Webex WFO API Довідковий посібник

Для розгортання з класичним WFM

Перша публікація: 10 липня 2020 р
Останнє оновлення: 17 січня 2025 р

Американська штаб-квартира
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA (США)
http://www.cisco.co
m 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 номери телефонів указано на веб-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 торгових 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

Зміст 3

Початок роботи 23

Авторизація 23

Запит на авторизацію 23

Запит JSON 24

Використання відповіді авторизації 24

Знищення сесії 24

Робота з текстовими файлами 24

Створіть користувача API 25

Дотримання та відповідність API 27

Протокол і URI 27

Поля запиту 27

Поля відповідей 28

Приклад файлу JSON 29

Агент API 31

Протокол і URI 31

Поля запиту 31

Поля відповідей 32

Приклади файлів JSON 33

Повна детальна відповідь 33

Основна детальна відповідь 34

Фільтрувана відповідь 34

Агенти, заплановані чергою обслуговування API **37**

Протокол і URI 37

Поля запиту 37

Поля відповідей 38

IEX SmartSync Import MU Відкриває формат файлу 38

Приклад файлу JSON 40

Налаштування фільтра звіту 40

Налаштуйте параметр у Data Explorer 41

Налаштуйте JSON для запиту API 44

Налаштування фільтрів діапазону 44

Діапазон дат 44

Відносна дата 45

Авторизуйтесь API **47**

GET протокол/URI 47

Поля запиту 47

Приклади файлів JSON 47

запит 47

Відповідь 48

Протокол POST і URI 49

Поля запиту 49

Приклади файлів JSON 49

запит 49

Відповідь 50

Доступні агенти за чергою обслуговування або зіставленням навичок API **53**

Протокол і URI 53

Поля запиту 53

Поля відповідей 54

Приклади файлів POST JSON 54

Запит JSON 54

Відповідь JSON 54

Приклад файлу GET JSON 55

Масовий імпорт контактів 57

Протокол і URI 57

Масовий імпорт контактів API 57

Масовий імпорт контактів у реальному часі API (метадані) 57

Підтримувані формати 58

Поля запиту та відповіді 58

CSV приклади файлів 64

Повний приклад 65

Короткий приклад 65

Приклади файлів JSON 65

Повний приклад 65

Короткий приклад 66

Формат ZIP 66

Примітки 66

Використання сервера даних для масового імпорту контактів 67

Масовий організаційний імпорт API 69

Групи API Protocol і URI 69

Групи API Поля запиту та відповіді 70

Команди API Protocol і URI 70

Команди API Поля запиту та відповіді 71

Особи API Протокол і URI 71

Особи API Поля запиту та відповіді 72

CSV Приклади файлів 75

Масовий експорт даних звіту API 77

GET Масовий експорт даних звіту API 77

GET Масовий експорт даних звіту API Протокол і URI 77

GET Масовий експорт даних звіту API Поля запиту 77

GET Масовий експорт даних звіту API Приклад файлу JSON 78

Експорт даних масового звіту POST API 78

Протокол і URI 79

Поля запиту POST 79

Приклад файлу JSON 80

Поля відповідей 80

Синхронна відповідь 81

Асинхронна відповідь 81

Приклад файлу 81

Запит JSON 82

Налаштування фільтра звіту 83

Налаштуйте параметр у Data Explorer 83

Налаштуйте JSON для запиту API 86

Налаштування фільтрів діапазону 86

Діапазон дат 86

Відносна дата 87

Категорії та фрази API 89

ВИДАЛИТИ категорії та фрази API 89

ВИДАЛИТИ протокол і URI 89

ОТРИМАЙТЕ категорії та фрази API 90

Протокол GET і URI 90

ОТРИМАЙТЕ поля відповіді 90

Категорія та фрази POST API 91

Протокол POST і URI 91

Поля відповіді POST 92

PUT Категорії та фрази API 92

Протокол PUT та URI 92

Поля відповіді PUT 92

Приклад файлу GET/POST/PUT JSON 93

Контактний пристрій API 95

Контактний пристрій API Протокол і URI 95

параметри; 95

Контактний пристрій API Приклади файлів JSON 95

Приклад файлу відповідей 95

Група контактних пристроїв API 97

Масовий контактний пристрій API Протокол і URI 97

Контактний пристрій BULK API Приклади файлів JSON 97

Приклад файлу відповідей 97

Звертайтесь API **101**

Протокол і URI 101

Поля запиту 101

Виконання комбінованого пошуку 108

Виконання пошуку за допомогою ключа метаданих 108

Виконання пошуку за допомогою ключа метаданих із певним значенням 108

Виконання пошуку подій тиші 109

Приклад файлу JSON 110

Приклад файлу JSON searchStats Parameter = true 111

Основний пошук контактів API **113**

Протокол і URI 113

Поля запиту 113

Поля відповідей 114

Приклад файлу JSON 115

Контроль контактів API **117**

Протокол і URI 117

Поля відповідей 117

Приклад відповіді JSON 118

Форма оцінювання API **119**

Протокол і URI 119

Поля відповідей 119

Приклад файлу JSON 121

Ідентифікатор форми оцінювання API **125**

Протокол і URI 125

Поля відповідей 125

Приклад файлу JSON 127

API типу винятків 131

Типи винятків GET API 131

Типи винятків GET API Protocol і URI 131

Типи винятків GET API Поля запиту 131

Типи винятків GET API Приклад файлу JSON 131

POST Запити на виняток від третіх сторін API 132

POST Сторонні запити на винятки API Protocol і URI 132

POST Сторонні запити на винятки API Поля запиту 132

POST Сторонні запити на винятки API Приклади файлів JSON 134

Експорт API 135

Протокол і URI 135

Поля запиту 135

Поля відповідей 135

CSV Приклад виведення файлу 138

Імпорт загального тексту API 139

Протокол і URI 139

Поля запиту JSON 139

Приклад файлу JSON 140

Імпорт загального тексту з кількома файлами API 143

Протокол і URI 143

Поля запиту 143

Підтримувані формати 144

Приклад пакетного файлу CSV 145

Приклад ZIP-файлу 145

Приклад файлу JSON 146

Тіло JSON 146

Зміст 147

ГІС API 149

Протокол і URI 149

Приклади 149

Файл агента 150

Службовий файл 156

Стовпці 157

Імпорт API 161

ОТРИМАЙТЕ протокол імпорту та URI 161

ОТРИМАЙТЕ поля запиту на імпорт 161

GET Імпортувати поля відповіді 161

GET Імпорт файлу JSON Приклад 162

Протокол імпорту POST і URI 164

Імпорт полів відповіді POST 164

Приклад файлу JSON імпорту POST 165

Формат JSON 165

Формат відповіді POST Success Response 166

API налаштувань імпорту 167

Створіть налаштування імпорту API 167

Створіть протокол налаштувань імпорту та URI 167

Створіть поля запиту параметрів імпорту 167

Приклад файлу JSON із налаштуваннями імпорту 168

Створити відповідь системи параметрів імпорту 168

Видалити налаштування імпорту API 168

Видалити протокол налаштувань імпорту та URI 168

Видалити відповідь системи параметрів імпорту 168

Параметри імпорту API 169

Протокол налаштувань імпорту та URI 169

Імпорт налаштувань Поля відповіді 169

Приклад файлу JSON 169

Реакція системи 171

Налаштування імпорту за ідентифікатором API 171

Параметри імпорту за протоколом ID і URI 171

Параметри імпорту за полями відповіді ID 171

Налаштування імпорту за ідентифікатором Приклад файлу JSON 172

Реакція системи 172

Оновіть налаштування імпорту API 172

Оновіть протокол налаштувань імпорту та URI 173

Оновіть поля відповіді щодо налаштувань імпорту 173

Оновити параметри імпорту. Приклад файлу JSON 173

Оновити відповідь системи параметрів імпорту 174

Список включення/виключення API 175

ОТРИМАЙТЕ список включення/виключення API 175

GET Список включень/виключень API Protocol і URI 175

ОТРИМАЙТЕ список включень/виключень API Поля запиту 175

Служба GET API Поля відповіді 177

Служба GET API Приклад файлу JSON 178

PUT Список включення/виключення API 178

PUT Список включення/виключення API Протокол і URI 179

PUT Список включення/виключення API Поля запиту 179

PUT Список включення/виключення API Поля відповіді 180

PUT Список включення/виключення API Приклад файлу JSON 181

Список включень/виключень POST API 182

Список включень/виключень POST API Протокол і URI 182

Список включення/виключення POST API Поля запиту 182

Список включень/виключень POST API Поля відповіді 184

Список включень/виключень POST API Приклад файлу JSON 185

ВИДАЛИТИ список включення/виключення API 185

ВИДАЛИТИ список включення/виключення API Протокол і URI 185

Відповідь системи Delete Include/Exclude List 185

Підсумок взаємодії Прочитайте API 186

Протокол і URI 186

Приклад відповіді 186

Вакансії API 187

Протокол і URI 187

Поля запиту 187

Поля відповідей 187

Приклади файлів JSON 189

запит 189

Відповідь 189

API організаційної структури 191

Призначте ролі особі API 191

Призначення ролей особі API Протокол і URI 191

Призначення ролей полям запиту API людини 191

Призначення ролей людині Приклад файлу JSON API 191

Загальний груповий API 192

Загальний груповий протокол API та URI 192

Загальні поля запиту API групи 192

Організаційна структура Загальний API (деталізована інформація) 192

Загальний протокол API та URI 193

Загальні поля запиту API 193

Загальні поля відповіді API 193

Приклад файлу JSON для API 194

Груповий API 195

Груповий протокол API та URI 195

Поля запиту API групи — усі групи 196

Групові поля відповіді API 196

Приклад файлу JSON API 197

Групування за ідентифікатором (з Teams) 198

Групування за ідентифікатором (з Teams) протоколом і URI 198

Групувати за ID (з Teams) Поля запиту 198

Групувати за ідентифікатором (з Teams) Поля відповіді 198

Групування за ідентифікатором (з Teams) Приклад файлу JSON 199
Група-особа API 200
Протокол API групи-особи та URI 200
Поля запиту API групи-особи 200
Поля відповіді API групи-особи 200
Приклад файлу JSON API групи-особи 201
Групові (з областю) API 201
Групувати (з областю) протокол API та URI 201
Групувати (з областю) поля запиту API 201
Групувати (з областю) поля відповіді API 202
Групувати (з областю) API Приклад JSON-файлу 202
Дозволи API 202
Дозволи API протоколу та URI 202
Поля відповіді API дозволів 203
Приклади файлу JSON API 203
Персональний API 203
Протокол API людини та URI 204
Поля запиту API особи 204
Приклад файлу JSON API людини 205
Персона за ідентифікатором API 206
Людина за ідентифікатором API протоколу та URI 206
Особа за ID API Поля запиту (метод PUT) 206
Поля відповіді Person by ID API 209
Person by ID API JSON Приклад файлу 210

API для часового поясу людини 211
Протокол API часового поясу людини та URI 211
Поля відповіді API часового поясу людини 211
Приклад файлу JSON для API людини 212
Ролі API 212
Ролі API протоколу та URI 212
Поля запиту API ролей 212
Поля відповідей API ролей 213
Приклади файлу JSON API ролей 213
Командний API 214
Командний протокол API та URI 214
Поля запиту Team API 215
Приклад файлу JSON API команди 215
Команди за ID (з агентами) 215
Команди за ID (з агентами) протоколом та URI 215
Поля запиту команд за ID (з агентами) 216
Команди за ID (з агентами) Поля відповіді 216
Команди за ID (з агентами) Приклад файлу JSON 217
Команда (з Scope) 219
Командний (з областю) протоколом та URI 219
Поля запиту Team (з областю) 219
Поля відповідей команди (з областю) 219
Команда (з областю) Приклад JSON-файлу 219
Tenant API 220

Протокол API клієнта та URI 220

Поля запиту API клієнта 220

Поля відповіді API клієнта 221

Приклад JSON-файлу API клієнта 221

Стани агента в реальному часі API 223

Протокол API станів у реальному часі та URI 223

параметри; 223

Врахування параметрів fromTime 224

Поля запиту API станів агента в реальному часі 224

Поля відповіді API станів агента в реальному часі 225

Приклади файлів JSON для станів агента в реальному часі API 225

Приклад файлу запиту 225

Приклад файлу відповіді 225

Захоплення даних у реальному часі API 227

Протокол захоплення даних у реальному часі API та URI 227

Захоплення даних у реальному часі поля запиту API 227

Захоплення даних у реальному часі поля відповіді API 228

Приклад файлу JSON для захоплення даних у реальному часі API 229

Руйнування сесії 229

Системна відповідь 229

Керування записом API 231

Запис керує протоколом API та URI 231

Параметри запиту URI 232

Параметри запиту 232

Керування записом: аутентифікація за протоколом API та URI 235

Вхід до API елементів керування записом 236

Вихід із програми керування записом API 237

Керування записом команд запиту API 237

Використання елементів керування записом із командного рядка 241

Спрощене керування записом API 243

Протокол і URI 243

Деталі розкладу за агентами та API дати 249

Протокол і URI 249

параметри; 249

Поля запиту 249

Деталі розкладу за агентами та полями відповідей API дати 250

Деталі розкладу за агентами та прикладами файлів JSON API 251

Приклад файлу запиту 251

Приклад файлу відповіді 251

Розклад для Timespan API 253

Протокол і URI 253

Параметри запиту 253

Поля запиту 254

Поля відповіді 254

Об'єкти діяльності 254

Приклад відповіді 255

API служб 257

ОТРИМАТИ Service API 257

Протокол GET Service API та URI 257

Поля запиту GET Service API 257

Поля відповіді GET Service API 258

Приклад файлу JSON API GET Service 259

POST Service API 260

Протокол API служби POST та URI 260

Поля запиту API служби POST 261

Дні Поля 264

Поля для картографування навичок 265

Поля DN 265

Віртуальні поля послуг 265

Планування полів замовлень 265

Поля для замовлення відпустки 266

Поля груп із кількома навичками 266

Поля відповіді POST Service API 267

Приклад файлу JSON запиту API служби POST 269

Приклад файлу JSON відповіді API служби POST 274

Ідентифікатор черги служб API 281

ОТРИМАТИ API ідентифікатора служби 281

GET Service ID API Protocol та URI 281

Поле запиту GET Service ID API 281

Поля відповіді GET Service ID API 282

GET Service ID API Відповідь JSON Приклад файлу 284

PUT Service ID API 289

Протокол PUT Service ID API та URI 290

параметри; 290

Поля запиту ID служби API 290

PUT Service ID API Приклад файлу JSON служби 293

DELETE Service Queue ID API 299

DELETE Service ID API Protocol та URI 299

ВИДАЛИТИ поле запиту API ідентифікатора служби 299

Зрушення за допомогою агентського API 301

Зрушення за протоколом агента API та URI 301

Зрушення за полями запиту агента API 301

Зрушення за полями відповідей агента API 302

Зрушення за полями вводу та виводу JSON API агента 303

Поля введення 303

Поля виводу 304

Вивід активності для агентів зі змінами між опівночі 305

Приклади JSON-файлу за допомогою агента API 305

Єдиний контакт для експорту API 309

Протокол і URI 309

Приклад відповіді 310

Skill Mapping API 311

ОТРИМАТИ API для відображення навичок 311

Протокол GET Skill Mapping API та URI 311

Поля запиту GET Skill Mapping API 311

Приклад файлу JSON GET Skill Mapping API 311

POST Skill Mapping API 312
POST Skill Mapping API Procotol/URI 312
Приклади файлів JSON Skill Mapping API 312
Формат запиту 312
Формат відповіді 313
Skill Mapping ID API 315
GET Skill Mapping ID API 315
GET Skill Mapping ID API Protocol та URI 315
GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON 315
PUT Skill Mapping ID API 316
PUT Skill Mapping ID API Protocol та URI 316
PUT Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON Приклад 317
DELETE Skill Mapping ID API 318
DELETE Skill Mapping ID API Protocol та URI 318
Speech Hits API 319
Speech Hits API Protocol і URI 319
Поля відповіді на API звернення мовлення 319
Приклад файлу JSON для читання текстових хітів API 320
Survey Configuration API 323
Протокол API конфігурації опитування та URI 323
Поля відповіді на API конфігурації опитування 323
Приклад файлу JSON конфігурації опитування API 325
Ідентифікатор опитування API 329
Протокол API ідентифікатора опитування та URI 329

Поля відповідей на API ідентифікатора опитування 329

Приклад файлу JSON ID API 331

Текстові звернення API 333

Текстові хіти за протоколом API та URI 333

Поля відповіді на API текстових звернень 333

Приклад файлу JSON API текстових звернень 334

Експорт транскрипції API 337

Протокол експорту транскрипції API та URI 337

Поля запиту на експорт API транскрипції 337

Приклад файлу CURL для експорту транскрипції API 337

User API 339

Протокол API користувача та URI 339

Поля запиту API користувача 339

Приклад JSON API GET користувача 339

WHIT API 341

Протоколи API та URI 341

Протокол завантаження 341

Протокол імпорту 341

Поля запиту WHIT API 342

Приступаючи до роботи

Webex WFO включає RESTful API, які дозволяють взаємодіяти з програмою різними способами. У цьому розділі пояснюється, як використовувати API Webex WFO. Ознайомтеся з процесом авторизації, перш ніж переходити до будь-яких інших API.

Авторизація

Процес авторизації можна порівняти з входом у систему в Webex WFO. Тому його потрібно завершити, перш ніж ви зможете робити будь-які API запити. Щоб автентифікуватися як авторизований користувач Webex WFO та його API, потрібно надіслати свої відформатовані облікові дані як запит POST на кінцеву точку авторизації API (/api/rest/authorize). Дивіться Авторизація API для отримання додаткової інформації.

> ПРИМІТКА**:** Час очікування сеансу закінчується після двох годин бездіяльності.

Інформацію про те, як створити облікові дані для цього запиту, наведено в статті Створення користувача API.

Запит на авторизацію

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

Ім’я	З'ясувати?	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 клієнта, до якого належить користувач. Додайте ідентифікатор клієнта, якщо користувач має однакові облікові дані для входу (ідентифікатор користувача та пароль) для кількох клієнтів.

Запит у форматі JSON

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

Використання відповіді на авторизацію

Коли ваші облікові дані будуть прийняті, ви отримаєте відповідь, яка міститиме ідентифікатор сеансу. ID сеансу має бути включений як заголовок у всі наступні виклики API. Таким чином Webex WFO перевіряє, що ви ввійшли в систему та маєте дозвіл на використання API.

> ПРИМІТКА : Деякі інструменти розробки API, такі як Postman, збережуть ідентифікатор сеансу та передадуть його назад за наступними запитами без необхідності втручання. Інші інструменти API вимагають встановлення заголовка
> Вручну.

Цей ідентифікатор сеансу має бути відформатований у парі ключ-значення з ключем "cookie" та ідентифікатором сеансу, доданим після "hazelcast.sessionId=", як видно з наступної пари ключ-значення.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Ідентифікатор сеансу, як він відображається у відповіді "Авторизувати API>"

Руйнування сесії

При завершенні роботи програми слід знищити сесію HTTPS (вийти з системи).

Вийти

- Надішліть запит HTTPS DELETE, щоб:

  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 з кодуванням ASCII.

Створіть APIкористувача

Якщо ви плануєте використовувати Webex WFO API для інтеграції зі сторонніми системами, Cisco рекомендує створити обліковий запис користувача API. Користувач API налаштовується так само, як і системний адміністратор, але мета цього користувача — увімкнути автентифікацію сторонніх програм за допомогою Webex WFO.

> ПРИМІТКА Щоб створити цього користувача, потрібно мати роль системного адміністратора за замовчуванням або роль з еквівалентними дозволами. Для цієї ролі використовується одна ліцензія системного адміністратора.

Щоб отримати додаткові відомості про авторизацію та автентифікацію користувача за допомогою Webex WFO, перегляньте статтю Авторизація API. Якщо у вас виникнуть проблеми, зверніться по допомогу до служби технічної підтримки.

Створіть обліковий запис користувача API

1. Запустіть Webex WFO та увійдіть як системний адміністратор.

   > ПРИМІТКА Якщо ви входите в продукт вперше, створіть додатковий адміністративний обліковий запис.

2. Перейдіть до розділу «Керування програмами» > «Глобальна конфігурація > користувачів > користувачів».
3. Виберіть **опцію Створити нового користувача** та заповніть наступні поля в розділі Інформація про користувача.
   - **Ім'я** та **прізвище**: введіть ім'я та прізвище, які визначають мету користувача. Наприклад, введіть **API** як ім'я та **user** як прізвище.
   - **Ім'я** користувача: введіть дійсну адресу електронної пошти. Це ім'я користувача Webex WFO, яке використовуватиметься для входу.
4. У полі Пароль **введіть пароль, який відповідає вимогам** клієнта до складності пароля.
5. **У полі «Ролі** » призначте користувачу роль системного адміністратора за замовчуванням.
6. Встановіть у **полі «Команда»** значення «Команда за замовчуванням». Ви можете встановити це значення для альтернативної команди, яка вам більше подобається.
7. Виберіть асоційовані групи та команди, за якими цей обліковий запис має мати обсяг. Ви можете вибрати окремі команди, назву групи або ім'я клієнта як групу. Якщо вибрати ім'я

клієнта, буде виділено всі команди в цій групі.

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

Пов'язані теми

Перегляньте *довідковий посібник* Webex WFO API.

Прихильність та відповідністьAPI

Використовуйте цей API, щоб запитувати статистику відповідності та відповідності WFM.

ПРИМІТКА : Розрахунки дотримання здійснюються строго з півночі до півночі в часовому поясі орендаря.

Протокол iURI

URI	/API/відпочинок/планування/дотримання/агент
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Редагувати розклади Користувачі, що увійшли в систему, можуть перевірити власну прихильність.
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
agentId	N	Рядок	Ви можете використовувати personID як необов'язковий параметр у запиті, якщо у вас є конкретний агент, з яким ви хочете отримувати дані за допомогою API.
дата	Y	Дата	Дата, на яку ви запитуєте детальні дані про прихильність операторів у форматі РРРР-ММ-ДД.
Розмір сторінки	N	Номер	Кількість результатів, які потрібно повернути. За замовчуванням = 25 Max = 200
pageNumber	N	Номер	Номер сторінки для результатів. За замовчуванням = 1

Поля відповіді

Ім’я	Опис
agentId	Ідентифікатор агента.
acdAgentId ACD	Ідентифікатор агента ACD. Дозволяє постачальникам підбирати агентів між та їх записи.
запланованих секунд	Загальний час роботи агента в секундах розраховується на обрану
дату. scheduledInServiceSeconds	Загальний час роботи агента в секундах заплановано на те, щоб він був у сервісі та доступний для обробки дзвінків на поточну дату
actualInServiceSeconds	Кількість секунд, протягом яких агент перебував
у строю. notInAdherenceSeconds	Кількість секунд агент не дотримувався.
графік роботиДотримання	Відсоток дотримання, округлений до одного
знака після коми Відповідність	Відсоток відповідності, округлений до
одного знака після коми деталі	Детальна інформація щодо прихильності агента.
scheduledActivityType	Ідентифікатори типів запланованих активностей.
scheduledActityStartTime	Запланований час початку активності у форматі
UTC вAdherenceSeconds	Кількість секунд, протягом яких агент
дотримується принципу. outOfAdherenceSeconds	Кількість секунд, протягом яких препарат не дотримується.
Актуальні речі	Детальна інформація про фактичний стан прихильності агента. ПРИМІТКА На поточну дату відображається порожній масив для майбутніх запланованих дій.
actualAgentState	Фактичний стан діяльності агента.
actualAgentStateStartTime	Фактичний час запуску агента, у форматі UTC
actualReasonCode Може бути NULL.	Код причини фактичної діяльності агента.

Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованого файлу відповіді у форматі JSON.

```
[
  {
        "agentId": рядок,
        "acdAgentId": рядок,
        "scheduledSeconds":число,
        "scheduledInServiceSeconds":число,
        "actualInServiceSeconds":число,
        "notInAdherenceSeconds":число,
        "scheduleAdherence":число, "розклад":
        [
            {
                "scheduledActivityType":string,
                "scheduledActityStartTime":utc,
                "inAdherenceSeconds":number,
                "outOfAdherenceSeconds":number
                "actuals":
                [
                    {
                        "actualAgentState":string,
                        "actualAgentStateStartTime":utc,
                        "actualReasonCode":number,
                        "inAdherenceSeconds":number,
                        "outOfAdherenceSeconds":number
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]


    },
    ...
]
```

AgentAPI

Агентський API дозволяє отримувати зведені дані для агентів.

ПРИМІТКА : Цей API повертає лише агентів, які включені для планування.

Протокол iURI

URI	/API/відпочинок/планування/агент
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Оновлення запитів на обмін повідомленнями
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
activeAgentAndActiveUser	N	Логічне	Якщо встановлено значення True, повертає лише активних користувачів, які також є активними агентами.
activeAgent	N	Логічне	Якщо встановлено значення True, повертає лише активних агентів.
acdId	N	Рядок	Якщо встановлено, повертає агентів, пов'язаних із цим ідентифікатором ACD.
agentAssignedException	N	Логічне	Якщо встановлено значення True, і якщо fullDetail також встановлено на True, повертає ідентифікатори всіх винятків, призначених агенту. Якщо для fullDetail встановлено значення False, дані не повертаються.
fullДетальніше	N	Логічне	Якщо встановлено значення True, повертає всі дані агента. Якщо встановлено значення False, повертає ID, ім'я, прізвище та номер працівника.

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
Піддається фільтруванню	N	Логічне	Якщо встановлено значення True, повертає фільтровану інформацію агента (ідентифікатор агента, ім'я, прізвище, номер працівника, ідентифікатор відображення навичок, ідентифікатор черги обслуговування та ідентифікатор групи кількох навичок).

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

> ПРИМІТКА Параметри activeAgentAndActiveUser, activeAgent і acdId є взаємовиключними. Для всіх варіантів застосовуються правила перегляду. Повертаються лише оператори, видимі абоненту.

Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

> ПРИМІТКА Ваша роль визначає, які поля в таблиці ви можете переглядати. Наприклад, поле «Номер працівника» може переглядати лише користувач із роллю «Адміністратор».

Поле	Опис
ACD ID	Ідентифікатор ACD, пов'язаний з агентом.
Активний	Правда/Брехня. Указує, чи активний агент.
Ідентифікатор агента	Посвідчення особи агента. Це поле також використовується в
API зрушень за допомогою агента. Номер співробітника Номер співробітника агента (лише для адміністраторів).	
Дата початку роботи компанії	Дата початку роботи агента в компанії у форматі PPPP-MM-ДД. Це поле можуть бачити лише адміністратори.
Дата початку роботи відділу	Дата початку роботи агента у відділенні, у форматі PPPP-MM-ДД (Лише для адміністраторів).
Дата припинення	Дата закриття відділу агента, у форматі PPPP-MM-ДД (Лише для адміністраторів). Це поле може мати вигляд NULL.
FirstName	Ім'я агента.
LastName	Прізвище агента.

Поле	Опис
ГоловнаКоманда	Основний склад агента. Це поле може бути NULL, якщо у агента
немає команд. MultiskillGroupID	Ідентифікатор групи MultiSkill, з якою пов'язано агента.
Тільки для читання	Правда/Брехня. Вказує, чи є агент доступним лише для читання (лише для керівників, лише для адміністраторів).
Служби	Перелік ID сервісів, які підтримує агент.
Налаштування	Посилання для доступу до налаштувань агента, за ID
агента. Створення навичок	Список ідентифікаторів зіставлень навичок, які
підтримує агент. Команди	Список ID команд, які підтримує агент.

Приклади файлів JSON

Нижче наведено приклади форматованих відповідей у форматі JSON.

Повна детальна відповідь

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

```
                "readOnly":boolean,
                "services":[number, ...], "settings":
                {
                "$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[число, ...],
                "команди":[кількість, ...],

        },
        ...
]
```

Базова детальна відповідь

```
[
        {
                "agentId":число, "firstName":рядок,
                "lastName":рядок,
                "employeeNumber":рядок

        },
        ...
]
```

Фільтрована відповідь

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string,
                "teams":[number, ...],
                "skillMappings":[число, ...],
```

```
            "services":[число, ...],
            "multiSkillGroupId":номер
        },
        ...
]
```

Агенти, заплановані за чергою службAPI

Оператори, заплановані за чергою обслуговування, API повертає кількість агентів, запланованих у еквівалентах повного часу (FTE) за інтервалом для набору черг обслуговування. Для груп з кількома навичками, де агент може працювати неповний робочий день у двох або більше чергах на обслуговування, FTE є десятковим дробом. Наприклад, якщо агент працює півставки в двох групах обслуговування, він вказується як 0,5 FTE, якщо оператор планує роботу на весь інтервал.

> ПРИМІТКА Щоб повернути дані, у чергах служб має бути знято прапорець "Не створювати прогнози або розклади для цієї черги служб", а черги послуг мають бути в головному поданні користувача, що подав заявку.

Протокол iURI

URI	/api/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Метод	ПОСТ
Дозволи	Плануйте графіки
Тип контенту	Multipart/form-data

> **ПРИМІТКА:** Кількість даних, що повертаються, обмежена залежно від налаштованих подань автентифікованого користувача. Користувачі не можуть отримати дані для черг обслуговування, які їм не видно.

Поля запиту

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Інтервал	Y	15- або 30-хвилинні інтервали.
Ідентифікатори черги служб	N	Ідентифікатори черги послуг, за якими ви отримуєте інформацію про персонал. За замовчуванням = всі черги послуг, на перегляд яких у вас є дозвіл

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Діапазон дат	Y	Діапазон дат запиту. Можна запросити минулі, поточні або майбутні дати. Дані повертаються з півночі до півночі в часовому поясі клієнта для кожної дати.

Поля відповіді

Вихід – це масив масивів, за чергою служб, а потім за датою. Для кожної дати повертається 48 або 96 інтервалів, залежно від того, чи запитуються 15-хвилинні або 30-хвилинні інтервали.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ідентифікатор черги послуг	Y	ID черги послуг.
Назва черги служб	Y	Назва черги обслуговування.
Ідентифікатор типу черги послуг	Y	Ідентифікатор типу черги послуг.
Ім'я типу черги служб	Y	Назва типу черги послуг.
Час початку інтервалу	Y	Часова позначка UNIX для часу початку інтервалу.
Агенти заплановані	Y	Кількість агентів, запланованих у FTE, з точністю до одного знака після коми. Кількість агентів залежить від того, на яку частину інтервалу заплановано роботу оператора. ПРИКЛАД Якщо агент запланований на 15 хвилин з 30-хвилинним інтервалом, агент рахується як 0,5 агента.

IEX SmartSync Import MU відкриває формат файлу

Нижче наведено приклад формату файлу імпорту SmartSync MU (блок керування, який є чергою служб). У цьому прикладі:

- CT = тип контакту (наприклад, вхідний, вихідний, електронна пошта або чат)
- Відкрито = агенти заплановано

```
<?xml version="1.0"?>
<відкривається>
        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <дата>
                <день>17</день><місяць>5</місяць><рік>2005</рік>
            </дата>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muВідкривається>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <дата>
                <день>17</день><місяць>5</місяць><рік>2005</рік>
            </дата>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muВідкривається>
</відкрив
ається>
```

Приклад файлу JSON

Запит JSON

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.


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


Відповідь JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "голос",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "date": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "numberOfAgents": 5.0
                }]
        }]
}]
```


Налаштування фільтра звіту

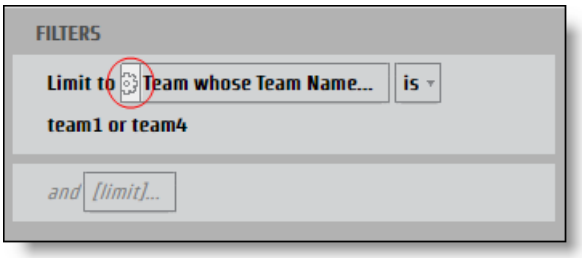
Однією з особливостей API для масового звіту є можливість змінювати фільтри на звіті під час виклику API. Ви можете налаштувати фільтри, відредагувавши текст запиту POST. Для того, щоб змінити фільтр за допомогою API, необхідно заздалегідь внести кілька змін до звіту в Data Explorer.

Налаштуйте параметр у Провіднику даних

Щоб налаштувати фільтр так, щоб його можна було оновлювати через виклик API, необхідно відредагувати параметри фільтра в Data Explorer.

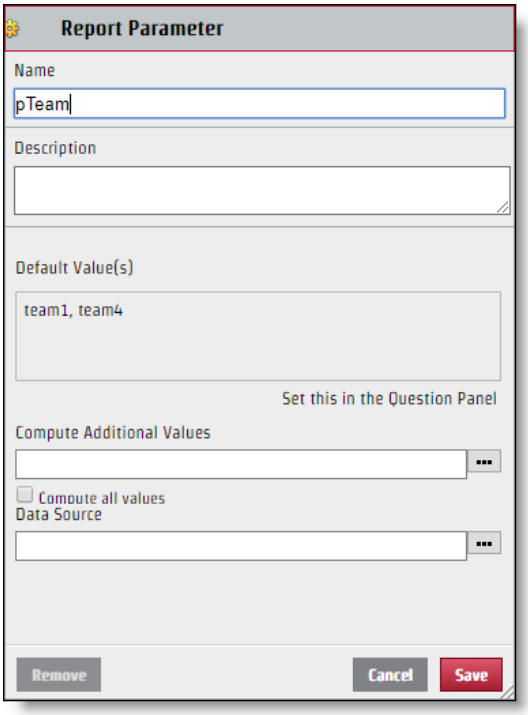
Налаштуйте параметр

1. Відкрийте звіт, який потрібно експортувати, зі списку Звіти у Провіднику даних.
2. Натисніть **«Редагувати** », щоб відкрити панель запитань.
3. У розділі «Фільтри» панелі запитань натисніть значок «Параметр» поруч із фільтром, який ви хочете оновити. Значок параметра виглядає як частина шестерні і розташований у лівій частині поля «Фільтр». На наступному зображенні значок параметра обведений червоним кольором.



   Відкриється **діалогове вікно Параметр** звіту.

4. Введіть ім'я в **поле «Ім'я** » параметра, який можна використовувати як ключ JSON.



