# Webex WFO API Довідник

## Для розгортань з класичним WFM

Вперше опубліковано: 10 липня 2020
Останнє оновлення: 03 жовтня 2025

**Американська штаб-квартира**
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA (США)
http://www.cisco.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 телефони наведені на сайті Cisco за адресою www.cisco.com/go/offices.

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

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

# Зміст

**Вміст** 3

**Початок роботи** 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 запитів 27

Поля відповіді 28

Приклад файлу JSON 29

**Агент API** 31

Протокол і URI 31

Поля запитів 31

Поля відповіді 32

Приклади JSON-файлів 33

Повна відповідь 33

Базова відповідь на деталі 34

Фільтрована відповідь 34

**Агенти, заплановані за чергою сервісів API** **37**

Протокол і URI 37

Поля запитів 37

Поля відповіді 38

IEX SmartSync Імпорт 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

**Авторизуйте API** **47**

GET Protocol/URI 47

Поля запитів 47

Приклади JSON-файлів 47

Просити 47

Відповідь 48

POST Протокол і URI 49

Поля запитів 49

Приклади JSON-файлів 49

Просити 49

Відповідь 50

**Доступні агенти за чергою послуг або картою навичок API** **53**

Протокол і URI 53

Поля запитів 53

Поля відповіді 54

POST Приклади JSON-файлів 54

Запитати JSON 54

Відповідь JSON 54

ОТРИМАТИ Приклад файлу JSON 55

**Імпорт контактів оптом 57**

Протокол і URI 57

Імпорт оптових контактів API 57

Імпорт масового контакту в реальному часі API (метадані) 57

Підтримувані формати 58

Поля запитів і відповідей 58

CSV приклади файлів 64

Повний приклад 65

Короткий приклад 65

Приклади файлів JSON 65

Повний приклад 65

Короткий приклад 66

Формат ZIP 66

Нотатки 66

Використання Data Server для масового імпорту контактів 67

**Імпорт великої організації API 69**

Групи API Протокол та URI 69

Групи API Поля запитів і відповідей 70

Команди API Протокол і URI 70

Команди API Поля запитів і відповідей 71

Особи API Протокол та URI 71

Особи API Поля запитів і відповідей 72

CSV Приклади файлів 75

**Категорії та фрази API 77**

ВИДАЛИТИ Категорії та Фрази API 77

Протокол DELETE та URI 77

ОТРИМАТИ Категорії та Фрази API 78

Протокол GET та URI 78

Поля відповіді GET 78

POST Категорія та фрази API 79

POST Протокол і URI 79

POST Поля відповіді 80

PUT Категорії та фрази API 80

PUT Протокол і URI 80

PUT Поля відповіді 80

GET/POST/PUT JSON-файл 81

**Контактний пристрій API 83**

Зв'язатися з Пристроєм API Протокол та URI 83

параметри; 83

Приклади JSON-файлів Contact Device API 83

Приклад файлу відповіді 83

**Контактний пристрій Bulk API** **85**

Протокол Contact Device Bulk API та URI 85

Приклади JSON-файлів Contact Device BULK API 85

Приклад файлу відповіді 85

**Контакт API** **89**

Протокол і URI 89

Поля запитів 89

Виконання комбінованого пошуку 96

Виконання пошуку за допомогою ключа метаданих 96

Виконання пошуку за допомогою ключа метаданих із певним значенням 96

Пошук подій тиші 97

Приклад файлу JSON 98

Приклад JSON-файлу searchStats Parameter = true 99

**Зв'язатися з базовим пошуком API** **101**

Протокол і URI 101

Поля запитів 101

Поля відповіді 102

Приклад файлу JSON 103

**Моніторинг контактів API** **105**

Протокол і URI 105

Поля відповіді 105

Приклад відповіді JSON 106

**Пошук у користувацьких метаданих API** **107**

Протокол і URI 107

Поля запитів 107

Поля відповіді 108

Приклад відповіді JSON 108

**Форма оцінки API 111**

Протокол і URI 111

Поля відповіді 111

Приклад файлу JSON 113

**Форма оцінки ID API 117**

Протокол і URI 117

Поля відповіді 117

Приклад файлу JSON 119

**API типів винятків 123**

ОТРИМАТИ Типи винятків API 123

GET Exception Types API Protocol та URI 123

GET Exception Types API Request Fields 123

GET Exception Types API приклад JSON-файлу 123

POST Запити на виключення від третіх сторін API 124

POST Запити на виключення від третіх сторін API протокол та URI 124

POST Запити на виключення третіх сторін API Поля запитів 124

POST Запити на виключення від третіх сторін API Приклади JSON-файлів 126

**Експорт API 127**

Протокол і URI 127

Поля запитів 127

Поля відповіді 127

CSV Приклад виводу файлу 130

**Імпорт загального тексту API 131**

Протокол і URI 131

Поля запитів JSON 131

Приклад файлу JSON 132

**Імпорт загального тексту з кількома файлами API 135**

Протокол і URI 135

Поля запитів 135

Підтримувані формати 136

Приклад файлу пакету CSV 137

Приклад ZIP-файлу 137

Приклад файлу JSON 138

Корпус JSON 138

Вміст 139

**ГІС API 141**

Протокол і URI 141

Приклади 141

Файл агента 142

Сервісний файл 148

Стовпці 149

**Імпорт API 153**

GET Import Protocol та URI 153

Поля запиту на імпорт GET 153

GET Import Response Fields 153

GET Example JSON-файлу імпорту 154
POST Протокол імпорту та URI 156
Імпорт POST Response Fields 156
POST Приклад імпорту JSON-файлу 157
Формат JSON 157
POST Формат відповіді на успіх 158
**API імпортних уподобань 159**
Створити імпорт API 159
Створити протокол імпортних переваг і URI 159
Створити поля запиту на імпорт 159
Створити імпорт для посилання прикладу JSON-файлу 160
Створити відповідь системи імпортних уподобань 160
Видалити імпорт API 160
Видалити протокол імпорту і URI 160
Видалити Відповідь системи імпорту 160
Імпорт параметрів API 161
Протокол імпорту налаштувань та URI 161
Поля відповіді імпортних налаштувань 161
Приклад файлу JSON 161
Системна реакція 163
Імпорт налаштувань за ID API 163
Імпорт налаштувань за протоколом ID та URI 163
Імпортуйте налаштування за ID Rep Fields 163
Імпорт налаштувань за ID Приклад JSON-файлу 164

Системна реакція 164
Оновлення імпорту API 164
Оновити протокол імпортних переваг і URI 165
Оновити поля відповіді імпорту 165
Оновлення імпорту Перевага прикладу JSON-файлу 165
Оновлення Відповідь системи імпортних уподобань 166
**Список включення/виключення API 167**
GET Список включення/Виключення API 167
Список включення/виключення GET API протокол та URI 167
GET список включення/виключення API Поля запиту 167
GET Service API Response Fields 169
GET Service API приклад JSON-файлу 170
PUT Включити/Виключити список API 170
PUT Включити/Виключити список API Протокол та URI 171
PUT Включити/Виключити список API Поля запиту 171
PUT Включити/Виключити список API Поля відповідей 172
PUT Включити/Виключити список API Приклад JSON-файлу 173
POST Список включення/виключення API 174
POST Список включення/виключення API Протокол і URI 174
POST Список включення/виключення API Поля запитів 174
POST Список включення/виключення API Поля відповідей 176
POST Список включення/виключення API приклад JSON-файлу 177
ВИДАЛИТИ Включити/Виключити список API 177
ВИДАЛИТИ Включити/Виключити список API протокол та URI 177

Видалити, включити/виключити Список Відповідь системи 177

**Вакансії API 178**

Протокол і URI 178

Поля запиту 178

Поля відповіді 178

Приклади JSON-файлів 180

Просити 180

Відповідь 180

**API організаційної структури 183**

Призначити ролі людині API 183

Призначити ролі особі API протоколу та URI 183

Призначити ролі особі API Поля запиту 183

Призначити ролі особі API приклад JSON-файлу 183

Спільна група API 184

Спільна група API Протокол та URI 184

Поширені поля запитів групи API 184

Спільна організаційна структура API (Детальна інформація) 184

Поширений API протокол і URI 185

Поширені API поля запитів 185

Поширені API поля відповіді 185

Поширений приклад API JSON-файлу 186

Група API 187

Група API Протокол і URI 187

Група API Поля запитів — усі групи 188

Група API Поля відповіді 188
Приклад файлу JSON групи API 189
Група за ID (з командами) 190
Групуйте за ID (з Teams) Протоколом та URI 190
Групуйте за ID (разом із Teams) Поля запитів 190
Групуйте за ID (з командами) Поля відповіді 190
Групуйте за ID (разом із Teams) Приклад JSON-файлу 191
Групова особа API 192
Групова особа API Протокол і URI 192
Поля запитів групової особи API 192
Поля відповіді групової особи API 192
Приклад JSON-файлу Group-Person API 193
Група (з Scope) API 193
Група (з Scope) API Протокол та URI 193
Група (з Scope) API Поля запиту 193
Група (з обсягом) API Поля відповіді 194
Група (з Scope) API Приклад JSON-файлу 194
Дозволи API 194
Дозволи API Протокол і URI 194
Дозволи API Поля відповіді 195
Permissions API Приклад JSON-файлу 195
Особа API 195
Особа API Протокол і URI 196
Особа API Поля запитів 196

Особа API приклад JSON-файлу 197
Особа від ID API 198
Особа за ID API Протокол і URI 198
Особа за ID API поля запиту (PUT метод) 198
Особа за ID API Поля відповіді 201
Особа від ID API JSON-файлу 202
Часовий пояс людини API 203
Часовий пояс людини API Протокол та URI 203
Часовий пояс особи API Поля відповіді 203
Приклад JSON-файлу часового поясу особи API 204
Ролі API 204
Ролі API Протокол та URI 204
Ролі API Поля запитів 204
Ролі API Поля відповіді 205
Ролі API приклад JSON-файлу 205
Команда API 206
Команда API Протокол і URI 206
Команда API Поля запитів 207
Приклад JSON-файлу команди API 207
Команди за ID (з агентами) 207
Команди за протоколом ID (з агентами) та URI 207
Команди за ID (з агентами) Поля запитів 208
Команди за ID (з агентами) поля відповіді 208
Teams by ID (з агентами) Приклад JSON-файлу 209

Команда (разом зі Scope) 211

Протокол команди (з Scope) та URI 211

Поля запитів команди (з Scope Scope) 211

Поля відповіді команди (з Scope Scope) 211

Приклад JSON-файлу команди (з Scope) 211

Орендар API 212

Орендар API Протокол та URI 212

Tenant API Поля запитів 212

Орендар API Поля відповіді 213

Приклад JSON-файлу орендаря API 213

**Агентство в реальному часі API 215**

У реальному часі Агент Штати API Протокол і URI 215

параметри; 215

Аспекти параметрів часу 216

Агент у реальному часі стверджує API поля запиту 216

Держави агента в реальному часі API Поля відповіді 217

Приклади JSON-файлів у реальному часі API агентів 217

Приклад файлу запиту 217

Приклад файлу відповіді 217

**Захоплення даних у реальному часі API 219**

Протокол захоплення даних у реальному часі API та URI 219

Запитні поля для збору даних у реальному часі API 219

Полі реагування в реальному часі API 220

Приклад файлу JSON у реальному часі API 221

Знищення сесії 221

Системна реакція 221

**Керування записом API 223**

Керування записом API Протокол та URI 223

URI Параметри запиту 224

Параметри запиту 224

Керування записом, автентифікація API протокол та URI 227

Увійти в керування записом API 228

Вихід із контролю запису API 229

Керування записом API Команди запиту 229

Використання керування записом із командного рядка 233

**Спрощене керування записом API 235**

Протокол і URI 235

**Деталі розкладу за агентами та датою API 241**

Протокол і URI 241

параметри; 241

Поля запитів 241

Деталі розкладу за агентами та датою API поля відповіді 242

Деталі розкладу за агентами та датою API приклади JSON-файлів 243

Приклад файлу запиту 243

Приклад файлу відповіді 243

**Розклад для Timespan API 245**

Протокол і URI 245

Параметри запиту 245

Поля запитів 246

Поля відповіді 246

Об'єкти діяльності 246

Приклад відповіді 247

**API служб 249**

ОТРИМАТИ СЕРВІС API 249

GET Service API Протокол та URI 249

ОТРИМАТИ Сервіс API Поля запиту 249

Поля відповіді GET Service API 250

GET сервіс API JSON File Example 251

POST Сервіс API 252

POST Сервіс API Протокол і URI 252

POST Сервіс API Поля запитів 253

Дні Філдс 256

Поля картування навичок 257

DN-поля 257

Віртуальні сервісні поля 257

Поля порядку розкладу 257

Поля замовлення на відпустку 258

Багатофункціональні групові сфери 258

POST Сервіс API Поля реагування 259

POST Сервіс API Приклад запиту JSON-файлу 261

POST Сервіс API Приклад JSON-файлу відповіді 266

**Черга обслуговування ID API 273**

ОТРИМАТИ СЕРВІС ID API 273
ОТРИМАТИ Сервіс ID API Протокол та URI 273
ОТРИМАТИ Сервіс ID API Поле запиту 273
GET Service ID API Response Fields 274
Приклад JSON-файлу GET Service ID API Response 276
PUT Сервіс ID API 281
PUT Сервіс ID API Протокол і URI 282
параметри; 282
PUT Сервіс ID API Поля запитів 282
PUT Сервіс ID API Приклад файлу JSON сервісу 285
ВИДАЛИТИ Сервісну чергу ID API 291
ВИДАЛИТИ Сервіс ID API Протокол та URI 291
ВИДАЛИТИ сервіс ID API Поле запиту 291
**Зміни від агента API 293**
Зміни від агента API протоколу та URI 293
Зсуви за агентом API Поля запиту 293
Зсуви за агентом API Поля відповіді 294
Зсуви за агентом API JSON вхідних і вихідних полів 295
Вхідні поля 295
Вихідні поля 296
Вихідна активність для агентів із змінами опівночі 297
Зсуви за агентом API приклад JSON-файлу 297
**Експорт одного контакту API 301**
Протокол і URI 301

Приклад відповіді 302

**Картування навичок API 303**

ОТРИМАТИ Картографію навичок API 303

GET Skill Mapping API Протокол і URI 303

ОТРИМАТИ Картографування навичок API Поля запитів 303

GET Skill Mapping API Приклад JSON-файлу 303

POST Картування навичок API 304

POST Картування навичок API Прокотол/URI 304

POST Картування навичок API Приклади JSON-файлів 304

Формат запиту 304

Формат відповіді 305

**Картування навичок ID API 307**

ОТРИМАТИ Картування навичок ID API 307

ОТРИМАТИ Skill Mapping ID API Протокол та URI 307

ОТРИМАТИ Картування навичок ID API Картування навичок ID JSON 307

PUT Картування навичок ID API 308

PUT Картування навичок ID API Протокол і URI 308

PUT Картування навичок ID API Картування навичок ID Приклад JSON 309

ВИДАЛИТИ Картування навичок ID API 310

ВИДАЛИТИ Картографування навичок ID API Протокол та URI 310

**Хіти мовлення API 311**

Мовні хіти API Протокол та URI 311

Мовні хіти API Поля відповіді 311

Приклад JSON-файлу Speech Hits API 312

**Конфігурація обстеження API** **315**

Конфігурація огляду API Протокол та URI 315

Конфігурація опитування API Поля відповідей 315

Приклад JSON-файлу Survey Configuration API 317

**Опитування ID API** **321**

Огляд ID API Протокол і URI 321

Опитування ID API Поля відповідей 321

Опитування ID API приклад JSON-файлу 323

**Текстові хіти API** **325**

Текстові удари API Протокол та URI 325

Текстові удари API Поля відповіді 325

Приклад JSON-файлу Text Hits API 326

**Експорт транскрипту API** **329**

Експорт транскрипту API Протокол та URI 329

Експорт транскрипту API поля запиту 329

Експорт транскрипту API приклад файлу CURL 329

**Користувач API** **331**

Користувач API Протокол і URI 331

User API Поля запиту 331

GET User API JSON приклад 331

**BIT API** **333**

WHIT API Протоколи та URI 333

Протокол завантаження 333

Протокол імпорту 333

# Початок роботи

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

## Авторизація

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

ПРИМІТКА : Ваша сесія закінчується після двох годин бездіяльності.

