Webex WFO API Referenshandbok

För distributioner med nya WFM

Först publicerad: 20 juli 2021
Senast uppdaterad: 03 oktober 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 webbplatsen Cisco 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. Om du vill visa en lista över Cisco varumärken går du till den här 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 15

Tillstånd 15

Begäran om auktorisering 15

JSON-begäran 16

Använda auktoriseringssvaret 16

Förstör sessionen 16

Arbeta med textfiler 16

Skapa en API-användare för Classic Webex WFO 17

Få åtkomst till WFM API:er 19

Sidplatser 19

Procedurer 19

Historiska data WFM API:er 21

Auktorisera API 23

Hämta protokoll/URI 23

Begärandefält 23

Exempel på JSON-filer 23

Begäran 23

Svar 24

POST Protokoll och URI 25

Begärandefält 25

Exempel på JSON-filer 25

Begäran 25

Svar 26

Importera flera kontakter samtidigt 29

Protokoll och URI 29

Masskontaktimport API 29

Masskontaktimport i realtid API (metadata) 29

Format som stöds 30

Begärande- och svarsfält 30

CSV filexempel 36

Fullständigt exempel 37

Kort exempel 37

Exempel på JSON-filer 37

Fullständigt exempel 37

Kort exempel 38

ZIP-format 38

Anteckningar 38

Använda dataservern för massimport av kontakter 39

Massorganisationsimport API 41

Grupperna API Protocol och URI 41

Grupper API Begärande- och svarsfält 42

Teams API Protocol och URI 42

Teams API Begärande- och svarsfält 43

Personer API Protocol och URI 43

Fält för förfrågningar och svar för personer API 44

Exempel på CSV-filer 47

Kategorier och fraser API 49

TA BORT kategorier och fraser API 49

DELETE-protokoll och URI:er 49

GET Kategorier och fraser API 50

GET-protokoll och URI:er 50

GET-svarsfält 50

POST Kategori och fraser API 51

POST Protokoll och URI:er 51

POST Svarsfält 52

PUT Kategorier och fraser API 52

PUT Protokoll och URI:er 52

PUT Svarsfält 52

GET/POST/PUT Exempel på JSON-fil 53

Kontaktenhet API 55

Kontakta enheten API Protocol och URI 55

Parametrar 55

Kontaktenhet API Exempel på JSON-filer 55

Exempel på svarsfil 55

Bulk för kontaktenhet API 57

Contact Device Bulk API Protocol och URI 57

Kontakta enheten BULK API JSON filexempel 57

Exempel på svarsfil 57

Kontakt API 61

Protokoll och URI 61

Begärandefält 61

Utföra en kombinationssökning 68

Utföra en sökning med en metadatanyckel 68

Utföra en sökning med en metadatanyckel med ett specifikt värde 68

Utföra en sökning efter tystnadshändelser 69

Exempel på JSON-fil 70

Exempel på JSON-fil searchStats Parameter = true 71

Kontakta Basic Search API 73

Protokoll och URI 73

Begärandefält 73

Svarsfält 74

Exempel på JSON-fil 75

Kontaktövervakning API 77

Protokoll och URI 77

Svarsfält 77

Exempel på JSON-svar 78

Anpassad metadatasökning API 79

Protokoll och URI 79

Begärandefält 79

Svarsfält 80

Exempel på JSON-svar 80

Utvärderingsformulär API 83

Protokoll och URI 83

Svarsfält 83

Exempel på JSON-fil 85

Utvärderingsformulär ID API 89

Protokoll och URI 89

Svarsfält 89

Exempel på JSON-fil 91

Exportera API 95

Protokoll och URI 95

Begärandefält 95

Svarsfält 95

CSV Exempel på filutdata 98

Allmän textimport API 99

Protokoll och URI 99

JSON-begärandefält 99

Exempel på JSON-fil 100

Generisk textimport med flera filer API 103

Protokoll och URI 103

Begärandefält 103

Format som stöds 104

Batch CSV Filexempel 105

Exempel på ZIP-fil 105

Exempel på JSON-fil 106

JSON-brödtext 106

Innehåll 107

Importera API 109

GET Import Protocol och URI 109

Fält för GET-importbegäran 109

Fält för GET-importsvar 109

Exempel på GET-import av JSON-fil 110

POST Import Protocol och URI 112

Importera POST svarsfält 112

POST Exempel på import av JSON-fil 113

JSON-format 113

POST Format för lyckat svar 114

Importera inställnings-API:er 115

Skapa importinställning API 115

Skapa importpreferensprotokoll och URI 115

Skapa fält för begäran om importpreferens 115

Exempel på JSON-fil för att skapa importinställningar 116

Skapa svar på importinställningssystemet 116

Ta bort importinställningar API 116

Ta bort Import Preference Protocol och URI 116

Ta bort svar från importinställningssystemet 116

Importinställningar API 117

Import Preferences Protocol och URI 117

Svarsfält för importinställningar 117

Exempel på JSON-fil 117

Systemsvar 119

Importera inställningar av ID API 119

Importera inställningar efter ID Protocol och URI 119

Importera inställningar efter ID svarsfält 119

Importera inställningar efter ID Exempel på JSON-fil 120

Systemsvar 120

Uppdatera importinställningar API 120

Uppdatera Import Preference Protocol och URI 121

Uppdatera svarsfält för importinställningar 121

Exempel på JSON-fil för uppdatering av importinställningar 121

Uppdatera svar på importpreferenssystemet 122

Inkluderings-/exkluderingslista API 123

GET Inkludering / uteslutningslista API 123

GET Inkluderings-/exkluderingslista API Protocol och URI 123

GET Inkluderings-/exkluderingslista API Förfrågningsfält 123

GET-tjänst API svarsfält 125

GET-tjänst API Exempel på JSON-fil 126

