "kanal": nummer,
                              "kategori": sträng
                    },
                    ...
          ],
          "sökväg": "", "firstName":
          sträng, "lastName":
          sträng,
```

```
        "contactid": nummer,
        "team": sträng,
        "displayId": sträng,
        "grupp": sträng
}
```

Konfiguration av undersökning API

Använd den här API för att begära QM undersökningskonfigurationsinformation från.

Undersökningskonfiguration API protokoll och URI

URI	/api/rest/inspelning/undersökning
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Administrera QM undersökningar Visa undersökningsresultat QM undersökningsrapporter
Typ av innehåll	multipart/form-data

Undersökningskonfiguration API svarsfält

Namn	Beskrivning
id	Undersöknings-ID.
namn	Undersökningens namn.
beskrivning	Beskrivning av undersökningen.
skapare	Skapare av enkäter.
skapad	Tid då undersökningen skapades i UNIX-epoken millisekunder.
totalPoints	Totalt antal poäng för undersökningen (en decimal).
providerSurveyId	Undersöknings-ID för leverantören.

Nam	Beskrivnin
surveyProviderConnectionId	Undersökningsleverantörens anslutnings-ID.
statusFK	Fältnyckel för undersökningsstatus.
metaDataFieldKey	Fältnyckel för metadata.
lastModified	Datum då undersökningen senast ändrades.
Egenskaper	Detalj om undersökningsegenskaper.
frågor	Detaljer om undersökningsfrågor.
id	Fråga ID-nummer.
surveyId	Undersökningens ID-nummer.
etikett	Frågeetikett.
beskrivning	Beskrivning av frågan.
providerQuestionId	Leverantörens fråge-ID.
typ	Typ av fråga.
vikt	Vikt som ges till frågan.
ärKPI	Nyckeltal för frågan.
lastModified	Datum då frågan senast ändrades.
svar	Detaljerad information om frågans svar.
id	Svars-ID-nummer.
questionId	Fråge-ID.
etikett	Frågeetikett.
beskrivning	Beskrivning av frågan.
providerQuestionId	Leverantörens fråge-ID.
typ	Typ av fråga.

Namn	Beskrivning
vikt	Vikt som ges till frågan.
värde	Svarets värde.
lastModified	Tidpunkten då värdena för svaret senast ändrades, under UNIC-epoken.

Exempel på undersökningskonfiguration API JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.


```
[
        {
                "id": nummer, "namn":
                sträng,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": nummer, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": sträng,
                "lastModified": sträng, "egenskaper":
                {},
                "frågor": [{
                        "id": nummer, "surveyId":
                        nummer, "etikett": sträng,
                        "beskrivning": sträng,
                        "providerQuestionId": sträng, "type":
                        sträng,
                        "vikt": decimal,
                        "isKPI": boolesk,
```

```
                    "lastModified": epok,
                    "answers": [{
                        "id": nummer, "questionId":
                        nummer, "etikett": sträng,
                        "beskrivning": sträng,
                        "providerAnswerId": sträng, "typ":
                        sträng,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified": epok
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "id": nummer, // id "namn":
            sträng, // namn
            "beskrivning": sträng, // beskrivning "skapare": sträng,
            "skapad": epok,
            "totalPoints": 0,0,
            "providerSurveyId": sträng, // providerns id
            "surveyProviderConnectionId": nummer, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": sträng, "lastModified": sträng,
```

"egenskaper": {},
"frågor": [{
"id": nummer, "surveyId":
nummer, "etikett": sträng,
"beskrivning": sträng,
"providerQuestionId": sträng, "type":
sträng,
"weight": decimal, "isKPI":
Boolesk, "lastModified":
epok, "answers": [{
"id": nummer,
"questionId": nummer,

Undersöknings-ID API

Använd den här API för att begära information om en viss QM undersökning från.

Undersöknings-ID API protokoll och URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Metod	HÄMTA
Parameter	<id> = Undersöknings-ID.
Behörigheter	Administrera QM undersökningar Visa undersökningsresultat QM undersökningsrapporter
Typ av innehåll	multipart/form-data

Undersöknings-ID API svarsfält

Namn	Beskrivning
id	Undersöknings-ID.
namn	Undersökningens namn.
beskrivning	Beskrivning av undersökningen.
skapare	Skapare av enkäter.
skapad	Tid då undersökningen skapades i UNIX-epoken millisekunder.
totalPoints	Totalt antal poäng för undersökningen (en decimal).

Namn	Beskrivning
providerSurveyId	Undersöknings-ID för leverantören.
surveyProviderConnectionId	Undersökningsleverantörens
anslutnings-ID. statusFK	Fältnyckel för undersökningsstatus.
metaDataFieldKey	Fältnyckel för metadata.
lastModified	Datum då undersökningen senast ändrades.
Egenskaper	Detalj om undersökningsegenskaper.
frågor	Detaljer om undersökningsfrågor.
id	Fråga ID-nummer.
surveyId	Undersökningens ID-nummer.
etikett	Frågeetikett.
beskrivning	Beskrivning av frågan.
providerQuestionId	Leverantörens fråge-ID.
typ	Typ av fråga.
vikt	Vikt som ges till frågan.
ärKPI	Nyckeltal för frågan.
lastModified	Datum då frågan senast ändrades.
svar	Detaljerad information om frågans svar.
id	Svars-ID-nummer.
questionId	Fråge-ID.
etikett	Frågeetikett.
beskrivning	Beskrivning av frågan.
providerQuestionId	Leverantörens fråge-ID.

Namn	Beskrivning
typ	Typ av fråga.
vikt	Vikt som ges till frågan.
värde	Svarets värde.
lastModified	Tidpunkten då värdena för svaret senast ändrades, under UNIC-epoken.

Exempel på undersöknings-ID API JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.