Для інформації про те, як створити облікові дані для цього запиту, дивіться у розділі Створити користувача API.

### Запит на авторизацію

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

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

### Запит на JSON

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

### Використання відповіді авторизації

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

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

Ця сесія ID має бути відформатована у парі ключ-значення з "cookie" як ключем і доданою сесія ID після "hazelcast.sessionId=", як показано на наступній парі ключ-значення.

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

## Знищення сесії

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

### Вийти з системи

- Надіслати запит на видалення HTTPS до:

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

## Робота з текстовими файлами

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

# Створіть користувача API

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

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

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

## Створіть обліковий запис API

1. Почніть Webex WFO і увійдіть як системний адміністратор.

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

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

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

## Пов'язані теми

Перегляньте *довідник Webex WFO API*.

# Дотримання та відповідність API

Використовуйте цей API, щоб запитати WFM статистику дотримання та відповідності.

ПРИМІТКА : Розрахунки Дотримання суворо відбуваються від опівночі до півночі в часовому поясі орендаря.

## Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/відпочинок/розклад/дотримання/агент |
| Метод | ОТРИМАТИ |
| Дозволи | Розклади редагування<br><br>Користувачі, які увійшли в систему, можуть перевірити власну відповідність. |
| Тип контенту | Багаточастинні/формо-дані |

## Поля запитів

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| agentId | N | Рядок | Ви можете використати personID як необов'язковий параметр у запиті, якщо у вас є конкретний агент, який ви хочете отримати дані за допомогою API. |
| дата | Y | Дата | Дата, на яку ви запитуєте детальні дані про дотримання агентів у форматі YYYY-MM-DD. |
| pageSize | 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 | Агент ID. |
| acdAgentId<br>ACD | ACD ідентифікатор агента. Дозволяє провайдерам співвідносити агентів між<br><br>та їхні записи. |
| scheduledSeconds | Загальний час роботи агента у секундах для обраної дати. |
| scheduledInServiceSeconds | Загальний час у секундах, коли агент має бути в експлуатації та<br><br>доступний<br><br>для обробки дзвінків на поточну дату |
| actualInServiceSeconds | Кількість секунд, протягом яких агент перебував |
| у службі. notInAdherenceSeconds | Кількість секунд, протягом яких агент не |
| дотримувався. розклад Дотримання | Відсоток дотримання, округлений до |
| одного десяткового знака розкладВідповідність | Відсоток відповідності, |
| округлений до одного знака після знака | Детально надайте інформацію щодо |
| дотримання агентом. scheduledActivity Type | Ідентифікатори типів |
| запланованої активності. scheduledActityStartTime | Запланований час початку |
| активності у форматі UTC у AdherenceSeconds | Кількість секунд, протягом |
| яких агент дотримується дотримання. outOfAdherenceSeconds | Кількість<br><br>секунд, протягом яких агент не дотримується дотримання. |
| Актуальні дані | Детально надайте інформацію про фактичний стан дотримання агентом.<br><br>ПРИМІТКА Для поточної дати відображається порожній масив для майбутніх запланованих дій. |
| actualAgentState | Фактичний стан активності агента. |
| actualAgentStateStartTime | Фактичний час початку роботи агента, у |
| форматі UTC actualReasonCode | Фактичний код причини активності агента.<br><br>Може бути NULL. |

# Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.

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

    },
    ...
]
```

# Агент API

Агент API дозволяє отримувати підсумкові дані для агентів.

ПРИМІТКА : Це API повертає лише агентів, які увімкнені для планування.

## Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/відпочинок/розклад/агент |
| Метод | ОТРИМАТИ |
| Дозволи | Запити на оновлення повідомлень |
| Тип контенту | multipart/form-data |

## Поля запитів

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| activeAgentAndActiveUser | N | Логічне | При встановленні True повертаються лише активні користувачі, які також є активними агентами. |
| activeAgent | N | Логічне | При встановленні True повертаються лише активні агенти. |
| acdId | N | Рядок | Якщо встановлено, повертає агенти, пов'язані з цим ACD ID. |
| agentAssignedException | N | Логічне | Коли встановлено на True, і якщо fullDetail також встановлено на True, повертає ID усіх винятків, призначених агенту. Якщо fullDetail встановлено на False, дані не повертаються. |
| повна деталь | N | Логічне | Якщо встановлено на True, повертає всі дані агента. Якщо встановлено на False, повертається ID, ім'я, прізвище та номер працівника. |

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| фільтруваний | N | Логічне | Якщо встановлено як True, повертається фільтрована інформація агента (агент ID, ім'я, прізвище, номер працівника, навичок-картинг ID, черга сервісу ID та група мультинавиків ID. |

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

> ПРИМІТКА : Параметри activeAgentAndActiveUser, activeAgent і acdId є взаємовиключними. Усі варіанти застосовують правила перегляду. Повертаються лише агенти, 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 EmployeeNumber доступне лише користувачу з роллю адміністратора.

| Поле | Опис |
|---|---|
| Ідентифікатор ACD | ACD ID, пов'язаний із агентом. |
| Активний | Правда/Неправда. Вказує, чи активний агент. |
| AgentID | Агент ID. Це поле також використовується агентом API |
| Shifts. EmployeeNumber | Номер працівника агента (тільки для адміністраторів). |
| КомпаніяДата початку | Дата, коли агент почав працювати в компанії, у форматі YYYY-MM-DD. Це поле доступне лише адміністраторам. |
| ДепартаментДата початкуТ | Дата, коли агент почав працювати у відділі, у форматі YYYY-MM-DD (Тільки для адміністраторів). |
| Дата припинення | Дата звільнення відділу агента, у форматі YYYY-MM-DD (Тільки для адміністраторів). Це поле може бути NULL. |
| FirstName | Ім'я агента. |
| LastName | Прізвище агента. |

| Поле | Опис |
|---|---|
| Основна команда | Основна команда агента. Це поле може бути NULL, якщо у агента |
| немає команд. MultiskillGroupID | ID групи MultiSkill, до якої пов'язаний агент. |
| ReadOnly | Правда/Неправда. Вказує, чи агент є лише для читання (Supervisors, Administrators only). |
| Служби | Список ідентифікаторів сервісів, які підтримує агент. |
| Налаштування | Посилання для доступу до налаштувань агента, за агентом ID. |
| SkillMappings | Список ідентифікаторів навичок, які підтримує агент. |
| Команди | Список ідентифікаторів команд, які підтримує агент. |

# Приклади JSON-файлів

Нижче наведено приклади форматованих відповідей JSON.

## Повна відповідь


```
[
        {
                "acdId":рядок, "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": number, "workConditionProfileId":
                number, "multiSkillGroupId": number,
```

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

        },
        ...
]
```

## Базова відповідь на деталі

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string

        },
        ...
]
```

## Фільтрована відповідь

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

```
            "services":[number, ...],
            "multiSkillGroupId":number
        },
        ...
]
```

# Агенти, заплановані за чергою сервісів API

Агенти, заплановані за чергою сервісу API повертає кількість агентів, запланованих у еквівалентах повного часу (FTE) за інтервалом для набору черг сервісу. Для багатофункціональних груп, де агент може працювати неповний робочий день у двох або більше чергах сервісів, FTE — це десяткова множина. Наприклад, якщо агент працює напівставки у двох сервісних групах, він або вона вказано як 0.5 FTE, якщо агент заплановано працювати протягом усього інтервалу.

> ПРИМІТКА Для повернення даних у чергах сервісів має бути очищена прапорець «Не генерувати прогнози або розклади для цієї черги сервісів», а черги сервісів мають бути у головному вигляді
> користувача, який подає.

## Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue |
| Метод | POST |
| Дозволи | Графіки планів |
| Тип контенту | multipart/form-data |

> **ПРИМІТКА** : Повернені дані обмежені на основі налаштованих переглядів автентифікованого користувача. Користувачі не можуть отримувати дані для черг сервісів, які їм не видно.

## Поля запитів

| Ім’я | Вимога? | Опис |
|---|---|---|
| Інтервал | Y | Інтервали кожні 15 або 30 хвилин. |
| Ідентифікатори черги послуг | N | Ідентифікатори черги сервісів, для яких ви отримуєте інформацію про персонал. За замовчуванням = всі черги сервісів, які ви маєте дозвіл переглядати |

| Ім’я | Вимога? | Опис |
|---|---|---|
| Діапазон дат | Y | Діапазон дат подачі запиту. Можна запросити дати, минулі, поточні або майбутні. Дані повертаються з півночі до опівночі в часовому поясі орендаря для кожної дати. |

## Поля відповіді

Вихід — це масив масивів за чергою сервісів, а потім за датою. Для кожної дати повертаються або 48, або 96 інтервалів, залежно від того, чи запитуються інтервали у 15 чи 30 хвилин.

| Ім’я | Вимога? | Опис |
|---|---|---|
| Черга обслуговування ID | Y | ID черги сервісів. |
| Назва черги сервісу | Y | Назва черги сервісу. |
| Тип черги сервісу ID | Y | ID типу черги сервісу. |
| Назва типу черги сервісу | Y | Назва типу черги сервісу. |
| Час початку інтервалу | Y | UNIX-часова мітка для початку інтервалу. |
| Заплановані агенти | Y | Кількість агентів, запланованих у FTE, до одного десяткового знака. Кількість агентів залежить від того, скільки інтервалу заплановано агент.<br><br>ПРИКЛАД Якщо агент запланований на 15 хвилин у інтервалі 30 хвилин, агент рахується як 0,5 агента. |

## IEX SmartSync Імпорт MU відкриває формат файлу

Нижче наведено зразок формату імпорту файлів SmartSync MU (блок управління, який є чергою сервісу). У цьому прикладі:

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

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

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <побачення>
                < 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>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <побачення>
                < 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>
        </muOpens>
</відкриваєтся>
```