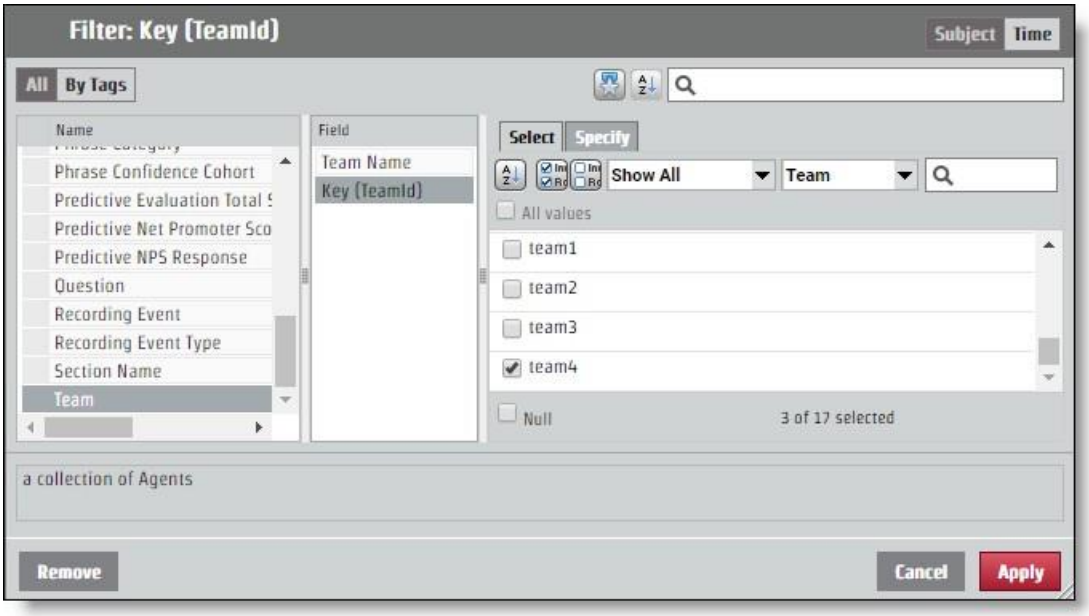
5. Натисніть **Зберегти**.

Після того, як фільтр налаштований, його можна редагувати за допомогою запиту API. Хоча ім'я параметра, яке ви створили, використовується для імені ключа в парі значень ключів JSON, значення, яке відображається в розділі «Вибір» діалогового вікна «Фільтр», не обов'язково є значенням, яке слід використовувати для файлу JSON. Щоб правильно внести зміни до JSON-файлу, потрібно визначити конкретне ім'я значення.

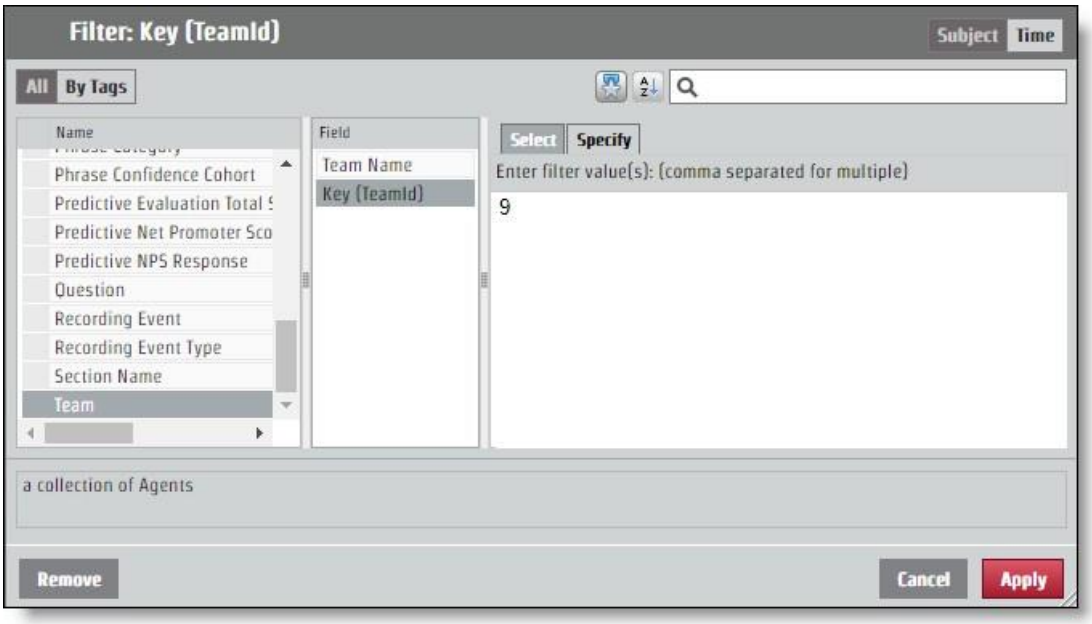
Визначте конкретне значення

1. Клацніть **поле «Фільтр»** зі значеннями для ідентифікації на панелі «Запитання», щоб відкрити діалогове вікно «Фільтр».

2. Установіть лише прапорець поруч із значенням, яке потрібно ідентифікувати.



3. Відкрийте вкладку **Указати** . Конкретне значення відображається на панелі «Значення фільтра CSV».



Налаштуйте JSON для APIRequest

Пару значень ключів, яку ви визначили за допомогою іменування параметра та визначення значення, потрібно додати до JSON-запиту. Зміни до фільтра вносяться через **поле encodedParamValues** .

Якщо ваш звіт повертає інформацію для всіх команд, але вам потрібна інформація лише від команди з конкретним значенням «9», JSON encodedParamValues має виглядати як наступний приклад. У цьому прикладі параметр отримав назву "pTeam", тому він є ключем у файлі JSON.

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

Налаштування фільтрів діапазону

Процес налаштування параметра для повернення інформації з певного діапазону часу працює так само, як редагування поля encodedParamValues для будь-якого іншого фільтра. Існує кілька конкретних періодів часу, таких як рік, місяць і квартал. Для конкретних періодів часу є **вкладка Вказати** , яка працює так само, як і будь-яке інше значення фільтра. Також є параметри діапазонів: «Відносна дата» та «Діапазон дат». Кожен параметр часу запуску вимагає різних значень у файлі JSON.

Діапазон дат

Параметр «Діапазон дат» використовує точні дати для визначення діапазону. API використовує час UNIX Epoch, тому будь-яку дату та час, які ви хочете використовувати як параметр для діапазону, повинні бути перетворені.

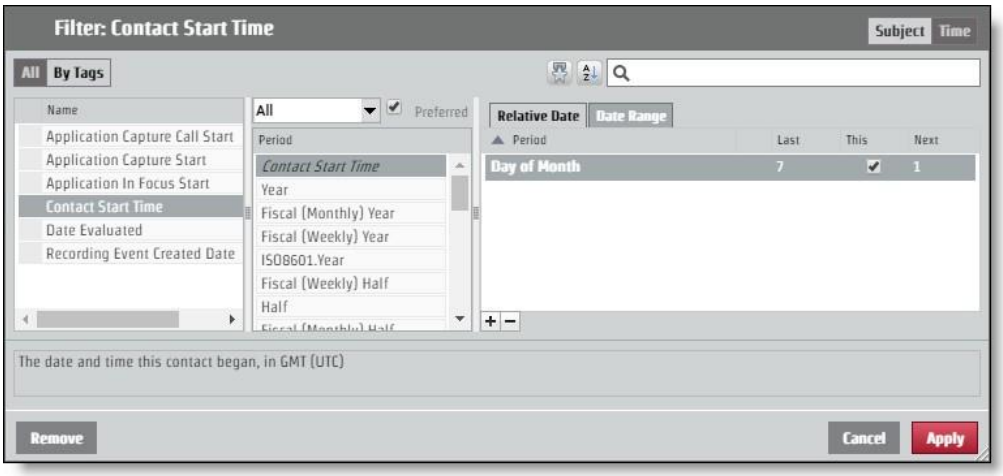
> **ПРАКТИЧНА ПОРАДА** : Звіт, у якому не вказано кінцевий діапазон, перенесе всю інформацію з часу початку діапазону вперед. Для повторюваних звітів ви можете використовувати цю функцію і брати час останніх
> елемент у звіті, який буде відформатовано за часом UNIX Epoch і використовувати це число як початок нового діапазону. Таким чином, ви можете отримати всю необхідну інформацію і ніколи не доводилося перекладати час в епохальний час UNIX.

Для запиту, який налаштовує часовий діапазон від 15 червня 2017 року, encodedParamValues має виглядати як наступний приклад. У цьому прикладі ім'я параметра – "pDate".

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

Відносна дата

Параметр «Відносна дата» створює діапазон без конкретних дат. Сюди входять періоди часу, які стосуються поточної дати. У діалоговому вікні «Фільтр» можна вибрати період часу та визначити, чи потрібна вам певна кількість періодів часу перед поточним, цим поточним періодом часу та певною кількістю майбутніх періодів часу. У наведеному нижче прикладі часовий діапазон установлено для останніх семи днів, сьогодні та завтра.



Для того, щоб запросити цей макет через запит API, encodedParamValues повинен виглядати як наступний приклад. У цьому прикладі ім'я параметра – "pContactStartTime".

...

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

...

АвторизаціяAPI

Авторизований API дає змогу користувачам авторизуватися для входу в Webex WFO та отримувати інформацію, пов'язану з авторизованим користувачем.

ПРИМІТКА**:** Час очікування сеансу закінчується після двох годин бездіяльності.

GET Protocol/URI

URI	/api/rest/авторизувати
Метод	ОТРИМАТИ

Поля запиту

Ім’я	З'ясувати?	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 клієнта, до якого належить користувач. Додайте ідентифікатор клієнта, якщо користувач має однакові облікові дані для входу (ідентифікатор користувача та пароль) для кількох клієнтів.

Приклади файлів JSON

Просити

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

```
{
        "locale": рядок,
```

"userId": рядок,

"password": рядок,

"language": рядок,

"tenantId": ціле число

}

Відповідь

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"id":2,

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

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

"teamName":"Команда за

замовчуванням", "groupId":2,

"groupName":"Група за

замовчуванням", "lang":"en",

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

"timezoneString":"Америка\/Чикаго",

"deactivated":false,

"licenseCompliance":true, "tenantId":1,

"passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"permissions":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

Протокол POST таURI

URI	/api/rest/авторизувати
Метод	ПОСТ

Поля запиту

Ім’я	З'ясувати?	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 клієнта, до якого належить користувач. Додайте ідентифікатор клієнта, якщо користувач має однакові облікові дані для входу (ідентифікатор користувача та пароль) для кількох клієнтів.

Приклади файлів JSON

Просити
Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

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

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

Відповідь

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.


```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com", "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Команда за
        замовчуванням", "groupId":2,
        "groupName":"Група за
        замовчуванням", "lang":"en",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"Америка\/Чикаго",
        "deactivated":false,
        "licenseCompliance":true, "tenantId":1,
        "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "permissions":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
                "AdadministrationPasswordPolicy",
```

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

Доступні агенти за чергою обслуговування або API для відображення навичок

Параметр «Доступний агент за чергою обслуговування» або API«Зіставлення навичок» повертає поточні відомості про заплановану активність для всіх агентів, у яких наразі заплановано роботу в черзі обслуговування та чий тип активності «in_service», «понаднормова робота» або «close_service». Позапланові агенти, а також будь-які агенти на винятках (перерва, обід, призначений виняток і так далі) на момент запиту не повернуть дані.

Цей API повертає дані лише для операторів, які знаходяться в межах видимості абонента, видимого автентифікованому користувачу.

Протокол iURI

URI	/api/rest/scheduling/schedule/availableAgents
Метод	ОПУБЛІКУВАТИ, ОТРИМАТИ
Параметри POST	Немає
Параметри GET	agentId дата у форматі рррр-мм-дд
Дозволи	Графік роботи

Поля запиту

Ви повинні надіслати запит на ідентифікатори черги обслуговування або ідентифікатори зіставлення навичок. Якщо ви надаєте один тип ідентифікатора, інший може бути порожнім.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
serviceQueueIds	N	Ідентифікатори черги послуг, за якими ви отримуєте інформацію про активного агента.
skillMappingIds	N	Ідентифікатори зіставлення навичок, за якими ви отримуєте інформацію про активного агента.

Поля відповіді

Поле	Опис
agentId черги обслуговування.	Ідентифікатор агента, запланованого на поточний момент для підтримки
agentTimeZone	Часовий пояс агента.
Активність за розкладом	Запланована діяльність агента.
Тип діяльності	Вид діяльності, на який розрахований агент.
activityTypeLabel	Мітка застосовується до запланованої активності
в інтерфейсі користувача. activityDetailName діяльності.	Детальна назва запланованої
serviceQueueIds	Черга послуг ідентифікує те, що агент має працювати в даний момент. Як правило, це ідентифікатор однієї черги послуг, якщо агент не заплановано роботу в групі з кількома навичками.
skillMappingIds	Ідентифікатори зіставлення навичок, яким агент зараз призначений, і заплановано до роботи.
startTime	Час початку запланованої активності у форматі UNIX.
endTime	Час завершення запланованої активності у форматі UNIX.

Приклади файлів POST JSON

Запит JSON

```
{
        "serviceQueueIds": [число, число, число...] "skillMappingIds":
        [число, число, число...]
}
```

Відповідь JSON

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

"agentTimeZone": "Америка/Чикаго" "scheduledActivity":
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "В обслуговуванні", "activityDetailName": "Підтримка", "serviceQueueIds": [число, число, число,...], "skillMappingIds": [число, число, число,...], "startTime": "287579823492000", "endTime": "45832573458000",

}
}, ...
]

Приклад файлу GET у форматі JSON

[
{
"date": "2020-01-05",
"dateLabel": "Сонце, 5 січня",
"timeRangeLabel": null,
"firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,
"shiftCrossesMidnight": false,
"scheduledActivities": null
},
{
"date": "2020-01-06",
"dateLabel": "Пн, 6 січня", "timeRangeLabel": "8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime": 1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "wholereDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "В обслуговуванні",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": true

},]...
]...

Масовий імпорт контактів

Треті сторони використовують API масового імпорту контактів для об'єднання та вставки метаданих і записів у багатоскладовий запит HTTPS.

Існує два API масового імпорту:

- API масового імпорту контактів — використовується третіми сторонами; дозволяє вставляти як метадані, так і записи в багатоскладовий запит HTTPS, що складається з кількох частин

  > ПРИМІТКА**:** Ви також можете використовувати API масового імпорту контактів для масового імпорту контактів через сервер даних. Перегляньте статтю Використання сервера даних для масового імпорту контактів.

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

Протокол iURI

Масовий імпорт контактівAPI

URI	/API/Upload/Контакти
Метод	ПОСТ
Дозволи	Адміністрування Орендаря
Тип контенту	Multipart/form-data

Масовий імпорт контактів у режимі реального часу API(метадані)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

Метод	ПОСТ
Дозволи	Захоплення контактів, запис голосу/запис екрана
Тип контенту	додаток/JSON

Підтримувані формати

У багаточастинний запит можуть бути включені наступні формати.

Тип	Опис
CSV	Файл, відокремлений комами, використовується для призначення метаданих.
JSON	Той самий формат метаданих, що й API реального часу, але може використовуватися для масового імпорту.
BAB	Формат аудіозапису.
ВЕБМ	Комбінований формат аудіо та відео запису.
ВЕБМА	Формат лише аудіо (контейнер WebM).
ВЕБМВ	Формат лише відео (контейнер WebM).
SPX	Аудіоформат.
BMB	Комбінований формат запису аудіо та відео (або відео тільки в разі сполучення з аудіо в одному контакті).
ОПУС	Аудіоформат.

Поля запиту та відповіді

Файли CSV і JSON містять поля, визначені в наведеній нижче таблиці. Не всі поля використовуються в обох типах файлів. Файл, до якого застосовується поле, вказується в описі.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ідентифікатор агента	Y	Використовується в CSV та JSON. Ідентифікатор агента в одному з трьох форматів. Обробка фігур

Ім’я	З'ясу	Опис
		який формат використовується на основі розбору вмісту. ▪ Ідентифікатор особи. Унікальний ідентифікатор з WfoPerson.id. Цей номер також використовується в електронній таблиці експорту користувачів (стовпець «Керування програмами > глобальних > користувачів > «Імпорт та експорт» > «Експорт» > «Ідентифікатор користувача»). Це не так такий самий, як ідентифікатор у профілі користувача Webex WFO. ▪ Вхід AD. Домен\ім'я користувача (вимагає "\"). ▪ Адреса електронної пошти. Адреса електронної пошти (потрібно "@"). Якщо для завантаження контактів використовується CSV, потрібен ідентифікатор агента. Якщо ви використовуєте JSON для надсилання запиту, ідентифікатор агента не є обов'язковим. В останньому випадку ідентифікатором агента встановлюється ідентифікатор автентифікованого користувача, який ініціює завантаження. Максимальна кількість символів = 254 За замовчуванням = немає
AssocCallId	N	Використовується в CSV та JSON. Посвідчення особи, яке пов'язує контакти між собою. Наприклад, передані дзвінки від одного оператора до іншого мають однаковий ID. Максимальна кількість символів = 52 За замовчуванням = NULL
Аудіо.Місцезнаходження	N	Використовується в CSV та JSON. У підоб'єкті Аудіо. Ім'я ключа (файлу) запису в багаточастинному запиті. Це може бути будь-який підтримуваний формат запису (аудіо/екранний/комбінований). На контакт можна використовувати лише один аудіофайл. Ім'я ключа повинно мати допустиме розширення, яке відповідає типу

	носія запису. Розширення ідентифікує файл як аудіо або запис екрана, або і те, і інше.
	Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = Немає

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Аудіо.StartTimeMs	N	Використовується в CSV та JSON. У підоб'єкті Аудіо. Час початку в мілісекундах за Гринвічем з 1970-01-01 (час UNIX) аудіозапису. Це використовується для визначення зміщення звуку з моменту початку контакту. Максимальна кількість символів = довга За замовчуванням = ContactStartTimeMs
CalledAddress	N	Використовується в CSV. Зателефонований номер телефону. Максимальна кількість символів = 64 За замовчуванням = Порожній рядок
Називається	N	Використовується в JSON. Зателефонований номер телефону. Максимальна кількість символів = 64 За замовчуванням = NULL
Ідентифікатор дзвінка	N	Використовується в CSV та JSON. Ідентифікатор, який ідентифікує контакт. Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = NULL
Виклики	N	Використовується в JSON. Номер телефону, що телефонує для дзвінка. Максимальна кількість символів = 64 За замовчуванням = NULL
CallingAddress	N	Використовується в CSV. Номер телефону, що телефонує для дзвінка. Максимальна кількість символів = 64

Ім’я	З'ясу	Опис
		За замовчуванням = Порожній рядок
Клієнтський часовий пояс	N	Використовується в CSV та JSON. Часовий пояс у форматі UTC. Також підтримується функція Windows Time. Клієнт запису на робочому столі надсилає час Windows, який зіставляється з часом Олсона. Максимальна кількість символів = 255 За замовчуванням = часовий пояс клієнта, як визначено в Webex WFO **ПРИКЛАД–** 06:00
ContactStartTimeMs	N	Використовується в CSV та JSON. Час початку в мілісекундах за Гринвічем з 1970-01-01 (час UNIX). Значення в цьому полі обов'язкове, тому якщо значення відсутнє, API використовує поточний час завантаження. Зауважте, що це, ймовірно, призводить до погіршення користувацької взаємодії, оскільки багато контактів мають однакову позначку часу. ВАЖЛИВО Якщо ви імпортуєте контакти з Excel, вам потрібно відформатувати стовпець «Час початку» на дисплей у мілісекундах (зверніться до документації користувача Excel для отримання додаткової інформації). В іншому випадку Excel скорочує мілісекунди, що призводить до помилкового часу та перешкоджає правильному імпорту записів. Максимальна кількість символів = 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 або вихідний. 1 = вихідний

	0 = вхідний

Ім’я	З'ясувати?	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.<користувацькі метадані ім'я поля>	N	Використовується в CSV. Користувацькі поля метаданих, які потрібно заповнити. Поле буде створено, якщо його не існує. Будь-який стовпець, що починається з "metadata", буде розглядатися як нетипове поле метаданих. **ПРИКЛАД** Щоб встановити "accountNumber", створіть стовпець з іменем "metadata.accountNumber". Максимальна кількість символів імені поля = 39 Максимальна кількість символів користувацького значення метаданих = 2056
CustomMetadata	N	Використовується в JSON. Користувацькі поля метаданих, які потрібно заповнити. Поле буде створено, якщо його не існує. Об'єкт містить дані у вигляді пар ім'я/значення. **EXAMPLE** "accountNumber":"123456" Максимальна кількість символів імені поля = 39 Максимальна кількість символів користувацького значення метаданих = 2056
Запис1	Y	Використовується в CSV. Ім'я ключа (файлу) запису в багаточастинному запиті. Це може бути будь-який підтримуваний формат запису (аудіо/екранний/комбінований). На контакт можна використовувати лише один аудіофайл. Ім'я ключа повинно мати допустиме розширення, яке відповідає типу носія

Ім’я	З'ясу	Опис
		Ідентифікує файл як аудіо або запис екрана, або обидва. Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = Немає
Запис2	N	Використовується в CSV. Ім'я ключа (файлу) запису в багаточастинному запиті. Це може бути будь-який підтримуваний формат запису (аудіо/екранний/комбінований). На контакт можна використовувати лише один аудіофайл. Ім'я ключа повинно мати допустиме розширення, яке відповідає типу носія запису. Розширення ідентифікує файл як аудіо або запис екрана, або і те, і інше. Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = Немає
Запис3	N	Використовується в CSV. Ім'я ключа (файлу) запису в багаточастинному запиті. Це може бути будь-який підтримуваний формат запису (аудіо/екранний/комбінований). На контакт можна використовувати лише один аудіофайл. Ім'я ключа повинно мати допустиме розширення, яке відповідає типу носія запису. Розширення ідентифікує файл як аудіо або запис екрана, або і те, і інше. ПРИМІТКА Має бути аудіофайл, інакше імпортувати не вдасться. Максимальна кількість символів =
		128 За замовчуванням = Немає
Запис2Зміщення	N	Використовується в CSV. Зсув Запису2 від Запису1. ПРИКЛАД: аудіофайл (WAV), який запускається через 5 секунд після файлу екрана (WEBM), має

зміщення 5000

(5000 = 5 секунд).

Максимальна кількість символів = Довжина

Ім’я	З'ясу	Опис
		За замовчуванням = 0
Screen.Location	N	Використовується в CSV та JSON. У підоб'єкті Screen. Ім'я ключа (файлу) запису в багаточастинному запиті. Це може бути будь-який підтримуваний формат запису (аудіо/екранний/комбінований). На контакт можна використовувати лише один аудіофайл. Ім'я ключа повинно мати допустиме розширення, яке відповідає типу носія запису. Розширення ідентифікує файл як аудіо або запис екрана, або і те, і інше. Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = Немає
Screen.StartTimeMs	N	Використовується в CSV та JSON. У підоб'єкті Screen. Час початку в мілісекундах за Гринвічем з 1970-01-01 (UNIX-час) запису екрана. Це використовується для визначення зміщення екрана з моменту початку контакту. Максимальна кількість символів = довга За замовчуванням = ContactStartTimeMs

Приклади файлів CSV

CSV можна завантажити як частину багатокомпонентного запиту на завантаження. Деякі правила щодо формату полягають у наступному.

- Кількість колонок варіативна. Наприклад, якщо ви завжди хочете використовувати часовий пояс клієнта, не обов'язково включати стовпець «Часовий пояс» у CSV.
- Стовпці, що входять в CSV, можуть бути в будь-якому порядку.
- Кількість стовпців у кожному рядку має збігатися з кількістю стовпців заголовка.
- Якщо значення стоїть кома, воно повинно бути взяте в лапки.
- Якщо значення для конкретного контакту невідоме, але заголовок існує, використовуйте порожній рядок для цього стовпця.

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

Повний приклад

У цьому прикладі показаний файл, у якому використовуються всі можливі поля для файлу CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,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 відображаються лише поля, необхідні для файлу CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Запис1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Приклади файлів у форматі JSON

Контактну інформацію можна імпортувати в 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",
```

```
22                "Відділ":"Продажі"
23            }
24        }
```

Короткий приклад

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

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

Формат ZIP

Формат ZIP обробляється інакше, ніж CSV або JSON, оскільки це набір файлів, які обробляються так, ніби вони є окремими файлами в межах багатоскладового запиту.

- Ім'я файлу – це ключ, на який потрібно посилатися в CSV/JSON.
- Будь-яка структура папок у ZIP-файлі зводиться та ігнорується.

Наприклад, багаточастинний запит виглядає наступним чином.

```
1  batch.zip
2      batch.csv (містить 2 ряди, для виклику1 і виклику2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Цей багаточастинний запит обробляється так, ніби всі файли були в ZIP або всі окремо в багаточастинному запиті.

Примітки

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

- Завантаження, яке містить запис, на який немає посилань у CSV або JSON, проігнорує цей запис.

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

Використання сервера даних для масового імпорту контактів

Ви можете використовувати API масового імпорту контактів, щоб масово

завантажувати контакти через сервер даних. Використання API масового імпорту

контактів вимагає наступного:

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

Щоб масово завантажити контакти через Data Server:

ПЕРЕДУМОВА Щоб масовий імпорт успішно завантажував файли за допомогою сервера даних, сервер даних має бути налаштований у межах Webex WFO. Це може бути сервер даних, який вже використовується для будь-якого
іншого призначення або новий сервер даних. Якщо ви налаштовуєте новий сервер даних для масового імпорту, перегляньте розділ «Конфігурація сервера даних» у *Посібнику* користувача Webex WFO.

1. Щоб використовувати сервер даних, який вже налаштовано в Webex WFO, перейдіть на **сторінку «Конфігурація** сервера даних» («Керування програмами» > «Конфігурація системи» > «Конфігурація сервера даних») і виберіть цей сервер даних.
2. **У розділі «Параметри** синхронізації регіонального сервера даних ACD» переконайтеся, що **вибрано «Увімкнути захоплення** » та **призначено «Загальний (за замовчуванням**)» ACD.
3. Натисніть **Зберегти**.
4. Створіть файл CSV (не JSON), який міститиме всі обов'язкові поля, а також усі необов'язкові, які потрібно додати.
5. Додайте до файлу префікс CONTACT. Слово чутливе до регістру, і ви повинні вводити його з верхнього регістру.

ПРИКЛАД
Файл CSV має ім'я ExampleContacts.csv. Ви повинні перейменувати його з префіксом CONTACT наступним чином:

КОНТАКТ. ExampleContacts.csv

6. Розмістіть файл CSV та всі пов'язані з ним медіафайли в папці GIS <tenant> на сервері даних. Ця папка знаходиться в розташуванні, визначеному полем Розташування ГІС-файлу регіонального сервера даних на сторінці Конфігурація сервера даних.

   ПРИКЛАД# C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\GIS\<tenant>

Масовий імпорт API

API масового імпорту організації використовується третіми сторонами для завантаження організаційної структури свого контакт-центру (групи, команди та люди) у Webex WFO.

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

Під час імпорту групи, команди та особи обробляються наступним чином.

> ВАЖЛИВО : Якщо ви завантажуєте файл CSV для масового імпорту організації для груп або команд, заголовки стовпців повинні співпадати з відповідними полями запиту та відповіді в таблицях нижче
> точно. Не можна змінювати порядок або пропускати будь-які стовпці, навіть якщо вони не потрібні для кожного окремого запису.

Групи API протоколу таURI

URI	/API/upload/групи
Метод	ПОСТ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data

Групи. Група визначається стовпцем groupName. Якщо значення в groupName збігається з існуючою групою, використовується ця група. Якщо groupName новий, створюється група з цим іменем і активується.

Поля запиту та відповіді API груп

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ідентифікатор	Y	Ідентифікатор групи в ACD. Ідентифікаційний номер можна визначити, експортувавши дані групи та переглянувши їх у отриманому файлі CSV. ПРИМІТКА : Якщо група є новою групою, для ідентифікатора має бути встановлено значення 0 (нуль), інакше імпортувати не вдасться.
Ім'я	Y	Назва групи. Максимальна кількість символів = 60 За замовчуванням = немає
activatedDate	Y	Дата активації групи у форматі MM/ДД/РРРР. За замовчуванням = поточна дата
deactivatedDate	Y	Дата деактивації групи у форматі MM/ДД/РРРР.

Протокол API та URI

URI	/API/Upload/Teams
Метод	ПОСТ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data

Команди. Команда визначається 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 цим ім'ям під вказаною групою та активується.

Поля запиту та відповіді Teams API

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ідентифікатор	Y	Ідентифікатор команди в ACD. Ви можете визначити ідентифікаційний номер, експортувавши дані команди та переглянувши їх у отриманому файлі CSV. ПРИМІТКА : Якщо це нова команда, ідентифікатор має бути встановлений на 0 (нуль), інакше імпорт не вдасться.
Ім'я	Y	Назва команди. Максимальна кількість символів = 60
activatedDate	Y	Дата активації групи у форматі MM/ДД/РРРР. За замовчуванням = поточна дата
deactivatedDate	Y	Дата деактивації групи у форматі MM/ДД/РРРР.
parentGroupId	Y	Назва групи, до якої належить команда.
продуктивністьКомпіляція	Y	Указує, чи потрібно включати статистику команди, коли служба Capture складає статистику продуктивності (True/False). За замовчуванням = true

Особи API протоколу таURI

URI	/API/upload/осіб
Метод	ПОСТ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data

осіб. Особу ідентифікують за допомогою електронної пошти, adLogin або acdId. Якщо будь-яке з цих значень збігається з існуючою особою, ця особа використовується. Якщо членство в команді, ім'я, часовий пояс, локалізація або активний статус цієї особи змінилися, вони оновлюються відповідним чином. Якщо знайдено відповідну особу, API ніколи не видаляє один із трьох ідентифікаторів

якщо значення вже існує. Наприклад, якщо збіг знайдено на поштовій адресі, але імпортований файл CSV не містить ACD ID для користувача, але у нас він вже є в базі даних, існуюче значення не перезаписується. Якщо всі три ідентифікатори особи нові, створюється нова особа, якій надається роль агента за замовчуванням.

Поля запиту та відповіді API осіб

Ім’я	З'ясувати?	Опис
personId	Y	Ідентифікатор користувача в Webex WFO. Ідентифікаційний номер можна визначити, експортувавши дані особи та переглянувши їх у отриманому файлі CSV. Використовуйте 0 (нуль), якщо це нова особа.
Електронна пошта	Y	Адреса електронної пошти 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 умовчанням = часовий пояс клієнта Повний список назв часових поясів можна знайти в розділах Імпорт і Експорт користувачів. ПРИКЛАД Америка/Чикаго
Вхід в рекламу	N	Ім'я для входу в Active Directory користувача.

Ім’я	З'ясу	Опис
		Максимальна кількість символів = 50 За замовчуванням = немає

членська група	N	Команда, до якої належить користувач.
Активована	N	Дата активації користувача у форматі MM/ДД/РРРР. За замовчуванням = поточна дата
Деактивовано	N	Дата деактивації користувача у форматі MM/ДД/РРРР. 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 користувачеві. Кілька ролей розділені Комою.
Сфери застосування	N	Групи в межах області видимості користувача. Кілька груп є відокремлені крапкою з комою.
Сфера застосування команд	N	Команди в межах компетенції користувача. Кілька команд відокремлені крапкою з комою.
увімкненоПланування	N	Вказує, чи можна запланувати користувача у форматі True або False (тільки WFM). За замовчуванням = false
Переглядів	N	Представлення, які користувачеві призначено в WFM (лише WFM). За замовчуванням = немає
mainView	N	Основний вигляд користувача в WFM (лише WFM). За замовчуванням = немає
Дата початку роботи компанії	N	Дата початку роботи користувача з компанією у форматі MM/ДД/РРРР (лише WFM). За замовчуванням = немає

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Кінцева дата компанії	N	Дата відходу користувача з компанії у форматі ММ/ДД/РРРР (WFM only). За замовчуванням = немає
Дата початку роботи відділу	N	Дата, коли користувач почав працювати з відділом у форматі ММ/ДД/РРРР (лише WFM). За замовчуванням = немає
Ідентифікатор співробітника	N	Ідентифікатор співробітника користувача (лише WFM). За замовчуванням = немає
Рангу	N	Ранг користувача в контакт-центрі (тільки WFM). За замовчуванням = немає
qmViews	N	Представлення, призначені користувачеві в QM (тільки QM). За замовчуванням = немає
isReconcileOnly	N	Коли цей параметр вибраний, оператор використовує запис шлюзу, і всі дзвінки оператора вимагають звірки після дзвінка (тільки QM). За замовчуванням = немає
Сфера застосуваннятenant	N	Якщо встановлено значення TRUE, користувач має область дії на всі групи, команди та користувачів. Якщо встановлено значення FALSE, область користувача налаштована так, як налаштовано в полях Scope Teams та Scope Groups (True/False). За замовчуванням = немає
acdId	Y	Ідентифікатор користувача в межах ACD. За замовчуванням = немає **ПРИМІТКА** Це поле обов'язкове для заповнення, якщо ви встановили прапорець "Увімкнути планування для цього користувача".
acdServerId	Y	ID ACD, який є джерелом даних для користувача.

Ім’я	З'ясу	Опис
	За замовчуванням = немає	**ПРИМІТКА** Це поле обов'язкове для заповнення, якщо ви встановили прапорець "Увімкнути планування для цього користувача".

Файл CSVПриклади

Приклади CSV груп

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate
2 0,Продажі,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Фінанси,01/04/2018,0180182019
```

Приклад CSV для команд

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,Продаж автомобілів, 01/04/2018,01/01/2019,Продажі,Правда
3 0,Продаж запчастин, 01/04/2018,01/01/2019,Продажі,Неправда
```

Масовий експорт даних звітуAPI

API для масового експорту даних звітів дає змогу отримувати дані зі звітів у Data Explorer. Якщо запитувані дані занадто великі для миттєвого повернення, він надає вам ідентифікатор запиту для отримання даних, коли вони будуть готові.

Після налаштування фільтрів у звіті в Data Explorer, ви можете налаштувати параметри звіту у виклику API.

> ПРИМІТКА : У кожному запиті на експорт можна експортувати не більше 1 000 записів. Якщо вам потрібно експортувати понад 1 000 записів, створіть кілька експортів із більшим обмеженням.

GET Bulk Report Експорт данихAPI

Метод GET для API експорту даних масового звіту дозволяє перевірити статус попереднього запиту або отримати дані з асинхронного запиту за допомогою ідентифікатора запиту.

> ПРИМІТКА**:** Ідентифікатор запиту міститься у відповіді на дію GET або POST, якщо запитувані дані занадто великі або їх не можна швидко повернути.

GET Bulk Report Експорт даних API протокол таURI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволу	Автор звіту
Тип контенту	Текстовий/CSV
параметри;	requestId

Поля запиту GET Bulk Report Export API Data Export

Ім’я	**Необхідний**	**Опис**
Ідентифікатор запиту	Y	Ідентифікатор запиту, який було повернуто під час виконання дії POST

Приклад файлу JSON для масового звіту з експортом даних API

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.


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


Масовий звіт POST ЕкспортAPI даних

Метод POST для API експорту даних масового звіту повертає дані зі звіту в Data Explorer. Якщо запитувані дані достатньо малі для швидкого повернення, тіло відповіді включає дані звіту у форматі CSV. Якщо запитувані дані занадто великі або їх не можна швидко повернути, тіло відповіді містить ідентифікатор запиту, який можна використовувати для отримання даних пізніше.