PUT Inkludera/exkludera lista API 126

PUT Inkludera / exkludera lista API protokoll och URI 127

PUT Inkludera/exkludera lista API Förfrågningsfält 127

PUT Inkludera/exkludera lista API svarsfält 128

PUT Inkludera/exkludera lista API Exempel på JSON-fil 129

POST Inkluderings-/exkluderingslista API 130

POST Inkluderings-/exkluderingslista API-protokoll och URI 130

POST Inkluderings-/exkluderingslista API Förfrågningsfält 130

POST Inkluderings-/exkluderingslista API svarsfält 132
POST Inkluderings-/exkluderingslista API Exempel på JSON-fil 133
TA BORT Inkludera/Exkludera lista API 133
TA BORT Inkludera/exkludera lista API protokoll och URI 133
Ta bort systemsvar för att inkludera/exkludera 133
Jobb API 134
Protokoll och URI 134
Begärandefält 134
Svarsfält 134
Exempel på JSON-filer 136
Begäran 136
Svar 136
API:er för organisationsstruktur 139
Tilldela roller till en person API 139
Tilldela roller till en person API Protocol och URI 139
Tilldela roller till en person API Förfrågningsfält 139
Tilldela roller till en person API Exempel på JSON-fil 139
Gemensam grupp API 140
Gemensam grupp API-protokoll och URI 140
Vanliga fält för API begäran 140
Organisationsstruktur Gemensamt API (detaljerad information) 140
Gemensamt API protokoll och URI 141
Vanliga fält för API begäran 141
Vanliga API svarsfält 141

Vanligt API JSON-filexempel 142

Grupp API 143

Grupp API protokoll och URI 143

Fält för gruppbegäran API – Alla grupper 144

Grupp API svarsfält 144

Grupp API Exempel på JSON-fil 145

Gruppera efter ID (med Teams) 146

Gruppera efter ID (med Teams) Protocol och URI 146

Gruppera efter ID (med Teams) Förfrågningsfält 146

Gruppera efter ID (med Teams) svarsfält 146

Gruppera efter ID (med Teams) Exempel på JSON-fil 147

Grupp-Person API 148

Grupp-Person API Protocol och URI 148

Fälten Grupp-Person API Begäran 148

Grupp-person API svarsfält 148

Gruppperson API Exempel på JSON-fil 149

Grupp (med omfattning) API 149

Grupp (med omfattning) API-protokoll och URI 149

Grupp (med omfattning) API Förfrågningsfält 149

Grupp (med omfattning) API svarsfält 150

Grupp (med omfång) API Exempel på JSON-fil 150

Behörigheter API 150

Behörigheter API Protocol och URI 150

Behörigheter API svarsfält 151

Behörigheter API Exempel på JSON-fil 151
Person API 151
Person API Protocol och URI 152
Fält för begäran om person API 152
Person API Exempel på JSON-fil 153
Person efter ID API 154
Person efter ID API Protocol och URI 154
Person efter ID API begärandefält (metoden PUT) 154
Person efter ID API svarsfält 157
Person efter ID API JSON-filexempel 158
Personens tidszon API 159
Personens tidszon API protokoll och URI 159
Personens tidszon API svarsfält 159
Personens tidszon API Exempel på JSON-fil 160
Roller API 160
Roller API Protocol och URI 160
Roller API Förfrågningsfält 160
Roller API svarsfält 161
Roller API Exempel på JSON-fil 161
Team API 162
Team API Protocol och URI 162
Team API begärandefält 163
Team API JSON-filexempel 163
Lag efter ID (med agenter) 163

Team efter ID (med agenter) Protocol och URI 163

Team efter ID (med agenter) Förfrågningsfält 164

Team efter ID (med agenter) svarsfält 164

Team efter ID (med agenter) Exempel på JSON-fil 165

Team (med omfattning) 167

Teamprotokoll (med omfattning) och URI 167

Fält för teambegäran (med omfattning) 167

Teamsvarsfält (med omfattning) 167

Exempel på JSON-fil i team (med omfång) 167

Innehavare API 168

Innehavare API protokoll och URI 168

Fält för begäran om API klientorganisation 168

Svarsfält för API klientorganisation 169

Klientorganisation API Exempel på JSON-fil 169

Inspelningskontroller API 171

Inspelningskontroller API Protocol och URI 171

URI Parametrar för begäran 172

Frågeparametrar 172

Inspelningskontroller Autentisering API Protocol och URI 175

Logga in på inspelningskontrollerna API 176

Logga ut från inspelningskontrollerna API 177

Inspelningskontroller API Begär kommandon 177

Använda inspelningskontroller från kommandoraden 181

Förenklade inspelningskontroller API 183

Protokoll och URI 183

Export av en kontakt API 189

Protokoll och URI 189

Exempel på svar 190

Talträffar API 191

Talträffar API Protocol och URI 191

Talträffar API svarsfält 191

Talträffar API Exempel på JSON-fil 192

Konfiguration av undersökning API 195

Undersökningskonfiguration API protokoll och URI 195

Undersökningskonfiguration API svarsfält 195

Undersökningskonfiguration API Exempel på JSON-fil 197

Undersökning ID API 201

Undersökning ID API Protocol och URI 201

Undersökning ID API svarsfält 201

Undersökning ID API Exempel på JSON-fil 203

Textträffar API 205

Textträffar API Protocol och URI 205

Textträffar API svarsfält 205

Textträffar API Exempel på JSON-fil 206

Transkription Export API 209

Transkriptionsexport API protokoll och URI 209

Transkriptionsexport API Förfrågningsfält 209

Transkriptionsexport API CURL-filexempel 209

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-begäranden. 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). Se Auktorisera API för mer information.