# Приклад файлу JSON

## Запитати 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": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "дата": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "кількістьАгентів": 5.0
                }]
        }]
}]
```


# Налаштування фільтра звіту

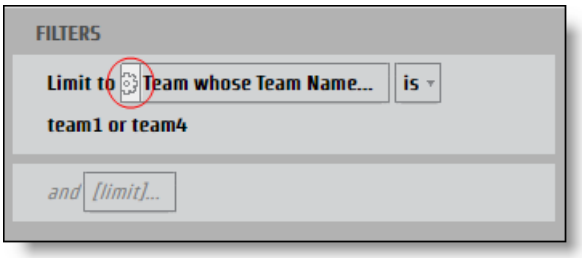
Однією з функцій експорту даних Bulk Report API є можливість змінювати фільтри у звіті при виклику API. Фільтри можна налаштувати, редагуючи текст запиту POST. Щоб змінити фільтр за допомогою API, потрібно заздалегідь внести кілька змін у звіт у Data Explorer.

# Налаштуйте параметр у Data Explorer

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

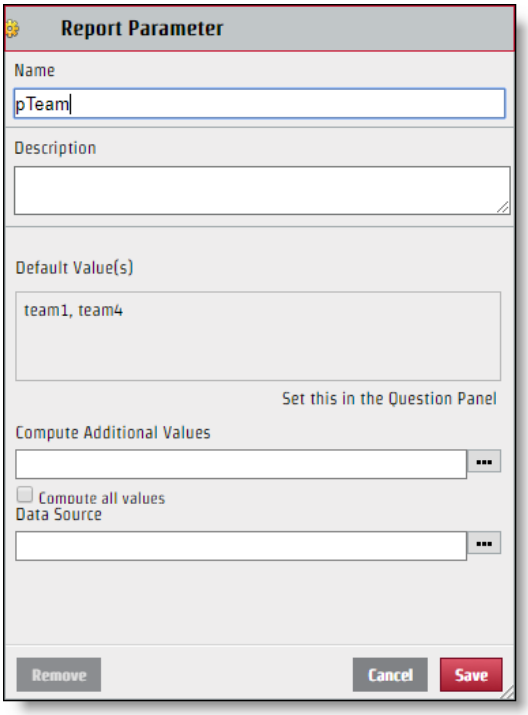
## Налаштуйте параметр

1. Відкрийте звіт, який хочете експортувати, зі списку Звітів у Data Explorer.
2. Натисніть **«Редагувати** », щоб відкрити панель запитань.
3. У розділі «Фільтри» панелі запитань натисніть іконку «Параметр» поруч із фільтром, який хочете оновити. Іконка параметра виглядає як частина шестерні і розташована зліва від поля фільтра. Наступне зображення показує іконку параметра, обведену червоним кольором.




   Відкривається діалогове **вікно «Параметр** звіту».

4. Введіть ім'я в **поле Name** для параметра, яке можна використовувати як JSON-ключ.



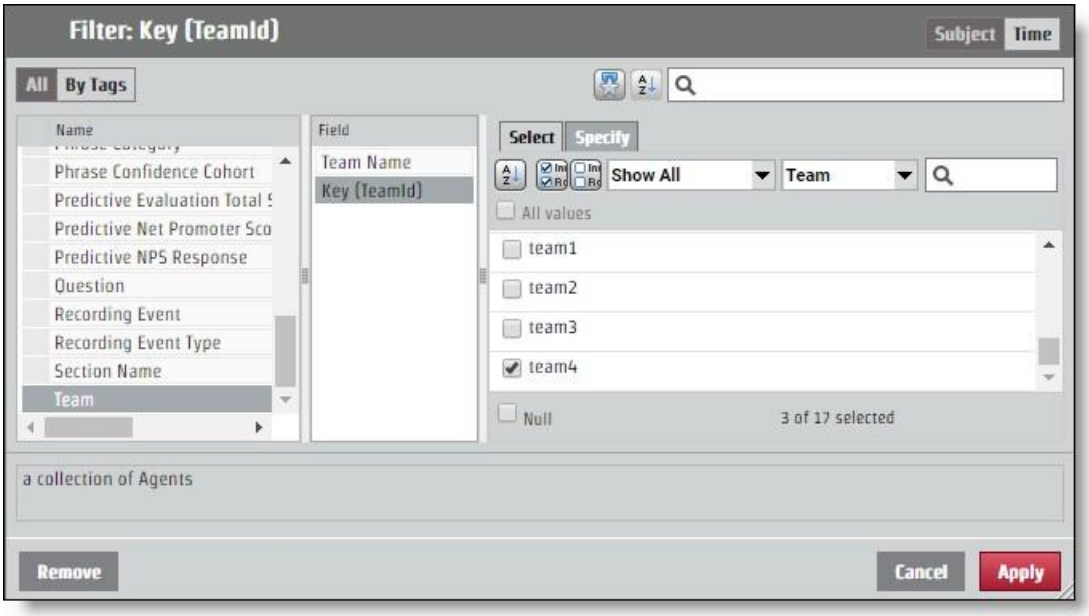

5. Натисніть **«Зберегти»**.

Після налаштування фільтра його можна редагувати через запит API. Хоча створене вами ім'я параметра використовується для імені ключа в парі значень JSON, значення, яке відображається в розділі Select у діалоговому вікні фільтра, не обов'язково є тим, яке слід використовувати для JSON-файлу. Щоб правильно змінити JSON-файл, потрібно визначити конкретну назву значення.

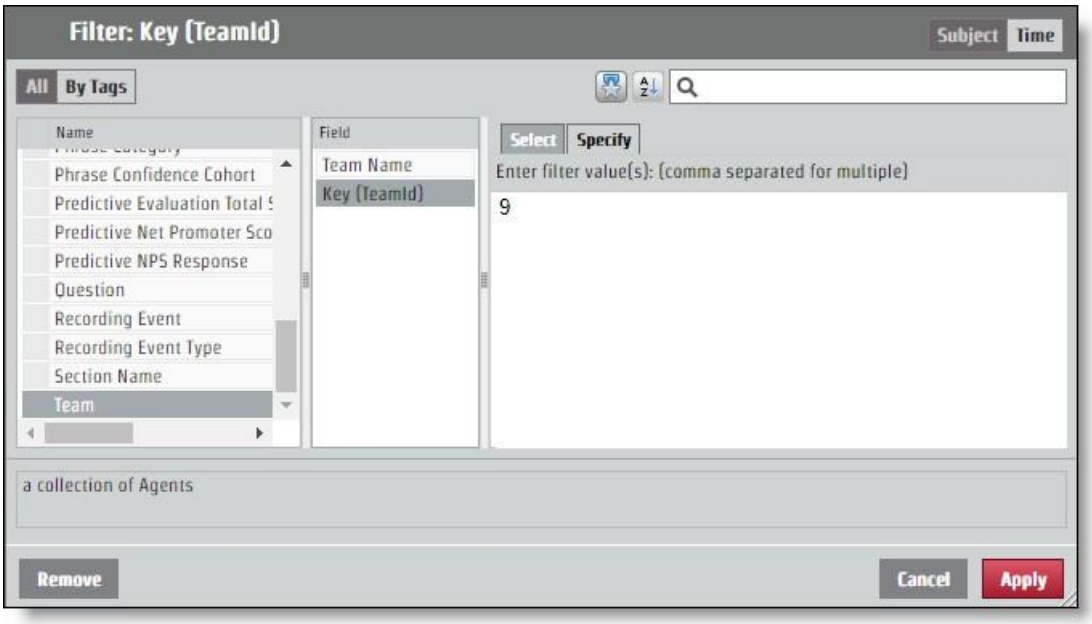
## Визначте конкретне значення

1. Натисніть на **поле «Фільтр** із значеннями», щоб ідентифікувати його з панелі «Питання» та відкрити діалогове вікно «Фільтр».

2. Виберіть лише галочку поруч із бажаним значенням.




3. Відкрийте **Specify** Tab. Конкретне значення відображається у панелі Filter Value CSV.



## Налаштуйте JSON для запиту API

Пара ключових значень, яку ви визначили, називаючи параметр і ідентифікуючи значення, потрібно додати до JSON-запиту. Зміни фільтра здійснюються через поле encodedParamValues .

Якщо ваш звіт повертає інформацію для всіх команд, але ви хочете отримати інформацію лише від команди з конкретним значенням «9», закодований ParamValues JSON має виглядати так, як у наступному прикладі. У цьому прикладі параметр називався «pTeam», тобто це ключ у JSON-файлі.

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

## Налаштування фільтрів діапазону

Процес налаштування параметра для повернення інформації з певного часового діапазону працює так само, як і редагування поля encodedParamValues для будь-якого іншого фільтра. Існує кілька конкретних періодів часу, таких як рік, місяць і квартал. Конкретні часові періоди мають **Specify** Tab, який працює як будь-яке інше значення фільтра. Існують також варіанти діапазонів: Відносна дата та Діапазон дат. Кожна опція часу початку вимагає різних значень у JSON-файлі.

### Діапазон дат

Опція Діапазон Дат використовує точні дати для визначення діапазону. API використовує UNIX Epoch time, тому будь-яка дата і час, які ви хочете використати як параметр для діапазону, мають бути конвертовані.

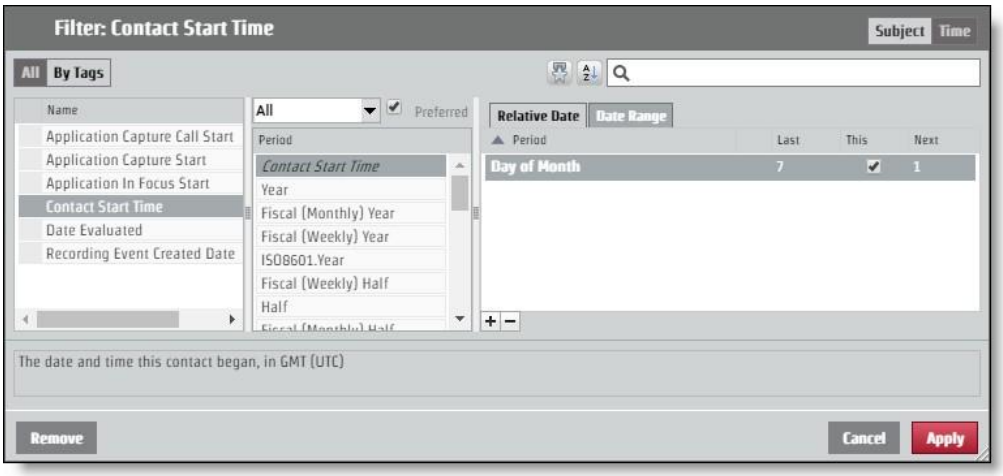
> **НАЙКРАЩА ПРАКТИКА** : Звіт, у якому не вказано кінцевий діапазон, витягує всю інформацію з часу початку стрільбища і далі. Для повторюваних звітів ви можете скористатися цією функцією і використати час останнього
> пункт у звіті, який буде відформатований у UNIX Epoch time і використовуватиме це число як початок нового діапазону. Таким чином, ви отримаєте всю необхідну інформацію і ніколи не переводите час у UNIX Epoch.

Для запиту, що налаштовує часовий діапазон 15 червня 2017 року, закодований ParamValues має виглядати так, як це виглядає. 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

Опція Відносна дата створює діапазон без конкретних дат. Це включає часові періоди, що стосуються поточної дати. У діалоговому вікні «Фільтр» ви можете вибрати часовий період і визначити, чи хочете ви певну кількість періодів до поточного, цього поточного періоду та деякої кількості майбутніх періодів. У наступному прикладі часовий діапазон встановлено на останні сім днів, сьогодні та завтра.




Щоб запитати це розташування через запит API, закодовані ParamValues мають 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}]}}]",
...
```

# Авторизуйте API

Авторизація API дає користувачам дозвіл увійти до Webex WFO та отримувати інформацію, пов'язану з уповноваженим користувачем.

ПРИМІТКА : Ваша сесія закінчується після двох годин бездіяльності.

## GET Protocol/URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/authorize |
| Метод | ОТРИМАТИ |

### Поля запитів

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

### Приклади JSON-файлів

Просити

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

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

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

Відповідь

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

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

# POST Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/authorize |
| Метод | POST |

## Поля запитів

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

### Приклади JSON-файлів

Просити

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

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

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

Відповідь

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

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

# Доступні агенти за чергою сервісів або картою навичок API

Доступний агент за чергою сервісу або Skill Mapping API повертає поточну заплановану діяльність для всіх агентів, які наразі мають роботу в черзі сервісу і чиї типи активності — in_service, overtime або close_service. Незаплановані агенти, а також будь-які агенти на виключенні (перерва, обід, призначений виняток тощо) на момент запиту не повертатимуть дані.

Цей API повертає дані лише для агентів, які знаходяться в зоні дзвінка і видимі для автентифікованого користувача.

## Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduleing/schedule/availableAgents |
| Метод | POST, ІДИ |
| POST Параметри | Немає |
| Параметри GET | agentId<br>дата у форматі YYYY-MM-DD |
| Дозволи | Графік планування |

## Поля запитів

Вам потрібно запитати або ідентифікатори черги сервісів, або ідентифікатори навичок для відображення навичок. Якщо ви подаєте один тип ID, інший може бути порожнім.

| Ім’я | Вимога? | Опис |
|---|---|---|
| serviceQueueIds | N | Ідентифікатори черги сервісів, для яких ви отримуєте інформацію про активного агента. |
| skillMappingIds | N | Ідентифікатори навичок для картування, для яких ви отримуєте інформацію про активного агента. |

# Поля відповіді

| Поле | Опис |
|---|---|
| agentId | ID агента, який наразі запланований для підтримки черги сервісів. |
| agentTimeZone | Часовий пояс агента. |
| запланованаДіяльність | Запланована діяльність агента. |
| ДіяльністьТип | Тип діяльності, на яку призначений агент. |
| activityTypeLabel | Мітка застосовувалася до запланованої |
| активності в інтерфейсі. activityDetailName | Детальна назва запланованої активності. |
| serviceQueueIds | Ідентифікатори черги сервісів, які агент наразі запланований на роботу. Зазвичай це черга одного сервісу ID, якщо агент не призначений для роботи з багатофункціональною групою. |
| skillMappingIds | Ідентифікатори навичок для відображення, яким агент наразі присвоєний, та Запланований на роботу. |
| startTime | Час початку запланованої активності у форматі UNIX. |
| endTime | Час завершення запланованої активності у форматі UNIX. |

# POST Приклади JSON-файлів

## Запитати JSON

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

## Відповідь JSON

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

"agentTimeZone": "America/Chicago" "scheduledActivity":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In service",

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

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

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

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

# ОТРИМАТИ Приклад файлу JSON

[

{

"дата": "2020-01-05",

"dateLabel": "Sun, Jan 5",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

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

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"дата": "2020-01-06",

"dateLabel": "Понеділок, 6 січня",

"timeRangeLabel": "8:00AM-16:30",

"firstActivityStartTime": 1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paydHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
неправда, "запланованаАктивності": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "wholereDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "In service",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": правда

},]...
]...

# Імпорт контактів оптом

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

Існує два API для оптового імпорту:

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

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

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

# Протокол і URI

## Імпорт масового контакту API

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

## Імпорт масового контакту в реальному часі API (метадані)

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/wfo/contact/import |

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

## Підтримувані формати

У багаточастинний запит можна включити наступні формати.

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

## Поля запитів і відповідей

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

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

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

| |
|---|
| Максимальна кількість символів = 128 За замовчуванням = Немає |

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

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

1 = вихідний маршрут

0 = вхідний сигнал

---

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

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

| Ім’я | Вим | Опис |
|---|---|---|
| | | Максимальні символи = Довгі |

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

# CSV приклади файлів

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

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

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

## Повний приклад

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

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

## Короткий приклад

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

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

# Приклади файлів JSON

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

## Повний приклад

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу.

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

```
22                "відділ":"продажі"
23            }
24        }
```

## Короткий приклад

У цьому прикладі показані 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 колекція файлів, які обробляються так, ніби це окремі файли в межах багатокомпонентного запиту.

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

Наприклад, багаточастинний запит виглядає так.

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

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

## Нотатки

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

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

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

# Використання Data Server для масового імпорту контактів

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

Data Server. Використання Bulk Contact Import API вимагає наступного:

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

### Щоб завантажити контакти масово через сервер даних:

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

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

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

   КОНТАКТ. ExampleContacts.CSV

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

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

# Імпорт великої організації API

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

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

Імпорт обробляє групи, команди та учасників наступним чином.

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

## Групи API Протокол та URI

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

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

# Групи API Поля запитів і відповідей

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

# Команди API Протокол і URI

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

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

# Команди API Поля запитів і відповідей

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

# Особи API Протокол і URI

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

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

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

# Особи API Поля запитів і відповідей

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

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

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

| Ім’я | Вим | Опис |
|---|---|---|
| | | За замовчуванням = немає<br>**ПРИМІТКА** : Це поле є обов'язковим, якщо ви поставили галочку «Увімкнути планування для цього користувача». |

# CSV Приклади файлів

Приклад груп CSV

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

Приклад команд CSV

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

# Категорії та фрази API

Використовуйте цей API для роботи зі списками категорій

і фраз з. Ці методи використовуються для категорій і фраз

API:

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

## ВИДАЛИТИ Категорії та фрази API

Цей метод видаляє інформацію про категорії та фрази.

### Протокол DELETE та URI

| | |
|---|---|
| URI:<br>Фраза<br>категорі<br>ї | <br>/API/rest/cas/phraselist<br>/API/rest/cas/phrase |
| Метод | ВИДАЛИТИ |
| Дозволи | Адмін Аналітика<br>робочого столу Адмін<br>Аудіоаналітика Адмін<br>LVSCR Аналітика<br>Адмін Текстова<br>аналітика<br>Адміністрування<br>орендаря |

| | |
|---|---|
| Тип контенту | multipart/form-data |

ПРИКЛАД

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

Видалення фрази: /API/rest/cas/phrase?ID=7

Система реагує наступним чином:

{"видалено":1}

# ОТРИМАТИ Категорії та Фрази API

Цей метод отримує інформацію про категорії та фрази.

## Протокол GET та URI

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

## Поля відповіді GET

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

ПРИКЛАД US англійська = en-us

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

# POST Категорія та фрази API

Цей метод створює інформацію про категорії та фрази.

## POST Протокол і URI

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

## POST Поля відповіді

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

# PUT Категорії та фрази API

Цей метод оновлює інформацію про категорії та фрази.

## PUT Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI:<br>Фраза<br>категорі<br>ї | <br>/API/rest/cas/phraselist<br>/API/rest/cas/phrase |
| Метод | PUT |
| Дозволи | Адмін Аналітика<br>робочого столу Адмін<br>Аудіоаналітика Адмін<br>LVSCR Аналітика<br>Адмін Текстова<br>аналітика<br>Адміністрування<br>орендаря |
| Тип контенту | multipart/form-data |

## PUT Поля відповіді

| Ім’я | Опис |
|---|---|
| Категорії | Детальна інформація щодо категорій аналітики. |

| Ім’я | Опис |
| --- | --- |

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

# GET/POST/PUT JSON-файл

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

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

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


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

# Контактний пристрій API

Використовуйте контактний пристрій API, щоб отримати список пристроїв.

## Зв'язатися з Пристроєм API Протокол та URI

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

### параметри;

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

## Приклади JSON-файлів Contact Device API

### Приклад файлу відповіді

```
[{
```

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

# Контактний пристрій Bulk API

Використовуйте Contact Device Bulk API для додавання пристроїв оптом.

