Webex WFO API Довідник

Для розгортань з новим WFM

Вперше опубліковано: 20 липня 2021
Останнє оновлення: 03 жовтня 2025

Американська штаб-квартира
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA (США)
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0882

ТЕХНІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ПРОДУКЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ МОЖУТЬ БУТИ ЗМІНЕНІ БЕЗ ПОВІДОМЛЕННЯ. УСІ ЗАЯВИ, ІНФОРМАЦІЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ ВВАЖАЮТЬСЯ ТОЧНИМИ, АЛЕ НАДАЮТЬСЯ БЕЗ БУДЬ-ЯКИХ ЯВНИХ АБО НЕПРЯМИХ ГАРАНТІЙ. КОРИСТУВАЧІ ПОВИННІ НЕСТИ ПОВНУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ЗАСТОСУВАННЯ БУДЬ-ЯКИХ ПРОДУКТІВ. ЛІЦЕНЗІЯ НА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ОБМЕЖЕНА ГАРАНТІЯ ДЛЯ СУПРОВІДНОГО ПРОДУКТУ НАВЕДЕНІ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПАКЕТІ, ЩО НАДАЄТЬСЯ З ПРОДУКТОМ, І ДОДАНІ У ВИГЛЯДІ ПОСИЛАННЯ ДО ЦЬОГО ДОКУМЕНТА. ЯКЩО ВАМ НЕ ВДАЄТЬСЯ ЗНАЙТИ ЛІЦЕНЗІЮ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АБО ОБМЕЖЕНУ ГАРАНТІЮ, ЗВ’ЯЖІТЬСЯ З ПРЕДСТАВНИКОМ CISCO, ЩОБ ОТРИМАТИ КОПІЮ.

Реалізація стиснення заголовка TCP Cisco є адаптацією програми, розробленої Університетом Каліфорнії (Берклі) (UCB) як частина загальнодоступної версії операційної системи UNIX UCB. Усі права захищено. © Регенти Університету Каліфорнії, 1981.

НЕЗВАЖАЮЧИ НА БУДЬ-ЯКІ ІНШІ ГАРАНТІЇ В ЦЬОМУ ДОКУМЕНТІ, УСІ ФАЙЛИ ДОКУМЕНТІВ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦИХ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ НАДАЮТЬСЯ «ЯК Є», З УСІМА НЕДОЛІКАМИ. CISCO ТА ВИЩЕНАЗВАНІ ПОСТАЧАЛЬНИКИ ВІДМОВЛЯЮТЬСЯ ВІД УСІХ ГАРАНТІЙ, ЯВНИХ ЧИ ОПОСЕРЕДКОВАНИХ, ЗОКРЕМА ЩОДО ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ ТОРГІВЛІ ЧИ КОНКРЕТНОЇ ЦІЛІ, НЕПОРУШЕННЯ ПРАВ ТРЕТІХ ОСІБ АБО ГАРАНТІЙ, ЩО ВИНИКАЮТЬ ІЗ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН, ВИКОРИСТАННЯ АБО ТОРГОВЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ.

CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКИ В ЖОДНОМУ РАЗІ НЕ НЕСУТЬ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКІ НЕПРЯМІ, ОСОБЛИВІ, НАСЛІДКОВІ АБО ВИПАДКОВІ ЗБИТКИ, ЗОКРЕМА ВТРАТУ ПРИБУТКУ АБО ВТРАТУ ЧИ ПОШКОДЖЕННЯ ДАНИХ ЧЕРЕЗ ВИКОРИСТАННЯ АБО НЕМОЖЛИВІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ЦЬОГО ПОСІБНИКА, НАВІТЬ ЯКЩО КОМПАНІЇ CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКАМ БУЛО ПОВІДОМЛЕНО ПРО ЙМОВІРНІСТЬ ТАКИХ ЗБИТКІВ.

Будь-які IP-адреси та номери телефонів, які використовуються в цьому документі, не є реальними. Будь-які приклади, вихідні дані команди, схеми топології мереж та інші малюнки, додані до документа, наведені лише для ілюстрації. Будь-яке використання фактичних IP-адрес або номерів телефонів в ілюстративному вмісті є ненавмисним і випадковим.

Усі друковані та дубльовані електронні копії цього документа вважаються неконтрольованими. Останньою версією є поточна онлайн-версія.

Cisco має понад 200 офісів по всьому світу. Адреси та телефони наведені на сайті Cisco за адресою www.cisco.com/go/offices.

Cisco й логотип Cisco — це торговельні марки або зареєстровані торговельні марки компанії Cisco та (або) її афілійованих осіб у Сполучених Штатах Америки й інших країнах. Щоб переглянути список торговельних марок Cisco, перейдіть за цією URL-адресою: www.cisco.com/go/trademarks. Усі інші згадані торговельні марки є власністю відповідних компаній. Використання слова "партнер" не означає партнерських відносин між Cisco й будь-якою іншою компанією. (1721R.)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Всі права захищені.

Зміст

Вміст 3

Початок роботи 15

Авторизація 15

Запит на авторизацію 15

Запит JSON 16

Використання відповіді авторизації 16

Знищення сесії 16

Робота з текстовими файлами 16

Створіть користувача API для Classic Webex WFO 17

Доступ до WFM API 19

Розташування сторінок 19

Процедури 19

Історичні дані WFM API 21

Авторизуйте API 23

GET Protocol/URI 23

Поля запитів 23

Приклади JSON-файлів 23

Просити 23

Відповідь 24

POST Протокол і URI 25

Поля запитів 25

Приклади JSON-файлів 25

Просити 25

Відповідь 26

Імпорт контактів оптом 29

Протокол і URI 29

Імпорт масового контакту API 29

Імпорт масового контакту в реальному часі API (метадані) 29

Підтримувані формати 30

Поля запитів і відповідей 30

CSV приклади файлів 36

Повний приклад 37

Короткий приклад 37

Приклади файлів JSON 37

Повний приклад 37

Короткий приклад 38

Формат ZIP 38

Нотатки 38

Використання Data Server для масового імпорту контактів 39

Імпорт великої організації API 41

Групи API Протокол та URI 41

Групи API Поля запитів і відповідей 42

Команди API Протокол та URI 42

Команди API Поля запитів і відповідей 43

Особи API Протокол і URI 43

Особи API Поля запитів і відповідей 44

CSV Приклади файлів 47

Категорії та фрази API 49

ВИДАЛИТИ Категорії та Фрази API 49

Протокол DELETE та URI 49

ОТРИМАТИ Категорії та Фрази API 50

Протокол GET та URI 50

Поля відповіді GET 50

POST Категорія та фрази API 51

POST Протокол і URI 51

POST Поля відповіді 52

PUT Категорії та фрази API 52

PUT Протокол і URI 52

PUT Поля відповіді 52

GET/POST/PUT приклад JSON-файлу 53

Контактний пристрій API 55

Зв'язатися з Пристроєм API Протокол та URI 55

параметри; 55

Приклади JSON-файлів Contact Device API 55

Приклад файлу відповіді 55

Контактний пристрій Bulk API 57

Contact Device Bulk API Протокол та URI 57

Контактний пристрій BULK API приклади JSON-файлів 57

Приклад файлу відповіді 57

Контакт API 61

Протокол і URI 61
Поля запитів 61
Виконання комбінованого пошуку 68
Виконання пошуку за допомогою ключа метаданих 68
Виконання пошуку за допомогою ключа метаданих із певним значенням 68
Пошук подій тиші 69
Приклад файлу JSON 70
Приклад JSON-файлу searchStats Parameter = true 71
Зв'язатися з Basic Search API 73
Протокол і URI 73
Поля запитів 73
Поля відповіді 74
Приклад файлу JSON 75
Моніторинг контактів API 77
Протокол і URI 77
Поля відповіді 77
Приклад відповіді JSON 78
Пошук користувацьких метаданих API 79
Протокол і URI 79
Поля запитів 79
Поля відповіді 80
Приклад відповіді JSON 80
Форма оцінки API 83
Протокол і URI 83

Поля відповіді 83

Приклад файлу JSON 85

Форма оцінки ID API 89

Протокол і URI 89

Поля відповіді 89

Приклад файлу JSON 91

Експорт API 95

Протокол і URI 95

Поля запитів 95

Поля відповіді 95

CSV Приклад виводу файлу 98

Загальний імпорт тексту API 99

Протокол і URI 99

Поля запитів JSON 99

Приклад файлу JSON 100

Імпорт загального тексту з кількома файлами API 103

Протокол і URI 103

Поля запитів 103

Підтримувані формати 104

Приклад файлу batch CSV 105

Приклад ZIP-файлу 105

Приклад файлу JSON 106

Корпус JSON 106

Вміст 107

Імпорт API **109**

GET Import Protocol та URI 109

Поля запиту на імпорт GET 109

GET Import Response Fields 109

GET Example JSON-файлу імпорту 110

POST Протокол імпорту та URI 112

Імпорт POST Response Fields 112

POST Приклад імпорту JSON-файлу 113

Формат JSON 113

POST Формат відповіді на успіх 114

API імпортних уподобань **115**

Створити імпортну перевагу API 115

Створити протокол імпорту і URI 115

Створити поля запиту на імпорт 115

Створити імпорт для посилання прикладу JSON-файлу 116

Створити відповідь системи імпортних уподобань 116

Видалити імпорт API 116

Видалити протокол імпорту і URI 116

Видалити Відповідь системи імпорту 116

Імпортні налаштування API 117

Протокол імпорту налаштувань та URI 117

Поля відповіді імпортних налаштувань 117

Приклад файлу JSON 117

Системна реакція 119

Імпорт налаштувань за ID API _____ 119

Імпорт налаштувань за ID Protocol та URI _____ 119

Імпортуйте налаштування за ID Response Fields _____ 119

Імпорт налаштувань за ID JSON Приклад файлу _____ 120

Системна реакція _____ 120

Оновлення імпорту API _____ 120

Оновити протокол імпортних переваг та URI _____ 121

Оновити поля відповіді імпорту _____ 121

Оновлення імпорту Перевага прикладу JSON-файлу _____ 121

Оновлення Відповідь системи імпортних уподобань _____ 122

Список включення/виключення API _____ 123

Список GET Включення/Виключення API _____ 123

GET Список включення/Виключення API Протокол та URI _____ 123

GET список включення/виключення API Поля запитів _____ 123

GET Service API Response Fields _____ 125

GET сервіс API JSON-файл прикладу _____ 126

PUT Включити/Виключити список API _____ 126

PUT Включити/Виключити список API Протокол та URI _____ 127

PUT Включити/Виключити список API Поля запиту _____ 127

PUT Включити/Виключити список API Поля відповідей _____ 128

PUT Включити/Виключити список API Приклад JSON-файлу _____ 129

POST Список включення/виключення API _____ 130

POST Список включення/виключення API Протокол і URI _____ 130

POST Список включення/виключення API Поля запитів _____ 130

POST Список включення/виключення API Поля відповідей _____ 132

POST Список включення/виключення API Приклад JSON-файлу _____ 133

ВИДАЛИТИ Включити/Виключити список API _____ 133

ВИДАЛИТИ Включити/Виключити список API протокол та URI _____ 133

Видалити, включити/виключити Список Відповідь системи _____ 133

Вакансії API _____ 134

Протокол і URI _____ 134

Поля запиту _____ 134

Поля відповіді _____ 134

Приклади JSON-файлів _____ 136

Просити _____ 136

Відповідь _____ 136

API організаційної структури _____ 139

Призначити ролі людині API _____ 139

Призначити ролі особі API протокол і URI _____ 139

Призначити ролі особі API Поля запиту _____ 139

Призначити ролі особі API приклад JSON-файлу _____ 139

Спільна група API _____ 140

Спільна група API Протокол та URI _____ 140

Спільні поля запитів групи API _____ 140

Організаційна структура Common API (Детальна інформація) _____ 140

Поширений API Протокол і URI _____ 141

Поширені API поля запитів _____ 141

Поширені API поля відповіді _____ 141

Поширений приклад API JSON файлу 142
Група API 143
Група API Протокол і URI 143
Група API Поля запитів — усі групи 144
Група API Поля відповіді 144
Приклад JSON-файлу групи API 145
Група за ID (з командами) 146
Групуйте за ID (з Teams) Протоколом та URI 146
Групуйте за ID (разом із командами) Поля запитів 146
Групуйте за ID (з Командами) Поля Відповіді 146
Групуйте за ID (разом із Teams) Приклад JSON-файлу 147
Групова особа API 148
Групова особа API Протокол і URI 148
Поля запитів групової особи API 148
Поля відповіді групової особи API 148
Приклад файлу JSON для групової особи API 149
Група (з Scope) API 149
Група (з Scope) API Протокол та URI 149
Група (з Scope) API Поля запиту 149
Група (з Scope) API Поля відповіді 150
Група (з Scope) API Приклад JSON-файлу 150
Дозволи API 150
Дозволи API Протокол та URI 150
Дозволи API Поля відповіді 151

Permissions API приклад JSON-файлу 151
Особа API 151
Особа API Протокол і URI 152
Особа API Запит Поля 152
Приклад файлу JSON API особа 153
Особа від ID API 154
Особа за ID API Протокол і URI 154
Особа за ID API Request Fields (PUT Method) 154
Особа за ID API Поля відповіді 157
Особа від ID API JSON-файлу 158
Часовий пояс людини API 159
Часовий пояс людини API Протокол та URI 159
Часовий пояс особи API Поля відповіді 159
Приклад JSON-файлу часового поясу особи API 160
Ролі API 160
Ролі API Протокол та URI 160
Ролі API Поля запитів 160
Ролі API Поля відповіді 161
Ролі API Приклад JSON-файлу 161
Команда API 162
Команда API Протокол і URI 162
Команда API Поля запитів 163
Приклад JSON-файлу команди API 163
Команди за ID (з агентами) 163

Команди за протоколом ID (з агентами) та URI 163
Команди за ID (з агентами) Поля запитів 164
Команди за ID (з агентами) Поля відповіді 164
Teams by ID (з агентами) Приклад JSON-файлу 165
Команда (разом зі Scope) 167
Протокол команди (з Scope) та URI 167
Поля запитів команди (з Scope Scope) 167
Поля відповіді команди (з Scope Scope) 167
Приклад JSON-файлу команди (з Scope) 167
Орендар API 168
Орендар API Протокол та URI 168
Tenant API Поля запитів 168
Орендар API Поля відповіді 169
Приклад JSON-файлу орендаря API 169
Керування записом API 171
Керування записом API Протокол і URI 171
URI Параметри запиту 172
Параметри запиту 172
Керування записом: автентифікація API протокол та URI 175
Вхід у керування записом API 176
Вихід із контролю запису API 177
Керування записом API Команди запиту 177
Використання керування записом із командного рядка 181
Спрощене керування записом API 183

Протокол і URI 183

Експорт одного контакту API 189

Протокол і URI 189

Приклад відповіді 190

Мовні хіти API 191

Мовні хіти API Протокол і URI 191

Мовні хіти API Поля відповіді 191

Приклад JSON-файлу Speech Hits API 192

Конфігурація обстеження API 195

Конфігурація огляду API Протокол та URI 195

Конфігурація опитування API Поля відповідей 195

Приклад JSON-файлу Survey Configuration API 197

Опитування ID API 201

Огляд ID API Протокол і URI 201

Опитування ID API Поля відповідей 201

Опитування ID API приклад JSON-файлу 203

Text Hits API 205

Text Hits API Protocol та URI 205

Відповіді API Text Hits 205

Приклад JSON-файлу з текстовими хітами API 206

Експорт транскрипту API 209

Експорт транскрипту API Протокол та URI 209

Експорт транскрипту API Поля запиту 209

Експорт транскрипту API приклад файлу CURL 209

Початок роботи

Webex WFO включає RESTful API, які дозволяють взаємодіяти з додатком різними способами. У цьому розділі пояснюється, як використовувати API Webex WFO. Ознайомтеся з процесом авторизації перед тим, як переходити до інших API.

Авторизація

Процес авторизації порівнянний із входом у Webex WFO. Тому його потрібно виконати, перш ніж ви зможете зробити будь-які запити API. Щоб підтвердити себе як авторизованого користувача Webex WFO та його API, ви повинні надіслати свої відформатовані облікові дані у вигляді запиту POST на кінцеву точку Authorize API (/API/rest/authorize). Дивіться розділ Authorize API для додаткової інформації.

ПРИМІТКА : Ваша сесія закінчується після двох годин бездіяльності.

Для інформації про те, як створити облікові дані для цього запиту, див. Створити користувача API для Classic Webex WFO.

Запит на авторизацію

Наступна таблиця та приклад JSON показують, що має містити ваш запит POST і як він має бути відформатований.

Ім’я	Вимога?	Тип	Опис
Локалі	N	Рядок	Код локалізації країни користувача.
userId	Y	Рядок	ID користувача орендаря.
пароль	Y	Рядок	Пароль користувача.
Мова	Y	Рядок	Мова користувача. За замовчуванням = en
Ідентифікатор осередку	N	Рядок	ID орендаря, до якого належить користувач. Включіть орендар ID, якщо користувач має однакові облікові дані входу (користувач ID та пароль) для кількох орендарів.

Запит на JSON

```
{
        "locale": рядок, "userId":
        рядок, "password": рядок,
        "language": рядок,
        "tenantId": ціле число
}
```

Використання відповіді авторизації

Коли ваші облікові дані будуть прийняті, ви отримаєте відповідь із сесією ID. Сесія ID має бути включена як заголовок у всіх наступних викликах API. Ось як Webex WFO підтверджує, що ви увійшли в систему та уповноважені на використання API.

> ПРИМІТКА : Деякі інструменти розробки API, такі як Postman, зберігають сесію ID і передають її назад при наступних запитах без потреби у втручанні. Інші інструменти API вимагають встановлення заголовка
> Вручну.

Ця сесія ID має бути відформатована у парі ключ-значення з ключем "cookie" та доданим сесією ID після "hazelcast.sessionId=", як показано в наступній парі ключ-значення.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<сесія ID як вона з'являється у відповіді Authorize API>"

Знищення сесії

При вимкненні додатку слід знищити HTTPS-сесію (вийти з системи).

Вийти з системи

- Надіслати запит на видалення HTTPS до:

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

Робота з текстовими файлами

Коли ви імпортуєте текстові дані за допомогою Webex WFO API, текст має бути закодований UTF-8. Це дозволяє включати спеціальні символи, які недоступні в кодуванні ASCII.

Створіть користувача API для Classic Webex WFO

Якщо ви плануєте використовувати Webex WFO API для сторонніх інтеграцій, Cisco рекомендує створити обліковий запис API. Ви налаштовуєте користувача API так само, як системного адміністратора, але мета цього користувача — дозволити стороннім додаткам автентифікуватися за допомогою Webex WFO.

> ПРИМІТКА : Щоб створити цього користувача, ви повинні мати роль системного адміністратора за замовчуванням або роль з відповідними правами. Ця роль потребує однієї ліцензії системного адміністратора.

Для отримання додаткової інформації про авторизацію та автентифікацію користувача за допомогою Webex WFO дивіться Авторизація API. Якщо виникнуть якісь проблеми, звертайтеся до Технічної підтримки за допомогою.

Створіть обліковий запис користувача API

1. Почніть Webex WFO і увійдіть як системний адміністратор.

   > ПРИМІТКА : Якщо ви вперше заходите в продукт, створіть додатковий адміністративний акаунт.

2. Перейдіть до Управління додатками > глобальна > конфігурація користувачів > користувачів.
3. Виберіть **опцію «Створити нового користувача** » та заповніть наступні поля в розділі «Інформація користувача».
   - **Ім'я** та **прізвище** — Введіть ім'я та прізвище, які вказують на мету користувача. Наприклад, введіть **API** як ім'я та **користувача** як прізвище.
   - **Ім'я** користувача — введіть дійсну електронну адресу. Це ім'я користувача Webex WFO, яке буде використано для входу.
4. Введіть пароль, який відповідає вимогам складності **пароля вашого орендаря, у поле «Пароль** ».
5. У **полі «Ролі** » призначте користувачу роль системного адміністратора за замовчуванням.
6. Встановіть **поле команди** на Default Team. Ви можете встановити це значення для альтернативної команди, якщо вам зручніше.
7. Виберіть Асоційовані Групи та Команди, які мають бути охоплені в цьому акаунті. Ви можете

обрати окремі команди, назву групи або назву орендаря як групу. Вибір імені орендаря виділяє всі команди цієї групи.

