Webex WFO API Referensguide

För distributioner med klassisk WFM

Först publicerad: 10 juli 2020
Senast uppdaterad: 17 januari 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Innehåll

Innehåll 3

Komma igång 23

Tillstånd 23

Begäran om auktorisering 23

JSON-begäran 24

Använda auktoriseringssvaret 24

Förstör sessionen 24

Arbeta med textfiler 24

Skapa en API användare 25

Efterlevnad och överensstämmelse API 27

Protokoll och URI 27

Begärandefält 27

Svarsfält 28

Exempel på JSON-fil 29

Agent API 31

Protokoll och URI 31

Begärandefält 31

Svarsfält 32

Exempel på JSON-filer 33

Fullständigt detaljerat svar 33

Grundläggande detaljsvar 34

Filtrerbart svar 34

Agenter schemalagda efter tjänstkö API **37**
Protokoll och URI 37
Begärandefält 37
Svarsfält 38
IEX SmartSync Import MU öppnar filformat 38
Exempel på JSON-fil 40
Konfigurera ett rapportfilter 40
Konfigurera parametern i Datautforskaren 41
Konfigurera JSON för API begäran 44
Konfigurera intervallfilter 44
Datumintervall 44
Relativt datum 45
Auktorisera API **47**
Hämta protokoll/URI 47
Begärandefält 47
Exempel på JSON-filer 47
Begäran 47
Svar 48
POST-protokoll och URI 49
Begärandefält 49
Exempel på JSON-filer 49
Begäran 49
Svar 50
Tillgängliga agenter efter tjänstkö eller kompetensmappning API **53**

Protokoll och URI 53
Begärandefält 53
Svarsfält 54
Exempel på POST JSON-filer 54
Begär JSON 54
Svar JSON 54
Exempel på GET JSON-fil 55
Importera flera kontakter samtidigt 57
Protokoll och URI 57
Importera flera kontakter samtidigt API 57
Massimport av kontakter i realtid API (metadata) 57
Format som stöds 58
Begärande- och svarsfält 58
CSV filexempel 64
Fullständigt exempel 65
Kort exempel 65
Exempel på JSON-filer 65
Fullständigt exempel 65
Kort exempel 66
ZIP-format 66
Anteckningar 66
Använda dataservern för massimport av kontakter 67
Importera flera API för massorganisation 69
Grupper API protokoll och URI 69

Grupper API begärande- och svarsfält 70

Teams API protokoll och URI 70

Fälten Teams API begäran och svar 71

Personer API protokoll och URI 71

Fält API begäran och svar 72

CSV filexempel 75

Exportera massrapportdata API 77

Hämta API för massrapportdataexport 77

HÄMTA massrapportdataexport API protokoll och URI 77

Fält för massexport API begäran om massrapportdata 77

Exempel på GET-massrapportdataexport API JSON-fil 78

Exportera massrapportdata vid POST API 78

Protokoll och URI 79

Fält för POST-begäran 79

Exempel på JSON-fil 80

Svarsfält 80

Synkront svar 81

Asynkront svar 81

Exempel på filer 81

JSON-begäran 82

Konfigurera ett rapportfilter 83

Konfigurera parametern i Datautforskaren 83

Konfigurera JSON för API begäran 86

Konfigurera intervallfilter 86

Datumintervall 86

Relativt datum 87

Kategorier och fraser API 89

TA BORT kategorier och fraser API 89

DELETE-protokoll och URI:er 89

Hämta kategorier och fraser API 90

GET-protokoll och URI:er 90

GET-svarsfält 90

POST-kategori och fraser API 91

POST-protokoll och URI:er 91

POST-svarsfält 92

PUT-kategorier och fraser API 92

PUT-protokoll och URI:er 92

PUT-svarsfält 92

GET/POST/PUT JSON-filexempel 93

Kontaktenhetens API 95

Kontaktenhetens API protokoll och URI 95

Parametrar 95

Exempel på API JSON-kontaktenhet 95

Exempel på svarsfil 95

Massanslutning API kontaktenhet 97

Kontaktenhetens massprotokoll och URI för API 97

Exempel på mass- API JSON-filer för kontaktenhet 97

Exempel på svarsfil 97

Kontakta API **101**

Protokoll och URI 101

Begärandefält 101

Utföra en kombinationssökning 108

Utföra en sökning med en metadatanyckel 108

Utföra en sökning med en metadatanyckel med ett specifikt värde 108

Utföra en sökning efter tystnadshändelser 109

Exempel på JSON-fil 110

Exempel på JSON-fil searchStats Parameter = true 111

Kontakta Basic Search API **113**

Protokoll och URI 113

Begärandefält 113

Svarsfält 114

Exempel på JSON-fil 115

Kontaktövervakning API **117**

Protokoll och URI 117

Svarsfält 117

Exempel på JSON-svar 118

Utvärderingsformulär API **119**

Protokoll och URI 119

Svarsfält 119

Exempel på JSON-fil 121

ID för utvärderingsformulär API **125**

Protokoll och URI 125

Svarsfält 125

Exempel på JSON-fil 127

API:er för undantagstyp 131

GET-undantagstyper API 131

GET-undantagstyper API protokoll och URI 131

GET-undantagstyper API begärandefält 131

GET-undantagstyper API JSON-filexempel 131

POST Undantagsbegäran från tredje part API 132

POST-begäranden om undantag från tredje part API protokoll och URI 132

Fält för POST-undantagsbegäranden API begäran från tredje part 132

POST-begäranden från tredje part API JSON-filexempel 134

Exportera API 135

Protokoll och URI 135

Begärandefält 135

Svarsfält 135

Exempel på CSV filutdata 138

Generic Text Import API 139

Protokoll och URI 139

JSON-begärandefält 139

Exempel på JSON-fil 140

Allmän textimport med flera filer API 143

Protokoll och URI 143

Begärandefält 143

Format som stöds 144

Exempel på batch CSV fil 145

Exempel på ZIP-fil 145

Exempel på JSON-fil 146

JSON-brödtext 146

Innehåll 147

GIS-API 149

Protokoll och URI 149

Exempel 149

Agentfil 150

Fil för tjänsten 156

Kolumner 157

Importera API 161

GET Import Protocol och URI 161

Fält för GET-importbegäran 161

Fält för GET-importsvar 161

Exempel på GET-import av JSON-fil 162

POST Import Protocol och URI 164

Importera POST-svarsfält 164

Exempel på POST-import av JSON-filer 165

JSON-format 165

Format för lyckat svar vid inlägg 166

Importera inställnings-API:er 167

Skapa importinställningar API 167

Skapa importinställningsprotokoll och URI 167

Skapa fält för begäran om importpreferens 167

Exempel på JSON-fil för att skapa importinställningar 168

Skapa svar på importinställningssystemet 168

Ta bort importinställningar API 168

Ta bort importpreferensprotokoll och URI 168

Ta bort svar från importinställningssystemet 168

Importinställningar API 169

Importinställningar, protokoll och URI 169

Svarsfält för importinställningar 169

Exempel på JSON-fil 169

Systemsvar 171

Importera inställningar efter ID API 171

Importera inställningar efter ID-protokoll och URI 171

Importera inställningar efter ID-svarsfält 171

Importera inställningar efter ID Exempel på JSON-fil 172

Systemsvar 172

Uppdatera importinställningar API 172

Uppdatera importpreferensprotokoll och URI 173

Uppdatera svarsfält för importinställningar 173

Exempel på JSON-fil för uppdatering av importinställningar 173

Uppdatera svar på importpreferenssystemet 174

Inkluderings-/uteslutningslista API 175

GET Inkluderings-/uteslutningslista API 175

GET Inkluderings-/uteslutningslista API protokoll och URI 175

GET Inkluderings-/exkluderingslista API begärandefält 175

GET-tjänstens API svarsfält 177

Exempel på GET-tjänst API JSON-fil 178

PUT Inkludera/Exkludera lista API 178

PUT Inkludera / exkludera lista API protokoll och URI 179

PUT Inkludera/Exkludera Lista API begärandefält 179

PUT Inkludera/exkludera lista API svarsfält 180

PUT Inkludera/exkludera lista API JSON-filexempel 181

POST Lista över inkludering/uteslutning API 182

POST Inkluderings-/uteslutningslista API protokoll och URI 182

Fält i listan API begäran om POST för inkludering/uteslutning 182

Inkluderings-/uteslutningslista API svarsfält vid POST 184

POST-inkluderings-/uteslutningslista API JSON-filexempel 185

TA BORT Inkludera/Exkludera lista API 185

TA BORT Inkludera/exkludera lista API protokoll och URI 185

Ta bort systemsvar för att inkludera/exkludera 185

Sammanfattning av interaktion Läs API 186

Protokoll och URI 186

Exempel på svar 186

Jobb API 187

Protokoll och URI 187

Begärandefält 187

Svarsfält 187

Exempel på JSON-filer 189

Begäran 189

Svar 189

API:er för organisationsstruktur 191

Tilldela roller till en person API 191

Tilldela roller till en person API protokoll och URI 191

Tilldela roller till en person API begärandefält 191

Tilldela roller till en person API exempel på JSON-fil 191

Gemensam grupp API 192

Gemensam grupp API protokoll och URI 192

Gemensamma fält för gruppbegäran API 192

Organisationsstruktur Gemensam API (detaljerad information) 192

Gemensamma API protokoll och URI 193

Vanliga fält för API begäran 193

Vanliga svarsfält API 193

Exempel på vanliga API JSON-filer 194

Grupp API 195

Grupp API protokoll och URI 195

Fält för gruppbegäran API – Alla grupper 196

Grupp API svarsfält 196

Exempel på grupp API JSON-fil 197

Gruppera efter ID (med Teams) 198

Gruppera efter ID (med Teams) Protokoll och URI 198

Fält för begäran om Gruppera efter ID (med Teams) 198

Svarsfält för Gruppera efter ID (med Teams) 198

Gruppera efter ID (med Teams) Exempel på JSON-fil 199

Grupp-person API 200

Protokoll och URI för grupppersons API 200

Fält för API begäran för grupppersoner 200

Svarsfält för API gruppperson 200

Exempel på API JSON-fil för grupppersoner 201

Grupp-API (med omfattning) 201

Grupp (med omfattning) API protokoll och URI 201

Grupp- (med omfattning) API begärandefält 201

Grupp- (med omfattning) API svarsfält 202

Exempel på API JSON-grupp (med omfång) 202

Behörigheter API 202

Behörigheter API protokoll och URI 202

Behörigheter API svarsfält 203

Exempel på behörigheter API JSON-fil 203

Person API 203

Person API protokoll och URI 204

Fält för person- API begäran 204

Exempel på person- API JSON-fil 205

Person efter ID API 206

Person efter ID API protokoll och URI 206

Fält för person, efter ID API begäran (PUT-metod) 206

Fält för person efter ID API svar 209

Person efter ID API Exempel på JSON-fil 210

Personens tidszon API 211
Personens tidszon API protokoll och URI 211
Personens tidszon API svarsfält 211
Exempel på personens tidszon API JSON-fil 212
Roller API 212
Roller API protokoll och URI 212
Roller API begärandefält 212
Roller API svarsfält 213
Exempel på roller API JSON-fil 213
Team API 214
Team API Protokoll och URI 214
Fält för team API begäran 215
Team API JSON-filexempel 215
Team efter ID (med agenter) 215
Team efter ID (med agenter), protokoll och URI 215
Fält för begäran om team efter ID (med agenter) 216
Svarsfält för team efter ID (med agenter) 216
Team efter ID (med agenter) Exempel på JSON-fil 217
Team (med omfattning) 219
Teamprotokoll (med omfattning) och URI 219
Fält för teambegäran (med omfattning) 219
Teamsvarsfält (med omfattning) 219
Exempel på JSON-fil i team (med omfång) 219
Hyresgäst API 220

Protokoll och URI för klientorganisation API 220

Fält för API begäran om klientorganisation 220

Fält för klientorganisations API svar 221

Exempel på klientorganisations- API JSON-fil 221

Agenttillstånd i realtid API 223

Agenttillstånd i realtid API protokoll och URI 223

Parametrar 223

Överväganden för frånTime-parametrar 224

Fält för agenttillstånd API begäran i realtid 224

Agenttillstånd i realtid API svarsfält 225

Exempel på agenttillstånd i realtid API JSON-filer 225

Exempel på begärandefil 225

Exempel på svarsfil 225

Datainsamling i realtid API 227

Datafångst i realtid API protokoll och URI 227

Fält för datainsamling API begäran i realtid 227

Datafångst API svarsfält i realtid 228

Exempel på datainsamling API JSON-fil i realtid 229

Förstör sessionen 229

Systemsvar 229

Inspelningskontroller API 231

Inspelningskontroller API protokoll och URI 231

URI parametrar för begäran 232

Frågeparametrar 232

Inspelningskontroller Autentisering API protokoll och URI 235

Logga in på API för inspelningskontroller 236

Logga ut från inspelningskontrollerna API 237

Inspelningskontroller API begärandekommandon 237

Använda inspelningskontroller från kommandoraden 241

Förenklade inspelningskontroller API 243

Protokoll och URI 243

Schemadetaljer per agent och datum API 249

Protokoll och URI 249

Parametrar 249

Begärandefält 249

Fälten Schemainformation per agent och Datum API svar 250

Schemainformation efter agenter och datum API JSON-filexempel 251

Exempel på begärandefil 251

Exempel på svarsfil 251

Schema för Timesspan-API 253

Protokoll och URI 253

Parametrar för begäran 253

Begärandefält 254

Svarsfält 254

Aktivitetsobjekt 254

Exempel på svar 255

Tjänst-API 257

GET Service API 257

GET Service API Protocol och URI 257
Fält för GET-tjänstbegäran API 257
GET-tjänstens API svarsfält 258
Exempel på GET-tjänst API JSON-fil 259
POST Service API 260
POST Service API protokoll och URI 260
Fält för API POST-tjänstbegäran 261
Fält för dagar 264
Fält för kompetensmappning 265
DN-fält 265
Fält för virtuella tjänster 265
Fält för schemaläggningsordning 265
Semesterorderfält 266
Gruppfält med flera kunskaper 266
POST-tjänstens API svarsfält 267
Exempel på POST-tjänst API begäran JSON-fil 269
Exempel på JSON-fil API POST-tjänst 274
ID för tjänstekö API 281
Hämta tjänst-ID API 281
GET Service ID API Protocol and URI 281
Fältet GET Service ID API Request 281
GET Service ID API svarsfält 282
Exempel på JSON-fil för GET Service ID API-svar 284
PUT Service ID API 289

PUT Service ID API Protocol and URI 290

Parametrar 290

Fält för PUT-tjänst-ID API begäran 290

Exempel på PUT-tjänst-ID API JSON-tjänstfil 293

TA BORT ID för tjänstekö API 299

TA BORT tjänst-ID API protokoll och URI 299

TA BORT Tjänst-ID API begärandefält 299

Arbetspass efter agent API 301

Skift efter agent API protokoll och URI 301

Arbetspass efter agent- API förfrågningsfält 301

Arbetspass efter agent- API svarsfält 302

Skift efter agent- API JSON-indata- och utdatafält 303

Inmatningsfält 303

Utdatafält 304

Aktivitetsutdata för agenter med skift mellan midnatt 305

Exempel på skift efter agent API JSON-fil 305

Export-API för en kontakt 309

Protokoll och URI 309

Exempel på svar 310

API för kompetenskartläggning 311

GET Skill Mapping API 311

GET Skill Mapping API Protocol och URI 311

Fält för GET-kompetensmappning API begäran 311

Exempel på GET-färdighetsmappning API JSON-fil 311

POST Skill Mapping API 312
POST Kompetenskartläggning API Procotol/URI 312
Exempel på POST-kompetensmappning API JSON-filer 312
Format för begäran 312
Svarsformat 313
ID för kompetensmappning API 315
GET ID för kompetensmappning API 315
GET Skill Mapping ID API protokoll och URI 315
GET Kompetensmappnings-ID API Kompetensmappnings-ID JSON 315
ID för PUT-kompetensmappning API 316
ID API protokoll och URI för PUT-kompetensmappning 316
PUT-kunskapsmappnings-ID API kompetensmappnings-ID JSON-exempel 317
TA BORT ID för kompetensmappning API 318
TA BORT ID för kompetensmappning API protokoll och URI 318
Talträffar API 319
Talträffar API protokoll och URI 319
Talträffar API svarsfält 319
Exempel på talträffar API JSON-fil 320
Undersökningskonfiguration API 323
Undersökningskonfiguration API protokoll och URI 323
Undersökningskonfiguration API svarsfält 323
Exempel på undersökningskonfiguration API JSON-fil 325
Undersöknings-ID API 329
Undersöknings-ID API protokoll och URI 329

Undersöknings-ID API svarsfält 329

Exempel på undersöknings-ID API JSON-fil 331

Textträffar API 333

Textträffar API protokoll och URI 333

Textträffar API svarsfält 333

Exempel på textträffar API JSON-fil 334

Transkriptionsexport API 337

Transkriptionsexport API protokoll och URI 337

Fält för transkriptionsexport API begäran 337

Exempel på transkriptionsexport API CURL-fil 337

Användare API 339

Protokoll och URI för användare API 339

Fält för användar API begäran 339

Exempel på GET-användare API JSON 339

WHIT API 341

WHIT API protokoll och URI 341

Ladda upp protokoll 341

Importera protokoll 341

Fält för WHIT-API begäran 342

Komma igång

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

Tillstånd

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

OBS Din session timeout efter två timmars inaktivitet.

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

Begäran om auktorisering

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

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

JSON-begäran

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

Använda auktoriseringssvaret

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

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

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

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

Förstör sessionen

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

Logga ut

- Utfärda en HTTPS DELETE-begäran till:

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

Arbeta med textfiler

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

Skapa en API användare

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

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

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

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

Skapa ett API användarkonto

1. Starta Webex WFO och logga in som systemadministratör.

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

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

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

Relaterade avsnitt

Se Webex *WFO API Reference Guide*.

Efterlevnad och överensstämmelse API

Använd den här API för att begära WFM efterlevnads- och överensstämmelsestatistik från.

Efterlevnadsberäkningar är strikt midnatt till midnatt i klientorganisationens tidszon.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/schemaläggning/efterlevnad/agent
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Redigera scheman Inloggade användare kan kontrollera sin egen efterlevnad.
Typ av innehåll	Multipart/form-data

Begärandefält

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
agentId	S	Sträng	Du kan använda personID som en valfri parameter i begäran om du har en specifik agent som du vill hämta data med hjälp av API.
datum	Ja	Datum	Datum då du begär detaljerade data om agentens efterlevnad i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD.
pageSize	S	Nummer	Antal resultat som ska returneras. Standard = 25 Max = 200
pageNumber	S	Nummer	Sidnummer för resultaten. Standard = 1

Svarsfält

Namn	Beskrivning
agentId	Agent-ID.
acdAgentId ACD	ACD agentidentifierare. Gör det möjligt för leverantörer att matcha agenter mellan Och deras register.
scheduledSeconds	Total tid i sekunder som agenten är schemalagd att arbeta för det valda
datumet. scheduledInServiceSeconds	Total tid i sekunder som agenten är schemalagd att vara i tjänst och tillgänglig Så här hanterar du samtal för aktuellt datum
actualInServiceSeconds	Antal sekunder som agenten var i tjänst.
notInAdherenceSeconds	Antal sekunder som agenten inte efterlevde.
scheduleEfterlevnad	Efterlevnadsprocent, avrundat till schema med en
decimalÖverensstämmelse	Överensstämmelse procent, avrundat till en decimal
	Detaljerad information om agentens efterlevnad.
scheduledActivityType	ID för schemalagd aktivitetstyp.
scheduledActityStartTime	Starttid för schemalagd aktivitet i UTC-format
inAdherenceSeconds	Antal sekunder som agenten följer reglerna.
outOfAdherenceSeconds	Antal sekunder som agenten inte följer.
Verkliga	Detaljerad information om agentens faktiska efterlevnadsstatus. OBS För det aktuella datumet visas en tom matris för framtida schemalagda aktiviteter.
actualAgentState	Agentens faktiska aktivitetstillstånd.
actualAgentStateStartTime	Agentens faktiska starttid i UTC-format
actualReasonCode	Orsakskod för faktisk agentaktivitet. Kan vara NULL.

Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.

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

    },
    ...
]
```

Ombud API

Med API Agent kan du hämta sammanfattningsdata för agenter.

Den här API returnerar endast agenter som har aktiverats för schemaläggning.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/schemaläggning/agent
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Uppdatera meddelandeförfrågningar
Typ av innehåll	multipart/form-data

Begärandefält

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
activeAgentAndActiveUser	S	Boolesk	När värdet är Sant returneras endast aktiva användare som också är aktiva agenter.
aktivAgent	S	Boolesk	När värdet är Sant returneras endast aktiva agenter.
acdId	S	Sträng	Om detta anges returneras agenter som är associerade med detta ACD-ID.
agentAssignedException	S	Boolesk	När värdet är Sant, och om fullDetail också är inställt på Sant, returneras ID:n för alla undantag som tilldelats agenten. Om fullDetail är inställt på False returneras inga data.
fullDetalj	S	Boolesk	Om värdet är Sant returneras alla agentdata. Om värdet är Falskt returneras ID, förnamn, efternamn och anställningsnummer.

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
filtrerbar	S	Boolesk	Om värdet är Sant returneras filtrerbar agentinformation (agent-ID, förnamn, efternamn, anställningsnummer, kompetensmappnings-ID, tjänstkö-ID och grupp-ID för flera kompetenser.

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

OBSERVERA Parametrarna activeAgentAndActiveUser, activeAgent och acdId utesluter varandra. Alla varianter tillämpar visningsregler. Endast agenter som är synliga för uppringaren returneras.

Svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Din roll avgör vilket av fälten i tabellen som du kan visa. Fältet EmployeeNumber kan till exempel bara visas av en användare med rollen Administratör.

Fält	Beskrivning
ACD-ID	Det ACD-ID som är kopplat till agenten.
Aktiv	Sant/falskt. Anger om agenten är aktiv.
AgentID	Agentens ID. Det här fältet används också i API Skift efter
agent. EmployeeNumber	Agentens anställningsnummer (endast administratörer).
FöretagStartDatum	Datum då agenten började på företaget, i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. Det här fältet kan bara visas av administratörer.
AvdelningStartdatum	Datum då agenten startade på avdelningen, i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD (Endast administratörer).
Datum för uppsägning	Agentens avdelnings slutdatum i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD (Endast administratörer). Det här fältet kan vara NULL.
FirstName	Agentens förnamn.
LastName	Agentens efternamn.

Fält	Beskrivning
Huvudlag	Agentens huvudteam. Det här fältet kan vara NULL om agenten inte har
några team. MultiskillGroupID	ID för MultiSkill-gruppen som agenten är associerad med.
EndastLäsning	Sant/falskt. Anger om agenten är skrivskyddad (endast arbetsledare, administratörer).
Tjänster	Listan över ID:n för de tjänster som agenten stöder.
Inställningar	Länkar för att komma åt agentens inställningar, efter agent-
ID. SkillMappings	Listan över ID:n för de kompetensmappningar som agenten
stöder. Team	Listan över ID:n för de team som agenten stöder.

Exempel på JSON-filer

Följande är exempel på formaterade JSON-svar.

Fullständigt detaljerat svar


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

```
                "readOnly":boolesk, "tjänster":[nummer,
                ...], "inställningar":
                {
                "$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[antal, ...],
                "lag":[antal, ...],

        },
        ...
]
```

Grundläggande detaljsvar

```
[
        {
                "agentId":nummer, "firstName":sträng,
                "lastName":sträng,
                "employeeNumber":sträng

        },
        ...
]
```

Filtrerbart svar

```
[
        {
                "agentId":nummer,
                "firstName":string, "lastName":string,
                "employeeNumber":string,
                "teams":[nummer, ...],
                "skillMappings":[antal, ...],
```

```
            "tjänster":[nummer, ...],
            "multiSkillGroupId":nummer
        },
        ...
]
```

Agenter schemalagda efter tjänstekö API

I API Agenter schemalagda efter tjänstekö returneras antalet agenter som schemalagts i heltidsekvivalenter (FTE) efter intervall för en uppsättning tjänsteköer. För grupper med flera kompetenser, där en agent kan arbeta deltid i två eller flera tjänsteköer, är FTE ett decimaltal. Om agenten till exempel arbetar halvtid i två tjänstegrupper anges han eller hon som 0,5 FTE om agenten är schemalagd att arbeta under hela intervallet.

> OBS För att kunna returnera data måste kryssrutan "Generera inte prognoser eller scheman för den här tjänstekön" vara avmarkerad i tjänsteköerna och tjänsteköerna måste vara i huvudvyn
> För den användare som lämnade in.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/schemaläggning/agenter/schemalagd/av/servicekö
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Planera scheman
Typ av innehåll	multipart/form-data

> OBS Data som returneras är begränsade baserat på den autentiserade användarens konfigurerade vyer. Användare kan inte hämta data för tjänsteköer som inte är synliga för dem.

Begärandefält

Namn	Req?	Beskrivning
Intervall	Ja	15- eller 30-minutersintervaller.
ID för tjänstekö	S	De tjänstekö-ID:n som du hämtar personalinformation för. Standard = alla tjänsteköer som du har behörighet att visa

Namn	Req?	Beskrivning
Datumintervall	Ja	Datumintervall för begäran. Tidigare, nuvarande eller framtida datum kan begäras. Data returneras midnatt till midnatt i klientorganisationens tidszon för varje datum.

Svarsfält

Utdata är en matris med matriser, efter tjänstekö och sedan efter datum. Antingen 48 eller 96 intervall returneras för varje datum, beroende på om 15-minuters- eller 30-minutersintervall begärs.

Namn	Req?	Beskrivning
ID för tjänstekö	Ja	ID för tjänstekön.
Namn på tjänstekö	Ja	Namnet på tjänstekön.
Typ-ID för tjänstekö	Ja	ID för typen av tjänstekö.
Namn på typ av tjänstekö	Ja	Namnet på typen av tjänstekö.
Starttid för intervall	Ja	UNIX-tidsstämpel för intervallets starttid.
Schemalagda agenter	Ja	Antalet agenter som schemalagts i heltidsekvivalenter, med en decimal. Antalet agenter beror på hur mycket av intervallet en agent är schemalagd. **EXEMPEL** Om en agent är schemalagd i 15 minuter under ett 30-minutersintervall räknas agenten som 0,5 agenter.

IEX SmartSync Import MU öppnar filformat

Följande är ett exempel på ett importfilformat för SmartSync MU (hanteringsenhet, som är en tjänstekö). I det här exemplet:

- CT = kontakttyp (till exempel inkommande, utgående, e-post eller chatt)
- Öppna = schemalagda agenter

```
<?xml version="1.0"?>
<öppnar>
        <muÖppnar>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <datum>
                <dag>17</dag><månad>5</månad><år>2005</år>
            </datum>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muÖppnar>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <datum>
                <dag>17</dag><månad>5</månad><år>2005</år>
            </datum>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</öppnar
>
```

Exempel på JSON-fil

Begär JSON

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.


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


Svar JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "datum": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "tid":
                        1468908900000,
                        "antalOfAgents": 5,0
                }]
        }]
}]
```


Konfigurera ett rapportfilter

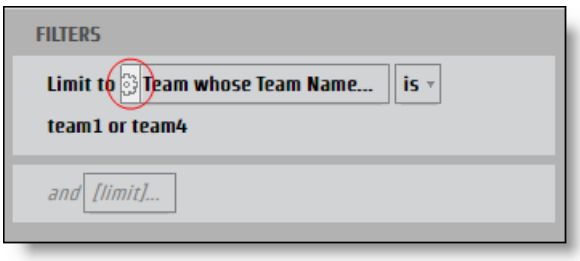
En av funktionerna i API för massrapportdataexport är möjligheten att ändra filtren för en rapport när API anropas. Du kan konfigurera filtren genom att redigera texten i POST-begäran. Om du vill ändra ett filter med hjälp av API måste du först göra några ändringar i rapporten i Datautforskaren.

Konfigurera parametern i Datautforskaren

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

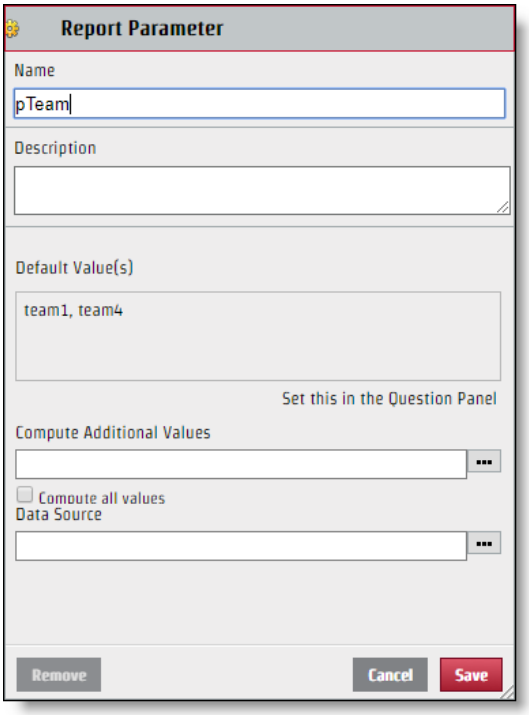
Konfigurera parametern

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



   Dialogrutan **Rapportparameter** öppnas.

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

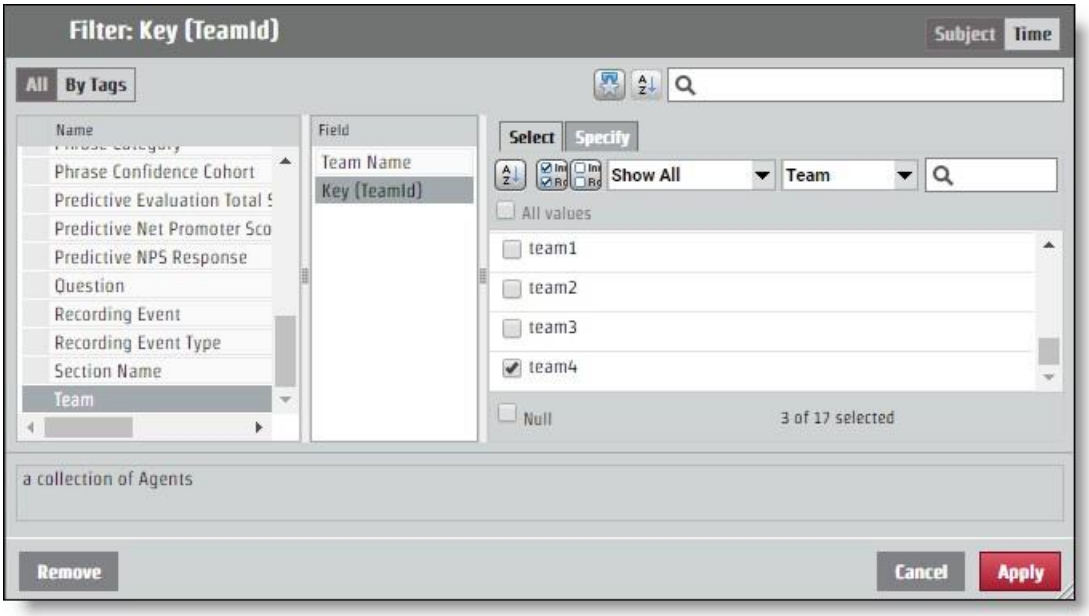


5. Klicka på **Spara**.

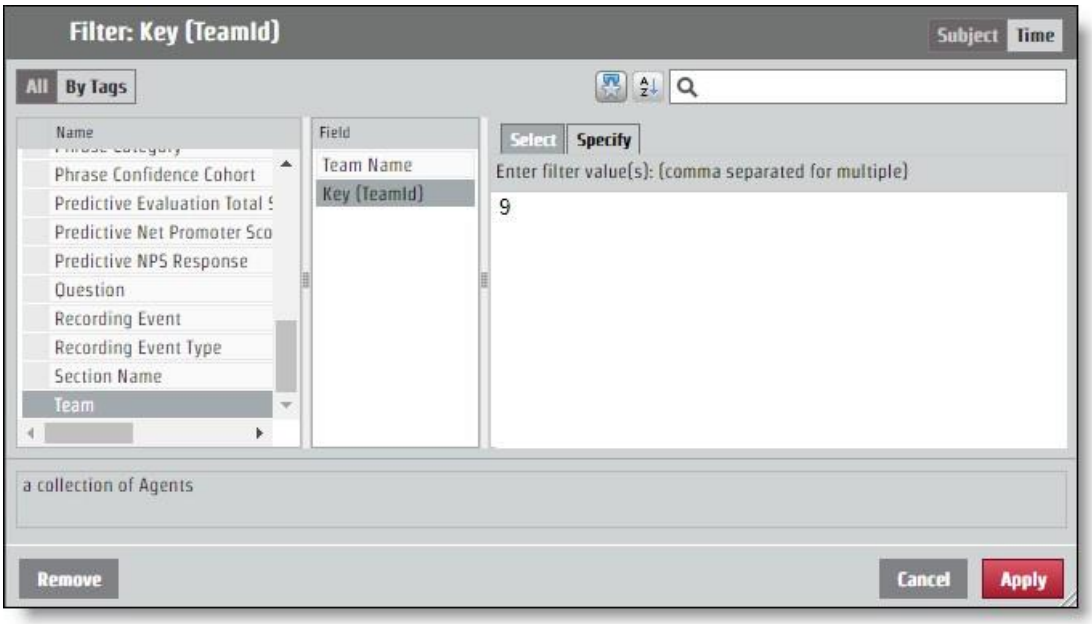
När filtret har konfigurerats kan det redigeras via begäran om API. Även om parameternamnet som du skapar används för nyckelnamnet i JSON-nyckelvärdeparet, är värdet som visas i avsnittet Välj i dialogrutan Filter inte nödvändigtvis det värde som du ska använda för JSON-filen. Om du vill ändra JSON-filen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

Identifiera det specifika värdet

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



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



Konfigurera JSON för API begäran

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

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

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

Konfigurera intervallfilter

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

Datumintervall

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

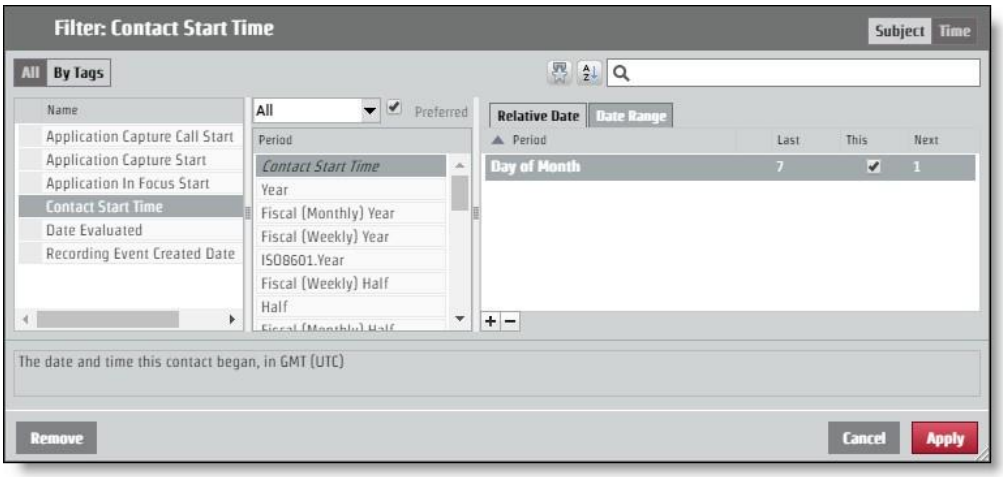
> **BÄSTA PRAXIS** En rapport som inte anger ett slutintervall hämtar all information från intervallets starttid framåt. För återkommande rapporter kan du använda den här funktionen och ta dig tid för den senaste
> I rapporten, som kommer att formateras i UNIX-epoktid och använda det numret som början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

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

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

Relativt datum

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



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

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

Auktorisera API

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

OBS Din session timeout efter två timmars inaktivitet.

Hämta protokoll/URI

URI	/api/rest/authorize
Metod	HÄMTA

Begärandefält

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

Exempel på JSON-filer

Begäran

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.

```
{
        "locale": sträng,
```

```
        "userId": sträng,
        "lösenord": sträng,
        "språk": sträng, "tenantId":
        heltal
}
```

Svar

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

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

POST-protokollet och URI

URI	/api/rest/authorize
Metod	PUBLICERA

Begärandefält

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

Exempel på JSON-filer

Begäran

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.

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

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

Svar

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

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

Tillgängliga agenter efter tjänstkö eller kompetensmappning API

Den tillgängliga agenten per tjänstekö eller kompetensmappning returnerar API aktuell schemalagd aktivitet för alla agenter som för närvarande är schemalagda att arbeta i en tjänstekö och vars aktivitetstyp är in_service, övertid eller close_service. Ej schemalagda agenter och alla agenter med undantag (rast, lunch, tilldelat undantag och så vidare) vid tidpunkten för frågan returnerar inte data.

Den här API returnerar endast data för agenter som befinner sig inom uppringarens omfattning, synliga för den autentiserade användaren.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/schemaläggning/schema/tillgängligaAgenter
Metod	POSTA, HÄMTA
POST-parametrar	Ingen
GET-parametrar	agentId Datum i formatet åååå-MM-dd
Behörigheter	Planera schema

Begärandefält

Du måste begära antingen tjänstkö-ID eller kompetensmappnings-ID. Om du anger en typ av ID kan den andra vara tom.

Namn	Req?	Beskrivning
serviceQueueIds	S	De tjänstekö-ID:n som du hämtar aktiv agentinformation för.
skillMappingIds	S	De kompetensmappnings-ID:n som du hämtar aktiv agentinformation för.

Svarsfält

Fält	Beskrivning
agentId	ID:t för en agent som för närvarande är schemalagd att stödja tjänstkön.
agentTidszon	Agentens tidszon.
scheduledActivity	Agentens schemalagda aktivitet.
activityType	Den typ av aktivitet som agenten är schemalagd för.
activityTypeLabel	Etiketten som tillämpas på den schemalagda
aktiviteten i användargränssnittet. activityDetailName	Detaljnamnet på den schemalagda aktiviteten.
serviceQueueIds	De tjänstekö-ID:n som agenten för närvarande är schemalagd att arbeta med. Vanligtvis är detta ett enda tjänstkö-ID, såvida inte agenten är schemalagd att arbeta i en grupp med flera kompetenser.
skillMappingIds	De kompetensmappnings-ID:n som agenten för närvarande är tilldelad till och Schemalagd att fungera.
starttid	Starttiden för en schemalagd aktivitet i UNIX-format.
sluttid	Sluttiden för en schemalagd aktivitet i UNIX-format.