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 klassisk 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 av klientorganisationens användare.
lösenord	Ja	Sträng	Användarens lösenord.
språk	Ja	Sträng	Användarens språk. Standard = sv
Tenant-ID	S	Sträng	ID för den klientorganisation som användaren tillhör. Inkludera klientorganisationen ID om användaren har samma inloggningsuppgifter (användare ID och lösenord) för mer än en innehavare.

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 sessionen ID. Sessionen ID måste inkluderas som 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 sessionen ID och skickar tillbaka den vid efterföljande begäranden utan att behöva ingripa. Andra API-verktyg kräver att du ställer in rubriken manuellt.

Den här sessionen ID måste formateras i ett nyckel/värde-par med "cookie" som nyckel och sessionen ID läggas till efter "hazelcast.sessionId=" enligt följande nyckel/värde-par.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Sessionen ID som den 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 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 Webex WFO 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 tredjepartsprogram 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 Views 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 referenshandboken Webex WFO API.

Åtkomst till WFM-API:er

Webex WFO Nytt 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 nya WFM-API:er

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

- Skriv schema

4. Under **Öppna Calabrio WFM** > **Web** aktiverar du behörigheten **Personlig 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 tillgängliga WFM-API:erna.

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 nya 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 skapa 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 dokumentation av historikdata API följer formatet som beskrivs nedan.

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

Bemyndiga

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

OBS Din session timeout efter två timmars inaktivitet.

Hämta protokoll/URI

URI	/API/vila/auktorisera
Metod	HÄMTA

Begärandefält

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

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 Protocol och URI

URI	/API/vila/auktorisera
Metod	PUBLICERA

Begärandefält

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

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 Insert metadata och inspelningar i en HTTPS-begäran i flera delar.

Det finns två API:er för massimport:

- Masskontaktimport API – Används av tredje part. tillåter infogning av både metadata och inspelningar i en HTTPS-begäran med flera delar

  > Du kan också använda masskontaktimport API 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 inspelningsklienten Webex WFO Smart Desktop; infogar metadata först och laddar sedan upp inspelningarna 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

Masskontaktimport API

URI	/API/ladda upp/kontakter
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Administrera klientorganisation
Typ av innehåll	multipart/form-data

Masskontaktimport 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 API i realtid, men kan användas för massimport.
WAV	Ett format för ljudinspelning.
WebM	Ett kombinerat ljud- och videoinspelningsformat.
WEBMA	Ett format med endast ljud (WebM container).
WEBMV	Ett format med endast video (WebM container).
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

Filerna CSV och JSON 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 > Användare ID). Det är inte Samma som ID i användarprofilen Webex WFO. ▪ AD-inloggning. En domän\användarnamn (kräver "\"). ▪ E-postadress. En e-postadress (kräver "@"). När du använder CSV för att överföra kontakter krävs agenten ID. Om du använder JSON för att göra begäran är agenten ID valfri. I det senare fallet anges agenten ID till ID för den autentiserade användaren som initierar överföringen. Max antal tecken = 254 Standard = ingen
AssocCallId	S	Används i CSV och JSON. En 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. En ID som identifierar en kontakt. Max antal tecken = 128 Standard = NULL
Kall	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 Webex WFO **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** "accountNumber":"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

Exempel på CSV-filer

CSV kan laddas upp som en del av en begäran om uppladdning 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",
    "KontaktStartTimeMs":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      "ContactStartTimeMs":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 Massimportera API kontakter om du vill överföra flera kontakter samtidigt via

dataservern. För att kunna importera API samtidigt 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 inom 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 användarhandboken Webex WFO .

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

EXEMPEL

Filen CSV heter ExampleContacts.CSV. Du måste byta namn på den med prefixet CONTACT enligt följande:

KONTAKT. ExempelKontakter.CSV

6. Placera filen CSV och alla tillhörande mediefiler i mappen GIS-<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>

Massorganisationsimport API

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

API infogar och uppdaterar bara grupper, team och personer. Den tas aldrig bort, så det är säkert att importera en delmängd av organisationsstrukturen. Importen kan upprepas eftersom API endast 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.

Grupperna API Protocol och URI

URI	/API/ladda upp/grupper
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 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 Protocol och URI

URI	/API/ladda upp/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.

Teams API Begärande- och svarsfält

Namn	Req?	Beskrivning
id	Ja	Lagets 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 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 Protocol och URI

URI	/API/ladda upp/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 utelämnas aldrig en av de tre identifierarna i API

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

Fält för förfrågningar och svar för personer API

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 medarbetare 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 i 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".