11. У полі WFM Views призначте **EnterpriseView** як основний вигляд. Це дозволяє користувачу бачити всіх користувачів.
12. Натисніть **«Зберегти** » у верхньому правому куті інтерфейсу користувача.

Пов'язані теми

Перегляньте *довідник Webex WFO API.*

Доступ до WFM API

Webex WFO New WFM використовує інтерактивний вебсайт для документування API, доступний для всіх клієнтських оточень. Ця тема детально описує процедури доступу до API WFM. Це включає те, як увімкнути необхідні дозволи, отримати токен автентифікації, авторизувати сесію та завершити сесію.

> ПРИМІТКА : Ліміт ставки для WFM API на один користувацький токен становить 500 дзвінків за хвилину та 10 000 дзвінків на годину. Цей ліміт тарифу не застосовується до WFM історичних API.

URL середовища вашої організації відповідає шаблону нижче, де [customerURL] є унікальним для вашої організації.

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

Розташування сторінок

- WFM > Дозволи
- Налаштування користувача > Особисті токени доступу

Процедури

Увімкнути доступ до нових WFM API

1. У списку **ролей** виберіть роль, для якої хочете увімкнути дозволи.
2. Виберіть **функції** Tab.
3. У розділі **Open Calabrio WFM** > **#API доступу** увімкніть один або кілька з наступних дозволів.
    - Читати прогноз
    - Читати організацію
    - Прочитати запит
    - Читати розклад
    - Записати прогноз
    - Організація написання
    - Запит на написання

- Розклад написання

4. У розділі **Open Calabrio WFM** > **Web** увімкніть **дозвіл** на токени особистого доступу.

Згенерувати токен

Генерація токена доступу — це одноразова дія. Після створення токена збережіть його у зручному доступі для подальшого використання. Якщо ви втратите свій токен, ви можете відновити новий.

1. Перейдіть у **налаштування** користувача> **Особисті токени** доступу.
2. Введіть унікальне ім'я у **текстове поле Name of application** .
3. Натисніть **Generate token**.
4. Скопіюй жетон.

ПРИМІТКА : Токен не працює, якщо користувач, який створює токен, має минучу дату виходу або якщо користувач видалений.

Авторизувати

1. Перейдіть за URL вашої організації для API Webex WFO WFM.
2. Натисніть **«Авторизувати»**. **З'являється вікно «Доступні** авторизації».
3. Вставте токен, який ви скопіювали в попередній процедурі, у **текстове поле Value** .
4. Натисніть **«Авторизувати»**.
5. Натисніть **«Закрити** », щоб закрити вікно. Тепер ви можете виконувати запити та команди для доступних API WFM.

Завершити свою уповноважену сесію

1. Натисніть **«Авторизувати»**.
2. Натисніть **«Вийти з гри»**.

Історичні дані WFM API

Webex WFO підтримує історичні API даних для всіх поточних і нових версій WFM (TWFM та New WFM). Ці API історичних даних дозволяють користувачам імпортувати зовнішні WFM історичні дані з інтегрованих платформ контакт-центрів. Завдяки цим інтеграціям ви можете прогнозувати, встановлювати подальші дописи щодо ефективності агентів та багато іншого.

ВАЖЛИВО . Щоб забезпечити належну підтримку при інтеграції з історичними API, будь ласка, зв'яжіться з Webex WFO Professional Services для створення керованого плану сервісу для підтримки вашого
організацію з розробкою та впровадженням вашої інтеграції Webex WFO.

URL середовища вашої організації відповідає шаблону нижче, де [customerURL] є унікальним для вашої організації.

URL-адреси історичних API даних відповідають формату, описаному нижче.

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

URL-адреси історичних даних API документації відповідають формату, описаному нижче.

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

Авторизувати

1. Перейдіть за URL вашої організації Webex WFO WFM API для історичних даних.
2. Натисніть **«Авторизувати»**. З'являється вікно «Доступні авторизації».
3. Вставте ключ від орендаря, який ви отримали від контактної особи Webex WFO.
4. Натисніть **«Авторизувати»**.
5. Натисніть **«Закрити** », щоб закрити вікно. Тепер ви можете запустити доступні API, використовуючи ключ джерела даних, наданий вам контактною особою Webex WFO.

Завершити свою уповноважену сесію

1. Натисніть **«Авторизувати»**.
2. Натисніть **«вийти** з гри».

Авторизуйте API

Авторизація API дозволяє користувачам увійти в Webex WFO та отримувати інформацію, пов'язану з авторизованим користувачем.

ПРИМІТКА : Ваша сесія закінчується після двох годин бездіяльності.

GET Protocol/URI

URI	/API/rest/authorize
Метод	ОТРИМАТИ

Поля запитів

Ім’я	Вимога?	Тип	Опис
Локалі	N	Рядок	Код локалізації країни користувача.
userId	Y	Рядок	ID користувача орендаря.
пароль	Y	Рядок	Пароль користувача.
Мова	Y	Рядок	Мова користувача. За замовчуванням = en
Ідентифікатор осередку	N	Рядок	ID орендаря, до якого належить користувач. Включіть орендар ID, якщо користувач має однакові облікові дані для входу (користувач ID та пароль) для кількох орендарів.

Приклади JSON-файлів

Просити
Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

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

"userId": рядок,

"password": рядок,

"language": рядок,

"tenantId": ціле число

}

Відповідь

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"

, "ID":2,

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

"firstName":"bill",

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

"teamName":"Default team",

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

Group", "lang":"en",

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

"timezoneString":"America\/Chicago",

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

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

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"permissions":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST Протокол і URI

URI	/API/rest/authorize
Метод	POST

Поля запитів

Ім’я	Вимога?	Тип	Опис
Локалі	N	Рядок	Код локалізації країни користувача.
userId	Y	Рядок	ID користувача орендаря.
пароль	Y	Рядок	Пароль користувача.
Мова	Y	Рядок	Мова користувача. За замовчуванням = en
Ідентифікатор осередку	N	Рядок	ID орендаря, до якого належить користувач. Включіть орендар ID, якщо користувач має однакові облікові дані входу (користувач ID та пароль) для кількох орендарів.

Приклади JSON-файлів

Просити
Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

```
{
            "locale": рядок,
            "userId": рядок,
```

```
"password":     рядок,
"language":     рядок,
"tenantId": ціле число
}
```

Відповідь

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

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

Імпорт контактів оптом

Треті сторони використовують API Bulk Contact Import для об'єднання та Insert метаданих і записів у багаточастинному HTTPS-запиті.

Існує два API для оптового імпорту:

- Bulk Contact Import API — Використовується третіми сторонами; дозволяє вставляти як метадані, так і записи у багаточастинний HTTPS-запит

  > ПРИМІТКА : Ви також можете використовувати Bulk Contact Import API для масового імпорту контактів через Data Server. Дивіться розділ «Використання сервера даних для масового імпорту контактів».

- Контакт у реальному часі API — використовується клієнтом запису Webex WFO Smart Desktop для запису; спочатку вставляє метадані, а потім окремо завантажує записи, залежно від відповіді від вставки метаданих. Це дозволяє клієнту відкладати завантаження записів і вставляти контакти, поки дзвінок ще триває. Однак це змушує клієнта відстежувати ID, щоб завантажити записи для правильного контакту.

Протокол і URI

Імпорт масового контакту API

URI	/API/upload/contacts
Метод	POST
Дозволи	Адміністрування орендаря
Тип контенту	multipart/form-data

Імпорт масового контакту в реальному часі API (метадані)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Метод	POST
Дозволи	Захоплення контактів, запис голосу/екрану запису
Тип контенту	application/JSON

Підтримувані формати

У багаточастинний запит можна включити наступні формати.

Тип	Опис
CSV	Файл, розділений комою, який використовується для призначення метаданих.
JSON	Той самий формат метаданих, що й Real-time API, але може використовуватися для масового імпорту.
WAV	Формат аудіозапису.
WebM	Комбінований формат аудіо- та відеозапису.
ВЕБМА	Формат лише аудіо (WebM контейнер).
WEBMV	Формат лише відео (WebM контейнер).
SPX	Аудіоформат.
WMV	Комбінований формат аудіо- та відеозапису (або лише відео, якщо вони поєднані з аудіо в одному контакті).
OPUS	Аудіоформат.

Поля запитів і відповідей

Файли CSV та JSON містять поля, визначені в наступній таблиці. Не всі поля використовуються в обох типах файлів. Файл, до якого застосовується це поле, вказаний у описі.

Ім’я	Вимога?	Опис
AgentId	Y	Використовується в CSV та JSON. Агент ID в одному з трьох форматів. Обробка розрахунків

Ім’я	Вим	Опис
		який формат використовується на основі розбору вмісту. ▪ Особа ID. Унікальний ідентифікатор з WfoPerson.id. Цей номер також використовується у таблиці експорту користувачів (Управління додатками > Глобальні > Користувачі > Імпорт і Експорт > Експорт > стовпець User ID). Це не є Так само, як ID у профілі користувача Webex WFO. ▪ AD Login. Домен/ім'я користувача (потребує "\"). ▪ Електронна адреса. Електронна адреса (потрібна "@"). При використанні CSV для завантаження контактів потрібен агент ID. Якщо ви використовуєте JSON для запиту, агент ID є необов'язковим. У другому випадку агент ID встановлюється на ID автентифікованого користувача, який ініціює завантаження. Максимальна кількість символів = 254 За замовчуванням = немає
AssocCallId	N	Використовується в CSV та JSON. ID, що пов'язує контакти між собою. Наприклад, переданий дзвінок від одного агента до іншого має однаковий ID. Максимальна кількість символів = 52 За замовчуванням = NULL
Аудіо. Локація	N	Використовується в CSV та JSON. У підоб'єкті Аудіо. Ім'я ключа (файлу) запису у багаточастинному запиті. Це може бути будь-який підтримуваний формат запису (аудіо/екран/комбінований). Дозволено лише один аудіофайл на кожен контакт. Ім'я ключа має мати дійсне розширення, яке відповідає типу медіа запису. Розширення ідентифікує файл як аудіо або екранний запис, або обидва.

Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = Немає

Ім’я	Вимога?	Опис
Audio.StartTimeMs	N	Використовується в CSV та JSON. У підоб'єкті Аудіо. Час початку у мілісекундах за GMT з 1970-01-01 (UNIX-час) аудіозапису. Це використовується для визначення аудіозміщення з моменту початку контакту. Максимальна кількість символів = довга За замовчуванням = ContactStartTimeMs
CalledAddress	N	Використовується в CSV. Номер телефону, якого викликали. Максимальна кількість символів = 64 За замовчуванням = Порожній рядок
Називається	N	Використовується в JSON. Номер телефону, якого викликали. Максимальна кількість символів = 64 За замовчуванням = NULL
CallId	N	Використовується в CSV та JSON. ID, що ідентифікує контакт. Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = NULL
Виклики	N	Використовується в JSON. Номер телефону для дзвінка. Максимальна кількість символів = 64 За замовчуванням = NULL
CallingAddress	N	Використовується в CSV. Номер телефону для дзвінка. Максимальна кількість символів = 64

		За замовчуванням = Порожній рядок
ClientTimeZone	N	Використовується в CSV та JSON. Часовий пояс у форматі UTC. Windows Time також підтримується. Клієнт Desktop Recording надсилає Windows Time, який відображається на час Олсона. Максимальна кількість символів = 255 За замовчуванням = часовий пояс клієнта, визначений у Webex WFO **ПРИКЛАД** –06:00
КонтактСтартЧасMs	N	Використовується в CSV та JSON. Час початку у мілісекундах GMT з 1970-01-01 (UNIX-час). У цьому полі потрібне значення, тому якщо значення відсутнє, API використовує поточний час завантаження. Зверніть увагу, що це, ймовірно, призводить до поганого користувацького досвіду, оскільки багато контактів мають однаковий часовий позначку. ВАЖЛИВО . Якщо ви імпортуєте контакти через Excel, потрібно відформатувати стовпець Start Time у відображення мілісекунд (зверніться до користувацької документації Excel для детальнішої інформації). Інакше Excel скорочує мілісекунди, що призводить до хибного часу і заважає правильному імпорту записів. Максимальні символи = довгий За замовчуванням = поточний час завантаження ПРИКЛАД 1447100000000 - 11/09/#2015 20:13:20 GMT
Напрям	N	Використовується в CSV та JSON. Напрямок дзвінка — вхідний чи вихідний.

Ім’я	Вим	Опис
		1 = вихідний маршрут 0 = вхідний сигнал

Ім’я	Вимога?	Опис
		Максимальна кількість символів = 1 За замовчуванням = NULL
Лінія	N	Використовується в CSV та JSON. Лінія/розширення агента. Максимальна кількість символів = 64 За замовчуванням = NULL
metadata.<custom metadata Назва поля>	N	Використовується в CSV. Користувацькі поля метаданих для заповнення. Поле буде створене, якщо його не існує. Будь-який стовпець, що починається з «метаданих», буде розглядатися як власне поле метаданих. **ПРИКЛАД** Щоб встановити "accountNumber", створіть стовпець з назвою "metadata.accountNumber". Максимальна назва поля символів = 39 Максимальна кількість символів користувацького значення метаданих = 2056
CustomMetadata	N	Використовується в JSON. Користувацькі поля метаданих для заповнення. Поле буде створене, якщо його не існує. Об'єкт містить дані у формі пар ім'я/значення. **ПРИКЛАД** "accountNumber": "123456" Максимальна назва поля символів = 39 Максимальна кількість символів користувацького значення метаданих = 2056
Запис1	Y	Використовується в CSV. Ім'я ключа (файлу) запису у багаточастинному запиті. Це може бути будь-який підтримуваний формат запису (аудіо/екран/комбінований). Дозволено лише один аудіофайл на кожен контакт. Ім'я ключа має мати дійсне розширення, яке відповідає типу медіа запису. Розширення

Ім’я	Вим	Опис
		ідентифікує файл як аудіо- або екранний запис, або обидва. Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = Немає
Запис2	N	Використовується в CSV. Ім'я ключа (файлу) запису у багаточастинному запиті. Це може бути будь-який підтримуваний формат запису (аудіо/екран/комбінований). Дозволено лише один аудіофайл на кожен контакт. Ім'я ключа має мати дійсне розширення, яке відповідає типу медіа запису. Розширення ідентифікує файл як аудіо або екранний запис, або обидва. Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = Немає
Recording3	N	Використовується в CSV. Ім'я ключа (файлу) запису у багаточастинному запиті. Це може бути будь-який підтримуваний формат запису (аудіо/екран/комбінований). Дозволено лише один аудіофайл на кожен контакт. Ім'я ключа має мати дійсне розширення, яке відповідає типу медіа запису. Розширення ідентифікує файл як аудіо або екранний запис, або обидва. ПРИМІТКА : Має бути аудіофайл, інакше імпорт не спрацює. Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = Немає
Recording2Offset	N	Використовується в CSV. Зміщення Recording2 від Recording1. ПРИКЛАД: Аудіофайл (WAV), який починається через 5 секунд після екранного файлу (WebM), має зсув 5000 (5000 = 5 секунд).

Максимальні символи = Довгі

Ім’я	Вим	Опис
		За замовчуванням = 0
Екран.Локація	N	Використовується в CSV та JSON. У підоб'єкті Screen Ім'я ключа (файлу) запису у багаточастинному запиті. Це може бути будь-який підтримуваний формат запису (аудіо/екран/комбінований). Дозволено лише один аудіофайл на кожен контакт. Ім'я ключа має мати дійсне розширення, яке відповідає типу медіа запису. Розширення ідентифікує файл як аудіо або екранний запис, або обидва. Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = Немає
Screen.StartTimeMs	N	Використовується в CSV та JSON. У підоб'єкті Screen Час початку у мілісекундах GMT з 1970-01-01 (UNIX-час) запису екрана. Це використовується для визначення зміщення екрану з моменту початку контакту. Максимальна кількість символів = довга За замовчуванням = ContactStartTimeMs

CSV приклади файлів

CSV можна завантажити як частину багаточастинного запиту на завантаження. Деякі правила щодо формату такі.

- Кількість стовпців змінна. Наприклад, якщо ви завжди хочете використовувати часовий пояс клієнта, не потрібно включати стовпець часового поясу у CSV.
- Колонки, включені до CSV, можуть бути в будь-якому порядку.
- Кількість стовпців у кожному рядку має відповідати кількості колонок у заголовку.
- Якщо значення має кому, воно має бути оточене лапками.
- Якщо значення для конкретного контакту невідоме, але заголовок існує, використовуйте порожній рядок для цього стовпця.

> ПРИМІТКА Успішна відповідь форматується в JSON, оскільки відповідь додає певний статус для кожного контакту та запису.

Повний приклад

Цей приклад показує файл, який використовує всі можливі поля для файлу CSV.

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

Короткий приклад

У цьому прикладі показані лише поля, необхідні для файлу CSV.

```
AgentId,КонтактStartTimeMs,Recording1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Приклади файлів JSON

Контактну інформацію можна імпортувати у Webex WFO у форматі JSON як альтернативу формату CSV.

Повний приклад

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу.

```
{
    "AgentId":"#john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone": "Центральний стандартний час",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Напрямок":1,
    "Аудіо":[
        {
            "Місцезнаходження":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Екран":[
            "Місцезнаходження": "25.WebM",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
                "відділ":"продажі"
        }
}
```

Короткий приклад

У цьому прикладі показані лише поля, необхідні для JSON-файлу.

```
{
    "AgentId":"ACME\smithj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Аудіо":[
        {
            "Місцезнаходження": "25.wav"
        }
    ]
}
```

Формат ZIP

Формат ZIP обробляється інакше, ніж CSV або JSON, оскільки це колекція файлів, які обробляються так, ніби це окремі файли в межах багатокомпонентного запиту.

- Назва файлу — це ключ, на який потрібно посилатися у CSV/JSON.
- Будь-яка структура папок у ZIP-файлі сплющується і ігнорується.

Наприклад, багаточастинний запит виглядає так.