> ВАЖЛИВО: Цей API вважається застарілим. Він доступний тільки існуючим клієнтам Cisco, які вже його використовують. Якщо ви хочете використовувати цей API, зверніться до служби підтримки Cisco.

Протокол iURI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Метод	ПОСТ
Дозволу	Автор звіту
Тип контенту	Текстовий/CSV
параметри;	reportId

Поля запиту POST

Ім’я	Опис
Ім'я схеми	Ім'я схеми для частини API. Вони повинні бути скопійовані з файлу Приклад файлу JSON.
Дія	Завдання, яке має виконати API. В даному випадку «Export_CSV».
QName	Кваліфіковане найменування. Цю інформацію можна знайти, відкривши звіт у Провіднику даних, а потім відкривши консоль браузера. Знайдіть рядок **RENDER_REACT_REPORT** у консолі, щоб знайти QName.
Закодовані значення параметрів	Значення, які ви змінюєте у звіті за умовчанням. The Параметри, які тут вводяться, потрібно попередньо налаштувати у звіті в Data Explorer. Перегляньте статтю Налаштування фільтра звіту.
Зсув	Відстань від верхньої, крайньої лівої клітинки таблиці до клітинки, з якої API має почати повертати дані. Перший екземпляр зміщення в тілі запиту вказує на рядки, а другий екземпляр вказує на стовпці.
Межа	Найбільшу кількість комірок має повернути API. Перший екземпляр limit у запиті body вказує на рядки, а другий екземпляр – на стовпці.

Приклад файлу JSON


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


Поля відповіді

Є дві можливі відповіді на цей API. Якщо дані можна швидко повернути, синхронна відповідь містить запитувані дані у форматі CSV. Якщо запитувані дані не можуть бути повернуті швидко, відповідь буде містити відповідь у форматі JSON з ID запиту та статусом запиту. Ці виходи включають поля, визначені в наступних таблицях.

Синхронний відгук

Поле	Опис
Тип контенту	Формат контенту. Доступний лише формат CSV.
Обсяг змісту	Загальна кількість доступних рядків і загальна кількість стовпців Доступні.
Тіло	Дані звіту у форматі CSV.

Асинхронний відгук

Поле	Опис
Ідентифікатор запиту	Формат контенту. Доступний лише формат CSV.
Статус	Поточний стан запиту. ПРИМІТКА Повідомлення, яке не може бути оброблене відразу, потрапляє в чергу повідомлень і зберігається як завдання в базі даних, тому воно можна відстежити. У полі статусу відображається статус вакансії на момент дзвінка. З'явиться один з наступних статусів. ▪ У черзі: запит успішно реєструється в черзі повідомлень і базі даних. ▪ Обробка: повідомлення, що потрапило в чергу, обробляється, але не досягло одного з кінцевих станів. ▪ Не вдалося—запит не вдалося виконати. ▪ Скасовано — запит зупинено. ▪ Минув — час, відведений на роботу, минув до того, як її було оброблено. ▪ У чорному списку: кількість дзвінків перевищила ліміт, і на цей дзвінок не відповідають.

Приклад файлу

Нижче наведено приклад форматованого запиту.

Запит у форматі JSON


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

Налаштування фільтра звіту

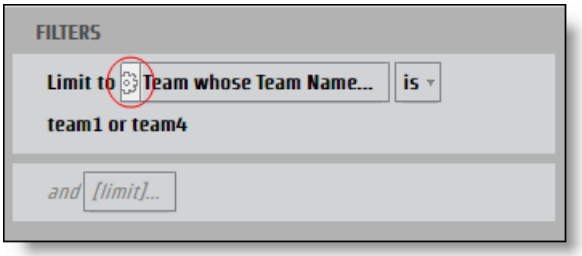
Однією з особливостей API для масового звіту є можливість змінювати фільтри на звіті під час виклику API. Ви можете налаштувати фільтри, відредагувавши текст запиту POST. Для того, щоб змінити фільтр за допомогою API, необхідно заздалегідь внести кілька змін до звіту в Data Explorer.

Налаштуйте параметр у Провіднику даних

Щоб налаштувати фільтр так, щоб його можна було оновлювати через виклик API, необхідно відредагувати параметри фільтра в Data Explorer.

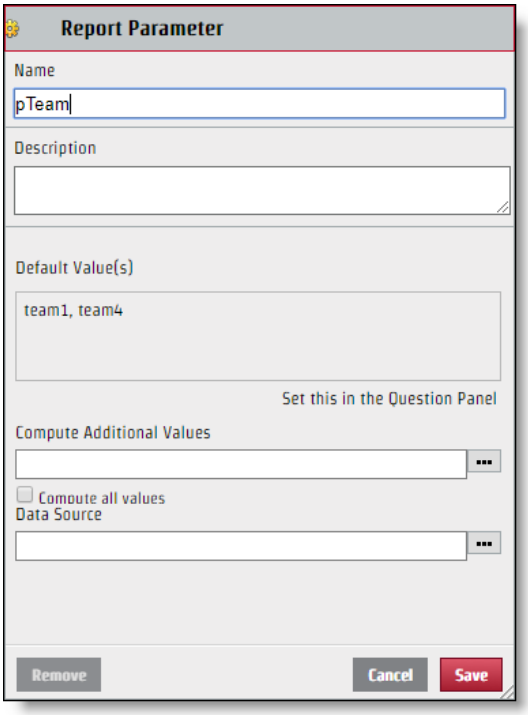
Налаштуйте параметр

1. Відкрийте звіт, який потрібно експортувати, зі списку Звіти у Провіднику даних.
2. Натисніть **«Редагувати** », щоб відкрити панель запитань.
3. У розділі «Фільтри» панелі запитань натисніть значок «Параметр» поруч із фільтром, який ви хочете оновити. Значок параметра виглядає як частина шестерні і розташований у лівій частині поля «Фільтр». На наступному зображенні значок параметра обведений червоним кольором.



Відкриється **діалогове вікно Параметр** звіту.

4. Введіть ім'я в **поле «Ім'я** » параметра, який можна використовувати як ключ JSON.



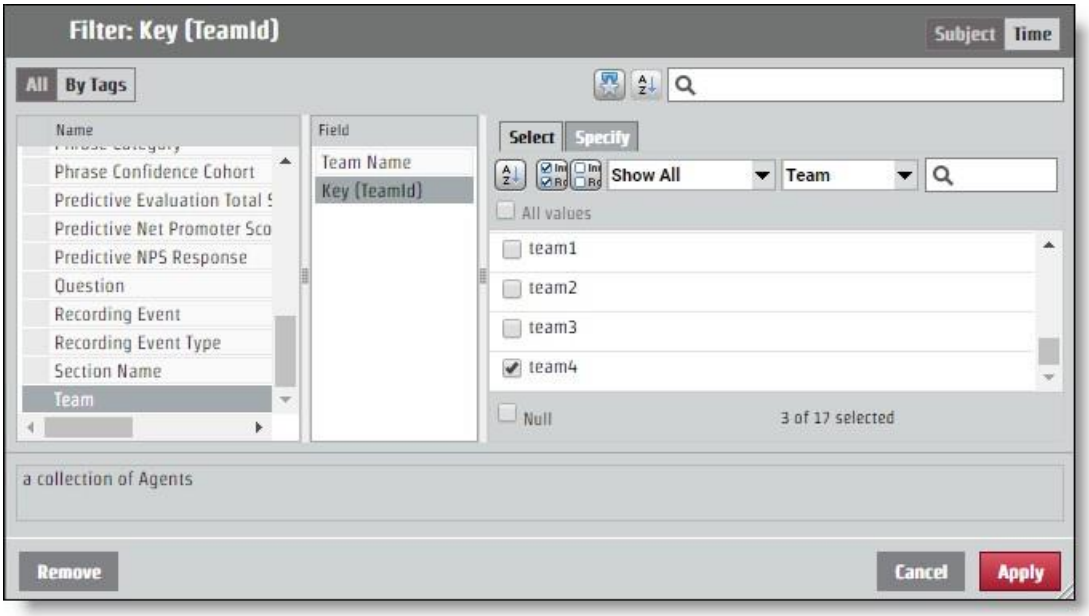
5. Натисніть **Зберегти**.

Після того, як фільтр налаштований, його можна редагувати за допомогою запиту API. Хоча ім'я параметра, яке ви створили, використовується для імені ключа в парі значень ключів JSON, значення, яке відображається в розділі «Вибір» діалогового вікна «Фільтр», не обов'язково є значенням, яке слід використовувати для файлу JSON. Щоб правильно внести зміни до JSON-файлу, потрібно визначити конкретне ім'я значення.

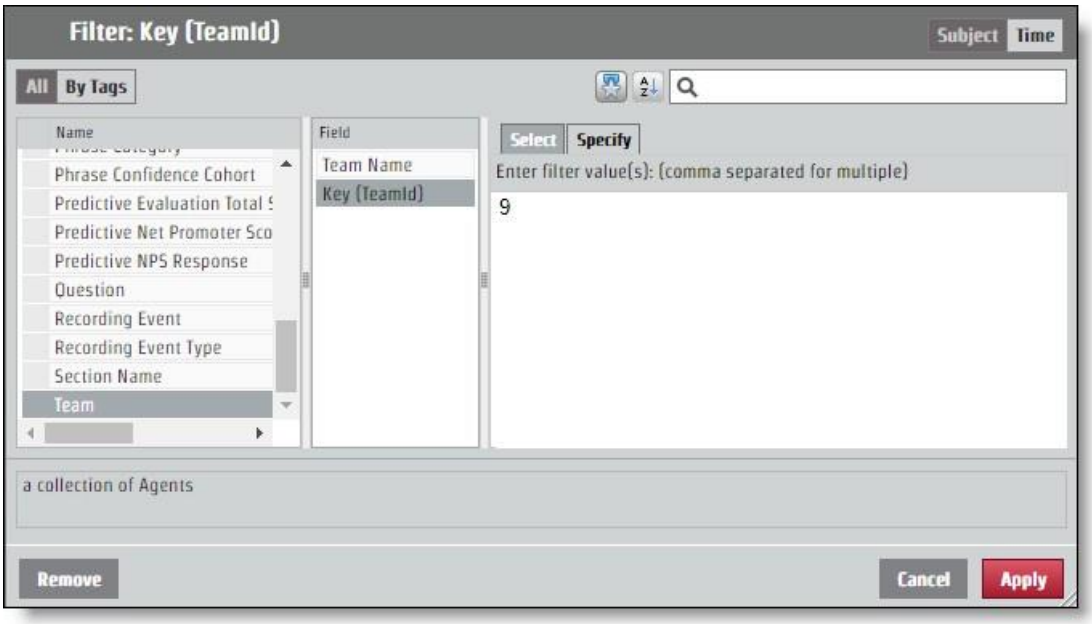
Визначте конкретне значення

1. Клацніть **поле «Фільтр»** зі значеннями для ідентифікації на панелі «Запитання», щоб відкрити діалогове вікно «Фільтр».

2. Установіть лише прапорець поруч із значенням, яке потрібно ідентифікувати.



3. Відкрийте вкладку **Указати** . Конкретне значення відображається на панелі «Значення фільтра CSV».



Налаштуйте JSON для APIRequest

Пару значень ключів, яку ви визначили за допомогою іменування параметра та визначення значення, потрібно додати до JSON-запиту. Зміни до фільтра вносяться через **поле encodedParamValues** .

Якщо ваш звіт повертає інформацію для всіх команд, але вам потрібна інформація лише від команди з конкретним значенням «9», JSON encodedParamValues має виглядати як наступний приклад. У цьому прикладі параметр отримав назву "pTeam", тому він є ключем у файлі JSON.

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

Налаштування фільтрів діапазону

Процес налаштування параметра для повернення інформації з певного діапазону часу працює так само, як редагування поля encodedParamValues для будь-якого іншого фільтра. Існує кілька конкретних періодів часу, таких як рік, місяць і квартал. Для конкретних періодів часу є **вкладка Вказати** , яка працює так само, як і будь-яке інше значення фільтра. Також є параметри діапазонів: «Відносна дата» та «Діапазон дат». Кожен параметр часу запуску вимагає різних значень у файлі JSON.

Діапазон дат

Параметр «Діапазон дат» використовує точні дати для визначення діапазону. API використовує час UNIX Epoch, тому будь-яку дату та час, які ви хочете використовувати як параметр для діапазону, повинні бути перетворені.

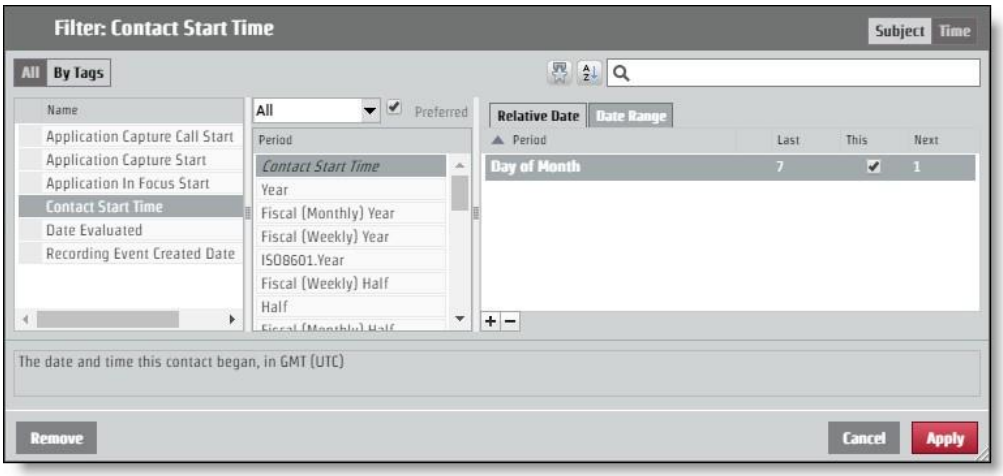
> **ПРАКТИЧНА ПОРАДА** : Звіт, у якому не вказано кінцевий діапазон, перенесе всю інформацію з часу початку діапазону вперед. Для повторюваних звітів ви можете використовувати цю функцію і брати час останніх
> елемент у звіті, який буде відформатовано за часом UNIX Epoch і використовувати це число як початок нового діапазону. Таким чином, ви можете отримати всю необхідну інформацію і ніколи не доводилося перекладати час в епохальний час UNIX.

Для запиту, який налаштовує часовий діапазон від 15 червня 2017 року, encodedParamValues має виглядати як наступний приклад. У цьому прикладі ім'я параметра – "pDate".

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

Відносна дата

Параметр «Відносна дата» створює діапазон без конкретних дат. Сюди входять періоди часу, які стосуються поточної дати. У діалоговому вікні «Фільтр» можна вибрати період часу та визначити, чи потрібна вам певна кількість періодів часу перед поточним, цим поточним періодом часу та певною кількістю майбутніх періодів часу. У наведеному нижче прикладі часовий діапазон установлено для останніх семи днів, сьогодні та завтра.



Для того, щоб запросити цей макет через запит API, encodedParamValues повинен виглядати як наступний приклад. У цьому прикладі ім'я параметра – "pContactStartTime".

...

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

...

Категорії та фразиAPI

Використовуйте цей API для роботи зі списками категорій

та фраз з. Ці методи використовуються для API категорій і

фраз:

- Отримати—отримує інформацію про категорії та фрази
- Пост — створює категорії та фрази
- Put — оновлює інформацію про категорію та фразу
- Видалити: видаляє інформацію про категорії та фрази

ВИДАЛИТИ категорії та фразиAPI

Цей метод видаляє інформацію про категорії та фрази.

Протокол DELETE та URI

URIs:	
Категорія	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
Словосполучення	
Метод	ВИДАЛИТИ
Дозволи	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Текстова аналітика Adadministration Tenant
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 відповідає наступним:

{"видалено":1}

ОТРИМАТИ категорії та фразиAPI

Цей метод отримує інформацію про категорії та фрази.

Протокол GET та URI

URIs:	
Категорія	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
Словосполучення	
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Текстова аналітика Adadministration Tenant
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля відповіді GET

Ім’я	Опис
Категорії	Детальна інформація про категорії аналітики.
Ідентифікатор	ID категорії.
опис	Опис категорії.
languageId	Рядок символів, що визначає мову. ПРИКЛАД США Англійська = en-us

Ім’я	Опис
Фрази	Детальна інформація про фрази аналітики.
Фразу	Фраза для пошуку.
Фонетичний	Фонетичний правопис словосполучення, що підлягає пошуку.
звучить як	Альтернативні варіанти фрази, які звучать як цільова фраза.
Довіри	Довірче значення, що вказує на ймовірність того, що попадання правильне.
Ідентифікатор	Ідентифікаційний номер фрази.
categoryId	Ідентифікаційний номер категорії для фрази.
стан	Стан контакту агента.

Категорія та фразиAPI POST

Цей метод створює інформацію про категорії та фрази.

Протокол POST та URI

URIs: Категорія Словосполучення	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
Метод	ПОСТ
Дозволи	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Текстова аналітика Adadministration Tenant
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля відповіді POST

Ім’я	Опис
категорія	Детальна інформація про категорії аналітики.
опис	Опис категорії.
languageId	Рядок символів, що визначає мову. ПРИКЛАД США Англійська = en-us

PUT Категорії та ФразиAPI

Цей метод оновлює інформацію про категорію та фразу.

Протокол PUT та URI

URIs: Категорія Словосполучення	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
Метод	КЛАСТИ
Дозволи	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Текстова аналітика Adadministration Tenant
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля відповіді PUT

Ім’я	Опис
Категорії	Детальна інформація про категорії аналітики.

Ім’я	Опис
Ідентифікатор	ID категорії.
опис	Опис категорії.
languageId	Рядок символів, що визначає мову. ПРИКЛАД США Англійська = en-us
Фрази	Детальна інформація про фрази аналітики.
Фразу	Фраза для пошуку.
Фонетичний	Фонетичний правопис словосполучення, що підлягає пошуку.
звучить як	Альтернативні варіанти фрази, які звучать як цільова фраза.
Довіри	Довірче значення, що вказує на ймовірність того, що попадання правильне.
Ідентифікатор	Ідентифікаційний номер фрази.
categoryId	Ідентифікаційний номер категорії для фрази.
стан	Стан контакту агента.

Приклад файлу GET/POST/PUT JSON

Нижче наведено приклад форматованого файлу відповідей у форматі JSON для отримання, створення та оновлення категорій і фраз:

```
{
        "categories": [{
                "id": число, "category":
                рядок, "description": рядок,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "phrases": [{
```

"phrase": рядок, "phonetic":
рядок, "soundslike": рядок,
"confidence": число, "id":
число, "categoryId": число,
"state": число

},
...
],
"Впевненість": число
}

Контактний пристрійAPI

Використовуйте API контактного пристрою, щоб отримати список пристроїв.

Протокол API контактного пристрою таURI

URI	/api/rest/запис/contactDevice
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адміністрування QM

параметри;

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
includeUnconfiguredDevices	N	Логічне	Якщо встановлено значення true, буде включено неналаштовані пристрої. За замовчуванням = false Прийняті цінності. ▪ true ▪ Брехня
itemsPerPage	N	Номер	Кількість елементів, що відображаються на сторінці.
sortColumn (Стовпець)	N	Текст	personId
Напрямок сортування	N		Варіанти ▪ Висхідний ▪ За спаданням

Приклади файлів JSON API контактного пристрою

Приклад файлу відповіді

```
[{
```

```
        "Ід": 1,
        "name": "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": [{
                "Ід": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extension": "8013", "partition": "Розділ
                маршруту"
            }
        ]
    }
```

Масове збільшення кількості контактних пристроїв API

Використовуйте API для групового набору контактних пристроїв, щоб масово додавати пристрої.

Протокол групового API контактного пристрою таURI

URI	/api/rest/запис/contactDeviceBulk
Метод	ПОСТ
Дозволи	Адміністрування QM

Дивіться Contact Device API для отримання додаткової інформації.

Приклади файлів JSON для зв'язку з МАСОВИМ API

Приклад файлу відповіді


```
{
	"add": [
		{
			"configured": true,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "partition": ""},

				{"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "partition": ""}
			],
			"contactDeviceTypeId": 0,
			"Ід": 239,
			"isRecordingTones": false,
			"isStereo": false,
			"loggedInPersonId": 19,
			"monitoringServerId": null,
			"name": "SEPWIN7X64003",
			"personId": 19,
			"recordingGroupId": 1,
			"recordingTypeId": 1,
			"signalingGroupId": 1,
			"telephonyGroupId": 1,
			"virtualDevice": null
		 },
		{
			"configured": true,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "Перегородка": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "update": [
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"id": 412466, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "Ід": 88,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"Ідентифікато1, "partition": ""}],
р": 41251
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "Ід": 86,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

КонтактAPI

Contact API дає змогу користувачам шукати конкретні контакти, а потім підключатися до Webex WFO, щоб відтворювати їх у медіаплеєрі.

Протокол iURI

URI	/API/rest/запис/контакт/<id>
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Пошук контактів
Тип контенту	Multipart/form-data
параметри;	ID = ідентифікатор існуючого контакту. Цей ресурс URI знаходить певний ідентифікатор контакту. Якщо {id} не існує, відповідь повертає код помилки замість порожнього списку. beginTime = <початкова позначка часу для контактів>

Поля запиту

ПРИМІТКА Якщо використовується параметр beginTime, то параметр endTime також має використовуватися в запиті URI.

Параметр	Опис
оператор	Ідентифікатор користувача. Прийняте значення є цілим ідентифікатором. Параметр («агент») чутливий до регістру і має бути написаний у нижньому регістрі. Якщо користувач використовує параметр з великої літери A, він повертає кожного агента. НЕОБОВ'ЯЗКОВО
Ані	Автоматична ідентифікація номера (ANI) для дзвінка. Іншими словами, ANI ідентифікує номер абонента, що телефонує. Допустимим значенням є рядок із символами узагальнення (*) або знаком питання (?).

Параметр	Опис
	Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів в одному запиті. ПРИКЛАД КОНТАКТУ `?ani=1234&ani=4567` Коли ви надаєте кілька значень для параметра, запит поєднує ці значення з OR (тобто в попередньому прикладі шукаються контакти з ani=1234 АБО ani=4567). НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
assocCallId основі клієнта	Ідентифікатор асоційованої контактної особи, який пов'язує контакти на досвід. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
beginDate	Повертає лише записи, які починаються з вказаної дати або пізніше. ФОРМАТ: РРРР-ММ-ДД. Якщо діапазон не вказано і не вказано beginDate, за замовчуванням встановлено 60 днів до сьогоднішнього дня.
begin inTime	Використовується з beginDate для повернення записів, які починаються на вказану дату та час або пізніше. ФОРМАТ:
	ГГ:ММ.
callId	Ідентифікатор контакту зі сторонньої інтеграції. Прийняте значення - string. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
можнаОцінити становить	Показує, чи може користувач оцінити цей контакт. Прийнята величина Справжній. True повертає контакт, якщо користувач може оцінити цей контакт під час входу в Webex WFO. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. Якщо ви не включите цей параметр, запит не фільтруватиме контакти. ЗНАЧЕННЯ: True, якщо контакт може бути оцінений користувачем,
	який увійшов у систему.
dateEvaluatedEnd	Кінцева дата діапазону відфільтрованих контактів, які були оцінені. ФОРМАТ: РРРР-ММ-ДД.
dateEvaluatedStart	Дата початку діапазону відфільтрованих контактів, які були оцінені. ФОРМАТ: РРРР-ММ-ДД.
Dnis	Сервер ідентифікації набраного номера (DNIS) для дзвінка. Іншими словами, назване число. Допустимим значенням є рядок із символами узагальнення (*) або знаком питання (?). Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів в одному запиті. Коли

Параметр	Опис
	ви надаєте кілька значень параметра, запит поєднує ці значення з АБО. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
endDate	Повертає лише записи, які починаються до вказаної дати. ФОРМАТ: РРРР-ММ-ДД. Якщо діапазон не вказано і не вказано endDate, за замовчуванням використовується today.
endTime вказаної дати.	Використовується з endDate для повернення записів, які починаються до ФОРМАТ: ГГ:XX:CC.
виключати	Повертає уніфікований ідентифікатор ресурсу (URI) для вказаного значення. Клацніть URI, щоб переглянути дані, пов'язані з вказаним значенням. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ event: повертає URI, який вказує на дані події. ▪ метадані: повертає URI, який вказує на метадані. ▪ metadata.key1 — повертає URI, який вказує на атрибут key1 в об'єкті метаданих.
Розширити	Повертає всі дані, пов'язані з вказаним значенням замість URI. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ event: розгортає всі події, щоб включити всі дані про події, а не лише URI. ▪ метадані: розгортає всі метадані, а не лише URI. ▪ metadata.key1 — розширює атрибут key1 лише в об'єкті метаданих.
Ім'я	Ім'я агента. Допустимими значеннями є рядок з будь-якою кількістю символів узагальнення із зірочкою (*) або знаком питання (?). НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
група	Ідентифікатор групи. Допустиме значення є цілим ідентифікатором.
НЕОБОВ'ЯЗКОВО. hasRecording НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ:	Повертає лише контакти, пов'язані із записом. ▪ true ▪ Брехня

Параметр	Опис
	Якщо не включати цей параметр, запит не фільтрує контакти за записами.
Відділ кадрів	Чи було проведено оцінку контакту для відділу кадрів (hr).
	НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ true ▪ Брехня ▪ 1 (істина) ▪ 0 (невірно)
В процесі	Чи проводиться оцінка контактів. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ true ▪ Брехня ▪ 1 (істина) ▪ 0 (невірно)
прізвище	Прізвище агента. Допустимими значеннями є рядок з будь-якою кількістю символів узагальнення із зірочкою (*) або знаком питання (?). Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів в одному запиті. Коли ви надаєте кілька значень параметра, запит поєднує ці значення з АБО. 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 вплинути на продуктивність. Cisco рекомендує 100 або менше.
лінія	Додатковий номер для дзвінка (з точки зору оператора, який записує дзвінок). Допустимим значенням є рядок із символами узагальнення (*) або знаком питання (?). Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів в одному запиті. Коли ви надаєте кілька значень параметра, запит об'єднує
	ці значення

Параметр	Опис
	значення з АБО. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
Метадані	Поле метаданих. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ <ключ>~<оператор>~<значення> Де <ключ> — це ім'я поля метаданих, налаштованого в розділі «Адміністратор моніторингу та запису», і має точно збігатися з налаштованим іменем метаданих. <оператор> є одним з наступних: ▪ Дорівнює ▪ починаєтьсяЗ ▪ закінчуєтьсяЗ ▪ Містить <значення> може включати рядок із символами узагальнення (*) або знаком питання (?). Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів в одному запиті. Якщо ви надаєте кілька значень для параметра, запит поєднує ці значення з АБО. Якщо не вказати значення, запит повертає всі контакти, які мають метадані для вказаного ключа.
потребиЗатвердження	Чи потребує оцінка контакту схвалення. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ true ▪ Брехня ▪ 1 (істина) ▪ 0 (невірно)
число	Будь-який номер, що використовується в контакті (ANI або DNIS). Допустимим значенням є рядок із символами узагальнення (*) або знаком питання (?). Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів в одному запиті. Коли ви надаєте кілька значень параметра, запит поєднує ці значення з АБО. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.

Параметр	Опис
Номер телефону Прийнято	Будь-який номер, що використовується в контакті (ANI, DNIS або Line). value – це рядок із символами узагальнення із зірочкою (*) або знаком питання (?). Цей параметр може з'являтися як нуль, так і один раз в одному запиті. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
Діапазон	Параметр заголовка, який дозволяє переглядати результати на сторінках. Де, "items=<1-200>". НЕОБОВ'ЯЗКОВО. НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Параметр range може використовуватися в поєднанні з параметром граничного запиту, який збільшує Загальні результати.
Забив	Чи було зараховано контакт. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ true ▪ Брехня ▪ 1 (істина) ▪ 0 (невірно)
searchStats	Повертає загальну кількість доступних записів, які збігаються як «кількість». Де прийнятними цінностями є: ▪ true ▪ false НЕОБОВ'Я ЗКОВИЙ.
Тривалість тиші	Повертаються тільки ті контакти, тривалість (в мілісекундах) записана Тиша дорівнює або перевищує вказане значення. ПРИКЛАД тишіDuration=5000 повертає контакти, у яких є один або більше випадків записаного мовчання, що дорівнює або більше ніж 5 сек. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
Події тиші	Повертати лише контакти, у яких кількість подій тиші дорівнює або

Параметр	Опис
	більше, ніж вказане значення. ПРИКЛАД silenceEvents=5 повертає контакти, де є 5 або більше подій тиші. НЕОБОВ'ЯЗКОВО
Тегами	Чи було позначено контакт тегом. Допустимими булевими значеннями є: ▪ true ▪ Брехня ▪ 1 (істина) ▪ 0 (false) НЕОБОВ'ЯЗК ОВИЙ.
Перевищення тривалості розмови	Повертайте лише контакти, тривалість (у мілісекундах) записаної розмови над подіями дорівнюють або перевищують вказане значення. ПРИКЛАД talkOverDuration=5000 повертає контакти, де є один або декілька випадків записаних подій розмови про події, що дорівнюють або більше 5 сек. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
talkOverEvents	Повертати лише контакти, у яких кількість розмов про події дорівнює або більше, ніж вказане значення. ПРИКЛАД talkOverEvents=5 повертає контакти, в яких є 5 або більше подій talk. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
команда	Ідентифікатор команди. Допустиме значення є цілим ідентифікатором. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
Навчання	Чи була оцінка контактів відмічена для навчання. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ true

Параметр	Опис
	▪ Брехня ▪ 1 (істина) ▪ 0 (невірно)
тип	Тип контакту. Параметр типу фільтрує контакти за станами завантаження. НЕОБОВ'ЯЗКОВО. ЗНАЧЕННЯ: ▪ якість ▪ архів Якщо ви не включите цей параметр, запит не фільтруватиметься за станами завантаження. ПРИМІТКА Роль користувача архіву має глобальну область видимості лише тоді, коли ви вказуєте тип архіву.

Виконання пошуку комбінацій

Наведений нижче запит повертає список усіх контактів, записаних з міркувань якості 01/01/2018 (GMT) або пізніше.

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

Виконання пошуку за допомогою ключа метаданих

Наступний запит повертає список усіх контактів із метаданими під назвою phone.

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

Наведений нижче список усіх контактів із метаданими під назвою customerNo.

```
GET ~/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 зі значенням метаданих 555-1234.

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

Виконання Пошуку Подій Тиші

Наведений нижче запит повертає список контактів, які містять дві або більше подій тиші тривалістю 10 секунд або більше.

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

Приклад файлу JSON

{
"HR" : Брехня,
"Dnis" : "2111",
"Тривалість дзвінка" : 15000,
"Ані" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"name" : "form1",
"$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
},
"команда" : {
"name" : "Команда1",
"$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"qualityReason" : {
"text" : "Перший дзвінок дня", "reasonId" :
1,
"key" : "rec_reason_what_first"
},
"агент" : {
"lastName" : "Bunkowske",
"username" : "bunkowm",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Позначка",
"displayId" : "0.1"
},
"evaluation" : {
"stateId" : 1,
"Оцінка" : 90,
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"training" : false, "id" :
1,
"startTime" : 1239308710000,

"tz" : "Америка/Чикаго",
"recordingUrl" : /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/відпочинок/запис/робочий процес/265"
},
"група" : {
"name" : "Група1",
"$ref" : "/api/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "username" :
"sillarj",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Сойка",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" },
"qualityWF" : {
"$ref" : "/API/відпочинок/запис/робочий процес/266"
}
}

Приклад файлу JSON Параметр searchStats = true

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

Контакти Basic SearchAPI

API базового пошуку контактів повертає відомості про поточний або останній завершений дзвінок. Інформація, що повертається, складається з останнього контакту, який збігається з параметрами пошуку. Можливо, наразі триває запис останнього контакту.

Протокол iURI

URI	/api/rest/запис/contactBasicSearch
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Пошук контактів
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
Ані	N	Рядок	Дзвінок за номером контакту.
Dnis	N	Рядок	Викликається номер 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 веде запис дзвінка). The Прийнятим значенням є рядок із зірочкою (*) або знак питання (?) символи узагальнення.

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
			Цей параметр може з'являтися нуль або більше разів в одному запиті. Якщо ви надаєте кілька значень для параметра, запит поєднує ці значення з АБО. НЕОБОВ'ЯЗКОВО.
Ім'я користувача	N	Рядок	Адреса електронної пошти агента з таблиці Персона.

Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор бази даних CCR контакту.
assocCallId	Пов'язаний ідентифікатор контакту контакту.
Тривалість дзвінка	Тривалість дзвінка.
Url-адреса запису	URL-адреса посилання для відтворення контакту.
isComplete	Вказує, чи це завершений дзвінок, чи дзвінок виконується. true = дзвінок завершено False = виконується дзвінок
startTime	Позначте час початку дзвінка за Гринвічем.
оператор	Детальна інформація про агента.
$ref	URL посилання на ресурс людини
displayId	Відобразити ID агента.
прізвище	Прізвище агента
Ім'я	Ім'я агента.
Ім'я користувача	Адреса електронної пошти агента.

Якщо немає контактів, що відповідають заданим параметрам (наприклад, наданий оператор ніколи не приймав дзвінок, або не входить в сферу дії), система повертає відповідь 404 Not Found. Для контактів, не пов'язаних з агентом (наприклад, контакти, записані шлюзом), атрибут "agent" буде null.

Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклади форматованої відповіді у форматі JSON.


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

МоніторингAPI контактів

API моніторингу контактів дозволяє користувачам бачити загальну кількість контактів, створених протягом останніх 15 хвилин з моменту виклику адміністратором цього API.

Всі контакти фіксуються в базі даних і відображаються за допомогою цього API. Однак кількість контактів, що відображаються за допомогою цього API, може відрізнятися залежно від кількості контактів, показаної в таблиці контактів. Наприклад, залежно від того, як ви встановили глобальні налаштування, параметр «Довжина виклику» визначає кількість контактів, які відображаються в інтерфейсі користувача. Кількість контактів, що відображається в інтерфейсі користувача, менша або дорівнює загальній кількості контактів, показаних за допомогою цього API.

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

ПРОТОКОЛ І URI

URI	/API/відпочинок/моніторинг/Контакти/Lite
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адміністрування дозволу орендаря
Тип контенту	додаток/JSON

ПОЛЯ РЕАГУВАННЯ

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, які були створені за останні 15 хвилин на які завантажено аудіозаписи.
totalWithVideo	Кількість контактів, які були створені за останні 15 хвилин які містять завантажені записи екрана.

ПРИКЛАД ВІДПОВІДІ У ФОРМАТІ JSON

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

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

Форма оцінкиAPI

Використовуйте цей API для запиту інформації форми оцінювання QM.