Exempel på CSV-filer

Grupper CSV Exempel

```
ID,namn,aktiveratDatum,avaktiveratDatum
0,Försäljning,01/04/2018,01/01/2019
0,Finans,01/04/2018,0180182019
```

Teams CSV Exempel

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Försäljning, 01/04/2018,01/01/2019,Försäljning,Sant
0,Reservdelsförsäljning, 01/04/2018,01/01/2019,Försäljning,Falskt
```

Kategorier och fraser API

Använd den här API när du vill arbeta med kategori- och

fraslistor från. Dessa metoder används för kategorierna och

fraserna API:

- Hämta – hämtar kategori- och frasinformation
- POST – 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 fras	 /API/rest/cas/fraslista /API/vila/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}

GET Kategorier och fraser API

Den här metoden hämtar kategori- och frasinformation.

GET-protokoll och URI:er

Uris:	
Kategori	/API/rest/cas/fraslista
fras	/API/vila/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	ID numret på frasen.
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/vila/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/vila/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	ID numret på frasen.
categoryId	Kategori ID nummer för frasen.
stat	Agentens kontaktstatus.

GET/POST/PUT Exempel på JSON-fil

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": [{
```

"fras": sträng, "fonetisk": sträng,
"låtersom": sträng, "förtroende":
nummer, "ID": nummer,
"categoryId": nummer,
"tillstånd": nummer

},
...
],
"förtroende": antal
}

Kontaktenhet API

Använd kontaktenheten API för att hämta en lista över enheter.

Kontakta enheten API Protocol och URI

URI	/API/vila/inspelning/kontaktenhet
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 ▪ false
itemsPerPage	S	Nummer	Antalet objekt som visas per sida.
sortColumn	S	Text	personId
sortDirection	S		Alternativ ▪ uppstigande ▪ nedåtgående

Kontaktenhet API Exempel på JSON-filer

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"
            }
        ]
    }
```

Bulk för kontaktenhet API

Använd kontaktenhetens massrapport API om du vill lägga till flera enheter samtidigt.

Contact Device Bulk API Protocol och URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Administrera QM

Se Kontaktenhet API för mer information.

Kontakta enheten BULK API Exempel på 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

Kontakten API tillåter användare att söka efter specifika kontakter och sedan länka till Webex WFO för att spela upp dem i Media Player.

Protokoll och URI

URI	/API/vila/inspelning/kontakt/<ID>
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Sök kontakter
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parametrar	ID = identifierare för en befintlig kontakt. Den här resursen URI söker efter en specifik 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 heltalet 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	Associerad 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	En 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 i 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	Används med endDate för att returnera poster som startar före det angivna datumet. FORMAT: `HH:MM`.
utesluta	Returnerar en enhetlig resursidentifierare (URI) för det angivna värdet. Klicka på URI om du vill visa data som är kopplade till det angivna värdet. VALFRI. VÄRDEN: ▪ event – Returnerar URI som pekar på händelsedata. ▪ metadata – Returnerar ett URI som pekar på metadata. ▪ metadata.key1 – Returnerar URI som pekar på attributet key1 i metadataobjektet.
expandera	Returnerar alla data som är associerade med det angivna värdet i stället för URI. VALFRI. VÄRDEN: ▪ event – 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 heltal ID. VALFRI.
hasInspelning VALFRI. VÄRDEN:	Lämna bara tillbaka kontakter som är kopplade till en inspelning. ▪ true ▪ false

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 ▪ false ▪ 1 (sant) ▪ 0 (falskt)
pågående;	Om kontaktutvärderingen pågår. VALFRI. VÄRDEN: ▪ true ▪ false ▪ 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 ▪ false ▪ 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.
sortiment	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 ▪ false ▪ 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 ▪ false ▪ 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 lags ID. Det accepterade värdet är heltal ID. VALFRI.
träning	Om kontaktutvärderingen har markerats för utbildning. VALFRI. VÄRDEN: ▪ true

Parameter	Beskrivnin
	▪ false ▪ 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.

```
HÄMTA ~/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.

```
HÄMTA ~/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.

```
HÄMTA ~/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/vila/inspelning/grupp/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"
}

Kontakta Basic Search API

Grundläggande kontaktsökning 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	Associerad kontakt ID av 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	Visa ID för agenten.
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

Kontaktövervakning API gör det möjligt för användare att se det totala antalet kontakter som skapats under de senaste 15 minuterna från det att administratören ringer denna API.

Alla kontakter registreras i databasen och visas med denna API. Antalet kontakter som visas med denna API kan dock variera med antalet kontakter som visas i kontakttabellen. 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 denna API.

> OBS: Denna API räknar inte rotinspelningar förrän de har stämts av.