```
batch.zip
    batch.CSV (містить 2 рядки, для call1 і call2)
    call1.wav
    call2.wav
```

Цей багатокомпонентний запит обробляється так, ніби всі файли знаходяться у ZIP або всі окремо у багаточастинному запиті.

Нотатки

- Порядок файлів не має значення.
- Завантаження контакту, що містить ім'я файлу запису, але не містить цього запису, не буде вставлено.

- Завантаження, яке містить запис, який не згадується у CSV або JSON, ігнорує цей запис.

ВАЖЛИВО Ви повинні мати доступ адміністратора орендаря, доступ до сервера даних для масового імпорту контактів і дозвіл на масовий імпорт для вашої ролі.

Використання Data Server для масового імпорту контактів

Ви можете використати Bulk Contact Import API для завантаження контактів масово через

Data Server. Використання Bulk Contact Import API вимагає наступного:

- Webex WFO Роль адміністратора з увімкненим дозволом на масовий імпорт.
- Доступ до читання/запису на сервер даних.

Щоб завантажити контакти масово через сервер даних:

PREREQUISITE Для успішного завантаження файлів через сервер даних для масового імпорту сервер даних має бути налаштований у межах Webex WFO. Це може бути сервер даних, який вже використовується для будь-якого
інша мета або новий сервер даних. Якщо ви налаштовуєте новий сервер даних для масового імпорту, дивіться тему «Конфігурація сервера даних» у *керівництві користувача Webex WFO*.

1. Щоб використати сервер даних, який вже налаштований у Webex WFO, перейдіть на **сторінку конфігурації** сервера даних (Управління додатком > Конфігурація системи > Конфігурація сервера даних) і виберіть цей сервер даних.
2. У **розділі Налаштування** синхронізації Regional Data Server ACD переконайтеся, що **вибрано Enable Capture** і що призначено **Generic (за замовчуванням**) ACD.
3. Натисніть **«Зберегти»**.
4. Створіть файл CSV (не JSON), який містить усі необхідні поля, а також необов'язкові, які ви хочете додати.
5. До файлу додається слово CONTACT. Слово чутливе до реміністру, і його потрібно ввести великими літерами.

   ПРИКЛАД
   Ваш файл CSV називається ExampleContacts.CSV. Ви повинні перейменувати його з префіксом CONTACT наступним чином:

   КОНТАКТ. ExampleContacts.CSV

6. Помістіть файл CSV та всі пов'язані медіафайли у папку GIS <tenant> на сервері даних. Ця папка знаходиться у місці, визначеному полем GIS-файлу Regional Data Server на сторінці налаштування сервера даних.

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

Імпорт великої організації API

Імпорт організації Bulk API використовується третіми сторонами для завантаження організаційної структури їхнього контакт-центру (групи, команди та люди) у Webex WFO.

API вставляє та оновлює лише групи, команди та людей. Вона ніколи не видаляється, тому безпечно імпортувати підмножину організаційної структури. Імпорт повторюється, оскільки API змінює лише ті поля, які змінюються. Можна імпортувати один і той самий файл кілька разів.

Імпорт обробляє групи, команди та учасників наступним чином.

ВАЖЛИВО . Якщо ви завантажуєте файл CSV для Bulk Organization Import для груп або команд, заголовки стовпців повинні відповідати відповідним полям запиту та відповіді в таблицях нижче
точно. Ви не можете переставляти або опускати жодну колонку, навіть якщо вони не потрібні для кожного окремого запису.

Групи API Протокол та URI

URI	/API/upload/groups
Метод	POST
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data

Групи. Група ідентифікується стовпцем groupName. Якщо значення в groupName збігається з існуючою групою, використовується ця група. Якщо groupName новий, створюється група з цією назвою і активується.

Групи API Поля запитів і відповідей

Ім’я	Вимога?	Опис
id	Y	Група ID у ACD. Ви можете ідентифікувати номер ID, експортувавши дані групи та переглядаючи їх у отриманому файлі CSV. ПРИМІТКА : Якщо група є новою групою, ID має бути встановлено на 0 (нуль), інакше імпорт зазнає невдачі.
Ім'я	Y	Назва групи. Максимальна кількість символів = 60 За замовчуванням = немає
активаціяДата	Y	Дата активації групи у форматі MM/DD/YYYY. За замовчуванням = поточна дата
деактиваціяДата	Y	Дата деактивації групи у форматі MM/DD/YYYY.

Команди API Протокол і URI

URI	/API/upload/teams
Метод	POST
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data

Команди. Команда ідентифікується стовпцем teamName. Якщо значення в teamName збігається з існуючою командою, використовується ця команда. Якщо група, до якої належить ця команда, змінилася, ці відносини оновлюються. Якщо teamName новий, створюється команда з цією назвою у вказаній групі і активується.

Команди API Поля запитів і відповідей

Ім’я	Вимога?	Опис
id	Y	Команда ID у ACD. Ви можете ідентифікувати номер ID, експортувавши дані команди та переглядаючи їх у отриманому файлі CSV. ПРИМІТКА : Якщо команда — нова, ID має бути встановлений на 0 (нуль), інакше імпорт не вдасться.
Ім'я	Y	Назва команди. Максимальна кількість символів = 60
активаціяДата	Y	Дата активації групи у форматі MM/DD/YYYY. За замовчуванням = поточна дата
деактиваціяДата	Y	Дата деактивації групи у форматі MM/DD/YYYY.
parentGroupId	Y	Назва групи, до якої належить команда.
продуктивність Компіляція	Y	Вказує, чи слід враховувати статистику команди при зборі продуктивності сервісом Capture (True/False). За замовчуванням = істинно

Особи API Протокол і URI

URI	/API/upload/persons
Метод	POST
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data

Осіб. Особу ідентифікують за допомогою електронної пошти, adLogin або acdID. Якщо якісь із цих цінностей збігаються з існуючою людиною, ця особа використовується. Якщо членство в команді, ім'я, часовий пояс, локація або активний статус цієї особи змінилися, це оновлюється відповідно. Якщо знайдено відповідну особу, API ніколи не викреслює один із трьох ідентифікаторів

якщо значення вже існує. Наприклад, якщо збіг знайдено за адресою електронної пошти, але імпортований файл CSV не містить ACD ID для користувача, але він уже є в базі даних, існуюче значення не перезаписується. Якщо всі три ідентифікатори особи нові, створюється нова особа і отримує роль агента за замовчуванням.

Особи API Поля запитів і відповідей

Ім’я	Вимога?	Опис
personId	Y	Номер ID людини в Webex WFO. Ви можете ідентифікувати номер ID, експортувавши дані особи та переглядаючи їх у отриманому файлі CSV. Використовуйте 0 (нуль), якщо це нова людина.
Електронна пошта	Y	Електронна адреса користувача. Максимальна кількість символів = 254 За замовчуванням = немає
ім'я	Y	Ім'я користувача. Максимальна кількість символів = 50 За замовчуванням = немає
Прізвище	Y	Прізвище користувача. Максимальна кількість символів = 50 За замовчуванням = немає
часовий пояс	N	Часовий пояс агента. За замовчуванням = часовий пояс клієнта Повний список назв часових поясів див. розділ Імпорт та Експорт користувачів. ПРИКЛАД Америка/Чикаго
adLogin	N	Ім'я користувача Active Directory для входу. Максимальна кількість символів = 50 За замовчуванням = немає

Ім’я	Вим	Опис
учасникГрупа	N	Команда, до якої належить користувач.
Активована	N	Дата активації користувача у форматі MM/DD/YYYY. За замовчуванням = поточна дата
Деактивовано	N	Дата деактивації користувача у форматі ММ/ДД/ГГГ. ПРИМІТКА : Щоб активувати деактивованого користувача під час імпорту користувачів, встановіть цю дату на 31.12.2999.
Локалі	N	Мова, якою користується користувач. За замовчуванням = en
Ролі	N	Ролі, призначені користувачу. Декілька ролей розділені Комою.
Групи сфери об'єктів	N	Групи, що входять до сфери дії користувача. Існує кілька груп розділені крапкою з комою.
ScopeTeams	N	Команди в межах сфери дії користувача. Декілька команд розділені крапкою з комою.
enableScheduleing	N	Вказує, чи можна запланувати користувача у форматі True або False (WFM тільки). За замовчуванням = хибно
Переглядів	N	Види, які користувачу призначені у WFM (лише WFM). За замовчуванням = немає
mainView	N	Основний вигляд користувача у WFM (WFM только). За замовчуванням = немає
companyStartDate	N	Дата, коли користувач почав роботу з компанією у форматі MM/DD/YYYY (ТІЛЬКИ WFM). За замовчуванням = немає

Ім’я	Вимога?	Опис
companyEndDate	N	Дата виходу користувача з компанії у форматі MM/DD/YYYY (WFM Only). За замовчуванням = немає
департаментДата початкуПочаток	N	Дата початку роботи користувача у відділі у форматі MM/DD/YYYY (WFM Only). За замовчуванням = немає
employeeId	N	Працівник користувача ID (лише WFM). За замовчуванням = немає
Рангу	N	Ранг користувача у контакт-центрі (WFM только). За замовчуванням = немає
qmViews	N	Види, призначені користувачу в QM (тільки QM). За замовчуванням = немає
isReconciileOnly	N	При виборі агент використовує запис шлюзу, і всі виклики агента потребують узгодження після виклику (лише QM). За замовчуванням = немає
scopetenant	N	Якщо встановити TRUE, користувач має сферу впливу на всі групи, команди та користувачів. При встановленні FALSE, сфера видимості користувача налаштована так, як у полях Scope Teams і Scope Groups (True/False). За замовчуванням = немає
acdId	Y	ID користувача всередині ACD. За замовчуванням = немає **ПРИМІТКА** : Це поле є обов'язковим, якщо ви поставили галочку «Увімкнути планування для цього користувача».
acdServerId	Y	ID ACD є джерелом даних для користувача.

Ім’я	Вим	Опис
		За замовчуванням = немає

> **ПРИМІТКА** : Це поле є обов'язковим, якщо ви поставили галочку «Увімкнути планування для цього користувача».

CSV Приклади файлів

Приклад груп CSV

```
ID,ім'я,активованоДата,деактивованаДата
0,Продажі, 01/04/2018, 01/01/2019
0,Фінанси,01/04/2018,0180182019
```

Приклад команд CSV

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Продажі, 01/04/2018, 01/01/2019, Продажі, Правда
0,Продаж запчастин, 01/04/2018, 01/01/2019,Продажі, неправда
```

Категорії та фрази API

Використовуйте цей API для роботи зі списками категорій

і фраз з. Ці методи використовуються для категорій і фраз

API:

- Отримати — Отримати інформацію про категорії та фрази
- POST — Створює категорії та фрази
- PUT—Оновлення інформації про категорії та фрази
- Видалити — Видалити інформацію про категорії та фрази

ВИДАЛИТИ Категорії та фрази API

Цей метод видаляє інформацію про категорії та фрази.

Протокол DELETE та URI

URI: Фраза категорії	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Метод	ВИДАЛИТИ
Дозволи	Адмін Аналітика робочого столу Адмін Аудіоаналітика Адмін LVSCR Аналітика Адмін Текстова аналітика Адміністрування орендаря

Тип контенту	multipart/form-data

ПРИКЛАД

Видалення категорії: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

Ім’я	Опис
Видалення фрази:	/API/rest/cas/phrase?ID=7

Система реагує наступним чином:

{"видалено":1}

ОТРИМАТИ Категорії та Фрази API

Цей метод отримує інформацію про категорії та фрази.

Протокол GET та URI

URI:	
Фраза категорії	/API/rest/cas/phraselist
	/API/rest/cas/phrase
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адмін Аналітика робочого столу Адмін Аудіоаналітика Адмін LVSCR Аналітика Адмін Текстова аналітика Адміністрування орендаря
Тип контенту	multipart/form-data

Поля відповіді GET

Ім’я	Опис
Категорії	Детальна інформація щодо категорій аналітики.
id	Категорія ID.
опис	Опис категорії.
languageId	Рядок символів, що вказує мову.

ПРИКЛАД US англійська = en-us

Ім’я	Опис
Фрази	Детальна інформація про аналітичні фрази.
Фразу	Фраза для пошуку.
Фонетичний	Фонетичне написання фрази, яку потрібно шукати.
звучитьЯк	Альтернативні версії фрази, які звучать як цільова фраза.
Довіри	Значення довіри, що вказує на ймовірність правильного удару.
id	ID номер фрази.
categoryId	Категорія ID для цієї фрази.
стан	Контактний стан агента.

POST Категорія та фрази API

Цей метод створює інформацію про категорії та фрази.

POST Протокол і URI

URI:	
Фраза	/API/rest/cas/phraselist
категорії	/API/rest/cas/фраза
Метод	POST
Дозволи	Адмін Аналітика робочого столу Адмін Аудіо аналітика Адмін Lvcsr Analytics Адмін Текстова аналітика Адміністрування орендаря
Тип контенту	multipart/form-data

POST Поля відповіді

Ім’я	Опис
категорія	Детальна інформація щодо категорій аналітики.
опис	Опис категорії.
languageId	Рядок символів, що вказує мову. ПРИКЛАД US англійська = en-us

PUT Категорії та фрази API

Цей метод оновлює інформацію про категорії та фрази.

PUT Протокол і URI

URI:	
Фраза	/API/rest/cas/phraselist
категорії	/API/rest/cas/фраза
Метод	PUT
Дозволи	Адмін Аналітика робочого столу Адмін Аудіоаналітика Адмін LVSCR Аналітика Адмін Текстова аналітика Адміністрування орендаря
Тип контенту	multipart/form-data

PUT Поля відповіді

Ім’я	Опис
Категорії	Детальна інформація щодо категорій аналітики.

Ім’я	Опис

Ім’я	Опис
id	Категорія ID.
опис	Опис категорії.
languageId	Рядок символів, що вказує мову. ПРИКЛАД US англійська = en-us
Фрази	Детальна інформація про аналітичні фрази.
Фразу	Фраза для пошуку.
Фонетичний	Фонетичне написання фрази, яку потрібно шукати.
звучитьЯк	Альтернативні версії фрази, які звучать як цільова фраза.
Довіри	Значення довіри, що вказує на ймовірність правильного удару.
id	ID номер фрази.
categoryId	Категорія ID для цієї фрази.
стан	Контактний стан агента.

GET/POST/PUT JSON-файл

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді для отримання, створення та оновлення категорій і фраз:

```
{
        "категорії": [{
                "ID": число, "категорія":
                рядок, "опис": рядок,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "фрази": [{
```

```
                                    "phrase": string, "phonetic":
                                    string, "soundslike": string,
                                    "confidence": число, "ID":
                                    число, "categoryId": число,
                                    "state": число


                        },
                        ...
                ],
            «впевненість»: число
    }
```

Контактний пристрій API

Використовуйте контактний пристрій API, щоб отримати список пристроїв.

Зв'язатися з Пристроєм API Протокол та URI

URI	/API/rest/recording/contactDevice
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адмініструвати QM

параметри;

Поле	Вимога?	Тип	Опис
includeUnconfiguredDevices	N	Логічне	При встановленні true додаються неналаштовані пристрої. За замовчуванням = хибно Прийняті цінності. ▪ true ▪ неправда
itemsPerСторінка	N	Номер	Кількість елементів, що з'являються на сторінці.
sortColumn	N	Текст	personId
sortНапрямок	N		Варіанти ▪ Висхідний ▪ За спаданням

Приклади JSON-файлів Contact Device API

Приклад файлу відповіді

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "ім'я": "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"
            }
        ]
}
```

Контактний пристрій Bulk API

Використовуйте Contact Device Bulk API для додавання пристроїв оптом.

Контактний пристрій Bulk API Протокол та URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Метод	POST
Дозволи	Адмініструвати QM

Дивіться Контактний пристрій API для отримання додаткової інформації.

Контактний пристрій BULK API Приклади JSON-файлів

Приклад файлу відповіді

```
{
      "додати": [
            {
                  "configured": правда,
                  "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
                        {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "ID": 424033,
"partition": ""}
                  ],
                  "contactDeviceTypeId": 0,
                  "ID": 239,
                  "isRecordingTones": неправда,
                  "isStereo": неправда,
                  "loggedInPersonId": 19,
                  "monitoringServerId": null,
                  "ім'я": "SEPWIN7X64003",
                  "personId": 19,
                  "recordingGroupId": 1,
                  "recordingTypeId": 1,
                  "signalingGroupId": 1,
                  "telephonyGroupId": 1,
                  "virtualDevice": null
            },
            {
                  "configured": правда,
                  "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "ID": 412459,
      "Розділ": ""},
```

```
                        {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "ID": 412458, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 238,
                "isRecordingTones": неправда,
                "isStereo": неправда,
                "loggedInPersonId": 29,
                "monitoringServerId": null,
                "ім'я": "SEPWIN7X64004",
                "personId": 29,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
        }
    ],
    "видалити": [
        {
            "configured": правда,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "ID": 424040, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "ID": 424041, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 108,
            "isRecordingTones": неправда,
            "isStereo": неправда,
            "loggedInPersonId": 30,
            "monitoringServerId": null,
            "ім'я": "SEPWIN8X64004",
            "personId": 30,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "configured": правда,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "ID": 424037, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "ID": 424036, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 99,
            "isRecordingTones": неправда,
            "isStereo": неправда,
            "loggedInPersonId": 22,
            "monitoringServerId": null,
            "ім'я": "SEPWIN8X64003",
```