Протокол iURI

URL	/API / відпочинок / запис/evalform
Метод	ОТРИМАТИ
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля відповіді

Ім’я	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор форми оцінювання.
Ім'я	Назва форми оцінювання.
опис	Опис форми оцінювання.
Творець	Творець форми оцінювання.
Створений	Час створення форми оцінювання в UNIX епохи в мілісекундах.
ручне зважування оцінювання	Показує, чи застосовується ручне зважування до питань під час форма.
створено TZ	Часовий пояс, в якому була створена форма оцінювання.
Оновлень	Індикатор оновлення.
Оновлено	Індикатор часу на момент останнього оновлення форми оцінювання у форматі епохи UNIX.

Ім’я	Опис
оновленоТз	Часовий пояс, у якому було оновлено форму оцінювання.
стан	Статус форми оцінювання.
Форма за замовчуванням	Показує, чи відображають у формі оцінювання значення
відповідей за замовчуванням. схваленоОбов'язково Вказує, чи потрібно затвердити зміни до	
форми оцінювання. bandRanges	Детальна інформація щодо форми оцінювання діапазонів
діапазонів.	
Група	Форма оцінювання номер гурту.
починатися	Початок форми оцінювання гурту.
кінець	Закінчення смуги форми оцінювання.
scoreType	Деталізуйте інформацію про бланк оцінювання, оцінку.
Ідентифікатор	Ідентифікатор балу.
Ім'я	Найменування типу балів. ПРИКЛАД Відсоток
Розділи	Детальна інформація щодо розділів форми оцінювання.
Ідентифікатор	Ідентифікатор розділу форми оцінювання.
Ім'я	Назва розділу форми оцінювання.
замовлення	Порядок, у якому розділ відображається у формі оцінювання.
вага	Ваговий коефіцієнт форми оцінки.
startColor	Початковий колір розділу форми оцінювання.
endColor	Кінцевий колір розділу форми оцінювання.
Питання	Детальна інформація щодо запитання форми оцінювання.
Ідентифікатор	Ідентифікатор питання.
Текст	Текст питання.

Ім’я	Опис
замовлення	Порядок, у якому питання з'являється в розділі.
вага	Вага застосована до питання.
опис	Опис питання.
Параметри	Детальна інформація щодо варіантів запитань.
Ідентифікатор	Ідентифікатор опції
тип	Тип питання. ПРИКЛАД KPI та Additive
мітка	Показує, чи відображається мітка для запитання.
isDefault	Вказує, чи є це питанням за замовчуванням.
kpiPriority	Вказує, чи є це пріоритетним питанням для визначення оцінки KPI.
замовлення	порядок виникнення питання.
Очок	Кількість балів за питання.

Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованого файлу відповіді у форматі JSON.


```
[
        {
                "id": число, "name": рядок,
                "description": рядок, "creator": рядок,
                "created": епохальні мілісекунди,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "Америка\/Чикаго",
                "updater": "2",
                "оновлено": 1489634636917,
```

"updatedTz": "Америка\/Чикаго", "статус": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"Гурт": 1,
"begin": 0,
"Кінець": 40
}, {
"Гурт": 2,
"Початок": 40,
"Кінець": 60
}, {
"Гурт": 3,
"Початок": 60,
"Кінець": 100
}
],
"scoreType": {
"Ід": 1,
"name": "відсоток"
},
"sections": [{
"Ід": 1,
"name": "Розділ1", "Замовлення":
0,
"weight": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor": "#000000",
"questions": [{
"Ід": 1,
"text": "як пройшла служба",

```
                "order": 0,
                "вага": 0,5,
                "description": "",
                "options": [{
                        "Ід": 1,
                        "type": "KPI",
                        "label": "Y",
                        "isDefault": true,
                        "kpiPriority": 0,
                        "order": 0,
                        "Балів": 100
                }, {
                        "Ід": 2,
                        "type": "ДОБАВКА",
                        "label": "N", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "Наказ": 1,
                        "балів": 0

                }, {    "Ід": 3,
                        "type": "НЕ ЗАСТОСОВУЄТЬСЯ",
                        "label": "N\/A", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "Наказ": 2,
                        "балів": 0



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

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

IDAPI форми оцінювання

Використовуйте цей API для запиту інформації щодо конкретної форми оцінювання QM.

Протокол iURI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Метод	ОТРИМАТИ
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля відповіді

Ім’я	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор форми оцінювання.
Ім'я	Назва форми оцінювання.
опис	Опис форми оцінювання.
Творець	Творець форми оцінювання.
Створений	Час створення форми оцінювання в UNIX епохи в мілісекундах.
ручне зважування оцінювання	Показує, чи застосовується ручне зважування до питань під час форма.
створено ТЗ	Часовий пояс, в якому була створена форма оцінювання.
Оновлень	Індикатор оновлення.
Оновлено	Індикатор часу на момент останнього оновлення форми оцінювання у форматі епохи UNIX.

Ім’я	Опис
оновленоТз	Часовий пояс, у якому було оновлено форму оцінювання.
стан	Статус форми оцінювання.
Форма за замовчуванням	Показує, чи відображають у формі оцінювання значення
відповідей за замовчуванням. схваленоОбов'язково Вказує, чи потрібно затвердити зміни до	
форми оцінювання. bandRanges	Детальна інформація щодо форми оцінювання діапазонів
діапазонів.	
Група	Форма оцінювання номер гурту.
починатися	Початок форми оцінювання гурту.
кінець	Закінчення смуги форми оцінювання.
scoreType	Деталізуйте інформацію про бланк оцінювання, оцінку.
Ідентифікатор	Ідентифікатор балу.
Ім'я	Найменування типу балів. ПРИКЛАД Відсоток
Розділи	Детальна інформація щодо розділів форми оцінювання.
Ідентифікатор	Ідентифікатор розділу форми оцінювання.
Ім'я	Назва розділу форми оцінювання.
замовлення	Порядок, у якому розділ відображається у формі оцінювання.
вага	Ваговий коефіцієнт форми оцінки.
startColor	Початковий колір розділу форми оцінювання.
endColor	Кінцевий колір розділу форми оцінювання.
Питання	Детальна інформація щодо запитання форми оцінювання.
Ідентифікатор	Ідентифікатор питання.
Текст	Текст питання.

Ім’я	Опис
замовлення	Порядок, у якому питання з'являється в розділі.
вага	Вага застосована до питання.
опис	Опис питання.
Параметри	Детальна інформація щодо варіантів запитань.
Ідентифікатор	Ідентифікатор опції
тип	Тип питання. ПРИКЛАД KPI та Additive
мітка	Показує, чи відображається мітка для запитання.
isDefault	Вказує, чи є це питанням за замовчуванням.
kpiPriority	Вказує, чи є це пріоритетним питанням для визначення оцінки KPI.
замовлення	порядок виникнення питання.
Очок	Кількість балів за питання.

Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованого файлу відповіді у форматі JSON.


```
[
        {
                "id": число, "name": рядок,
                "description": рядок, "creator": рядок,
                "created": епохальні мілісекунди,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "Америка\/Чикаго",
                "updater": "2",
                "оновлено": 1489634636917,
```

"updatedTz": "Америка\/Чикаго", "статус": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"Гурт": 1,
"begin": 0,
"Кінець": 40
}, {
"Гурт": 2,
"Початок": 40,
"Кінець": 60
}, {
"Гурт": 3,
"Початок": 60,
"Кінець": 100
}
],
"scoreType": {
"Ід": 1,
"name": "відсоток"
},
"sections": [{
"Ід": 1,
"name": "Розділ1", "Замовлення":
0,
"weight": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor": "#000000",
"questions": [{
"Ід": 1,
"text": "як пройшла служба",

"order": 0,
"вага": 0,5,
"description": "",
"options": [{
"Ід": 1,
"type": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"order": 0,
"Балів": 100
}, {
"Ід": 2,
"type": "ДОБАВКА",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"Наказ": 1,
"балів": 0

}, { "Ід": 3,
"type": "НЕ ЗАСТОСОВУЄТЬСЯ",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"Наказ": 2,
"балів": 0

}
]
},
....
]

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

API типів винятків

API винятків дозволяють агентам використовувати IVR або інший сторонній інтерфейс для коригування своїх розкладів, коли вони телефонують через хворобу, і дозволяють користувачам з дозволом адміністратора отримувати список типів винятків.

GET TypesAPI

API винятків GET повертає список типів винятків, які використовуються API запиту винятків третьої сторони.

GET Типи винятків API протокол таURI

GET Exception Type IDs API:

URI	/api/rest/scheduling/genericException
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адміністрування WFM Обмежено для агентів у межах сфери дії
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту на API типи винятків GET

Ідентифікатори типів винятків GET API включають такі поля:

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
Ідентифікатор	Y	Ціле число	ID типу exception.
Ім'я	Y	Рядок	Графік дати винятку.
exceptionId	Y	Ціле число	Ідентифікатор типу винятку. Поле **id** (вище) буде передано до файлу system для вказівки винятку.

GET Типи винятків API Приклад JSON-файлу

Це приклад JSON-відповіді GET genericException для отримання ідентифікаторів типів винятків:

[{

id: 2, [*ID типу винятку, який агент вибирає під час надсилання запиту* на виняток]

name : "Тип відпустки", [*назва типу* винятку]

exceptionId: 1 [*ідентифікатор винятку, встановленого як "Виняток за замовчуванням" цього типу винятку (виняток робочого процесу за замовчуванням, що використовується для цього типу винятку)]*

}, {

Ідентифікатор: 4,

name : "Тип винятку", exceptionId: 2

}

]

POST Сторонні запити на виняткиAPI

API типів винятків POST дозволяє абоненту подавати запити на винятки від імені агента.

POST Сторонні запити винятків API протокол таURI

POST Сторонній API запиту винятків:

URI	/api/rest/scheduling/changeRequest/exception
Метод	ПОСТ
Дозволи	Адміністрування WFM Обмежено для агентів у межах сфери дії
Тип контенту	Multipart/form-data

Запити, зроблені за допомогою API запиту винятку третьої сторони, будуть ідентичні запитам, зробленим агентами в Webex WFO; до запиту застосовується робочий процес запиту агента.

POST Поля запиту на винятки API

API запиту на виняток третьої сторони POST включає такі поля:

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
agentId	Y	Ціле число	Ідентифікатор агента, який запитує виняток. Поле це обов'язковий, якщо запит створюється від імені агент. В іншому випадку атрибут ігнорується, а ID походить від користувача, який наразі автентифікований.
genericException	Y	Ціле число	Ідентифікатор типу винятку.
startTimeEpoch	Y	Довге ціле число	Обов'язковий, якщо totalreDay має значення true або false. Це Час початку події в мілісекундах, починаючи з епохи дата. Якщо wholereDay має значення true, атрибут використовується для визначити дату винятку. ПРИМІТКА У випадку, якщо wholereDay є істинним, це має бути значення епохи опівночі у запитуваний день у часовому поясі відображення агента.
endTimeEpoch	Y	Довге ціле число	Обов'язковий лише у випадку, якщо totalreDay має значення false, інакше атрибут ігнорується. Це час закінчення події, в мілісекундах, з дати епохи.
цілого дня	Y	Бульський	Визначає, чи є виняток на весь день. Допустимими значеннями є TRUE або FALSE, без лапок.
Коментар	N	Рядок	Коментар користувач відправляє разом із запитом. ПРИМІТКА API додає такий коментар до запиту: На цей запит звернулися <*аутентифікований користувач*> від імені агента, <*ім'я* агента>. Цей коментар з'являється лише в тому випадку, якщо IVR, через який надсилається запит, не надає

API типів винятків | POST Сторонні запити на винятки API

власного коментаря.

POST Сторонні запити на винятки API приклади файлів JSON

Ось приклад файлу JSON для запиту POST на цілий день:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: ср, 01 лютого 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null,
        "wholereDay" : true, "comment" : ""
}
```


Ось приклад JSON-файлу для запиту POST на неповний день:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: ср, 01 лютого 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: ср, 01 лютого 2017 09:15:00 GMT
        "wholereDay" : false,
        "comment" : ""
}
```

ЕкспортAPI

Цей API надає REST-подібні кінцеві точки для виконання експорту. Він дозволяє отримувати дані з внутрішніх моделей у форматі CSV.

Протокол iURI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> де <importType> — один із попередньо визначених типів імпорту. ПРИКЛАД Прикладами importTypes : persons, groups та teams.
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
acdId	N	Рядок	Якщо встановлено, повертає агентів, пов'язаних із цим ідентифікатором ACD.
basicInfo	N	Логічне	Якщо встановлено значення True, повертає лише основну інформацію про агента, включаючи ідентифікатор, ім'я, прізвище та номер працівника.

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

ПРИМІТКА На всі варіанти застосовуються правила перегляду. Повертаються лише оператори, видимі абоненту.

Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступних таблицях.

Поля для осіб визначені в таблиці нижче.

Поле	Опис
Ідентифікатор користувача	ID користувача в Webex WFO.
Електронна пошта	Адреса електронної пошти користувача.
Ім'я	Ім'я користувача.
Прізвище	Прізвище користувача.
Відображення часового поясу	Часовий пояс відображення користувача.
Логін	Ідентифікатор для входу користувача.
Ідентифікатор працівника	Ідентифікатор співробітника користувача.
Команда	Команда, призначена
користувачем. Це тільки примирення	
Активована	Дата активації користувача.
Деактивовано	Дата деактивації користувача.
Локалі	Мова, якою користується користувач.
Ролі	Ролі, призначені користувачеві.
Повний обсяг	Якщо встановлено значення TRUE, користувач має область дії на всі групи, команди та користувачів. Якщо встановлено значення FALSE, обсяг користувача налаштований так, як налаштовано в полях «Команди обсягу» та «Групи обсягу».
Групи сфери застосування	Групи в межах області видимості користувача.
Сфера застосування команд	Команди в межах компетенції користувача.
QM Views	Представлення, що призначаються користувачеві в QM.
ACD ID	Ідентифікатор користувача в межах ACD.
Ідентифікатор сервера ACD	ID ACD, який є джерелом даних для користувача.
Увімкнути планування Правда/Брехня.	Указує, чи можна запланувати користувача.

Поле	Опис
Переглядів	Представлення, які користувачеві призначено в WFM.
Головний вигляд	Основний вигляд користувача в WFM.
Відображення навичок	Відображення навичок, призначених
цьому користувачу. Дата початку роботи компанії	Дата, коли
користувач почав працювати з компанією. Дата початку роботи кафедри	
відділі. Рангу	Дата, коли користувач почав працювати у Ранг користувача в контакт-центрі.
Дата закінчення роботи компанії	Дата відходу користувача з компанії.
Профіль умов роботи	Профіль умов роботи, призначений цьому
користувачу. Профіль випуску за розкладом	Профіль випуску за
розкладом, призначений цьому користувачу. Планування часового поясу	
планування роботи агента.	Часовий пояс, який використовується для
Максимальна укомплектована група користувача.	Максимальна укомплектована група, до якої приписано

Поля для груп визначені в таблиці нижче.

Поле	Опис
Ідентифікатор групи	Ідентифікатор групи в ACD.
Ім’я	Назва групи.
Дата активації	Дата активації групи.
Деактивована дата	Дата деактивації групи.

Поля для команд визначені в таблиці нижче.

Поле	Опис
Ідентифікатор команди	Ідентифікатор команди в ACD.
Ім’я	Назва групи.

Поле	Опис
Дата активації	Дата активації групи.
Деактивована дата	Дата деактивації групи.
Ідентифікатор батьківської групи	Група, до якої належить команда.
Компіляція продуктивності	(Неправда/Правда) Вказує, чи потрібно включати статистику команди, коли Сервіс Capture складає статистику продуктивності.

Виведення файлу CSVПриклад

Нижче наведено приклад експортованого файлу CSV, що містить запитувані дані. Заголовки файлу CSV локалізуються відповідно до обраної локалі користувача.

ID команди, назва, дата активації, дата деактивації 3,

експортована команда 1,8/17/2016, 12/31/2999

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

Імпорт загального текстуAPI

API імпорту загального тексту надає можливість імпортувати дані з текстового джерела.

Протокол iURI

URI	/api/rest/cas/importtext
Метод	ПОШТУВАТИ, ПОСТАВИТИ
Дозволи	Адміністратор Орендар
Тип контенту	JSON

Поля запиту JSON

Файл JSON містить поля, визначені в наступній таблиці.

> ПРИМІТКА : Стовпці в запиті можуть бути вказані в будь-якому порядку. Заголовки стовпців є обов'язковими для кожного стовпця, який ви виберете для використання.

Поле	Підгалузь	З'ясувати?	Опис
Записи	Приймач	N	Список рядків, що позначають одержувачів. Розмежований трубами.
Записи	Відправника	N	Рядок, що позначає відправника. Це не обов'язково має бути адреса електронної пошти.
Записи		Y	Масив записів, по одному для кожного контакту, який потрібно імпортувати.
Записи	Ідентифікатор	N	Ідентифікатор із джерела, пов'язаного з контактом. Це не ідентифікатор CCR. Контакт не буде імпортовано, якщо Ідентифікатор уже використовувався для попереднього контакту.
Записи	Метадані	N	Будь-які метадані, пов'язані з контактом. Назви мають відповідати визначеним полям метаданих.

Поле	Підгалузь	З'ясувати?	Опис
textType		Y	Визначає джерело тексту. Значення має бути одним із наступних: ▪ Електронна пошта ▪ чат ▪ Веб-сторінка ▪ інший
Записи	Час	Y	Указує час початку, пов'язаний із контактом. Формат UNIX представляє час епохи в мілісекундах.
Записи	Текст	Y	Тіло контакту, яке містить розмову.
evalForm	Ім'я ідентифікатора	N	Форма оцінювання призначається контактним особам, якщо контактна особа визначена як така, що має позначку за якістю. Ви можете вказати посвідчення особи або ім'я. Якщо ідентифікатор не надано, API шукає форму оцінювання за іменем.
Записи	Ім'я користувача	Y	Логін користувача, пов'язаного з контактом.
Записи	суб'єкт	N	Предмет, пов'язаний з контактом.
Записи	Посилання	N	Зазвичай використовується в електронних листах для відстеження ланцюжків обговорень. Розмежований трубами.

Приклад файлу JSON


```
{
        "textType": "електронна пошта|чат|твіттер|веб-сайт|інше",
        "evalForm": {
                "Ід": 5,
                "name": "ім'я evalForm. Завантаження працюватиме лише з іменем або лише з id. Можна призначити лише одну форму evalForm."
        },
        "Записи": [
                {
```

"time": 1439993633000,

"username": "Ім'я користувача агента. Використовується для ідентифікації агента, з яким пов'язаний цей контакт",

"sender": "Відправник електронного листа або текстового повідомлення, зазвичай це адреса електронної пошти. Хоча для цього знадобиться будь-яка нитка",

"приймач": [

"приймач 1",

"Приймач 2"

],

"text": "Це тіло тексту та частина, в якій будуть шукати звернення",

"subject": "Це тема електронного листа або тексту" "metadata": {

"Поле1" : "Значення1",

"Поле2" : "Значення2"

},

"references": [

"Довідка 1",

"Посилання 2"

],

"id" : "Ідентифікатор для тексту; стосується лише електронних листів"

}

]

}

Імпорт загального тексту з кількома файламиAPI

API імпорту загального тексту з кількома файлами надає можливість імпортувати дані з текстового джерела з контактами та вмістом окремими файлами. Цей API може використовуватися як самостійно, так і службою Data Server.

> ПРИМІТКА Під час імпорту текстових даних за допомогою API Webex WFO, текст має бути закодований UTF-8. Це дозволяє включати спеціальні символи, які недоступні з кодуванням ASCII.

Протокол iURI

URI	/API/upload/текстові контакти/
Метод	ПОСТ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту

Файли CSV і JSON містять поля, визначені в наведеній нижче таблиці.

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

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
evalForm	N	Рядок	Назва форми оцінювання. Форма оцінювання призначається контактній особі, якщо контакт має позначку за якістю.
Файлу	Y	Рядок	Ім'я текстового файлу, що містить розмову.
Ідентифікатор	N	Рядок	Ідентифікатор із джерела, пов'язаного з контактом. Це не ідентифікатор CCR. Контактна особа не

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
			імпортовано, якщо ідентифікатор уже використовувався для попереднього контакту.
Метадані	N	Рядок	Метадані, пов'язані з контактом. Назви метаданих мають відповідати визначеним полям метаданих.
Приймач	N	Рядок	Список отримувачів. Кожен одержувач відокремлюється символом вертикальної риски (|).
Посилання	N	Рядок	Текст, який використовується в електронних листах для відстеження ланцюжків обговорень. Відокремлюється каналами (якщо файл у форматі CSV) або масивом JSON (якщо файл у форматі JSON).
Відправника	N	Рядок	Ім'я відправника. Це може бути, але не обов'язково має бути адреса електронної пошти.
суб'єкт	N	Рядок	Тема, пов'язана з контактом.
textType	Y	Рядок	Джерело тексту. Допустимі значення: ▪ чат ▪ Електронна пошта ▪ Фейсбук ▪ інший ▪ Веб-сторінка
Час	Y	Час	Час початку, пов'язаний із контактом. Формат = час епохи Unix в мілісекундах.
Ім'я користувача	Y	Рядок	Логін користувача, пов'язаного з контактом.

Підтримувані формати

Завантаження з кількох частин складається з одного або кількох файлів контактних даних і одного або кількох файлів вмісту.

Файл	Підтримувані формати
Контактні дані — містять	CSV, JSON

Файл	Підтримувані формати
Контактна інформація	
Контент – містить текстові частини контакту	TXT

Ви також можете завантажити ZIP-файл, який містить файли у всіх перерахованих вище форматах. При розархівуванні вміст файлу обробляється так, ніби він був включений в стандартний багатоскладовий запит. Дивіться для отримання додаткової інформації.

> ВАЖЛИВО**CSV** і JSON можна використовувати лише для контактних даних, а ZIP-файли можна використовувати лише для стиснення файлів для завантаження з кількох частин. У файлах вмісту не можна використовувати файл CSV, JSON або ZIP
> Формати.

Приклад пакетного CSV файлу

textType, ім'я файлу, evalForm, час, ім'я користувача, відправник, одержувач, метадані, посилання, id email, email1.txt, 1,1439993633000, agent1@cisco.com, cust1@abc.com, agent1@cisco.com, мій аккаунт, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email, email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent1@cisco.com|agent2@cisco.com,закрити мій обліковий запис, accNum=676,ref1,2 чат, chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, питання виставлення рахунку, accNum=900,,

Приклад ZIP-файлу

Файл ZIP обробляється інакше, ніж файл CSV або JSON, оскільки ZIP-файл — це набір файлів, які обробляються так, ніби вони є окремими файлами в межах багатоскладового запиту. Пам'ятайте про ці моменти під час використання ZIP-файлу:

- Ім'я ZIP-файлу – це ключ, на який потрібно посилатися в CSV/JSON.
- Будь-яка структура папок у ZIP-файлі зводиться та ігнорується.

Наприклад, запит з кількох частин виглядає так.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (містить 2 рядки, для email1 і chat1) email1.txt

chat1.txt

Цей багаточастинний запит обробляється так, ніби всі файли були в ZIP або всі окремо в багаточастинному запиті.

Приклад файлу JSON

Тіло у форматі JSON

[
{
"textType": "електронна
пошта", "час":
1439993633000,
"username": "john.smith@acme.com",
"sender": "mysender",
"filename": "email1.txt",
"subject": "Це тема електронного листа або тексту",
},
{
"textType": "чат",
"evalForm": {
"Ід": 5,
"name": "ім'я evalForm. Завантаження працюватиме лише з ім'я або лише ідентифікатор. Можна призначити лише одну форму evalForm."
},
"time": 1439993633000,
"username": "john.smith@acme.com",
"sender": "mysender",
"filename": "chat1.txt",
"subject": "Це тема електронного листа або тексту" "receiver": [
"приймач 1",
"Приймач 2"
],
"metadata": {

"Поле1" : "Значення1",
"Поле2" : "Значення2"
},
"references": [
"Довідка 1",
"Посилання 2"
],
}
]

Вміст

email1.txt

Це тіло листа.

GISAPI

GIS API використовується для імпорту історичних даних у базу даних Webex WFO через

задані проміжки часу. Webex WFO використовує ці дані для створення звітів і статистики.

GIS API надсилає два файли імпорту ACD до Webex WFO:

- Досьє агента
- Сервісне досьє

Для отримання додаткової інформації про API ГІС зверніться до *Довідкового посібника* з імпортування даних Webex WFO.

ПРИМІТКА : Зверніться до API захоплення даних у реальному часі, щоб імпортувати інформацію про стан агента в режимі реального часу.

Протокол iURI

URI	/api/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
параметри;	acdServerId - ідентифікатор сервера ACD
Метод	ПОСТ
Дозволи	Масовий імпорт користувачі в служби
Тип контенту	Multipart/form-data

Приклади

Для отримання повної інформації про агентські та сервісні файли, включаючи заголовки, стовпці, описи стовпців, зверніться до

Довідковий посібник із імпортування даних Webex WFO.

ПРИМІТКА : Імена файлів AgentProductivity.AGENT і ServiceHistorical.SERVICE мають точно

співпадати.

Досьє агента

Стовпе	Тип	Опис

Ім'я файлу агента має такий формат:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Нижче наведено приклад файлу агента.

Ім'я файлу: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> ПРИКЛАД АГЕНТСЬКОЇ ДАТИ: 2019-04-25 ІНТЕРВАЛ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Де в наведеному вище прикладі,

- <ДАТА АГЕНТА: 2019-04-25 ІНТЕРВАЛ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — це файл заголовок у форматі AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> .....<totalUnproratedInSessionSeconds> — є обов'язкові та необов'язкові стовпці.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — це рядки даних, де кожен рядок даних відповідає одному елементу даних у файлі.

Нижче наведено обов'язкові та необов'язкові стовпці для файлів агента ГІС:

Стовпець	Тип даних	Опис
Обов'язкові стовпці агента		
acdAgentId	Рядок	ID агента в ACD.
acdServiceId	позитивний довгий	Ідентифікатор черги послуг у ACD. Можуть бути буквено-цифровими.
контактиОброблено	невід'ємний подвійний	Кількість контактів у черзі обслуговування, яку обслуговує оператор протягом періоду. Для чатів це стосується чатів, які мають

Стовпе	Тип	Опис
		були видалені, а чати були вирішені.
totalTalkSeconds	невід'ємний подвійний	Сумарний час розмови по контактах в черзі обслуговування, яку обробляє оператор протягом періоду. Час розмови контакту може починатися в попередньому періоді; Зараховується весь час розмови.
totalHoldSeconds	невід'ємний подвійний	Сумарний час утримання контактів у черзі обслуговування, яку обробляє оператор протягом періоду. Час утримання контакту може починатися в попередньому періоді; Рахується весь час утримання. Ця колонка не застосовується до чатів. Введіть нуль для цього стовпця.
totalAfterContactWork Секунд	не від'ємний Подвійний	Загальний час роботи після контакту на контакти для черги послуг, яку обслуговує оператор протягом періоду. Час після контакту контакту може починатися в попередньому періоді; Зараховується весь час після контакту.
totalPeriodHandleTime Секунд	не від'ємний Подвійний	Загальний час, витрачений агентом на обробку контакти (розмова, утримання, робота) для черги на обслуговування, що виникла в межах періоду. Цей показник (A) відрізняється від суми totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) тим, що він не включає час, який виходить за межі періоду.

Стовпе	Тип	Опис
		ПРИКЛАД : Якщо оператор відповів на дзвінок о 09:29 і дзвінок закінчується о 9:33 без післяконтактної роботи, і якщо ACD вважає, що дзвінок був оброблений протягом періоду 09:30–10:00, то дзвінок вносить 4 хвилини до B (09:29–09:33), але лише 3 хвилини до A (09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	невід'ємний подвійний	Загальний час готовності/очікування для оператора протягом періоду, по всіх чергах обслуговування в цьому ACD. Неінтерактивна черга послуг, як-от чат, може бути готова, поки оператор відповідає на чати, якщо оператор не обробляє максимальну кількість чатів.
totalUnproratedNotReady Зайняті секунди	не від'ємний Подвійний	Загальний час не готовий/зайнятий для агента протягом періоду, по всіх чергах обслуговування (не рахуючи час, поки оператор обробляє контакт або повідомляється як Готовий/Очікується в іншій черзі обслуговування) в цьому ACD.
totalUnproratedInSession Секунд	не від'ємний Подвійний	Загальна сума часу сеансу (вхід у систему) для агента протягом періоду, по всіх чергах обслуговування в цьому ACD.
Необов'язкові стовпці агента		
Початок періоду	Позначка часу	Позначка часу, що представляє початок інтервального періоду. Якщо включено, це поле має посилатися на той самий момент часу (хоча не

Стовпе	Тип	Опис
		обов'язково виражається в тому ж часовому поясі), що і час початку періоду, в імені файлу і в заголовку файлу. Якщо він не збігається, виникає помилка.
контактиTransferredOut	невід'ємний подвійний	Кількість контактів, переданих оператором протягом періоду. Значення за замовчуванням = 0.
Передано в контакти	невід'ємний подвійний	Кількість контактів, переданих оператору протягом періоду. Це поле зарезервовано для майбутнього використання. У поточній версії значення ігнорується.
контактиЗовнішнійВ	невід'ємний подвійний	Кількість зовнішніх вхідних контактів до цього агента протягом періоду. Значення за замовчуванням = 0. Ця колонка не застосовується до чатів. Введіть нуль для цього стовпця.
контактиЗовнішнійВихід	невід'ємний подвійний	Кількість зовнішніх вихідних контактів від оператора протягом періоду. Значення за замовчуванням = 0. Ця колонка не застосовується до чатів. Введіть нуль для цього стовпця.
totalReservedSeconds	невід'ємний подвійний	Загальний зарезервований час для контактів у черзі на обслуговування оператора за період. Якщо не дорівнює нулю, зарезервований час не зараховується як час готовності/очікування. За замовчуванням = 0. Ця колонка не застосовується до чатів. Введіть нуль для цього стовпця.

Стовпе	Тип	Опис
totalProratedReadyWaiting sSeconds	невід'ємний подвійний	Загальний пропорційний час готовності/очікування для агента та черги обслуговування. При підсумовуванні по всіх чергах обслуговування в цьому ACD, це повинно дорівнювати обов'язковому полю totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Якщо пропорційні значення пропущені або встановлені на нуль, сервер даних ділить непропорційні значення порівну між чергами послуг у цьому ACD, для яких агент має дані продуктивності черги агент-сервіс протягом періоду. Якщо вказано пропорційні значення, які в сумі складаються з непропорційних значень, то пропорційні значення використовуються для комбінації черги агент-сервіс. Якщо пропорційні значення вказані і не складаються з непропорційних значень, то для кожного запису черги агент-сервіс сервер даних перераховує пропорційне значення як непропорційне значення, зважене на вказане пропорційне значення, поділене на суму вказаних пропорційних значень для всіх черг послуг у цьому ACD, для яких агент має дані черги агент-сервіс у періоді. Це найбільш корисно для ACD, які призначають оператору час готовності/очікування для однієї черги послуг та час не готовий/зайнятий для інших черг обслуговування. Важливо,

Стовпе	Тип	Опис
щоб непропорційні та	пропорці	йні Не

Стовпе	Тип	Опис
		Час готовності/зайнятості не включає час, коли оператор накопичує Ready/Waiting або інший час для інших черг обслуговування. Для ACD, які повідомляють про час «Не готово/Зайнято» для черг обслуговування, коли оператор обробляє дзвінки, або «Готовність/Час очікування» в іншій черзі обслуговування, важливо видалити всі дублікати часу та повідомляти про час «Не готово/Зайнято» лише тоді, коли оператор працює «Не готово/Зайнято» у всіх чергах обслуговування одночасно. Для цього типу ACD загальний непропорційний час готовності/очікування є сумою часу готовності/очікування кожної черги обслуговування, а загальний непропорційний час очікування обчислюється із загального часу роботи в сеансі (вхід у систему) за вирахуванням загального часу в обслуговуванні (розмова, утримання, після роботи, готовність/очікування та зарезервовано) часу. Неінтерактивна черга послуг, як-от чат, може бути готова, поки оператор відповідає на чати, якщо оператор не обробляє максимальну кількість чатів.
totalProratedNotReady BusySeconds	невід'ємний подвійний	Загальний пропорційний час «Не готовий/Зайнятий» для оператора та черги обслуговування. При підсумовуванні по всіх чергах обслуговування в цьому ACD це дорівнює обов'язковому полю totalUnproratedNotReadyBusySeconds.

Стовпе	Тип	Опис
totalProratedReadyWaitingSeconds.		Детальне пояснення цього значення можна знайти в описі поля

Стовпе	Тип	Опис
контактиВідповів	невід'ємний подвійний	Кількість контактів у черзі обслуговування, на які відповів оператор протягом періоду. Різниця між цим полем і обов'язковим полем contactsHandled залежить від виконавця. Поле contactsHandled використовується для таких речей, як обчислення середнього часу обробки, тоді як contactsAnswered використовується для обчислення average speed of answer. Деякі ACD розрізняють ці дві сфери. Наприклад, у деяких ACD оброблений контакт — це контакт, який закінчується протягом звітного інтервалу, тоді як контакт, на який відповіли — це контакт, на який відповідає протягом звітного інтервалу. Це поле зарезервовано для майбутнього використання. У поточній версії значення ігнорується.
totalAnswerDelaySeconds	невід'ємний подвійний	Загальна затримка відповіді на контакти по сервісній черзі за контактами, на які оператор відповів протягом періоду. Це поле зарезервовано для майбутнього використання. У поточній версії значення ігнорується.

Сервісний файл

Ім'я файлу служби має такий формат:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Нижче наведено приклад службового файлу.

Ім'я файлу: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

ПРИКЛАД ДАТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ: 2019-04-25 ІНТЕРВАЛ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, contactAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Де в наведеному вище прикладі,

- <ДАТА ПОСЛУГИ: 2019-04-25 ІНТЕРВАЛ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — це файл заголовок у форматі AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent>— обов'язкові та необов'язкові стовпці.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — це рядки даних, де кожен рядок даних відповідає одному елементу даних у файлі.

Стовпці

Наступні обов'язкові та необов'язкові стовпці для файлів ГІС-сервісів:

Стовпець	Тип даних	Опис
Обов'язкові службові стовпці		
acdServiceId	позитивний довгий	Ідентифікатор черги послуг у ACD. Можуть бути буквено-цифровими.
контактиПропонуються	невід'ємний подвійний	Кількість контактів у черзі на обслуговування, що пропонується операторам протягом періоду.
контактиОброблено	невід'ємний подвійний	Кількість контактів у черзі обслуговування, яку обробляють оператори протягом періоду.
контактиВідповів	невід'ємний подвійний	Кількість контактів у черзі на обслуговування, на які відповіли оператори протягом періоду. Різниця між цим полем і обов'язковим полем contactsHandled залежить від виконавця. Поле contactsHandled використовується для таких речей, як як прогнозування чисел контактів і обчислень

Стовпе	Тип	Опис
		середній час обробки, тоді як contactsAnswered становить використовується для обчислень average speed of answer. Деякі ACD розрізняють ці два поняття Поля; наприклад, в деяких ACD оброблений Контакт – це контакт, який закінчується під час звітності інтервал, а контакт, на який відповіли, є контактом Відповідь на який надається протягом звітного інтервалу.
Покинуті контакти	не від'ємний Подвійний	Кількість контактів у черзі на обслуговування занедбаний у період.
totalTalkSeconds	не від'ємний Подвійний	Загальний час розмови в контактах сервісу черги, яку обробляють агенти протягом періоду.
totalHoldSeconds	не від'ємний Подвійний	Сумарний час утримання контактів для сервісу черги, яку обробляють агенти протягом періоду. Ця колонка не застосовується до чатів. Введіть нуль для цієї колонки.
totalAfterContactWorkSeconds	не від'ємний Подвійний	Загальний час роботи після контакту над контактами за черга послуг, яку обробляють агенти під час період.
totalAnswerDelaySeconds	не від'ємний Подвійний	Загальна затримка з відповіддю на контакти для Сервіс для контактів агентів відповів під час період. Ця колонка не застосовується до чатів. Введіть нуль для цієї колонки.
serviceLevelPercent	не від'ємний подвійний ≤100	Загальна затримка з відповіддю на контакти для Сервіс для контактів агенти відповіли протягом періоду.
Необов'язкові стовпці служби		
Початок періоду	Позначка часу	Часова позначка, що представляє початок інтервалу

Стовпець	Тип даних	Опис
		період. Якщо його включено, це поле має вказувати на той самий момент часу (хоча й не обов'язково вказано в тому самому часовому поясі), що й час початку періоду в імені файлу та заголовку файлу. Якщо він не збігається, виникає помилка.
контактиЗаблоковано	невід'ємний подвійний	Кількість контактів, заблокованих у черзі на обслуговування протягом періоду. Значення за замовчуванням = 0.
serviceLevelSeconds	Позитивний подвійний	Поріг рівня послуги в секундах для черги послуг протягом періоду. Це поле зарезервовано для майбутнього використання. У поточній версії значення ігнорується.
contactsInQueue	невід'ємний подвійний	Максимальна кількість контактів у черзі на інтервал. Використовується тільки з неінтерактивними чергами. Для інтерактивних черг це значення завжди дорівнюватиме нулю, незалежно від того, яке значення введено в цей стовпець.

ImportAPI

Цей API надає REST-подібні кінцеві точки для виконання імпорту. Він дозволяє вам отримувати інформацію про моделі об'єктів серверної частини (тобто поля моделі серверної частини та типи, які призначаються цим полям) та імпортувати дані з файлів CSV у ці внутрішні моделі.

GET Import Protocol andURI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} де importType — один із попередньо визначених типів імпорту.Користувачів ПРИКЛАДИ користувачів, груп і команд.
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту на імпорт GET

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
acdId	N	Рядок	Якщо встановлено, повертає агентів, пов'язаних із цим ідентифікатором ACD.
basicInfo	N	Логічне	Якщо встановлено значення True, повертає лише основну інформацію агента (ідентифікатор, ім'я, прізвище, номер працівника).

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

ПРИМІТКА На всі варіанти застосовуються правила перегляду. Повертаються лише оператори, видимі абоненту.

GET Імпорт полів відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
Поля	Список полів на back-end моделі.
ключ	Ключ бази даних, що ідентифікує поле в бекенді.
мітка	Мітка поля, що використовується в інтерфейсі користувача.
необхідний	Визначає, чи є поле обов'язковим для заповнення.
Багатозначне	Визначає, чи може поле приймати кілька значень.
Типи	Список типів даних, які може приймати поле. Приклади типів включають текст, дати та логічні дані.
код	Код для типу даних.
опис	Опис типу даних.
формат	Приклад типу даних.

GET Приклад файлу імпорту JSON

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.