PROTOKOLL OCH URI

URI	/API/vila/övervakning/kontakter/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
    }
}
```

Anpassad metadatasökning API

Använd Anpassad metadatasökning API för att hitta alla kontakter med ett specifikt anpassat metadatavärde.

> Om du vill söka efter ett standardvärde för metadata i kontakter eller söka efter kontakter med ytterligare parametrar som inte stöds av API använder du Kontakt API.

PROTOKOLL OCH URI

URI	API/vila/inspelning/metadata/kontakt
Metod	FÅ
Behörigheter	Visa kontakter

FÄLT FÖR BEGÄRAN

Namn	Obligatoriskt?	Typ	Beskrivning
metadataKey	Ja	Sträng	Metadatanyckeln som används för söka.
metadataVärde	Ja	Sträng	Det metadatavärde som du söker.
gräns	S	Nummer	Det maximala antalet kontakter ID som ska returneras. Som standard är detta 1,000. Det högsta värdet är 100,000.
uppväga	S	Nummer	Ett värde för att söka efter kontakt-ID som är mindre än förskjutningen. Denna används för sidnumrering som Kontakt-ID som returneras sorteras i

Namn	Obligatoriskt?	Typ	Beskrivning
			fallande ordning. Mer information finns i svarsfälten .

SVARSFÄLT

Fält	Beskrivning
paginering	En JSON för sidnumrering. Detta fält innehåller följande under-Fält: ▪ nästa: API att ringa för att få nästa datasats är att det finns mer. Om det inte finns fler data är strängen tom. ▪ totalt: Antalet kontakt-ID:n som matchar metadatanyckeln/värdeparet du sökte efter.
data	En JSON-lista med kontakt-ID:n.

EXEMPEL PÅ JSON-SVAR

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


```
{
    "paginering": { "nästa":
"inspelning/metadata/kontakt?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "Totalt": 200
    },
    "data": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Utvärderingsformulär API

Använd den här API för att begära information om QM utvärderingsformuläret från.

Protokoll och URI

URL	/API/vila/inspelning/evalform
Metod	HÄMTA
Typ av innehåll	multipart/form-data

Svarsfält

Namn	Beskrivning
id	Utvärderingsformulär ID.
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.
ände	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	Utvärderingsformulär avsnitt ID.
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	Fråga 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



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

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

Utvärderingsformulär ID API

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

Protokoll och URI

URL	/API/vila/inspelning/evalform/<ID>
Metod	HÄMTA
Typ av innehåll	multipart/form-data

Svarsfält

Namn	Beskrivning
id	Utvärderingsformulär ID.
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.
ände	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	Utvärderingsformulär avsnitt ID.
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	Fråga 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 backend-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 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 inloggning ID.
Anställd ID	Användarens medarbetare 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 i 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	Lagets ID i ACD.
Namn	Gruppens namn.

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

CSV Exempel på filutdata

Följande är ett exempel på den exporterade CSV filen som innehåller begärda data. Rubrikerna i filen CSV lokaliseras så att de matchar användarens valda språkinställning.

```
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 Allmän textimport API kan du importera data från en textbaserad källa.

Protokoll och URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Metod	POST, PUT
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	SMS	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 ett namn. Om ingen ID anges letar API upp utvärderingsformuläret efter 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 bara med namn eller bara
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"

}

]

}

Generisk textimport med flera filer API

Allmän textimport med flera filer API ger möjlighet att 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 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/ladda upp/textkontakter/
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data

Begärandefält

Filerna CSV och JSON innehåller fält som definieras i följande tabell.

> Om du använder dataservern för att överföra filer måste namnet på filen CSV eller JSON 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 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 formatet CSV) 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.

IMPORTANT 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.

Batch CSV Filexempel

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 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 bara 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 att utföra importer. 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-filer 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 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", "required": 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	Klientorganisation 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 anger för serverdelen om ytterligare omvandlingar krävs för data.

POST Exempel på import av JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

JSON-format