```
                    "personId": 22,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telephonyGroupId": 1,
                    "virtualDevice": null
                }
        ],
        "оновлення": [
                {
                    "configured": правда,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"ID": 412466, "partition": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "ID": 88,
                    "isRecordingTones": неправда,
                    "isStereo": неправда,
                    "loggedInPersonId": 31,
                    "monitoringServerId": null,
                    "ім'я": "CSFWIN10X64004",
                    "personId": 31,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telephonyGroupId": 1,
                    "virtualDevice": null
                },
                {
                    "configured": правда,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"ID": 41251    1, "partition": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "ID": 86,
                    "isRecordingTones": неправда,
                    "isStereo": неправда,
                    "loggedInPersonId": 23,
                    "monitoringServerId": null,
                    "ім'я": "CSFWIN10X64003",
                    "personId": 23,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telephonyGroupId": 1,
                    "virtualDevice": null
                }
        ]
}
```

Контакт API

Контакт API дозволяє користувачам шукати конкретні контакти, а потім посилатися на Webex WFO, щоб відтворити їх у Медіаплеєрі.

Протокол і URI

URI	/API/відпочинок/запис/контакт/<ID>
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Контакти для пошуку
Тип контенту	multipart/form-data
параметри;	ID = ідентифікатор існуючого контакту. Цей ресурс URI знаходить конкретний контакт ID. Якщо {ID} не існує, відповідь повертає код помилки замість порожнього списку. beginTime = <початок часу для контактів>

Поля запитів

ПРИМІТКА : Якщо використовується параметр beginTime, то параметр endTime також має застосовуватися у запиті URI.

Параметр	**Опис**
оператор	Користувач ID. Прийняте значення — це ціле число ID. Параметр («агент») чутливий до регістру і має бути повністю малою літерою. Якщо користувач використовує параметр з великої літери A, він повертає всіх агентів. НЕОБОВ'ЯЗКОВО
Ані	Автоматичне ідентифікування номера (ANI) для дзвінка. Іншими словами, ANI ідентифікує номер абонента. Прийняте значення — це рядок із зірочками (*) або знаком питання (?) у вигляді диких карт.

Параметр	Опис
	Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів у одному запиті. ПРИКЛАД `contact?ani=1234&ani=4567` Коли ви надаєте кілька значень для параметра, запит поєднує ці значення з OR (тобто попередній приклад шукає контакти з ani=1234 АБО ani=4567). НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
assocCallId	Асоційований контакт ID який об'єднує контакти на основі клієнта досвід. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
Дата початку	Повертайте лише записи, які починаються в або пізніше зазначеної дати. ФОРМАТ: `YYYY-MM-DD`. Якщо діапазон не вказано і дата початку не вказано, стандартний варіант — 60 днів до сьогоднішнього дня.
beginTime	Використовується з beginDate для повернення записів, які починаються в або пізніше вказаної дати та часу. ФОРМАТ: `HH:MM`.
callId	Контакт ID від сторонньої інтеграції. Прийнятим значенням є рядок. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
canEvaluate	Вказує, чи може користувач оцінити цей контакт. Прийняте значення — Справжній. True повертає контакт, якщо користувач може оцінити цей контакт при вході в Webex WFO. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. Якщо ви не вказуєте цей параметр, запит не фільтрує контакти. ЗНАЧЕННЯ: Правда, якщо контакт може оцінити користувач, який увійшов у систему.
dateОціненоКінець	Дата завершення спектру фільтрованих контактів, які оцінювалися. ФОРМАТ: `YYYY-MM-DD`.
dateОціненоПочаток	Дата початку спектру відфільтрованих контактів, які оцінювалися. ФОРМАТ: `YYYY-MM-DD`.
DNIS	Сервер ідентифікації набраного номера (DNIS) для дзвінка. Іншими словами, викликане число. Прийняте значення — це рядок із зірочками (*) або знаком питання (?) у вигляді диких карт. Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів у одному запиті. Коли

Параметр	Опис
	ви надаєте кілька значень для параметра, а запит поєднує ці значення з OR. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
endDate	Повертайте лише записи, які починаються до вказаної дати. ФОРМАТ: `YYYY-MM-DD`. Якщо діапазон не вказано і кінцева дата не вказана, стандартний варіант — сьогодні.
endTime зазначеної дати.	Використовується з endDate для повернення записів, що починаються до ФОРМАТ: `HH:MM`.
виключати	Повертає уніфікований ідентифікатор ресурсу (URI) для заданого значення. Натисніть URI, щоб побачити дані, пов'язані з вказаним значенням. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ подія — Повертає URI, що вказує на дані події. ▪ метадані — Повертає URI, що вказує на метадані. ▪ metadata.key1 — Повертає URI, що вказує на атрибут key1 у метаданих.
Розширити	Повертає всі дані, пов'язані з заданим значенням, замість URI. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ подія — Розширює всі події, включаючи всі дані про події, а не лише URI. ▪ метадані — розширюють усі метадані, не лише URI. ▪ metadata.key1 — розширює лише атрибут key1 у межах об'єкта метаданих.
ім'я	Ім'я агента. Прийняті значення — це рядок із будь-якою кількістю зірочок (*) або знаків питання (?). НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
група	Група ID. Прийняте значення — ціле число ID. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
hasЗапис ЗНАЧЕННЯ:	Поверніть лише контакти, пов'язані з записом. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ▪ true ▪ неправда

Параметр	Опис
	Якщо ви не вказуєте цей параметр, запит не фільтрує контакти за записами.
HR	Чи була оцінка контактів позначена для HR (HR). НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ■ true ■ неправда ■ 1 (правда) ■ 0 (неправда)
inProgress	Чи триває оцінка контактів. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ■ true ■ неправда ■ 1 (правда) ■ 0 (неправда)
Прізвище	Прізвище агента. Прийняті значення — це рядок із будь-якою кількістю зірочок (*) або знаків питання (?). Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів у одному запиті. Коли ви надаєте кілька значень для параметра, а запит поєднує ці значення з OR. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
ліміт	Параметр URL, який можна використовувати для збільшення загальної кількості результатів і отримання більших наборів результатів. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ВАЖЛИВО : Використання цього параметра може негативно впливати на продуктивність. Cisco рекомендує 100 або менше.
лінія	Розширення для дзвінка (з точки зору агента, який записує дзвінок). Прийняте значення — це рядок із зірочками (*) або знаком питання (?) у вигляді диких карт. Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів у одному запиті. Коли ви надаєте кілька значень для параметра, запит поєднує ці значення

Параметр	Опис
	значення з OR. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
Метадані	Поле метаданих. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ <key>~<operator>~<значення> Де <ключ> — це ім'я поля метаданих, налаштованого в Monitoring and Recording Administrator, і має точно відповідати налаштованій назві метаданих. <оператор> є одним із наступних: ▪ Дорівнює ▪ починаєтьсяЗ ▪ закінчуєтьсяЗ ▪ Містить <значення> може включати рядок із джокерами зірочки (*) або знак питання (?). Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів у одному запиті. Коли ви надаєте кілька значень для одного параметра, запит поєднує ці значення з OR. Якщо значення не вказано, запит повертає всі контакти, які мають метадані для вказаного ключа.
потребиЗатвердження	Чи потребує оцінка контакту затвердження. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ true ▪ неправда ▪ 1 (правда) ▪ 0 (неправда)
число	Будь-який номер, використаний у контакті (ANI або DNIS). Прийняте значення — це рядок із зірочками (*) або знаком питання (?) у вигляді диких карт. Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів у одному запиті. Коли ви надаєте кілька значень для параметра, а запит поєднує ці значення з OR. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.

Параметр	Опис
Номер телефону	Будь-який номер, використаний у контакті (ANI, DNIS або Line). Прийняті значення — це рядок із зірочкою (*) або знаком питання (?) джокерами. Цей параметр може з'являтися як нуль, так і один раз у одному запиті. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
Діапазон	Параметр заголовка, який дозволяє переглядати результати. Де, "items=<1-200>". НЕОБОВ'ЯЗКОВО. НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Параметр діапазону можна використовувати разом із параметром граничного запиту, який збільшує Загальний результат.
Забив	Чи був контакт зафіксований. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ true ▪ неправда ▪ 1 (правда) ▪ 0 (неправда)
searchStats	Повертає загальну кількість доступних записів, які відповідають «підрахунку». Де прийняті значення: ▪ true ▪ хибн о НЕОБОВ'Я ЗКОВО.
тишаТривалість	Зворотні контакти, де тривалість (у мілісекундах) запису становить Тиша дорівнює або перевищує задане значення. ПРИКЛАД тишіТривалість=5000 повертає контакти, коли є один або кілька випадків зафіксованої тиші, рівної або більше ніж 5 секунд. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
тишаПодії	Повертайте лише контакти, де кількість подій мовчання дорівнює або

Параметр	Опис
	більше за вказане значення. ПРИКЛАД silenceEvents=5 повертає контакти, де є 5 або більше подій тиші. НЕОБОВ'ЯЗКОВО
Тегами	Чи був контакт позначений. Прийняті булеві значення: ▪ true ▪ неправда ▪ 1 (правда) ▪ 0 (хибно) ОПЦІОНАЛЬ НО.
talkOverDuration	Поверніть лише контакти, де тривалість (у мілісекундах) записаної розмови над подіями дорівнюють або перевищують задане значення. ПРИКЛАД talkOverDuration=5000 повертає контакти, де є один або кілька випадків записаних подій, які дорівнюють або Більше ніж 5 секунд. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
talkOverEvents	Поверніть лише контакти, де кількість подій про розмову дорівнює або більше за вказане значення. ПРИКЛАД talkOverEvents=5 повертає контакти, у яких є 5 або більше подій «talk over». НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
команда	Команда ID. Прийняте значення — ціле число ID. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
Навчання	Чи була оцінка контактів позначена для навчання. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ true

Параметр	Опис
	▪ неправда ▪ 1 (правда) ▪ 0 (неправда)
тип	Тип контакту. Параметр типу фільтрує контакти за станами завантаження. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ якість ▪ архів Якщо ви не вказуєте цей параметр, запит не фільтрується за станами завантаження. ПРИМІТКА : Роль користувача архіву має глобальний охоплення лише тоді, коли ви вказуєте тип архіву.

Виконання комбінованого пошуку

Наступний запит повертає список усіх контактів, зафіксованих для цілей якості, станом на 01/01/2018 (GMT) або пізніше.

ОТРИМАТИ `~/API/rest/recording/contact?beginDate=2018-01-01&type=quality`

Виконання пошуку за допомогою ключа метаданих

Наступний запит повертає список усіх контактів із метаданими, які називаються телефоном.

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

Нижче повертається список усіх контактів із метаданими під назвою customerNo.

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

Виконання пошуку за допомогою ключа метаданих із певним значенням

Наступний запит повертає список усіх контактів із метаданими 555-1234.

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

Пошук подій тиші

Наступний запит повертає список контактів, які містять дві або більше подій мовчання тривалістю 10 секунд або більше.

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

Приклад файлу JSON


```
{
   "hr" : неправдиво,
   "dnis" : "2111",
   "callDuration" : 15000,
   "ані": "1581",
   "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
   {
      "ім'я": "form1",
      "$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
   },
   "team" : {
      "ім'я": "team1",
      "$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
   },
   "qualityReason" : {
      "text" : "Перший дзвінок дня", "reasonId" :
      1,
      «Ключ»: «rec_reason_what_first»
   },
   "агент" : {
      "прізвище" : "Bunkowske",
      "нікнейм" : "bunkowm",
      "$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
      "Mark",
      "displayId" : "0.1"
   },
   "оцінка" : { "stateId"
      : 1,
      "Рахунок": 90,
      "$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
   },
   "тренування" :
   неправда, "ID" : 1,
   "startTime" : 1239308710000,
```

"tz" : "Америка/Чикаго",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"group" : {
"name" : "group1",
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "username" :
"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"
}
}

Приклад JSON-файлу searchStats Parameter = true

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

Зв'язатися з базовим пошуком API

Основний пошук Контактів API повертає інформацію про дзвінок, що триває або нещодавно завершений. Повернена інформація складається з найсвіжішого контакту, який відповідає параметрам пошуку. Найсвіжіший контакт, можливо, вже триває.

Протокол і URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Контакти для пошуку
Тип контенту	multipart/form-data

Поля запитів

Ім’я	**Вимога?**	**Тип**	**Опис**
Ані	N	Рядок	Номер дзвінка контакту.
DNIS	N	Рядок	Зателефонував за номером контакту. Номер телефону агента.
ім'я	N	Рядок	Ім'я агента.
Прізвище	N	Рядок	Прізвище агента.
лінія	N	Рядок	Розширення для дзвінка (з точки зору агента, який записує дзвінок). The прийняте значення — це рядок із зірочкою (*) або Знак питання (?) Джокери.

Ім’я	Вимога?	Тип	Опис
			Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів у одному запиті. Коли ви надаєте кілька значень для одного параметра, запит поєднує ці значення з OR. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
Ім'я користувача	N	Рядок	Електронна адреса агента зі столу Person.

Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
id	База даних CCR ID контакту.
assocCallId	Пов'язаний контакт ID контакту.
дзвінкТривалість	Тривалість дзвінка.
recordingUrl	URL посилання для відтворення контактів.
isComplete	Вказує, чи це завершений дзвінок, чи дзвінок триває. true = виклик завершений False = виклик триває
startTime	Позначте час, коли дзвінок почався, у GMT.
оператор	Детальна інформація про агента.
$ref	URL-посилання на ресурс особи
displayId	Відобразити ID агента.
Прізвище	Прізвище агента
ім'я	Ім'я агента.
Ім'я користувача	Електронна адреса агента.

Якщо немає контактів, які відповідають заданим параметрам (наприклад, агент ніколи не приймав дзвінок або не входить у сферу дзвінка), система повертає відповідь 404 «Не знайдено». Для контактів, не пов'язаних із агентом (наприклад, шлюзові зафіксовані контакти), атрибут «агент» буде нульовим.

Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклади форматованої відповіді JSON.


```
{
    "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",
            "прізвище": "dente",
            "firstName" : "al",
            "ім'я користувача" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Моніторинг контактів API

Моніторинг контактів API дозволяє користувачам бачити загальну кількість контактів, створених за останні 15 хвилин з моменту дзвінка адміністратором API.

Усі контакти зберігаються в базі даних і відображаються з цим API. Однак кількість контактів, що відображаються з цим API, може відрізнятися залежно від кількості контактів у таблиці контактів. Наприклад, залежно від того, як ви встановлюєте глобальні налаштування, параметр довжини дзвінка визначає кількість контактів, які відображаються в інтерфейсі користувача. Кількість контактів, показаних у інтерфейсі користувача, менша або дорівнює загальній кількості контактів, показаних цим API.

> ПРИМІТКА : Це API не враховує кореневі записи, доки вони не будуть узгоджені.

ПРОТОКОЛ І URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адмініструвати дозвіл орендаря
Тип контенту	application/JSON

ПОЛЯ ВІДПОВІДІ

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
Контакти	Дзвінок між агентом і клієнтом.

Поле	Опис
підсумок	Кількість контактів, створених за останні 15 хвилин.
totalWithAudio	Кількість контактів, створених за останні 15 хвилин які мають аудіозаписи завантажені.
totalWithVideo	Кількість контактів, створених за останні 15 хвилин у яких завантажені записи екранів.

ПРИКЛАД ВІДПОВІДІ JSON

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

Власний пошук метаданих API

Використовуйте Custom Metadata Search API, щоб знайти всі контакти з певним власним значенням метаданих.

> **ПРИМІТКА** : Щоб шукати у контактах стандартне значення метаданих або шукати контакти з додатковими параметрами, які цей API не підтримує, використовуйте Контакт API.

ПРОТОКОЛ І URI

URI	API/rest/recording/metadata/contact
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Переглянути контакти

ПОЛЯ ЗАПИТІВ

Ім’я	Необхідний ?	Тип	Опис
metadataKey	Y	Рядок	Ключ метаданих, що використовується для шукати.
metadataValue	Y	Рядок	Значення метаданих, для якого ви шукають.
ліміт	N	Номер	Максимальна кількість контактів Документи для повернення. За замовчуванням це 1,000. Максимальне значення дорівнює 100,000.
Зсув	N	Номер	Цінність пошуку контактних ідентифікаторів які менші за зсув. Цей поле використовується для пагінування як Повернуті ідентифікатори контактів

сортуються

Ім’я	Необхідний? Тип	Опис
		Спаданням. Детальніше дивіться у розділі Response Fields.

ПОЛЯ ВІДПОВІДІ

Поле	Опис
Нумерація	JSON для пагінації. Це поле містить наступний під-Поля: ▪ Далі: API для отримання наступної партії даних — це більше. Якщо даних більше немає, цей рядок порожній. ▪ total: Кількість ідентифікаторів контактів, які відповідають парі метаданих ключ/значення, яку ви шукали.
дані	Список ідентифікаторів контактів JSON.

ПРИКЛАД ВІДПОВІДІ JSON

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


```
{
    "пагінація": { "next":
"recording/metadata/contact?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "всього": 200
    },
    "data": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Форма оцінки API

Використовуйте цей API, щоб запросити інформацію про форму оцінки QM.

Протокол і URI

URL	/API/rest/recording/evalform
Метод	ОТРИМАТИ
Тип контенту	multipart/form-data

Поля відповіді

Ім’я	**Опис**
id	Форма оцінки ID.
Ім'я	Назва форми оцінювання.
опис	Опис форми оцінювання.
Творець	Автор форми оцінки.
Створений	Час створення форми оцінки в UNIX епохальних мілісекундах. ручне
зважування оцінювання	Вказує, чи застосовується ручне зважування до питань під час форма.
createdTZ	Часовий пояс, у якому було створено форму оцінювання.
Оновлень	Індикатор оновлення.
Оновлено	Індикатор часу, коли форма оцінки була востаннє оновлена, у форматі UNIX епохи.

Ім’я	Опис
updatedTz	Часовий пояс, у якому була оновлена форма оцінювання.
стан	Статус форми оцінки.
defaultForm	Вказує, чи показує форма оцінки значення відповідей за
замовчуванням. Затвердження	Потрібне Вказує, чи потрібно затвердити зміни до форми
оцінювання. bandRanges	Детальна інформація щодо діапазонів діапазонів для оцінки.
Група	Оцінювальна форма номера діапазону.
починатися	Початок оцінювальної форми.
кінець	Завершення групи оцінювання.
Тип партитури	Детальна інформація про оцінювальну форму.
id	Оцінка ID.
Ім'я	Назва типу партитури. ПРИКЛАД Відсоток
Розділи	Детальна інформація щодо розділів форм оцінювання.
id	Розділ форми оцінки ID.
Ім'я	Назва розділу форми оцінки.
замовлення	Порядок, у якому розділ розміщений у формі оцінки.
вага	Коефіцієнт ваги оцінки у формі секції.
startColor	Початковий колір розділу форми оцінювання.
endColor	Кінцевий колір розділу форми оцінювання.
Питання	Детальна інформація щодо питання у формі оцінки.
id	Питання ID.
Текст	Текст питання.

Ім’я	Опис
замовлення	Порядок розміщення питання в розділі.
вага	Вага до питання.
опис	Опис питання.
Параметри	Детальна інформація щодо варіантів запитань.
id	Варіант ID
тип	Такого типу питання. ПРИКЛАД KPI та адитивний
мітка	Вказує, чи відображається позначка питання.
isDefault	Вказує, чи є це питанням за замовчуванням.
kpiPriority	Вказує, чи є це пріоритетним питанням для визначення балу KPI.
замовлення	У порядку, в якому виникає питання.
Очок	Кількість балів за питання.

Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.


```
[
        {
            "ID": число, "ім'я": рядок,
            "опис": рядок, "творець":
            рядок,
            "created": epoch milliseconds,
            "manualWeighting": булевий,
            "createdTz": "America\/Chicago",
            "updater": "2",
            "оновлено": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "America\/Chicago",
            "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "гурт": 1,
                    "початок": 0,
                    "кінець": 40
            }, {
                    "гурт": 2,
                    "початок": 40,
                    "кінець": 60
            }, {
                    "гурт": 3,
                    "початок": 60,
                    "кінець": 100
            }
      ],
        "scoreType": {
              "ID": 1,
            "ім'я": "відсоток"
    },
            "секції": [{
                        "ID": 1,
                        "ім'я": "секція 1", "наказ":
                        0,
                        "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                        "endColor": "#0000000",
                        "questions": [{
                                    "ID": 1,
                                    "text": "як пройшла служба",
```

```
                "порядок": 0,
                "вага": 0,5,
                "опис": "",
                "варіанти": [{
                        "ID": 1,
                        "type": "KPI",
                        "label": "Y",
                        "isDefault": true,
                        "kpiPriority": 0,
                        "порядок": 0,
                        "бали": 100
                    }, {
                        "ID": 2,
                        "type": "ADDITIVE",
                        "label": "N", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "Порядок": 1,
                        "бали": 0

                    }, {    "ID": 3,
                        "type": "NOTAPPLICABLE",
                        "label": "N\A", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "Порядок": 2,
                        "бали": 0


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

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

Форма оцінки ID API

Використовуйте цей API, щоб запросити інформацію щодо конкретної форми оцінки QM.

Протокол і URI

URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Метод	ОТРИМАТИ
Тип контенту	multipart/form-data

Поля відповіді

Ім’я	**Опис**
id	Форма оцінки ID.
Ім'я	Назва форми оцінювання.
опис	Опис форми оцінювання.
Творець	Автор форми оцінки.
Створений	Час створення форми оцінки в UNIX епохальних мілісекундах. ручне
зважування оцінювання	Вказує, чи застосовується ручне зважування до питань під час форма.
createdTZ	Часовий пояс, у якому було створено форму оцінювання.
Оновлень	Індикатор оновлення.
Оновлено	Індикатор часу, коли форма оцінки була востаннє оновлена, у форматі UNIX епохи.

Ім’я	Опис
updatedTz	Часовий пояс, у якому була оновлена форма оцінювання.
стан	Статус форми оцінки.
defaultForm	Вказує, чи показує форма оцінки значення відповідей за
замовчуванням. Затвердження	Потрібне Вказує, чи потрібно затвердити зміни до форми
оцінювання. bandRanges	Детальна інформація щодо діапазонів діапазонів для оцінки.
Група	Оцінювальна форма номера діапазону.
починатися	Початок оцінювальної форми.
кінець	Завершення групи оцінювання.
Тип партитури	Детальна інформація про оцінювальну форму.
id	Оцінка ID.
Ім'я	Назва типу партитури. ПРИКЛАД Відсоток
Розділи	Детальна інформація щодо розділів форм оцінювання.
id	Розділ формування оцінки ID.
Ім'я	Назва розділу форми оцінки.
замовлення	Порядок, у якому розділ розміщений у формі оцінки.
вага	Коефіцієнт ваги оцінки у формі секції.
startColor	Початковий колір розділу форми оцінювання.
endColor	Кінцевий колір розділу форми оцінювання.
Питання	Детальна інформація щодо питання у формі оцінки.
id	Питання ID.
Текст	Текст питання.

Ім’я	Опис
замовлення	Порядок розміщення питання в розділі.
вага	Вага до питання.
опис	Опис питання.
Параметри	Детальна інформація щодо варіантів запитань.
id	Варіант ID
тип	Такого типу питання. ПРИКЛАД KPI та адитивний
мітка	Вказує, чи відображається позначка питання.
isDefault	Вказує, чи є це питанням за замовчуванням.
kpiPriority	Вказує, чи є це пріоритетним питанням для визначення балу KPI.
замовлення	У порядку, в якому виникає питання.
Очок	Кількість балів за питання.

Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.


```
[
        {
            "ID": число, "ім'я": стрункa,
            "опис": рядок, "творець":
            рядок,
            "created": epoch milliseconds,
            "manualWeighting": булевий,
            "createdTz": "America\/Chicago",
            "updater": "2",
            "оновлено": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "America\/Chicago",
            "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "гурт": 1,
                    "початок": 0,
                    "кінець": 40
            }, {
                    "гурт": 2,
                    "початок": 40,
                    "кінець": 60
            }, {
                    "гурт": 3,
                    "початок": 60,
                    "кінець": 100
            }
      ],
        "scoreType": {
              "ID": 1,
            "ім'я": "відсоток"
    },
            "секції": [{
                        "ID": 1,
                        "ім'я": "секція 1", "наказ":
                        0,
                        "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                        "endColor": "#0000000",
                        "questions": [{
                                    "ID": 1,
                                    "text": "як пройшла служба",
```

```
                "порядок": 0,
                "вага": 0,5,
                "опис": "",
                "варіанти": [{
                        "ID": 1,
                        "type": "KPI",
                        "label": "Y",
                        "isDefault": true,
                        "kpiPriority": 0,
                        "порядок": 0,
                        "бали": 100
                    }, {
                        "ID": 2,
                        "type": "ADDITIVE",
                        "label": "N", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "Порядок": 1,
                        "бали": 0

                    }, {    "ID": 3,
                        "type": "NOTAPPLICABLE",
                        "label": "N\A", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "Порядок": 2,
                        "бали": 0


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

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

Експорт API

Цей API відкриває REST-подібні кінцеві точки для експорту. Він дозволяє отримувати дані з бекенд-моделей у форматі CSV.

Протокол і URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> де <importType> — один із попередньо визначених типів імпорту. ПРИКЛАД Приклади імпортівТипи — це особи, групи та команди.
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data

Поля запитів

Поле	Вимога?	Тип	Опис
acdId	N	Рядок	Якщо встановлено, повертає агенти, пов'язані з цим ACD ID.
basicInfo	N	Логічне	При встановленні True, повертає лише базову інформацію про агента, включно з ID, ім'ям, прізвищем та номером працівника.

За замовчуванням (тобто без встановлених параметрів) всі агенти повертаються, незалежно від статусу активації.

ПРИМІТКА : Усі варіанти застосовують правила перегляду. Повертаються лише агенти, видимі абоненту.

Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступних таблицях.

Поля для осіб визначені в таблиці нижче.

Поле	Опис
Ідентифікатор користувача	Користувач ID у Webex WFO.
Електронна пошта	Електронна адреса користувача.
Ім'я	Ім'я користувача.
Прізвище	Прізвище користувача.
Часовий пояс для відображення	Часовий пояс відображення користувача.
Логін	Вхід користувача ID.
Працівник ID	Працівник користувача ID.
Команда	Призначена команда
користувача. Чи є лише примирення	
Активована	Дата активації користувача.
Деактивовано	Дата деактивації користувача.
Локалі	Мова, якою користується користувач.
Ролі	Ролі, призначені користувачу.
Повний спектр	Якщо встановити TRUE, користувач має сферу впливу на всі групи, команди та користувачів. При встановленні FALSE, область видимості користувача налаштована так, як у полях Scope Teams і Scope Groups.
Групи сфери об'єму	Групи, що входять до сфери дії користувача.
Команди Scope	Команди в межах сфери дії користувача.
QM Перегляди	Види, призначені користувачу в QM.
Ідентифікатор ACD	У користувача ID всередині ACD.
ACD Сервер ID	ID ACD є джерелом даних для користувача.
Увімкнути планування Правда/Неправда.	Вказує, чи можна запланувати користувача.

Поле	Опис
Переглядів	Види, які користувачу призначені у WFM.
Головний вигляд	Основний вигляд користувача в WFM.
Навичні мапінги	Відображення навичок, призначені цьому
користувачу. Дата заснування компанії	Дата, коли користувач почав
працювати в компанії. Дата початку роботи кафедри	Дата, коли
користувач почав працювати у відділі. Рангу	Ранг користувача в
контакт-центрі.	
Дата завершення компанії	Дата, коли користувач залишив компанію.
Профіль робочого стану	Профіль умов роботи, призначений цьому
користувачу. Профіль розкладу випуску	Профайл розкладу релізу,
призначений цьому користувачу. Планування часового поясу	Часовий
пояс, який використовувався для призначення агента.	
Група персоналу Max	Максимальна кількість персоналу, до якої призначений користувач.

Поля для груп визначені в таблиці нижче.

Поле	Опис
Група ID	Група ID у ACD.
Ім’я	Назва групи.
Дата активації	Дата активації групи.
Дата деактивації	Дата деактивації групи.

Поля для команд визначені в таблиці нижче.

Поле	Опис
Ідентифікатор команди	Команда займає ID у ACD.
Ім’я	Назва групи.

Поле	Опис
Дата активації	Дата активації групи.
Дата деактивації	Дата деактивації групи.
Материнська група ID	Група, до якої належить команда.
Компіляція продуктивності	(Неправда/Правда) Вказує, чи слід враховувати статистику команди, коли Сервіс захоплення збирає статистику продуктивності.

CSV Приклад виводу файлу

Нижче наведено приклад експортованого файлу CSV, що містить запитувані дані. Заголовки файлу CSV локалізовані так, щоб відповідати локації, обраній користувачем.

Команда ID, Назва, Дата активації, Дата деактивації 3,

Експортована команда 17.08.2016, 31.12.2999

5, Експортована команда 2,8/17/206,31/12/2999

Імпорт загального тексту API

Загальний імпорт тексту API надає можливість імпортувати дані з текстового джерела.

Протокол і URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Метод	POST, PUT
Дозволи	Адміністратор Орендар
Тип контенту	JSON

Поля запитів JSON

Файл JSON містить поля, визначені в наступній таблиці.

ПРИМІТКА : Стовпці у запиті можуть бути наведені в будь-якому порядку. Для кожного обраного стовпця потрібні заголовки стовпців.

Поле	Підполе	Вимога?	Опис
Записи	Приймач	N	Список ниток, що позначають отримувачів. Обмежені трубами.
Записи	Відправника	N	Рядок, що позначає відправника. Це не обов'язково має бути електронна адреса.
Записи		Y	Масив записів, по одному для кожного контакту для імпорту.
Записи	id	N	Ідентифікатор від джерела, пов'язаний із контактом. Це не CCR ID. Контакт не імпортується, якщо ID вже використовували для попереднього контакту.
Записи	Метадані	N	Будь-які метадані, пов'язані з контактом. Імена мають відповідати визначеним полям метаданих.

Поле	Підполе	Вимога?	Опис
textType		Y	Визначає джерело тексту. Значення має бути одним із наступних: ▪ Електронна пошта ▪ чат ▪ Вебсайт ▪ інший
Записи	Час	Y	Вказує час початку, пов'язаний із контактом. Формат — це UNIX-епохальний час у мілісекундах.
Записи	Текст	Y	Тіло контакту, що містить розмову.
evalForm	ID ім'я	N	Форма оцінки, призначена контактам, якщо контакт визнано позначеним за якістю. Ви можете вказати ID або ім'я. Якщо ID не надано, API шукає форму оцінки за назвою.
Записи	Ім'я користувача	Y	Логін користувача, пов'язаного з контактом.
Записи	суб'єкт	N	Суб'єкт, пов'язаний із контактом.
Записи	Посилання	N	Зазвичай використовується в електронних листах для відстеження обговорень у низках. Обмежені трубами.

Приклад файлу JSON


```
{
        "textType": "email|чат|Twitter|website|інше", "evalForm": {
            "ID": 5,
            "name": "ім'я evalForm. Завантаження працюватиме лише з іменем або лише ID. Можна присвоїти лише одну evalForm.»
        },
        "Записи": [
            {
```

```
                "Time": 1439993633000,
                "ім'я користувача": "Ім'я користувача агента. Використовується для ідентифікації агента, якому приписується цей контакт",
                "відправник": "Відправник електронного листа або текстового повідомлення, зазвичай електронної адреси. Але це займе будь-яку нитку»,
                "receiver": [
                    "приймач 1",
                    "Приймач 2"
                ],
                "text": "Це тіло тексту і частина, яку буде шукати за результатами",
                "subject": "Це тема листа або тексту" "метадані": {
                    "field1" : "value1",
                    "field2" : "value2"
                },
                "Джерела": [
                    "посилання 1",
                    «Посилання 2»
                ],
                "ID" : "Ідентифікатор тексту; стосується лише електронні листи»
            }
        ]
    }
```

Імпорт загального тексту з кількома файлами API

Загальний імпорт тексту з кількома файлами API дозволяє імпортувати дані з текстового джерела з контактами та вмістом у окремих файлах. Цей API може використовуватися як окремо, так і сервісом Data Server.

> ПРИМІТКА : Коли ви імпортуєте текстові дані за допомогою Webex WFO API, текст має бути закодований UTF-8. Це дозволяє включати спеціальні символи, які недоступні в кодуванні ASCII.

Протокол і URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Метод	POST
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data

Поля запитів

Файли CSV та JSON містять поля, визначені в наступній таблиці.

> ПРИМІТКА : Якщо ви використовуєте Data Server для завантаження файлів, ім'я файлу CSV або JSON має бути TEXTCONTACT.

Поле	Вимога?	Тип	Опис
evalForm	N	Рядок	Назва форми оцінювання. Форма оцінки, призначена контакту, якщо контакт позначений за якістю.
Файлу	Y	Рядок	Назва текстового файлу, що містить розмову.
id	N	Рядок	Ідентифікатор від джерела, пов'язаний із контактом. Це не CCR ID. Контакт — ні

Поле	Вимога?	Тип	Опис
			Імпортовано, якщо ID вже використовувався для попереднього контакту.
Метадані	N	Рядок	Метадані, пов'язані з контактом. Імена метаданих повинні відповідати визначеним полям метаданих.
Приймач	N	Рядок	Список лауреатів. Кожен отримувач обмежується символом труби (|).
Посилання	N	Рядок	Текст, що використовується в листах для відстеження обговорень, що переходять у низку. Розділяється трубами (якщо файл у форматі CSV) або в масиві JSON (якщо файл у форматі JSON).
Відправника	N	Рядок	Ім'я відправника. Це може бути, але не обов'язково — електронною адресою.
суб'єкт	N	Рядок	Об'єкт, пов'язаний із контактом.
textType	Y	Рядок	Джерело тексту. Дійсні значення: ▪ чат ▪ Електронна пошта ▪ Facebook ▪ інший ▪ Вебсайт
Час	Y	Час	Час початку, пов'язаний із контактом. Format = Unix епоха в мілісекундах.
Ім'я користувача	Y	Рядок	Вхід користувача, пов'язаного з контактом.

Підтримувані формати

Багаточастинне завантаження складається з одного або кількох файлів контактних даних і одного або кількох контентних файлів.

Файл	Підтримувані формати
Контактні дані — містять	CSV, JSON

Файл	Підтримувані формати
Контактна інформація	
Зміст — містить текстові частини контакту	TXT

Ви також можете завантажити ZIP-файл, який містить файли у всіх вищезазначених форматах. Після розпакування вміст файлу розглядається так, ніби він був включений у стандартний багаточастинний запит. Дивіться детальніше.

> Файли **IMPORTANT** #CSV та JSON можна використовувати лише для контактних даних, а ZIP-файли — лише для стиснення файлів для багаточастинного завантаження. Контент-файли не можуть використовувати CSV, JSON або ZIP-файли
> Формати.

Приклад файлу пакету CSV

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

Приклад ZIP-файлу

Ви обробляєте ZIP інакше, ніж CSV або JSON-файл, оскільки ZIP-файл — це колекція файлів, які обробляються так, ніби це окремі файли в межах багаточастинного запиту. Пам'ятайте про ці моменти при використанні ZIP-файлу:

- Назва ZIP-файлу — це ключ, на який потрібно посилатися у CSV/JSON.
- Будь-яка структура папок у ZIP-файлі сплющується і ігнорується.

Наприклад, багатокомпонентний запит виглядає так.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (містить 2 рядки, для email1 та чат1) email1.txt

chat1.txt

Цей багатокомпонентний запит обробляється так, ніби всі файли знаходяться у ZIP або всі окремо у багаточастинному запиті.

Приклад файлу JSON

Корпус JSON


```
[
        {
                "textType": "email", "time":
                1439993633000,
                "ім'я користувача":
                "john.smith@acme.com", "відправник":
                "mysender",
                "ім'я файлу": "email1.txt",
                "subject": "Це тема листа або тексту",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "name": "ім'я evalForm. Завантаження працюватиме лише з
    ім'я або лише ID. Можна присвоїти лише одну evalForm.»
                },
                "Time": 1439993633000,
                "ім'я користувача":
                "john.smith@acme.com", "відправник":
                "mysender",
                "ім'я файлу": "chat1.txt",
                "subject": "Це Об'єкт електронного листа або СМС" "отримувача": [
                        "приймач 1",
                          "Приймач 2"
                ],
                "метадані": {
```

```
                    "field1" : "value1", "field2" :
                            "value2"
                },
                "Джерела": [
                    "посилання 1",
                    «Посилання 2»
                ],
        }
]
```


Вміст

email1.txt

Ось тіло електронної пошти.

Імпорт API

Це API відкриває REST-подібні кінцеві точки для виконання імпорту. Він дозволяє отримувати інформацію про бекенд-об'єктні моделі (тобто поля бекенд-моделі та типи, які їм присвоюються) та імпортувати дані з CSV файлів у ці бекенд-моделі.

GET Import Protocol та URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} де importType — один із попередньо визначених типів імпорту.Користувачів ПРИКЛАД користувачів, груп і команд.
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data

Поля запиту на імпорт GET

Поле	Вимога?	Тип	Опис
acdId	N	Рядок	Якщо встановлено, повертає агенти, пов'язані з цим ACD ID.
basicInfo	N	Логічне	При встановленні True, повертається лише базова інформація агента (ID, ім'я, прізвище, номер працівника).

За замовчуванням (тобто без встановлених параметрів) всі агенти повертаються, незалежно від статусу активації.

ПРИМІТКА : Усі варіанти застосовують правила перегляду. Повертаються лише агенти, видимі абоненту.

GET Import Response Fields

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
Поля	Список полів у бекенд-моделі.
ключ	Ключ бази даних, що ідентифікує поле на бекенді.
мітка	Польова мітка, що використовується в інтерфейсі користувача.
необхідний	Визначає, чи є поле необхідним.
Багатозначне	Визначає, чи може поле приймати кілька значень.
Типи	Список типів даних, які поле може прийняти. Прикладами типів є текст, дати та булеві дані.
код	Код для типу даних.
опис	Опис типу даних.
формат	Приклад типу даних.

GET Example JSON-файлу імпорту

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


```
{
                "поля": [
                  {
                        "key": "ID",
                        "label": "Team ID", "required": true,
                        "multivalued": false, "types": [
                        {
                              "код": "Ціле число", "опис": "Число",
                              "формат": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
        {
            "ключ": "ім'я",
            "label": "Name", "required":
            true, "multivalued": false,
            "types": [
            {
                "code": "Text", "description":
                "Text", "format": "Example text"
            }
    ]
},
{
    "key": "activatedDate", "label":
    "Activated Date", "required": true,
    "multivalued": false, "types": [
            {
                "code": "MM/DD/YYYY", "опис":
                "US Date", "format":
                "07/04/2016"
            },
            {
                "code": "DD/MM/YYYY", "опис": "European
                Date", "format": "04/07/2016"
            }
    ]
},
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label":
        "Productivity Compilation", "required": true,
        "багатозначний": неправда, "типи": [
                {
                        "code": "TrueFalse", "description":
                        "true/false", "format": "true"
                                }
                        ]
                }
        ]
}
```


POST Протокол імпорту та URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} де importType — один із попередньо визначених типів імпорту. ПРИКЛАД користувачів, груп і команд.
Метод	POST
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data

Імпорт POST Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
Ідентифікатор осередку	Орендар ID для багатозначних полів.

Поле	Опис
Відображення	Описує масив об'єктів відображення для багатозначних полів.
Стовпець	CSV стовпець, з якого отримують дані для відображення.
поле	Поле бекенд-моделі, в яке будуть відображені дані.
dataType	Тип даних стовпця CSV, який для бекенду вказує, чи потрібні додаткові трансформації для даних.

POST Приклад імпорту JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

Формат JSON


```
{
        "tenantId":1,
        "відображення":[
                {
                        "колонка":"Команда ID",
                        "field":"ID", "dataType":
                        "Integer"
                },
                {
                        "колонка":"Ім'я",
                        "field":"name", "dataType":
                        "Text"
                },
                {
                        "column":"Дата активації",
                        "поле":"activatedDate", "dataType":
                        "MM/DD/YYYY"
                },
                {
```

```
                    "column":"Productivity Compilation",
                    "field":"productivityCompilation", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
            ]
}
```

POST Формат відповіді на успіх

```
{
    "статус": "УСПІХ",
    "responseText": "Файл успішно імпортовано"
}
```

API імпортних уподобань

Імпортні налаштування — це користувацькі дані, які використовуються в процесі імпорту файлу CSV. Ці дані зменшують імпорт файлів, дозволяючи зберігати заздалегідь визначені налаштування для імпорту файлів CSV.

У цьому розділі описані такі API імпортних уподобань:

Створити імпортну перевагу API

Create Preferences API дозволяє створити нову опцію імпорту.

Створити протокол імпорту переваг та URI

URI	/API/rest/importpreference
Метод	POST
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data

Створити поля запиту на імпорт

Поле	**Опис**
Ім'я	Назва нової імпортної переваги.
тип	Тип імпорту.
Зіставлення	Список відображень полів для імпортних уподобань.
поле	Поле для вказаної імпортної переваги.
Стовпець	Колона прямує до поля.
dataType	Тип даних у полі.

Створити імпорт для посилання прикладу JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

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

Створити відповідь системи імпортних уподобань

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

Видалити імпорт API

Delete Preference API дозволяє видалити існуючу імпортну перевагу.

Видалити протокол імпорту і URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} де ID — це ID імпорту, який ви хочете видалити.
Метод	ВИДАЛИТИ
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data

Видалити Відповідь системи імпорту

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

Імпортні налаштування API

Налаштування імпорту API відновлює всі налаштування імпорту для поточного орендаря.

Протокол імпорту налаштувань та URI

URI	/API/rest/importpreference
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data

Поля відповіді імпортних налаштувань

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
параметри	Список імпортних налаштувань.
Осіб	Список налаштувань імпорту користувачів.
id	Імпорт ID.
Ім'я	Імпортне імпортне ім'я.
тип	Тип імпорту.
Зіставлення	Список відображень полів для імпортних уподобань.
поле	Поле для вказаної імпортної переваги.
Стовпець	Колона прямує до поля.
dataType	Тип даних у полі.

Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


```
{
        "Переваги": [
                {
```

```
                "особи": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "name": "My User Mapping", "type":
                        "persons", "mappings": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Person ID",
                                "dataType": "Inwhole Ger"
                            },
                            {
                                "поле": "електронна пошта",
                                "column": "Email", "dataType":
                                "Text"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "name": "My Empty Mapping",
                        "type": "persons",
                        "Відображення": []
                    }
            ]
    },
    {
            "групи": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "name": "My Group Mapping", "type":
                        "persons",
```

"Відображення": []
}
]
}
]
}

Системна реакція

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

Імпорт налаштувань за ID API

Імпорт параметрів ID API отримує імпортну перевагу за своїм ID, тож ви можете її переглянути.

Імпорт налаштувань за протоколом ID та URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data
параметри;	ID = ID імпортної переваги, яку ви хочете побачити.

Імпорт налаштувань за ID Rep Fields

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
id	Імпорт ID.
Ім'я	Імпортне імпортне ім'я.
тип	Тип імпорту.
Зіставлення	Список відображень полів для імпортних уподобань.

Поле	Опис
поле	Поле для вказаної імпортної переваги.
Стовпець	Колона прямує до поля.
dataType	Тип даних у полі.

Імпорт налаштувань за ID Приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

```
{
        "ID": 1,
        "name": "My User Mapping", "type":
        "persons", "mappings": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "Person ID",
                "dataType": "Integer"
            },
            {
                "поле": "електронна пошта",
                "column": "Email",
                "dataType": "Text"
            }
        ]
}
```

Системна реакція

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

Оновлення імпорту API

Налаштування оновлення API дозволяє редагувати існуючу імпортну перевагу.

Оновити протокол імпортних переваг і URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} де ID — це ID імпорту, яку ви хочете редагувати.
Метод	PUT
Дозволи	Оптовий імпорт
Тип контенту	multipart/form-data

Оновити поля відповіді імпорту

Поле	Опис
Ім'я	Назва імпортної переваги.
тип	Тип імпорту.
Зіставлення	Список відображень полів для імпортних уподобань.
поле	Поле для вказаної імпортної переваги.
Стовпець	Колона прямує до поля.
dataType	Тип даних у полі.

Оновлення імпорту Перевага прикладу JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

```
{
        "name": "Оновлена назва", "type":
        "persons", "mapping": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Оновлення Відповідь системи імпортних уподобань

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

Список включення/виключення API

Використовуйте Список Включення/Виключення API, щоб створити, визначити, оновити або видалити список розширень, номерів телефонів або контактних інструкцій, які ви хочете або не хочете записувати. Цей API використовує чотири методи:

- GET InclusionExclusion: Дозволяє отримати один або всі списки включення/виключення.
- PUT ВключенняВиключення: Дозволяє оновлювати інформацію зі списку Включення/Виключення.
- POST ВключенняВиключення: Дозволяє створити список Включення/Виключення.
- ВИДАЛИТИ ВключенняВиключення: Дозволяє видалити список Включити/Виключити.