Exempel på POST JSON-filer

Begär JSON

```
{
        "serviceQueueIds": [nummer,nummer,nummer...]
        "skillMappingIds": [tal,tal,tal...]
}
```

Svar JSON

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

"agentTimeZone": "Amerika/Chicago" "scheduledActivity":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Service",

"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":

[number,number,number,...], "skillMappingIds":

[number,number,number,...], "startTime": "287579823492000",

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

Exempel på GET JSON-fil

[

{

"datum": "2020-01-05",

"dateLabel": "Sun, Jan 5",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"datum": "2020-01-06",

"dateLabel": "mån, 6 jan", "timeRangeLabel":

"8:00-16:30", "firstActivityStartTime":

1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "08:00", "endTimeLabel":
"09:00", "enhelDay": false, "activityType":
"in_service", "activityTypeLabel": "I tjänst",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlänk": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": sant

},]...
]...

Importera flera kontakter samtidigt

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

Det finns två API:er för massimport:

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

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

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

Protokoll och URI

Importera flera kontakter samtidigt API

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

Massimport av kontakter i realtid API (metadata)

URI	/api/rest/wfo/kontakt/import

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

Format som stöds

Följande format kan inkluderas i en begäran om flera delar.

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

Begärande- och svarsfält

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

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

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

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

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

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

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

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

CSV filexempel

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

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

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

Fullständigt exempel

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

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

Kort exempel

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

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

Exempel på JSON-filer

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

Fullständigt exempel

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-fil.

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

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

Kort exempel

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

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

ZIP-format

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

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

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

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

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

Anteckningar

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

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

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

Använda dataservern för massimport av kontakter

Du kan använda API för massimport av kontakter om du vill överföra flera kontakter

samtidigt via dataservern. För att kunna använda API för massimport av kontakter krävs

följande:

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

Så här överför du flera kontakter samtidigt via dataservern:

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

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

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

KONTAKT. ExampleContacts.csv

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

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

Massimport av organisationer API

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

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

Importen hanterar grupper, team och personer enligt följande.

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

Grupper API protokoll och URI

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

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

Grupper API begärande- och svarsfält

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

Teams API protokoll och URI

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

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

Fälten Teams API begäran och svar

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

Personer API protokoll och URI

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

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

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

Fält API begäran och svar

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

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

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

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

CSV fil Exempel

Grupper CSV exempel

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

Teams CSV exempel

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

Massexportera rapportdata API

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

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

Hämta massrapportdataexport API

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

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

GET Bulk Report Data Export API Protocol och URI

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

Fält för massexport API begäran om massrapportdata

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

Exempel på GET-massrapportdataexport API JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.


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


Dataexport av POST-massrapport API

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

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

Protokoll och URI

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

Fält för POST-begäran

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

Exempel på JSON-fil


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


Svarsfält

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

Synkront svar

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

Asynkront svar

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

Exempel på filer

Följande är ett exempel på en formaterad begäran.

JSON-begäran


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

Konfigurera ett rapportfilter

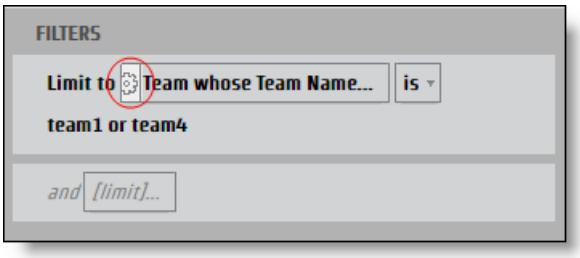
En av funktionerna i API för massrapportdataexport är möjligheten att ändra filtren för en rapport när API anropas. Du kan konfigurera filtren genom att redigera texten i POST-begäran. Om du vill ändra ett filter med hjälp av API måste du först göra några ändringar i rapporten i Datautforskaren.

Konfigurera parametern i Datautforskaren

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

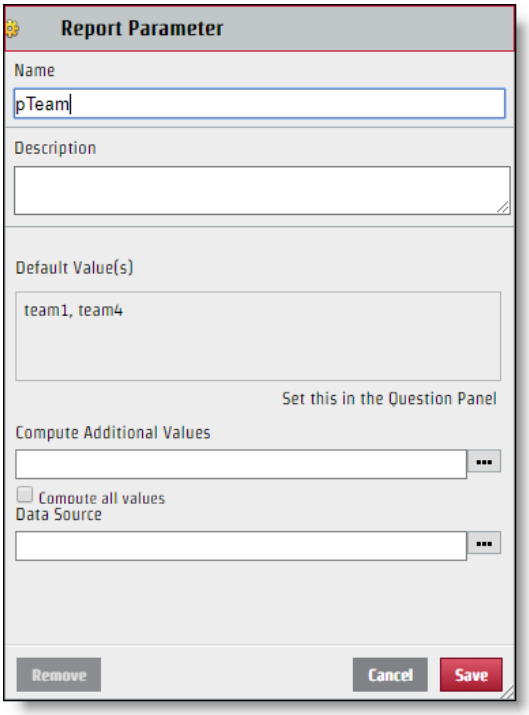
Konfigurera parametern

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



   Dialogrutan **Rapportparameter** öppnas.

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

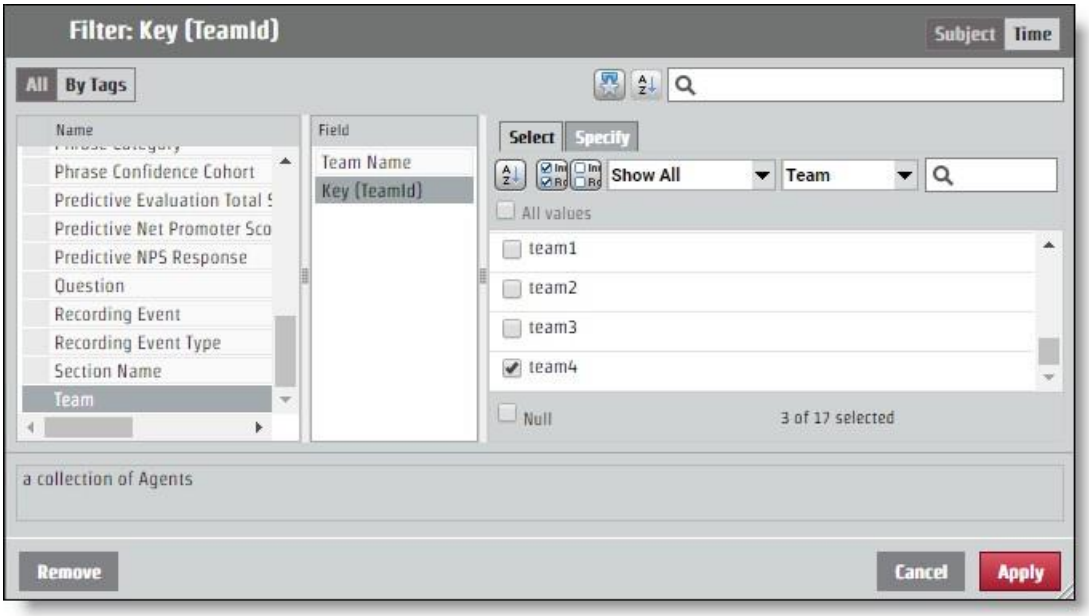


5. Klicka på **Spara**.

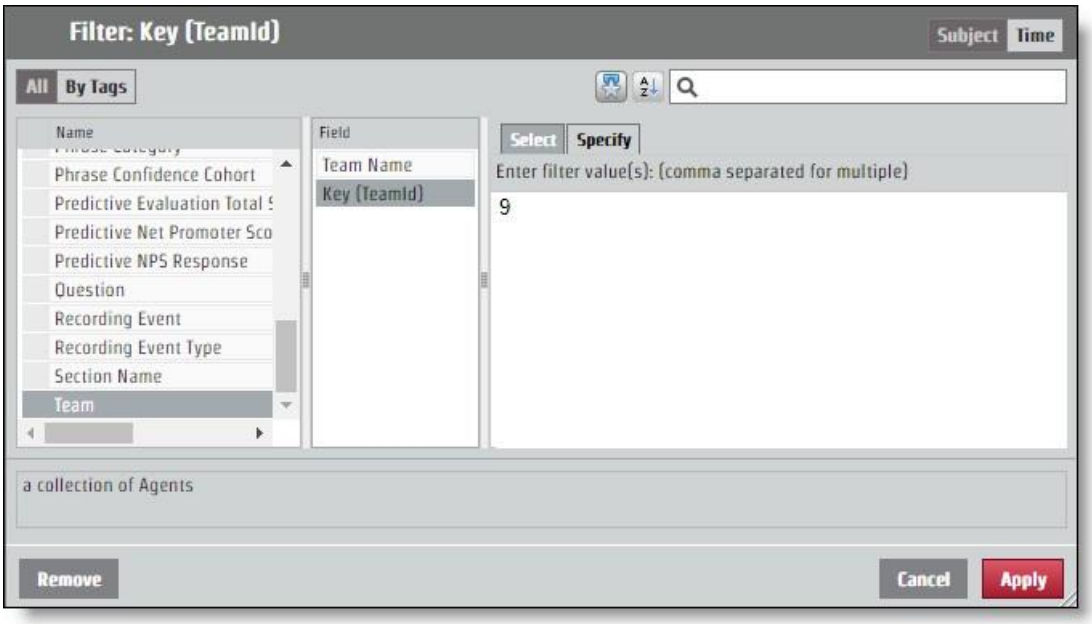
När filtret har konfigurerats kan det redigeras via begäran om API. Även om parameternamnet som du skapar används för nyckelnamnet i JSON-nyckelvärdeparet, är värdet som visas i avsnittet Välj i dialogrutan Filter inte nödvändigtvis det värde som du ska använda för JSON-filen. Om du vill ändra JSON-filen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

Identifiera det specifika värdet

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



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



Konfigurera JSON för API begäran

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

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

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

Konfigurera intervallfilter

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

Datumintervall

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

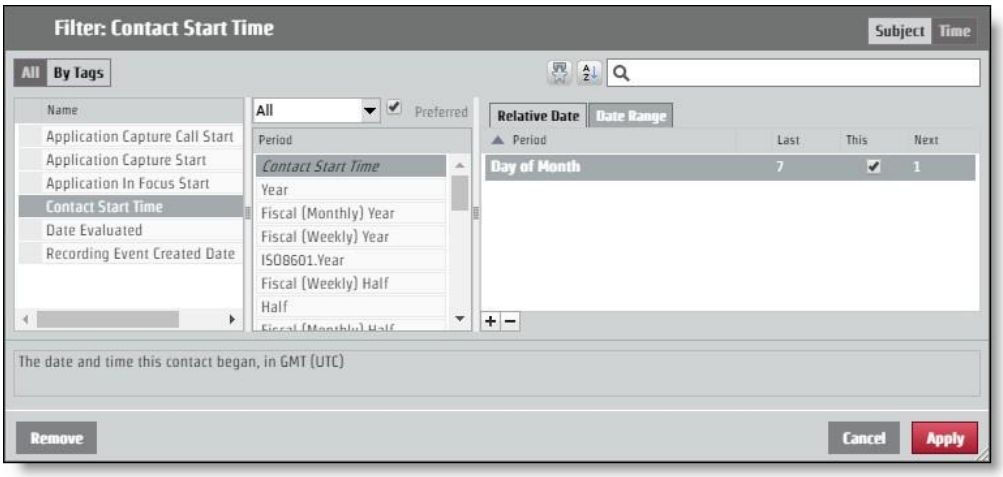
> **BÄSTA PRAXIS** En rapport som inte anger ett slutintervall hämtar all information från intervallets starttid framåt. För återkommande rapporter kan du använda den här funktionen och ta dig tid för den senaste
> I rapporten, som kommer att formateras i UNIX-epoktid och använda det numret som början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

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

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

Relativt datum

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



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

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

Kategorier och fraser API

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

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

TA BORT kategorier och fraser API

Med den här metoden tas kategori- och frasinformation bort.

DELETE-protokoll och URI:er

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

EXEMPEL

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

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

Systemet svarar med följande:

{"borttagen":1}

Hämta kategorier och fraser API

Den här metoden hämtar kategori- och frasinformation.

GET-protokoll och URI:er

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

GET-svarsfält

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

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

POST-kategori och fraser API

Med den här metoden skapas kategori- och frasinformation.

POST-protokoll och URI:er

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

POST-svarsfält

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

PUT-kategorier och fraser API

Den här metoden uppdaterar kategori- och frasinformation.

PUT-protokoll och URI:er

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

PUT-svarsfält

Namn	Beskrivning
Kategorier	Detaljerad information om Analytics-kategorier.

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

GET/POST/PUT JSON-filexempel

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

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

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


                },
                ...
            ],
            "förtroende": antal
}
```

Kontaktenhet API

Använd API kontaktenhet för att hämta en lista över enheter.

Kontaktenhet API protokoll och URI

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

Parametrar

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

Exempel på API JSON-kontaktenhet

Exempel på svarsfil

```
[{
```

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

Massutskick av kontaktenhet API

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

Contact Device Bulk API Protocol och URI

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

Se Kontaktenhet API för mer information.

Kontaktenhet Exempel på mass- API JSON-filer

Exempel på svarsfil


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

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

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

Kontakt API

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

Protokoll och URI

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

Begärandefält

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Utföra en kombinationssökning

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

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

Utföra en sökning med en metadatanyckel

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

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

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

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

Utföra en sökning med en metadatanyckel med ett specifikt värde

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

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

Utföra en sökning efter tystnadshändelser

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

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

Exempel på JSON-fil

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

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

Exempel på JSON-fil searchStats Parameter = true

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

Grundläggande kontaktsökning API

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

Protokoll och URI

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

Begärandefält

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

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

Svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

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

Exempel på JSON-fil

Följande är exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

Kontaktövervakning API

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

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

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

PROTOKOLL OCH URI

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

SVARSFÄLT

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

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

EXEMPEL PÅ JSON-SVAR

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

Utvärderingsformulär API

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

Protokoll och URI

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

Svarsfält

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

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

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

Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.


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

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

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

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



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

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

ID för utvärderingsformulär API

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

Protokoll och URI

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

Svarsfält

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

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

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

Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.


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

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

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

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



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

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

API:er för undantagstyp

Med undantags-API:erna kan agenter använda ett IVR gränssnitt eller annat gränssnitt från tredje part för att justera sina scheman när de sjukanmäler sig, och användare med administratörsbehörighet kan hämta en lista med undantagstyper.

GET-undantagstyper API

GET-undantagstyperna returnerar API en lista över undantagstyper som används av API för begäran om undantag från tredje part.

GET-undantagstyper API protokoll och URI

GET ID-koder för undantagstyp API:

URI	/api/rest/schemaläggning/genericException
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Administrera WFM Begränsat till agenter inom området
Typ av innehåll	multipart/form-data

GET-undantagstyper API begärandefält

ID:n för GET-undantagstyp innehåller API följande fält:

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
id	Ja	Heltal	ID för undantagstypen.
Namn	Ja	Sträng	Schemadatum för undantaget.
exceptionId	Ja	Heltal	ID för undantagstyp. ID-fältet (ovan) skickas till system för att specificera undantaget.

GET-undantagstyper API JSON-filexempel

Det här är ett exempel på JSON-svaret GET genericException för hämtning av undantagstyp-ID:n:

[{

id: 2, [*ID av undantagstypen, som en agent väljer när de skickar en undantagsbegäran*]

name : "Vacation Type", [*namn på undantagstypen*]

exceptionId: 1 [*ID för undantaget som anges som den här undantagstypens "Standardundantag" (standardarbetsflödesundantaget som används för den här undantagstypen)*]

}, {

ID: 4,

name : "Undantagstyp", exceptionId: 2

}

]

POST-undantagsbegäranden från tredje part API

Med API POST-undantagstyper kan uppringaren skicka undantagsbegäranden åt en agent.

POST-begäranden om undantag från tredje part API protokoll och URI

POST Begäran om undantag från tredje part API:

URI	/api/rest/schemaläggning/ändraBegäran/undantag
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Administrera WFM Begränsat till agenter inom området
Typ av innehåll	multipart/form-data

Begäranden som görs med API om undantag från tredje part är identiska med förfrågningar från agenter i WFO. Arbetsflödet Webex för agentbegäran tillämpas på begäran.

Fält för POST-undantagsbegäranden API begäran från tredje part

POST-begäran om undantag från tredje part API innehåller följande fält:

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
agentId	Ja	Heltal	ID på agenten som begär undantaget. Fältet är krävs om begäran skapas för en agent. Annars ignoreras attributet och ID härleds från den användare som för närvarande är autentiserad.
genericException	Ja	Heltal	ID för undantagstyp.
startTimeEpoch	Ja	Lång	Obligatoriskt om helDay är sant eller falskt. Detta är Tiden för händelsen börjar i millisekunder, sedan epoken datum. Om helDay är sant används attributet för att Bestäm undantagsdatumet. OBS Om hela dagen är sann, bör detta vara epokvärdet för midnatt På den dag som begärs i agentens visningstidszon.
endTimeEpoch	Ja	Lång	Krävs bara om entireDay är falskt, annars ignoreras attributet. Detta är tiden för händelsens slut, i millisekunder, sedan epokdatumet.
helaDag	Ja	Booliska	Anger om undantaget gäller hela dagen. Giltiga värden är SANT eller FALSKT, utan citattecken.
kommentar	S	Sträng	Kommentera som användaren skickar tillsammans med begäran. **NOT** Den API lägger till följande kommentar i begäran: Denna begäran begärdes av *<autentiserad användare>* för agentens räkning *<agentens namn>*. Den här kommentaren visas bara om den IVR som begäran skickas via inte ger en egen kommentar.

POST-begäranden från tredje part API JSON-filexempel

Det här är ett exempel på JSON-filen för en POST-begäran för en hel dag:


```
{
        "agentId": 16,
        "genericException": 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: ons, 01 feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null, "helaDay" :
        sant, "kommentar" : ""
}
```


Det här är ett exempel på JSON-filen för en POST-begäran för en del av dagen:


```
{
        "agentId": 16,
        "genericException": 1,
        "startTimeEpoch": 1485939600000, //GMT: ons, 01 feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch": 1485940500000, //GMT: ons, 01 feb 2017 09:15:00 GMT
        "heldag" : falskt,
        "kommentar" : ""
}
```

Exportera API

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

Protokoll och URI

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

Begärandefält

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

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

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

Svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabeller.

Fälten för personer definieras i tabellen nedan.

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

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

Fälten för grupper definieras i tabellen nedan.

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

Fälten för team definieras i tabellen nedan.

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

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

CSV filutdata Exempel

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

Team ID, Namn, Aktiverat datum, Inaktiverat Datum 3,

Exporterat Team 1,8/17/2016,12/31/2999

5,Exporterat team 2,8/17/206,12/31/2999

Generisk textimport API

Generisk textimport API ger möjlighet att importera data från en textbaserad källa.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Metod	POST, PUT
Behörigheter	Administratör Hyresgäst
Innehållstyp	JSON

JSON Request Fält

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

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

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

Fält	Underfält	Begär?	Beskrivning
textType		Ja	Identifierar källan till texten. Värdet ska vara något av följande: ▪ e-post ▪ chatta ▪ webbplats ▪ andra
uppgifter	tid	Ja	Anger starttiden för kontakten. Formatet är UNIX-epoktid i millisekunder.
uppgifter	text	Ja	Brödtexten på kontakten som innehåller konversationen.
evalForm	id- nam n	S	Utvärderingsformuläret som tilldelas kontakter om kontakten bedöms vara kvalitetsmärkt. Du kan antingen ange ett ID eller namn. Om ett ID inte tillhandahålls, letar API upp utvärderingsformuläret efter namn.
uppgifter	användarnam n	Ja	Inloggningen för användaren som är kopplad till kontakten.
uppgifter	ämne	S	Ämnet som är kopplat till kontakten.
uppgifter	referenser	S	Används vanligtvis i e-postmeddelanden för att spåra trådade diskussioner. Avgränsas av rör.

JSON-fil Exempel

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

"tid": 1439993633000,
"username": "Agentens användarnamn. Används för att identifiera agenten som denna kontakt tillskrivs",
"sender": "Avsändaren av e-postmeddelandet eller texten, vanligtvis en e-postadress. Det kommer att ta vilken sträng som helst",
"mottagare": [
"mottagare 1",
"mottagare 2"
],
"text": "Detta är brödtexten och den del som kommer att sökas efter träffar",
"subject": "Detta är ämnet för e-postmeddelandet eller texten" "metadata": {
"field1" : "value1",
"field2" : "value2"
},
"referenser": [
"referens 1",
"referens 2"
],
"id" : "En identifierare för texten; avser endast mejl"
}
]
}

Generisk textimport med flera filer API

Generisk textimport med flera filer API ger möjlighet att importera data från en textbaserad källa med kontakter och innehåll i separata filer. Denna API kan användas antingen oberoende eller av dataservertjänsten.

> **OBS** När du importerar textdata med en Webex WFO API, ska texten vara UTF-8-kodad. Detta tillåter inkludering av specialtecken som inte är tillgängliga med ASCII-kodning.

Protokoll och URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Massimport
Innehållstyp	multipart/form-data

Begäran Fält

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

> **OBS** Om du använder dataservern för att ladda upp filer måste namnet på CSV- eller JSON-filen vara TEXTCONTACT.

Fält	Begär?	Typ	Beskrivning
evalForm	S	Sträng	Utvärderingsformulärets namn. Utvärderingsformuläret som tilldelas en kontakt om kontakten är kvalitetsmärkt.
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	Begär?	Typ	Beskrivning
			importeras om ID:t redan har använts för en tidigare kontakt.
metadata	S	Sträng	Metadata 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 av pipes (om filen är i CSV-format) eller i en JSON-array (om filen är i JSON-format).
avsändare	S	Sträng	Avsändarens namn. Detta kan vara, men behöver inte vara, en e-postadress.
ämne	S	Sträng	Ämne kopplat till kontakten.
textType	Ja	Sträng	Källa till texten. Giltiga värden: ▪ chatta ▪ e-post ▪ facebook ▪ andra ▪ webbplats
tid	Ja	Tid	Starttid kopplad till kontakten. Format = Unix-epoktid i millisekunder.
användarnamn	Ja	Sträng	Inloggning för användaren som är kopplad till kontakten.

Stöds Format

En flerdelad uppladdning består av en eller flera kontaktdatafiler och en eller flera innehållsfiler.

Fil	Format som stöds
Kontaktdata – innehåller	CSV, JSON

Fil	Format som stöds
kontaktinformation	
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 som om det ingick i en standardbegäran med flera delar. Se för mer information.

VIKTIG CSV- och JSON-filer kan endast användas för kontaktdata, och ZIP-filer kan endast användas för att komprimera filerna för en flerdelad uppladdning. Innehållsfiler kan inte använda CSV, JSON eller ZIP-fil
format.

Batch CSV Fil Exempel

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

ZIP-fil Exempel

Du hanterar en ZIP på ett annat sätt än en CSV- eller JSON-fil, genom att en ZIP-fil är en samling filer som behandlas som om de vore enskilda filer inom flerdelad begäran. Kom ihåg dessa punkter när du använder en ZIP-fil:

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

Till exempel ser en flerdelad begäran ut så här.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

Denna flerdelade begäran behandlas som om alla filer var i ZIP eller alla individuellt i flerdelade begäran.

JSON-fil Exempel

JSON Kropp


```
[
        {
                "textType": "e-post", "tid":
                1439993633000,
                "användarnamn": " john.smith@acme.com
                ", "sender": "min avsändare",
                "filnamn": "e-post1.txt",
                "subject": "Detta är ämnet för e-postmeddelandet eller texten",
        },
        {
                "textType": "chatt",
                "evalForm": {
                        "id": 5,
                        "name": "namnet på evalForm. Uppladdning fungerar endast med
namn eller endast id. Endast en evalForm kan tilldelas."
                },
                "tid": 1439993633000,
                "användarnamn": " john.smith@acme.com
                ", "sender": "min avsändare",
                "filnamn": "chat1.txt",
                "subject": "Detta är ämnet för e-postmeddelandet eller textmeddelandet"
                "mottagare": [
                        "mottagare 1",
                         "mottagare 2"
                ],
                "metadata": {
```

"field1" : "value1", "field2" :
"value2"
},
"referenser": [
"referens 1",
"referens 2"
],
}
]

Innehåll

email1.txt

Detta är e-postmeddelandet.

GIS API

GIS API används för att importera historisk data till Webex WFO-databasen med specificerade

intervall. Webex WFO använder denna data för att generera rapporter och statistik.

GIS API skickar två ACD importfiler till Webex WFO:

- Agentfil
- Servicefil

För mer information om GIS API, se *Webex WFO-dataimportreferensguide* .

NOTERA Se till Datainsamling i realtid API för att importera agentstatusinformation i realtid.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parametrar	acdServerId - ID för ACD Server
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Massimport av tjänstanvänd are
Innehållstyp	multipart/form-data

Exempel

För fullständig information om agent- och tjänstefiler, inklusive rubriker, kolumner, kolumnbeskrivningar, se *Webex Referensguide för WFO-dataimport*.

Filnamnen AgentProductivity.AGENT och ServiceHistorical.SERVICE måste matcha exakt.

Agentfil

Agentfilens namn har följande format:

<datum/tid><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Följande är ett exempel på en agentfil.

Filnamn: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **EXEMPEL PÅ** AGENTDATUM: 2019-04-25 INTERVALL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Där i exemplet ovan,

- <AGENT DATUM: 2019-04-25 INTERVALL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> - är filen Rubrik i formatet AGENTDATUM: <datum> INTERVALL: <tid> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds> — är Obligatoriska och valfria kolumner.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> – är datalinjer där varje datarad motsvarar ett dataobjekt i filen.

Följande är obligatoriska och valfria kolumner för GIS-agentfiler:

Kolumn	Datatyp	Beskrivning
Obligatoriska agentkolumner		
acdAgentId	sträng	ID på agenten i ACD.
acdServiceId	positiv lång	ID för tjänstekön i ACD. Kan vara alfanumerisk.
kontakterHanterade	icke-negativ dubbel	Antalet kontakter till tjänstekön som hanterats av agenten under perioden. För chattar inkluderar detta chattar som har

Kolumn	Datatyp	Beskrivnin
		har tagits bort och chattar som har lösts.
totalTalkSeconds	icke-negativ dubbel	Den totala samtalstiden för kontakter för tjänstekön som hanterats av agenten under perioden. En kontakts samtalstid kan börja under föregående period. Hela samtalstiden räknas.
totalHoldSeconds	icke-negativ dubbel	Den totala väntetiden för kontakter i tjänstekön som hanterats av agenten under perioden. En kontakts väntetid kan börja under föregående period. Hela väntetiden räknas. Den här kolumnen gäller inte chattar. Ange noll för den här kolumnen.
totalAfterContactWork Sekunder	icke-negativ dubbel	Den totala arbetstiden efter kontakt på kontakter för tjänstekön som hanterats av agenten under perioden. En kontakts efterkontaktstid kan börja under föregående period. Hela tiden efter kontakt räknas.
totalPeriodHandleTime Sekunder	icke-negativ dubbel	Den totala tid som agenten ägnat åt att hantera kontakter (prata, parkera, arbeta) för tjänstekön som inträffade inom periodens gränser. Måttenheten (A) skiljer sig från summan av totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) genom att den inte inkluderar tid som överskrider periodgränsen.

Kolumn	Datatyp	Beskrivnin
		EXEMPEL : Om ett samtal besvaras av agenten kl. 09:29 och samtalet Slutar kl. 9.33 utan arbete efter kontakten, och om ACD anser att samtalet har hanterats under perioden 09.30–10.00 bidrar samtalet med 4 minuter till B (09.29–09.33) men bara 3 minuter till A (09.30–09.33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	icke-negativ dubbel	Den totala klar-/väntetiden för agenten under perioden, för alla tjänsteköer under den här ACD. En kö för icke-interaktiva tjänster, som chatt, kan vara Klar medan agenten besvarar chattar så länge agenten inte hanterar maximalt antal chattar.
totalUnproratedNotReady UpptagnaSekunder	icke-negativ dubbel	Den totala tiden för Inte klar/upptagen för agent under perioden, över alla tjänsteköer (räknar inte tid medan agenten hanterar en kontakt eller rapporteras som Klar/väntar på en annan tjänstekö) i den här ACD.
totalUnproratedInSession Sekunder	icke-negativ dubbel	Den totala sessionstiden (inloggad tid) för agenten under perioden, över alla tjänsteköer i den här ACD.
Valfria agentkolumner		
periodStarta	Tidsstämpel	En tidsstämpel som representerar intervallperiodens början. Om fältet inkluderas måste det referera till samma tidpunkt (men inte

Kolumn	Datatyp	Beskrivnin
		nödvändigtvis uttryckt i samma tidszon) som periodens starttid i filnamnet och i filhuvudet. Om det inte matchar uppstår ett fel.
contactsTransferredOut	icke-negativ dubbel	Antalet kontakter som överförts av agenten under perioden. Standardvärde = 0.
kontakterÖverfördIn	icke-negativ dubbel	Antalet kontakter som överförts till agenten under perioden. Detta fält är reserverat för framtida bruk. För närvarande ignoreras värdet.
contactsExternalIn	icke-negativ dubbel	Antalet externa inkommande kontakter till agenten under perioden. Standardvärde = 0. Den här kolumnen gäller inte chattar. Ange noll för den här kolumnen.
contactsExternalOut	icke-negativ dubbel	Antalet externa utgående kontakter från agenten under perioden. Standardvärde = 0. Den här kolumnen gäller inte chattar. Ange noll för den här kolumnen.
totalReservedSeconds	icke-negativ dubbel	Den totala reserverade tiden för kontakter i tjänstekön för agenten under perioden. Om den inte är noll räknas inte den reserverade tiden som Klar/väntetid. Standard = 0. Den här kolumnen gäller inte chattar. Ange noll för den här kolumnen.

Kolumn	Datatyp	Beskrivnin
totalProratedReadyWaiting sSekunder	icke-negativ dubbel	Den totala proportionella klar-/väntetiden för agent- och tjänstkön. När summan summeras för alla tjänsteköer i den här ACD måste detta vara lika med det obligatoriska fältet totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Om de proportionella värdena utelämnas eller anges till noll delar dataservern de oproportionella värdena lika mellan tjänsteköerna i den här ACD för vilka agenten har produktivitetsdata för agent-tjänstekön under perioden. Om de proportionella värdena anges och läggs ihop med de oproportionella värdena, används de proportionella värdena för kombinationen av agent-tjänstkö. Om de proportionella värdena anges och inte summeras till de oproportionella värdena beräknar dataservern det proportionella värdet för varje post i agent-tjänstkön som det icke-proportionella värdet viktat med det angivna proportionella värdet dividerat med summan av de angivna proportionella värdena för alla tjänsteköer i den här ACD för vilka agenten har agent-tjänstködata under perioden. Detta är mest användbart för ACD:er som tilldelar en agent tiden Klar/Väntetid för en tjänstekö och Inte klar/upptagen tid för andra tjänsteköer. Det är viktigt att oproportionellt och proportionellt Inte

Kolumn	Datatyp	Beskrivnin
		Tider Klar/upptagen omfattar inte tider då agenten ackumulerar Klar/väntar eller annan tid för andra tjänsteköer. För ACD:er som rapporterar Inte klar/upptagen-tid för tjänsteköer när agenten hanterar samtal eller Klar/väntetid i en annan tjänstekö är det viktigt att ta bort all dubbletttid och rapportera Inte klar/upptagen-tid endast när en agent är Inte klar/upptagen i alla tjänsteköer samtidigt. För den här typen av ACD är den totala oproportionella tiden Klar/Väntetid summan av varje tjänstekös tid Klar/Väntetid, och den totala oproportionella Inte klar/Upptaget-tiden beräknas utifrån den totala tiden under sessionen (inloggad) minus den totala tiden i tjänst (samtal, parkerad, efter arbete, Klar/väntar och Reserverad). En kö för icke-interaktiva tjänster, som chatt, kan vara Klar medan agenten besvarar chattar så länge agenten inte hanterar maximalt antal chattar.
totalProratedNotReady BusySeconds	icke-negativ dubbel	Den totala proportionella Inte klar/upptagen-tiden för agent- och tjänstkön. När detta summeras för alla tjänsteköer i den här ACD är det lika med det obligatoriska fältet totalUnproratedNotReadyBusySeconds. En detaljerad förklaring av det här värdet finns i beskrivningen för fältet totalProratedReadyWaitingSeconds.

Kolumn	Datatyp	Beskrivnin
kontakterBesvarade	icke-negativ dubbel	Antalet kontakter till tjänstekön som besvarats av agenten under perioden. Skillnaden mellan det här fältet och det obligatoriska fältet contactsHandled är upp till implementeraren. Fältet contactsHandled används till exempel för beräkning av genomsnittliga hanteringstider, medan contactsAnswered används för att beräkna average speed of answer. Vissa ACD:er skiljer mellan de två fälten. I vissa ACD:er är till exempel en hanterad kontakt en kontakt som avslutas under rapporteringsintervallet, medan en besvarad kontakt är en kontakt som besvaras under rapporteringsintervallet. Detta fält är reserverat för framtida bruk. För närvarande ignoreras värdet.
totalAnswerDelaySeconds	icke-negativ dubbel	Den totala fördröjningen av svar på kontakter i tjänstekön för kontakter som agenten besvarat under perioden. Detta fält är reserverat för framtida bruk. För närvarande ignoreras värdet.

Fil för tjänsten

Tjänstfilens namn har följande format:

<datum/tid><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Följande är ett exempel på en tjänstfil.

Filnamn: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

EXEMPEL PÅ SERVICEDATUM: 2019-04-25 INTERVALL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Där i exemplet ovan,

- <SERVICE DATUM: 2019-04-25 INTERVALL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — är filen Rubrik i formatet AGENTDATUM: <datum> INTERVALL: <tid> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> – krävs och Valfria kolumner.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> – är datalinjer där varje datarad motsvarar ett dataobjekt i filen.

Kolumner

Följande är obligatoriska och valfria kolumner för GIS-tjänstfiler:

Kolumn	Datatyp	Beskrivning
Obligatoriska tjänstkolumner		
acdServiceId	positiv lång	ID för tjänstekön i ACD. Kan vara alfanumerisk.
kontakterErbjudna	icke-negativ dubbel	Antalet kontakter för tjänstekön som erbjudits agenter under perioden.
kontakterHanterade	icke-negativ dubbel	Antalet kontakter till tjänstekön som hanterats av agenter under perioden.
kontakterBesvarade	icke-negativ dubbel	Antalet kontakter i tjänstekön som besvarats av agenter under perioden. Skillnaden mellan det här fältet och det obligatoriska fältet contactsHandled är upp till implementeraren. Fältet contactsHandled används till sådant som som prognostisering av antal kontakter och databehandling

Kolumn	Datatyp	Beskrivnin
		genomsnittliga hanteringstider, medan contactsAnswered är används för att beräkna average speed of answer. Vissa ACD: er skiljer mellan de två Fält; I vissa ACD:er har till exempel en hanterad kontakt är en kontakt som avslutas under rapporteringen intervall, medan en besvarad kontakt är en kontakt som besvaras under rapportintervallet.
kontakterÖvergivna	icke-negativ dubbel	Antal kontakter i tjänstekön övergivits under perioden.
totalTalkSeconds	icke-negativ dubbel	Den totala samtalstiden för kontakter för tjänsten kö hanterad av agenter under perioden.
totalHoldSeconds	icke-negativ dubbel	Den totala väntetiden för kontakter för tjänsten kö hanterad av agenter under perioden. Den här kolumnen gäller inte chattar. Ange noll för den här kolumnen.
totalAfterContactWorkSeconds	icke-negativ dubbel	Den totala arbetstiden efter kontakt för kontakter för tjänstekön som hanterats av agenter under period.
totalAnswerDelaySeconds	icke-negativ dubbel	Den totala fördröjningen av att besvara kontakter för Service för kontakter som agenter besvarade under period. Den här kolumnen gäller inte chattar. Ange noll för den här kolumnen.
serviceLevelPercent	icke-negativ Dubbelrum ≤100	Den totala fördröjningen av att besvara kontakter för Service för kontakter agenter besvarade under perioden.
Valfria tjänstkolumner		
periodStarta	Tidsstämpel	En tidsstämpel som representerar intervallets början

Kolumn	Datatyp	Beskrivning
		period. Om det här fältet inkluderas måste det referera till samma tidpunkt (men inte nödvändigtvis uttryckt i samma tidszon) som periodens starttid i filnamnet och i filhuvudet. Om det inte matchar uppstår ett fel.
kontakterBlockerade	icke-negativ dubbel	Antalet kontakter som blockerats för tjänstekön under perioden. Standardvärde = 0.
serviceLevelSeconds	positiv dubbel	Servicenivåtröskeln i sekunder för tjänstekön under perioden. Detta fält är reserverat för framtida bruk. För närvarande ignoreras värdet.
contactsInQueue	icke-negativ dubbel	Det maximala antalet kontakter i kö under intervallet. Används endast med icke-interaktiva köer. För interaktiva köer är det här värdet alltid noll oavsett vilket värde som anges i kolumnen.

Importera API

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

GET Import Protocol och URI

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

Fält för GET-importbegäran

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

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

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

Fält för GET-importsvar

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

Exempel på GET-import av JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

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

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


POST Import Protocol och URI

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

Importera POST-svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
Tenant-ID	Klientorganisations-ID för flervärdesfält.

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

Exempel på POST-import av JSON-filer

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

JSON-format

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

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

Format för lyckat svar vid inlägg

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

Importera inställnings-API :er

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

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

Skapa importinställning API

Med API Skapa inställningar kan du skapa en ny importinställning.

Skapa importinställningsprotokoll och URI

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

Skapa fält för begäran om importpreferens

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

Exempel på JSON-fil för att skapa importinställningar

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.

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

Skapa svar på importinställningssystemet

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

Ta bort importinställning API

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

Ta bort Import Preference Protocol och URI

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

Ta bort svar från importinställningssystemet

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

Importinställningar API

Importinställningar hämtar API alla importinställningar för den aktuella innehavaren.

Importinställningsprotokoll och URI

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

Svarsfält för importinställningar

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

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

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

Systemsvar

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

Importera inställningar efter ID API

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

Importera inställningar efter ID-protokoll och URI

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

Importera inställningar efter ID-svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

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

Importera inställningar efter ID Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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


Systemsvar

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

Uppdatera importinställningar API

Med API Uppdatera inställningar kan du redigera en befintlig importinställning.

Uppdatera Import Preference Protocol och URI

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

Uppdatera svarsfält för importinställningar

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

Exempel på JSON-fil för uppdatering av importinställningar

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.

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

```
}
```

Uppdatera svar på importpreferenssystemet

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

Inkluderings-/uteslutningslista API

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

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

HÄMTA inkluderings-/uteslutningslista API

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

GET Inkludering / uteslutningslista API protokoll och URI

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

Fält för GET-lista API inkluderings -/exkluderingslista

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

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

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

GET-tjänstens API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

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

Exempel på GET-tjänst API JSON-fil

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

PUT inkludera / exkludera lista API

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

PUT Inkludera / Exkludera lista API protokoll och URI

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

PUT Inkludera/Exkludera Lista API begärandefält

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

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

PUT Inkludera/Exkludera lista API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

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

Exempel på PUT include/exkludera lista API JSON-fil

{

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

POST inkludering / uteslutningslista API

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

POST inkludering / uteslutningslista API protokoll och URI

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

Fält i listan API begäran om POST efter inkludering/uteslutning

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

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

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

Lista API svarsfält för POST-inkludering/uteslutning

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

Fält	Beskrivning
	2 = Utgående 3 = Antingen

POST-inkluderings-/uteslutningslista API JSON-filexempel

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

TA BORT Inkludera/Exkludera lista API

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

TA BORT Inkludera/exkludera lista API protokoll och URI

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

Ta bort systemsvar för att inkludera/exkludera

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

Sammanfattning av interaktion Läs API

Använd API för interaktionssammanfattning om du vill exportera interaktionssammanfattningar.

Protokoll och URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Visa tal till text-analys
Parametrar	ClientAppId = En sträng som representerar programmet som anropade API. Den tilldelas när en app har godkänts för att anropa API. ccrID = ID:t för den CCR som sammanfattningen är associerad med.

Exempel på svar

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

Jobb API

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

Protokoll och URI

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

Begärandefält

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

Svarsfält

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

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

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

Exempel på JSON-filer

Begäran

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-begäran.

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

Svar

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

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

API:er för organisationsstruktur

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

Tilldela roller till en person API

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

Tilldela roller till en person API protokoll och URI

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

Tilldela roller till en person API begärandefält

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

Tilldela roller till en person API Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

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

        },
        ...
]
```

Gemensam grupp API

Den här API skapar en ny grupp med angivna data.