```
[
        {
                "id": nummer, "namn":
                sträng,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": nummer, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": sträng,
                "lastModified": sträng, "egenskaper":
                {},
                "frågor": [{
                        "id": nummer, "surveyId":
                        nummer, "etikett": sträng,
                        "beskrivning": sträng,
                        "providerQuestionId": sträng, "type":
                        sträng,
                        vikt: decimal,
```

```
                    "isKPI": Boolesk,
                    "lastModified": epok,
                    "svar": [{
                        "id": nummer, "questionId":
                        nummer, "etikett": sträng,
                        "beskrivning": sträng,
                        "providerAnswerId": sträng, "typ":
                        sträng,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified": epok
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Textträffar API

Använd den här API om du vill begära en lista med Analytics-textträffar från.

Textträffar API protokoll och URI

URI	/api/rest/cas/textview
Metod	HÄMTA
Parametrar	CCRID
Behörigheter	Visa ljudanalys
Typ av innehåll	multipart/form-data

Textträffar API svarsfält

Namn	Beskrivning
datum	Datumanalys utfördes, i UNIX-epoken millisekunder.
efternamn	Agentens efternamn.
mottagare	Person som e-postmeddelandet var adresserat till.
e-postbrödtext	Text i e-postmeddelandet.
subjekt	Ämnesraden i e-postmeddelandet.
groupId	ID-nummer för agentens grupp.
team	Namn på agentens team.
ccrId	ID för slutförande av samtal.

Namn	Beskrivning
Träffar	Detaljerad information om textanalysträffen.
position	Plats för träffen i meddelandet.
längd	Träffens längd.
fras	Fras av träffen.
kategori	Kategori av träffen.
agentnamn	Agentens fullständiga namn.
teamId	Agentens team-ID-nummer.
person-ID	Person-ID för den person som hanterar meddelandet.
grupp	Agentens gruppnamn.

Exempel på textträffar API JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.

```
{
        "date": epok millisekunder,
        "lastName": sträng, "mottagare":
        [string], "emailBody": sträng,
        "subject": null,
        "team": sträng,
        "ccrId": nummer,
        "träffar": [{
                "position": nummer, "längd":
                nummer, "fras": sträng,
                "kategori": sträng

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": sträng,
        "avsändare": sträng,
        "agentnamn": sträng,
        "teamId": nummer,
        "personId": nummer,
        "grupp": sträng
}
```

Transkriptionsexport API

Med API för transkriptionsexport kan du hämta transkriptionen av ett enskilt samtal med hjälp av samtalets post-ID för slutförande av samtal. Varje samtal som hittas i en ZIP-fil för masskontaktexport innehåller ett post-ID för slutförande av samtal i metadata. Se "Skapa en masskontaktexportfil" i *WFO Webex användarhandboken* om du vill ställa in återkommande massexporter eller en ad hoc-massexport.

För att hämta resultaten behöver en konfigurerad användare med behörigheten Administrera tal till textanalys en cookie med nyckeln: hazelcast.sessionId och ett värde som motsvarar den auktoriserade användaren. Sessions-ID:t kan hämtas med hjälp av GET-metoden för Auktorisera API.

Transcript Export API Protocol och URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Metod	PUT
Behörigheter	Administrera tal till textanalys
Typ av innehåll	Program/JSON

Fält för transkriptionsexport API begäran

Namn	Req?	Beskrivning
CCRID	Ja	ID för slutförande av samtal.
isRootRecording	Ja	Anger om inspelningen är originalinspelningen eller den avstämda inspelning som är kopplad till en agent. För inspelningar som associeras med en agent är det här fältet alltid Falskt.

Exempel på transkriptionsexport API CURL-fil

Följande är ett exempel på en formaterad CURL-begäran.

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