```
{
        "tenantId":1,
        "kartläggning":[
                {
                        "kolumn":"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"
                }
        ]
}
```

POST Format för lyckat svar

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

Importera inställnings-API:er

Importinställningar är användardefinierade data som används som en del av filimporten CSV. 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 Skapa inställningar API kan du skapa en ny importinställning.

Skapa importpreferensprotokoll 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 inställningen Ta bort API kan du ta bort en befintlig importinställning.

Ta bort Import Preference Protocol och URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Där ID är ID för importinställningen 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 API hämtar 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	Importinställning 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 av ID API

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

Importera inställningar efter ID Protocol och URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Massimport
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parametrar	ID = ID för importinställningen som du vill visa.

Importera inställningar efter ID svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	**Beskrivning**
id	Importinställning 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

I Update Preferences API kan du redigera en befintlig importinställning.

Uppdatera Import Preference Protocol och URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Där ID är ID 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-/exkluderingslista API

Använd inkluderings-/exkluderingslistan API för att skapa, definiera, uppdatera eller ta bort listor över anknytningar, telefonnummer eller kontaktanvisningar som du antingen vill eller inte vill spela in. I 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 information i listan Inkludering/Exkludering.
- POST InclusionExclusion: Gör att du kan skapa en inkluderings-/exkluderingslista.
- DELETE InclusionExclusion: Gör att du kan ta bort en Inkludera/Exkludera-lista.

HÄMTA inkluderings-/exkluderingslista API

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

GET Inkluderings-/exkluderingslista API Protocol och URI

URI	/API/vila/inspelning/inkluderingUteslutning /API/vila/inspelning/inkluderingUteslutning/<ID>
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Administrera QM
Typ av innehåll	program/JSON
Parametrar	<ID> = Inkludering/exkluderingslista ID

GET Inkluderings-/exkluderingslista API Förfrågningsfält

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
inkluderingExclusionListId	Ja	Heltal	Inkluderings-/exkluderingslista ID.
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 filen till text (.TXT), öppnar filen i Excel och definierar den som en textformaterad kolumn.
inkluderingUteslutningSamtalRiktning	S	Heltal	ID för samtalets riktning: 1 = Inkommande 2 = Utgående 3 = Antingen

GET-tjänst API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
inkluderingExclusionListId	Inkluderings-
/exkluderingslista ID. 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 filen till text (.TXT), öppnar filen i Excel och definierar den som en textformaterad kolumn.
inkluderingUteslutningSamtalRiktning	ID för samtalets riktning: 1 = Inkommande 2 = Utgående 3 = Antingen

GET-tjänst API Exempel på JSON-fil

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

PUT Inkludera/exkludera lista API

PUT Med Inkludera/Exkludera lista kan du uppdatera befintliga listor över inkludering/exkludering.

PUT Inkludera/exkludera lista API protokoll och URI

URI	/API/vila/inspelning/inkluderingUteslutning/<ID>
Metod	PUT
Behörigheter	Administrera QM
Typ av innehåll	program/JSON

PUT Inkludera/exkludera lista API Förfrågningsfält

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
inkluderingExclusionListId	Ja	Heltal	Inkluderings-/exkluderingslista ID.
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 filen till text (.TXT), öppnar filen i Excel och definierar 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	Inkluderings- /exkluderingslista ID. 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 filen till text (.TXT), öppnar filen i Excel och definierar den som en textformaterad kolumn.
inkluderingUteslutningSamtalRiktning	ID för samtalets riktning: 1 = Inkommande 2 = Utgående 3 = Antingen

PUT Inkludera/exkludera lista API Exempel på JSON-fil

{

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

POST Inkluderings-/exkluderingslista API

POST Inkluderings-/uteslutningslista låter dig skapa en lista med kontakter som ska inkluderas i eller exkluderas från inspelning.

POST Inkluderings-/exkluderingslista API-protokoll och URI

URI	/API/vila/inspelning/inkluderingUteslutning /API/vila/inspelning/inkluderingUteslutning/<ID>
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Administrera QM
Typ av innehåll	program/JSON

POST Inkluderings-/exkluderingslista API Förfrågningsfält

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
inkluderingExclusionListId	Ja	Heltal	Inkluderings-/exkluderingslista ID.
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 filen till text (.TXT), öppnar filen i Excel och
			definierar den som en textformaterad kolumn.
inkluderingUteslutningSamtalRiktning		S	Heltal ID för samtalets riktning:

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

POST Inkluderings-/exkluderingslista API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
inkluderingExclusionListId	Inkluderings- /exkluderingslista ID. 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-/exkluderingslista API Exempel på JSON-fil

```
{
    "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 Protocol och URI

URI	/API/vila/inspelning/inkluderingUteslutning/<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.

Jobb API

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

Protokoll och URI

URI	/API/vila/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 en ID till	Klientorganisation Fråga efter avstämningsjobb	Det här fältet gäller endast systemadministratörskonton. För användare som är innehavaradministratörer använder fältet som standard användarens klientorganisation ID.

Svarsfält

Fält	Typ	Beskrivning
id	Numerisk	Jobb ID.
Tenant-ID	Numerisk	Innehavare ID för jobb.
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	Numerisk	Antal inspelningar som bearbetats.
recordingsToProcess	Numerisk	Antal inspelningar som ska bearbetas.
cdrMatcher	Numerisk	Antal matchade CDR.
rootResultingInCcr	Numerisk	Antal rotinspelningar som resulterade i att kontakten skapades.
ccrsSkapad	Numerisk	Antal CCR som skapats.
extensionTableMatches	Numerisk	Antal enheter som hittades för att matcha kontakter i det här avstämningsjobbet.
acdMatcher	Numerisk	Antal ACD träffar.
averageSuccess	Numeriskt (millisekunder)	Genomsnittlig slutförandetid för varje rotinspelning som stämts av.
successCount	Numerisk	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	Numerisk	Antal realtidshändelser som bearbetats per jobb.
numberOfNonRealtimeEvents	Numerisk	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 Tilldela roller till en person API kan du hämta eller uppdatera en persons roll.

Tilldela roller till en person API Protocol 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 Förfrågningsfält

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

Denna API skapar en ny grupp med angivna data.

Gemensam grupp API protokoll och URI

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

Gemensam grupp API Förfrågningsfält

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.

Gemensamt API protokoll 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	Visa gruppens ID.
parentGroupId	ID i angiven grupps överordnade grupp.
överordnat gruppnamn	Namn på den angivna gruppens
överordnade grupp. Lag	Information om teamet.
personId	Person ID av 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	Klientorganisation ID för användaren i det angivna teamet.
E-post	E-postadress till användaren i det angivna teamet.
skillId	Färdighet ID för användaren i det angivna teamet.

Vanligt API JSON-filexempel

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 för att hämta alla grupper som användaren har åtkomst till eller för att 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	Gruppen 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 av gruppen 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 av gruppen som ska visas.
namn	Gruppens namn.

Grupp API Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"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 gruppen ID (med team) API kan du lista information för den angivna gruppen (inklusive dess team), uppdatera den angivna gruppen eller ta bort teamet.

Gruppera efter ID (med Teams) Protocol och URI

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

Gruppera efter förfrågningsfält för 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.

Gruppera efter ID (med Teams) svarsfält

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":"Klientorganisation 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 Gruppperson API 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 PUT POST
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data
Parameter	groupId - ID för den grupp som personerna tillhör

Fält för API begäran för gruppperson

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

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

Grupp-person API svarsfält

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 av användaren i gruppen.

Grupp-person API Exempel på JSON-fil

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 gruppen (med omfång) API 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 Förfrågningsfält

Metoden POST skapar en grupp i den angivna överordnade gruppen.