Gemensamma gruppprotokollet API och URI

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

Gemensamma fält för grupp API begäran

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

Organisationsstruktur Gemensam API (detaljerad information)

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

Gemensamma API protokollet och URI

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

Vanliga fält för API begäran

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

Vanliga API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

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

Exempel på vanliga API JSON-filer

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

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

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

Grupp API

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

Grupp API protokoll och URI

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

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

För att lista eller skapa en specifik grupp:

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

Fält för gruppbegäran API - Alla grupper

Den skapar nya grupper som användaren har åtkomst till.

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

Grupp API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

Exempel på grupp API JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

Information för en enskild grupp:

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

Gruppera efter ID (med Teams)

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

Gruppera efter ID (med Teams), protokoll och URI

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

Fält för begäran om Gruppera efter ID (med Teams)

Metoden POST uppdaterar den angivna gruppposten.

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

Svarsfält för Gruppera efter ID (med Teams)

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

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

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

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Grupp-Person API

Group-Person API låter dig visa, omfördela och lägga till en person i en grupp.

Group-Person API Protocol and URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Metod	HÄMTA SÄTT POST
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Innehållstyp	multipart/form-data
Parameter	groupId - ID för gruppen som personerna till

Grupp-person API Begäran Fält

Omtilldela en person till en grupp och returnerar alla användare i den gruppen efter omtilldelningen.

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

Grupp-person API Svar Fält

JSON-utgången inkluderar fält som definieras i följande tabell.

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

Group-Person API JSON-fil Exempel

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

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



        },
        ...
]
```

Grupp (med omfattning) API

Gruppen (med omfattning) API låter dig se och skapa en grupp.

Grupp (med omfattning) API Protocol and URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metod	HÄMTA PUBLICERA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Innehållstyp	multipart/form-data
Parameter	Permission - Namn på gruppens omfattning.

Grupp (med omfattning) API Begäran Fält

POST-metoden skapar en grupp i den angivna överordnade gruppen.

Namn	Begär?	Beskrivning
namn	Ja	Namn på gruppen.
parentGroupId	Ja	ID för föräldragruppen.

Grupp (med omfattning) API Svar Fält

JSON-utgången inkluderar fält som definieras i följande tabell.

Namn	Beskrivning
namn	Namn på gruppen.
id	ID för gruppen.

Grupp (med omfattning) API JSON-fil Exempel

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
[
    {
            "name":"Hyresgäst 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 and URI

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

URI	/api/rest/org/permissions/
Metod	HÄMTA
Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Innehållstyp	multipart/form-data

Behörigheter API Svar Fält

JSON-utgången inkluderar fält som definieras i följande tabell.

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

Behörigheter API JSON-fil Exempel

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

Person API

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

Person API Protocol and URI

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

Person API Begäran Fält

POST-metoden skapar en ny person/agent. Roller krävs inte för den nya personen; de kommer som standard till standardagentrollen. GroupId krävs inte; det kommer som standard att vara standardteam, och personuppgifter krävs endast om användaren ska schemaläggas. Visningar krävs inte; standardvyn kommer att användas.

Namn	Begär?	Beskrivning
förnamn	Ja	Förnamn på den nya personen.
efternamn	Ja	Efternamnet på den nya personen.
e-post	Ja	Ny persons e-postadress.
tidszon	Ja	Ny persons tidszon.
acdId	Ja	ACD för den nya personen.
enabledForScheduled	Ja	Följer kryssrutan som visas på användarens redigera/skapa sida. Används av WFM istället för agentdetalj för att avgöra om den nya personen ska schemaläggas.
agentDetail		Ger detaljer för den nya personen
skillMappings	S	Listar användarens färdighetskartläggningar.
undantag	S	Listar användarens undantag.
vyer	S	Definierar användarens vyinställningar.
viewId	S	Användarens vy-ID.
mainView	S	Indikerar om det angivna vy-ID:t är användarens huvudsakliga

Namn	Begär?	Beskrivning
		se. True = Användarens huvudvy False = Inte användarens huvudvy
arbetsskift	S	Användarens arbetsskiftsinställningar.
workShiftId	S	Användarens arbetsskifts-ID.
shiftWeekStart	S	Datum då användarens skiftvecka börjar.

Person API JSON-fil Exempel

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "email": "al.dente@domain.com",
    "lösenord": "123456789",
    "tidszon": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
              "undantag": [ 1,
                    2
            ],
            "visningar": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Person efter ID API

Personen med ID API. låter dig se eller uppdatera detaljerad information om en specifik användare. Den kan också användas för att ta bort en specifik användare.

Person efter ID API Protocol and URI

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

Person efter ID API Begäran fält (PUT Metod)

PUT-metoden skapar den specificerade användarens detaljerade information.

VIKTIGT Om användaren du skapar med PUT-metoden ingår i din ACD, nästa gång ACD synkroniseras, skapar Webex WFO en dubblett personprofil. Du måste använda Funktionen Merge Person för att slå samman dessa personprofiler.

Namn	Begär?	Beskrivning
id	Ja	Användarens person-ID.
acdId	Ja	ID för användarens ACD.
acdServerId	Ja	ACD:s server-ID, som en sträng. Detta kan vara ID konfigurerad på ACD konfigurationssida i Webex WFO, eller något av följande: ▪ För system som använder Unified CCE är detta krävs och är det perifera ID:t. För system som använder 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	Användarnamn som visas i Webex WFO.
aktiveras	Ja	Datum personen aktiverades.
avaktiverad	S	Datum personen avaktiverades
grupp-ID	Ja	ID för användarens grupp.
tidszon	Ja	Tidszon för användarens kontaktcenter.
enabledForScheduling	S	Om satt till True, använder Webex WFO detta fält snarare än Agent Detalj för att avgöra om användaren ska schemaläggas.
agentdetaljer	S	Lista med detaljer för användaren.
aktiv	S	Indikerar om användaren är aktiv.
företagets startdatum	S	Datum då användaren började arbeta för företaget.

Namn	Begär?	Beskrivning
avdelning Startdatum	S	Datum då användaren började arbeta på avdelningen.
uppsägningsdatum	S	Senaste datum då användaren arbetade för företaget.
agentRank	S	Användares rang på avdelningen.
skillMappings	S	Listar användarens färdighetskartläggningar.
id	S	Färdighetskartläggnings-ID.
namn	S	Namn på färdighetskartläggning.
arbetsskift	S	Användarens arbetsskiftsinställningar.
workShiftId	S	Användarens arbetsskifts-ID.
workShiftName	S	Namn på användarens arbetspass.
shiftWeekStart	S	Datum då användarens skiftvecka börjar.
undantag	S	Listar användarens undantag.
id	S	ID för användarens undantag.
namn	S	Namn på användarens undantag.
datum	S	Datum för användarens undantag.
start	S	Startdatum för användarens undantag.
avsluta	S	Slutdatum för användarens undantag.
varaktighetTimmar	S	Antal timmar för användarens undantag.
hela dagen	S	Anger om undantaget gäller en hel dag: Sant = Hela dagen undantag Falskt = mindre än ett heldagsundantag
betalas	S	Anger om undantaget är betalt. Sant = Betalt undantag

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

Fält för person efter ID API svar

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

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

Person efter ID API Exempel på JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

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


Personens tidszon API

I API Personens tidszon visas den angivna personens konfigurerade tidszon.

Personens tidszon API protokoll och URI

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

Personens tidszon API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

Exempel på personens tidszon API JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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


Roller API

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

Roller API protokoll och URI

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

Roller API begärandefält

Med metoden POST skapas den angivna rollen för klientorganisationen.

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

Roller API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabeller.

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

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

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

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

Exempel på roller API JSON-fil

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

över alla innehavarroller:

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

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


Visa behörigheter för en viss roll:


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


Lag API

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

Team API protokoll och URI

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

Behörigheter	ViewOrg UpdateOrg
Typ av innehåll	multipart/form-data

Fält för team API begäran

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

Team API JSON-filexempel

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

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

Team efter ID (med agenter)

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

Team efter ID (med agenter), protokoll och URI

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

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

Fält för begäran om team efter ID (med agenter)

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

Svarsfält för team efter ID (med agenter)

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

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

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

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

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

]
},
...
]

Team (med omfattning)

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

Teamprotokoll (med omfattning) och URI

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

Fält för teambegäran (med omfattning)

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

Teamsvarsfält (med omfattning)

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

Exempel på JSON-fil i team (med omfång)

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
[
        {
```

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

Hyresgäst API

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

Protokoll API klientorganisation och URI

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

Fält för API begäran om klientorganisation

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

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

Fält för klientorganisations API svar

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

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

Exempel på klientorganisation API JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


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

Agenttillstånd i realtid API

Realtidsagenttillstånd API tillhandahåller data för agenttillstånd i realtid för en specifik lista över agenter inom ett visst tidsintervall. Du kan använda dessa data för att fastställa exakt när agenter loggade in och ut från ACD.

För att realtidsagenttillstånd API ska returnera data måste de agenter du begär uppfylla följande villkor:

- Ha realtidsdata
- Vara i din (den begärande användarens) vy

Realtidsagenten anger API inte returnerar några data för användare som inte uppfyller dessa två villkor.

> Du kan begära data för ett tidsintervall på upp till 31 dagar.

Agenttillstånd i realtid API protokoll och URI

URI	/api/rest/schemaläggning/realtid/aktivitet/detalj
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Administrera WFM

Parametrar

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
frånTid	Ja	Nummer	Starttiden för data för realtidsagenttillstånd. Format = Epoktid, i millisekunder. OBS Parametern fromTime är inkluderande. Mer information om parametern fromTime finns i frånParameteröverväganden.

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
toTime	Ja	Nummer	Sluttiden för data för realtidsagenttillstånd. Format = Epoktid, i millisekunder. Parametern toTime är inte inkluderande.

Överväganden för frånTime-parametrar

Om en agent lämnar ett tillstånd som börjar före de parametrar du väljer och går in i ett annat tillstånd mellan agenterna, kommer API i realtidsagenttillstånd att inkludera båda tillstånden i sitt svar, även om ett av dem inträffar före fromTime-parametern.

EXEMPEL

Du begär realtidsdata om agenttillstånd från 13:30–14:30 den 24 januari 2018, formaterad som epoktid i millisekunder, för en agent.

Den dagen gjorde agenten följande:

- Gick in i HOLD-tillstånd kl. 13.15
- Ändrad till TALK-status kl 13:45

I det här fallet innehåller svaret både HOLD- och TALK-tillståndet, även om HOLD-tillståndet börjar före fromTime-parametern (1:30) för din begäran.

Fält för agenttillstånd API begäran i realtid

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
agentIds	Ja	Nummer	(Valfritt) ID:n för de agenter som du vill ha agenttillståndsdata i realtid för (avgränsade med kommatecken). Om du inte anger agent-ID returneras realtidsdata för alla agenter i din vy.

Agenttillstånd API svarsfält i realtid

Namn	Beskrivning
agentId	Agentens ID.
anställdId	Agentens anställnings-ID. Kan vara null.
realTimeActivities	Information om agentens realtidstillstånd.
agentTillstånd	Agentens realtidstillstånd: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ PRATA ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ HÅLLA ▪ NOT_READY_BUSY
orsakskod	Orsakskoden för agenttillståndet. Kan vara null.
Tidsstämpel	Tidpunkten då agentens agenttillstånd ändrades. Formatet är epoktid i millisekunder.

Exempel på agenttillstånd i realtid API JSON-filer

Exempel på begärandefil

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

Exempel på svarsfil

```
[
        {
                "agentId": nummer, "anställnings-
                ID": sträng,
```

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":       sträng,
                                "reasonCode":       sträng,
                                "tidsstämpel": nummer,
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Datainsamling i realtid API

WFM datainsamling i realtid API kan användas för att meddela WFO Webex realtidsinformation om agenttillstånd för alla ACD. Dessa realtidsdata används sedan av Webex WFO för att beräkna agentens efterlevnad och överensstämmelse. Mer information om agenttillståndsdata med GIS-API finns *i Webex WFO Data Import Reference Guide* och GIS-API.

Du kan skicka varje ändring av agentstatus som en separat API begäran, eller kombinera flera agenttillståndsändringar i en enda begäran. I allmänhet resulterar sändning av flera agenttillståndsändringar i en enda begäran i högre prestanda.

1. Vid programstart upprättar du en HTTPS-session med programservern.
2. För applikationens livslängd:
    a. Övervaka ändringar av agenttillstånd med en ACD-specifik integreringsmetod.
    b. Skicka agenttillståndsändringar till dataservern.
3. När programmet stängs av förstör du HTTPS-sessionen.

Datafångst i realtid API protokoll och URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	WFM innehållstyp för
apphantering	multipart/form-data

Fält för datainsamling API begäran i realtid

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
userId	Ja	Sträng	Användarens inloggnings-ID.

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
lösenord	Ja	Sträng	Användarens lösenord.
Locale	Ja	Sträng	Användarens språk.

Datainsamlings- API svarsfält i realtid

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivningar
acdAgentId	Agentens ACD identifierare. Det här är agentens ACD-ID Webex i WFO (Application Management > Users > Agents).
gisStateIdentifier	Identifieraren för agenttillståndet. ▪ 1 – Logga ut. Agenten har loggat ut från ACD. I många ACD:er kan en numerisk orsakskod åtfölja det här tillståndet för att ange orsaken till tillståndsändringen. ▪ 2 – Inte klar. Agenten tar inte emot kontakter från ACD. I många ACD:er kan en numerisk orsakskod åtfölja det här tillståndet för att ange orsaken till tillståndsändringen. ▪ 3 – Klar. Agenten är redo att ta emot kontakter från ACD. ▪ 4 – Prata. Agenten har en kontakt. ▪ 5 – Arbetet är inte klart. Agenten arbetar efter kontakt och övergår till tillståndet Inte klar när han är klar. ▪ 6 – Arbete klart. Agenten är engagerad i efterarbete och kommer att gå in i tillståndet Klar när den är klar. ▪ 10 – Vänta. Agenten har satt kontakten i vänteläge. **NOT** Om ACD har ett arbetstillstånd efter kontakt, men inte gör någon skillnad mellan Arbete inte klart och Arbete klart, ska antingen Kan användas.
Tidsstämpel	Tidpunkten då ändringen av agentens tillstånd ägde rum, uttryckt i millisekunder sedan epoken. Tidsstämplar måste skickas i UTC uttryckt i epoktid i millisekunder.

Fält	Beskrivningar
orsakskod	En valfri orsakskod. Detta kan vara null eller tomt. Giltiga värden är 1–65535 eller en textsträng.

Exempel på datainsamling API JSON-fil i realtid

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.

```
[
    {
        "acdAgentId":sträng,
        "gisStateIdentifier":sträng,
        "tidsstämpel":nummer,
        "reasonCode":nummer
    }, ...
]
```

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

Systemsvar

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

Inspelningskontroller API

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

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

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

Den API gör följande:

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

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

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

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

Inspelningskontroller API protokoll och URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Inspelningskontroller
Typ av innehåll	program/JSON

URI begäran Parametrar

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

Frågeparametrar

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

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

Fält	Req?	Typ	Beskrivning

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

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

Inspelningskontroller, autentisering API protokoll och URI

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

> Information om metadatasyntax finns i Inspelningskontroller API begärandekommandon .

Logga in på inspelningskontrollerna API

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

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

   > Cisco-telefoner använder XML för att visa alla tjänster.

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

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

3. På huvudsidan kan du välja följande kommandon:

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

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

   > Parametern timestamp för paus- och återupptagningskommandon stöds.

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

Logga ut från inspelningskontrollerna API

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

Inspelningskontroller API begärandekommandon

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

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

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

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

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

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

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

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

Använda inspelningskontroller från kommandoraden

Du kan använda kommandoraden för att skicka kommandon för inspelningskontroller.

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

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

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

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

Förenklade inspelningskontroller API

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

Protokoll och URI

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

GET-exempel

EXEMPEL

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

Där i exemplet ovan,

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

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

POST-exempel

EXEMPEL

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

Där i exemplet ovan,

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

Konfigurera förenklade inspelningskontroller

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

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

   Använd följande för att göra GET-begäran:

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

   Innehållstyp: text/html; teckenuppsättning=utf-8

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

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

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

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

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

Kommandobeskrivningar

I följande lista beskrivs tillgängliga kommandon.

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

Kommando	Beskrivning

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

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

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

Schemainformation per agent och datum API

Schemainformation efter agent och datum API hämtar detaljerad schemainformation för alla agenter eller en angiven lista över agenter över ett datumintervall. Den här API endast data för agenter som ligger inom ditt omfång och som är synliga för en autentiserad användare.

> Om inget av de begärda agent-ID:na finns i den begärande användarens vy returnerar API en tom JSON-matris.

Protokoll och URI

URI	~/schemaläggning/schema/aktivitet/detalj/
Metod	GET och POST
Behörigheter	Planera scheman

Parametrar

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
frånDatum	Ja	Sträng	Startdatum för aktivitetsdata. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.
toDate	Ja	Sträng	Slutdatum för aktivitetsdata. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.

> Datumintervallet är begränsat till trettioen dagar i ett API samtal. Om fler datum krävs kan API ringas flera gånger till alla datum som behövs.

Begärandefält

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
agentIds	Ja	Nummer	ID:n för de agenter som du begär aktivitetsdata för (avgränsade med kommatecken).

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
			Om du inte anger agent-ID returneras data för alla agenter i din vy.

Till exempel:

```
INLÄGG ~/schemaläggning/schema/aktivitet/detalj?frånDatum=<datum>&toDate=<datum>
{
    "agentIds":[<agent-id>, <agent-id>, <agent-id>]
     }
```

Fälten Schemainformation per agent och Datum API svar

Namn	Beskrivning
agentId	Agentens unika ID.
anställdId	Agentens anställnings-ID.
agentTidszon	Tidszon där agentens kontaktcenter finns. Det här är agentens visningstidszon, som är agentens lokala tid. **NOT** Data returneras baserat på det datum som anges i klientorganisationens tidszon. Aktiviteter som sträcker sig över midnatt trunkeras inte i slutet av dagen. I stället returnerar WFM hela aktiviteten för alla aktiviteter som har någon del av den valda dagen i innehavarens tidszon. Om du till exempel skickar in en aktivitet den 9 oktober som pågår till den 10 oktober får du resultat för hela aktiviteten.
activitiesByDate	Lista över agentens aktiviteter på det angivna datumet.