```
{
        "поля": [
                {
                        "key": "ідентифікатор",
                        "label": "Ідентифікатор
                        команди", "required": true,
                        "multivalued": false, "types": [
                        {
                                "code": "Ціле число",
                                "description": "Число", "format":
                                "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "key": "ім'я",
                "label": "Ім'я", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "Текст", "description":
                    "Текст", "format": "Приклад
                    тексту"
                }
        ]
    },
    {
            "key": "activatedDate", "label":
            "Дата активації", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "ММ/ДД/РРРР", "description":
                    "Дата в США", "format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "code": "ДД/ММ/РРРР", "description":
                    "Європейська дата", "format":
                    "04/07/2016"
                }
            ]
    },
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label":
        "Компіляція продуктивності", "required":
        true,
        "multivalued": false, "types": [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


Протокол імпорту POST таURI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} де importType — один із попередньо визначених типів імпорту. ПРИКЛАДИ користувачів, груп і команд.
Метод	ПОСТ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data

Імпорт полів відповіді POST

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
Ідентифікатор осередку	Ідентифікатор клієнта для полів із кількома значеннями.

Поле	Опис
Відображення	Описує масив об'єктів відображення для багатозначних полів.
Стовпець	CSV, з якого беруться дані для відображення.
поле	Поле внутрішньої моделі, на яке будуть відображені дані.
dataType	Тип даних стовпця CSV, який вказує для серверної частини, чи потрібні додаткові перетворення для даних.

Приклад файлу POST імпорту JSON

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

Формат JSON


```
{
        "tenantId":1,
        "Відображення":
        [
            {
                "column":"Ідентифікатор команди",
                "field":"id", "dataType": "Ціле
                число"

            },
            {
                "column":"Ім'я",
                "field":"name", "dataType":
                "Текст"

            },
            {
                "column":"Дата активації",
                "field":"activatedDate", "dataType":
                "MM/ДД/РРРР"

            },
            {
```

```
                "column":"Компіляція продуктивності",
                "field":"productivityCompilation", "dataType":
                "TrueFalse"
            }
        ]
}
```

Формат успішної відповіді POST

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

API параметрів імпорту

Параметри імпорту – це визначені користувачем дані, які використовуються як частина процесу імпортування файлу CSV. Ці дані зменшують зусилля з імпорту файлів, дозволяючи зберігати попередньо визначені параметри для імпорту файлів CSV.

У цьому розділі описано такі API параметрів імпорту:

Створіть параметр імпортуAPI

TAPI Create Preferences дозволяє створити новий параметр імпорту.

Створіть протокол налаштувань імпорту таURI

URI	/api/rest/importpreference
Метод	ПОСТ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data

Створення полів запиту параметрів імпорту

Поле	**Опис**
Ім'я	Назва нового параметра імпорту.
тип	Тип параметра імпорту.
Зіставлення	Список відповідностей полів для параметра імпорту.
поле	Поле для вказаного параметра імпорту.
Стовпець	Заголовок стовпця для поля.
dataType	Тип даних у полі.

Приклад файлу JSON налаштувань імпорту

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

```
{
        "name": "Мої уподобання", "type":
        "особи", "mapping": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Текст"
            }
        ]
}
```

Створення відповіді системи налаштувань імпорту

Система реагує на успішне видалення параметрів імпорту статусом 200 OK.

Видалити параметр імпортуAPI

API параметра видалення дозволяє видалити існуючий параметр імпорту.

Видаліть протокол налаштувань імпорту таURI

URI	/api/rest/importpreference/{id} де id — ідентифікатор параметра імпорту, який ви хочете видалити.
Метод	ВИДАЛИТИ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data

Видалити відповідь системи налаштувань імпорту

Система реагує на успішне видалення параметрів імпорту статусом 200 OK.

Імпорт налаштуваньAPI

API параметрів імпорту отримує всі параметри імпорту для поточного клієнта.

Протокол налаштувань імпорту таURI

URI	/api/rest/importpreference
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data

Імпорт полів відповіді налаштувань

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
параметри	Список параметрів імпорту.
Осіб	Список налаштувань імпорту користувачів.
Ідентифікатор	Імпортуйте ідентифікатор параметра.
Ім'я	Ім'я параметра імпорту.
тип	Тип параметра імпорту.
Зіставлення	Список відповідностей полів для параметра імпорту.
поле	Поле для вказаного параметра імпорту.
Стовпець	Заголовок стовпця для поля.
dataType	Тип даних у полі.

Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

```
{
        "preferences": [
                {
```

```
                "осіб": [
                 {
                        "Ід": 1,
                        "name": "Мій User Mapping", "type":
                        "persons", "mappings": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Ідентифікатор
                                особи", "dataType": "Ціле
                                число"
                            },
                            {
                                "field": "електронна пошта",
                                "column": "Електронна пошта",
                                "dataType": "Текст"
                            }
                        ]
                },
                {
                        "Ід": 2,
                        "name": "Моє порожнє
                        відображення", "type": "особи",
                        "Відображення": []
                }
            ]
        },
        {
            "групи": [
                {
                        "Ід": 3,
                        "name": "Відображення моєї групи",
                        "type": "особи",
```

"Відображення": []
}
]
}
]
}

Системна відповідь

Система реагує на успішне видалення параметрів імпорту статусом 200 OK.

Імпорт налаштувань за IDAPI

Параметр «Параметри імпорту за ідентифікатором» API отримує параметр імпорту за своїм ідентифікатором, щоб ви могли його переглянути.

Імпорт налаштувань за протоколом ID таURI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data
параметри;	Id = ідентифікатор параметра імпорту, який ви хочете переглянути.

Імпорт налаштувань за полями ID відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
Ідентифікатор	Імпортуйте ідентифікатор параметра.
Ім'я	Ім'я параметра імпорту.
тип	Тип параметра імпорту.
Зіставлення	Список відповідностей полів для параметра імпорту.

Поле	Опис
поле	Поле для вказаного параметра імпорту.
Стовпець	Заголовок стовпця для поля.
dataType	Тип даних у полі.

Імпорт налаштувань за ID JSON Приклад файлу

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.


```
{
        "Ід": 1,
        "name": "Мій User Mapping",
        "type": "persons", "mappings": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "Ідентифікатор
                особи", "dataType": "Ціле
                число"
            },
            {
                "field": "електронна пошта",
                "column": "Електронна
                пошта", "dataType": "Текст"
            }
        ]
}
```


Системна відповідь

Система реагує на успішне видалення параметрів імпорту статусом 200 OK.

Оновити налаштування імпортуAPI

TAPI налаштувань оновлення дає змогу редагувати наявні параметри імпорту.

Оновити протокол параметрів імпорту таURI

URI	/api/rest/importpreference/{id} де id — ідентифікатор параметра імпорту, який ви хочете змінити.
Метод	КЛАСТИ
Дозволи	Масовий імпорт
Тип контенту	Multipart/form-data

Оновити поля відповіді параметрів імпорту

Поле	Опис
Ім'я	Назва параметра імпорту.
тип	Тип параметра імпорту.
Зіставлення	Список відповідностей полів для параметра імпорту.
поле	Поле для вказаного параметра імпорту.
Стовпець	Заголовок стовпця для поля.
dataType	Тип даних у полі.

Приклад файлу JSON налаштувань імпорту оновлення

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

```
{
        "name": "Оновлене ім'я", "type":
        "особи", "mapping": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Ідентифікатор особи",
                        "dataType": "Текст"
                }
        ]
```

```
}
```

Оновлення Імпорт Налаштування Відповідь системи

Система реагує на успішне видалення параметрів імпорту статусом 200 OK.

Список включення/виключенняAPI

Використовуйте API списку включення/виключення, щоб створювати, визначати, оновлювати або видаляти список розширень, номерів телефонів або напрямків контактів, які ви записуєте або не хочете записувати. Цей API використовує чотири методи:

- GET InclusionExclusion: Дозволяє отримати один або всі списки включення/виключення.
- PUT InclusionExclusion: Дозволяє оновлювати інформацію в списку Включення/Виключення.
- POST InclusionExclusion: Дозволяє створити список включення/виключення.
- DELETE InclusionExclusion: Дозволяє видалити список Включення/Виключення.

ОТРИМАТИ список включення/виключенняAPI

За допомогою функції GET Include/Exclude List можна отримати один або всі списки Включення/Виключення.

GET Список включення/виключення API протокол таURI

URI	/api/rest/запис/включенняВиключення /api/rest/запис/включенняВиключення/<id>
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адміністрування QM
Тип контенту	додаток/JSON
параметри;	<id> = Ідентифікатор списку включення/виключення

ОТРИМАТИ поля запиту на список включення/виключення API

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
inclusionExclusionListId	Y	Ціле число	Ідентифікатор списку включення/виключення.
inclusionExclusionType	Y	Ціле число	Тип включення/виключення:

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
			1 = Включення 2 = Виключення
inclusionExclusionPatternType	N	Ціле число	Тип шаблону списку включення/виключення" 1 = ANI (номер для виклику) 2 = DNIS (названий номер) 3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	N	Рядок	Шаблон чисел у списку Включення/Виключення. За допомогою цього пункту можна вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле шаблону дозволяє використовувати два символи узагальнення та знак плюс (+): ? = однозначне число ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери в області 612 код з обміном 822. * = Будь-яка кількість цифр ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в області 612 код. + = Індикатор коду країни (діє лише на початку рядка) **EXAMPLE** +44 включає або виключає контакти у Великій Британії. ВАЖЛИВО**:** якщо ви експортуєте список включень або виключень, які містить міжнародний телефонний код зі знаком плюс (+), Excel буде розглядати число як математичне

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
			вираз. Щоб використовувати ці списки, перетворіть експортовані . CSV перетворення файлу в текст (.TXT), відкрийте файл в Excel і визначте його як стовпець у форматі тексту.
inclusionExclusionCallDirection	N	Ціле число	ID напрямку дзвінка: 1 = Вхідний 2 = Вихідний 3 = Або

Поля відповіді GET Service API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
inclusionExclusionListId	Ідентифікатор списку
включення/виключення. inclusionExclusionType	Тип
включення/виключення:	1 = Включення 2 = Виключення включенняТип шаблону
виключення включення/виключення"	Тип шаблону списку 1 = ANI (номер для виклику) 2 = DNIS (названий номер) 3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	Шаблон чисел у списку Включення/Виключення. За допомогою цього пункту можна вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле шаблону дозволяє використовувати два символи узагальнення та знак плюс (+): ? = однозначне число

ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери з кодом міста 612 з обміном 822.

	* = Будь-яка кількість цифр ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в коді міста 612. + = Індикатор коду країни (діє лише на початку рядка) **EXAMPLE** +44 включає або виключає контакти у Великій Британії. ВАЖЛИВО**:** Якщо ви експортуєте список включень або виключень, який містить міжнародний код виклику з плюсом (+) знак, Excel буде розглядати число як математичний вираз. Щоб використовувати ці списки, перетворіть експортовані . CSV перетворення файлу в текст (.TXT), відкрийте файл в Excel і визначте його як стовпець у форматі тексту.
inclusionExclusionCallDirection	ID напрямку дзвінка: 1 = Вхідний 2 = Вихідний 3 = Або

Приклад файлу JSON API GET Service

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

PUT Включення/Виключення спискуAPI

PUT Include/Exclude List дозволяє оновити існуючі списки включення/виключення.

PUT включає/виключає список API протоколу таURI

URI	/api/rest/запис/включенняВиключення/<id>
Метод	КЛАСТИ
Дозволи	Адміністрування QM
Тип контенту	додаток/JSON

Поля запиту PUT Include/Exclude List API

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
inclusionExclusionListId	Y	Ціле число	Ідентифікатор списку включення/виключення.
inclusionExclusionType	Y	Ціле число	Тип включення/виключення: 1 = Включення 2 = Виключення
inclusionExclusionPatternType	N	Ціле число	Тип шаблону списку включення/виключення: 1 = ANI (номер для виклику) 2 = DNIS (названий номер) 3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	N	Рядок	Шаблон чисел у списку Включення/Виключення. За допомогою цього пункту можна вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле шаблону дозволяє використовувати два символи узагальнення та знак плюс (+): ? = однозначне число ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери в області 612 код з обміном 822. * = Будь-яка кількість цифр

Пол	З'ясу	Тип	Опис
			ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в області 612 код. + = Індикатор коду країни (діє лише на початку рядка) **EXAMPLE** +44 включає або виключає контакти у Великій Британії. ВАЖЛИВО**:** якщо ви експортуєте список включень або виключень, які включає міжнародний код виклику зі знаком плюс (+), Excel буде розглядати число як математичний вираз. Щоб використовувати ці списки, перетворіть експортовані . CSV перетворення файлу в текст (.TXT), відкрийте файл в Excel і визначте його як стовпець у форматі тексту.
inclusionExclusionCallDirection	N	Ціле число	ID напрямку дзвінка: 1 = Вхідний 2 = Вихідний 3 = Або

Поля відповіді PUT include/exclude list API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
inclusionExclusionListId	Ідентифікатор списку включення/виключення. inclusionExclusionType Тип включення/виключення: 1 = Включення 2 = Виключення
inclusionExclusionPatternType	Тип шаблону списку включення/виключення"

Поле	Опис
	1 = ANI (номер для виклику) 2 = DNIS (названий номер) 3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	Шаблон чисел у списку Включення/Виключення. За допомогою цього пункту можна вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле шаблону дозволяє використовувати два символи узагальнення та знак плюс (+): ? = однозначне число ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери з кодом міста 612 з обміном 822. * = Будь-яка кількість цифр ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в коді міста 612. + = Індикатор коду країни (діє лише на початку рядка) **EXAMPLE** +44 включає або виключає контакти у Великій Британії. ВАЖЛИВО**:** Якщо ви експортуєте список включень або виключень, який містить міжнародний код виклику з плюсом (+) знак, Excel буде розглядати число як математичний вираз. Щоб використовувати ці списки, перетворіть експортовані . CSV перетворення файлу в текст (.TXT), відкрийте файл в Excel і визначте його як стовпець у форматі тексту.
inclusionExclusionCallDirection	ID напрямку дзвінка: 1 = Вхідний 2 = Вихідний 3 = Або

Приклад JSON-файлу PUT include/exclude list API

{

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

Список включення/виключення POST API

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

Список включення/виключення POST API протокол таURI

URI	/api/rest/запис/включенняВиключення /api/rest/запис/включенняВиключення/<id>
Метод	ПОСТ
Дозволи	Адміністрування QM
Тип контенту	додаток/JSON

Поля запиту на включення/виключення API списку POST

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
inclusionExclusionListId	Y	Ціле число	Ідентифікатор списку включення/виключення.
inclusionExclusionType	Y	Ціле число	Тип включення/виключення: 1 = Включення 2 = Виключення
inclusionExclusionPatternType	N	Ціле число	Тип шаблону списку включення/виключення" 1 = ANI (номер для виклику) 2 = DNIS (названий номер)

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
			3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	N	Рядок	Шаблон чисел у списку Включення/Виключення. За допомогою цього пункту можна вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле шаблону дозволяє використовувати два символи узагальнення та знак плюс (+): ? = однозначне число ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери в області 612 код з обміном 822. * = Будь-яка кількість цифр ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в області 612 код. + = Індикатор коду країни (діє лише на початку рядка) **EXAMPLE** +44 включає або виключає контакти у Великій Британії. ВАЖЛИВО**:** якщо ви експортуєте список включень або виключень, які містить міжнародний викликальний код зі знаком плюс (+), Excel розглядатиме число як математичний вираз. Щоб використовувати ці списки, перетворіть експортовані . CSV перетворення файлу в текст (.TXT), відкрийте файл в Excel і визначте його як стовпець у форматі тексту.
inclusionExclusionCallDirection	N	Ціле число	ID напрямку дзвінка:

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
			1 = Вхідний 2 = Вихідний 3 = Або

Поля відповіді на список API для включення/виключення POST

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
inclusionExclusionListId	Ідентифікатор списку
включення/виключення. inclusionExclusionType	Тип
включення/виключення:	1 = Включення 2 = Виключення включенняТип
шаблону виключення	Тип шаблону списку
включення/виключення:	1 = ANI (номер для виклику) 2 = DNIS (названий номер) 3 = Розширення 4 = Номер телефону 5 = Будь-який
візерунок	Шаблон чисел у списку Включення/Виключення. За допомогою цього пункту можна вказати діапазон чисел для включення або виключення. Поле шаблону дозволяє використовувати два символи узагальнення: ? = однозначне число ПРИКЛАД 612822???? включає або виключає всі номери з кодом міста 612 з обміном 822. * = Будь-яка кількість цифр ПРИКЛАД 612* включає або виключає всі номери в коді міста 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID напрямку дзвінка: 1 = Вхідний

Поле	Опис
	2 = Вихідний 3 = Або

Приклад файлу JSON зі списком включення/виключення API

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

DELETE Включення/виключення спискуAPI

DELETE Include/Exclude List дозволяє видалити список Включення/Виключення.

DELETE Включення/виключення списку API протоколу таURI

URI	/api/rest/запис/включенняВиключення/<id>
Метод	ПОСТ
Дозволи	Адміністрування QM
Тип контенту	додаток/JSON

Видалити системну відповідь «Включити/Виключити список»

Система реагує на успішне видалення параметрів імпорту статусом 200 OK.

Читання резюме взаємодіїAPI

Використовуйте зведення читання API для експорту підсумків взаємодії.

Протокол iURI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Перегляд аналітики перетворення мовлення в текст
параметри;	ClientAppId = Рядок, що представляє програму, яка викликала API. Він призначається після схвалення застосунку для виклику API. ccrID = Ідентифікатор CCR, з яким пов'язано резюме.

Приклад відповіді


```
{
    "status": "успіх",
    "summary": "Джек зателефонував своєму оператору мобільного зв'язку, щоб дізнатися про оновлення свого тарифного плану, оскільки він занадто швидко переглядав свої дані. Агент служби підтримки клієнтів перевірив особу Джека, підтвердивши його ім'я, номер рахунку, дату народження та номер телефону. Потім агент переглянув обліковий запис Джека і побачив, що він використовує багато даних. Агент згадав про план на 60 ГБ для $75, але Джек сказав, що йому знадобиться більше. Потім агент запропонував тарифний план на 120 ГБ для $90, який також включав необмежені дзвінки в межах Північної Америки. Джек запитав, чи будуть включені дзвінки за кордон, і агент сказав, що в різних країнах різні тарифи. Джек вирішив перейти на тарифний план на 120 ГБ, і агент підтвердив зміну. Джек був задоволений і подякував агенту, перш ніж заповнити опитування задоволеності клієнтів.",
    "Reason": "Успіх"
}
```

ВакансіїAPI

Цей API полегшує прості запити останніх завдань із записом «X», щоб надати деталі про статус роботи під час польоту, а також деталі роботи з історичної звірки.

Протокол iURI

URI	/API/відпочинок/примирення/Вакансії
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адміністрування Орендаря
Тип контенту	Не застосовується

Поля запиту

Ім’я	Опис	Примітки
ліміт	Кількість робочих місць, які потрібно повернути	За замовчуванням = 1
Ідентифікатор осередку	Ідентифікаційний номер орендаря до Запит для завдань звірки	Це поле стосується лише облікових записів системного адміністратора. Для користувачів адміністратора клієнта поле за замовчуванням відповідає ідентифікатору клієнта користувача.

Поля відповіді

Поле	Тип	Опис
Ідентифікатор	Числові	Ідентифікатор вакансії.
Ідентифікатор осередку	Числові	Ідентифікатор орендаря для роботи.
jobStartDate	Вік	Дата початку роботи.
jobEndDate	Вік	Дата закінчення роботи.

Поле	Тип	Опис
jobStatus	Рядок	Статус посади. Можливі значення: ▪ ЗАПЛАНОВАНО ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ ПЕРЕРВАНО ▪ ЗАКІНЧИЛИ
minContactDate	Вік	Мінімальна дата контакту для пошуку.
maxContactDate	Вік	Максимальна дата контакту для пошуку.
записиОброблено	Числові	Кількість оброблених записів.
recordingsToProcess	Числові	Кількість записів для обробки.
cdrMatches	Числові	Кількість збігених CDR.
rootResultingInCcr	Числові	Кількість кореневих записів, які призвели до створення контакту.
ccrsCreated	Числові	Кількість створених ЦКР.
extensionTableMatches	Числові	Кількість пристроїв, знайдених для збігу контактів у цьому завданні звірки.
acdMatches	Числові	Кількість збігів ACD.
середнійУспіх	Числові (мілісекунди)	Середній час завершення кожного успішно узгодженого кореневого запису.
Кількість успіхів	Числові	Кількість успішно оброблених кореневих записів.
successTotalTime	Числові (мілісекунди)	Загальний час, витрачений на обробку всіх кореневих записів, які мали відповідні контакти.
isScheduledJob	Правда/Брехня	Робота була спровокована розкладом.
updatedDate	Вік	Позначка часу останнього оновлення завдання.

Поле	Тип	Опис
producerHostName	Рядок	Ім'я хоста машини, яка створила завдання.
consumerHostName	Рядок	Ім'я хоста машини, яка використала завдання.
контактПримиренняТривалість	Числові (секунди)	Тривалість часу, необхідного для узгодження контактів.
realtimeEventDuration	Числові (секунди)	Тривалість подій у реальному часі.
nonRealtimeEventDuration	Числові (секунди)	Тривалість подій не в реальному часі.
Тривалість робочого процесу	Числові (секунди)	Тривалість робочого процесу.
numberOfRealtimeEvents	Числові	Кількість подій у реальному часі, оброблених за завданням.
numberOfNonRealtimeEvents	Числові	Кількість подій, що обробляються не в реальному часі за завданням.
Властивості	Карта ключ-значення рядків	Карта об'єктів нерухомості, що поставляються на роботу.

Приклади файлів JSON

Просити

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

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

Відповідь

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

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

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

API організаційної структури

API організаційної структури використовуються для отримання або створення основної інформації про клієнта.

Призначення ролей людиніAPI

За допомогою API параметра «Призначення ролей людині» можна отримати або оновити роль людини.

Призначення ролей людині за допомогою протоколу API та URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
Метод	ПОСТ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data

Призначення ролей полям запиту API людини

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ім'я	Y	Назва групи
parentGroupId	Y	Унікальний ідентифікатор батьківської групи.
teams	N	список ідентифікаторів команд, пов'язаних з командою.

Призначення ролей людині Приклад файлу JSON API

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

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

```
                "групи":,
                { "id":2,
                "name":"Орендар CCS 1",

        },
        ...
]
```

Загальний груповий API

Цей API створює нову групу з вказаними даними.

Загальний груповий протокол API таURI

URI	/api/rest/org/common/group>
Метод	ПОСТ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	JSON

Загальні поля запиту API групи

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ім'я	Y	Назва групи
parentGroupId	Y	Унікальний ідентифікатор батьківської групи.
teams	N	список ідентифікаторів команд, пов'язаних з командою.

Організаційна структура Загальний API (деталізована інформація)

Цей API повертає JSON-масив, що містить інформацію про кожну групу, всі команди в кожній групі та всіх агентів у кожній команді, для обсягу користувача.

Загальний протокол API таURI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data
Параметр	Дозволи

Загальні поля запиту API

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Дозволу	Y	Ім'я дозволу, для якого потрібно вказати інформацію про дозволи групи та команди.

Загальні поля відповіді API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
groupId	ID групи для команд у масиві.
Ім'я	Назва групи.
displayId	Відобразити ID групи.
parentGroupId	Ідентифікатор батьківської групи
вказаної групи. parentGroupName	Назва батьківської групи вказаної
групи. Команди	Інформація про команду.
personId	ID особи користувача у зазначеній команді.
Ім'я	Ім'я користувача в зазначеній команді.
прізвище	Прізвище користувача в зазначеній команді.

Ім’я	Опис
Ідентифікатор осередку	ID клієнта користувача у зазначеній команді.
Електронна пошта	Адреса електронної пошти користувача в зазначеній команді.
skillId	ID навички користувача у зазначеній команді.

Приклад файлу JSON для API

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Клієнт 1
                Група 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Клієнт 1",
                "команди":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Клієнт 1 Група 1", "agents":
                                        [
                                                {
                                                "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"
}

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

Груповий API

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

Груповий API протокол таURI

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

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Метод	ОТРИМАТИ ПОСТ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data

Для включення до списку або створення певної групи:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Метод	ОТРИМАТИ ПОСТ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data
Пераметр	Ідентифікатор групи, до якої користувач має доступ.

Поля запиту API групи – усі групи

Створює нові групи, до яких користувач має доступ.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ідентифікатор	Y	Ідентифікатор групи для відображення.
Ім'я	Y	Назва групи.
Активована	Y	Час активації в мілісекундах епохи.
Деактивовано	N	Час деактивації в мілісекундах епохи.
Ідентифікатор батьківської групи	Y	Ім'я батьківської групи для групи.

Групові поля відповіді API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор групи для відображення.
Ім'я	Назва групи.

Приклад файлу JSON API

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

```
[
        {
                "id":4,
                "name":"Acme Rockets",
        },
        {
                "id":5,
                "name":"Асоційовані віджети",
        },
        ...
]
```

Подробиці для однієї групи:

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

Групування за ідентифікатором (з Teams)

TAPI «Група за ID» (з командами) дозволяє вивести інформацію для вказаної групи (включаючи її команди), оновити вказану групу або видалити команду.

Групувати за ID (з Teams) Протокол таURI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Метод	ОТРИМАТИ ОПУБЛІ КУВАТ И ВИДАЛ ИТИ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data
Параметр	Ідентифікатор групи

Групувати за ID (з Teams) Поля запиту

Метод POST оновлює вказаний запис групи.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ім'я	Y	Назва групи, що оновлюється.
parentGroupId	Y	Ім'я батьківської групи для нової групи.

Групувати за ідентифікатором (з Teams) Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор групи для відображення.
Ім'я	Назва групи для відображення.
Активована	Час, що минув з моменту активізації групи, в мілісекундах епохи.

Ім’я	Опис
Деактивовано	Час, що минув з моменту деактивації групи, в мілісекундах епохи.
parentGroupId	Ім'я батьківської групи для групи.
teams	Детальна інформація про команди в групі.
Ім'я	Назва команди.
groupId	Ідентифікатор групи для команди.

Групування за ідентифікатором (з Teams) Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.


```
[
        {
                "id":3,
                "name":"Клієнт 1 Група 1", "activated":1388556000000,
                "deactivated":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "команди"
                : [
                        {
                                "name":"Орендар 1 Команда
                                1" "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Орендар 1 Команда
                                2" "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Група-ОсобаAPI

API «Група-Особа» дозволяє переглядати, перепризначати та додавати людину до групи.

Протокол API групи-особи та URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Метод	ОТРИМАТИ ПОСТ АВИ ТИ ПОС Т
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data
Параметр	groupId - ідентифікатор групи, до якої належать особи

Поля запиту API групи-особи

Повторне призначення особи групі та повернення всіх користувачів у цій групі після перепризначення.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
personId	Y	Ідентифікатор особи користувача в групі.

Поля відповіді API групи-особи

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
Ім'я	Ім'я особи в групі.
прізвище	Прізвище особи в групі.

personId	Ідентифікатор особи користувача в групі.

Приклад файлу JSON API групи-особи

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

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

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



        },
        ...
]
```

Група (з областю) API

Груповий (з областю) API дозволяє переглядати і створювати групу.

Групувати (з областю) протокол API та URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Метод	ОТРИМАТИ ПОСТ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data
Параметр	Permission - Назва області видимості групи.

Групувати (з областю) поля запиту API

Метод POST створює групу у вказаній батьківській групі.

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

Групувати (з областю) поля відповіді API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
Ім'я	Назва групи.
Ідентифікатор	Ідентифікатор групи.

Групувати (з областю) API Приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

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

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

    }
    ...
]
```

ДозволиAPI

Використовуйте API дозволів, щоб отримати всі доступні дозволи для групи.

Дозволи API протоколу таURI

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

URI	/api/rest/org/permissions/
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля відповіді API дозволів

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
Ідентифікатор	Посвідчення особи конкретного дозволу.
Ім'я	Назва дозволу.

Приклади файлу JSON API

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

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

ПерсонAPI

Персональний API відображає або створює нову особу (користувача) у форматі Webex WFO.

Протокол API людини таURI

URI	/api/rest/org/common/person
Метод	ПОСТ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту API особи

Метод POST створює нову особу/агента. Ролі для нової людини не потрібні; За замовчуванням вони будуть використовувати роль агента за замовчуванням. Ідентифікатор групи не потрібен; За замовчуванням використовується команда за замовчуванням, а детальні дані про людину потрібні лише в тому випадку, якщо користувач має бути запланований. Перегляди не потрібні; Буде використовуватися режим перегляду за замовчуванням.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ім'я	Y	Ім'я нової людини.
прізвище	Y	Прізвище нової особи.
Електронна пошта	Y	Адреса електронної пошти нового користувача.
часовий пояс	Y	Часовий пояс нової людини.
acdId	Y	ACD нової людини.
enabledForSchedule	Y	Слідує за пунктом відмітки, показаним на сторінці редагування/створення користувача. Використовується WFM замість відомостей про агента, щоб визначити, чи слід запланувати нову особу.
агент Детальніше		Надає детальну інформацію про нову людину
Зіставлення навичок	N	Відображає карти навичок користувача.
Винятки	N	Перелічує винятки користувача.
Переглядів	N	Визначає параметри представлення даних користувача.
viewId	N	Ідентифікатор представлення даних користувача.
mainView	N	Указує, чи є вказаний ідентифікатор представлення даних основним для користувача

Ім’я	З'ясувати?	Опис
		вид. True = Основне представлення користувача False = Не основне представлення користувача
робочих змін	N	Налаштування робочої зміни користувача.
workShiftId	N	Ідентифікатор робочої зміни користувача.
shiftWeekStart	N	Дата початку тижня зміни користувача.

Приклад файлу JSON API людини

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.


```
{
    "firstName": "Аль",
    "lastName": "Денте",
    "email": "al.dente@domain.com",
    "password": "123456789",
    "timeZone": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
               "Винятки": [ 1,
                    2
            ],
            "views": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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

Людина за IDAPI

Персона за ідентифікатором API. дозволяє переглядати або оновлювати детальну інформацію про конкретного користувача. Його також можна використовувати для видалення конкретного користувача.

Людина за ідентифікатором API протоколу таURI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Метод	ОТРИМАТИ КЛАСТИ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data
Параметр	personId

Особа за ID API Поля запиту (метод PUT)

Метод PUT створює детальну інформацію про вказаного користувача.