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

Grupp (med omfattning) API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Namn	Beskrivning
namn	Gruppens namn.
id	ID i gruppen.

Grupp (med omfång) API Exempel på JSON-fil

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 behörigheterna API för att hämta alla tillgängliga behörigheter för en grupp.

Behörigheter API Protocol 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.

Behörigheter API Exempel på 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) inom Webex WFO.

Person API Protocol och URI

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

Fält för begäran om person API

Metoden POST skapar 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 vyn ID som anges är användarens huvudvy

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.

Person API Exempel på 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 efter ID API

Med Person efter ID API. 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 Protocol och URI

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

Person efter ID API begärandefält (metoden PUT)

Metoden PUT skapar den angivna användarens detaljerade information.

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

Namn	Req?	Beskrivning
id	Ja	Användarens person ID.
acdId	Ja	ID av användarens ACD.
acdServerId	Ja	ACD servern ID, som en sträng. Detta kan vara ID konfigureras på sidan ACD konfiguration i Webex WFO, eller något av följande: ▪ För system som använder Unified CCE är detta krävs och är periferin ID. För system som använder en 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 Webex WFO.
Aktiverat	Ja	Datum då personen aktiverades.
Inaktiveras	S	Datum då personen inaktiverades
groupId	Ja	ID i 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	Kompetensmappning ID.
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 i 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 vyn ID som anges är användarens huvudvy. Sant = Användarens huvudvy Falskt = Inte användarens huvudvy

Person efter ID API svarsfält

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[s 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 vyn ID angiven ska vara användarens huvudvy.
workShifts	Definierar användarens arbetsskiftsinställningar.
workShiftId	Definierar användarens arbetsskift ID.
skiftWeekStart	Anger datum för användarens skiftvecka.

Person efter ID API JSON-filexempel

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 Personens tidszon API 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	Tidszon ID för användaren.
namn	Namn på användarens tidszon.

Personens tidszon API Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

Roller API

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

Roller API Protocol 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 Förfrågningsfält

Metoden POST skapar den angivna rollen för innehavaren.

Namn	Req?	Beskrivning
Namn	Ja	Namnet på den nya innehavarrollen.
Tenant-ID	Ja	Innehavarroll ID som är kopplad till den nya rollen.
Behörigheter	Ja	Behörigheter som tilldelats den nya rollen.
id	Ja	Behörighet 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	Innehavarroll ID.
Namn	Namn som är associerat med innehavarrollen ID.

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

Fält	Beskrivning
ID	Innehavarroll ID.
Namn	Namn som är associerat med innehavarrollen ID.
Behörigheter	Behörigheter som tilldelats rollen.
ID	Behörighet ID för rollen.
Namn	Namn på behörighet för rollen.

Roller API Exempel på 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
                        "namn":"UpdateOrg"
                }
                {
                        "ID":3
                        "namn":"ViewOrg"
                }
            }
    }
]
```


Team API

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

Team API Protocol och URI

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

Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data

Team API Begärandefält

Namn	Req?	Beskrivning
Namn	Ja	Namn på det nya teamet.
parentGroupId	Ja	ID i gruppen 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
    }
]
```

Lag efter ID (med agenter)

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

Team efter ID (med agenter) Protocol och URI

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

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

Team efter ID (med agenter) Förfrågningsfält

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

Team efter ID (med agenter) svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
ID	Innehavarteam ID.
Namn	Namn på innehavarteam.
Aktiverat	Teamaktiveringstid i epokmillisekunder.
Inaktiveras	Avaktiveringstid för team i epokmillisekunder.
Överordnad grupp ID	Innehavare ID för den grupp som teamet tillhör
Agenter	Detaljerad information om agenterna i teamet.
Person ID	ID för agenten.
Innehavare ID	ID av klientorganisationen.
ACD-ID	ID av klientorganisationens ACD.
Förnamn	Agentens förnamn.
Efternamn	Agentens efternamn.

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

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 gruppen Team (med omfång) API kan du lista en grupp team inom ditt omfång 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

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

Innehavare API protokoll och URI

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

Fält för begäran i klientorganisation API

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.

Svarsfält för API klientorganisation

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

Klientorganisation API Exempel på 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 API finns på servernivå och i programanvändargränssnittet Webex WFO. Det ger användarna möjlighet att skapa ett externt program som gränsar till Webex WFO.

Med autentisering API av inspelningskontroller kan användare integrera program från tredje part i inspelningskontroller. När du använder denna API, målet för inspelningskontroller är en dataserver i stället för webbtjänsten Webex WFO.

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

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 Protocol och URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<kommando>

Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Inspelningskontroller
Typ av innehåll	program/JSON

URI Parametrar för begäran

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 konfigurerad på sidan ACD konfiguration i Webex WFO, eller något av följande: ▪ För system som använder Unified CCE krävs detta och är kringutrustningen ID.

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
acdServerType	S	Sträng	Typen ACD konfigurerad. **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 av 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 kommandot inspelningskontroll API ska gälla. Om parametern personId inte anges använder Webex WFO 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/vila/inspelningskontroller/användare/<personId>/<kommando>

Inspelningskontroller Autentisering API Protocol och URI

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

> OBS Mer information om metadatasyntax finns i Inspelningskontroller API Begärandekommandon .