Namn	Beskrivning
datum	Datum för agentens verksamhet.
schemalagdaAktiviteter är	Detaljerad lista över agentens schemalagda aktiviteter (varje schemalagd aktivitet listade).
activityType	Typ av aktivitet.
activityTypeLabel	Etikett för aktivitetstypen.
activityDetailName	Namn på den specifika verksamheten.
serviceQueueId	Identifierare för tjänstekön.
starttid	Starttid för aktivitet. Format=UNIX-tid
sluttid	Sluttid för aktivitet. Format=UNIX-tid
betalad	Anger om detta är en betald aktivitet: sant eller falskt.
activityMetadata	Definierar metadatafältet för aktiviteten.

Schemainformation efter agenter och datum API JSON-filexempel

Exempel på begärandefil

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

Exempel på svarsfil

```
[
        {
                "agentId": 1, "anställnings-ID":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "Amerika/Chicago" "activitiesByDate": [
```

```
                    {
                        "datum": "2016-07-22",
                        "schemalagdaAktiviteter": [
                            {
                                "activityType": "lunch", "activityTypeLabel":
                                "Lunch", "activityDetailName": "Special Lunch",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "betaId": sant
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Schema för tidsintervall API

Schemalägg för tidsperiod hämtar API schemalagda aktiviteter för en angiven tidsperiod för de angivna agent-ID:n. Endast scheman för agenter i den sändande användarens vyer returneras. Med den här API kan en uppringare hämta 60 dagars schemadata för en enskild agent eller upp till nio dagar för flera agenter.

Protokoll och URI

URI	~/schema/för/tidsperiod/
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Behörigheten Redigera scheman eller Visa scheman krävs. När det gäller en Användare som endast har behörigheten Visa scheman kan användaren bara hämta sitt eget schema.

Parametrar för begäran

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
frånTidsstämpel	Ja	Lång	Från tidsstämpel i epokmillisekunder. Varaktigheten från "fromTimestamp" till "toTimestamp" får inte överskrida 9 dagar om flera agentId:n har angetts. Om ett enda agentId är anges, sedan varaktigheten från "fromTimestamp" till "toTimestamp" får inte överskrida 60 dagar.
toTidsstämpel	Ja	Lång	Till tidsstämpel i epokmillisekunder. Varaktigheten från "fromTimestamp" till "toTimestamp" får inte överskrida 9 dagar om flera agentId:n har angetts. Om ett enda agentId är anges, sedan varaktigheten från "fromTimestamp" till "toTimestamp" får inte överskrida 60 dagar.

Begärandefält

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
agentIds	Ja	array av Longs	ID för agenter som finns i den sändande användarens vyer. Antalet ID:n får inte överstiga 1 000.

Till exempel:

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

Svarsfält

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
agentId	Ja	heltal	Agent-ID.
anställnings-ID	Ja	sträng	Anställnings-ID. Det här fältet kan vara null eller tomt.
agentTidszon	Ja	sträng	Agentens visningstidszon (Java tidszons-ID, till exempel "Amerika/Chicago").
verksamhet	Ja	samling	En matris med aktivitetsobjekt. Det här fältet kan vara tomt.

Aktivitetsobjekt

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
activityType	Ja	sträng	Aktivitetstypen (inte lokaliserad).
activityTypeLabel	Ja	sträng	Etiketten för aktivitetstyp (lokaliserad).
activityDetailName	Ja	sträng	Namnet på aktivitetsinformationen. Detta är null eller tomt om inte aktivitetstypen är något av följande: ▪ Det är namnet på tjänstekön om aktivitetstypen är i tjänst, stängd tjänst eller övertid för en tjänst

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
			kö. ▪ Det är namnet på multikunskapsgruppen om aktivitetstypen är i tjänst, stängd tjänst eller övertid för en multikunskapsgrupp. ▪ Det är rasten, lunchen, undantaget eller projektnamnet om aktivitetstypen är en av dessa aktiviteter.
starttid	Ja	lång	Starttidsstämpeln för aktiviteten i epokmillisekunder.
sluttid	Ja	lång	Sluttidsstämpeln för aktiviteten i epokmillisekunder.
färg	Ja	sträng	HTML-färgkoden.
serviceQueueId	S	lång	ID för tjänstekön. Detta är null om aktivitetstypen inte är i drift, stängd tjänst eller övertid för en tjänstekö.
multiSkillGroupId	S	lång	Grupp-ID för flera kompetenser. Detta är ogiltigt om aktivitetstypen inte är i drift, stängd tjänst eller övertid för en multikunskapsgrupp.

Exempel på svar


```
[
    {
        "agentId": 1, "anställnings-ID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Amerika/Chicago",
        "aktiviteter":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "In
            Service", "activityDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "color":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Special Lunch", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"färg": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"färg": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

Tjänst API

Använd tjänsten API för att skapa tjänsteköer och identifiera tjänsterna i en användares vy. I den här API används två metoder:

- GET-tjänst: Låter dig hämta en lista över tjänster.
- POST-tjänst: Gör att du kan skapa en tjänstekö.

> OBS: Tjänsten API returnerar inte inloggningsnamn (e-postadresser) för agenterna. Information om agentnamn och andra inloggningsnamn finns i Användar API.

SKAFFA SERVICE API

Med GET Service kan du hämta en lista över tjänster i din vy.

GET Service API Protocol och URI

URI	/api/rest/v2/schemaläggning/tjänst
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Planera scheman
Typ av innehåll	multipart/form-data

Fält för GET-tjänst API begäran

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
mainViewOnly	S	Boolesk	Om true returneras bara tjänster som finns i uppringarens huvudvy. Standardvärdet är falskt (returnerar alla tjänster).
utsikt	S	Boolesk	Om värdet är sant returneras tjänster tillsammans med tilldelade vyer. Standardvärdet är false.
skillMappings	S	Boolesk	Om värdet är sant returneras tjänster tillsammans med kunskapsgrupp

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
			Mappningar. Standardvärdet är false.
contactType	S	Heltal	Om de tillhandahålls returneras tjänster vars tjänstekötyp har angiven kontakttyp. 0 = Interaktiv. 1 = Icke-interaktiv. Returnerar 400-fel om parameter har angetts men värdet inte är 0 eller 1.
typ	S	Heltal	Om de tillhandahålls returneras tjänster med den typen av tjänstekö. Returnerar 400-felet om parameter har angetts men värdet inte är ett heltal. Returnerar tom lista om typen inte är en befintlig tjänstekötyp.
forcastAllowed	S	Boolesk	Om true returneras endast tjänster där "Generera inte prognoser eller scheman för den här tjänstekön" är avmarkerat. Kan anges som Sant i någon av följande situationer: ▪ Utan andra parametrar ▪ Med vy- och kompetensmappningar obligatoriska ▪ Med vy, kompetensmappningar och antingen typ eller kontakttyp krävs. Standardvärdet är falskt (returnerar alla tjänster).

GET-tjänstens API svarsfält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Beskrivning
ID	ID för tjänstekö. OBS! Tjänstkö-ID används av schemalagda agenter

Fält	Beskrivning
	efter API av tjänstekön.
Nummer	ACD tjänstkö-ID.
Namn	Namn på tjänstekön.
Prioritet	Prioritet för tjänstekö. Giltiga värden är 0–999. Noll är högsta prioritet. Standardvärdet är 0.
Virtuell	Indikator för virtuell tjänstkö. Standardvärdet är false.
Färg	Hexkod för tjänstekön. Standardvärdet är #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Genererar inte prognos eller schema om det är sant. Standardvärdet är false.
MSAQ	Möjliggör kö med flera kompetenser. Standardvärdet är false.
Typ	Typ av tjänstekö. Standardvärdet är 0 (röst).
TypeDesc	Namn på typ av tjänstkö.
Kontakttyp	Kontakttyp för tjänstekö. 0 = Interaktivt (standard). 1 = Icke-interaktiv.
Vy-ID	Matris med vy-ID:n.
skillMappingIds	Matris med kompetensmappnings-ID:n.

Exempel på GET-tjänst API JSON-fil


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "nummer" : 456, "namn"
                : "Försäljning", "prioritet"
                : 1, "virtuell" : falskt,
                "färg" : "#7399BD",
                "notAllowForecast" : falskt, "msaq" :
                falskt,
```

"type" : 0, "typeDesc" :
"Voice", "contactType" : 1,
"shrinkageScenarioId": null,
"viewIds" :[
{
"ID" : 23
},
{
"ID": 45
}
],
"skillMappingIds" :[
{
"ID": 11
},
{
"ID": 12
}
]
}
]

POST-tjänst API

Med POST-tjänsten kan du skapa en ny tjänstekö i användarens vy. Den nyligen tillagda tjänstekön läggs till i alla användarens aktuella vyer. Om användaren inte har några tilldelade vyer kan de inte utföra den här åtgärden.

POST Service API Protocol och URI

URI	/api/rest/v2/schemaläggning/tjänst

Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Administrera meddelanden, administrera WFM

Fält för API POST-tjänstbegäran

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
nummer	Ja	Nummer	Identifierar tjänstkön i ACD. Unik. Inte null. Max siffror = 22
Namn	Ja	Sträng	Namn på tjänstekön. Unik. Inte tomt. Max antal tecken = 50
acdServiceId	Ja	Sträng	ID för ACD tjänstkön. Inte tomt. Max antal tecken = 50
prioritering	Ja	Nummer	Prioritet för tjänstekö. Giltiga värden är 0–999. Noll är högsta prioritet. Standardvärdet är 0. Unik. Inte null. Max siffror = 22
färg	S	Sträng	Hexkod för tjänstekön. Standardvärdet är #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_FÄRG). Inte tomt. Måste mappas till colorCode-fältet i GET ~/config/color. Max antal tecken = 50
notAllowForecast	S	Boolesk	Om det är sant, genererar inte prognos eller schema. Standardvärdet är false.
MSAQ	S	Boolesk	Möjliggör kö med flera kompetenser. Standardvärdet är false.
typ	Ja	Nummer	Typ av tjänstekö. Standardvärdet är 0 (röst). Befintlig typ av tjänstekö.
stängdTimmarOmfördelningTyp		Nummer	Omfördelningstyp för stängda timmar. ▪ 0 = Ingen ▪ 1 = Proportionell

Fält	Req?	Typ	Beskrivnin
			▪ 2 = Jämn Standardvärdet är 0. Obligatoriskt om typen är för tjänstekötyp där kontakttypen Icke-interaktiv annars inte används.
hanteringströskel		Nummer	Hanteringströskel. 0–4320 minuter. Standardvärdet är 0. Ett värde krävs om closedRedistType är 1 eller 2. Om closedRedistType inte är 1 eller 2 används inte handlingThreshold.
samtalstid		Nummer	Genomsnittlig kontakttid i sekunder. Kan inte vara negativ.
Arbetstid		Nummer	Genomsnittlig arbetstid i sekunder. Kan inte vara negativ.
serviceLevelObjectivePercent		Nummer	Procent som 0–100 för en tjänstekö med typen Interaktiv kontakt. Om tjänstekön har en icke-interaktiv kontakttyp ignoreras det här fältet. Tjänsteköer med icke-interaktiva kontakttyper hårdkodas till 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Nummer	Måste vara positivt för kontakttypen Interaktiv. Ignoreras om typen är för tjänstekötypen med kontakttypen Icke-interaktiv (hårdkodas till null).
produktivitetProcent	S	Nummer	Produktivitetsprocent. Standardvärdet är 0.
fteHourPerWeek	S	Nummer	FTE timmar per vecka. Standardvärdet är 0.
breakHoursPerWeek	S	Nummer	Paustimmar per vecka. Standardvärdet är 0.
prognosBemanningJusteringsfaktor		Nummer	Prognostiserad justeringsfaktor för antal agenter. Standard är 1.00. Intervallet är 0,00–10,00.

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
Dagar	Ja	Matris	Array av dag info. Det måste finnas minst en aktiv veckodag med öppet och stängt. Se Dagar Fält för definitioner av fälten som JSON-utdata innehåller för dagar.
skillMappings	Ja	Matris	Matris med kompetensmappningsinformation. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte relationen mellan tjänstekö och kompetensmappning. Se Kompetensmappningsfält för definitioner av de fält som JSON-utdata innehåller för kompetensmappningar.
tilldeladeDns	Ja	Matris	Matris med DN-info. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte relationen mellan tjänstekö och DN. Se DN-fält för definitioner av fälten som JSON-utdata innehåller för tilldelade DN:er.
virtuell		Boolesk	Om det är sant betyder det att det är en virtuell tjänstkö.
virtualServices	Ja	Matris	Matris med virtuell tjänstinformation. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte relationen mellan tjänsteköerna i tjänstekön och källan. Se Fält för virtuella tjänster för definitioner av de fält som JSON-utdata innehåller för virtuella tjänster.
schemaläggningOrderParameters	Ja	Matris	Matris med schemaläggningsorderinformation. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte förhållandet mellan schemaläggningsprioriteter för tjänstekön.

Fält	Req?	Typ	Beskrivnin
			Se Fält för schemaläggningsordning för definitioner av de fält som JSON-utdata innehåller för schemaläggning av orderparametrar.
vacationOrderParameters	Ja	Matris	Utbud av semesterorderinformation. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte relationen för serviceköens semesterprioriteringar. Se Semesterordningsfält för definitioner av de fält som JSON-utdata innehåller för semesterorderparametrar.
multiSkillGroups	Ja	Matris	Matris med flera kompetensgrupper. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte tjänstekörelationen med flera kompetensgrupper. Mer information finns i Fält för flera kunskapsgrupper av de fält som JSON-utdata innehåller för grupper med flera kunskaper.
agentIds	S	Nummerrmatris	Matris med agent-ID:n vars huvudsakliga tjänstkö är den här tjänstekön (läggs endast till i molnet – start 2016.10)

Fält för dagar

Fältet dagar innehåller följande fält för taggarna söndag, måndag, tisdag, onsdag, torsdag, fredag och lördag:

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
öppna		Tid	Format: HH:MM. Både öppet och stängt måste ha värden eller båda måste vara null. Ignoreras om aktiv är falsk.
stänga		Tid	Format: HH:MM. Både öppet och stängt måste ha värden eller båda måste vara null. Ignoreras om aktiv är falsk.
aktiv	Ja	Boolesk	Anger om dagen är aktiv.

Fält för kompetensmappning

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
id	Ja	Nummer	ID för kompetensmappning.
prioritering	Ja	Nummer	Giltiga prioriteter är 0–999 där 0 är högst. Standardvärdet är prioritet 1.

DN-fält

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
id	Ja	Nummer	DN-ID.
starta	Ja	Tid	Tid då DN startar.
ände	Ja	Tid	Tid som DN slutar. Måste vara efter start.
Dagar	Ja	Matris	Matris med vald veckodag (tagg för måndag, Tisdag, onsdag, torsdag, fredag, lördag, med booleskt värde). Måste ha minst en uppsättning.

Fält för virtuella tjänster

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
id	Ja	Nummer	ID för tjänstekö. Denna tjänstekö måste ha Samma typ av tjänstekö.
hourGap	S	Nummer	Ignoreras från och med WFM 9.3(1).
förhållande	S	Nummer	Ignoreras från och med WFM 9.3(1).

Fält för schemaläggningsordning

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
Kriterier	Ja	Sträng	Det är kriterierna som kommer att beaktas medan schemalägga en agent för service. Detta är ett id och Inte en lokaliserad sträng – något av följande: maximum_hours_

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
			Tillgänglig, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, rang
prioritering	Ja	Nummer	Det är prioriteten som tilldelas kriterierna. Unik.
uppstigande	Ja	Boolesk	Är stigande/fallande. Fallande är standard - värdet false.

Semesterorderfält

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
Kriterier	Ja	Sträng	Det är kriterierna som kommer att övervägas för semesterprioriteringar. Detta är ett id och inte en lokaliserad sträng - en av: company_start_date, department_start_date, rank min_fte_hours.
prioritering	Ja	Nummer	Det är prioriteten som tilldelas kriterierna. Unik.
uppstigande	Ja	Boolesk	Är stigande/fallande. Fallande är standard - värdet false.

Gruppfält med flera kunskaper

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
id	Ja	Nummer	Grupp-ID för flera kompetenser.
Namn		Sträng	Gruppnamn för flera färdigheter. Används inte i POST och PUT. Ingår endast i GET-svaret. Inte tomt.
prioritering	Ja	Nummer	Giltiga prioriteter är 0–999 där 0 är högst. Standardvärdet är prioritet 1.

POST-tjänstens API svarsfält

Namn	Beskrivning
id	ID för tjänstekö. Unik. Inte null. Max siffror = 22
nummer	Identifierar tjänstekön i ACD. Inte null. Max siffror = 22
namn	Namn på tjänstekön. Unik. Inte tomt. Max antal tecken = 50
acdServerId	ACD server-ID. Inte null. Max siffror = 22
prioritering	Prioritet för tjänstekö. Giltiga värden är 0–999. 0 har högsta prioritet. Standardvärdet är 0. Unik. Inte null. Max siffror = 22
virtuell	Anger om det är en virtuell tjänstkö. Standardvärdet är false. Inte null.
färg	HTML-färgkod för tjänstekön. Standardvärdet är "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Inte tomt. Måste mappas till colorCode-fältet i GET ~/config/color. Max antal tecken = 50
notAllowForecast	Genererar inte prognos eller schema om det är sant. Standardvärdet är false.
MSAQ	Aktiverar agentkö med flera kompetenser. Standardvärdet är false.
typ	Typ av tjänstekö. Standardvärdet är 0 (röst). Befintlig typ av tjänstekö.
typeDesc	Namn på typ av tjänstkö. Inte tomt.
stängdTimmarOmfördelningTyp timmar.	Omfördelningstyp för stängda 0 = Ingen 1 = Proportionell 2 = Jämn Standardvärdet är 0. Tillagd i WFM 9.2 (1). Ett värde krävs om typen är för tjänstekötypen där kontakttypen Icke-interaktiv annars inte används.
hanteringströskel	Hantering av trösk. 0–4320 minuter. Standardvärdet är 0. Tillagd i WFM 9.2(1).

Namn	Beskrivning
	Ett värde krävs om closedRedistType är 1 eller 2, annars används inte det här fältet.
samtalstid	Genomsnittlig kontakttid i sekunder. Kan inte vara negativ.
Arbetstid	Genomsnittlig arbetstid i sekunder. Kan inte vara negativ.
serviceLevelObjectivePercent kontakttyp	Procentuell procentsats för servicenivåmål. 0–100 för Interaktiv. Ignoreras om typen är för tjänstekötyp med kontakttypen Icke-interaktiv (hårdkodas till 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds	Sekunder för servicenivåmål. Måste vara positivt för kontakttyp av Interaktiv. Ignoreras om typen är för tjänstekötyp med kontakttypen Icke-interaktiv (hårdkodas till noll).
produktivitetProcent	Produktivitetsprocent. Standardvärdet är 0.
fteHourPerWeek	FTE timmar per vecka. Standardvärdet är 0.
breakHoursPerWeek	Paustimmar per vecka. Standardvärdet är 0.
forecastPrecisionLevel	Prognos precisionsnivå.
prognosBemanningJusteringsfaktor	Prognostiserad justeringsfaktor för antal agenter. Standard är 1.00. Intervallet är 0,00–10,00.
dagar	Array av dag info. Det måste finnas minst 1 aktiv veckodag med öppen och stängd uppsättning. Hänvisa
skillMappings	Matris med kompetensmappningsinformation. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte relationen mellan tjänstekö och
	kompetensmappning.
tilldeladeDns	Matris med DN-info. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte relationen mellan tjänstekö och DN.
virtualServices	Matris med virtuell tjänstinformation. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte relationen mellan tjänsteköerna i tjänstekön och källan.
schemaläggningOrderParameters visas tjänsten	Matris med schemaläggningsorderinformation. Om den inte är tillgänglig

Namn	Beskrivning
	Förhållandet mellan köschemaläggningsprioriteter uppdateras
inte. vacationOrderParameters visas tjänsten	Utbud av semesterorderinformation. Om den inte är tillgänglig Relationen för kösemesterprioriteringar uppdateras inte.
multiSkillGroups tjänsten	Array med multiskill gruppinformation. Om den inte är tillgänglig visas Relationen mellan kö och multikunskapsgrupp uppdateras inte. Tillagd i WFM 9.3 (1).
agentIds	Matris med agent-ID:n. Om inga agenter har mappat den här tjänstekön som sin huvudsakliga tjänstekö kommer den här nummermatrisen inte att vara tillgänglig. Lades endast till i molnet från och med 2016.10.

Exempel på POST-tjänst API begäran JSON-fil

{
"acdServerId": 2,
"nummer: 456,
"namn:
"Försäljning",
"prioritet": 1, "färg":
"#7399BD",
"notAllowForecase": false, "msaq":
false,
"typ": 0,
"closedHoursRedistributionType": 0,
"handlingThreshold": 0,
"talkTime": 60,
arbetstid: 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"produktivitetProcent": 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,