Список GET Включення/Виключення API

Список GET Include/Exclude дозволяє отримати один або всі списки Включити/Виключити.

GET Список включення/Виключення API Протокол та URI

URI	/API/rest/recording/inclusionВиключення /API/rest/recording/inclusionExexusion/<ID>
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адмініструвати QM
Тип контенту	application/JSON
параметри;	<ID> = Список включення/виключення ID

Список GET Включення/Виключення API Запитні поля

Поле	Вимога?	Тип	Опис
inclusionExclusionListId	Y	Ціле число	Список включення/виключення ID.
включенняExclusionТип	Y	Ціле число	Тип включення/виключення:

Поле	Вимога?	Тип	Опис
			1 = Включення 2 = Виключення
inclusionExclusionPatternType	N	Ціле число	Тип візерунка списку включення/виключення" 1 = ANI (номер виклику) 2 = DNIS (називається числом) 3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	N	Рядок	Схема чисел у списку включення/виключення. Це дозволяє вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле візерунка дозволяє використовувати два дикі символи та знак плюс (+): ? = однозначна цифра ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери в області 612 код на станції 822. * = Будь-яка кількість цифр ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в області 612 код. + = Індикатор коду країни (дійсний лише на початку рядка) **EXAMPLE** +44 включає або виключає контакти у Великій Британії. ВАЖЛИВО . Якщо ви експортуєте включення або виключення у списку, що включає міжнародний код виклику зі знаком плюс (+), Excel розглядає цей номер як математичний

Поле	Вимога?	Тип	Опис
			вираз. Щоб використати ці списки, конвертуйте експортований файл .CSV у текстовий (.TXT), відкрийте файл у Excel і визначте це як текстовий стовпець.
включенняВиключенняВиклик Напрямок	N	Ціле число	ID щодо напрямку дзвінка: 1 = Вхідний 2 = Вихідний маршрут 3 = Або

GET Service API Response Fields

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
inclusionExclusionListId включення/виключення ID. включенняExclusionТип	Список Тип
включення/виключення:	 1 = Включення 2 = Включення виключенняТип
виключення включення/виключення"	Тип візерунка списку 1 = ANI (номер виклику) 2 = DNIS (називається числом) 3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	Схема чисел у списку включення/виключення. Це дозволяє вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле візерунка дозволяє використовувати два дикі символи та знак плюс (+): ? = однозначна цифра

ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери в телефонному коді 612 з комутацією 822.

* = Будь-яка кількість цифр

ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в коді 612.

+ = Індикатор коду країни (дійсний лише на початку рядка)

EXAMPLE +44 включає або виключає контакти у Великій Британії.

ВАЖЛИВО . Якщо ви експортуєте список включення або виключення, який містить міжнародний код виклику з плюсом (+) знак, Excel розглядає число як математичний вираз. Щоб використати ці списки, конвертуйте експортований файл .CSV у текстовий (.TXT), відкрийте файл у Excel і визначте його як текстовий стовпець.

включенняВиключенняВикликНапрямок ID напрямку дзвінка:

1 = Вхідний
2 = Вихідний маршрут
3 = Або

Сервіс GET API приклад JSON-файлу

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

PUT Включити/Виключити список API

PUT Включення/Виключити список дозволяє оновлювати існуючі списки включення/виключення.

PUT Включити/Виключити список API Протокол та URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExexusion/<ID>
Метод	PUT
Дозволи	Адмініструвати QM
Тип контенту	application/JSON

PUT Включити/Виключити список API Поля запитів

Поле	Вимога?	Тип	Опис
inclusionExclusionListId	Y	Ціле число	Список включення/виключення ID.
включенняExclusionТип	Y	Ціле число	Тип включення/виключення: 1 = Включення 2 = Виключення
inclusionExclusionPatternType	N	Ціле число	Тип шаблону списку включення/виключення: 1 = ANI (номер виклику) 2 = DNIS (називається числом) 3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	N	Рядок	Схема чисел у списку включення/виключення. Це дозволяє вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле візерунка дозволяє використовувати два дикі символи та знак плюс (+): ? = однозначна цифра ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери в області 612 код на станції 822. * = Будь-яка кількість цифр

Пол	Вим	Тип	Опис
			ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в області 612 код. + = Індикатор коду країни (дійсний лише на початку рядка) **EXAMPLE** +44 включає або виключає контакти у Великій Британії. ВАЖЛИВО . Якщо ви експортуєте включення або виключення у списку, що включає міжнародний код виклику зі знаком плюс (+), Excel розглядає це число як математичний вираз. Щоб використати ці списки, конвертуйте експортований файл .CSV у текстовий (.TXT), відкрийте файл у Excel і визначте це як текстовий стовпець.
включенняВиключенняВикликНапрямок	N	Ціле число	ID для напрямку дзвінка: 1 = Вхідний 2 = Вихідний маршрут 3 = Або

PUT Включити/Виключити список API Поля відповідей

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
inclusionExclusionListId	Список включення/виключення ID. включенняExclusionТип
включення/виключення:	Тип 1 = Включення 2 = Виключення
~~inclusionExclusionPatternType~~	~~Тип візерунка списку включення/виключення"~~

Поле	Опис
	1 = ANI (номер виклику) 2 = DNIS (називається числом) 3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	Схема чисел у списку включення/виключення. Це дозволяє вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле візерунка дозволяє використовувати два дикі символи та знак плюс (+): ? = однозначна цифра ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери в телефонному коді 612 з комутацією 822. * = Будь-яка кількість цифр ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в коді 612. + = Індикатор коду країни (дійсний лише на початку рядка) **EXAMPLE** +44 включає або виключає контакти у Великій Британії. ВАЖЛИВО . Якщо ви експортуєте список включення або виключення, який містить міжнародний код виклику з плюсом (+) знак, Excel розглядає число як математичний вираз. Щоб використати ці списки, конвертуйте експортований файл .CSV у текстовий (.TXT), відкрийте файл у Excel і визначте його як текстовий стовпець.
включенняВиключенняВикликНапрямок	ID для напрямку виклику: 1 = Вхідний 2 = Вихідний маршрут 3 = Або

PUT Включити/Виключити список API Приклад JSON-файлу

```
{
```

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

POST Список включення/виключення API

POST Список включення/виключення дозволяє створити список контактів для включення або виключення з запису.

POST Список включення/виключення API Протокол та URI

URI	/API/rest/recording/inclusionВиключення /API/rest/recording/inclusionExexusion/<ID>
Метод	POST
Дозволи	Адмініструвати QM
Тип контенту	application/JSON

POST Список включення/виключення API Поля запитів

Поле	Вимога?	Тип	Опис
inclusionExclusionListId	Y	Ціле число	Список включення/виключення ID.
включенняExclusionТип	Y	Ціле число	Тип включення/виключення: 1 = Включення 2 = Виключення
inclusionExclusionPatternType	N	Ціле число	Тип візерунка списку включення/виключення" 1 = ANI (номер виклику) 2 = DNIS (називається числом)

Поле	Вимога?	Тип	Опис
			3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	N	Рядок	Схема чисел у списку включення/виключення. Це дозволяє вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле візерунка дозволяє використовувати два дикі символи та знак плюс (+): ? = однозначна цифра ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери в області 612 код на станції 822. * = Будь-яка кількість цифр ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в області 612 код. + = Індикатор коду країни (дійсний лише на початку рядка) **EXAMPLE** +44 включає або виключає контакти у Великій Британії. ВАЖЛИВО . Якщо ви експортуєте включення або виключення у списку, що включає міжнародний код виклику зі знаком плюс (+), Excel розглядає цей номер як математичний вираз. Щоб використати ці списки, конвертуйте експортований файл .CSV у текстовий (.TXT), відкрийте файл у Excel і визначте це як текстовий стовпець.
включенняВиключенняВикликНапрямок	N		Ціле число ID для напрямку дзвінка:

Поле	Вимога?	Тип	Опис
			1 = Вхідний 2 = Вихідний маршрут 3 = Або

POST Список включення/виключення API Поля відповідей

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
inclusionExclusionListId включення/виключення ID. включенняExclusionТип	Список Тип
включення/виключення:	1 = Включення 2 = Включення виключенняТип
виключення включення/виключення:	Тип шаблону списку 1 = ANI (номер виклику) 2 = DNIS (називається числом) 3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	Схема чисел у списку включення/виключення. Це дозволяє вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле візерунків дозволяє двом диким персонажам: ? = однозначна цифра ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери в телефонному коді 612 з комутацією 822. * = Будь-яка кількість цифр ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в коді 612.
включенняВиключенняВикликНапрямок	ID для напрямку дзвінка:

1 = Вхідний

Поле	Опис
	2 = Вихідний маршрут 3 = Або

POST Список включення/виключення API Приклад JSON-файлу

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

ВИДАЛИТИ Включити/Виключити список API

DELETE Включити/Виключити список дозволяє видалити список Включити/Виключити.

ВИДАЛИТИ Включити/Виключити список API протокол та URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExexusion/<ID>
Метод	POST
Дозволи	Адмініструвати QM
Тип контенту	application/JSON

Видалити, включити/виключити Список Відповідь системи

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

Вакансії API

Цей API полегшує прості запити до останнього «X», що записує завдання на звірку, щоб надати інформацію про статус роботи під час польоту, а також історичні деталі звірки.

Протокол і URI

URI	/API/rest/reconciliation/jobs
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адміністрування орендаря
Тип контенту	Не застосовується

Поля запиту

Ім’я	Опис	Примітки
ліміт	Кількість робочих місць, які повертаються	За замовчуванням = 1
Ідентифікатор осередку Орендар ID	Запит на завдання звірки	Це поле стосується лише облікових записів системного адміністратора. Для користувачів-адміністраторів орендарів поле за замовчуванням встановлюється як орендар користувача ID.

Поля відповіді

Поле	Тип	Опис
id	Числові	Робота ID.
Ідентифікатор осередку	Числові	Орендар ID для роботи.
jobStartDate	Вік	Дата початку роботи.
jobEndDate	Вік	Дата завершення роботи.

Поле	Тип	Опис
вакансіяСтатус	Рядок	Статус роботи. Можливі значення: ▪ ЗАПЛАНОВАНО ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ ПЕРЕРВАНО ▪ ЗАКІНЧИЛИ
minContactDate	Вік	Мінімальна дата контакту для пошуку.
maxContactDate	Вік	Максимальна дата контакту для пошуку.
Записи Обробка	Числові	Кількість оброблених записів.
записиДоПроцес	Числові	Кількість записів для обробки.
cdrMatches	Числові	Кількість узгоджених CDR.
rootResultingInCcr	Числові	Кількість кореневих записів, які призвели до створення контактів.
ccrsСтворено	Числові	Кількість створених CCR.
extensionTableMatches	Числові	Кількість пристроїв, які відповідають контактам у цій роботі з звірки.
acdMatches	Числові	Кількість збігів ACD.
середнійУспіх	Числові (мілісекунди)	Середній час завершення для кожного успішно узгодженого кореневого запису.
успіхГраф	Числові	Кількість успішно оброблених кореневих записів.
успіхTotalTime	Числові (мілісекунди)	Загальний час, необхідний для обробки всіх кореневих записів, знайдених з відповідними контактами.
isScheduledJob	Правда/Неправда	Робота була викликана розкладом.
оновленняДата	Вік	Часова позначка останнього оновлення на роботі.

Поле	Тип	Опис
producerHostName	Рядок	Ім'я хоста машини, яка створила завдання.
consumerHostName	Рядок	Ім'я хоста машини, яка поглинала цю роботу.
контактЗвіркаТривалість	Числові (секунди)	Тривалість часу, необхідного для узгодження контактів.
realtimeEventDuration	Числові (секунди)	Тривалість подій у реальному часі.
nonRealtimeEventDuration	Числові (секунди)	Тривалість подій, що не є в реальному часі.
workflowТривалість	Числові (секунди)	Тривалість робочого процесу.
кількістьПодій у реальному часі	Числові	Кількість подій у реальному часі, оброблених за роботою.
кількістьНеРеальних Подій	Числові	Кількість нереального часу подій оброблених за роботою.
Властивості	Відображення ключових значень рядків	Карта об'єктів, наданих для роботи.

Приклади JSON-файлів

Просити

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

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

Відповідь

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "ЗАВЕРШЕНО",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "записи оброблені": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "середній успіх": 0,
            "successCount": 0,
            "успіхTotalTime": 0,
            "isScheduledJob": неправда,
            "updatedDate": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "contactReconciliationDuration": 0,
            "realtime EventDuration": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "workflowDuration": 0,
            "кількістьРеальних подій": 0,
            "кількістьНеРеальних Подій": 0,
            "властивості": {}
        }
]
```

API організаційної структури

API організаційної структури використовуються для отримання або створення базової інформації про орендаря.

Призначити ролі людині API

Призначення ролей особі API дозволяє отримати або оновити роль людини.

Призначити ролі особі API протоколу та URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Метод	POST
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data

Призначити ролі особі API поля запиту

Ім’я	Вимога?	Опис
Ім'я	Y	Назва групи
parentGroupId	Y	Унікальний ID батьківської групи.
teams	N	список ідентифікаторів команд, пов'язаних із командою.

Призначити ролі особі API приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

```
                "групи":,
                { "ID":2,
                "name":"tenant CCS 1",

        },
        ...
]
```

Спільна група API

Цей API створює нову групу з вказаними даними.

Спільна група API Протокол та URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Метод	POST
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	JSON

Поширені поля запитів групи API

Ім’я	Вимога?	Опис
Ім'я	Y	Назва групи
parentGroupId	Y	Унікальний ID батьківської групи.
teams	N	список ідентифікаторів команд, пов'язаних із командою.

Спільна організаційна структура API (Детальна інформація)

Цей API повертає масив JSON, що містить інформацію для кожної групи, усіх команд у кожній групі та всіх агентів кожної команди для сфери видимості користувача.

Поширений API протокол і URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data
Параметр	Дозволи

Поширені API поля запитів

Ім’я	Вимога?	Опис
Дозволу	Y	Ім'я дозволу, для якого ви хочете вказати інформацію про дозволи групи та команди.

Поширені API поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
groupId	Група ID для команд у масиві.
Ім'я	Назва групи.
displayId	Відобразіть ID групи.
parentGroupId	ID батьківської групи вказаної групи.
parentGroupName	Назва батьківської групи вказаної групи.
Команди	Інформація про команду.
personId	Особа ID користувача у вказаній команді.
ім'я	Ім'я користувача у вказаній команді.
Прізвище	Прізвище користувача у вказаній команді.

Ім’я	Опис
Ідентифікатор осередку	Орендар ID користувача у вказаній команді.
Електронна пошта	Електронна адреса користувача вказаної команди.
skillId	Навичка ID користувача у вказаній команді.

Поширений приклад API JSON файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Tenant 1",
                "teams":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName": "Орендар 1 Група 1", "агенти":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "lastName":"dente", "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

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



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


Група API

Використовуйте цей API для отримання всіх груп, до яких має доступ користувач, або для створення нової групи.

Група API Протокол і URI

Для переліку або створення всіх груп, до яких користувач має доступ:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Метод	ОТРИМАТИ POST
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data

Для внесення до списку або створення конкретної групи:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Метод	ОТРИМАТИ POST
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data
Пераметр	Група ID, до якої користувач має доступ.

Група API Поля запитів – усі групи

Він створює нові групи, до яких користувач має доступ.

Ім’я	Вимога?	Опис
id	Y	Група ID до групи, яка буде показана.
Ім'я	Y	Назва групи.
Активована	Y	Час активації в епохальних мілісекундах.
Деактивовано	N	Час деактивації в епохальних мілісекундах.
ParentGroupId	Y	Назва батьківської групи для групи.

Група API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
id	Група ID до групи, яка буде показана.
Ім'я	Назва групи.

Приклад JSON-файлу групи API

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"Пов'язані віджети",
        },
        ...
]
```

Деталі для однієї групи:

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

Група за ID (з командами)

Група за ID (з командами) API дозволяє вказати інформацію для вказаної групи (включаючи її команди), оновлювати вказану групу або видаляти команду.

Групуйте за протоколом ID (з Teams) та URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Метод	ОТРИМАТИ POST ВИДАЛ ИТИ
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data
Параметр	Група ID

Групуйте за ID (разом із командами) Поля запитів

Метод POST оновлює вказаний груповий запис.

Ім’я	Вимога ?	Опис
Ім'я	Y	Назва групи буде оновлена.
parentGroupId	Y	Назва батьківської групи для нової групи.

Групуйте за ID (з командами) Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
id	Група ID для експозиції.
Ім'я	Назва групи для показу.
Активована	Час з моменту активації групи — в епохальних мілісекундах.

Ім’я	Опис
Деактивовано	Час з моменту деактивації групи — в епічних мілісекундах.
parentGroupId	Назва батьківської групи для групи.
teams	Детальна інформація про команди в групі.
Ім'я	Назва команди.
groupId	Група ID для команди.

Групуйте за ID (разом із Teams) Приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


```
[
        {
                "ID":3,
                "name":"Tenant 1 Група 1",
                "активовано":1388556000000,
                "деактивовано":32503615200000,
                "parentGroupId":2,
                "Команди
                ": [
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Групова особа API

Group-Person API дозволяє переглядати, перепризначати та додавати людину до групи.

Групова особа API Протокол і URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Метод	ОТРИМАТИ PUT POST
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data
Параметр	groupId — ID групи, до якої належать особи

Поля запитів групової особи API

Перепризначте людину до групи і поверніть усіх користувачів цієї групи після перепризначення.

Ім’я	Вимога?	Опис
personId	Y	Особа ID користувача в групі.

Поля відповідей групової особи API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
ім'я	Ім'я людини в групі.
Прізвище	Прізвище людини в групі.
personId	Особа ID користувача в групі.

Приклад JSON-файлу Group-Person API

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

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


        },
        ...
]
```

Група (з Scope) API

Група (з масштабом) API дозволяє переглядати та створювати групу.

Група (з Scope) API Протокол та URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Метод	ОТРИМАТИ POST
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data
Параметр	Permission — назва сфери діяльності групи.

Група (з Scope) API Поля запитів

Метод POST створює групу у вказаній батьківській групі.

Ім’я	Вимога?	Опис
Ім'я	Y	Назва групи.
parentGroupId	Y	ID батьківської групи.

Група (з Scope) API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
Ім'я	Назва групи.
id	ID групи.

Група (з Scope) API приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

```
[
    {
            "name":"Орендар 1 Група 1", "groupId":1,

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

    }
    ...
]
```

Дозволи API

Використовуйте Permissions API для отримання всіх доступних дозволів для групи.

Дозволи API Протокол і URI

Для переліку або створення всіх груп, до яких користувач має доступ:

URI	/API/rest/org/permissions/
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data

Дозволи API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
id	ID конкретного дозволу.
Ім'я	Назва дозволу.

Permissions API приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

Особа API

Особа API відображає або створює нову особу (користувача) у межах Webex WFO.

Особа API Протокол і URI

URI	/API/rest/org/common/persona
Метод	POST
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data

Особа API Поля запиту

Метод POST створює нову людину/агента. Ролі не є обов'язковими для нової людини; За замовчуванням вони залишаються агентами за замовчуванням. GroupId не є обов'язковим; За замовчуванням використовується команда за замовчуванням, і дані про персонал потрібні лише якщо користувач має бути запланований. Перегляди не потрібні; буде використано стандартний вигляд.

Ім’я	Вимога?	Опис
ім'я	Y	Ім'я нової людини.
Прізвище	Y	Прізвище нової людини.
Електронна пошта	Y	Електронна адреса нової людини.
часовий пояс	Y	Часовий пояс для нової людини.
acdId	Y	ACD нової людини.
enabledForScheduled	Y	Слідує за галочкою, показаною на сторінці редагування/створення користувача. Використовується WFM замість агентської деталі, щоб визначити, чи варто планувати нову людину.
agentDetail		Надає деталі для нової людини
skillMappings	N	Перелік навичок користувача.
Винятки	N	Перелічує винятки користувача.
Переглядів	N	Визначає налаштування перегляду користувача.
viewId	N	Погляд користувача ID.
mainView	N	Вказує, чи є вказаний вигляд ID основним для користувача

Ім’я	Вимога?	Опис
		вид. True = Основний погляд користувача False = Не основний вигляд користувача
workShifts	N	Налаштування робочої зміни користувача.
workShiftId	N	Робоча зміна користувача ID.
shiftТижденьПочаток	N	Дата початку робочого тижня користувача.