ВАЖЛИВО Якщо користувач, якого ви створюєте за допомогою методу PUT, включений у ваш ACD, то під час наступної синхронізації Webex ACD WFO створить дублікат профілю людини. Вам потрібно буде використовувати

Функція Merge Person для об'єднання профілів цих осіб.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ідентифікатор	Y	Ідентифікатор особи користувача.
acdId	Y	ID ACD користувача.
acdServerId	Y	Ідентифікатор сервера ACD у вигляді рядка. Це може бути ID налаштований на сторінці конфігурації ACD у Webex WFO, або одне з наведених нижче: ▪ Для систем, які використовують Unified CCE, це і є периферійним ідентифікатором. Для систем, які використовують Avaya CM/CMS, це обов'язковий, і є ідентифікатором ACD CMS.
Ім'я	Y	Ім'я користувача.
прізвище	Y	Прізвище користувача.
Електронна пошта	Y	Адреса електронної пошти користувача.
displayId	Y	Ім'я користувача, яке відображається в Webex WFO.
Активована	Y	Дата людини була активована.
Деактивовано	N	Побачення з людиною було деактивовано
groupId	Y	ID групи користувача.
часовий пояс	Y	Часовий пояс контакт-центру користувача.
enabledForScheduling	N	Якщо встановлено значення True, Webex WFO використовує це поле, а не Агент Детальна інформація для визначення того, чи потрібно планувати користувачеві.
агент Деталі	N	Перелік деталей для користувача.
активний	N	Показує, чи активний користувач.
Дата початку роботи компанії	N	Дата початку роботи користувача в компанії.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Дата початку роботи відділу	N	Дата початку роботи користувача у відділі.
Дата припинення	N	Останній день, коли користувач працював у компанії.
Звання агента	N	Розряд користувача у відділі.
Зіставлення навичок	N	Відображає карти навичок користувача.
Ідентифікатор	N	Ідентифікатор зіставлення навичок.
Ім'я	N	Назва карти навичок.
робочих змін	N	Налаштування робочої зміни користувача.
workShiftId	N	Ідентифікатор робочої зміни користувача.
workShiftName	N	Найменування робочої зміни користувача.
shiftWeekStart	N	Дата початку тижня зміни користувача.
Винятки	N	Перелічує винятки користувача.
Ідентифікатор	N	ID винятку користувача.
Ім'я	N	Назва винятку користувача.
дата	N	Дата винятку користувача.
почати	N	Дата початку винятку користувача.
кінець	N	Кінцева дата винятку користувача.
тривалістьГодин	N	Кількість годин для винятку користувача.
цілого дня	N	Вказує, чи стосується виняток цілого дня: True = Виняток за весь день False = менше винятку на цілий день
Платні	N	Вказує, чи є виняток оплаченим. True = Оплачений виняток

Ім’я	З'ясувати?	Опис
		False = неоплачений виняток
Переглядів	N	Визначає параметри представлення даних користувача.
viewId	N	Ідентифікатор представлення даних користувача.
Ім'я	N	Ім'я представлення даних користувача.
mainView	N	Указує, чи є вказаний ідентифікатор представлення даних основним представленням даних користувача. True = Основне представлення користувача False = не основний вигляд користувача

Поля відповіді Person by ID API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
Ім'я	Ім'я користувача.
прізвище	Прізвище користувача.
Електронна пошта	Адреса електронної пошти користувача.
часовий пояс	Часовий пояс контакт-центру користувача.
acdId	Ідентифікатор ACD користувача.
groupId	Ідентифікатор групи користувача
enabledForScheduling Відомості про агента, щоб	Якщо встановлено значення True, Webex WFO використовує це поле, а не Визначте, чи потрібно планувати користувача.
Агент Детальніше	Містить детальну інформацію для користувача.
Зіставлення навичок	Відображає карти навичок користувача.
Винятки	Перелічує винятки користувача.
Переглядів	Визначає параметри представлення даних користувача.

Поле	Опис
viewId	Визначає ідентифікатор представлення даних користувача.
mainView	Визначає, чи є вказаний ідентифікатор представлення даних основним представленням даних користувача.
робочих змін	Визначає налаштування робочої зміни користувача.
workShiftId	Визначає ідентифікатор робочої зміни користувача.
shiftWeekStart	Встановлює дату тижня зміни користувача.

Person by ID API JSON Приклад файлу

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.


```
{
    "firstName": "Аль",
    "lastName": "Денте",
    "email": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "Винятки": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "views": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": true
```

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


Часовий пояс людиниAPI

У API часового поясу людини відображається налаштований часовий пояс вказаної особи.

Протокол API та URI часового поясу людини

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data
Параметр	personId

Поля відповіді API часового поясу людини

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор часового поясу для користувача.
Ім'я	Назва часового поясу користувача.

Приклад файлу JSON для API людини

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.


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


РоліAPI

API ролей дає змогу зчитувати всі ролі клієнта.

Ролі API протоколу таURI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data
Параметр	Ідентифікатор осередку

Поля запиту API ролей

Метод POST створює вказану роль для орендаря.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ім'я	Y	Назва нової ролі орендаря.
Ідентифікатор осередку	Y	Ідентифікатор ролі клієнта, пов'язаний із новою роллю.
Дозволи	Y	Дозволи, призначені для нової ролі.
Ідентифікатор	Y	Ідентифікатор дозволу для нової ролі.
Ім'я	Y	Назва дозволу на нову роль.

Поля відповідей API ролей

Вихід JSON включає поля, визначені в наступних таблицях.

Під час отримання всіх ролей для клієнта повертаються такі поля:

Поле	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор ролі клієнта.
Ім’я	Ім'я, пов'язане з ідентифікатором ролі клієнта.

Під час отримання певної ролі для клієнта повертаються такі поля:

Поле	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор ролі клієнта.
Ім’я	Ім'я, пов'язане з ідентифікатором ролі клієнта.
Дозволи	Дозволи, призначені для ролі.
Ідентифікатор	Ідентифікатор дозволу для ролі.
Ім’я	Назва дозволу на роль.

Приклади файлу JSON API ролей

Нижче наведено приклади форматованих відповідей у

форматі JSON. Список усіх ролей орендаря:


```
[
    {
        "id":20
        "ІМ'Я":"КЕРІВНИК"
    },
    {
        "Ід":21
        "name":"TenantAdmin"
    },
    {
```

```
            "Ід":19
            "name":"Агент"
        }
]
```

Перелік дозволів для певної ролі:

```
[
    {
            "Ід":21
            "name":"TenantAdmin"
            "tenantId":39
            "permissions": "Будь
            ласка, переконайтеся, що
            переклад виконано в
            Україні".
                [{
                        "id":4 "name":"UpdateOrg"
                }
                {
                        "id":3
                        "name":"ViewOrg"
                }
            }
    }
]
```

TeamAPI

Командний API дозволяє створювати нові команди та призначати їх до групи.

Командний протокол API таURI

URI	/api/rest/org/common/team
Метод	ПОСТ

Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту Team API

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ім'я	Y	Назва нової команди.
parentGroupId	Y	ID групи, до якої приписано нову команду.
Користувачів	N	ID користувачів, призначених новій команді.

Приклад файлу JSON API команди

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

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

Команди за ID (з агентами)

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

Команди за ID (з агентами), протоколом таURI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Метод	ОТРИМАТИ PUT DELETE

Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data
Параметр	Команда I

Поля запиту команд за ID (з агентами)

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ім'я	Y	Назва команди, яку потрібно додати.
parentGroupId	Y	Назва батьківської групи нової команди.

Команди за ID (з агентами) Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор команди орендаря.
Ім’я	Назва команди орендаря.
Активована	Час активації команди в мілісекундах епохи.
Деактивовано	Час деактивації команди в мілісекундах епохи.
Ідентифікатор батьківської групи	Ідентифікатор клієнта для групи, до якої
належить команда Агенти	Детальна інформація про агентів у команді.
Ідентифікаційна особа	Посвідчення особи агента.
Ідентифікатор орендаря	Посвідчення особи орендаря.
ACD ID	ID ACD орендаря.
Ім'я	Ім'я агента.
Прізвище	Прізвище агента.

Поле	Опис
Електронна пошта	Адреса електронної пошти Агента.
Ідентифікатор дисплея	Ідентифікатор дисплея орендаря для агента.
Ідентифікатор групи	Ідентифікатор групи для агента.
Активована	Час активації агента в епохальних мілісекундах.
Деактивовано	Час деактивації агента в мілісекундах епохи.
Чи синхронізований?	Визначає, чи синхронізовано агент із ACD. True = Агент синхронізується з ACD. False = агент не синхронізовано з ACD.
Часовий пояс	Часовий пояс, в якому знаходиться команда.
Вхід AD	Ім'я для входу в Active Directory.

Команди за ID (з агентами) Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.


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

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

]
},
...
]

Команда (з Scope)

Team (with Scope) API дозволяє вивести список команд у межах вашої області видимості або створити команду в зазначеній групі.

Командний (з областю) протокол таURI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Метод	ОТРИМАТИ ПОСТ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data
Параметр	Дозволу

Поля запиту Team (з областю)

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ім'я	Y	Назва команди, яку потрібно створити.
Ідентифікатор батьківської групи	Y	Батьківська група, до якої належатиме нова команда.

Поля відповідей команди (з областю)

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
Ім'я	Назва команди, яку потрібно створити.
Ідентифікатор групи	Батьківська група, до якої належатиме нова команда.

Команда (з областю) Приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

```
[
        {
```

```
            "name":"Орендар 1 Команда 1",
            "groupId":2,
        },
        {
            "name":"Орендар 1 Команда 2",
            "groupId":2,
        },
]
```


TenantAPI

TAPI клієнта відображає список усіх клієнтів у вашій області або створює клієнта.

Протокол API клієнта та URI

URI	/api/rest/org/tenant
Метод	ОТРИМАТИ ПОСТ
Дозволи	ViewOrg UpdateOrg
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту API клієнта

Метод GET зчитує всі ролі вказаної особи, зіставлені з групами. Результатом є масив ролей, і кожна роль має масив груп.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ім'я	Y	ПІБ орендаря.
Активована	Y	Час активації в мілісекундах епохи.
Деактивовано	N	Час деактивації в мілісекундах епохи.

Поля відповіді API клієнта

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Ім’я	Опис
Ім’я	ПІБ орендаря.
Активована	Час активації в мілісекундах епохи.
Деактивовано	Час деактивації в мілісекундах епохи.

Приклад JSON-файлу API клієнта

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.


```
[
        {
                "name":"Клієнт 1", "активовано":1395032400000,
                "деактивовано":32503615200000,
        },
        {
                "name":"Клієнт 2", "активовано":1395035860000,
                "деактивовано":3350369990000,
        },
]
```

Стани агента в реальному часіAPI

API станів агента в реальному часі надає дані про стани агентів у реальному часі певного списку агентів у межах конкретного проміжку часу. Ви можете використовувати ці дані для визначення точного часу, коли агенти входили в систему та виходили з ACD.

Щоб API станів агента в реальному часі повертав дані, агенти, яких ви запитуєте, повинні відповідати наступним умовам:

- Мати дані в режимі реального часу
- Бути у вашому режимі перегляду (користувача, що надіслав запит)

Real-Time Agent States API не повертатиме жодних даних для користувачів, які не відповідають цим двом умовам.

ПРИМІТКА**:** Ви можете запросити дані за проміжок часу до 31 дня.

Протокол API станів агента в реальному часі та URI

URI	/api/відпочинок/планування/realTime/активність/деталі
Метод	ПОСТ
Дозволи	Адміністрування WFM

параметри;

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
відTime	Y	Номер	Час початку обробки даних для станів агента в реальному часі. Формат = Час епохи, в мілісекундах. ПРИМІТКА : Параметр fromTime є inclusive. Для отримання додаткової інформації про параметр fromTime див. Міркування параметрів fromTime.

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
toTime	Y	Номер	Час завершення даних для станів агента в реальному часі. Формат = Час епохи, в мілісекундах. ПРИМІТКА: Параметр toTime не є інклюзивним.

Врахування параметрів fromTime

Якщо агент виходить зі стану, який починається перед вибраними вами параметрами, і переходить в інший стан між ними, API агента в реальному часі включить обидва стани у свою відповідь, навіть якщо один з них виникає перед параметром fromTime.

ПРИКЛАД

Ви запитуєте дані про стан агента в режимі реального часу з 13:30 до 14:30 24 січня 2018 року, відформатовані як епохальний час у мілісекундах, для одного агента.

У цей день агент зробив наступне:

- Увійшов у стан HOLD о 13:15
- Змінено на стан TALK о 13:45

У цій ситуації відповідь включає як стан HOLD, так і стан TALK, навіть якщо стан HOLD починається перед параметром fromTime (1:30) для вашого запиту.

Поля запиту API станів агента в реальному часі

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
agentIds	Y	Номер	(Необов'язково) Ідентифікатори операторів, для яких потрібно отримувати дані про стан агента в реальному часі (через кому виділено). ПРИМІТКА Якщо ви не вкажете ідентифікатори агентів, будуть повертатися дані в реальному часі для всіх агентів у вашому представленні.

Поля відповіді API станів агента в реальному часі

Ім’я	Опис
agentId	Посвідчення особи агента.
Ідентифікатор співробітника	Посвідчення співробітника агента. Може бути
нульовим. realTimeActivities	Подробиці щодо станів агента в реальному
часі. агент Держава	Стан агента в реальному часі: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ ГОВОРИТИ ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ ТРИМАТИ ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	Код причини для стану агента. Може бути нульовим.
Позначка часу	Час, протягом якого змінювався стан агента агента. Формат – епохальний час у мілісекундах.

Приклади файлів JSON для станів агента в реальному часі API

Приклад файлу запиту

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

Приклад файлу відповіді

```
[
        {
                "agentId": число, "employeeID":
                рядок,
```

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":       рядок,
                                "reasonCode":       рядок,
                                "timestamp": число,
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Захоплення даних у реальному часіAPI

WFM API для захоплення даних у реальному часі можна використовувати для сповіщення Webex WFO про стан агента в режимі реального часу для будь-якого ACD. Ці дані в реальному часі потім використовуються Webex WFO для розрахунку прихильності та відповідності агентів. Для отримання додаткової інформації про дані про стан агента за допомогою GIS API зверніться до *Довідкового посібника* з імпорту даних Webex WFO та GIS API.

Ви можете надсилати кожну зміну стану агента як окремий запит API або об'єднувати кілька змін стану агента в один запит. Загалом, надсилання кількох змін стану агента в одному запиті призводить до вищої продуктивності.

1. Під час запуску програми встановіть сеанс HTTPS із сервером програм.
2. Протягом терміну дії програми:
    a. Відстежуйте зміни стану агента за допомогою специфічного для ACD методу інтеграції.
    b. Надішліть зміни стану агента на сервер даних.
3. Під час завершення роботи програми знищити сеанс HTTPS.

Протокол захоплення API та URI в реальному часі

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Метод	ПОСТ
Дозволи	Тип контенту для
керування програмами WFM	
	Multipart/form-data

Захоплення даних у реальному часі поля запиту API

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
userId	Y	Рядок	Ідентифікатор логіна користувача.

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
пароль	Y	Рядок	Пароль користувача.
Локалі	Y	Рядок	Мова користувача.

Захоплення даних у реальному часі поля відповіді API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Описи
acdAgentId	Ідентифікатор ACD для агента. Це ідентифікатор ACD агента в Webex WFO (Application Management > Users > Agents).
gisStateIdentifier	Ідентифікатор стану агента. ▪ 1—Вихід. Агент вийшов із ACD. У багатьох ACD числовий код причини може супроводжувати цей стан, щоб вказати причину зміни стану. ▪ 2. Не готовий. Оператор не приймає контакти від ACD. У багатьох ACD числовий код причини може супроводжувати цей стан, щоб вказати причину зміни стану. ▪ 3 — Готовий. Оператор готовий прийняти контакти від ACD. ▪ 4. Розмовляння. Агент на зв'язку. ▪ 5. Робота не готова. Агент займається роботою після контакту і після завершення перейде в стан «Не готовий». ▪ 6 — Робота готова. Агент бере участь у роботі після контакту і після завершення перейде в стан готовності. ▪ 10 — Тримати. Оператор перевів контакт на утримання. ПРИМІТКА Якщо ACD має робочий стан після контакту, але не робить різниці між роботою не готова та готова до роботи, то будь ласка, виконайте такі дії. можна використовувати стан.
Позначка часу	Час, за який відбулася зміна агентського стану, виражається в мілісекундах з епохи. Часові позначки повинні бути відправлені в UTC, виражені в часі епохи в мілісекундах.

Поле	Описи
reasonCode	Необов'язковий код причини. Він може бути нульовим або порожнім. Допустимими значеннями є 1–65535 або текстовий рядок.

Приклад файлу JSON для захоплення даних у реальному часі API

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.

```
[
    {
        "acdAgentId":string,
        "gisStateIdentifier":string,
        "timestamp":number,
        "reasonCode":number
    }, ...
]
```

Руйнування сесії

При завершенні роботи програми слід знищити сесію HTTPS (вийти з системи).

Вийти

- Надішліть запит HTTPS DELETE, щоб:

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

Системна відповідь

Система реагує на успішне видалення параметрів імпорту статусом 200 OK.

Елементи керування записомAPI

API керування записом існує на рівні сервера та в інтерфейсі користувача програми Webex WFO. Він надає користувачам можливість створювати зовнішню програму, яка взаємодіє з Webex WFO.

ПРИМІТКА : API автентифікації елементів керування записом дозволяє користувачам інтегрувати сторонні програми в елементи керування записом. Під час використання цього API місце призначення для елементів керування записом
– це сервер даних, а не веб-служба Webex WFO.

Для отримання відомостей про використання API автентифікації керування записом зверніться до розділу Вхід до API елементів керування записом.

API виконує такі функції:

- Теги викликають запис і збереження: підтримує параметр часової позначки. Позначка часу використовується для пошуку активного CCR для виклику.
- Призупиняє та відновлює записування: підтримує параметр часової позначки. До інтеграцій, які не підтримують команду паузи та відновлення, належать Cisco Webex Contact Center та UJET.
- Прикріплює визначені користувачем метадані до викликів: підтримує параметр часової позначки. Позначка часу використовується для пошуку активного CCR для виклику.
- Записування сегментів (поділів) — не підтримує параметр часової позначки.
- Вхід до системи на телефонах і вимкнення їх (запис лише агентом — не підтримується для запису шлюзу) — не підтримує параметр часової позначки.
- Запуск і зупинка запису екрана: не підтримує параметр часової позначки.

ПРИКЛАД Нижче наведено тіло прикладу, включаючи позначку часу.

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

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

Запис керує протоколом API таURI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Метод	ПОСТ
Дозволи	Елементи керування записом
Тип контенту	додаток/JSON

Запит URIПараметри

Частина <> URL-адреси визначає команду керування записом, яку ви виконуєте. Доступні команди перераховані нижче.

Параметри запиту

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
acdId	N	Рядок	Ідентифікатор агента в ACD, у вигляді рядка. ПРИМІТКА : Параметр **acdServerId** обов'язковий, якщо ви використовуєте **параметр acdId** . ПРИМІТКА Якщо ви використовуєте фактичний ідентифікатор acdServerId **, згенерований і збереженийCisco, для ідентифікації користувача використовуються acdId** і **acdServerId** . ПРИМІТКА Поля **acdId**, **acdServerId** і **acdServerType** повинні бути включені в об'єкт метаданих у тілі запиту. Інші задокументовані поля потрібно передавати через URL
acdServerId	N	Рядок	Ідентифікатор сервера для ACD, у вигляді рядка. Це може бути ID, налаштований на сторінці конфігурації ACD у Webex WFO, або в одному з наступних параметрів: ▪ Для систем, які використовують Unified CCE, це обов'язковий ідентифікатор периферійного пристрою.

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
acdServerType	N	Рядок	Тип налаштованого ACD. ПРИМІТКА: **acdServerType** необхідний, коли **acdServerId** є значенням, відмінним від значення, створеного та збереженого Cisco-.
active_call_only	N	Логічне	За замовчуванням встановлено значення false. Команди метаданих і тегів можуть застосовуватися до або активний дзвінок, або раніше завершений дзвінок. Якщо active_call_only прапорець встановлюється як **true**, метадані або тег команда буде застосована лише в тому випадку, якщо виклик в даний момент виконується. Якщо дзвінок не виконується, команда буде проігнорована. ЗА ЗАМОВЧУВАННЯМ=Брехня
ccrId	N	Рядок	Унікальний ідентифікатор запису контакту під час дзвінка. Дає змогу додавати метадані після завершення дзвінка. ПРИКЛАД Запит POST: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Контент: JSON Тіло запиту: { "Метадані" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "value" : "321XYZ"}] }

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис

deviceName	N		Дозволяє обійти поле "Ім'я користувача". Надішліть запит на контроль запису, не знаючи імені користувача конкретного користувача, якщо у вас є пристрійІм'я телефону , пов'язаної з користувачем у розділі "Прив'язки пристроїв" сторінка Webex WFO. Це надає вам додатковий спосіб пов'язати запит на керування записом із телефонним дзвінком користувача, якщо ви Знайте лише ім'я пристрою. Це можна використовувати як POST метод.
			
			ПРИКЛАД
			Запит POST:
			/api/rest/recordingcontrols/pause
			Тіло запиту:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Відповідь:
			{
			"description": "Команду ПАУЗА успішно відправлено для Евелін Брайант", "personId": 123,
			"timestamp": 1624657998751
			}

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
personId	N	Рядок	Вказує користувача, до якого має застосовуватися команда керування записом API. Якщо параметр personId не надано, Webex WFO використовує автентифікованого користувача, який виконує команду. Якщо ви надаєте ідентифікатор користувача, він має належати особі в області автентифікованого користувача. Ідентифікатор користувача є одним із трьох форматів. Обробка визначає, який формат використовується на основі розбору вмісту. ▪ Ідентифікатор особи — унікальний ідентифікатор від WfoPerson.id ▪ Логін AD – домен\ім'я користувача (потрібно "\"). ▪ Адреса електронної пошти – адреса електронної пошти (потрібно "@"). ПРИМІТКА : Зворотна похила риска ("\") може бути додана лише як параметр. Він не може бути вбудований у <personId> якщо він не параметризований (<?personId=домен\ім'я користувача>) при використанні значення входу в Windows. ПРИКЛАД При використанні personId запит виглядає так: API / Відпочинок / Керування записом/користувач/ <personId>/<command>

Керування записом: аутентифікація за протоколом API та URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<метадані>
Метод	ПОСТ
Дозволи	Елементи керування записом
Тип контенту	додаток/JSON

> ПРИМІТКА Для отримання інформації про синтаксис метаданих зверніться до команд запитуAPI елементів керування записом.

Вхід у систему керування записомAPI

Наразі API керування записом підтримує Cisco або інші пристрої, налаштовані на використання елементів керування записом. Виконайте наведену нижче процедуру, щоб почати використовувати API елементів керування записом:

1. Запустіть службу «Керування записом» на пристрої. Сервер повертає сторінку входу.

   > ПРИМІТКА**:** Телефони Cisco використовують XML для відображення всіх служб.

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

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

3. На головній сторінці ви можете вибрати такі команди:

   - Вихід
   - Пауза
   - Відновити
   - Сегментація та збереження
   - Сегментувати та видалити
   - Метадані
   - Тег
   - Початок екрану
   - Зупинка екрана
   - Стан виклику

   Коли ви робите вибір, запит знову передається через сервер даних на сервер додатків. Сервер даних додає сеансові файли cookie, які зберігаються, коли ви ввійшли в систему.

   > ПРИМІТКА Підтримується параметр часової позначки для команд паузи та відновлення.

ВАЖЛИВО Команда **«Сегментувати та зберегти** » розділяє контакт, в результаті чого утворюються два контакти. Команда **«Сегмент і видалення** » негайно видаляє попередній сегмент і створює новий контакт. Він не надсилає видалену частину сегментованого виклику до кошика.

Вихід із елементів керування записомAPI

Ви можете продовжувати використовувати елементи керування записом, доки не мине час очікування сеансу або доки ви не виберете **Вийти**. Процедура виходу з системи така ж, як і при вході в систему.

Керування записом команд запиту API

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

	Шлюз	**Розумний робочий стіл**	**Сервер сигналізації**	
Команда	**Запис**	**Запис**	**Запис**	**Опис**
Логін			X	Увійдіть користувача на пристрій із вказаним розширенням. Асоціює користувача з пристроєм для занять готелем. Підтримувані параметри в тілі запиту: Extension (string) – розширення телефону для входу в систему Приклад тіла запиту: { "Розширення" : "1234" }
Вихід			X	Вийдіть із системи користувача з пристрою за допомогою вказаного розширення. Видаляє зв'язок користувача з пристроєм для занять готелем. Підтримувані параметри в тілі запиту:

extension (string) – розширення об'єкта

Команда	Шлюз Запис	Розумний робочий стіл Запис	Сервер сигналізації Запис	Опис
				Телефон для виходу з нього Приклад тіла запиту: { "Розширення" : "1234" }

Метадані	X	X	X	Прикріплює метадані до активного дзвінка.
				Якщо активного виклику немає і лише active_call_ false буде додано метадані до попереднього виклику.
				Підтримувані параметри в тілі запиту:
				
				метадані (масив об'єктів)
				
				▪ name (рядок) – ключ метаданих
				▪ value (рядок) – значення метаданих
				
				Приклад тіла запиту:
				
				{
				"metadata" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "Мої користувацькі дані"}]
				}

Пауза	X	X	X	Призупинення запису екрана та аудіо за активний дзвінок. ПРИМІТКА Коли використовується запис шлюзу, вставляються події паузи в аудіозаписи під час процесів звірки. Якщо запис вже поставлено на паузу, ця команда ігнорується.

Команда	Шлюз Запис	Розумний робочий стіл Запис	Сервер сигналізації Запис	Опис
Відновити	X	X	X	Відновіть запис екрана та звуку для активного виклику. Якщо запис не поставлено на паузу, ця команда ігнорується.
Сегмент		X	X	Створіть новий сегментний контакт для активного дзвінка. Підтримуваний параметр у тілі запиту: **delete (рядок)** — чи слід видаляти файл Попередній сегмент ▪ Значення = істина або брехня ▪ За замовчуванням false (зберегти сегмент) ▪ Якщо це true, попередній сегмент у дзвінку видаляється негайно. ▪ Якщо false, робочий процес завершення взаємодії обробляється на попередньому сегменті, як звичайний дзвінок. Приклад тіла запиту: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Запустіть запис лише з екрана. ▪ Якщо виконується звичайний запис дзвінків, буде створено окремий запис лише на екрані.

	▪ Якщо вже було розпочато інший запис лише на екрані, ця команда ігнорується.

Команда	Шлюз Запис	Розумний робочий стіл Запис	Сервер сигналізації Запис	Опис
Stop_Screen		X	X	Завершіть записування лише з екрана. Якщо ні Триває запис лише на екрані, це команду ігнорується.
Тег	X	X	X	Встановлює причину активного дзвінка Тегами. Якщо немає активного дзвінка і active_call_only невірно, це зміниться причину попереднього дзвінка.
call_status			X	Повертає відповідь, яка вказує, чи знає служба сигналізації CTI про дзвінок для користувача. Якщо поточний виклик для Користувач має запис запису контакту дзвінка в базу даних, ідентифікатор цього контакту для дзвінка Запис також повертається. Підтримувані параметри в запиті тіло: ▪ ani (рядок) – Активний дзвінок інформація повертає true лише у випадку, якщо ANI поточного дзвінка збігається. ▪ dnis (рядок) – Активний дзвінок інформація повертає true лише у випадку, якщо DNIS поточного дзвінка збігається. Приклад тіла запиту: { "Ані" : "1234" } Ця команда повертає два атрибути у відповідь на запит. ▪ callActive (логічне значення) –

true, якщо служба сигналізації CTI знає про

Команда	Шлюз Запис	Розумний робочи	Сервер сигналізації	Опис
				дзвінок для користувача. ▪ contactId (ціле число) – повертає ідентифікатор контакту Webex WFO для контакту Webex виклику, якщо він існує. Приклад атрибутів відповіді: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

Використання елементів керування записом із командного рядка

За допомогою командного рядка можна надсилати команди керування записом.

ПРИМІТКА Якщо ви вирішите використовувати командний рядок, команди та значення мають відповідати налаштованим командам і значенням. Якщо вони не співпадуть, команда не матиме сили.

У наведеній нижче таблиці перелічено команди та пов'язані з ними формати командного рядка. Ці команди не чутливі до регістру.

Команда	Формат
Метадані	Установіть значення визначеного ключа метаданих, який буде пов'язано з поточним контактом. Ключ не може бути порожнім. Якщо значення рядка ключа не збігається з попередньо визначеним ключем метаданих у системі, воно ігнорується. Значення не є обов'язковим. (Другий символ вертикальної риски в рядку має все ще існувати.) Якщо залишити поле порожнім, припускається, що ви хочете встановити значення ключа у порожній рядок або числове значення, що дорівнює нулю. Формат значення повинен збігатися з форматом ключа, який він встановлює. Формати включають рядок, число та дату. dcc -c "метадані|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Пауза	Тимчасово призупиніть захоплення даних робочого стола, звуку та екрана.

Команда	Формат
	Які б медіа не захоплювалися активно, вони будуть призупинені, коли буде дана ця команда. Сервіс припинить запис даних у файли захоплення. У випадку з даними аналітики настільного комп'ютера він продовжує записувати дані, але будь-які події натискання клавіші призведуть до того, що конкретна клавіша буде записана у вигляді зірочки у файлі захоплення. ПРИМІТКА Якщо використовується запис шлюзу, події паузи вставляються в аудіозаписи під час процесів узгодження. Цю команду можна використовувати для призупинення записів лише з екрана: dcc -c пауза
Відновити	Відновіть раніше призупинену зйомку медіа. DCC -c відновити
Початок сегмента	Створіть новий сегментний контакт для активного дзвінка. Сегмент DCC -C
Зупинка сегмента	Зупинити новий сегментний контакт для активного дзвінка. DCC -C сегмент|<ani>|<dnis>|<associated>|<delete> ПРИКЛАД Для сегмента та видалення: dcc -c сегмент||||Справжній
Тег	Надішліть аудиторське повідомлення з командою TAG, іменем користувача та позначкою часу .dcc -c тег

Спрощене керування записомAPI

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

Протокол iURI

URI	ОТРИМАТИ: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<ідентифікатор ACD агента>&acdServerId=<ідентифікатор ACD сервера агента> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
Метод	GET і POST
Дозволи	Елементи керування записом
Тип контенту	додаток/JSON

Приклад GET

ПРИКЛАД

http://<Data Сервер IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<ідентифікатор ACD агента>&acdServerId=<ідентифікатор ACD сервера агента>

Де в наведеному вище прикладі,

- <Data Server IP> — введіть IP адресу сервера даних.
- <command> — введіть команду, як-от пауза, відновлення або тег. Повний список команд детально описаний в таблиці нижче.
- <Ідентифікатор ACD агента>— введіть ACD ID агента.

- <ідентифікатор сервера ACD агента>— введіть ідентифікатор сервера ACD агента. Ідентифікатор сервера ACD можна знайти в розділі «Керування програмами» > ACD «Конфігурація»

Приклад POST

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

Де в наведеному вище прикладі,

- <Data Server IP> — введіть IP адресу сервера даних.
- <command> — введіть команду, як-от пауза, відновлення або тег. Повний список команд детально описаний в таблиці нижче.

Настроювання спрощених елементів керування записом

1. Якщо веб-служби сервера даних Webex WFO вимкнено, перезапустіть його та встановіть для його типу запуску значення

   Автоматичний.

2. Переконайтеся, що сервер tomcat успішно запустився та розгорнув війни. Подивіться в останній catalina.*.log файл в C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Встановіть порт сервера в URL-адресі на 8080.

   > ПРИКЛАД# http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Переконайтеся, що ваша система працює належним чином, використовуючи такий інструмент, як Poster.

   Для створення GET-запиту використовуйте наступне:

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

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

Використовуйте наступне, щоб надіслати запит POST для перевірки метаданих:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metadata": [{
            "Ім'я":
```

```
            "Текст1",
            "value": "Тестові дані"
            }
    ]
}
```

Якщо цей тест покаже, що ваша система не працює, перевірте останню localhost_access_log на наявність localhost_access_log.*.txt. У цьому журналі буде вказано, чи був зроблений запит до цього сервера. Якщо це не так, це свідчить про те, що запити не надсилаються на цей сервер через порт 8080, і у вас виникла проблема з відправником.

Опис команд

У наведеному нижче списку докладно описано доступні команди.

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

Команда	Опис

Метадані	Прикріплює метадані до активного дзвінка.
	
	Якщо активного виклику немає і active_call_only хибний, це додасть метадані до попереднього виклику. Підтримувані параметри в тілі запиту:
	
	метадані (масив об'єктів)
	
	▪ name (рядок) – ключ метаданих
	▪ value (рядок) – значення
	
	метаданих Приклад тіла запиту
	
	POST:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metadata": [{
	"metadata-key": "text1",
	"value": "Тестові дані"

Команда	Опис
	}] }
Пауза	Зробіть паузу на екрані та аудіозаписі для активного дзвінка. ПРИМІТКА Якщо використовується запис шлюзу, події паузи вставляються в аудіозаписи під час процесів узгодження. Якщо запис вже поставлено на паузу, ця команда ігнорується. Приклад POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Відновити	Відновіть запис екрана та звуку для активного виклику. Якщо запис не поставлено на паузу, ця команда ігнорується. Приклад POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Сегмент	Створіть новий сегментний контакт для активного дзвінка. Приклад POST: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Запустіть запис лише з екрана. ▪ Якщо виконується звичайний запис дзвінків, буде створено окремий запис лише на екрані. ▪ Якщо вже було розпочато інший запис лише на екрані, ця команда ігнорується. Приклад POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen виконується,	Завершіть записування лише з екрана. Якщо запис лише на екрані не

Команда	Опис
	Ця команда ігнорується. Приклад POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Тег	Встановлює причину активного виклику як tagged. Якщо активного дзвінка немає і active_call_only помилковий, це змінить причину попереднього дзвінка. Приклад POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Деталі розкладу за агентами та датоюAPI

Деталі розкладу за агентами та API отримують детальну інформацію про розклад для всіх агентів або вказаний список агентів у діапазоні дат. Цей API повертає дані лише для агентів, які знаходяться в межах вашої видимості та видимі автентифікованому користувачу.

> **ПРИМІТКА:** Якщо жоден із запитуваних ідентифікаторів агента не відображається в поданні користувача, що запитує, API поверне порожній масив JSON.

Протокол iURI

URI	~/Планування/Розклад/Активність/Деталь/
Метод	GET і POST
Дозволи	Плануйте графіки

параметри;

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
fromDate	Y	Рядок	Дата початку даних про активність. Формат РРРР-ММ-ДД.
toDate	Y	Рядок	Дата завершення даних про активність. Формат РРРР-ММ-ДД.

> ПРИМІТКА**:** Діапазон дат обмежено тридцятьма одним днем в одному виклику API. Якщо потрібно більше дат, API можна викликати кілька разів на всі необхідні дати.

Поля запиту

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
agentIds	Y	Номер	ID операторів, для яких ви запитуєте дані про активність (через кому через кому).

Поле	З'ясувати?	Тип Опис
		ПРИМІТКА Якщо ви не вкажете ідентифікатори агентів, будуть повернуті дані для всіх агентів у вашому представленні даних.

Наприклад:

ПОСТ ~/планування/розклад/активність/деталь?fromDate=<date>&toDate=<date>

```
{
    "agentIds":[<ідентифікатор агента>, <ідентифікатор агента>, <ідентифікатор агента>]
     }
```

Деталі розкладу за агентами та полями відповідей API дати

Ім’я	Опис
agentId	Унікальний ID агента.
Ідентифікатор співробітника	Посвідчення співробітника агента.
agentTimeZone	Часовий пояс, в якому знаходиться контакт-центр оператора. **ПРИМІТКА** Це часовий пояс відображення агента, який є його місцевим часом. ПРИМІТКА Дані будуть повернуті на основі дати, зазначеної в часовому поясі клієнта. Активності, які тривають опівночі, не скорочуються в кінці дня. Натомість WFM повертає всю активність для всіх активностей, які мають будь-яку частину у вибраний день у часовому поясі клієнта. Наприклад, якщо ви надішлете активність 9 жовтня, яка триватиме до 10 жовтня, ви отримаєте результати за всю активність.
activitiesByDate	Перелік видів діяльності агента на зазначену дату.

Ім’я	Опис
дата	Дата здійснення діяльності агента.
Діяльність за розкладом активність	Детальний перелік запланованих активностей агента (кожна запланована перелічені).
Тип діяльності	Вид діяльності.
activityTypeLabel	Мітка для типу активності.
activityDetailName	Назва конкретного виду діяльності.
serviceQueueId	ідентифікатор черги послуг.
startTime	Час початку діяльності. Формат=Час UNIX
endTime	Час завершення діяльності. Формат=Час UNIX
Платні	Вказує, чи це оплачувана активність: правда чи брехня.
activityMetadata	Визначає поле метаданих для активності.

Деталі розкладу за агентами та прикладами файлів JSON API

Приклад файлу запиту

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

Приклад файлу відповіді

```
[
        {
                "agentId": 1, "employeeID":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "Америка/Чикаго" "activitiesByDate": [
```

```
                    {
                        "date": "2016-07-22",
                        "scheduledActivities": [
                            {
                                "activityType": "обід", "activityTypeLabel":
                                "Обід", "activityDetailName": "Спеціальний
                                обід", "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "Оплачено": правда
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Розклад для TimespanAPI

API розкладу для Timespan отримує заплановані дії на вказаний проміжок часу для вказаних ідентифікаторів агентів. Повертаються лише розклади для агентів у представленнях користувача, що надсилає. Цей API дозволяє абоненту отримувати дані за розкладом протягом 60 днів для одного оператора або до дев'яти днів для кількох операторів.