```
"dagar": {
        "Söndag":
        {
                "Öppna": "00:00".
                "stäng": "23:59", "aktiv" :
                sant
        },
        "Måndag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "Tisdag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "Onsdag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "torsdag" :
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "Fredag":
```

```
                {
                        "öppen": "00:00",
                        "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                        Sant
                },
                "Lördag":
                {
                        "öppen": "00:00",
                        "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                        Sant
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "ID": 22,
                        "Prioritet": 1
                }
        ],
        "tilldeladDns": [
                {
                        "ID": 32,
                        "Start": "00:00",
                        "Slut": "10:15",
                        "dagar" : // Måste ha minst en uppsättning
                        {
                                "söndag" : falskt,
                                "måndag" : sant,
                                "tisdag" : sant,
                                "onsdag" : sant,
                                "torsdag" : sant,
```

```
                    "fredag" : sant, "lördag" : falskt
                }
            }
        ],
        "virtualServices" : [
            {
                "ID": 22,
                "hourGap" : 0,
                "Förhållande" : 0
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "kriterier": maximum_hours_available, "prioritet": 1,
                "stigande": falskt

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


"stigande": falskt          {
            },      "kriterier" : maximum_hours_per_week,
                    "prioritet": 3,
                    "stigande": falskt

                    {
            },      kriterier: minimum_hours_per_week,
```

"prioritet" : 4, "stigande" :
falskt
},
{
"kriterier" : rang,
"prioritet" : 5,
"stigande" : falskt
},
{
"kriterier": company_start_date, "prioritet": 6,
"stigande": falskt
},
{
"kriterier": department_start_date, "prioritet": 7,
"stigande": falskt
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"kriterier": company_start_date, "prioritet": 1,
"stigande": falskt
},
{
kriterier: department_start_date, prioritet: 2,
"stigande": falskt
},
{

"kriterier": min_fte_hours, "prioritet": 3,
"stigande": falskt
}
],
"agentIds": [65],
"virtuell": true
}

Exempel på JSON-fil API POST-tjänstsvar

{
"ID" : 6788,
"Antal": 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Sales", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : falskt, "msaq" :
falskt,
"typ": 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold": 0,
"talkTime": 60,
arbetstid: 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"produktivitetProcent" : 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastPrecisionLevel": 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,

```
"dagar" : {
        "Söndag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "Måndag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "Tisdag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "Onsdag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        }, "torsdag" :
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        }, "fredag" :
        {
                  "öppen": "00:00",
```

```
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "Lördag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID": 22,
                "name" : "Skill Name",
                "priority" : 1
        }
],
"tilldeladDns": [
        {
                "ID": 32,
                "Start": "00:00",
                "Slut": "10:15",
                "namn" : "Namn", "nummer":
                12,
                "dagar" : // Måste ha minst en uppsättning
                {
                        "söndag" : falskt,
                        "måndag" : sant,
                        "tisdag" : sant,
                        "onsdag" : sant,
```

```
                    "torsdag" : sant, "fredag" :
                    sant, "lördag" : falskt
                }
            }
        ],
        "virtualServices" : [
            {
                "ID": 22,
                "namn" : "Namn", "nummer":
                12,
                "hourGap" : 0,
                "Förhållande" : 0
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "kriterier": maximum_hours_available, "prioritet":
                1,
                "stigande": falskt
            },
            {
                "kriterier": minimum_hours_available, "prioritet": 2,
                "stigande": falskt
            },
            {
                "kriterier" : maximum_hours_per_week,
                "prioritet": 3,
                "stigande": falskt
```

```
        },
        {
            "kriterier": minimum_hours_per_week, "prioritet":
            4,
            "stigande": falskt
        },
        {
            "kriterier" : rang,
            "prioritet" : 5,
            "stigande" : falskt
        },
        {
            "kriterier": company_start_date, "prioritet": 6,
            "stigande": falskt
        },
        {
            "kriterier": department_start_date, "prioritet": 7,
            "stigande": falskt
        },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
        {
            "kriterier": company_start_date, "prioritet": 1,
            "stigande": falskt
        },
        {
            kriterier: department_st prioritet: 2,
```

```
                "stigande": falskt
            },
            {
                "kriterier": min_fte_hours, "prioritet": 3,
                "stigande": falskt.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID": 345,
                "name" : "Flerspråkig",
                "prioritet" : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "name" : "Bi lingual",
                "priority" : 2
            }
        ],
        "agenter": [
                                35,24,3
        ]
}
```

ID för tjänstekö API

Med ID-API för tjänstekö kan du identifiera, uppdatera eller ta bort en tjänstekö.

- GET Service Queue ID API – Använd den här API för att få information om en tjänstekö.
- ID för PUT-tjänstkö API – Använd den här API om du vill uppdatera en tjänstkö.
- TA BORT ID för tjänstekö API – Använd den här API för att ta bort en tjänstekö.

> **NOT**
> Tjänst-API:erna returnerar inte inloggningsnamn (e-postadresser) för agenterna. Information om agentnamn och andra inloggningsnamn finns i User API: /api/rest/scheduling/user.

Hämta tjänst-ID API

Använd den här API om du vill hämta information om den angivna tjänstekön i användarvyn.

GET Service ID API Protocol och URI

URL	/api/rest/v2/schemaläggning/service/{serviceQueueId}
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Administrera WFM, planera scheman, redigera scheman

Fältet GET Service ID API Request (Hämta tjänst-ID)

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
serviceId	Ja	Sträng	ID för tjänstekön som ska hämtas.

GET-tjänst-ID API svarsfält

Fält	Beskrivning
id	ID för tjänstekö. Unik. Inte null.
nummer	Identifierar tjänstkön i ACD. Unik. Inte null.
acdServerId	ACD server-ID. Krävs. Inte null.
namn	Namn på tjänstekön. Unik. Inte tomt.
prioritering	Prioritet för tjänstekö. Giltiga värden är 0–999. 0 har högsta prioritet. Standardvärdet är 0. Unik. Inte null.
virtuell	Anger om är en virtuell tjänstkö. Standardvärdet är false. Inte null.
färg	HTML-färgkod för tjänstekön. Standardvärdet är "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Inte tomt. Måste mappas till colorCode-fältet iGET ~/config/color
notAllowForecast	Genererar inte prognos eller schema om det är sant. Standardvärdet är false.
MSAQ	Aktiverar kö för agenter med flera kompetenser. Standardvärdet är false.
typ	Typ av tjänstekö. Standardvärdet är 0 (röst). Befintlig typ av tjänstekö.
typeDesc	Namn på typ av tjänstkö. Inte tomt.
shrinkageScenarioId	Scenario för krympning Id.
stängdTimmarOmfördelningTyp	Omfördelningstyp för stängda timmar. 0 = Ingen, 1 = Proportionell, 2 = Även. Standardvärdet är 0. Tillagd i WFM 9.2 (1). krävs om typen är för tjänstekötyp med kontakttypen Icke-interaktiv annars används inte. Obligatoriskt om typen är för tjänstekötypen med kontakttypen Icke-interaktiv annars används inte.
hanteringströskel om	0-4320 minuter. Standardvärdet är 0. Tillagd i WFM 9.2 (1). Obligatoriskt closedRedistType är 1 eller 2 annars används inte.
samtalstid	Genomsnittlig kontakttid i sekunder. Kan inte vara negativ.

Fält	Beskrivning
Arbetstid	Genomsnittlig arbetstid i sekunder. Kan inte vara negativ.
serviceLevelObjectivePercent	0–100 för kontakttypen Interaktiv. Ignoreras om typen är för
tjänsten	
	kötyp med kontakttypen Icke-interaktiv (hårdkodas till 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds	Måste vara positivt för kontakttypen Interaktiv. Ignoreras om typen är för
	tjänstkötyp med kontakttypen Icke-interaktiv (hårdkodas till null).
produktivitetProcent	Standardvärdet är 0.
fteHourPerWeek	Standardvärdet är 0.
breakHoursPerWeek	
	Standardvärd
et är 0. forecastPrecisionLevel	
prognosBemanningJusteringsfaktor	Prognostiserad justeringsfaktor för antal agenter. Standard är 1.00. Intervallet är 0,00–10,00.
dagar	Array av dag info. Det måste finnas minst en aktiv veckodag med öppet och stängt.
skillMappings	Matris med kompetensmappningsinformation. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte relationen mellan tjänstekö och
	kompetensmappning.
tilldeladeDns	Matris med DN-info. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte relationen mellan tjänstekö och DN.
virtualServices	Matris med virtuell tjänstinformation. Om den inte är tillgänglig uppdateras inte relationen mellan tjänsteköerna i tjänstekön och källan.
schemaläggningOrderParameters visas tjänsten	Matris med schemaläggningsorderinformation. Om den inte är tillgänglig
	Förhållandet mellan köschemaläggningsprioriteter uppdateras inte.
vacationOrderParameters	Utbud av semesterorderinformation. Om den inte är tillgänglig visas tjänsten Relationen för kösemesterprioriteringar uppdateras inte.

Fält	Beskrivning
multiSkillGroups tjänsten	Array med multiskill gruppinformation. Om den inte är tillgänglig visas Relationen mellan kö och multikunskapsgrupp uppdateras inte. Tillagd i WFM 9.3 (1).
agentIds	Matris med agent-ID:n. Om inga agenter har mappat den här tjänstekön som sin huvudsakliga tjänstekö kommer den här nummermatrisen inte att vara tillgänglig. Lades endast till i molnet från och med 2016.10.

Exempel på JSON-fil med GET-tjänst-ID API-svar

{
"ID" : 6788,
"nummer" : 456, "namn"
: "Försäljning", "prioritet"
: 1, "virtuell" : sant, "färg"
: "#7399BD",
"notAllowForecast" : falskt, "msaq" :
falskt,
"typ": 0,
"closedRedistType": 0,
"hanteringThresh": 0,
"talkTime": 60,
arbetstid: 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"produktivitetProcent" : 0,
"fteHourPerWeek": 0,
"breakHoursPerWeek": 0,
"forecastPrecisionLevel": 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00, "dagar" : {

"Söndag":
{
"öppen": "00:00",
"Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
Sant
},
"Måndag":
{
"öppen": "00:00",
"Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
Sant
},
"Tisdag":
{
"öppen": "00:00",
"Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
Sant
},
"Onsdag":
{
"öppen": "00:00",
"Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
Sant
},
"torsdag" :
{
"öppen": "00:00",
"Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
Sant
},
"Fredag":
{

```
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
            },
            "Lördag":
            {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "namn": "5000.SimSG1",
                "id": 22,
                "Prioritet": 1
            }
        ],
        "tilldeladDns": [
            {
                "ID": 32,
                "namn": "SGdn", "nummer":
                1,
                "Start": "00:00",
                "Slut": "10:15",
                "dagar" : // Måste ha minst en uppsättning
                {
                    "söndag" : falskt,
                    "måndag" : sant,
                    "tisdag" : sant,
```

"onsdag" : sant,
"torsdag" : sant,
"fredag" : sant, "lördag"
: falskt
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID": 22,
"namn": "SimSG1",
"nummer": 1,
"hourGap" : 0,
"Förhållande" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"kriterier": maximum_hours_available, "prioritet":
1,
"stigande": falskt
},
{
"kriterier": minimum_hours_available, "prioritet": 2,
"stigande": falskt
},
{
"kriterier" : maximum_hours_per_week,
"prioritet": 3,

```
                "stigande": falskt
            },
            {
                "kriterier": minimum_hours_per_week, "prioritet":
                4,
                "stigande": falskt
            },
            {
                "kriterier" : rang,
                "prioritet" : 5,
                "stigande" : falskt
            },
            {
                "kriterier": company_start_date, "prioritet": 6,
                "stigande": falskt
            },
            {
                "kriterier": department_start_date, "prioritet": 7,
                "stigande": falskt
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kriterier": company_start_date, "prioritet": 1,
                "stigande": falskt
            },
            {
                kriterier: department_start_date,
```

"prioritet" : 2, "stigande" :
falskt
},
{
"kriterier": min_fte_hours, "prioritet": 3,
"stigande": falskt.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID": 345,
"name" : "Flerspråkig",
"prioritet" : 1
},
{
"ID" : 341,
"name" : "Bi lingual", "priority" :
2
}
],
"agenter": [
35,24,3
]
}

PUT Service ID API

Använd PUT-tjänst-ID-API för att uppdatera en tjänstkö.

PUT Service ID API Protocol och URI

URI	/api/rest/v2/schemaläggning/service/{serviceQueueId}
Metod	PUT
Parametrar	Se nedan
Behörigheter	Administrera WFM

Parametrar

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
serviceId	Ja	Sträng	ID för tjänstekön som ska uppdateras.

Fält för PUT-tjänst-ID API begäran

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
nummer	S	Sträng(22)	Identifierar tjänstkön i ACD. Fältet är ignoreras i PUT. Unik. Används inte. Inte null.
Namn	Ja	Sträng(50)	Namn på tjänstekön. Unik. Inte tom.
acdServerId	Ja	Nummer (22)	ACD-server-ID. Inte null.
prioritering	Ja	Nummer (22)	Prioritet för tjänstekö. Giltiga värden är 0–999. 0 har högsta prioritet. Standardvärdet är 0. Unik. Inte null.
färg	S	Sträng(50)	HTML-färgkod för tjänstekön. Standardvärdet är "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Valfritt. Inte tomt. Måste mappas till colorCode-fältet inGET ~/config/färg.
notAllowForecast	S	Boolesk	Genererar inte prognos eller schema om det är sant. Standardvärdet är false.

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
MSAQ	S	Boolesk	Aktiverar kö för agenter med flera kompetenser. Standardvärdet är falsk.
typ	Ja	Nummer	Typ av tjänstekö. Standardvärdet är 0 (röst). Befintlig typ av tjänstekö.
stängdTimmarOmfördelningTyp		Nummer	Omfördelningstyp för stängda timmar. 0 = Ingen, 1 = proportionell, 2 = jämn. Standardvärdet är 0. Tillagd i WFM 9.2 (1). Obligatoriskt om typen är för tjänstekötyp med kontakttypen Icke-interaktiv annan används inte.
shrinkageScenarioId	S	Nummer	Scenario-ID för krympning
hanteringströskel	Ja	Nummer	0–4320 minuter. Standardvärdet är 0. Tillagd i WFM 9.2 (1). Obligatoriskt om closedRedistType används inte 1 eller 2 annat.
samtalstid		Nummer	Genomsnittlig kontakttid i sekunder. Kan inte Negativ.
Arbetstid		Nummer	Genomsnittlig arbetstid i sekunder. Kan inte Negativ.
serviceLevelObjectivePercent		Nummer	0–100 för kontakttypen Interaktiv. Ignoreras If-typen är för typen Tjänstekö med kontakt typ av icke-interaktiv (kommer att hårdkodas till 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds		Nummer	Måste vara positivt för kontakttyp av Interaktiv. Ignoreras om typen är för tjänsten kötyp med kontakttypen Icke-Interaktivt (kommer att hårdkodas till null).
produktivitetProcent	S	Nummer	Standardvärdet är 0.
fteHourPerWeek	S	Nummer	Standardvärdet är 0.

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
breakHoursPerWeek		Nummer	Standardvärdet är 0.
virtuell		Boolesk	Är en virtuell tjänst.
prognosBemanningJusteringsfaktor		Nummer	Prognostiserad justeringsfaktor för antal Agenter. Standard är 1.00. Räckvidden är 0,00–10,00
Dagar	Ja	Matris	Array av dag info. Det måste finnas minst 1 Aktiv veckodag med öppet och stängt set
skillMappings	S	Matris	Matris med kompetensmappningsinformation. Om det inte är det tillgänglig då tjänstekön till kompetens Mappningsrelationen uppdateras inte.
tilldeladeDns	S	Matris	Matris med DN-info. Om den inte är tillgänglig då tjänstekön till DN-relationen kommer inte uppdateras.
virtualServices	S	Matris	Matris med virtuell tjänstinformation. Om det inte är det tillgänglig då tjänstekön till källan Relationen mellan tjänsttjänstköer kommer inte att uppdateras.
schemaläggningOrderParameters	S	Matris	Matris med schemaläggningsorderinformation. Om det inte är det tillgänglig då schemaläggningen av tjänstekön Prioritetsrelationen kommer inte att uppdateras.
vacationOrderParameters	S	Matris	Utbud av semesterorderinformation. Om det inte är det Tillgänglig då tjänstkön Semester Prioritetsrelationen kommer inte att uppdateras.
multiSkillGroups	S	Matris	Array med multiskill gruppinformation. Om det inte är det tillgänglig då tjänstekön till multiskill Grupprelationen uppdateras inte. Om en angivet grupp-ID för flera kompetenser gör det inte heller finns eller inte innehåller denna tjänstekö, den är en noop bara för den multiskill gruppposten. Alla andra giltiga kommer fortfarande att

uppdateras.

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
			Prioriteten för befintliga multikunskapsgrupper som är kopplade till tjänstekön ändras inte om informationen om multikunskapsgruppen inte ingår i PUT. Tillagd i WFM 9.3 (1).
agentIds	S Nummer	samling	Matris med agent-ID:n. Om inga agenter har mappat den här tjänstekön som sin huvudsakliga tjänstekö kommer den här nummermatrisen inte att vara tillgänglig. Lades endast till i molnet från och med 2016.10.

Exempel på PUT-tjänst-ID API JSON-tjänstfil


```
{
        "acdServerId": 2,
        "nummer" : 456, "namn"
        : "Försäljning", "prioritet"
        : 1, "färg" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : falskt, "msaq" :
        falskt,
        "type": 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime": 60,
        arbetstid: 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "produktivitetProcent" : 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,
```

```
"dagar" : {
        "Söndag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "Måndag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "Tisdag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "Onsdag":
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "torsdag" :
        {
                "öppen": "00:00",
                "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                Sant
        },
        "Fredag":
```