Особа API приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


```
{
    "ім'я": "Ел",
    "прізвище": "Денте",
    "email": "al.dente@domain.com",
    "password": "123456789",
    "часовий пояс": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
               "винятки": [ 1,
                    2
            ],
            "Перегляди": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Особа від ID API

The Person by ID API. дозволяє переглядати або оновлювати детальну інформацію про конкретного користувача. Його також можна використовувати для видалення конкретного користувача.

Особа за ID API Протоколом і URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Метод	ОТРИМАТИ PUT
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data
Параметр	personId

Особа за ID API поля запиту (PUT метод)

Метод PUT створює детальну інформацію про вказаного користувача.

ВАЖЛИВО . Якщо користувач, якого ви створюєте методом PUT, включений у ваш ACD, наступного разу, коли ACD синхронізується, Webex WFO створює дублікат профілю особи. Вам потрібно буде скористатися
Функція Об'єднання Особи для об'єднання цих профілів осіб.

Ім’я	Вимога ?	Опис
id	Y	Особа ID користувача.
acdId	Y	ID користувача ACD.
acdServerId	Y	Сервер ACD ID, як рядок. Це може бути ID налаштовано на сторінці конфігурації ACD у Webex WFO, або один із наступних: ▪ Для систем, які використовують Unified CCE, це вимагає, і є периферійним ID. Для систем, які використовують Avaya CM/CMS, це обов'язково, і чи є CMS ACD ID.
ім'я	Y	Ім'я користувача.
Прізвище	Y	Прізвище користувача.
Електронна пошта	Y	Електронна адреса користувача.
displayId	Y	Ім'я користувача, яке відображається у Webex WFO.
Активована	Y	Дата активована.
Деактивовано	N	Дата деактивації особи
groupId	Y	ID групи користувачів.
часовий пояс	Y	Часовий пояс контактного центру користувача.
enabledForScheduling	N	Якщо встановити у True, Webex WFO використовує це поле замість Agent Деталі, щоб визначити, чи варто планувати користувача.
агентДеталі	N	Список деталей для користувача.
активний	N	Вказує, чи активний користувач.
companyStartDate	N	Дата початку роботи користувача в компанії.

Ім’я	Вимога?	Опис
департаментДата початкуПочаток	N	Дата початку роботи користувача у відділі.
Дата припинення	N	Останній день користувач працював у компанії.
агентРанг	N	Ранг користувача у відділі.
skillMappings	N	Перелік навичок користувача.
id	N	Картування навичок ID.
Ім'я	N	Назва навичок.
workShifts	N	Налаштування робочої зміни користувача.
workShiftId	N	Робоча зміна користувача ID.
workShiftName	N	Ім'я робочої зміни користувача.
shiftТижденьПочаток	N	Дата початку робочого тижня користувача.
Винятки	N	Перелічує винятки користувача.
id	N	ID винятку користувача.
Ім'я	N	Ім'я винятку користувача.
дата	N	Дата винятку користувача.
почати	N	Дата початку виключення користувача.
кінець	N	Дата завершення винятку користувача.
тривалістьГодини	N	Кількість годин для виключення користувача.
цілий день	N	Вказує, чи є виняток на цілий день: True = Цілий день виключення False = менше ніж цілий день виключення
Платні	N	Вказує, чи є виняток сплаченим. True = Оплачуваний виняток

Ім’я	Вимога?	Опис
		False = Неоплачуваний виняток
Переглядів	N	Визначає налаштування перегляду користувача.
viewId	N	Погляд користувача ID.
Ім'я	N	Ім'я перегляду користувача.
mainView	N	Вказує, чи є вказаний вигляд ID основним виглядом користувача. True = Основний погляд користувача False = Не основний огляд користувача

Особа за ID API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
ім'я	Ім'я користувача.
Прізвище	Прізвище користувача.
Електронна пошта	Електронна адреса користувача.
часовий пояс	Часовий пояс контактного центру користувача.
acdId	Користувач[s ACD ID.
groupId	Ідентифікатор групи користувача
enabledForScheduling Detail для	Якщо встановити на True, Webex WFO використовує це поле замість Agent Визначте, чи варто запланувати користувача.
AgentDetail	Містить детальну інформацію для користувача.
skillMappings	Перелік навичок користувача.
Винятки	Перелічує винятки користувача.
Переглядів	Визначає налаштування перегляду користувача.

Поле	Опис
viewId	Визначає огляд користувача ID.
mainView	Встановлює, чи є вказаний вигляд ID основним видом користувача.
workShifts	Визначає налаштування робочої зміни користувача.
workShiftId	Визначає робочу зміну користувача ID.
shiftТижденьПочаток	Встановлює дату робочого тижня користувача.

Особа від ID API JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


```
{
    "ім'я": "Ел",
    "прізвище": "Денте",
    "email": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
            ],
            "винятки": [ 1,
                    2,
                    4
            ],
            "Перегляди"
            : [
                    {
                            "viewId": 2,
                            "mainView": true
```

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


Часовий пояс людини API

Часовий пояс особи API вказує визначений часовий пояс відповідної особи.

Часовий пояс людини API Протокол та URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data
Параметр	personId

Часовий пояс людини API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
id	Часовий пояс ID для користувача.
Ім'я	Назва часового поясу користувача.

Приклад JSON-файлу часового поясу API особи

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

```
[
    {
            "ID":"GMT-6:00",
            "name": "Центральний часовий пояс"
    }
```

Ролі API

Ролі API дозволяє прочитати всі ролі орендаря.

Ролі API Протокол та URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data
Параметр	Ідентифікатор осередку

Ролі API Поля запитів

Метод POST створює задану роль для орендаря.

Ім’я	Вимога ?	Опис
Ім'я	Y	Назва нової ролі орендаря.
Ідентифікатор осередку	Y	Роль орендаря ID пов'язана з новою посадою.
Дозволи	Y	Дозволи призначені для нової ролі.
id	Y	Дозвіл ID для нової посади.
Ім'я	Y	Назва дозволу на нову роль.

Ролі API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступних таблицях.

Наступні поля повертаються при отриманні всіх ролей для орендаря:

Поле	Опис
ID	Роль орендаря ID.
Ім’я	Ім'я, пов'язане з роллю орендаря ID.

Наступні поля повертаються при отриманні конкретної ролі для орендаря:

Поле	Опис
ID	Роль орендаря ID.
Ім’я	Ім'я, пов'язане з роллю орендаря ID.
Дозволи	Дозволи призначені для ролі.
ID	Дозвіл ID на цю роль.
Ім’я	Назва дозволу на цю роль.

Ролі API Приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклади форматованих відповідей JSON.

Перелік усіх ролей орендаря:

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

```
            "ID":19
            "ім'я":"Агент"
    }
]
```


Перелік дозволів для конкретної ролі:


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


Команда API

Команда API дозволяє створювати нові команди та призначати їх у групу.

Команда API Протокол і URI

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

Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data

Команда API Поля запитів

Ім’я	Вимога?	Опис
Ім'я	Y	Назва нової команди.
parentGroupId	Y	ID групи, до якої призначена нова команда.
Користувачів	N	ID користувачів, призначених новій команді.

Приклад JSON-файлу команди API

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

Команди за ID (з агентами)

Команда за ID (з агентом) API створює список агентів у команді або оновлює інформацію про команду.

Команди за протоколом ID (з агентами) та URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Метод	ОТРИМАТИ PUT ВИДАЛ ИТИ

Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data
Параметр	teamI

Команди за ID (з агентами) Поля запитів

Ім’я	Вимога?	Опис
Ім'я	Y	Назву команди буде додано.
parentGroupId	Y	Назва материнської групи нової команди.

Команди за ID (з агентами) Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
ID	Команда орендарів ID.
Ім’я	Назва команди орендаря.
Активована	Час активації команди в епохальних мілісекундах.
Деактивовано	Час деактивації команди в епічних
мілісекундах. Батьківська група ID	Орендар ID для групи, до якої
належить команда — агенти	Детально вказуйте інформацію про агентів у
команді.	
Особа ID	ID агента.
Орендар ID	ID орендаря.
Ідентифікатор ACD	ID орендаря ACD.
Ім'я	Ім'я агента.
Прізвище	Прізвище агента.

Поле	Опис
Електронна пошта	Електронна адреса агента.
Дисплей ID	Дисплей орендаря ID для агента.
Група ID	Група ID для агента.
Активована	Час активації агента в епічних мілісекундах.
Деактивовано	Час деактивації агента в епохальних мілісекундах.
Чи синхронізовано?	Визначає, чи синхронізований агент з ACD. True = Агент синхронізований з ACD. False = Агент не синхронізований із ACD.
Часовий пояс	Часовий пояс, у якому розташована команда.
AD Login	Active Directory ім'я входу.

Teams by ID (з агентами) Приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

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

]
},
...
]

Команда (разом зі Scope)

Команда (з Scope) API дозволяє перелічити низку команд у межах вашої сфери або створити команду у відповідній групі.

Протокол команди (з Scope) та URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Метод	ОТРИМАТИ POST
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data
Параметр	Дозволу

Поля запитів команди (з Scope Scope)

Ім’я	Вимога?	Опис
Ім'я	Y	Назва команди, яка буде створена.
ParentGroupId	Y	Батьківська група, до якої належить нова команда.

Поля відповіді команди (з Scope Scope)

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
Ім'я	Назва команди, яка буде створена.
GroupId	Батьківська група, до якої належить нова команда.

Приклад JSON-файлу команди (з Scope)

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

```
[
        {
```

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


Орендар API

Орендар API відображає список усіх орендарів у вашій сфері або створює орендаря.

Орендар API Протокол і URI

URI	/API/rest/org/tenant
Метод	ОТРИМАТИ POST
Дозволи	ViewOrg Оновленн яОрг
Тип контенту	multipart/form-data

Tenant API Поля запитів

Метод GET зчитує всі ролі певної особи, відображених у групи. Результатом є масив ролей, і кожна роль має масив груп.

Ім’я	Вимога?	Опис
Ім'я	Y	Ім'я орендаря.
Активована	Y	Час активації в епохальних мілісекундах.
Деактивовано	N	Час деактивації в епохальних мілісекундах.

Орендар API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
Ім’я	Ім'я орендаря.
Активована	Час активації в епохальних мілісекундах.
Деактивовано	Час деактивації в епохальних мілісекундах.

Приклад JSON-файлу орендаря API

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

```
[
        {
            "ім'я":"орендар 1", "активовано":1395032400000,
            "деактивовано":32503615200000,
        },
        {
            "ім'я":"орендар 2", "активовано":1395035860000,
            "деактивовано":3350369990000,
        },
]
```

Керування записом API

Керування записом API існує на рівні сервера та в інтерфейсі користувача Webex WFO додатка. Він надає користувачам можливість створити зовнішній додаток, який взаємодіє з Webex WFO.

ПРИМІТКА : Аутентифікація Recording Control Authentication API дозволяє користувачам інтегрувати сторонні додатки у Recording Controls. При використанні цього API призначення для керування записом
є сервером даних, а не Webex WFO Web Service.
Для отримання інформації про використання Аутентифікації Контролів Запису API дивіться розділ Вход у Контроль Запису API.

API робить наступне:

- Tags викликає запис і збереження — підтримує параметр часової позначки. Часова мітка використовується для визначення активного CCR дзвінка.
- Призупиняє та продовжує запис — підтримує параметр часової позначки. Інтеграції, які не підтримують команди паузи та поновлення, включають Cisco Webex Contact Center та UJET.
- Приєднує користувацькі метадані до викликів — підтримує параметр часової позначки. Часова мітка використовується для визначення активного CCR дзвінка.
- Сегменти (ділять) записи — не підтримує параметр часової мітки.
- Вхід на телефони та вихід з них (лише запис агента — не підтримується для шлюзового запису) — не підтримує параметр часової позначки.
- Запуск і зупинка запису екрану — не підтримує параметр часової позначки.

ПРИКЛАД Нижче наведено приклад тіла, включаючи часову мітку.

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

Де 1681316746000 — кількість мілісекунд з моменту «Епохи». GMT:
середа, 12 квітня, 2023 4:25:46 PM

Керування записом API Протокол та URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Метод	POST
Дозволи	Керування записом
Тип контенту	application/JSON

URI Параметри запиту

Частина URL <command> вказує команду керування записом, яку ви видаєте. Доступні команди наведені нижче.

Параметри запиту

Поле	Вимога?	Тип	Опис
acdId	N	Рядок	У агента ID у ACD, як нитка. ПРИМІТКА : **Параметр acdServerId** потрібен, якщо ви використовуєте **параметр acdId** . ПРИМІТКА : Якщо ви використовуєте фактичний Cisco-згенерований і збережений **acdServerId**, **acdId** і **acdServerId** використовуються для ідентифікації користувача. ПРИМІТКА : **поля acdId**, **acdServerId** та **acdServerType** мають бути включені до об'єкта метаданих у тілі запиту. Інші задокументовані поля потрібно передавати через URL
acdServerId	N	Рядок	Серверний номер ID для ACD у вигляді рядка. Це може бути ID налаштовано на сторінці конфігурації ACD у Webex WFO або в одному з наступних: ▪ Для систем, які використовують Unified CCE, це обов'язково, і це периферійний пристрій ID.

Поле	Вимога?	Тип	Опис
acdServerType	N	Рядок	Тип ACD налаштований. ПРИМІТКА : **acdServerType** потрібен, коли **acdServerId** є значенням, відмінним від згенерованого та збереженого Cisco.
active_call_only	N	Логічне	За замовчуванням — це хибно. Метадані та команди тегів можуть застосовуватися до або активний виклик, або раніше виконаний. Якщо active_call_only прапорець встановлюється як **true**, метадані або тег Command застосовується лише якщо виклик триває. Якщо виклику не відбувається, команда ігнорується. DEFAULT=Неправда
ccrId	N	Рядок	Унікальний ідентифікатор запису контакту дзвінка. Дозволяє додавати метадані після завершення дзвінка. ПРИКЛАД POST запит: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Вміст: JSON Тіло запиту: { "метадані" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "value" : "321XYZ"}] }

Поле	Вимога?	Тип	Опис

deviceName	N		Дозволяє обійти поле «Ім'я користувача». Відправте
			запит на контроль запису, не знаючи ім'я користувача
			конкретний користувач, якщо у вас є пристрійІм'я телефону
			яка пов'язана з користувачем у розділі «Зв'язки з пристроями»
			сторінка Webex WFO. Це дає вам додатковий спосіб
			Зв'яжіть запит на контроль запису з телефонним дзвінком користувача, якщо ви
			Знаю лише назву пристрою. Це можна використовувати як POST
			метод.
			
			ПРИКЛАД
			POST запит:
			/API/rest/recordingcontrols/pause
			Тіло запиту:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Відповідь:
			{
			"опис": "Команда ПАУЗА успішно
			надіслана для Евелін Брайант",
			"personId": 123,
			"часова мітка": 1624657998751
			}

Поле	Вимога?	Тип	Опис
personId	N	Рядок	Вказує користувача, до якого має застосовуватися команда керування записом API. Якщо параметр personId не наданий, Webex WFO використовує автентифікованого користувача, який виконує команду. Якщо ви надаєте ідентифікатор користувача, він має бути для особи в сфері дії автентифікованого користувача. Ідентифікатор користувача — це один із трьох форматів. Обробка визначає, який формат використовувати, на основі розбору вмісту. ■ Особа ID — унікальний ідентифікатор з WfoPerson.id ■ AD Login—домен/ім'я користувача (потребує "\"). ■ Електронна адреса — електронна адреса (потрібна «@»). ПРИМІТКА : Зворотну косу («\») можна додати лише як параметр. Він не може бути вбудований у <personId> якщо він не параметризований (<?personId=domain\username>) при використанні значення входу в Windows. ПРИКЛАД : При використанні personId запит виглядає так: API/rest/керування записом/користувач/ <personId>/<command>

Керування записом, автентифікація API протокол та URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<метадані>
Метод	POST
Дозволи	Керування записом
Тип контенту	application/JSON

ПРИМІТКА Для отримання інформації про синтаксис метаданих дивіться у розділі Керування записом API Команди запиту .

Вхід у керування записом API

Наразі Керування записом API підтримує Cisco або інші пристрої, налаштовані на використання керування записом. Використовуйте наступну процедуру, щоб почати користуватися Recording Control API:

1. Запустіть сервіс Recording Controls на пристрої. Сервер повертає сторінку входу.

   ПРИМІТКА Cisco телефони використовують XML для відображення всіх сервісів.

2. Введіть свої облікові дані для входу. Webex WFO передає облікові дані сервлету Tomcat на сервері даних, який від імені вашого пристрою робить запит /API/rest/authorize POST до сервера додатків.

   Після того, як сервер даних отримує відповідь 200 - Успішна від сервера додатків, він зберігає файли cookie сесії та відправляє пристрій на головну сторінку керування записом.

3. На головній сторінці ви можете вибрати такі команди:

   - Вихід
   - Пауза
   - Відновити
   - Сегментація та збереження
   - Сегмент і видалення
   - Метадані
   - Тег
   - Початок екрану
   - Зупинка екрану
   - Стан виклику

   Коли ви робите вибір, запит знову передається через сервер даних до сервера додатку. Сервер даних додає сесійні куки, які зберігаються при вході.

   ПРИМІТКА : Підтримується параметр часової мітки для команд паузи та поновлення.

ВАЖЛИВО Команда **Segment і Save** розділяє контакт, утворюючи два контакти. **Команда Segment and Delete** негайно видаляє попередній сегмент і створює новий контакт. Вона не відправляє видалену частину сегментованого виклику у кошик для переробки.

Вихід із керування записом API

Ви можете продовжувати використовувати керування записом до закінчення сесії або до вибору **Виходу**. Процедура виходу з акаунта така ж, як і при вході.

Керування записом API Команди запиту

Тіло запиту є об'єктом JSON. Деякі команди мають обов'язкові або опціональні додаткові параметри. Вони вказані в тілі запиту. Якщо додаткові параметри не потрібні, слід надіслати порожній JSON-об'єкт ({}).

Команда	Шлюз Запис	Розумний робочий стіл Запис	Сигнальний сервер Запис	Опис
Логін			X	Увійти користувача в пристрій із зазначеним розширенням. Асоціює користувача з пристроєм для готелювання. Підтримувані параметри у тілі запиту: Розширення (рядок) – розширення телефону для входу Приклад тіла запиту: { "extension" : "1234" }
Вихід			X	Виведіть користувача з пристрою за допомогою вказаного розширення. Усуває асоціацію користувача з пристроєм для готелювання. Підтримувані параметри у тілі запиту: Розширення (рядок) – розширення

Команда	Шлюз Запис	Розумний робочий стіл Запис	Сигнальний сервер Запис	Опис
				Телефон для виходу з нього Приклад тіла запиту: { "extension" : "1234" }

Метадані	X	X	X	Додає метадані до активного виклику.
				
				Якщо активного виклику немає, а лише active_call_ є хибним, це прив'язує метадані до попереднього дзвінка. Підтримувані параметри у тілі запиту:
				
				Метадані (масив об'єктів)
				
				▪ ім'я (рядок) – ключ метаданих
				▪ Значення (рядок) – значення метаданих
				
				Приклад тіла запиту:
				
				{
				"метадані" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "мої кастомні дані"}]
				}

Пауза	X	X	X	Поставте на паузу як запис екрану, так і аудіо для активного виклику. ПРИМІТКА : Коли використовується запис шлюзу, вставляються події паузи у аудіозаписи під час процесів звірки. Якщо запис уже призупинено, ця команда ігнорується.

Команда	Шлюз Запис	Розумний робочий стіл Запис	Сигнальний сервер Запис	Опис
Відновити	X	X	X	Відновіть запис як екрану, так і аудіо для активного дзвінка. Якщо запис не призупинено, ця команда ігнорується.
Сегмент		X	X	Почніть новий контакт сегмента для активного дзвінка. Підтримуваний параметр у тілі запиту: **Видалити (рядок)** — чи видаляти Попередній сегмент ▪ Значення = істинно чи хибно ▪ За замовчуванням неправда (save segment) ▪ Якщо це правда, попередній сегмент у дзвінку видаляється негайно. ▪ Якщо це неправильно, робочий процес наприкінці взаємодії обробляється на попередньому сегменті, як звичайний виклик. Приклад тіла запиту: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Почніть запис лише на екрані. ▪ Якщо триває звичайний запис дзвінка, створюється окремий запис лише на екрані. ▪ Якщо вже було ініційовано інший запис лише на екрані, це

Команда	Шлюз Запис	Розумний робочий стіл Запис	Сигнальний сервер Запис	Опис
				Команда ігнорується.
Stop_Screen		X	X	Завершити запис лише на екрані. Якщо ні Запис лише на екран триває, це Команда ігнорується.
Тег	X	X	X	Встановлює причину активного виклику як Тегами. Якщо активного виклику немає, і active_call_only неправда, це зміниться Причина попереднього дзвінка.
call_status			X	Повертає відповідь, яка вказує, чи знає служба сигналізації CTI про виклик для користувача. Якщо поточний виклик для Користувач записує запис контакту дзвінка у база даних, ID для контакту цього дзвінка також повертається запис. Підтримувані параметри у запиті тіло: ▪ ani (струна) – активний поклик Інформація повертає істинність лише якщо поточний дзвінок ANI збігається. ▪ dnis (рядок) – активний виклик Інформація повертає істинність лише якщо DNIS поточного дзвінка збігається. Приклад тіла запиту: { "ani" : "1234" } Ця команда повертає два атрибути у

відповідь на запит.

- callActive (булевий) – Вірно, якщо

Команда	Шлюз Запис	Розумний робочи	Сигнальний сервер Запис	Опис
				CTI Служба сигналізації знає про дзвінок для користувача. ▪ contactId (ціле число) – Повертає контакт Webex WFO ID для Webex WFO контакту дзвінка, якщо він існує. Приклади характеристик відповіді: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Використання керування записом із командного рядка

Ви можете використовувати командний рядок для надсилання команд Recording Controls.

ПРИМІТКА : Якщо ви обираєте використовувати командний рядок, команди та значення мають відповідати налаштованим командам і значенням. Якщо вони не співпадають, команда не матиме ефекту.

У наступній таблиці наведено команди та відповідні формати командного рядка. Ці команди не залежать від регістру.

Команда	Формат
Метадані	Встановіть значення визначеного ключа метаданих, яке буде пов'язане з поточним контактом. Ключ не може бути порожнім. Якщо рядкове значення ключа не збігається з попередньо визначеним метаданим ключем у системі, його ігнорують. Вартість є необов'язковою. (Другий символ труби в струні все ще має існувати.) Якщо залишити порожнім, припускається, що потрібно встановити значення ключа як порожній рядок або числове значення нуль. Формат значення має відповідати формату ключа, який воно встановлює. Формати включають рядок, номер і дату. dcc -c "Metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Команда	Формат
Пауза	Тимчасово призупинити запис даних, аудіо та екрану на робочому столі. Будь-які медіафайли, які активно захоплюються, будуть призупинені під час виконання цієї команди. Сервіс припинить записувати дані у файли захоплення. У випадку аналітичних даних робочого столу вони продовжують записувати дані, але будь-які події натискання клавіші призводять до того, що певна клавіша буде записана як зірочка у файлі захоплення. ПРИМІТКА : Під час процесу звірки у аудіозаписи вставляються події паузи. Цю команду можна використовувати для паузи записів лише на екрані: Пауза DCC -C
Відновити	Відновити раніше призупинене захоплення медіа. Резюме DCC -C
Початок сегмента	Почніть новий контакт сегмента для активного дзвінка. Сегмент DCC -C
Зупинка сегмента	Зупиніть новий сегментний контакт для активного виклику. DCC -C сегмент|<ani>|<DNIS>|<associated>|<delete> ПРИКЛАД Для сегментації та видалення: dcc -c segment||||Справжній
Тег	Надішліть аудиторське повідомлення з командою TAG, ім'ям користувача та часовим позначкою .dcc тег -c

Спрощене керування записом API

Коли налаштовано спрощене керування записом, Webex WFO використовує автентифікацію сервера даних для обробки запитів керування записом API. Відповідно, користувачам не потрібно буде вказувати ім'я користувача та пароль під час виконання команд Recording Controls. Запит надсилається на URL сервера даних Webex WFO за допомогою методу GET або POST.

Протокол і URI

URI	ОТРИМАТИ: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<сервер агента ACD ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<command>
Метод	GET та POST
Дозволи	Керування записом
Тип контенту	application/JSON

Приклад GET

ПРИКЛАД

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

Де, у наведеному вище прикладі,

- <Сервер даних IP>— Введіть адресу IP сервера даних.
- <команда> — Введіть команду, таку як пауза, відновлення або тег. Повний перелік команд наведено в таблиці нижче.
- <агент ACD ID> — З'являється ACD ID агента.

- <сервер ACD агента ID> — Заходьте на сервер ID агента ACD. Сервер ACD ID можна знайти в розділі Управління додатками > ACD Конфігурація

POST Приклад

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

Де, у наведеному вище прикладі,

- <Сервер даних IP>— Введіть адресу IP сервера даних.
- <команда> — Введіть команду, таку як пауза, відновлення або тег. Повний перелік команд наведено в таблиці нижче.

Налаштуйте спрощене керування записом

1. Якщо Webex WFO Data Server Web Services вимкнено, перезапустіть його і встановіть тип запуску на **Автоматично**.
2. Перевірте, чи запустився сервер tomcat і успішно розгорнув wars. Подивіться в останній файл catalina.*.log у C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Встановіть порт сервера в URL на 8080.

   > ПРИКЛАД http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Переконайтеся, що ваша система працює коректно, використовуючи інструмент, наприклад Poster.

   Використовуйте наступне для здійснення запиту GET:

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

   Тип контенту: text/html; charset=utf-8

Використовуйте наступне, щоб зробити запит POST для тестування метаданих:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "метадані": [{
            "ім'я":
```

```
            "text1",
            "значення": "Тестові дані"
            }
    ]
}
```