## Протокол Contact Device Bulk API та URI

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

Дивіться Контактний пристрій API для отримання додаткової інформації.

## Приклади JSON-файлів Contact Device BULK API

### Приклад файлу відповіді


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

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

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

# Контакт API

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

## Протокол і URI

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

## Поля запитів

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Виконання комбінованого пошуку

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

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

## Виконання пошуку за допомогою ключа метаданих

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

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

Нижче повертається список усіх контактів із метаданими під назвою customerNo.

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

## Виконання пошуку за допомогою ключа метаданих із певним значенням

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

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

## Пошук подій тиші

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

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

# Приклад файлу JSON

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

"tz" : "Америка/Чикаго",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"group" : {
"name" : "group1",
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "username" :
"sillarj",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/266"
}
}

## Приклад JSON-файлу searchStats Parameter = true

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

# Зв'язатися з базовим пошуком API

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

## Протокол і URI

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

## Поля запитів

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

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

# Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

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

# Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклади форматованої відповіді JSON.


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

# Моніторинг контактів API

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

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

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

## ПРОТОКОЛ І URI

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

## ПОЛЯ ВІДПОВІДІ

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

| Поле | Опис |
|---|---|
| Контакти | Дзвінок між агентом і клієнтом. |

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

## ПРИКЛАД ВІДПОВІДІ JSON

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

# Пошук користувацьких метаданих API

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

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

## ПРОТОКОЛ І URI

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

## ПОЛЯ ЗАПИТІВ

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

сортуються

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

# ПОЛЯ ВІДПОВІДІ

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

# ПРИКЛАД ВІДПОВІДІ JSON

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

# Форма оцінки API

Використовуйте цей API для запиту інформації про форму оцінки QM.

## Протокол і URI

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

## Поля відповіді

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

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

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

# Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

# Форма оцінки ID API

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

## Протокол і URI

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

## Поля відповіді

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

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

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

# Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

# API типів винятків

API винятків дозволяють агентам використовувати інтерфейс IVR або інший сторонній інтерфейс для коригування розкладу, коли вони дзвонять про хворобу, а також дозволяють користувачам з дозволом адміністратора отримувати список типів винятків.

## ОТРИМАТИ Типи винятків API

GET Exception Types API повертає список типів винятків, які використовуються у Third-side Exception Request API.

### GET Типи винятків API Протокол та URI

GET ідентифікатори типів винятків API:

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduling/genericException |
| Метод | ОТРИМАТИ |
| Дозволи | Адмініструвати WFM<br>Обмежено агентами в межах сфери дії |
| Тип контенту | multipart/form-data |

### GET Exception Types API Поля запиту

Ідентифікатори типів винятків GET API містять такі поля:

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| id | Y | Ціле число | ID типу винятків. |
| Ім'я | Y | Рядок | Дата запланування винятку. |
| exceptionId | Y | Ціле число | Тип винятку ID. **Поле ID** (вище) буде передано до Система для визначення виключення. |

### GET Exception Types API приклад JSON-файлу

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

[{

ID: 2, [*ID типу винятку, який агент обирає при подачі запиту* на виняток]

ім'я: «Тип відпустки», [*назва типу* винятку]

exceptionId: 1 [*ID винятку, який встановлений як «Default Exception» цього типу виключення (стандартний виключок робочого процесу, що використовується для цього типу виключення)*]

}, {

ID: 4,

ім'я: "Тип винятку", exceptionId: 2

}

]

# POST Запити на сторонні винятки API

POST Exception Types API дозволяє абоненту подавати запити на винятки від імені агента.

## POST Запити на виключення третіх сторін API протокол і URI

POST Запит на виняток третьої сторони API:

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduling/changeRequest/exception |
| Метод | POST |
| Дозволи | Адмініструвати WFM<br>Обмежено агентами в межах сфери дії |
| Тип контенту | multipart/form-data |

Запити, зроблені за запитом третього стороннього винятку API, будуть ідентичними запитам, зробленим агентами у Webex WFO; До запиту застосовується робочий процес запиту агента.

## POST Запити на виключення третіх сторін API Поля запитів

POST Запит на виняток третьої сторони API містить такі поля:

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| agentId | Y | Ціле число | ID агента, який запитує виняток. Поле —<br><br>Обов'язково, якщо запит створюється від імені агент. Інакше атрибут ігнорується, і ID походить від користувача, який наразі автентифікований. |
| genericException | Y | Ціле число | Тип винятку ID. |
| startTimeEpoch | Y | Довге ціле число | Обов'язково, якщо цілий день є правдивим чи хибним. Це<br><br>Час події починається в мілісекундах, з епохи дата. Якщо entireDay істинний, атрибут використовується для<br>Визначте дату винятку.<br><br>ПРИМІТКА Якщо цілий день є істинним, це має бути значення епохи опівночі у день, запитаний у часовому поясі агента. |
| endTimeEpoch | Y | Довге ціле число | Потрібен лише якщо entireDay є хибним, інакше атрибут ігнорується. Це час завершення події, у мілісекундах, з дати епохи. |
| цілий день | Y | Буліан | Вказує, чи є виняток на весь день. Дійсні значення — TRUE або FALSE, без лапок. |
| Коментар | N | Рядок | Коментар, який користувач надсилає разом із запитом.<br><br>ПРИМІТКА<br>API додає до запиту цей коментар:<br><br>Цей запит був запрошений <*автентифікований користувач*> від імені агента <*ім'я* агента>.<br><br>Цей коментар з'являється лише тоді, коли IVR, через який надсилається запит, не містить власного коментаря. |

## POST Запити на виключення третіх сторін API приклади JSON-файлів

Ось приклад JSON-файлу для цілого дня запиту POST:


```
{
        "agentId": 16,
        "genericException" : 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Ср, 1 лютого 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null,
        "wholereDay" : true, "comment" : ""
}
```


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


```
{
        "agentId": 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Ср, 1 лютого 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Ср, 1 лютого 2017 09:15:00 GMT
        "wholereDay" : неправда,
        "коментар" : ""
}
```

# Експорт API

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

## Протокол і URI

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

## Поля запитів

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

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

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

## Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступних таблицях.

Поля для осіб визначені в таблиці нижче.

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

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

Поля для груп визначені в таблиці нижче.

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

Поля для команд визначені в таблиці нижче.

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

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

# CSV Приклад виводу файлу

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

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

Експортована команда 17.08.2016, 31.12.2999

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

# Імпорт загального тексту API

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

## Протокол і URI

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

## Поля запитів JSON

Файл JSON містить поля, визначені в наступній таблиці.

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

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

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

# Приклад файлу JSON

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

"Time": 1439993633000,

"ім'я користувача": "Ім'я користувача агента. Використовується для ідентифікації агента, якому приписується цей контакт",

"відправник": "Відправник електронного листа або текстового повідомлення, зазвичай електронної адреси. Але це займе будь-яку нитку»,

"receiver": [

"приймач 1",

"Приймач 2"

],

"text": "Це тіло тексту і частина, яку буде шукати за результатами",

"subject": "Це тема листа або тексту" "метадані": {

"field1" : "value1",

"field2" : "value2"

},

"Джерела": [

"посилання 1",

«Посилання 2»

],

"ID" : "Ідентифікатор тексту; стосується лише електронні листи»

}

]

}

# Імпорт загального тексту з кількома файлами API

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

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

## Протокол і URI

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

## Поля запитів

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

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

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

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

# Підтримувані формати

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

| Файл | Підтримувані формати |
|---|---|
| Контактні дані — містять | CSV, JSON |

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

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

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

# Приклад файлу пакету CSV

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

# Приклад ZIP-файлу

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

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

Наприклад, багатокомпонентний запит виглядає так.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

# Приклад файлу JSON

## Корпус JSON


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

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

## Вміст

**email1.txt**

Ось тіло електронної пошти.

# ГІС API

ГІС API використовується для імпорту історичних даних до бази Webex WFO у визначені

інтервали. Webex WFO використовує ці дані для створення звітів і статистики.

ГІС API надсилає два файли імпорту ACD до Webex WFO:

- Файл агента
- Сервісний файл

Для отримання додаткової інформації про ГІС API зверніться до *Посібника з імпорту даниxWebex WFO*.

> ПРИМІТКА Зверніться до Real-Time Data Capture API для імпорту інформації про стан агента в реальному часі.

## Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/schuling/agentStateHistorical/polling |
| параметри; | acdServerId — ID сервера ACD |
| Метод | POST |
| Дозволи | Масовий<br>імпорт<br>користувачі<br>в послуг |
| Тип контенту | multipart/form-data |

## Приклади

Для повної інформації про файли агента та сервісу, включаючи заголовки, стовпці, описи стовпців, зверніться до

*Webex WFO Довідник* з імпорту даних.

> ПРИМІТКА : Імена файлів AgentProductivity.AGENT та ServiceHistorical.SERVICE мають точно співпадати.

## Файл агента

Ім'я файлу агента має наступний формат:

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

Нижче наведено приклад файлу агента.

Ім'я файлу: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> ПРИКЛАД АГЕНТА ДАТА: 2019-04-25 ІНТЕРВАЛ: 11:00 ЗСУВ: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, контактиОброблені, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Де, у наведеному вище прикладі,

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

Для файлів агента ГІС є обов'язкові та необов'язкові стовпці:

| Стовпець | Тип даних | Опис |
|---|---|---|
| **Обов'язкові колонки агентів** | | |
| acdAgentId | Рядок | ID агента в ACD. |
| acdServiceId | позитивна довга | ID черги сервісів у ACD. Може бути буквено-цифровим. |
| контактиОброблено | невід'ємне подвійне | Кількість контактів для черги сервісів, яку обробляє агент протягом цього періоду.<br><br>Щодо чатів, це стосується чатів, які мають |

| Стовпе | Тип | Опис |
|---|---|---|
| | | були відкинуті, а чати вирішені. |
| totalTalkSeconds | невід'ємне подвійне | Загальний час розмови за контактами для черги обслуговування, який обробляє агент протягом цього періоду. Час розмови контакта може починатися з попереднього періоду; Враховується весь час розмови. |
| totalHoldSeconds | невід'ємне подвійне | Загальний час утримання контактів для черги обслуговування, який обробляє агент протягом цього періоду. Час утримання контакта може починатися з попереднього періоду; Враховується весь час очікування.<br><br>Ця колонка не стосується чатів. Введіть нуль для цього стовпця. |
| totalПісляконтактРобота Секунд | Невід'ємна Подвійний | Загальний робочий час після контакту контакти для черги обслуговування, яку обробляв агент протягом періоду. Післяконтактний час контакту може починатися з попереднього періоду; враховується весь час після контакту. |
| totalPeriodHandleTime<br><br>Секунд | Невід'ємна<br><br>Подвійний | Загальний час, який агент витратив на обробку контакти (розмова, утримання, робота) для черги сервісів, що відбувалися в межах періоду.<br><br>Ця метрика (A) відрізняється від суми totalTalkSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) тим, що не включає час, що перевищує межу періоду. |

| Стовпе | Тип | Опис |
|---|---|---|
| | | ПРИКЛАД : Якщо оператор відповідає на дзвінок о 09:29, і дзвінок закінчується о 9:33 без роботи після контакту, і якщо ACD вважає, що дзвінок обробляється протягом періоду 09:30–10:00, то дзвінок додає 4 хвилини до B (09:29–09:33), але лише 3 хвилини до A (09:30–09:33). |
| totalUnproratedReadyWaitingSeconds | невід'ємне подвійне | Загальний час готовності/очікування агента за цей період у всіх чергах сервісів у цьому ACD.<br><br>Неінтерактивна черга сервісів, як чат, може бути готовою, поки агент відповідає на чати, якщо агент не обробляє максимальну кількість чатів. |
| totalUnproratedNotReady BusySeconds | Невід'ємна Подвійний | Загальний час «Не готовий/зайнятий» для агент протягом цього періоду, у всіх чергах сервісу (не враховуючи час, коли агент обробляє контакт або повідомляється як Готовий/Чекає в іншій черзі сервісу) у цьому ACD. |
| totalUnproratedInSession<br><br>Секунд | Невід'ємна<br><br>Подвійний | Загальний час у сесії (час входу в систему)<br>для агента протягом періоду, у всіх чергах сервісів у цьому ACD. |
| **Необов'язкові колонки агентів** | | |
| періодПочаток | Часова мітка | Часова позначка, що позначає початок інтервального періоду.<br><br>Якщо включено, це поле має стосуватися того самого моменту часу (хоча не |

| Стовпе | Тип | Опис |
|---|---|---|
| | | обов'язково виражено в тому ж часовому поясі) як час початку періоду в назві файлу та в заголовку файлу. Якщо не співпадає, виникає помилка. |
| контактиПереведеніВийшли. | невід'ємне подвійне | Кількість контактів, переданих агентом протягом цього періоду. Значення за замовчуванням = 0. |
| контактиПереведеніУ | невід'ємне подвійне | Кількість контактів, переданих агенту протягом цього періоду.<br><br>Це поле зарезервоване для майбутнього використання. Наразі значення ігноруються. |
| контактиЗовнішніВ | невід'ємне подвійне | Кількість зовнішніх вхідних контактів з цим агентом протягом цього періоду. Значення за замовчуванням = 0.<br><br>Ця колонка не стосується чатів. Введіть нуль для цього стовпця. |
| contactsЗовнішняЗовнішня | невід'ємне подвійне | Кількість зовнішніх вихідних контактів від агента протягом періоду. Значення за замовчуванням = 0.<br><br>Ця колонка не стосується чатів. Введіть нуль для цього стовпця. |
| totalReservedSeconds | невід'ємне подвійне | Загальний зарезервований час для контактів у черзі сервісу агента протягом цього періоду. Якщо не нуль, зарезервований час не рахується як час готовності/очікування. За замовчуванням = 0.<br><br>Ця колонка не стосується чатів. Введіть нуль для цього стовпця. |

| Стовпе | Тип | Опис |
|---|---|---|
| totalProratedReadyWaiting sSeconds | невід'ємне подвійне | Загальний пропорційний час готовності/очікування для черги агента та сервісу.<br><br>При сумі всіх черг сервісів у цьому ACD це має дорівнювати необхідному полю totalUnproratedReadyWaitingSeconds.<br><br>Якщо пропорційні значення опущені або встановлені на нуль, сервер даних ділить непропорційні значення порівну між чергами сервісів у цьому ACD, для яких агент має дані про продуктивність черги агент-сервіс протягом періоду.<br><br>Якщо пропорційні значення вказані і сумуються до непропорційних значень, то пропорційні значення використовуються для комбінації черги агент-сервіс.<br><br>Якщо пропорційні значення вказані і не складаються у непропорційні значення, то для кожного запису черги агент-сервіс сервер даних перераховує пропорційне значення як непропорційне значення, зважене на задане прораховане значення, поділене на суму вказаних пропорційних значень для всіх черг сервісів у цьому ACD, для яких агент має дані черги агент-сервіс у цьому періоді.<br><br>Це найкорисніше для ACD, які призначають час готовності/очікування агенту для однієї черги сервісу та час Not Ready/Busy для інших. Важливо, щоб непропорційні та пропорційні Ні |

| Стовпе | Тип | Опис |
|---|---|---|
| | | Час готовості/зайнятості не включають моменти, коли агент накопичує Готовий/Очікування або інший час для інших черг обслуговування.<br><br>Для ACD, які повідомляють про Не готовий/Зайнятий час у чергах сервісів, коли агент обробляє виклики або Готовий/Час очікування в іншій черзі сервісу, важливо видалити весь дублований час і повідомляти Не готовий/зайнятий лише тоді, коли агент одночасно не готовий/зайнятий у всіх чергах сервісів. Для такого типу ACD загальний непропорційний час готовності/очікування — це сума часу готовності/очікування кожної черги сервісу, а загальний непропорційний час Не готовий/зайнятий обчислюється з загального часу перебування в сесії (входженого) мінус загального часу перебування в обслуговуванні (Розмова, Очікування, Після роботи, Готово/Очікування та Зарезервовано).<br><br>Неінтерактивна черга сервісів, як чат, може бути готовою, поки агент відповідає на чати, якщо агент не обробляє максимальну кількість чатів. |
| Total ProratedNotReady BusySeconds | невід'ємне подвійне | Загальний пропорційний час «Не готовий/зайнятий» для агента та черги сервісу.<br><br>Якщо підсумувати всі черги сервісів у цьому ACD, це дорівнює необхідному полю totalUnproratedNotReadyBusySeconds.<br><br>Для детального пояснення цього значення дивіться опис поля |

totalPforatedReadyWaitingSeconds.