```
                {
                        "öppen": "00:00",
                        "Stäng" : "23:59",
                "aktiv" : sant
                },
                "Lördag":
                {
                        "öppen": "00:00",
                        "Stäng" : "23:59", "Aktiv" :
                        Sant
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "ID": 22,
                        "Prioritet": 1
                }
        ],
        "tilldeladDns": [
                {
                        "ID": 32,
                        "Start": "00:00",
                        "Slut": "10:15",
                        "dagar" : // Måste ha minst en uppsättning
                        {
                                "söndag" : falskt,
                                "måndag" : sant,
                                "tisdag" : sant,
                                "onsdag" : sant,
                                "torsdag" : sant,
```

"fredag" : sant, "lördag" : falskt
}
}
],
"virtuell": true,
"virtualServices" : [
{
"ID": 8,
"Nummer": 5020,
"acdServerId": 2, "name":
"SimSG1", "priority": 0,
"virtual": false, "color":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"type": 0, "typeDesc":
"Voice", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"kriterier": maximum_hours_available, "prioritet":
1,
"stigande": falskt

```
            },
            {
                "kriterier": minimum_hours_available, "prioritet": 2,
                "stigande": falskt
            },
            {
                "kriterier" : maximum_hours_per_week,
                "prioritet": 3,
                "stigande": falskt
            },
            {
                "kriterier": minimum_hours_per_week, "prioritet":
                4,
                "stigande": falskt
            },
            {
                "kriterier" : rang,
                "prioritet" : 5,
                "stigande" : falskt
            },
            {
                "kriterier": company_start_date, "prioritet": 6,
                "stigande": falskt
            },
            {
                "kriterier": department_start_date, "prioritet": 7,
                "stigande": falskt
            },
        ],
```

"vacationOrderParameters": [
{
"kriterier": company_start_date, "prioritet": 1,
"stigande": falskt
},
{
kriterier: department_start_date, prioritet: 2,
"stigande": falskt
},
{
"kriterier": min_fte_hours, "prioritet": 3,
"stigande": falskt.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID": 345,
"Prioritet": 1
},
{
"ID" : 341,
"Prioritet": 2
}
],
"agentIds": [
35,24,3
]

}

TA BORT tjänstekö-ID API

Använd API DELETE-tjänst-ID för att ta bort en tjänstekö.

Den här API tillåter inte att en tjänstkö tas bort om den fortfarande refereras av ett arbetsflödesregelvillkor (detta tillämpas i kod).

TA BORT tjänst-ID API protokoll och URI

URL	/api/rest/v2/schemaläggning/service/{serviceQueueId}
Metod	DELETE
Parametrar	Tjänstekö
Behörigheter	Administrera WFM, planera scheman, redigera scheman

TA BORT Tjänst-ID API begärandefält

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
serviceId	Ja	Sträng	ID för tjänstekön som ska tas bort.

Arbetspass per agent API

Med API Arbetspass efter agent kan du hämta detaljerad schemainformation för en agent.

Skift efter agent API protokoll och URI

URI	/api/vila/schemaläggning/schema/aktivitet/detalj/av/agent/ {agentId}
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Planera scheman
Typ av innehåll	multipart/form-data

NOT

Om du begär information för en dag då agenten inte är schemalagd att arbeta returnerar systemet den dag som begärdes, med en tom matris för **schemalagda aktiviteter**.

Arbetspass efter agent- API förfrågningsfält

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
Agent-ID	Ja	Nummer	Det WFM agent-ID som schemainformation ska hämtas för. Standard = ingen. Använd API Agent för att hämta agent-ID:t.
frånDatum	Ja	Datum	Startdatum då agentschemainformationen ska hämtas. Standard = ingen. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.
toDate	Ja	Datum	Slutdatum då agentschemainformationen ska hämtas. Standard = ingen.

Namn	Req?	Typ	Beskrivning
			Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.

Arbetspass efter agent- API svarsfält

Namn	Beskrivning
Agent-ID	WFM Agent-ID. Standard = ingen.
anställdId	Agentens anställnings-ID.
Agentens tidszon	UTC-tidszons-ID för agenten. Standard = ingen. **EXEMPEL-06** :00 **NOT** Det här är agentens visningstidszon, som är agentens lokala tid. Data returneras baserat på det datum som anges i klientorganisationens tidszon. Aktiviteter som sträcker sig över midnatt trunkeras inte i slutet av dagen. I stället returnerar WFM hela aktiviteten för alla aktiviteter som har någon del av den valda dagen i innehavarens tidszon. Om du till exempel skickar in en aktivitet den 9 oktober som pågår till den 10 oktober får du resultat för hela aktiviteten.
Aktivitetstyp	Typ av agentaktivitet: ▪ tilldelning ▪ tillgänglig ▪ paus ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ undantag ▪ in_service

Namn	Beskrivning
	▪ in_service_msg ▪ lunch ▪ not_available ▪ övertid ▪ overtime_msg ▪ projekts tandard = ingen.
Namn på aktivitetsdetalj	Aktivitetens namn. Standard = ingen.
Starttid för aktivitet	UNIX-tidsstämpel för intervallets starttid. Standard = ingen.
Sluttid för aktivitet	UNIX-tidsstämpel för intervallets sluttid. Standard = ingen.
Betalad	Anger om aktiviteten är betald. Standard = ingen.
activityMetadata	Definierar metadatafältet för aktiviteten.

Skift efter agent- API JSON-indata- och utdatafält

JSON-utdata innehåller fält som definieras i följande tabell.

Inmatningsfält

Namn	Req?	Beskrivning
Agent-ID	Ja	Det WFM agent-ID som schemainformation ska hämtas för. Standard = ingen. Använd API Agent för att hämta agent-ID:t.
frånDatum	Ja	Startdatum då agentschemainformationen ska hämtas. Standard = ingen. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.
toDate	Ja	Slutdatumet då agentens schemainformation ska vara

Namn	Req?	Beskrivning
		Hämtad. Standard = ingen. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.

Utdatafält

Namn	Req?	Beskrivning
Agent-ID	Ja	WFM Agent-ID. Standard = ingen.
Agentens tidszon	Ja	UTC-tidszons-ID för agenten. Standard = ingen. **EXEMPEL** -06:00
Aktivitetstyp	Ja	Typ av agentaktivitet: ▪ tilldelning ▪ tillgänglig ▪ paus ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ undantag ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ lunch ▪ not_available ▪ övertid ▪ overtime_msg ▪ projekt Standard = ingen.
Namn på aktivitetsdetalj	Ja	Aktivitetens namn. Standard = ingen.

Namn	Req?	Beskrivning
Starttid för aktivitet	Ja	UNIX-tidsstämpel för intervallets starttid. Standard = ingen.
Sluttid för aktivitet	Ja	UNIX-tidsstämpel för intervallets sluttid. Standard = ingen.
Betalad	Ja	Anger om aktiviteten är betald. Standard = ingen.

Aktivitetsutdata för agenter med skift mellan midnatt

Indatadatumintervallet för den här API baseras på agentens skiftdatum. Aktiviteter inkluderas inte i utdata om agentens skift börjar före början av datumintervallet. Men om agentens skift börjar inom datumintervallet och sträcker sig bortom det, inkluderas agentens aktiviteter i utdata.

EXEMPEL

Ett rapporteringsdatumintervall är från 2 juli till 4 juli.

- Om en agent har ett skift över midnatt som börjar den 1 juli med aktiviteter den 2 juli returneras inte agentens aktiviteter den 2 juli.
- Om en agent har ett skift över midnatt som börjar den 4 juli med aktiviteter den 5 juli returneras aktiviteterna den 5 juli, även om de äger rum utanför det valda datumintervallet.

Exempel på skift efter agent API JSON-fil

Följande är ett exempel på ett formaterat JSON-svar.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
            "datum": "2016-07-15",
            "schemalagdaAktiviteter": [
                {
                    "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Inte
                    tillgänglig", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"sluttid": 1468602000000,
"betald": falskt
},
{
"activityType": "lunch",
"activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Lunch", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"betald": falskt
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"sluttid": 1468604700000,
"betald": falskt
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"sluttid": 1468605600000,
"betald": falskt
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "betald": sant
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Inte tillgänglig",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "betald": falskt
            }
            ]
        },
        {
            "datum": "2016-07-16",
            "schemalagdaAktiviteter": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Inte tillgänglig",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "betald": falskt
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Export-API för en kontakt

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

Protokoll och URI

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

Ladda ned en enskild kontakt

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

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

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

Exempel på svar

Följande är ett exempel på POST-svar:

{
"kodning": "sant"
}

API för

Med API Kompetensmappning kan du skapa och identifiera kompetensmappningar.

- GET Skill Mapping API – Använd den här API för att få en lista över kompetensmappningar.
- POST Skill Mapping API - Använd den här API för att skapa kompetensmappning.

NOT

API:erna för kompetensmappning returnerar inte inloggningsnamn (e-postadresser) för agenter. Information om agentnamn och andra inloggningsnamn finns i User API: /api/rest/scheduling/user.

HÄMTA kompetensmappning API

Använd GET Skill Mapping-API för att hämta listan över alla kompetensmappningar som är synliga för anroparen baserat på omfattningsregler.

GET Skill Mapping API Protocol och URI

URI	/api/rest/schemaläggning/skillMapping
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Redigera scheman, administrera meddelanden, administrera WFM

Fält för GET-kompetensmappning API begäran

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
mainViewOnly	S	Boolesk	Standardvärdet är false (returnerar alla kompetensmappningar). Om värdet är sant returneras bara kompetensmappningar som finns i uppringarens huvudvy.

Exempel på GET-färdighetsmappning API JSON-fil

```
[
    {
```

```
            "id" : nummer,
            "namn" :
            sträng
        }
        ...
]
```

POST-kompetensmappning API

Använd POST Skill Mapping API för att skapa en kompetensmappning med skillMapping-sammanfattningsdata. Den här API är endast tillgänglig för användare med rollen "Administratör". Den nyligen tillagda skillMapping läggs till i alla användarens aktuella vyer.

POST Kompetenskartläggning API Procotol/URI

URI	/api/rest/schemaläggning/skillMapping
Behörigheter	Administrera WFM
Metod	PUBLICERA
Parametrar	Ingen

Exempel på POST-kompetensmappning API JSON-filer

Format för begäran

```
{
        "namn" : sträng,
        "agenter": //Valfri tagg, om den inte är tillgänglig uppdateras inte
    skillMapping/agentmappning
        [
            {
                "ID" : Nummer
            },
            ...
        ]
```

```
        "tjänster" ://Valfri tagg, om den inte är tillgänglig uppdateras inte tjänstmappningar
        [
            {
                "ID" : nummer, "prioritet" :
                nummer
            },
            ...
        ]
}
```

Svarsformat

```
{
        "id" : nummer,
        "namn" : sträng,
        "agenter" :
        [
            {
                "id" : nummer, "nummer" :
                sträng, "lastName" : sträng,
                "firstName" : sträng

            },
            ...
        ]
        "tjänster": [
            {
                "id" : nummer,
                "nummer" : nummer,
                "namn" : sträng,
                "prioritet" : nummer
```

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

ID för kompetensmappning API

Med API Kompetensmappnings-ID kan du identifiera, uppdatera eller ta bort en kompetensmappning.

- GET Skill Mapping ID – Använd den här API för att få information om en kompetensmappning.
- PUT Skill Mapping ID – Använd den här API för att uppdatera en kompetensmappning.
- DELETE Skill Mapping ID – Använd den här API om du vill ta bort en kompetensmappning.

NOT

API:erna för kompetensmappning returnerar inte inloggningsnamn (e-postadresser) för agenterna. Information om agentnamn och andra inloggningsnamn finns i User API: /api/rest/scheduling/user.

Hämta ID för kompetensmappning API

Använd GET Skill Mapping ID API för att hämta skillMapping-information givet ett skillMapping-ID. Den här API är endast tillgänglig för användare med rollen Administratör eller Arbetsledare.

GET Skill Mapping ID API Protocol och URI

URI	/api/rest/schemaläggning/skillMapping/{skillMappingId}
Metod	HÄMTA
Behörigheter	Visa scheman, Administrera WFM
Parametrar	Ingen

GET Kompetensmappnings-ID API Kompetensmappnings-ID JSON


```
{
"id" : nummer, "namn" :
    sträng,
        "Agenter
        " : [
                {
```

```
                "id" : nummer,
                "nummer" : sträng,
                "lastName" : sträng,
                "firstName" : sträng
            },
            ...
        ]
        "tjänster":
        [
            {
                "id" : nummer,
                "nummer" : nummer,
                "namn" : sträng,
                "prioritet" : nummer
            },
            ...
        ]
}
```

ID för mappning av PUT-kunskaper API

Använd PUT Skill Mapping ID API för att uppdatera kompetensmappningsinformation genom att ange ett kompetensmappnings-ID och sammanfattningen eller agenterna som är associerade med det. Den här API är endast tillgänglig för användare med rollen "Administratör".

PUT Skill Mapping ID API Protocol och URI

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

Metod	PUT
Behörigheter	Administrera WFM
Parametrar	Ingen

PUT Kompetensmappnings-ID API Kompetensmappnings-ID JSON-exempel

```
{
        "namn" : sträng,
        "agenter" ://Valfri tagg, om den inte är tillgänglig skillMapping/agentmappning
    uppdateras inte
        [
            {
                "id" : nummer "nummer" :
                sträng
                "lastName" : sträng //valfritt
                "firstName" : sträng //valfritt
                "acdIdName" : sträng //valfritt "namn" :
                sträng //valfritt "_name" : sträng
                //valfritt "_id" : sträng //valfritt

            },
            ...
         ]
        "tjänster" ://Valfri tagg, om den inte är tillgänglig uppdateras inte tjänstmappningar
        [
            {
                "ID" : nummer, "prioritet" :
                nummer
                "nummer": 5020, //valfritt "namn":
                "SimSG1", //valfritt
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

TA BORT ID för kompetensmappning API

Använd API DELETE Skill Mapping ID för att ta bort information om kompetensmappning genom att ange ett kompetensmappnings-ID. Den här API är endast tillgänglig för användare med rollen "Administratör".

TA BORT Kompetensmappnings-ID API-protokoll och URI

URI	/api/rest/schemaläggning/skillMapping/{skillMappingId}
Metod	DELETE
Behörigheter	Administrera WFM
Parametrar	Ingen

Tal träffar API

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

Talträffar API protokoll och URI

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

Talträffar API svarsfält

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

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

Exempel på talträffar API JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.

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

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

Konfiguration av undersökning API

Använd den här API för att begära QM undersökningskonfigurationsinformation från.

Undersökningskonfiguration API protokoll och URI

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

Undersökningskonfiguration API svarsfält

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

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

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

Exempel på undersökningskonfiguration API JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.


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

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

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

Undersöknings-ID API

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

Undersöknings-ID API protokoll och URI

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

Undersöknings-ID API svarsfält

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

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

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

Exempel på undersöknings-ID API JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.


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

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

Textträffar API

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

Textträffar API protokoll och URI

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

Textträffar API svarsfält

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

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

Exempel på textträffar API JSON-fil

Följande är ett exempel på en formaterad JSON-svarsfil.

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

            },
            ...
```

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

Transkriptionsexport

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

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

Transcript Export API Protocol och URI

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

Fält för transkriptionsexport API begäran

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

Exempel på transkriptionsexport API CURL-fil

Följande är ett exempel på en formaterad CURL-begäran.

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

Använda

Använd User API för att begära en lista över användare från.

User API Protocol och URI

URI	/api/rest/schemaläggning/användare
Metod	HÄMTA

Fält för användar API begäran

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
acdId	S	Sträng	Returnera användaren som är länkad till agenten med matchande acdId.

Exempel på GET-användare API JSON

```
[
        {
                "aktiv": boolesk, "firstName": sträng,
                "lastName": sträng,
                "id": nummer, // identifierare för användaren

        }
        ...
]
```

WHIT API

Med WFM Historical Import Template (WHIT) API kan du omvandla historiska data från en CSV fil till en uppsättning *_ServiceHistorical.SERVICE-filer i det format som förväntas av GIS-API (Generic Interface Services). Innehavare som är värd för sin egen dataserver kan köra WHIT-API för att generera och ladda upp GIS-filer till molnet.

Mer information om WHIT-API finns *i Webex WFO Data Import Reference Guide*.

> **NOT**
> WHIT-API fungerar inte med klienter som använder en dataserver som Cisco är värd för i molnet, eftersom dessa innehavare inte har åtkomst till dataservern.

WHIT API protokoll och URI

Ladda upp protokoll

Med det här API kan du ladda upp WHIT-filerna med standardfältmappningarna.

URI	/api/uppladdning/historiskaData
Parametrar	acdServerId – ID för ACD Server timeZone – "UTC" eller "TENANT" (standardvärdet är innehavare)
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Massimport av tjänstanvänd are
Typ av innehåll	multipart/form-data

Importera protokoll

Med det här API kan du importera JSON-filen med fältmappningar.

URL	/api/rest/fileimport/historicalData
Parametrar	acdServerId – ID för ACD Server timeZone – "UTC" eller "TENANT" (standardvärdet är innehavare)
Metod	PUBLICERA
Behörigheter	Massimport av tjänstanvänd are
Typ av innehåll	multipart/form-data

Fält för WHIT-API begäran

Följande är standardkolumner för WHIT-import API:

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
övergivnaSamtal	S	Nummer	Totalt antal samtal som övergivits under denna period detta datum. Om den här kolumnen inte anges används 0 (noll).
ASA	S	Nummer	Genomsnittlig svarstid (ASA) i sekunder under denna period detta datum.
avgACWTime	Ja	Nummer	Genomsnittlig ACW-tid (efterarbete) i sekunder för alla samtal som hanterades under den här perioden, inklusive all tid som spenderats på samtal som hanterats under den här perioden och tid som spenderats under andra perioder. **EXEMPEL** Om du bara fick ett samtal under den här perioden och var i ACW-läge i 45 minuter blir den genomsnittliga samtalstiden 45/1 minut = 45 minuter = 2700 sekunder
avgTalkTime	Ja	Nummer	Genomsnittlig konversationstid i sekunder för alla samtal

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
			Som hanterades under denna period, inklusive all tid som spenderats på samtal som hanterats under denna period och tid som spenderats under andra perioder. **EXEMPEL** Om du bara fick ett samtal under den här perioden och det var 45 minuter långt, blir din genomsnittliga samtalstid 45/1 minut = 45 minuter = 2700 sekunder
contactsInQueue	S	Nummer	Maximalt antal kontakter i kön. Endast tillämpligt för icke-interaktiva köer.
datum	Ja	Datum	Datum i ett av följande format: ▪ ÅÅÅÅ-MM-DD ▪ ÅÅÅÅ/MM/DD ▪ MM/DD/ÅÅÅÅ (stöds endast om du importerar via API, inte WHIT-verktyget eftersom vi inte kan se skillnaden mellan MM/DD/ÅÅÅÅ och DD/MM/ÅÅÅÅ) ▪ DD / MM / ÅÅÅÅ (stöds endast om du importerar via API, inte WHIT-verktyget eftersom vi inte kan se skillnaden mellan MM / DD / ÅÅÅÅ och DD / MM / ÅÅÅÅ)
hanteradeSamtal	Ja	Nummer	Totalt antal samtal som behandlats under denna period detta datum.
beläggningskvot	S	Nummer	Beläggningsgrad (som ett heltal mellan 0 och 100) för tjänsten under denna period detta datum.
period	Ja	Sträng	Period på dagen. Format: HH:MM.
qtyOfAgents	S	Nummer	Antal agenter i tjänst under denna period den

Fält	Req?	Typ	Beskrivning
			detta datum.
mottagnaSamtal	Ja	Nummer	Totalt antal samtal som mottagits under denna period detta datum.
servicenivå	S	Nummer	Procent av servicenivån (som heltal, 0 och 100) för tjänsten under denna period detta datum.
serviceName	Ja	Sträng	Namn på tjänstekön.
servicenummer	Ja	Nummer	ACD ID för tjänstekön.
överfördaSamtal	S	Nummer	Totalt antal samtal som överförts under denna period detta datum.