Logga in på inspelningskontrollerna API

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

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

   > **OBS** 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
   - Paus
   - 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"}]
				}

Paus	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 visas detta

Kommando	Gateway Inspelning	Smart Desktop Inspelning	Signalerings server Inspelning	Beskrivning
				ignoreras.
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 signaltjänsten känner till ett samtal för användaren. Om det aktuella samtalet för Användaren har spelat in en samtalskontaktpost i databasen, ID för den samtalskontakten 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

Kommand	Gateway Inspelning	Smart Desktop Inspelning	Signalering gsserver Inspelning	Beskrivnin
				CTI Signaling Service är medveten om ett samtal till användaren. ▪ contactId (heltal) – Returnerar kontakten Webex WFO 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>"

Kommando	Format
Paus	Pausa tillfälligt hämtningen av skrivbordsdata, ljud och skärm. 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 begäranden API om inspelningskontroll. Därför behöver användarna inte ange användarnamn och lösenord när de utfärdar kommandon för inspelningskontroller. Begäran skickas till URL:en till Webex WFO dataservern med metoden GET eller POST.

Protokoll och URI

URI	FÅ: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's 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 servern ID för agentens ACD. ACD servern ID finns i Application Management > ACD Configuration

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 webbtjänsten Webex WFO dataservern är inaktiverad 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:

   FÅ 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:

POST 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 exemplet POST 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 (sträng) – metadatavärde
	
	Exempel POST begärandetext:
	
	{
	"acdServerId": "43".
	"acdId": "16663",
	"metadata": [{
	"metadata-nyckel":
	"text1",
	"value": "Testdata"

Kommando	Beskrivning
	}] }
Paus	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. POST exempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Återuppta	Återuppta både skärm- och ljudinspelningen för det aktiva samtalet. Om inspelningen inte är pausad ignoreras detta kommando. POST exempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Starta en ny segmentkontakt för det aktiva samtalet. POST exempel: {"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. POST exempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	Avsluta en skärminspelning. Om ingen skärminspelning pågår,

Kommando	Beskrivning
	Det här kommandot ignoreras. POST exempel: ▪ {"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. POST exempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Export av en kontakt API

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

Protokoll och URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metod	POST, HÄMTA
Behörigheter	Exportera inspelningar
Typ av innehåll	Program/JSON
Parametrar	<ID> = Kontakten 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 på Webex WFO för att förbereda kontakten för nedladdning.
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 ett POST-svar:

{
"kodning": "sant"
}

Talträffar API

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

Talträffar API Protocol och URI

URI	/API/vila/kas/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 numret för samtalet.
team	Agentens teamnamn.
displayId	Agentens visning ID.
grupp	Agentens gruppnamn.

Talträffar API Exempel på 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/vila/inspelning/undersökning
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Administrera QM undersökningar Visa undersökningsresultat QM Undersökningsrapporter
Typ av innehåll	multipart/form-data

Undersökningskonfiguration API svarsfält

Namn	Beskrivning
id	Undersökning 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	Undersökning ID för leverantören.

Nam	Beskrivnin
surveyProviderConnectionId	Anslutning ID för undersökningsleverantören.
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	Undersökning ID nummer.
etikett	Frågeetikett.
beskrivning	Beskrivning av frågan.
providerQuestionId	Leverantörens fråga 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	Svar ID nummer.
questionId	Fråga ID.
etikett	Frågeetikett.
beskrivning	Beskrivning av frågan.
providerQuestionId	Leverantörens fråga 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.

Undersökningskonfiguration API Exempel på 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, // leverantörens 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,

Undersökning ID API

Använd denna API för att begära information om en specifik QM undersökning från.

Undersökning ID API Protocol och URI

URI	/API/vila/inspelning/undersökning/<ID>
Metod	HÄMTA
Parameter	<ID> = Undersökning ID.
Behörigheter	Administrera QM undersökningar Visa undersökningsresultat QM Undersökningsrapporter
Typ av innehåll	multipart/form-data

Undersökning ID API svarsfält

Namn	Beskrivning
id	Undersökning 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	Undersökning ID för leverantören.
surveyProviderConnectionId	Anslutning ID för
undersökningsleverantören. 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	Undersökning ID nummer.
etikett	Frågeetikett.
beskrivning	Beskrivning av frågan.
providerQuestionId	Leverantörens fråga 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	Svar ID nummer.
questionId	Fråga ID.
etikett	Frågeetikett.
beskrivning	Beskrivning av frågan.
providerQuestionId	Leverantörens fråga 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.

Undersökning ID API Exempel på 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 Protocol 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 numret på agentens grupp.
team	Namn på agentens team.
ccrId	Samtalsslutförande ID.

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.

Textträffar API Exempel på 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
}
```

Transkription Export API

Med Transkriptionsexport API kan du hämta transkriptionen av ett enskilt samtal med hjälp av samtalets samtalsslutförandepost ID. Varje samtal som hittas i en ZIP-fil för masskontaktexport innehåller en post för slutförande av samtal ID i metadata. Se "Skapa en masskontaktexportfil" i *Webex WFO 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. Sessionen ID kan hämtas med metoden GET för Auktorisera API.

Transkriptionsexport API protokoll och URI

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

Transkriptionsexport API Förfrågningsfält

Namn	Req?	Beskrivning
CCRID	Ja	Posten för slutförande av samtal ID.
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.

Transkriptionsexport API CURL-filexempel

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"
}’
```