| Стовпе | Тип | Опис |
| --- | --- | --- |

| Стовпе | Тип | Опис |
|---|---|---|
| контактиВідповіли | невід'ємне подвійне | Кількість контактів для черги обслуговування, на які агент відповідав протягом цього періоду.<br><br>Різниця між цим полем і необхідними контактами поля Оброблена залежить від виконавця. Поле contactsHandled використовується для таких речей, як обчислення середнього часу обробки, а contactsAnswered — для computing average speed of answer. Деякі ACD роблять розмежування між цими двома галузями. Наприклад, у деяких ACD оброблений контакт — це контакт, який закінчується під час інтервалу звітування, тоді як відповіданий контакт — це контакт, на який відповідають під час інтервалу звітування.<br><br>Це поле зарезервоване для майбутнього використання. Наразі значення ігноруються. |
| totalВідповідьЗатримкаСекунди | невід'ємне подвійне | Загальна затримка у відповіді на контакти для черги обслуговування для контактів, на які агент відповідав протягом цього періоду.<br><br>Це поле зарезервоване для майбутнього використання. Наразі значення ігноруються. |

## Сервісний файл

Назва файлу сервісу має наступний формат:

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

Нижче наведено приклад сервісного файлу.

Ім'я файлу: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

ПРИКЛАД ДАТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ: 2019-04-25 ІНТЕРВАЛ: 11:00 ЗСУВ: -0400 ACD: 1
acdServiceId, контактиОброблено, контактиЗапропоновано, контактиВідповісти, контактиПокинуті, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Де, у наведеному вище прикладі,

- <ДАТА ВРУЧЕННЯ: 2019-04-25 ІНТЕРВАЛ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — — це файл заголовок у форматі АГЕНТ ДАТА: <дата> ІНТЕРВАЛ: <час> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, контактиОброблено> .....<serviceLevelPercent> — є обов'язковими та необов'язкові стовпці.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — це лінії даних, де кожен рядок даних відповідає одному елементу даних у файлі.

## Стовпці

Нижче наведені обов'язкові та опціональні стовпці для файлів ГІС-сервісу:

| Стовпець | Тип даних | Опис |
|---|---|---|
| **Обов'язкові сервісні колонки** | | |
| acdServiceId | позитивна довга | ID у черзі обслуговування в ACD. Може бути буквено-цифровим. |
| контактиПропонуються | невід'ємне подвійне | Кількість контактів у черзі обслуговування, запропонованих агентам протягом цього періоду. |
| контактиОброблено | невід'ємне подвійне | Кількість контактів для черги послуг, яку обробляли агенти протягом періоду. |
| контактиВідповіли | невід'ємне подвійне | Кількість контактів для черги обслуговування, на яку агенти відповідали протягом цього періоду.<br>Різниця між цим полем і необхідними контактами поля Оброблена залежить від виконавця.<br>Поле контактівОбробленого використовується для таких речей, як<br>як прогнозування кількості контактів і обчислення |

| Стовпе | Тип | Опис |
|---|---|---|
| | | середній час обробки, тоді як contactsAnswered — використовується для обчислень average speed of answer. Деякі ACD розрізняють ці два варіанти Поля; наприклад, у деяких ACD обробка Контакт — це контакт, який закінчується під час звітування інтервал, тоді як відповіданий контакт — це контакт На це відповідають під час періоду звітності. |
| контактиПокинуті | Невід'ємна Подвійний | Кількість контактів для черги обслуговування покинута в цей період. |
| totalTalkSeconds | Невід'ємна Подвійний | Загальний час спілкування на контактах для сервісу черга виконувалася агентами протягом цього періоду. |
| totalHoldSeconds | Невід'ємна Подвійний | Загальний час очікування контактів для сервісу черга виконувалася агентами протягом цього періоду. Ця колонка не стосується чатів. Введіть нуль для цієї колонки. |
| totalПісляконтактРобочі секунди | Невід'ємна Подвійний | Загальний робочий час після контакту на контактах для Черга обслуговування, яку обслуговують агенти під час період. |
| totalВідповідьЗатримкаСекунди | Невід'ємна Подвійний | Загальна затримка у відповіді на контакти для Сервіс для контактів агенти відповіли під час період. Ця колонка не стосується чатів. Введіть нуль для цієї колонки. |
| serviceLevelPercent | Невід'ємна Double ≤100 | Загальна затримка у відповіді на контакти для Агенти Service for Contacts відповідали протягом цього періоду. |
| **Опціональні колонки сервісу** | | |
| періодПочаток | Часова мітка | Часова позначка, що позначає початок інтервалу |

| Стовпець | Тип даних | Опис |
|---|---|---|
| | | період.<br><br>Якщо це поле, то це поле має стосуватися того самого моменту часу (хоча не обов'язково в тому ж часовому поясі), що й час початку періоду в назві файлу та в заголовку файлу. Якщо не співпадає, виникає помилка. |
| контактиЗаблоковано | невід'ємне подвійне | Кількість контактів, заблокованих для черги послуг протягом цього періоду. Значення за замовчуванням = 0. |
| serviceLevelSeconds | Додатне подвійне | Поріг рівня обслуговування становить секунди для черги обслуговування протягом цього періоду.<br><br>Це поле зарезервоване для майбутнього використання. Наразі значення ігноруються. |
| contactsInQueue | невід'ємне подвійне | Максимальна кількість контактів у черзі на цей інтервал. Використовується лише з неінтерактивними чергами. Для інтерактивних черг це значення завжди буде нульовим незалежно від того, яке значення введено в цьому стовпці. |

# Імпорт API

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

## GET Import Protocol та URI

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

### Поля запиту на імпорт GET

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

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

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

### GET Import Response Fields

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

## GET Example JSON-файлу імпорту

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

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

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


# POST Протокол імпорту та URI

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

## Імпорт POST Response Fields

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

| Поле | Опис |
|---|---|
| Ідентифікатор осередку | Орендар ID для багатозначних полів. |

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

# POST Приклад імпорту JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

## Формат JSON


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

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

## POST Формат відповіді на успіх

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

# API імпортних уподобань

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

У цьому розділі описані такі API імпортних уподобань:

## Створити імпорт API

Create Preferences API дозволяє створити нову імпортну перевагу.

### Створити протокол імпорту і URI

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

### Створити поля запиту на імпорт

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

### Створити імпорт для посилання прикладу JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

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

### Створити відповідь системи імпортних уподобань

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

## Видалити імпорт API

Delete Preference API дозволяє видалити існуючу імпортну перевагу.

### Видалити протокол імпорту і URI

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

### Видалити Відповідь системи імпорту

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

# Імпортні налаштування API

Імпорт параметрів API отримує всі параметри імпорту для поточного орендаря.

## Протокол імпорту налаштувань та URI

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

## Поля відповіді імпортних налаштувань

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

## Приклад файлу JSON

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

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

"Відображення": []
}
]
}
]
}

## Системна реакція

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

# Імпорт налаштувань за ID API

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

## Імпорт налаштувань за протоколом ID та URI

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

## Імпортуйте налаштування за ID Rep Fields

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

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

## Імпорт налаштувань за ID Приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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


## Системна реакція

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

# Оновлення імпорту API

Налаштування оновлення API дозволяє редагувати існуючу опцію імпорту.

## Оновити протокол імпортних переваг та URI

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

## Оновити поля відповіді імпорту

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

## Оновлення імпорту Перевага прикладу JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

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

```
}
```

## Оновлення Відповідь системи імпортних уподобань

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

# Список включення/виключення API

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

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

## Список GET Включення/Виключення API

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

### GET Список включення/Виключення API Протокол та URI

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

### Список GET Включення/Виключення API Поля запитів

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

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

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

## GET Service API Response Fields

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

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

* = Будь-яка кількість цифр

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

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

**EXAMPLE** +44 включає або виключає контакти у Великій Британії.

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

включенняВиключенняВикликНапрямок ID напрямку дзвінка:

1 = Вхідний
2 = Вихідний маршрут
3 = Або

## GET Service API приклад JSON-файлу

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

# PUT Включити/Виключити список API

PUT Включити/Виключити список дозволяє оновлювати існуючі списки Включення/Виключення.

## PUT Включити/Виключити список API протокол та URI

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

## PUT Включити/Виключити список API Поля запитів

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

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

## PUT Включити/Виключити список API Поля відповідей

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

| Поле | Опис |
|---|---|
| inclusionExclusionListId | Список включення/виключення ID. включенняExclusionТип |
| включення/виключення: | Тип<br>1 = Включення<br>2 = Виключення |
| inclusionExclusionPatternType | Тип візерунка списку включення/виключення" |

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

## PUT Включити/Виключити список API Приклад JSON-файлу

{

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

# POST Список включення/виключення API

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

## POST Список включення/виключення API Протокол і URI

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

## POST Список включення/виключення API Поля запитів

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

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

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| | | | 1 = Вхідний<br>2 = Вихідний маршрут<br>3 = Або |

## POST Список включення/виключення API Поля відповідей

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

**Список включення/виключення API | POST Список**

1 = Вхідний

| Поле | Опис |
|---|---|
| | 2 = Вихідний маршрут<br>3 = Або |

## POST Список включення/виключення API Приклад JSON-файлу

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

# ВИДАЛИТИ Включити/Виключити список API

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

## ВИДАЛИТИ Включити/Виключити список API протокол та URI

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

## Видалити, включити/виключити Список Відповідь системи

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

# Вакансії API

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

## Протокол і URI

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

## Поля запиту

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

## Поля відповіді

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

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

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

# Приклади JSON-файлів

## Просити

Нижче наведено приклад форматованого JSON-запиту.

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

## Відповідь

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "ЗАВЕРШЕНО",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "записи оброблені": 0,
11           "recordingsToProcess": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "extensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "середній успіх": 0,
18           "successCount": 0,
19           "успіхTotalTime": 0,
20           "isScheduledJob": неправда,
21           "updatedDate": 1628177990310,
22           "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtime EventDuration": 0,
26           "nonRealtimeEventDuration": 0,
27           "workflowDuration": 0,
28           "кількістьРеальних подій": 0,
29           "кількістьНеРеальних Подій": 0,
30           "властивості": {}
31       }
32   ]
```

# API організаційної структури

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

## Призначити ролі людині API

Призначення ролей особі API дозволяє отримати або оновити роль людини.

### Призначити ролі особі API протоколу та URI

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

### Призначити ролі особі API Поля запиту

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

### Призначити ролі особі API приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

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

        },
        ...
]
```

# Спільна група API

Цей API створює нову групу з вказаними даними.

## Спільна група API Протокол та URI

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

## Поширені поля запитів групи API

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

# Загальна організаційна структура API (Детальна інформація)

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

## Поширений API протокол і URI

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

## Поширені API поля запитів

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

## Поширені поля відповіді API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

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

## Поширений приклад API JSON файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

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

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

# Група API

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

## Група API Протокол і URI

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

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

Для внесення до списку або створення конкретної групи:

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

## Група API Поля запитів – усі групи

Він створює нові групи, до яких користувач має доступ.

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

## Група API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

## Приклад JSON файлу групи API

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

Деталі для однієї групи:

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

# Група за ID (з командами)

Група за ID (з командами) API дозволяє вказати інформацію про вказану групу (включно з її командами), оновити вказану групу або видалити команду.

## Групуйте за протоколом ID (з Teams) та URI

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

## Групуйте за ID (разом із Teams) Поля запитів

Метод POST оновлює вказаний запис групи.

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

## Групуйте за ID (з Командами) Поля Відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

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

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

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

                          ...
                ]
        },
```

...

]

# Групова особа API

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

## Групова особа API Протокол і URI

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

## Поля запитів групової особи API

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

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

## Поля відповіді групової особи API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

## Приклад JSON-файлу групової особи API

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

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



        },
        ...
]
```


# Група (зі Scope) API

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

## Група (з Scope) API Протокол та URI

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

## Група (з Scope) API Поля запиту

Метод POST створює групу у вказаній батьківській групі.