Якщо цей тест показує, що ваша система не працює, перевірте останній localhost_access_log на localhost_access_log.*.txt. Цей журнал вкаже, чи був зроблений запит до цього сервера. Якщо ні, це свідчить про те, що запити не надсилаються на цей сервер через порт 8080, і у вас проблема зі відправником.

Опис команд

Нижче наведено список доступних команд.

> ПРИМІТКА : Кожна команда може використовувати методи GET і POST. Дивіться приклад GET для GET. POST може відрізнятися залежно від команди. Дивіться приклад POST в описі кожної команди нижче.

Команда	Опис

Метадані	Додає метадані до активного виклику.
	
	Якщо активного виклику немає, а active_call_only хибне, це прив'язує метадані до попереднього виклику. Підтримувані параметри у тілі запиту:
	
	Метадані (масив об'єктів)
	
	▪ ім'я (рядок) – ключ метаданих
	▪ value (рядок) – значення
	
	метаданих Приклад POST тіло
	
	запиту:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"метадані": [{
	"метадані-ключ": "text1",
	"значення": "Тестові дані"

Команда	Опис
	}] }
Пауза	Поставте на паузу як екран, так і аудіозапис для активного дзвінка. ПРИМІТКА : Під час процесу звірки у аудіозаписи вставляються події паузи. Якщо запис уже призупинено, ця команда ігнорується. POST приклад: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Відновити	Відновіть запис як екрану, так і аудіо для активного дзвінка. Якщо запис не призупинено, ця команда ігнорується. POST приклад: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Сегмент	Почніть новий контакт сегмента для активного дзвінка. POST приклад: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Почніть запис лише на екрані. ▪ Якщо триває звичайний запис дзвінка, створюється окремий запис лише на екрані. ▪ Якщо вже було ініційовано інший запис лише на екрані, ця команда ігнорується. POST приклад: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen екрані,	Завершити запис лише на екрані. Якщо не відбувається запис лише на

Команда	Опис
	Ця команда ігнорується. POST приклад: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Тег	Встановлює причину активного виклику як позначено. Якщо активного виклику немає, а active_call_only хибний, це змінить причину попереднього виклику. POST приклад: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Експорт одного контакту API

Експорт Single Contact API дозволяє завантажити контакт з Webex WFO.

Протокол і URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Метод	POST, ІДИ
Дозволи	Експортні записи
Тип контенту	Application/JSON
параметри;	<ID> = Контакт ID контакту, який ви хочете експортувати. Якщо <ID> не існує, ви отримуєте таке повідомлення про помилку: «Запитаний контакт не існує!» <format> = медіаформат, у який ви хочете експортувати контакт. Аудіо/відеоформати: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Аудіоформати: ▪ WAV ▪ OPUS

Завантажте один контакт

1. Надішліть запит POST на URL. Зачекайте певний час, поки Webex WFO підготує контакт для завантаження.
2. Подайте заявку на GET з тими ж параметрами на той самий кінцевий пункт.

Ви можете отримати повідомлення про помилку, подібне до наведеного нижче, яке вказує, що файл не існує або міг закінчитися. Якщо так, зачекайте ще трохи і спробуйте знову.

{

"errorMessage": "Наступний файл не існує або міг мати простір термін дії: c309.wav",

"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"

}

Приклад відповіді

Нижче наведено приклад відповіді POST:

{

"кодування": "true"

}

Хіти мовлення API

Використайте цей API, щоб запросити список результатів аналітичних мовлення.

Мовні удари API Протокол та URI

URI	/API/rest/cas/contact
Метод	ОТРИМАТИ
параметри;	Ідентифікатор CCR
Дозволи	Переглянути аудіоаналітику
Тип контенту	multipart/form-data

Мовні хіти API Поля відповіді

Ім’я	Опис
дата	Аналітика дати проводилася у епохальних мілісекундах UNIX.
Хіти	Детальна інформація про хіти промови.
Фразу	Мовлення фрази.
Зупинити	Точка зупинки мовлення.
Аудит	Номер аудиту мовлення.
Довіри	Впевненість ймовірності удару мовлення.
почати	Початок удару промови.
канал	Номер каналу промовлення.

Ім’я	Опис
категорія	Категорія удару по промові.
шлях	Шлях промовлення влучає.
ім'я	Ім'я агента.
Прізвище	Прізвище агента.
contactId	ID номер для дзвінка.
команда	Назва команди агента.
displayId	Дисплей агента ID.
група	Група агента.

Приклад JSON-файлу Speech Hits API

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.

```
{
                    "Date": Epoch Milliseconds, "Hits": [{
                                "фраза": рядок, "стоп": номер,
                                "аудит": номер, "впевненість":
                                номер, "старт": номер,
                                "канал": номер, "категорія":
                                рядок
                    },
                    ...
          ],
          "path": "", "firstName":
          string, "lastName": string,
```

"contactid": номер,

"team": рядок, "displayId":

рядок, "group": рядок

}

Конфігурація обстеження API

Використовуйте цей API для запиту інформації про конфігурацію опитування QM.

Конфігурація огляду API Протокол та URI

URI	/API/rest/recording/survey
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адмініструвати QM Опитування Переглянути результати опитування QM Звіти про опитування
Тип контенту	multipart/form-data

Конфігурація опитування API Поля відповідей

Ім’я	**Опис**
id	Опитування ID.
Ім'я	Назва опитування.
опис	Опис опитування.
Творець	Автор опитування.
Створений	Час створення опитування у епохальних мілісекундах UNIX.
totalБали	Загальна кількість балів для опитування (один знак після десятки).
providerSurveyId	Опитування ID для провайдера.

Ім’я	Опис
surveyProviderConnectionId	З'єднання ID для провайдера опитування.
statusFK	Ключовий елемент поля для статусу опитування.
metaDataFieldKey	Ключ поля для метаданих.
lastModified	Дата останніх змін на опитування.
Властивості	Деталі щодо об'єктів для обстеження.
Питання	Деталі щодо питань опитування.
id	Питання ID номер.
surveyId	Номер опитування ID.
мітка	Ярлика питання.
опис	Опис питання.
providerQuestionId	Питання від постачальника ID.
тип	Тип питання.
вага	Значення було надано цьому питанню.
isKPI	Ключовий показник ефективності для питання.
lastModified	Дата останньої зміни на питання.
Відповіді	Детальна інформація, що дає відповіді на питання.
id	Відповідь на номер ID.
питанняId	Питання ID.
мітка	Ярлика питання.
опис	Опис питання.
providerQuestionId	Питання від постачальника ID.
тип	Тип питання.

Ім’я	Опис
вага	Значення було надано цьому питанню.
цінність	Цінність відповіді.
lastModified UNIC.	Час, коли значення відповіді востаннє змінювалися, у епохальному часі

Приклад JSON-файлу Survey Configuration API

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.

```
[
        {
                "ID": число, "ім'я": рядок,
                "description": рядок, "creator":
                рядок, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": рядок,
                "surveyProviderConnectionId": номер, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": рядок,
                "lastModified": рядок, "властивості":
                {},
                "питання": [{
                        "ID": число, "surveyId": число,
                        "label": рядок, "description":
                        рядок,
                        "providerQuestionId": рядок, "type":
                        рядок,
                        "weight": десяткова
                        форма, "isKPI": булева
                        форма,
```

```
                                    "lastModified": epoch,
                                    "answers": [{
                                            "ID": число, "questionId":
                                            число, "label": рядок,
                                            "description": рядок,
                                            "providerAnswerId": рядок, "type":
                                            рядок,
                                            "weight": deimal, "value":
                                            string, "lastModified":
                                            epoch
                                    },
                                    ...
                            ]
                    },
                    ...
                    ]
            },
            ...
]
            {
                    "ID": номер, // ID "ім'я": струнка,
                    // ім'я
                    "опис": рядок, // опис "творець": рядок,
                    "created": epoch,
                    "totalPoints": 0.0,
                    "providerSurveyId": рядок, // провайдер ID
                    "surveyProviderConnectionId": номер, "statusFK": 2,
                    "metaDataFieldKey": рядок, "lastModified": рядок,
```

```
"властивості": {},
"питання": [{
        "ID": число, "surveyId": число,
        "label": рядок, "description":
        рядок,
        "providerQuestionId": рядок, "type":
        рядок,
        "weight": десятковий,
        "isKPI": булевий,
        "lastModified": epoch,
        "answers": [{
                "ID": число, "questionId":
                число,
```

Опитування ID API

Використовуйте цей API, щоб запросити інформацію про конкретне опитування QM.

Опитування ID API Протокол і URI

URI	/API/відпочинок/запис/огляд/<ID>
Метод	ОТРИМАТИ
Параметр	<ID> = Опитування ID.
Дозволи	Адміністрування QM Опитування Перегляд результатів опитувань QM Звіти опитувань
Тип контенту	multipart/form-data

Опитування ID API Поля відповідей

Ім’я	Опис
id	Опитування ID.
Ім'я	Назва опитування.
опис	Опис опитування.
Творець	Автор опитування.
Створений	Час створення опитування у епохальних мілісекундах UNIX.
totalБали	Загальна кількість балів для опитування (один знак після десятки).

Ім’я	Опис
providerSurveyId	Опитування ID для постачальника.
surveyProviderConnectionId	З'єднання ID для провайдера
опитування. statusFK опитування.	Ключовий елемент поля для статусу
metaDataFieldKey	Ключ поля для метаданих.
lastModified	Дата останніх змін на опитування.
Властивості	Деталі щодо об'єктів для обстеження.
Питання	Деталі щодо питань опитування.
id	Питання ID номер.
surveyId	Номер опитування ID.
мітка	Ярлика питання.
опис	Опис питання.
providerQuestionId	Питання від постачальника ID.
тип	Тип питання.
вага	Значення було надано цьому питанню.
isKPI	Ключовий показник ефективності для питання.
lastModified	Дата останньої зміни на питання.
Відповіді	Детальна інформація, що дає відповіді на питання.
id	Відповідь на номер ID.
питанняId	Питання ID.
мітка	Ярлика питання.
опис	Опис питання.
providerQuestionId	Питання від постачальника ID.

Ім’я	Опис
тип	Тип питання.
вага	Значення було надано цьому питанню.
цінність	Цінність відповіді.
lastModified UNIC.	Час, коли значення відповіді востаннє змінювалися, у епохальному часі

Опитування ID API приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.

```
[
        {
            "ID": число, "ім'я": рядок,
            "description": рядок, "creator":
            рядок, "created": epoch,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": рядок,
            "surveyProviderConnectionId": номер, "statusFK":
            2,
            "metaDataFieldKey": рядок,
            "lastModified": рядок, "властивості":
            {},
            "питання": [{
                    "ID": число, "surveyId": число,
                    "label": рядок, "description":
                    рядок,
                    "providerQuestionId": рядок, "type":
                    рядок,
                    «вага»: десяткова множина,
```

```
                                    "isKPI": булевий,
                                    "lastModified": epoch,
                                    "answers": [{
                                        "ID": число, "questionId":
                                        число, "label": рядок,
                                        "description": рядок,
                                        "providerAnswerId": рядок, "type":
                                        рядок,
                                        "weight": deimal, "value":
                                        string, "lastModified":
                                        epoch
                                    },
                                    ...
                                ]
                        },
                        ...
                        ]
                },
                ...
    ]
```

Text Hits API

Використовуйте цей API, щоб запросити список текстових ударів з аналітики.

Текстові удари API Протокол і URI

URI	/API/rest/cas/textview
Метод	ОТРИМАТИ
параметри;	CCRID
Дозволи	Переглянути аудіоаналітику
Тип контенту	multipart/form-data

Текстові збіги API Поля відповіді

Ім’я	**Опис**
дата	Аналітика дати проводилася у епохальних мілісекундах UNIX.
Прізвище	Прізвище агента.
Приймач	Особа, якій було адресовано електронне повідомлення.
emailBody	Текст листа.
суб'єкт	Тема листа листа.
groupId	ID номер групи агента.
команда	Назва команди агента.
ccrId	Запис завершення дзвінка ID.

Ім’я	Опис
Хіти	Детальна інформація щодо результату текстової аналітики.
позиція	Місце попадання в повідомленні.
Довжина	Тривалість удару.
Фразу	Фраза вбивства.
категорія	Категорія удару.
agentName	Повне ім'я агента.
teamId	Номер команди агента ID.
personID	Особа ID для людини, яка обробляє повідомлення.
група	Група агента.

Приклад JSON-файлу Text Hits API

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.

```
{
        "date": epoch milliseconds,
        "lastname": рядок, "receiver":
        [рядок], "emailBody": рядок,
        "subject": null,
        "team": string,
        "ccrId": number,
        "hits": [{
                "position": число, "довжина":
                число, "фраза": рядок,
                "категорія": рядок

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": рядок,
        "sender": рядок,
        "agentname": рядок,
        "teamId": номер,
        "personId": номер,
        "group": рядок
}
```

Експорт транскрипту API

Транскрипт Експорт API дозволяє отримати транскрипт одного дзвінка, використовуючи запис завершення дзвінка ID. Кожен дзвінок, знайдений у ZIP-файлі експорту масового контакту, містить запис завершення дзвінка ID у метаданих. Дивіться розділ «Створити файл експорту масового контакту» у *керівництві користувача* Webex WFO, щоб налаштувати регулярний масовий експорт або ad hoc масовий експорт.

Щоб отримати результати, налаштований користувач з дозволом адміністрування аналітики мовлення в текст потребує файл cookie з ключем: hazelcast.sessionId та значенням, що відповідає авторизованому користувачу. Сесію ID можна отримати за допомогою методу GET для Authorize API.

Експорт транскрипту API Протокол та URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Метод	PUT
Дозволи	Адміністрування аналітики мовлення в текст
Тип контенту	Application/JSON

Експорт транскрипту API Поля запиту

Ім’я	Вимога?	Опис
ccrid	Y	Запис завершення дзвінка ID.
isRootRecording	Y	Вказує, чи є запис оригінальним, чи узгодженим записом, пов'язаним із агентом. Для записів, пов'язаних із агентом, це поле завжди буде неправдивим.

Експорт транскрипту API приклад файлу CURL

Нижче наведено приклад форматованого CURL-запиту.

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