Протокол iURI

URI	~/schedule/for/timespan/
Метод	ПОСТ
Дозволи	Потрібен дозвіл на редагування розкладів або перегляд розкладів. У разі користувач, який має дозвіл лише на перегляд розкладів, може отримати лише свій власний розклад.

Параметри запиту

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
fromTimestamp	Y	Довге ціле число	Від часової позначки в мілісекундах епохи. Тривалість від "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може перевищувати 9 днів, якщо вказано декілька agentIds. Якщо одиночний agentId є вказано, то тривалість від "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може перевищувати 60 днів.
toTimestamp	Y	Довге ціле число	Для позначення часу в мілісекундах епохи. Тривалість від "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може перевищувати 9 днів, якщо вказано декілька agentIds. Якщо одиночний agentId є вказано, то тривалість від "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може перевищувати 60 днів.

Поля запиту

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
agentIds	Y	масив Лонгів	ID агентів, які перебувають у представленнях користувача, що надсилає дані. Кількість посвідчень не може перевищувати 1 000.

Наприклад:

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

Поля відповіді

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
agentId	Y	Ціле число	Ідентифікатор агента.
Ідентифікатор співробітника	Y	Рядок	Посвідчення працівника. Це поле може бути null або порожнім.
agentTimeZone	Y	Рядок	Часовий пояс для відображення агента (ідентифікатор часового поясу Java, наприклад "Америка/Чикаго").
Діяльності	Y	масив	Масив об'єктів активності. Це поле може бути порожнім.

Об'єкти діяльності

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
Тип діяльності	Y	Рядок	Тип діяльності (не локалізований).
activityTypeLabel	Y	Рядок	Мітка типу активності (локалізована).
activityDetailName	Y	Рядок	Назва подробиць вправи. Це значення є null або порожнім, якщо тип активності не є одним із наведених нижче. ▪ Це ім'я черги послуг, якщо тип активності – це обслуговування, закрите обслуговування або понаднормова робота для послуги

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
			черга. ▪ Це назва групи з кількома навичками, якщо тип діяльності полягає в обслуговуванні, закритому обслуговуванні або понаднормовій роботі для групи з кількома навичками. ▪ Це перерва, обід, виняток або назва проекту, якщо тип діяльності належить до одного з цих видів діяльності.
startTime	Y	довгий	Позначка часу початку діяльності в мілісекундах епохи.
endTime	Y	довгий	Кінцева позначка часу дії в мілісекундах епохи.
колір	Y	Рядок	Кольоровий HTML-код.
serviceQueueId	N	довгий	Ідентифікатор черги послуг. Цей параметр є недійсним, якщо тип активності не в обслуговуванні, закритому обслуговуванні або понаднормовій роботі в черзі обслуговування.
multiSkillGroupId	N	довгий	Ідентифікатор групи з кількома навичками. Це є недійсним, якщо тип діяльності не використовується в строю, закритому обслуговуванні або понаднормовій роботі для групи з кількома навичками.

Приклад відповіді


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Америка/Чикаго",
        "діяльність":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "В
            обслуговуванні", "activityDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "color":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "ОБІД", "activityTypeLabel": "Обід",
"activityDetailName": "Спеціальний обід", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"color": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "В обслуговуванні",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"color": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

СервісAPI

Використовуйте API служби, щоб створювати черги служб і ідентифікувати їх у поданні користувача. Цей API використовує два методи:

- GET Service: Дозволяє отримати список послуг.
- Служба POST: Дозволяє створити чергу обслуговування.

> ПРИМІТКА : Службовий API не повертає логіни (адреси електронної пошти) для агентів. Імена агентів та інші логіни дивіться User API.

ОТРИМАТИ сервісAPI

GET Service дозволяє отримати список послуг у вашому представленні.

Протокол GET Service API таURI

URI	/API/rest/v2/планування/сервіс
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Плануйте графіки
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту GET Service API

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
mainViewOnly	N	Логічне	Якщо має значення true, повертає лише служби, які знаходяться в головному режимі перегляду абонента. За замовчуванням має значення false (повертає всі служби).
переглянути	N	Логічне	Якщо true, повертає служби разом із призначеними представленнями. За замовчуванням має значення false.
Зіставлення навичок	N	Логічне	Якщо true, повертає послуги разом із групою навичок

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
			Зіставлення. За замовчуванням має значення false.
contactType	N	Ціле число	Якщо надається, повертає послуги, тип черги послуг яких вказано тип контакту. 0 = Інтерактивний. 1 = Неінтерактивний. ПРИМІТКА : Повертає помилку 400, якщо параметр надано, але значення не 0 або 1.
тип	N	Ціле число	Якщо надається, повертає послуги з цим типом черги послуг. ПРИМІТКА : Повертає помилку 400, якщо параметр надано, але значення не є цілим. Повертає порожній список, якщо тип не є існуючим типом черги послуг.
forcastAllowed	N	Логічне	Якщо true, повертає лише служби зі знятою галочкою "Не створювати прогнози або розклади для цієї черги служб". Може встановити значення True в одній з наступних ситуацій: ▪ Без інших параметрів ▪ З обов'язковими відображеннями перегляду та навичок ▪ З переглядом, зіставленнями навичок і обов'язковим типом або типом контакту. За замовчуванням має значення false (повертає всі служби).

Поля відповіді GET Service API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор черги послуг. ПРИМІТКА Ідентифікатор черги послуг використовується агентами за розкладом

Поле	Опис
	від Service Queue API.
Номер	Ідентифікатор черги служб ACD.
Ім’я	Найменування черги обслуговування.
Пріоритет	Пріоритет черги послуг. Допустимими значеннями є 0–999. Нуль – найвищий пріоритет. За замовчуванням 0.
Віртуальний	Індикатор черги віртуальних послуг. За замовчуванням має значення false.
Колір	Шістнадцятковий код черги послуг. За замовчуванням #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast значення false.	Не генеруватиме прогноз або розклад, якщо це правда. За замовчуванням має
MSAQ	Вмикає багатоckilled agent queuation. За замовчуванням має значення false.
Тип	Тип черги послуг. За замовчуванням 0 (голос).
Технологія TypeDesc	Ім'я типу сервісної черги.
ContactType (Тип контакту)	Тип контакту черги обслуговування. 0 = Інтерактивний (за
замовчуванням). 1 = Неінтерактивний. Ідентифікатори представлення	Масив ідентифікаторів
представлень.	
skillMappingIds	Масив ідентифікаторів відображення навичок.

Приклад файлу JSON API GET Service


```
[
        {
                "Ід" : 123,
                "number" : 456, "name" :
                "Продажі", "priority" : 1,
                "virtual" : false, "color" :
                "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
```

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

POST ServiceAPI

Служба POST дозволяє створити нову чергу послуг у поданні користувача. Нова додана черга послуг додається до всіх поточних представлень користувача. Якщо користувачеві не призначено жодного представлення даних, він не зможе виконати цю операцію.

Протокол API служби POST таURI

URI	/API/rest/v2/планування/сервіс

Метод	ПОСТ
Дозволи	Адміністрування обміну повідомленнями, адміністрування WFM

Поля запиту API служби POST

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
число	Y	Номер	Визначає чергу обслуговування в ACD. Унікальний. Не null. Максимальна кількість цифр = 22
Ім'я	Y	Рядок	Найменування черги обслуговування. Унікальний. Чи не порожній. Максимальна кількість символів = 50
acdServiceId	Y	Рядок	ID черги послуг ACD. Чи не порожній. Максимальна кількість символів = 50
пріоритет	Y	Номер	Пріоритет черги послуг. Допустимими значеннями є 0–999. Нуль – найвищий пріоритет. За замовчуванням 0. Унікальний. Не null. Максимальна кількість цифр = 22
колір	N	Рядок	Шістнадцятковий код черги послуг. За замовчуванням #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ КОЛІР). Чи не порожній. Має бути прив'язаний до поля colorCode у форматі GET ~/config/color. Максимальна кількість символів = 50
notAllowForecast	N	Логічне	Якщо true, не генеруватиме прогноз або розклад. За замовчуванням має значення false.
MSAQ	N	Логічне	Вмикає багатоckilled agent queuation. За замовчуванням має значення false.
тип	Y	Номер	Тип черги послуг. За замовчуванням 0 (голос). Існуючий тип черги послуг.
closedHoursПерерозподілТип		Номер	Тип перерозподілу закритих годин.

- 0 = Немає
- 1 = пропорційний

Пол	З'ясу	Тип	Опис
			▪ 2 = Парні За замовчуванням 0. Обов'язковий, якщо цей тип призначений для типу черги служб з типом контакту Неінтерактивний інакше, який не використовується.
Поріг обробки		Номер	Поріг керованості. 0–4320 хв. За замовчуванням 0. Значення необхідне, якщо closedRedistType дорівнює 1 або 2. Якщо closedRedistType не дорівнює 1 або 2, handlingThreshold не використовується.
talkTime		Номер	Середній час контакту в секундах. Не може бути негативним.
Час роботи		Номер	Середній час роботи в секундах. Не може бути негативним.
serviceLevelObjectivePercent		Номер	Відсоток як 0–100 для черги послуг з інтерактивним типом контакту. Якщо черга послуг має тип контакту Неінтерактивний, то це поле ігнорується. Черги послуг з неінтерактивними типами контактів жорстко закодовані до 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Номер	Має бути позитивним для контактного типу Інтерактиву. Ігнорується, якщо тип використовується для типу черги служб з типом контакту Неінтерактивний (буде жорстко закодовано як null).
продуктивність у відсотках	N	Номер	Відсоток продуктивності. За замовчуванням 0.
fteHourPerWeek	N	Номер	FTE годин на тиждень. За замовчуванням 0.
breakHoursPerWeek	N	Номер	Години перерви на тиждень. За замовчуванням 0.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Номер	Коефіцієнт коригування прогнозу кількості агентів. Типовим значенням є 1.00. Діапазон 0,00–10,00.

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
Дні	Y	Масив	Масив інформації за день. Має бути хоча б один активний будній день із заходом відкриття та закриття. Дивіться розділ «Поля днів» для визначення полів що вихід JSON включає протягом кількох днів.
Зіставлення навичок	Y	Масив	Масив інформації для відображення навичок. Якщо він недоступний, то відношення черги послуг до відображення навичок не оновлюватиметься. Дивіться Поля відображення навичок для визначення поля, які вивід JSON включає для зіставлень навичок.
присвоєні DNS	Y	Масив	Масив інформації DN. Якщо він недоступний, то відношення черги служб до DN оновлюватися не буде. Дивіться Поля DN для визначення полів що вихід JSON включає для призначених DN.
віртуальний		Логічне	Якщо true, вказує, що це віртуальна черга послуг.
віртуальні сервіси	Y	Масив	Масив віртуальної інформації про сервіс. Якщо він недоступний, то відношення черги служб до черги служб джерела не оновлюватиметься. Дивіться Віртуальні поля служби для визначення поля, які включає вивід JSON для віртуальних сервісів.
schedulingOrderParameters	Y	Масив	Масив інформації про замовлення планування. Якщо він недоступний, то відношення пріоритетів планування черги

служб не оновлюватиметься.

Пол	З'ясу	Тип	Опис

			Дивіться Поля порядку планування для визначень полів, які вихід JSON включає для планування параметрів замовлення.
vacationOrderParameters	Y	Масив	Масив інформації про замовлення відпустки. Якщо його немає, то черга послуг, пріоритети відпусток, відносини не будуть оновлюватися. Дивіться поля «Замовлення відпустки» для визначення полів, які вивід JSON включає для параметрів замовлення відпустки.
multiSkillGroups	Y	Масив	Масив груп з кількома навичками. Якщо він недоступний, то відношення черги обслуговування кількох навичок не оновлюватиметься. Перегляньте розділ Поля груп із кількома навичками для визначення полів, які вихід JSON включає для груп з кількома навичками.
agentIds	N	Масив чисел	Масив ID агентів, основною чергою сервісів яких є ця черга служб (додається тільки в хмарі - починаючи з 2016.10)

Дні Поля

Поле «Дні» містить такі поля для тегів «Неділя», «Понеділок», «Вівторок», «Середа», «Четвер», «П'ятниця» та «Субота»:

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
відкривати		Час	Формат: ГГ:XX. І відкрите, і закрите повинні мати значення або обидва повинні бути нульовими. Ігнорується, якщо активний має значення false.
Закрити		Час	Формат: ГГ:XX. І відкрите, і закрите повинні мати значення або обидва повинні бути нульовими. Ігнорується, якщо активний має

Пол	З'ясу	Тип	Опис
			значення false.
активний	Y	Логічне	Показує, чи активний день.

Поля для картографування навичок

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
Ідентифікатор	Y	Номер	Ідентифікатор зіставлення навичок.
пріоритет	Y	Номер	Допустимі пріоритети: 0–999, де 0 — найвищий. За замовчуванням має пріоритет 1.

Поля DN

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
Ідентифікатор	Y	Номер	DN ID.
почати	Y	Час	Час початку DN.
кінець	Y	Час	Час, протягом якого закінчується DN. Має бути після старту.
Дні	Y	Масив	Масив обраного дня тижня (тег monday, вівторок, середа, четвер, п'ятниця, субота, з булевим значенням). Повинен мати хоча б один комплект.

Віртуальні поля послуг

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
Ідентифікатор	Y	Номер	Ідентифікатор черги послуг. Ця черга послуг повинна мати той самий тип черги послуг.
годинний розрив	N	Номер	Ігнорується, починаючи з WFM 9.3(1).
Співвідношення	N	Номер	Ігнорується, починаючи з WFM 9.3(1).

Планування полів замовлень

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
Критерії	Y	Рядок	Саме критерії будуть враховуватися при Запис агента на обслуговування. Це id і не локалізований рядок - один з: maximum_hours_

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
			доступні, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, звання
пріоритет	Y	Номер	Саме пріоритет відводиться критеріям. Унікальний.
Висхідний	Y	Логічне	Є висхідним/низхідним. За спаданням вказано значення за замовчуванням - значення false.

Поля для замовлення відпустки

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
Критерії	Y	Рядок	Саме критерії будуть враховуватися для пріоритетів відпустки. Це id, а не локалізований рядок - один з: company_start_date, department_start_date, rank, min_fte_hours.
пріоритет	Y	Номер	Саме пріоритет відводиться критеріям. Унікальний.
Висхідний	Y	Логічне	Є висхідним/низхідним. За спаданням вказано значення за замовчуванням - значення false.

Поля груп із кількома навичками

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
Ідентифікатор	Y	Номер	Ідентифікатор групи з кількома навичками.
Ім'я		Рядок	Назва групи з кількома навичками. Не використовується в POST і PUT. Включено лише у відповідь GET. Чи не порожній.
пріоритет	Y	Номер	Допустимі пріоритети: 0–999, де 0 — найвищий. За замовчуванням має пріоритет 1.

Поля відповіді POST Service API

Ім’я	Опис
Ідентифікатор цифр = 22	Ідентифікатор черги послуг. Унікальний. Не null. Максимальна кількість
число цифр = 22	Визначає чергу обслуговування в ACD. Не null. Максимальна кількість
Ім'я Максимальна кількість символів = 50	Найменування черги обслуговування. Унікальний. Чи не порожній.
acdServerId	Ідентифікатор сервера ACD. Не null. Максимальна кількість цифр = 22
пріоритет	Пріоритет черги послуг. Допустимими значеннями є 0– 999. 0 – найвищий пріоритет. За замовчуванням 0. Унікальний. Не null. Максимальна кількість цифр = 22
віртуальний false. Не null.	Вказує, чи це віртуальна черга послуг. За замовчуванням має значення
колір	HTML-код черги послуг. За замовчуванням "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Чи не порожній. Має бути прив'язаний до поля colorCode у форматі GET ~/config/color. Максимальна кількість символів = 50
notAllowForecast замовчуванням має значення false.	Не генеруватиме прогноз або розклад, якщо це правда. За
MSAQ значення false.	Вмикає багатоскілове чергування агентів. За замовчуванням має
тип	Тип черги послуг. За замовчуванням 0 (голос). Існуючий тип черги послуг.
typeDesc	Ім'я типу сервісної черги. Чи не
порожній. closedHoursПерерозподілТип закритих годин.	Тип перерозподілу 0 = Немає 1 = пропорційний 2 = Парні За замовчуванням 0. Додано в WFM 9.2 (1). Значення необхідне, якщо тип використовується для типу черги служб, а тип контакту Неінтерактивний інакше не

	використовується.
Поріг обробки WFM	Поводження з молотаркою. 0–4320 хв. За замовчуванням 0. Додано в 9.2(1).

Ім’я	Опис
	Значення необхідне, якщо closedRedistType дорівнює 1 або 2, в іншому випадку це поле не використовується.
talkTime	Середній час контакту в секундах. Не може бути негативним.
Час роботи	Середній час роботи в секундах. Не може бути
негативним. serviceLevelObjectivePercent	Об'єктивний відсоток рівня сервісу. 0–100 для
контактного типу	
	Інтерактивні. Ігнорується, якщо тип використовується для типу черги послуг з типом контакту Неінтерактивний (буде жорстко
	закодовано до 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds контактного типу	Рівень сервісу об'єктивні секунди. Має бути позитивним для
	Інтерактивні. Ігнорується, якщо тип використовується для типу черги служб з типом контакту Неінтерактивний (буде жорстко
	закодовано на null).
продуктивність у відсотках	Відсоток продуктивності. За замовчуванням 0.
fteHourPerWeek	FTE годин на тиждень. За замовчуванням 0.
breakHoursPerWeek	Години перерви на тиждень. За замовчуванням 0.
forecastPrecisionLevel	Рівень точності прогнозу.
forecastStaffingAdjustmentFactor є 1.00.	Коефіцієнт коригування прогнозу кількості агентів. Типовим значенням
	Діапазон 0,00–10,00.
Дні	Масив інформації за день. Має бути не менше 1 активного буднього дня з відкритим і закритим набором. Посилатися
Зіставлення навичок	Масив інформації для відображення навичок. Якщо він недоступний, то відношення черги послуг до відображення
	навичок не оновлюватиметься.
присвоєні DNS	Масив інформації DN. Якщо він недоступний, то відношення черги служб до DN оновлюватися не буде.
віртуальні сервіси	Масив віртуальної інформації про сервіс. Якщо він недоступний, то відношення черги служб до черги служб джерела не оновлюватиметься.

schedulingOrderParameters	Масив інформації про замовлення планування. Якщо його немає, то послуга

Ім’я	Опис
	Відношення пріоритетів планування черги не буде
оновлюватися. vacationOrderParameters	Масив інформації про замовлення відпустки. Якщо
його немає, то послуга	
	Черга пріоритетів відпустки відносини не оновлюватимуться.
multiSkillGroups	Масив інформації про групи з кількома навичками. Якщо його немає, то
послуга	
	Відношення черги до кількох навичок груп не оновлюватиметься. Додано в WFM 9.3 (1).
agentIds	Масив ідентифікаторів агентів. Якщо жоден агент не зіставив цю чергу служб як основну чергу послуг, цей масив номерів не буде доступний. Додано лише у хмарі з 2016.10.

Приклад файлу JSON запиту API служби POST

{

"acdServerId": 2,

"номер: 456,

"назва: "Продажі",

"priority": 1, "color":

"#7399BD",

"notAllowForecase": false, "msaq":

false,

"type": 0,

"closedHoursRedistributionType": 0,

"handlingThreshold": 0,

"talkTime": 60,

"workTime": 10,

"serviceLevelObjectivePercent": 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,

"productivityPercent": 0,

"fteHourPerWeek": 0,

"breakHoursPerWeek": 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,

```
"days": {
        "Неділя":
        {
                "open": "00:00",
                "close": "23:59", "active" :
                true
        },
        "Понеділок" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Вівторок" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Середа" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Четвер" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "П'ятниця" :
```

```
            {
                        "open" : "00:00",
                        "close" : "23:59", "active" :
                        true
            },
            "Субота" :
            {
                        "open" : "00:00",
                        "close" : "23:59", "active" :
                        true
            }
},
"skillMappings" : [
            {
                        "Ід" : 22,
                        "Пріоритет" : 1
            }
],
"assignedDns": [
            {
                        "Ід": 32,
                        "start": "00:00",
                        "end": "10:15",
                        "days" : // Повинен мати хоча б один набір
                        {
                                    "Неділя" : Брехня,
                                    "Понеділок" : Правда,
                                    "Вівторок" : Правда,
                                    "Середа" : Правда, Будь
                                    ласка,
```

"П'ятниця" : правда, "Субота" :
Брехня
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"Ід" : 22,
"hourGap" : 0,
"Співвідношення" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"Критерії" : maximum_hours_available, "Пріоритет" : 1,
"Висхідний" : Брехня

},
{
"Критерії" : minimum_hours_available, "Пріоритет" : 2,

"Висхідний" : Брехня
{
},
"Критерії" : maximum_hours_per_week,
"Пріоритет" : 3,
"Висхідний" : Брехня

{
},
"Критерії" : minimum_hours_per_week,

"Пріоритет" : 4, "За
зростанням" : Брехня
},
{
"Критерії" : Ранг,
"Пріоритет" : 5, "За
зростанням" : Брехня
},
{
"criteria" : company_start_date, "priority" : 6,
"Висхідний" : Брехня
},
{
"criteria" : department_start_date, "priority" : 7,
"Висхідний" : Брехня
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"критерії" : company_start_date, "пріоритет" : 1,
"Висхідний" : Брехня
},
{
"Критерії" : department_start_date, "Пріоритет" :
2,
"Висхідний" : Брехня
},
{

"Критерії" : min_fte_hours, "Пріоритет" :
3,
"Висхідний" : Брехня
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": true
}

Приклад файлу JSON відповіді API служби POST

{
"Ідентифікатор" : 6788,
"кількість" : 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Продажі", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"тип" : 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold" : 0,
"talkTime" : 60,
"workTime" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,

"днів" : {
"Неділя" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Понеділок" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Вівторок" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Середа" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
}, "четвер" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
}, "П'ятниця" :
{
"open" : "00:00",

```
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Субота" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "Ід" : 22,
                "name" : "Назва навички",
                "пріоритет" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "Ід": 32,
                "start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "name" : "Ім'я", "число": 12,
                "days" : // Повинен мати хоча б один набір
                {
                        "Неділя" : Неправда,
                        "Понеділок" : Правда,
                        "Вівторок" : Правда,
                        Будь ласка, Будь
```

```
                "Четвер" : правда,
                "П'ятниця" : Правда,
                "Субота" : Брехня
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "Ід" : 22,
            "name" : "Ім'я", "число": 12,
            "hourGap" : 0,
            "Співвідношення" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "Критерії" : maximum_hours_available,
            "Пріоритет" : 1,
            "Висхідний" : Брехня
        },
        {
            "Критерії" : minimum_hours_available,
            "Пріоритет" : 2,
            "Висхідний" : Брехня
        },
        {
            "Критерії" : maximum_hours_per_week,
            "Пріоритет" : 3,
            "Висхідний" : Брехня
```

```
            },
            {
                "Критерії" : minimum_hours_per_week,
                "Пріоритет" : 4,
                "Висхідний" : Брехня
            },
            {
                "Критерії" : Ранг,
                "Пріоритет" : 5, "За
                зростанням" : Брехня
            },
            {
                "criteria" : company_start_date, "priority" : 6,
                "Висхідний" : Брехня
            },
            {
                "criteria" : department_start_date, "priority" : 7,
                "Висхідний" : Брехня
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "критерії" : company_start_date, "пріоритет" : 1,
                "Висхідний" : Брехня
            },
            {
                "Критерії" : department_st "Пріоритет" :
                2,
```

"Висхідний" : Брехня
},
{
"Критерії" : min_fte_hours, "Пріоритет" :
3,
"За зростанням" : Брехня.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"Ід" : 345,
"name" : "Багатомовний",
"пріоритет" : 1
},
{
"Ід" : 341,
"name" : "Двомовний",
"пріоритет" : 2
}
],
"агенти": [
35,24,3
]
}

IDAPI черги служб

TAPI служби ID дозволяє ідентифікувати, оновлювати або видаляти чергу послуг.

- GET Service Queue ID API - використовуйте цей API для отримання інформації про чергу послуг.
- PUT Service Queue ID API - використовуйте цей API для оновлення черги послуг.
- DELETE Service Queue ID API - використовуйте цей API для видалення черги служб.

> ПРИМІТКА
> API сервісу не повертають логіни (адреси електронної пошти) для агентів. Для агентських та інших імен для входу дивіться API користувача: /api/rest/scheduling/user.

ОТРИМАТИ Service IDAPI

Використовуйте цей API для отримання даних про вказану чергу служб у режимі перегляду користувача.

GET Service ID API Protocol таURI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адміністрування WFM, планування розкладів, редагування розкладів

Поле запиту GET Service ID API

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
serviceId	Y	Рядок	ID черги послуг для отримання.

Поля відповіді GET Service ID API

Поле	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор черги послуг. Унікальний. Не null.
число	Визначає чергу обслуговування в ACD. Унікальний. Не null.
acdServerId	Ідентифікатор сервера ACD. Необхідний. Не null.
Ім'я	Найменування черги обслуговування. Унікальний. Чи не порожній.
пріоритет	Пріоритет черги послуг. Допустимими значеннями є 0–999. 0 – найвищий пріоритет. За замовчуванням 0. Унікальний. Не null.
віртуальний	Вказує, чи є віртуальна черга послуг. За замовчуванням має значення false. Не null.
колір	HTML-код черги послуг. За замовчуванням "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Чи не порожній. Має бути відображено в поле colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast	Не генеруватиме прогноз або розклад, якщо це правда. За замовчуванням має значення false.
MSAQ	Вмикає чергу з кількома навичками агентів. За замовчуванням має значення false.
тип	Тип черги послуг. За замовчуванням 0 (голос). Існуючий тип черги послуг.
typeDesc	Ім'я типу сервісної черги. Чи не порожній.
shrinkageScenarioId	Сценарій усадки Id.
closedHoursПерерозподілТип	Тип перерозподілу закритих годин. 0 = Немає, 1 = Пропорційно, 2 = Навіть. За замовчуванням 0. Додано в WFM 9.2 (1). обов'язково, якщо тип використовується для типу черги служб, а тип контакту Неінтерактивний інакше не використовується. Обов'язковий, якщо тип використовується для типу черги служб, а тип контакту Неінтерактивний інакше не використовується.
Поріг обробки	0-4320 хв. За замовчуванням 0. Додано в WFM 9.2 (1). Обов'язковий, якщо closedRedistType 1 або 2 інакше не використовується.
talkTime	Середній час контакту в секундах. Не може бути негативним.

Поле	Опис
Час роботи	Середній час роботи в секундах. Не може бути негативним.
serviceLevelObjectivePercent type означає service	0–100 для контактного типу Інтерактивний. Ігнорується, якщо тип черги з типом контакту Неінтерактивний (буде жорстко закодовано до 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds якщо тип використовується для	Має бути позитивним для контактного типу Інтерактиву. Ігнорується, тип черги послуг з типом контакту Неінтерактивний (буде жорстко закодовано як null).
продуктивність у відсотках	За замовчуванням 0.
fteHourPerWeek	За замовчуванням 0.
breakHoursPerWeek	За
замовчуванням 0. forecastPrecisionLevel	
forecastStaffingAdjustmentFactor є 1.00.	Коефіцієнт коригування прогнозу кількості агентів. Типовим значенням Діапазон 0,00–10,00.
Дні	Масив інформації за день. Повинен бути хоча б один активний будній день з відкритим і закритим набором.
Зіставлення навичок	Масив інформації для відображення навичок. Якщо він недоступний, то відношення черги послуг до відображення
	навичок не оновлюватиметься.
присвоєні DNS	Масив інформації DN. Якщо він недоступний, то відношення черги служб до DN оновлюватися не буде.
віртуальні сервіси	Масив віртуальної інформації про сервіс. Якщо він недоступний, то відношення черги служб до черги служб джерела не оновлюватиметься.
schedulingOrderParameters послуга	Масив інформації про замовлення планування. Якщо його немає, то Відношення пріоритетів планування черги не буде оновлюватися.
vacationOrderParameters послуга	Масив інформації про замовлення відпустки. Якщо його немає, то Черга пріоритетів відпустки відносини не оновлюватимуться.

Поле	Опис
multiSkillGroups послуга	Масив інформації про групи з кількома навичками. Якщо його немає, то Відношення черги до кількох навичок груп не оновлюватиметься. Додано в WFM 9.3 (1).
agentIds	Масив ідентифікаторів агентів. Якщо жоден агент не зіставив цю чергу служб як основну чергу послуг, цей масив номерів не буде доступний. Додано лише у хмарі з 2016.10.

GET Service ID API Відповідь JSON Приклад файлу

{

"Ідентифікатор" : 6788,

"number" : 456, "name" :

"Продажі", "priority" : 1,

"virtual" : true, "color" :

"#7399BD",

"notAllowForecast" : false, "msaq" :

false,

"тип" : 0,

"closedRedistType" : 0,

"handlingThresh" : 0,

"talkTime" : 60,

"workTime" : 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"productivityPercent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "днів" : {

"Неділя" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Понеділок" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Вівторок" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Середа" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Четвер" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"П'ятниця" :
{

```
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Субота" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "name": "5000.SimSG1",
                "id" : 22,
                "Пріоритет" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "Ід": 32,
                "name": "SGdn", "number":
                1,
                "start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "days" : // Повинен мати хоча б один набір
                {
                        "Неділя" : Брехня,
                        "Понеділок" :
                        Правда, "Вівторок" :
                        Правда,
```

```
                "Wednesday" : true,
                "thursday" : true,
                "Friday" : true,
                "saturday" : false
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "Ід" : 22,
            "name": "SimSG1",
            "number": 1,
            "hourGap" : 0,
            "Співвідношення" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "Критерії" : maximum_hours_available,
            "Пріоритет" : 1,
            "Висхідний" : Брехня
        },
        {
            "Критерії" : minimum_hours_available,
            "Пріоритет" : 2,
            "Висхідний" : Брехня
        },
        {
            "Критерії" : maximum_hours_per_week,
            "Пріоритет" : 3,
```

"Висхідний" : Брехня
},
{
"Критерії" : minimum_hours_per_week,
"Пріоритет" : 4,
"Висхідний" : Брехня
},
{
"Критерії" : Ранг,
"Пріоритет" : 5, "За
зростанням" : Брехня
},
{
"criteria" : company_start_date, "priority" : 6,
"Висхідний" : Брехня
},
{
"criteria" : department_start_date, "priority" : 7,
"Висхідний" : Брехня
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"критерії" : company_start_date, "пріоритет" : 1,
"Висхідний" : Брехня
},
{
"Критерії" : department_start_date,

"Пріоритет" : 2, "За
зростанням" : Брехня
},
{
"Критерії" : min_fte_hours, "Пріоритет" :
3,
"За зростанням" : Брехня.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"Ід" : 345,
"name" : "Багатомовний",
"пріоритет" : 1
},
{
"Ід" : 341,
"name" : "Двомовний",
"пріоритет" : 2
}
],
"агенти": [
35,24,3
]
}

PUT Service IDAPI

Використовуйте API ідентифікатора служби PUT для оновлення черги служб.

PUT Service ID API Protocol таURI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Метод	КЛАСТИ
параметри;	Дивись нижче
Дозволи	Адміністрування WFM

параметри;

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
serviceId	Y	Рядок	ID черги послуг для оновлення.

Поля запиту ID служби API

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
число	N	Струна(22)	Визначає чергу обслуговування в ACD. Поле це ігнорується в PUT. Унікальний. Не використовується. Не null.
Ім'я	Y	Струна(50)	Найменування черги обслуговування. Унікальний. Не порожній.
acdServerId	Y	Номер (22)	Ідентифікатор сервера ACD. Не null.
пріоритет	Y	Номер (22)	Пріоритет черги послуг. Допустимими значеннями є 0–999. 0 – найвищий пріоритет. За замовчуванням 0. Унікальний. Не null.
колір	N	Струна(50)	HTML-код черги послуг. За замовчуванням "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Необов'язково. Чи не порожній. Має бути відображено в поле colorCode inGET ~/config/color.
notAllowForecast	N	Логічне	Не генеруватиме прогноз або розклад, якщо

	це правда. За замовчуванням має значення false.