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

## Група (з Scope) API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

## Група (з Scope Scope) API Приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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


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



    }
    ...
]
```

# Дозволи API

Використовуйте Permissions API для отримання всіх доступних дозволів для групи.

## Дозволи API Протокол і URI

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

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

## Дозволи API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

## Permissions API приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

# Особа API

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

## Особа API Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/org/звичайна людина |
| Метод | POST |
| Дозволи | ViewOrg<br>Оновленн<br>яОрг |
| Тип контенту | multipart/form-data |

## Особа API Поля запиту

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

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

| Ім’я | Вимога? | Опис |
|---|---|---|
| | | вид.<br><br>True = Основний погляд<br><br>користувача False = Не<br><br>основний вигляд<br><br>користувача |
| workShifts | N | Налаштування робочої зміни користувача. |
| workShiftId | N | Робоча зміна користувача ID. |
| shiftТиждень Початок | N | Дата початку робочого тижня користувача. |

## Приклад JSON-файлу Person API

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

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


# Особа від ID API

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

## Особа за ID API Протокол і URI

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

## Особа за ID API поля запиту (PUT метод)

Метод PUT створює детальну інформацію про вказаного користувача.

ВАЖЛИВО . Якщо користувач, створений методом PUT, включений у ваш ACD, наступного разу, коли ACD синхронізується, Webex WFO створює дублікат профілю особи. Вам потрібно буде скористатися

Функція Об'єднання Особи для об'єднання цих профілів осіб.

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

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

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

## Особа за ID API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

| Поле | Опис |
|---|---|
| viewId | Визначає огляд користувача ID. |
| mainView | Встановлює, чи є вказаний вигляд ID основним виглядом користувача. |
| workShifts | Визначає налаштування робочої зміни користувача. |
| workShiftId | Визначає робочу зміну користувача ID. |
| shiftТиждень Початок | Встановлює дату робочого тижня користувача. |

## Особа від ID API JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

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


# Часовий пояс людини API

Часовий пояс особи API показує визначений часовий пояс конкретної особи.

## Часовий пояс людини API Протокол та URI

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

## Часовий пояс особи API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

## Приклад JSON-файлу часового поясу особи API

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

# Ролі API

Ролі API дозволяють прочитати всі ролі орендаря.

## Ролі API Протокол і URI

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

## Ролі API Поля запитів

Метод POST створює задану роль для орендаря.

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

## Ролі API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступних таблицях.

Наступні поля повертаються при отриманні всіх ролей для орендаря:

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

Наступні поля повертаються при отриманні конкретної ролі для орендаря:

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

## Ролі API Приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклади форматованих відповідей

JSON. Перелік усіх ролей орендаря:

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

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


Перелік дозволів для конкретної ролі:


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


# Команда API

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

## Команда API Протокол і URI

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

| | |
|---|---|
| Дозволи | ViewOrg<br>Оновленн<br>яОрг |
| Тип контенту | multipart/form-data |

## Команда API Поля запитів

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

## Приклад JSON-файлу команди API

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

# Команди за ID (з агентами)

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

## Команди за протоколом ID (з агентами) та URI

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

| | |
|---|---|
| Дозволи | ViewOrg<br>Оновленн |
| | яОрг |
| Тип контенту | multipart/form-data |
| Параметр | teamI |

## Команди за ID (з агентами) Поля запитів

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

## Команди за ID (з агентами) Поля реагування

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

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

## Команди за ID (з агентами) Приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

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

]
},
...
]

# Команда (разом зі Scope)

Команда (з Scope) API дозволяє вам перелічити різноманітні команди у межах вашої сфери або створити команду у вказаній групі.

## Протокол команди (з Scope) та URI

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

## Поля запитів команди (з Scope Scope)

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

## Поля відповіді команди (з Scope Scope)

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

## Приклад JSON-файлу команди (з Scope)

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

```
[
        {
```

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


# Орендар API

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

## Орендар API Протокол і URI

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

## Tenant API Поля запитів

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

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

## Tenant API Поля відповіді

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

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

## Приклад JSON-файлу орендаря API

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

# Агент у реальному часі каже API

Штати агента в реальному часі API надає дані про стани агентів у реальному часі певного списку агентів у певному часовому проміжку. Ви можете використати ці дані, щоб визначити точний час, коли агенти заходили і виходили з ACD.

Щоб Real-Time Agent State API повертали дані, агенти, яких ви запитуєте, повинні відповідати таким умовам:

- Мати дані в реальному часі
- Будьте у вашому (запитуванні) погляді користувача

Агент у реальному часі заявляє API не повертає жодних даних для користувачів, які не відповідають цим двом умовам.

ПРИМІТКА : Ви можете запросити дані за період до 31 дня.

## В реальному часі Агент Штати API Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduleing/realTime/activity/detail |
| Метод | POST |
| Дозволи | Адмініструвати WFM |

### параметри;

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| fromTime | Y | Номер | Час початку даних для станів агентів у реальному часі.<br>Формат = Епохальний час, у мілісекундах.<br>ПРИМІТКА : Параметр fromTime є інклюзивним. Для отримання додаткової інформації про параметр fromTime див.<br>fromАспекти параметрів часу. |

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| toTime | Y | Номер | Кінцевий час даних для станів агента в реальному часі. Формат = Епохальний час, у мілісекундах.<br>ПРИМІТКА : Параметр toTime не є інклюзивним. |

### Аспекти параметрів часу

Якщо агент залишає стан, що починається до вибраних вами параметрів, і переходить у інший стан між ними, Real-Time Agent States API включатиме обидва стани у відповідь, навіть якщо один із них виникає раніше за параметр fromTime.

ПРИКЛАД

Ви запитуєте дані стану агента в реальному часі з 1:30 до 2:30 PM 24 січня 2018 року, відформатовані як епохальний час у мілісекундах, для одного агента.

У той день агент зробив наступне:

- Увійшов у стан HOLD о 1:15 PM
- Змінив стан TALK о 1:45 PM

У такій ситуації відповідь включає як стан HOLD, так і стан TALK, хоча стан HOLD починається раніше за параметр fromTime (1:30) для вашого запиту.

## Агенти в реальному часі стверджують API поля запитів

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| agentIds | Y | Номер | (За бажанням) ID агентів, для яких потрібні дані стану агентів у реальному часі (розділені комами).<br>ПРИМІТКА : Якщо ви не вказуєте ідентифікатори агентів, дані в реальному часі для всіх агентів у вашому огляді будуть повернені. |

# У режимі реального часу агента API Поля відповіді

| Ім’я | Опис |
|---|---|
| agentId | Агент ID. |
| employeeId | Працівник агента ID. Може бути нульовим. |
| Діяльність у реальному часі. | Деталі щодо роботи агента в реальному часі. |
| агентДержава | Стан агента в реальному часі:<br>▪ LOGGED_OUT<br>▪ READY_WAITING<br>▪ ГОВОРИТИ<br>▪ WORK_AFTER_CONTACT<br>▪ ТРИМАТИ<br>▪ NOT_READY_BUSY |
| reasonCode | Код причини для агентного стану. Може бути нульовим. |
| Часова мітка | Час, коли змінився стан агента агента. Формат — це епохальний час у мілісекундах. |

# Приклади JSON-файлів у режимі агента в реальному часі API

## Приклад файлу запиту

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

## Приклад файлу відповіді

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

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

# Захоплення даних у реальному часі API

WFM захоплення даних у реальному часі API може використовуватися для повідомлення Webex WFO про стан агентів у реальному часі для будь-якого ACD. Ці дані в реальному часі потім використовуються Webex WFO для розрахунку прихильності та відповідності агента. Для отримання додаткової інформації про дані про стан агента з ГІС API зверніться до *Посібника* з імпорту даних Webex WFO та ГІС API.

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

1. При запуску додатку встановіть HTTPS-сесію з сервером додатків.
2. Протягом терміну дії застосування:
    a. Моніторити зміни стану агента за допомогою специфічних для ACD методу інтеграції.
    b. Надсилайте зміни стану агента на сервер даних.
3. При закритті додатку знищуйте HTTPS-сесію.

## Протокол захоплення даних у реальному часі API та URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value> |
| Метод | POST |
| Дозволи | WFM Тип контенту |
| для управління додатком multipart/form-data | |

## Запитні поля для захоплення даних у реальному часі API

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| userId | Y | Рядок | Вхід користувача ID. |

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| пароль | Y | Рядок | Пароль користувача. |
| Локалі | Y | Рядок | Мова користувача. |

# Поле реагування у реальному часі API

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

| Поле | Описи |
|---|---|
| acdAgentId | Ідентифікатор ACD агента. Це ACD ID агента у Webex WFO (Управління додатками > Users > Agents). |
| gisStateIdentifier | Ідентифікатор стану агента.<br>▪ 1—Вихід з системи. Агент вийшов з номера ACD. У багатьох ACD числовий код причини може супроводжувати цей стан, щоб вказати причину зміни стану.<br>▪ 2—Не готовий. Агент не приймає контакти з ACD. У багатьох ACD числовий код причини може супроводжувати цей стан, щоб вказати причину зміни стану.<br>▪ 3—Готово. Агент готовий приймати контакти з ACD.<br>▪ 4—Розмова. Агент на контакті.<br>▪ 5 — Робота не готова. Агент займається роботою після контакту і після завершення переходить у стан «Не готовий».<br>▪ 6—Робота готова. Агент займається роботою після контакту і після завершення переходить у стан готовності.<br>▪ 10—Стоп. Агент поставив контакт на утримання.<br>ПРИМІТКА Якщо ACD має робочий стан після контакту, але не розрізняє Work Not Ready і Work Ready, то або стану можна використовувати. |
| Часова мітка | Час, коли відбулася зміна стану агента, виражений у мілісекундах з епохи. Часові мітки мають надсилатися в UTC, виражені в епохічному часі в мілісекундах. |

| Поле | Описи |
|---|---|
| reasonCode | Необов'язковий код причини. Це може бути нульовим або порожнім. Допустимі значення — 1–65535, або текстовий рядок. |

# Приклад файлу JSON у реальному часі API

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.

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

# Знищення сесії

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

### Вийти з системи

- Надіслати запит на видалення HTTPS до:

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

# Системна реакція

Система реагує на успішне видалення імпортних уподобань статусом 200 OK.

# Керування записом API

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

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

API робить наступне:

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

ПРИКЛАД Нижче наведено приклад тіла, включаючи часову мітку.

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

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

## Керування записом API Протокол та URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/recordingcontrols/<command> |

| | |
|---|---|
| Метод | POST |
| Дозволи | Керування записом |
| Тип контенту | application/JSON |

# URI Параметри запиту

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

## Параметри запиту

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

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

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

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

# Керування записом: автентифікація API протокол та URI

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

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

# Вхід у керування записом API

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

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

   > ПРИМІТКА Cisco телефони використовують XML для відображення всіх сервісів.

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

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

3. На головній сторінці ви можете вибрати такі команди:

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

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

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

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

# Вихід із керування записом API

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

# Керування записом API Команди запиту

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

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

| Команда | Шлюз Запис | Розумний робочий стіл Запис | Сигнальний сервер Запис | Опис |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Телефон для виходу з нього<br><br>Приклад тіла запиту:<br><br>{ "extension" : "1234" } |
| Метадані | X | X | X | Додає метадані до активного виклику.<br><br>Якщо активного виклику немає, а лише active_call_ є хибним, це прив'язує метадані до попереднього дзвінка. Підтримувані параметри у тілі запиту:<br><br>Метадані (масив об'єктів)<br><br>▪ ім'я (рядок) – ключ метаданих<br>▪ Значення (рядок) – значення метаданих<br><br>Приклад тіла запиту:<br><br>{<br>"метадані" : [ {"name" : "custom-data-key", "value" : "мої кастомні дані"} ]<br>} |
| Пауза | X | X | X | Поставте на паузу як запис екрану, так і аудіо для активного виклику.<br><br>ПРИМІТКА : Коли використовується запис шлюзу, вставляються події паузи у аудіозаписи під час процесів звірки.<br><br>Якщо запис уже призупинено, ця команда ігнорується. |

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

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

відповідь на запит.

- callActive (булевий) – Вірно, якщо

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

# Використання керування записом із командного рядка

Ви можете використовувати командний рядок для надсилання команд Recording Controls.

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

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

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

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

# Спрощене керування записом API

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

## Протокол і URI

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

### Приклад GET

ПРИКЛАД

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

де, у наведеному вище прикладі,

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

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

## POST Приклад

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

Де, у наведеному вище прикладі,

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

### Налаштуйте спрощене керування записом

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

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

4. Переконайтеся, що ваша система працює коректно, використовуючи інструмент, наприклад Poster.

   Використовуйте наступне для здійснення запиту GET:

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

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

Використовуйте наступне, щоб зробити запит POST для тестування метаданих:

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

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

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

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

## Опис команд

Нижче наведено список доступних команд.

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

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

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

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

# Деталі розкладу за агентами та датою API

Деталі розкладу за агентом і датою API отримують детальну інформацію про розклад для всіх агентів або визначений список агентів у певному діапазоні дат. Цей API повертає дані лише для агентів, які знаходяться у вашому діапазоні та які видно автентифікованому користувачу.

> **ПРИМІТКА** : Якщо жоден із запитаних ідентифікаторів агентів не входить у поле зору запитувача, API поверне порожній масив JSON.

## Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | ~/розклад/розклад/діяльність/деталі/ |
| Метод | GET та POST |
| Дозволи | Графіки планів |

### параметри;

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| fromDate | Y | Рядок | Дані про дату початку діяльності. Форматуйте YYYY-MM-DD. |
| до сьогодні | Y | Рядок | Дані про дату завершення діяльності. Форматуйте YYYY-MM-DD. |

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

## Поля запитів

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| agentIds | Y | Номер | ID агентів, для яких ви запитуєте дані про активність (розділені комами). |

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| | | | ПРИМІТКА : Якщо ви не вказуєте ідентифікатори агентів, дані для всіх агентів у вашому перегляді будуть повернені. |

Наприклад:

```
POST ~/scheduleing/schedule/activity/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds": [<агент ID>, <агент ID>, <агент ID>]
     }
```

# Деталі розкладу за агентами та поля відповіді на дату API

| Ім’я | Опис |
|---|---|
| agentId | Унікальний ID агента. |
| employeeId | Працівник агента ID. |
| agentTimeZone | Часовий пояс, у якому розташований контакт-центр агента.<br>**ПРИМІТКА** Це часовий пояс агента, який відображає його місцевий час.<br>ПРИМІТКА<br>Дані будуть повернені на основі дати, визначеної у часовому поясі орендаря. Активності, що тривають опівночі, не скорочуються наприкінці дня. Натомість WFM повертає всю діяльність для всіх дій, які мають будь-яку роль у вибраному дні в часовому поясі орендаря.<br>Наприклад, якщо ви подасте активність 9 жовтня, яка триватиме до 10 жовтня, ви отримаєте результати за всю активність. |
| діяльністьДата прибуття | Список діяльності агента на зазначену дату. |

| Ім’я | Опис |
|---|---|
| дата | Дата діяльності агента. |
| Заплановані заходи | Детальний перелік запланованих дій агента (кожна запланована діяльність — зазначено). |
| ДіяльністьТип | Тип діяльності. |
| activityTypeLabel | Позначте тип активності. |
| activityDetailName | Назва конкретної діяльності. |
| serviceQueueId | Ідентифікатор черги обслуговування. |
| startTime | Час початку активності. Формат=UNIX-час |
| endTime | Час завершення активності. Формат=UNIX-час |
| Платні | Вказує, чи є це платною діяльністю: правда чи хибна. |
| activityMetadata | Визначає поле метаданих для активності. |

# Деталі розкладу за агентами та датою API приклади JSON-файлів

## Приклад файлу запиту

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

## Приклад файлу відповіді

```
[
        {
                "agentId": 1, "employeeID":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "America/Chicago" "activitiesByDate": [
```

```
                    {
                        "дата": "2016-07-22",
                        "заплановані активності": [
                            {
                                "activityType": "lunch", "activityTypeLabel":
                                "Lunch", "activityDetailName": "Special Lunch",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                «Оплачено»: правда
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

# Розклад для Time Span API

Schedule for Timespan API отримує розкладові активності для визначеного часового інтервалу для зазначених ідентифікаторів агентів. Повертаються лише розклади для агентів у переглядах користувача, які надсилають. Цей API дозволяє абоненту отримувати 60 днів даних розкладу для одного агента або до дев'яти днів для кількох агентів.

## Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | ~/schedule/for/timespan/ |
| Метод | POST |
| Дозволи | Потрібен дозвіл на редагування розкладів або перегляд розкладів. У випадку якщо користувач має лише дозвіл на перегляд розкладів, він може отримати лише власний розклад. |

## Параметри запиту

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| fromTimestamp | Y | Довге ціле число | З часової мітки в епохальних мілісекундах. Тривалість від "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може перевищувати 9 днів, якщо Вказано кілька ідентифікаторів агентів. Якщо один агентId — вказано, а потім тривалість від «fromTimestamp» до "toTimestamp" не може перевищувати 60 днів. |
| toTimestamp | Y | Довге ціле число | Щоб поставити часову мітку в епохальних мілісекундах. Тривалість від "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може перевищувати 9 днів, якщо Вказано кілька ідентифікаторів агентів. Якщо один агентId — вказано, а потім тривалість від «fromTimestamp» до |

"toTimestamp" не може перевищувати 60 днів.