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
MSAQ	N	Логічне	Вмикає чергу з кількома навичками агентів. За замовчуванням брехня.
тип	Y	Номер	Тип черги послуг. За замовчуванням 0 (голос). Існуючий тип черги послуг.
closedHoursПерерозподілТип		Номер	Тип перерозподілу закритих годин. 0 = Немає, 1 = пропорційний, 2 = парний. За замовчуванням 0. Додано в WFM 9.2 (1). Обов'язковий, якщо тип є для типу черги обслуговування з типом контакту Неінтерактивний інакше не використовується.
shrinkageScenarioId	N	Номер	Ідентифікатор сценарію усадки
Поріг обробки	Y	Номер	0–4320 хв. За замовчуванням 0. Додано в WFM 9.2 (1). Обов'язковий, якщо закритийRedistType є 1 або 2 іншим не використовується.
talkTime		Номер	Середній час контакту в секундах. Не може бути Негативний резус-фактор.
Час роботи		Номер	Середній час роботи в секундах. Не може бути Негативний резус-фактор.
serviceLevelObjectivePercent		Номер	0–100 для контактного типу Інтерактивний. Ігноруються Якщо type використовується для типу черги обслуговування з контактом тип Неінтерактивний (буде жорстко закодований до 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		Номер	Має бути позитивним для контактного типу Інтерактивні. Ігнорується, якщо type означає service тип черги з типом контакту Не- Інтерактивний (буде жорстко закодований на null).
продуктивність у відсотках	N	Номер	За замовчуванням 0.

fteHourPerWeek	N	Номер	За замовчуванням 0.

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
breakHoursPerWeek		Номер	За замовчуванням 0.
віртуальний		Логічне	Є віртуальним сервісом.
forecastStaffingAdjustmentFactor		Номер	Коефіцієнт коригування прогнозу на кількість Агентів. Типовим значенням є 1.00. Діапазон 0,00–10,00
Дні	Y	Масив	Масив інформації за день. Їх має бути не менше 1 Активний будній день із набором відкритих і закритих
Зіставлення навичок	N	Масив	Масив інформації для відображення навичок. Якщо це не так доступний тоді черга послуг до навички Зв'язок зіставлень не оновлюватиметься.
присвоєні DNS	N	Масив	Масив інформації DN. Якщо його немає, то зв'язок черги служб до DN не буде бути в курсі подій.
віртуальні сервіси	N	Масив	Масив віртуальної інформації про сервіс. Якщо це не так доступний тоді черга послуг до джерела Відносини черг служб не будуть бути в курсі подій.
schedulingOrderParameters	N	Масив	Масив інформації про замовлення планування. Якщо це не так Тоді можна скористатися плануванням черги послуг Пріоритети відносин оновлюватися не будуть.
vacationOrderParameters	N	Масив	Масив інформації про замовлення відпустки. Якщо це не так Тоді доступна послуга «Черга у відпустці» Пріоритети відносин оновлюватися не будуть.
multiSkillGroups	N	Масив	Масив інформації про групи з кількома навичками. Якщо це не так Тоді доступна черга послуг до Multiskill Групові відносини не будуть оновлюватися. Якщо вказаний ідентифікатор групи multiskill або не існує або не містить цієї черги послуг, вона

Ідентифікатор черги служб API | PUT

це нуп саме для цього входу в групу з кількома навичками.

Будь-які інші дійсні будуть оновлені.

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
			Пріоритет існуючих груп мультинавичок, пов'язаних із чергою обслуговування, не зміниться, якщо інформація про мультиskill групу не включена в PUT. Додано в WFM 9.3 (1).
agentIds	N	Номер масив	Масив ідентифікаторів агентів. Якщо жоден агент не зіставив цю чергу служб як основну чергу послуг, цей масив номерів не буде доступний. Додано лише у хмарі з 2016.10.

PUT Service ID API Приклад файлу JSON служби

{
"acdServerId": 2,
"number" : 456, "name" :
"Продажі", "priority" : 1,
"color" : "#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"type" : 0, "shrinkageScenarioId":
null,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold" : 0,
"talkTime" : 60,
"workTime" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,

"днів" : {
"Неділя" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Понеділок" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Вівторок" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Середа" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Четвер" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"П'ятниця" :

```
            {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59",
            "активний" : true
            },
            "Субота" :
            {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "Ід" : 22,
                "Пріоритет" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "Ід": 32,
                "start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "days" : // Повинен мати хоча б один набір
                {
                    "Неділя" : Брехня,
                    "Понеділок" : Правда,
                    "Вівторок" : Правда,
                    "Середа" : Правда, Будь
                    ласка,
```

"П'ятниця" : правда, "Субота" :
Брехня
}
}
],
"virtual": true,
"virtualServices" : [
{
"Ід": 8,
"кількість": 5020,
"acdServerId": 2, "name":
"SimSG1", "priority": 0,
"virtual": false, "color":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"type": 0, "typeDesc":
"Голос", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"Критерії" : maximum_hours_available,
"Пріоритет" : 1,
"Висхідний" : Брехня

```
                    },
                    {
                        "Критерії" : minimum_hours_available,
                        "Пріоритет" : 2,
                        "Висхідний" : Брехня
                    },
                    {
                        "Критерії" : maximum_hours_per_week,
                        "Пріоритет" : 3,
                        "Висхідний" : Брехня
                    },
                    {
                        "Критерії" : minimum_hours_per_week,
                        "Пріоритет" : 4,
                        "Висхідний" : Брехня
                    },
                    {
                        "Критерії" : Ранг,
                        "Пріоритет" : 5, "За
                        зростанням" : Брехня
                    },
                    {
                        "criteria" : company_start_date, "priority" : 6,
                        "Висхідний" : Брехня
                    },
                    {
                        "criteria" : department_start_date, "priority" : 7,
                        "Висхідний" : Брехня
                    },
                ],
```

"vacationOrderParameters": [
{
"критерії" : company_start_date, "пріоритет" : 1,
"Висхідний" : Брехня
},
{
"Критерії" : department_start_date, "Пріоритет" :
2,
"Висхідний" : Брехня
},
{
"Критерії" : min_fte_hours, "Пріоритет" :
3,
"За зростанням" : Брехня.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"Ід" : 345,
"Пріоритет" : 1
},
{
"Ід" : 341,
"Пріоритет" : 2
}
],
"agentIds": [
35,24,3
]

}

DELETE Service Queue IDAPI

Використовуйте API ідентифікатора служби DELETE, щоб видалити чергу служб.

Цей API не дозволяє видаляти чергу послуг, якщо на неї все ще посилається умова правила робочого процесу (це обов'язково передбачено в коді).

DELETE Service ID API протоколу таURI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Метод	ВИДАЛИТИ
параметри;	Черга обслуговування
Дозволи	Адміністрування WFM, планування розкладів, редагування розкладів

ВИДАЛИТИ поле запиту API ідентифікатора служби

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
serviceId	Y	Рядок	ID черги послуг для видалення.

Зрушення за допомогою агентаAPI

Shifts by Agent API дозволяє отримати детальну інформацію про розклад для агента.

Зрушення за протоколом агента API та URI

URI	/API/відпочинок/планування/розклад/активність/деталь/за/агент/ {agentId}
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Плануйте графіки
Тип контенту	Multipart/form-data

ПРИМІТКА

Якщо ви запросите інформацію за день, в який оператор не повинен працювати, система поверне день, який був запитаний, з порожнім масивом для **scheduledActivities**.

Зрушення за полями запиту агента API

Ім’я	З'ясувати?	Тип	Опис
Ідентифікатор оператора	Y	Номер	Ідентифікатор агента WFM, для якого потрібно отримувати інформацію про розклад. За замовчуванням = немає. Використовуйте API агента, щоб отримати ідентифікатор агента.
fromDate	Y	Дата	Дата початку отримання інформації про графік агента. За замовчуванням = немає. Формат: РРРР-ММ-ДД.
toDate	Y	Дата	Кінцева дата отримання інформації про графік агента. За замовчуванням = немає.

Ім’я	З'ясувати?	Тип Опис
		Формат: РРРР-ММ-ДД.

Зрушення за полями відповідей агента API

Ім’я	Опис
Ідентифікатор оператора	Ідентифікатор агента WFM. За замовчуванням = немає.
Ідентифікатор співробітника	Посвідчення співробітника агента.
Часовий пояс агента	Ідентифікатор часового поясу UTC для агента. За замовчуванням = немає. ПРИКЛАД-06 :00 ПРИМІТКА Це часовий пояс відображення агента, який є його місцевим часом. Дані будуть повернуті на основі дати, зазначеної в часовому поясі клієнта. Активності, які тривають опівночі, не скорочуються в кінці дня. Натомість WFM повертає всю активність для всіх активностей, які мають будь-яку частину у вибраний день у часовому поясі клієнта. Наприклад, якщо ви надішлете активність 9 жовтня, яка триватиме до 10 жовтня, ви отримаєте результати за всю активність.
Тип діяльності	Вид агентської діяльності: ▪ призначення ▪ Доступні ▪ Перерва ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ виняток ▪ in_service

Ім’я	Опис
	▪ in_service_msg ▪ ланч ▪ not_available ▪ Понаднормових ▪ overtime_msg ▪ project За замовчуванням = немає.
Назва деталей діяльності	Назва вправи. За замовчуванням = немає.
Час початку активності	Часова позначка UNIX для часу початку інтервалу. За замовчуванням = немає.
Час завершення активності	Часова позначка UNIX для часу завершення інтервалу. За замовчуванням = немає.
Платні	Вказує, чи є діяльність оплачуваною. За замовчуванням = немає.
activityMetadata	Визначає поле метаданих для активності.

Зрушення за полями вводу та виводу JSON API агента

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

Поля введення

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ідентифікатор оператора	Y	Ідентифікатор агента WFM, для якого потрібно отримувати інформацію про розклад. За замовчуванням = немає. Використовуйте API агента, щоб отримати ідентифікатор агента.
fromDate	Y	Дата початку отримання інформації про графік агента. За замовчуванням = немає. Формат: РРРР-ММ-ДД.

toDate	Y	Кінцева дата надання інформації про графік агента має бути

Ім’я	З'ясувати?	Опис
		Отримати. За замовчуванням = немає. Формат: РРРР-ММ-ДД.

Поля виводу

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ідентифікатор оператора	Y	Ідентифікатор агента WFM. За замовчуванням = немає.
Часовий пояс агента	Y	Ідентифікатор часового поясу UTC для агента. За замовчуванням = немає. ПРИКЛАД -06:00
Тип діяльності	Y	Вид агентської діяльності: ▪ призначення ▪ Доступні ▪ Перерва ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ виняток ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ ланч ▪ not_available ▪ Понаднормових ▪ overtime_msg ▪ проект За замовчуванням = немає.
Назва деталей діяльності	Y	Назва вправи. За замовчуванням = немає.

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Час початку активності	Y	Часова позначка UNIX для часу початку інтервалу. За замовчуванням = немає.
Час завершення активності	Y	Часова позначка UNIX для часу завершення інтервалу. За замовчуванням = немає.
Платні	Y	Вказує, чи є діяльність оплачуваною. За замовчуванням = немає.

Вивід активності для агентів зі змінами між опівночі

Діапазон вхідних дат для цього API базується на даті зміни агента. Дії не включаються у виведені дані, якщо зміна агента починається до початку діапазону дат. Однак, якщо зміна агента починається в межах діапазону дат і виходить за його межі, дії агента включаються у вихідні дані.

ПРИКЛАД

Діапазон звітних дат – з 2 по 4 липня.

- Якщо агент має міжопівнічну зміну, яка починається 1 липня і починається з 2 липня, дії цього агента за 2 липня не повертаються.
- Якщо агент має міжопівнічну зміну, яка починається 4 липня, а дії – 5 липня, активності 5 липня повертаються, навіть якщо вони відбуваються за межами вибраного діапазону дат.

Приклади JSON-файлу за допомогою агента API

Нижче наведено приклад форматованої відповіді у форматі JSON.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "date": "2016-07-15",
                "scheduledActivities": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel":
                                "Недоступно", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"оплачено": неправда
},
{
"activityType": "обід", "activityTypeLabel":
"Обід", "activityDetailName": "Обід",
"startTime": 1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"оплачено": неправда
},
{
"activityType": "перерва",
"activityTypeLabel": "Перерва",
"activityDetailName": "Перерва2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"оплачено": неправда
},
{
"activityType": "перерва",
"activityTypeLabel": "Перерва",
"activityDetailName": "Перерва1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"оплачено": неправда
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "В
обслуговуванні", "activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "Оплачено": правда
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Недоступно",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "оплачено": неправда
            }
            ]
        },
        {
            "date": "2016-07-16",
            "scheduledActivities": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Недоступно",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "оплачено": неправда
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Єдиний контакт для

API експорту єдиного контакту дає змогу завантажити контакт із Webex WFO.

Протокол iURI

URI	/API/rest/запис/медіа/експорт/контакт/<id>?type=<format>
Метод	ОПУБЛІКУВАТИ, ОТРИМАТИ
Дозволи	Експорт записів
Тип контенту	Додаток/JSON
параметри;	<id> = Ідентифікатор контакту, якого ви хочете експортувати. Якщо <id> не існує, ви отримуєте таке повідомлення про помилку: «Запитуваний контакт не існує!» <формат> = медіаформат, в який ви хочете експортувати контакт. Аудіо/відео формати: ▪ ВЕБМ ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Формати лише аудіо: ▪ BAB ▪ ОПУС

Як завантажити один контакт

1. Надішліть запит POST на URL-адресу. Зачекайте деякий час, поки Webex WFO підготує контакт до завантаження.
2. Надішліть GET-запит з тими самими параметрами на ту саму кінцеву точку.

Ви можете отримати повідомлення про помилку, подібне до наведеного нижче, з детальною інформацією про те, що файл не існує або термін його дії минув. Якщо так, зачекайте ще трохи та повторіть спробу.

{
"errorMessage": "Наступний файл не існує або можливо, закінчився: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Приклад відповіді

Нижче наведено приклад відповіді POST:

{
"encoding": "true"
}

Skill Mapping API

API Skill Mapping дає змогу створювати й ідентифікувати їх уваги.

- GET Skill Mapping API - Використовуйте цей API, щоб отримати список відображень навичок.
- POST Skill Mapping API - використовуйте цей API для створення карти навичок.

> ПРИМІТКА
> API Skill Mapping не повертають імена для входу (адреси електронної пошти) для агентів.
> Для агентських та інших імен для входу дивіться API користувача: /api/rest/scheduling/user.

ОТРИМАТИ Skill MappingAPI

Використовуйте API GET Skill Mapping, щоб отримати список усіх відображень навичок, видимих абоненту на основі правил визначення обсягу.

GET Skill Mapping API Protocol таURI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи WFM	Редагуйте розклади, адмініструйте обмін повідомленнями, адмініструйте

Поля запиту GET Skill Mapping API

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
mainViewOnly	N	Логічне	За замовчуванням має значення false (повертає всі зіставлення навичок). Якщо true, повертає лише зіставлення навичок, які знаходяться в головному режимі перегляду абонента.

Приклад файлу JSON GET Skill Mapping API

```
[
    {
```

```
            "id" : число,
            "ім'я" : рядок
        }
        ...
]
```

Відображення навичок POSTAPI

Використовуйте API POST Skill Mapping, щоб створити карту навичок із зведеними даними skillMapping. Цей API доступний лише користувачам із роллю «Адміністратор». Нещодавно доданий skillMapping буде додано до всіх поточних представлень користувача.

POST Skill Mapping APIProcotol /URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
Дозволи	Адміністрування WFM
Метод	ПОСТ
параметри;	Немає

Приклади файлів JSON Skill Mapping API

Формат запиту

```
{
        "name" : рядок,
        "agents" : //Необов'язковий тег, якщо skillMapping/agent mapping не буде оновлено
        [
            {
                "id" : число
            },
            ...
        ]
```

"services" ://Необов'язковий тег, якщо він недоступний, відповідності служб не будуть оновлюватися

```
[
    {
        "id" : число, "priority" : число

    },
    ...
]
}
```

Формат відповіді

```
{
    "id" : число, "ім'я" :
    рядок, "агенти" :
    [
        {
            "id" : число, "число" : рядок,
            "lastName" : рядок,
            "firstName" : рядок

        },
        ...
    ]
    "послуги": [
        {
            "id" : число, "число" :
            число, "назва" : рядок,
            "priority" : число
```

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

Skill Mapping IDAPI

API ідентифікатора Skill Mapping ID дає змогу ідентифікувати, оновлювати або видаляти зіставлення навичок.

- GET Skill Mapping ID – використовуйте цей API, щоб отримати інформацію про карту навичок.
- PUT Skill Mapping ID – використовуйте цей API, щоб оновити відображення навичок.
- DELETE Skill Mapping ID – використовуйте цей API, щоб видалити відображення навичок.

> ПРИМІТКА
> API Skill Mapping не повертають імена для входу (адреси електронної пошти) для агентів.
> Для агентських та інших імен для входу дивіться API користувача: /api/rest/scheduling/user.

ОТРИМАТИ IDAPI для відображення навичок

Використовуйте API GET Skill Mapping ID, щоб отримати деталі skillMapping з ідентифікатором skillMapping. Цей API доступний лише користувачам, які мають роль адміністратора або супервізора.

GET Skill Mapping ID API Protocol таURI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Перегляд розкладів, адміністрування WFM
параметри;	Немає

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON

```
{
"id" : число, "ім'я" : рядок,
        "агенти"
        : [
                {
```

```
                "id" : число,
                "число" : рядок,
                "lastName" : рядок,
                "firstName" : рядок
            },
            ...
        ]
        "послуги"
        : [
            {
                "id" : число,
                "число" : число,
                "назва" : рядок,
                "priority" : число
            },
            ...
        ]
}
```

PUT Skill Mapping IDAPI

Використовуйте API PUT Skill Mapping ID, щоб оновити деталі відображення навичок, надавши ідентифікатор відображення навичок і підсумок або пов'язаних із ним агентів. Цей API доступний лише користувачам із роллю «Адміністратор».

PUT Skill Mapping ID API протокол таURI

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

Метод	КЛАСТИ
Дозволи	Адміністрування WFM
параметри;	Немає

PUT Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON Приклад

```
{
        "name" : рядок,
        "agents" ://Необов'язковий тег, якщо він недоступний, skillMapping/agent mapping не
    буде оновлено
        [
            {
                "id" : число "число" : рядок
                "lastName" : string //optional
                "firstName" : string //optional
                "acdIdName" : string //optional "name"
                : string //optional "_name" : string
                //optional "_id" : string //optional



            },
            ...
         ]
        "services" ://Необов'язковий тег, якщо він недоступний, відповідності служб не будуть
    оновлюватися
        [
            {
                "id" : число, "priority" : число
                "number": 5020, //optional "name":
                "SimSG1", //необов'язковий
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

DELETE Skill Mapping IDAPI

Використовуйте API ідентифікатора DELETE Skill Mapping, щоб видалити деталі зіставлення навичок, надавши ідентифікатор зіставлення навичок. Цей API доступний лише для користувачів, які мають роль «Адміністратор».

DELETE Skill Mapping ID API протокол таURI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Метод	ВИДАЛИТИ
Дозволи	Адміністрування WFM
параметри;	Немає

Speech HitsAPI

Використовуйте цей API, щоб запитувати список звернень до мовлення Analytics.

Speech Hits API Protocol таURI

URI	/API/відпочинок/cas/контакт
Метод	ОТРИМАТИ
параметри;	Ідентифікатор CCR
Дозволи	Перегляд аудіоаналітики
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля відповіді на API звернення мовлення

Ім’я	Опис
дата	Аналітика дати була виконана в мілісекундах епохи UNIX.
Хіти	Детальна інформація щодо виступних хітів.
Фразу	Мовне словосполучення.
Зупинити	Точка зупинки виступу потрапила.
Аудит	Номер мовного аудиту.
Довіри	Вірогідність попадання в мову.
почати	Початкова точка попадання в мову.
канал	Номер каналу звернення до виступу.

Ім’я	Опис
категорія	Категорія виступу хіт.
шлях	Шлях попадання в мову.
Ім'я	Ім'я агента.
прізвище	Прізвище агента.
contactId	Ідентифікаційний номер для дзвінка.
команда	Назва команди агента.
displayId	Дисплейний ідентифікатор агента.
група	Назва групи агента.

Приклад файлу JSON для читання текстових хітів API

Нижче наведено приклад форматованого файлу відповіді у форматі JSON.


```
{
                    "date": епоха мілісекунд, "удари": [{
                              "phrase": рядок, "stop":
                              число, "audit": число,
                              "впевненість": число, "start":
                              число, "channel": число,
                              "category": рядок
                    },
                    ...
          ],
          "path": "", "firstName":
          рядок, "lastName": рядок,
```

"contactid": номер,

"team": рядок, "displayId":

рядок, "group": рядок

}

Survey ConfigurationAPI

Використовуйте цей API для запиту інформації про конфігурацію опитування QM.

Протокол конфігурації API та URI

URI	/API/відпочинок/запис/опитування
Метод	ОТРИМАТИ
Дозволи	Адміністрування опитувань QM Перегляд результатів опитувань QM Survey Reports
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля відповіді на API конфігурації опитування

Ім’я	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор опитування.
Ім'я	Назва опитування.
опис	Опис опитування.
Творець	Творець опитування.
Створений	Час створення опитування обчислюється в мілісекундах епохи UNIX.
всьогоБалів	Загальна кількість балів за опитування (один знак після коми).
провайдерSurveyId	Ідентифікатор опитування постачальника.

Ім’я	Опис
surveyProviderConnectionId	Ідентифікатор підключення постачальника опитування.
статусFK	Ключ поля для статусу опитування.
metaDataFieldKey	Ключ поля для метаданих.
lastModified	Дата останньої зміни опитування.
Властивості	Детальна інформація про обстеження об'єктів.
Питання	Детальна інформація щодо питань опитування.
Ідентифікатор	Ідентифікаційний номер питання.
surveyId	Ідентифікаційний номер опитування.
мітка	Мітка питання.
опис	Опис питання.
провайдер QuestionId	Ідентифікатор запитання постачальника.
тип	Тип питання.
вага	Вага надається питанню.
МКПІ	Ключовий показник ефективності для питання.
lastModified	Дата останньої зміни питання.
Відповіді	Детальна інформація з відповідями на запитання.
Ідентифікатор	Номер ідентифікатора відповіді.
questionId	Ідентифікатор питання.
мітка	Мітка питання.
опис	Опис питання.
провайдер QuestionId	Ідентифікатор запитання постачальника.
тип	Тип питання.

Ім’я	Опис
вага	Вага надається питанню.
цінність	Значення відповіді.
lastModified	Час значення відповіді востаннє змінювалися, за часом епохи UNIC.

Приклад файлу JSON конфігурації опитування API

Нижче наведено приклад форматованого файлу відповіді у форматі JSON.


```
[
        {
                "id": число, "name": рядок,
                "description": рядок, "creator":
                рядок, "created": епоха,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": рядок,
                "surveyProviderConnectionId": число, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": рядок,
                "lastModified": рядок, "властивості":
                {},
                "questions": [{
                        "id": число, "surveyId": число,
                        "label": рядок, "description":
                        рядок,
                        "providerQuestionId": рядок, "type": рядок,
                        "weight": десятковий
                        дріб, "isKPI":
                        логічний,
```

```
                    "lastModified": епоха,
                    "відповідає": [{
                        "id": число, "questionId": число,
                        "label": рядок, "description":
                        рядок,
                        "providerAnswerId": рядок, "type":
                        рядок,
                        "weight": deimal, "value": рядок,
                        "lastModified": епоха
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "id": число, // id "name": рядок, //
            ім'я
            "description": рядок, // опис "creator": рядок,
            "created": epoch, "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": рядок, // ідентифікатор провайдера
            "surveyProviderConnectionId": число, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": рядок,
            "lastModified": рядок,
```

"properties": {},

"questions": [{

"id": число, "surveyId": число,

"label": рядок, "description":

рядок,

"providerQuestionId": рядок, "type": рядок,

"weight": десятковий дріб,

"isKPI": Boolean,

"lastModified": epoch,

"answers": [{

"id": число, "questionId":

число,

Ідентифікатор опитуванняAPI

Використовуйте цей API для запиту інформації про конкретне опитування QM.

Протокол API ідентифікатора опитування таURI

URI	/API/rest/запис/опитування/<id>
Метод	ОТРИМАТИ
Параметр	<id> = Ідентифікатор опитування.
Дозволи	Адміністрування опитувань QM Перегляд результатів опитувань QM Survey Reports
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля відповідей на API ідентифікатора опитування

Ім’я	Опис
Ідентифікатор	Ідентифікатор опитування.
Ім'я	Назва опитування.
опис	Опис опитування.
Творець	Творець опитування.
Створений	Час створення опитування обчислюється в мілісекундах епохи UNIX.
всьогоБалів	Загальна кількість балів за опитування (один знак після коми).

Ім’я	Опис
провайдерSurveyId	Ідентифікатор опитування
постачальника. surveyProviderConnectionId Ідентифікатор	
підключення постачальника опитування. статусFK Ключ поля для	
статусу опитування.	
metaDataFieldKey	Ключ поля для метаданих.
lastModified	Дата останньої зміни опитування.
Властивості	Детальна інформація про обстеження об'єктів.
Питання	Детальна інформація щодо питань опитування.
Ідентифікатор	Ідентифікаційний номер питання.
surveyId	Ідентифікаційний номер опитування.
мітка	Мітка питання.
опис	Опис питання.
провайдер QuestionId	Ідентифікатор запитання постачальника.
тип	Тип питання.
вага	Вага надається питанню.
МКПІ	Ключовий показник ефективності для питання.
lastModified	Дата останньої зміни питання.
Відповіді	Детальна інформація з відповідями на запитання.
Ідентифікатор	Номер ідентифікатора відповіді.
questionId	Ідентифікатор питання.
мітка	Мітка питання.
опис	Опис питання.
провайдер QuestionId	Ідентифікатор запитання постачальника.

Ім’я	Опис
тип	Тип питання.
вага	Вага надається питанню.
цінність	Значення відповіді.
lastModified	Час значення відповіді востаннє змінювалися, за часом епохи UNIC.

Приклад файлу JSON ID API

Нижче наведено приклад форматованого файлу відповіді у форматі JSON.


```
[
        {
                "id": число, "name": рядок,
                "description": рядок, "creator":
                рядок, "created": епоха,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": рядок,
                "surveyProviderConnectionId": число, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": рядок,
                "lastModified": рядок, "властивості":
                {},
                "questions": [{
                        "id": число, "surveyId": число,
                        "label": рядок, "description":
                        рядок,
                        "providerQuestionId": рядок, "type": рядок,
                        "weight": десятковий дріб,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": epoch,
                    "відповідає": [{
                        "id": число, "questionId": число,
                        "label": рядок, "description":
                        рядок,
                        "providerAnswerId": рядок, "type":
                        рядок,
                        "weight": deimal, "value": рядок,
                        "lastModified": епоха
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Текстові зверненняAPI

Використовуйте цей API, щоб запитувати список звернень до тексту Analytics.

Текстові звернення за протоколом API таURI

URI	/API/rest/cas/textview
Метод	ОТРИМАТИ
параметри;	CCRID
Дозволи	Перегляд аудіоаналітики
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля відповіді на API текстових звернень

Ім’я	Опис
дата	Аналітика дати була виконана в мілісекундах епохи UNIX.
прізвище	Прізвище агента.
Приймач	Особа, якій було адресовано повідомлення електронної пошти.
Тіло електронної пошти	Текст електронного листа.
суб'єкт	Тема електронного листа.
groupId	Ідентифікаційний номер групи агента.
команда	Назва команди агента.
ccrId	Ідентифікатор запису завершення виклику.

Ім’я	Опис
Хіти	Детальна інформація про звернення текстової аналітики.
позиція	Місцезнаходження звернення в повідомленні.
Довжина	Довжина удару.
Фразу	Фраза хіта.
категорія	Категорія хіта.
Ім'я агента	Прізвище, ім'я, по батькові агента.
teamId	Ідентифікаційний номер команди агента.
Ідентифікатор особи	Ідентифікатор особи для особи, яка обробляє повідомлення.
група	Назва групи агента.

Приклад файлу JSON API текстових звернень

Нижче наведено приклад форматованого файлу відповіді у форматі JSON.

```
{
        "date": епоха мілісекунд,
        "lastName": рядок, "receiver":
        [рядок], "emailBody": рядок,
        "subject": null,
        "team": рядок,
        "ccrId": кількість,
        "удари": [{
                "position": число, "length":
                число, "phrase": рядок,
                "category": рядок

            },
            ...
```

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

Експорт транскрипції

TAPI експорту транскрипції дає змогу отримати транскрипцію одного виклику, використовуючи ідентифікатор запису завершення виклику. Кожен дзвінок, знайдений у ZIP-файлі масового експорту контактів, містить ідентифікатор запису завершення виклику в метаданих. Перегляньте розділ «Створення файлу масового експорту контактів» у *Посібнику* користувача Webex WFO, щоб налаштувати повторюваний масовий експорт або спеціальний масовий експорт.

Щоб отримати результати, налаштованому користувачеві з дозволом Adadministration Speech to Text Analytics потрібен файл cookie з ключем: hazelcast.sessionId і значенням, що відповідає авторизованому користувачу. Ідентифікатор сесії можна отримати за допомогою методу GET для Authorize API.

Протокол експорту транскрипції API таURI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Метод	КЛАСТИ
Дозволи	Адміністрування аналітики голосового мовлення в текст
Тип контенту	Додаток/JSON

Поля запиту на експорт API транскрипції

Ім’я	З'ясувати?	Опис
Ккрід	Y	Ідентифікатор запису завершення виклику.
isRootRecording	Y	Вказує, чи є запис оригінальним записом або узгодженим записом, пов'язаним з агентом. Для записів, пов'язаних з агентом, це поле завжди матиме значення False.

Приклад файлу CURL для експорту транскрипції API

Нижче наведено приклад форматованого запиту CURL.

```
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"
}’
```

User API

Використовуйте API користувача, щоб запросити список користувачів.

Протокол API користувача таURI

URI	/API/відпочинок/планування/користувач
Метод	ОТРИМАТИ

Поля запиту API користувача

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
acdId	N	Рядок	Повертає користувача, пов'язаного з агентом, із відповідним acdId.

Приклад JSON API GET користувача

```
[
        {
                "active": логічне значення, "firstName":
                рядок, "lastName": рядок,
                "id": номер, // ідентифікатор для користувача

        }
        ...
]
```

WHIT API

WFM API Historical Import Template (WHIT) дозволяє перетворювати історичні дані з файлу CSV в набір файлів *_ServiceHistorical.SERVICE у форматі, очікуваному API служб загального інтерфейсу (GIS). Орендарі, які розміщують власний сервер даних, можуть запускати WHIT API для генерації та вивантаження ГІС-файлів у хмару.

Для отримання додаткової інформації про WHIT API зверніться до *Довідкового посібника з імпорту даних Webex WFO*.

> ПРИМІТКА
> WHIT API не працює з орендарями, які використовують сервер даних, розміщений Cisco в хмарі, оскільки ці орендарі не мають доступу до сервера даних.

Протоколи API та URI

Протокол завантаження

Цей API дозволяє завантажувати файли WHIT, використовуючи відповідності полів за замовчуванням.

URI	/api/upload/historicalData
параметри;	acdServerId - ідентифікатор файлу ACD Часовий пояс сервера – "UTC" або "TENANT" (за замовчуванням – tenant)
Метод	ПОСТ
Дозволи	Масовий імпорт користувачі в служби
Тип контенту	Multipart/form-data

Протокол імпорту

Цей API дозволяє імпортувати файл JSON з відображенням полів.

URL	/api/rest/fileimport/historicalData
параметри;	acdServerId - ідентифікатор файлу ACD Часовий пояс сервера – "UTC" або "TENANT" (за замовчуванням – tenant)
Метод	ПОСТ
Дозволи	Масовий імпорт користувачі в служби
Тип контенту	Multipart/form-data

Поля запиту WHIT API

Нижче наведено стовпці за замовчуванням для API імпорту WHIT:

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
покинуті дзвінки	N	Номер	Загальна кількість дзвінків, покинутих за цей період на цю дату. Якщо цей стовпець не вказано, буде використано 0 (нуль).
ASA	N	Номер	Середня швидкість відповіді (ASA) в секундах за цей період на цю дату.
avgACWTime	Y	Номер	Середній час роботи після дзвінка (ACW) у секундах для всіх викликів, які були оброблені протягом цього періоду, включаючи весь час, витрачений на дзвінки, оброблені в цей період, і час, витрачений на інші періоди. ПРИКЛАД Якщо ви отримали лише один дзвінок за цей період і перебували в стані ACW протягом 45 хвилин, ваш середній час розмови становитиме 45/1 хвилина = 45 хвилин = 2700 секунд

avgTalkTime	Y	Номер	Середній час розмови в секундах для всіх дзвінків

WHIT API

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
			які були оброблені протягом цього періоду, включаючи весь час, витрачений на дзвінки, оброблені в цей період, і час, витрачений на інші періоди. ПРИКЛАД Якщо ви отримали лише один дзвінок за цей період і він тривав 45 хвилин, ваш середній час розмови становитиме 45/1 хвилина = 45 хвилин = 2700 секунд
contactsInQueue	N	Номер	Максимальна кількість контактів у черзі. Застосовується лише для неінтерактивних черг.
дата	Y	Дата	Дата в одному з наступних форматів: ▪ РРРР-ММ-ДД ▪ РРРР/ММ/ДД ▪ ММ/ДД/РРРР (підтримується лише у разі імпорту через API, а не через інструмент WHIT, оскільки ми не можемо відрізнити ММ/ДД/РРРР та ДД/ММ/РРРР) ▪ ДД/ММ/РРРР (підтримується лише у разі імпорту через API, а не через інструмент WHIT, оскільки ми не можемо відрізнити ММ/ДД/РРРР та ДД/ММ/РРРР)
handledCalls	Y	Номер	Загальна кількість дзвінків, оброблених за цей період на цю дату.
Коефіцієнт заповнюваності	N	Номер	Коефіцієнт зайнятості (як ціле число від 0 до 100) для послуги протягом цього періоду на цю дату.
період	Y	Рядок	Період доби. Формат: ГГ:ХХ.
qtyOfAgents	N	Номер	Кількість агентів, що перебувають на озброєнні за цей період на

Поле	З'ясувати?	Тип	Опис
			цієї дати.
Прийняті дзвінки	Y	Номер	Загальна кількість дзвінків, що надійшли за цей період на цю дату.
рівень сервісу	N	Номер	Відсоток рівня сервісу (як ціле число, 0 і 100) для послуги протягом цього періоду на цю дату.
serviceName	Y	Рядок	Найменування черги обслуговування.
serviceNumber	Y	Номер	ACD ID черги послуг.
переведеніДзвінки	N	Номер	Загальна кількість дзвінків, переведених за цей період на цю дату.