# Поля запитів

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| agentIds | Y | масив Лонгів | ID агентів, які знаходяться у враженнях користувачів, які подають. Кількість посвідчень не може перевищувати 1 000. |

Наприклад:

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

# Поля відповіді

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| agentId | Y | Ціле число | Агент ID. |
| employeeID | Y | Рядок | Працівник ID. Це поле може бути нульовим або порожнім. |
| agentTimeZone | Y | Рядок | Часовий пояс агента (Java часовий пояс ID, наприклад «Америка/Чикаго»). |
| Діяльності | Y | масив | Масив об'єктів активності. Це поле може бути порожнім. |

# Об'єкти діяльності

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| ДіяльністьТип | Y | Рядок | Тип активності (не локалізований). |
| activityTypeLabel | Y | Рядок | Мітка типу активності (локалізована). |
| activityDetailName | Y | Рядок | Назва деталей активності. Це є нульовим або порожнім, якщо тип активності не є одним із наступних:<br>▪ Це назва черги сервісу, якщо тип діяльності перебуває в експлуатації, закритій службі або понаднормова робота для сервісу |

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| | | | черга.<br>▪ Це назва мультискілової групи, якщо тип діяльності перебуває у службі, закритій службі або понаднормово для мультискілової групи.<br>▪ Це перерва, обід, виняток або назва проєкту, якщо тип активності належить до таких активностей. |
| startTime | Y | довгий | Стартова позначка часу активності в епохальних мілісекундах. |
| endTime | Y | довгий | Кінцевий часовий знак активності в епохальних мілісекундах. |
| колір | Y | Рядок | Кольоровий HTML-код. |
| serviceQueueId | N | довгий | Черга обслуговування ID. Це є нульовим, якщо тип активності не перебуває в обслуговуванні, не перебуває у закритому сервісі або не перебуває в овертаймі для черги сервісів. |
| multiSkillGroupId | N | довгий | Група мультинавичок ID. Це анульовано, якщо тип активності не перебуває в експлуатації, не перебуває у закритому режимі або не працює понаднормово для мультискілової групи. |

# Приклад відповіді


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Америка/Чикаго",
        "активності":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "In
            service", "activityDetailName": "SimSG1",
```

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

# API служб

Використовуйте сервіс API для створення черг сервісів і ідентифікації сервісів у поле зору користувача. Цей API використовує два методи:

- GET Service: Дозволяє отримати список сервісів.
- POST Сервіс: Дозволяє створити чергу сервісів.

> ПРИМІТКА : Сервіс API не повертає імена авторів (електронні адреси) для агентів. Для імен агентів та інших логінів див. User API.

# ОТРИМАТИ СЕРВІС API

Сервіс GET дозволяє отримати список сервісів у вашому огляді.

## GET Service API Протокол та URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/v2/scheduleing/service |
| Метод | ОТРИМАТИ |
| Дозволи | Графіки планів |
| Тип контенту | multipart/form-data |

## ОТРИМАТИ Сервіс API Поля запиту

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| mainViewOnly | N | Логічне | Якщо вірно, повертає лише ті сервіси, які знаходяться у головному огляді абонента. За замовчуванням — false (повертає всі сервіси). |
| переглянути | N | Логічне | Якщо true, то повертає сервіси разом із призначеними видами. За замовчуванням — неправда. |
| skillMappings | N | Логічне | Якщо це так, то це повертає послуги разом із групою навичок |

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| | | | Зіставлення. За замовчуванням — неправда. |
| Тип контакту | N | Ціле число | Якщо надано, він повертає сервіси, у яких у черзі сервісу вказаний тип контакту. 0 = Інтерактивний. 1 = Неінтерактивний.<br><br>ПРИМІТКА : Повертає помилку 400, якщо параметр наданий, але значення не дорівнює 0 або 1. |
| тип | N | Ціле число | Якщо надано, сервіси повертаються з цим типом черги.<br><br>ПРИМІТКА : Повертає помилку 400, якщо параметр наданий, але значення не є цілим числом.<br>Повертає порожній список, якщо тип не є існуючим типом черги сервісу. |
| forcastAllowed | N | Логічне | Якщо це правда, то повертає лише сервіси з відгалочкою «Не генерувати прогнози або розклади для цієї черги сервісів».<br><br>Можна встановити на True в одній із наступних ситуацій:<br>▪ Без інших параметрів<br>▪ З вимогою Огляду та Маппінгу Навичок<br>▪ З оглядом, навичками, а також типом або типом контакту.<br><br>За замовчуванням — false (повертає всі сервіси). |

## GET Service API Response Fields

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

| Поле | Опис |
|---|---|
| ID | Черга обслуговування ID.<br><br>ПРИМІТКА : Черга сервісу ID використовується агентами, запланованими |

| Поле | Опис |
|---|---|
| | з чергою обслуговування API. |
| Номер | ACD черга обслуговування ID. |
| Ім’я | Назва черги сервісу. |
| Пріоритет | Пріоритет черги послуг. Допустимі значення — 0–999. Нуль — найвищий пріоритет. За замовчуванням 0. |
| Віртуальний | Індикатор віртуальної черги сервісу. За замовчуванням — неправда. |
| Колір | Шістнадцятковий код черги сервісів. За замовчуванням #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR). |
| NotAllowForecast неправда. | Не буде генерувати прогноз чи розклад, якщо це правда. За замовчуванням — |
| MSAQ неправда. | Дозволяє чергувати агентів з кількома навичками. За замовчуванням — |
| Тип | Тип черги сервісу. За замовчуванням 0 (голос). |
| TypeDesc | Назва типу черги сервісу. |
| ContactType | Тип контакту в черзі сервісу. 0 = Інтерактивний (за замовчуванням). |
| 1 = Неінтерактивний. ViewID | Масив ідентифікаторів перегляду. |
| skillMappingIds | Набір ідентифікаторів навичок для картування. |

## GET Service API JSON-файл прикладу


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

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

# POST Обслуговування API

POST Service дозволяє створити нову чергу сервісу у вигляді користувача. Нова черга сервісу додається до всіх поточних переглядів користувача. Якщо користувач не має призначених переглядів, він не може виконувати цю операцію.

## POST Сервіс API Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/v2/scheduleing/service |

| | |
|---|---|
| Метод | POST |
| Дозволи | Адмініструвати повідомлення, адмініструвати WFM |

## POST Сервіс API Поля запитів

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| число | Y | Номер | Визначає чергу сервісу в ACD. Унікальний. Не нульова. Максимальні цифри = 22 |
| Ім'я | Y | Рядок | Назва черги сервісу. Унікальний. Не порожньо. Максимальна кількість символів = 50 |
| acdServiceId | Y | Рядок | ID черги ACD сервісу. Не порожньо. Максимальна кількість символів = 50 |
| пріоритет | Y | Номер | Пріоритет черги послуг. Допустимі значення — 0–999. Нуль — найвищий пріоритет. За замовчуванням 0. Унікальний. Не нульова. Максимальні цифри = 22 |
| колір | N | Рядок | Шістнадцятковий код черги сервісів. За замовчуванням #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ КОЛІР). Не порожньо. Потрібно відображати поле colorCode у GET ~/config/color. Максимальна кількість символів = 50 |
| notAllowForecast | N | Логічне | Якщо це так, прогноз чи графік не генеруватиметься. За замовчуванням — неправда. |
| MSAQ | N | Логічне | Дозволяє чергувати агентів з кількома навичками. За замовчуванням — неправда. |
| тип | Y | Номер | Тип черги сервісу. За замовчуванням 0 (голос). Існуючий тип черги сервісу. |
| closedHoursТип перерозподілу | | Номер | Тип перерозподілу у закритий робочий час.<br>▪ 0 = Немає |

- 1 = Пропорційна

| Пол | Вим | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| | | | ▪ 2 = Парні<br><br>За замовчуванням 0.<br><br>Обов'язково, якщо тип призначений для типу черги сервісу з типом контакту — неінтерактивний, інакше не використовується. |
| handleThreshold | | Номер | Поріг обробки. 0–4320 хвилин. За замовчуванням 0. Потрібне значення, якщо закритий RedistType 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. |
| workTime | | Номер | Середній робочий час за секунди. Не може бути негативним. |
| serviceLevelObjectivePercent | | Номер | Відсоток від 0 до 100 для черги послуг з інтерактивним типом контакту. Якщо в черзі сервісу є тип неінтерактивного контакту, це поле ігнорується. Черги сервісів із неінтерактивними типами контактів жорстко закодовані до 100. |
| serviceLevelObjectiveSeconds | | Номер | Має бути позитивний тип контактного інтерактивного типу. Ігнорується, якщо тип — для типу черги сервісу, а тип контакту — неінтерактивний (буде жорстко закодований як null). |
| продуктивністьВідсоток | N | Номер | Відсоток продуктивності. За замовчуванням 0. |
| fteHourPerWeek | N | Номер | FTE годин на тиждень. За замовчуванням 0. |
| перерваГодиниНа тиждень | N | Номер | Години перерви на тиждень. За замовчуванням 0. |
| прогнозПерсоналКоефіцієнт коригування | | Номер | Коефіцієнт коригування прогнозу для кількості агентів. За замовчуванням — 1.00. |

| | |
|---|---|
| | Діапазон становить 0,00–10,00. |

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| Дні | Y | Масив | Набір інформації за день. Повинен бути хоча б один активний будній день із встановленими періодами відкриття і закриття.<br><br>Див. Дні поля для визначень полів які JSON-вихід включає протягом кількох днів. |
| skillMappings | Y | Масив | Різноманітна інформація про картування навичок. Якщо він недоступний, то зв'язок між чергою сервісів і навичками не оновлюватиметься.<br><br>Див. розділ Skill Mapping Fields для визначень поля, які JSON містить для відображень навичок. |
| assignedDns | Y | Масив | Масив інформації про DN. Якщо він недоступний, то зв'язок між чергою сервісів і DN не оновлюється.<br><br>Див. DN-поля для визначень цих полів який JSON-вихід включає для призначеного DNS. |
| віртуальний | | Логічне | Якщо це правда, означає, що це віртуальна черга сервісу. |
| Віртуальні Сервіси | Y | Масив | Масив інформації про віртуальні сервіси. Якщо він недоступний, то зв'язок черги сервісів до черги сервісів вихідного сервісу не оновлюватиметься.<br><br>Див. Віртуальні поля сервісу для визначень поля, які JSON містить для віртуальних сервісів. |
| schedulingOrderParameters | Y | Масив | Масив інформації про порядок розкладу. Якщо він недоступний, то зв'язок пріоритетів планування черги сервісів не оновлюватиметься. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Див. Поля порядку планування для визначень<br>полів, які JSON виводить для параметрів порядку планування. |
| vacationOrderParameters | Y | Масив | Різноманітна інформація про замовлення на відпустку. Якщо він недоступний, то зв'язок пріоритетів служби, черги і відпусток не оновлюватиметься.<br><br>Дивіться поля порядку відпустки для визначень<br>поля, які JSON містить для параметрів порядку відпустки. |
| multiSkillGroups | Y | Масив | Різноманітні групи з різними навичками. Якщо він недоступний, то зв'язок групової черги сервісів з багатонавичками не оновлюватиметься.<br><br>Див. Поля багатофункціональних груп для визначень<br>полів, які JSON включає для багатофункціональних груп. |
| agentIds | N | Числовий масив | Масив ідентифікаторів агентів, основна черга сервісів яких є цією чергою сервісів (додано лише в хмарі — починаючи з 2016.10) |

## Дні Філдс

Поле днів включає такі поля для тегів неділя, понеділок, вівторок, середа, четвер, п'ятниця та субота:

| **Поле** | **Вимога?** | **Тип** | **Опис** |
|---|---|---|---|
| відкривати | | Час | Формат: HH:MM. І відкритий, і закритий мають значення, або обидва мають бути нульовими. Ігнорується, якщо активне — це хибно. |
| Закрити | | Час | Формат: HH:MM. І відкритий, і закритий мають значення, або обидва мають бути нульовими. Ігнорується, якщо активне — це хибно. |
| активний | Y | Логічне | Вказує, чи активний день. |

## Поля картування навичок

| Пол | Вим | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| **Поле** | **Вимога?** | **Тип** | **Опис** |
| id | Y | Номер | Картування навичок ID. |
| пріоритет | Y | Номер | Дійсні пріоритети — 0–999, де 0 — найвищий. За замовчуванням пріоритет 1. |

## DN-поля

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| id | Y | Номер | DN ID. |
| почати | Y | Час | Час почати DN. |
| кінець | Y | Час | Час закінчити DN. Мабуть, після старту. |
| Дні | Y | Масив | Ряд обраних днів тижня (тег понеділка, Вівторок, середа, четвер, п'ятниця, субота, з булевим значенням). Має бути хоча б один комплект. |

## Віртуальні сервісні поля

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| id | Y | Номер | Черга обслуговування ID. Ця черга послуг повинна мати той самий тип черги сервісу. |
| hourGap | N | Номер | Ігноровано, починаючи з WFM 9.3(1). |
| Співвідношення | N | Номер | Ігноровано, починаючи з WFM 9.3(1). |

## Поля порядку розкладу

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| Критерії | Y | Рядок | Це критерії, які будуть враховуватися, поки Запис на агента для обслуговування. Це ID і не локалізований рядок — один з: maximum_hours_ |

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| | | | доступний, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, ранг |
| пріоритет | Y | Номер | Це пріоритет, який надається критеріям. Унікальний. |
| Висхідний | Y | Логічне | Він висхідний/низхідний. Спадання за замовчуванням — значення хибне. |

## Поля замовлення на відпустку

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| Критерії | Y | Рядок | Це критерії, які 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 | Це пріоритет, який надається критеріям. Унікальний. |
| Висхідний | Y | Логічне | Він висхідний/низхідний. Спадання за замовчуванням — значення хибне. |

## Багатофункціональні групові сфери

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| id | Y | Номер | Група мультинавичок ID. |
| Ім'я | | Рядок | Назва групи мультискілів. Не використовується в POST та PUT. Включено лише у відповідь GET. Не порожньо. |
| пріоритет | Y | Номер | Дійсні пріоритети — 0–999, де 0 — найвищий. За замовчуванням пріоритет 1. |

## POST Сервіс API Поля відповіді

| Ім’я | Опис |
|---|---|
| id<br>= 22 | Черга обслуговування ID. Унікальний. Не нульова. Максимальні цифри |
| число | Визначає чергу сервісу у ACD. Не нульова. Максимальні цифри = 22 |
| Ім'я<br>символів = 50 | Назва черги сервісу. Унікальний. Не порожньо. Максимальна кількість |
| acdServerId | ACD сервер ID. Не нульова. Максимальні цифри = 22 |
| пріоритет | Пріоритет черги послуг. Допустимі значення — 0–999. 0<br>— найвищий пріоритет. За замовчуванням 0. Унікальний.<br>Не нульова. Максимальні цифри = 22 |
| віртуальний<br>неправда. Не нульова. | Вказує, чи є це віртуальною чергою сервісу. За замовчуванням — |
| колір | HTML-код кольору черги сервісів. За замовчуванням<br>«#7399BD» (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Не<br>порожньо. Потрібно відображати поле colorCode у GET<br>~/config/color. Максимальна кількість символів = 50 |
| notAllowForecast<br>замовчуванням — неправда. | Не буде генерувати прогноз чи розклад, якщо це правда. За |
| MSAQ<br>неправда. | Дозволяє чергувати багатонавичкових агентів. За замовчуванням — |
| тип | Тип черги сервісу. За замовчуванням 0 (голос). Існуючий<br>тип черги сервісу. |
| typeDesc | Назва типу черги сервісу. Не |
| порожньо. closedHoursТип перерозподілу | Тип перерозподілу у<br><br>закритий робочий час.<br><br>0 = Немає<br>1 = Пропорційна<br>2 = Парні<br><br>За замовчуванням 0. Додано в WFM 9.2 (1).<br><br>Значення потрібне, якщо тип — для типу черги сервісу, а тип<br>контакту — Неінтерактивний, інакше не використовується. |

| | |
|---|---|
| handleThreshold в WFM | Поводження з треасхолдом. 0–4320 хвилин. За замовчуванням 0. Додано 9.2(1). |

| Ім’я | Опис |
|---|---|
| | Значення потрібне, якщо closedRedistType дорівнює 1 або 2, інакше це поле не використовується. |
| talkTime | Середній час контакту в секундах. Не може бути негативним. |
| workTime | Середній робочий час за секунди. Не може бути |
| негативним. serviceLevelObjectivePercent | Об'єктивний відсоток рівня сервісу. 0–100 для |
| типу контакту | |
| | Інтерактивні. Ігнорується, якщо тип — це тип черги сервісу, а тип контакту — неінтерактивний (буде жорстко закодований до |
| | 100%). |
| serviceLevelObjectiveSeconds контакту | Рівень сервісу з цільовими секундами. Має бути позитивний тип |
| | Інтерактивні. Ігнорується, якщо тип належить до типу черги сервісу з типом контакту — неінтерактивним (буде жорстко |
| | закодований у null). |
| продуктивністьВідсоток | Відсоток продуктивності. За замовчуванням 0. |
| fteHourPerWeek | FTE годин на тиждень. За замовчуванням 0. |
| перерваГодиниНа тиждень | Години перерви на тиждень. За замовчуванням 0. |
| forecastPrecisionLevel | Рівень точності прогнозу. |
| прогнозПерсоналКоефіцієнт коригування | Коефіцієнт коригування прогнозу для кількості агентів. За замовчуванням — 1.00. |
| | Діапазон становить 0,00–10,00. |
| Дні | Набір інформації за день. Повинен бути щонайменше один активний будній день із встановленими режимами відкриття і закриття. Посилатися |
| skillMappings | Різноманітна інформація про картування навичок. Якщо він недоступний, то зв'язок між чергою сервісів і навичками не |
| | оновлюватиметься. |
| assignedDns | Масив інформації про DN. Якщо він недоступний, то зв'язок між чергою сервісів і DN не оновлюється. |
| Віртуальні Сервіси | Масив інформації про віртуальні сервіси. Якщо він недоступний, то зв'язок черги сервісів до черги сервісів вихідного сервісу не оновлюватиметься. |

| | |
|---|---|
| schedulingOrderParameters | Масив інформації про порядок розкладу. Якщо він недоступний, тоді сервіс |

| Ім’я | Опис |
|---|---|
| | Зв'язок пріоритетів планування черги не оновлюватиметься. |
| vacationOrderParameters<br><br>він недоступний, тоді сервіс | Різноманітна інформація про замовлення на відпустку. Якщо<br><br>Відносини з пріоритетами відпустки в черзі не оновлюються. |
| multiSkillGroups<br>недоступний, тоді сервіс | Різноманітна інформація про багатофункціональні групи. Якщо він<br><br>Зв'язок черги з багатонавичними групами не оновлюватиметься. Додано в WFM 9.3 (1). |
| agentIds | Масив ідентифікаторів агентів. Якщо жоден агент не має цієї черги сервісів як основну чергу, цей масив чисел буде недоступний. Додано лише в хмарі, починаючи з 2016.10. |

## POST Сервіс API Приклад файлу JSON запиту

{

"acdServerId": 2,

"номер: 456, "ім'я:

"Продажі",

"пріоритет": 1, "колір":

"#7399BD",

"notAllowForecase": false, "msaq":

false,

"type": 0,

"закритіГодиниТип Перерозподілу": 0,

"handlelingThreshold": 0,

"час розмови": 60,

"робочий час": 10,

"serviceLevelObjective Percent": 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,

"productivityPercent": 0,

"fteHourPerWeek": 0,

"breakHoursPerWeek": 0,

"прогнозКоефіцієнтКоригування персоналу": 1.00,

"days": {
«Неділя»:
{
"відкрито": "00:00",
"Close": "23:59", "Active" :
true
},
«понеділок»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«Вівторок»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«середа»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" : true
},
"четвер" :
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«П'ятниця»:

```
            {
                "відкрито" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
            },
            «Субота»:
            {
                "відкрито" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "ID" : 22,
                "Пріоритет" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 32,
                "старт": "00:00",
                "кінець": "10:15",
                "days" : // Потрібно мати хоча б один набір
                {
                    «Неділя»: неправда,
                    «понеділок»: правда,
                    «вівторок»: правда,
                    «середа»: правда,
                    «четвер»: правда,
```

«П'ятниця»: Правда, «Субота»:
неправда
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"hourGap" : 0,
"співвідношення" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
«критерії»: maximum_hours_available, «пріоритет» : 1,
«Ascending»: неправда

},
{
«критерії»: minimum_hours_available, «пріоритет» : 2,

«Ascending»: неправда
{
},
«критерії»: maximum_hours_per_week,
«пріоритет» : 3,
«Ascending»: неправда

{
},
"критерії": minimum_hours_per_week,

«пріоритет» : 4, «висхідний»
: неправда
},
{
"критерії": ранг,
"пріоритет" : 5,
"зростаючий" : false
},
{
«критерії»: company_start_date, «пріоритет» : 6,
«Ascending»: неправда
},
{
«критерії»: department_start_date, «пріоритет» :
7,
«Ascending»: неправда
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
«критерії»: company_start_date, «пріоритет» : 1,
«Ascending»: неправда
},
{
«критерії»: department_start_date, «пріоритет» :
2,
«Ascending»: неправда
},
{

«Критерії»: min_fte_hours,
"пріоритет": 3,
«Піднесення» : неправда
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": true
}

## POST Сервіс API Приклад JSON-файлу відповіді

{
"ID" : 6788,
"Кількість": 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Sales", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"тип" : 0,
"закриті годиниТип перерозподілу" : 0,
"handlelingThreshold" : 0,
"час розмови": 60,
«робочий час»: 10,
"serviceLevelObjective Percent" : 80,
"Service LevelObjectiveSeconds": 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"прогнозКоефіцієнтКоригування персоналу": 1.00,

"days" : {
«Неділя»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«понеділок»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«Вівторок»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«середа»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
}, «четвер» :
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
}, «п'ятниця» :
{
"відкрито" : "00:00",

```
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        «Субота»:
        {
                "відкрито" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "name" : "Назва навичок",
                "пріоритет" : 1
        }
],
  "assignedDns":
[
        {
                "ID": 32,
                "старт": "00:00",
                "кінець": "10:15",
                "ім'я" : "Ім'я", "номер": 12,
                "days" : // Потрібно мати хоча б один набір
                {
                        "Sunday" : неправда,
                        "Monday" : правда,
                        "вівторок" : правда,
                        "середа" : правда,
```

```
                "четвер" : правда,
                "п'ятниця" : правда,
                "субота" : неправда
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "ID" : 22,
            "ім'я" : "Ім'я", "номер": 12,
            "hourGap" : 0,
            "співвідношення" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            «критерії»: maximum_hours_available,
            «пріоритет» : 1,
            «Ascending»: неправда
        },
        {
            «критерії»: minimum_hours_available, «пріоритет»
            : 2,
            «Ascending»: неправда
        },
        {
            «критерії»: maximum_hours_per_week,
            «пріоритет» : 3,
            «Ascending»: неправда
```

```
            },
            {
                «критерії»: minimum_hours_per_week,
                «пріоритет» : 4,
                «Ascending»: неправда
            },
            {
                "критерії": ранг,
                "пріоритет" : 5,
                "зростаючий" : false
            },
            {
                «критерії»: company_start_date, «пріоритет» : 6,
                «Ascending»: неправда
            },
            {
                «критерії»: department_start_date, «пріоритет» :
                7,
                «Ascending»: неправда
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                «критерії»: company_start_date, «пріоритет» : 1,
                «Ascending»: неправда
            },
            {
                «критерії»: department_st «пріоритет» :
                2,
```

«Ascending»: неправда
},
{
«критерії»: min_fte_hours, «пріоритет» :
3,
«Ascending»: неправда.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"ім'я": "Багатомовна",
"пріоритетна" : 1
},
{
"ID" : 341,
"ім'я": "двомовна",
"пріоритетна" : 2
}
],
"агенти": [
35,24,3
]
}

# Черга обслуговування ID API

Черга сервісу ID API дозволяє ідентифікувати, оновити або видалити чергу сервісу.

- GET Service Queue ID API - Використовуйте цей API, щоб отримати інформацію про чергу сервісу.
- PUT Черга сервісу ID API - Використовуйте цей API для оновлення черги сервісів.
- ВИДАЛИТИ чергу сервісу ID API - Використайте цей API для видалення черги сервісів.

> ПРИМІТКА
> API сервісу не повертають імена авторів (електронні адреси) для агентів. Для імен агентів та інших логінів див. User API: /API/rest/scheduling/user.

# ОТРИМАТИ СЕРВІС ID API

Використовуйте цей API, щоб отримати задані деталі черги сервісів у вигляді користувача.

## ОТРИМАТИ Сервіс ID API Протокол та URI

| | |
|---|---|
| URL | /API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId} |
| Метод | ОТРИМАТИ |
| Дозволи | Адмініструвати WFM, планувати графіки, редагувати графіки |

## ОТРИМАТИ Сервіс ID API Поле запиту

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| serviceId | Y | Рядок | ID черги сервісу для отримання. |

## GET Service ID API Response Fields

| Поле | Опис |
|---|---|
| id | Черга обслуговування ID. Унікальний. Не нульова. |
| число | Визначає чергу сервісу в ACD. Унікальний. Не нульова. |
| acdServerId | ACD сервер ID. Необхідний. Не нульова. |
| Ім'я | Назва черги сервісу. Унікальний. Не порожньо. |
| пріоритет | Пріоритет черги послуг. Допустимі значення — 0–999. 0 — найвищий пріоритет. За замовчуванням 0. Унікальний. Не нульова. |
| віртуальний<br>Не нульова. | Вказує, чи є віртуальною чергою сервісу. За замовчуванням — неправда. |
| колір | HTML-код кольору черги сервісів. За замовчуванням «#7399BD» (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Не порожньо. Потрібно відображати поле colorCode у GET ~/config/color |
| notAllowForecast<br>замовчуванням — неправда. | Не буде генерувати прогноз чи розклад, якщо це правда. За |
| MSAQ<br>неправда. | Дозволяє багатофункціональне чергування агентів. За замовчуванням — |
| тип | Тип черги сервісу. За замовчуванням 0 (голос). Існуючий тип черги сервісу. |
| typeDesc | Назва типу черги сервісу. Не порожньо. |
| shrinkageScenarioId | Сценарій усадки ID. |
| closedHoursТип перерозподілу<br>2 = | Тип перерозподілу у закритий робочий час. 0 = Немає, 1 = пропорційно, Навіть. За замовчуванням 0. Додано в WFM 9.2 (1). обов'язково, якщо тип — для типу черги сервісу, а тип контакту — неінтерактивний, інакше не використовується. Обов'язково, якщо тип стосується типу черги сервісу з типом контакту — неінтерактивним, інакше не використовується. |
| handleThreshold<br>якщо | 0-43:20 хвилин. За замовчуванням 0. Додано в WFM 9.2 (1). Обов'язково, closedRedistType — це 1 або 2 інші варіанти, які не використовуються. |

| | |
|---|---|
| talkTime | Середній час контакту в секундах. Не може бути негативним. |

| Поле | Опис |
|---|---|
| workTime | Середній робочий час за секунди. Не може бути негативним. |
| serviceLevelObjectivePercent | 0–100 для контактного типу інтерактивного типу.<br><br>Ігнорується, якщо тип призначений для служби<br>тип черги з типом контакту — неінтерактивний (буде жорстко закодований на 100%). |
| serviceLevelObjectiveSeconds якщо тип для | Має бути позитивний тип контактного інтерактивного типу. Ігнорується,<br><br>тип черги сервісу з типом контакту — неінтерактивний (буде жорстко закодований як null). |
| продуктивністьВідсоток | За замовчуванням 0. |
| fteHourPerWeek | За замовчуванням 0. |
| перерваГодиниНа тиждень | За |
| замовчуванням 0. forecastPrecisionLevel | |
| прогнозПерсоналКоефіцієнт коригування | Коефіцієнт коригування прогнозу для кількості агентів. За замовчуванням — 1.00.<br>Діапазон становить 0,00–10,00. |
| Дні | Набір інформації за день. Повинен бути хоча б один активний будній день із встановленими режимами відкриття і закриття. |
| skillMappings | Різноманітна інформація про картування навичок. Якщо він недоступний, то зв'язок між чергою сервісів і навичками не |
| | оновлюватиметься. |
| assignedDns | Масив інформації про DN. Якщо він недоступний, то зв'язок між чергою сервісів і DN не оновлюється. |
| Віртуальні Сервіси | Масив інформації про віртуальні сервіси. Якщо він недоступний, то зв'язок черги сервісів до черги сервісів вихідного сервісу не оновлюватиметься. |
| schedulingOrderParameters сервіс | Масив інформації про порядок розкладу. Якщо він недоступний, тоді<br><br>Зв'язок пріоритетів планування черги не оновлюватиметься. |
| vacationOrderParameters недоступний, тоді сервіс | Різноманітна інформація про замовлення на відпустку. Якщо він<br><br>Відносини з пріоритетами відпустки в черзі не оновлюються. |

| Поле | Опис |
|---|---|
| multiSkillGroups недоступний, тоді сервіс | Різноманітна інформація про багатофункціональні групи. Якщо він<br><br>Зв'язок черги з багатонавичними групами не оновлюватиметься. Додано в WFM 9.3 (1). |
| agentIds | Масив ідентифікаторів агентів. Якщо жоден агент не має цієї черги сервісів як основну чергу, цей масив чисел буде недоступний. Додано лише в хмарі, починаючи з 2016.10. |

## Сервіс GET ID API Відповідь JSON-файлу

{

"ID" : 6788,

"число" : 456, "ім'я" :

"продажі", "пріоритет" :

1, "віртуальний" : true,

"колір" : "#7399BD",

"notAllowForecast" : false, "msaq" :

false,

"тип" : 0,

"closedRedistType" : 0,

"handlelingThresh" : 0,

"час розмови": 60,

«робочий час»: 10,

"serviceLevelObjective Percent" : 80,

"Service LevelObjectiveSeconds": 20,

"productivityPercent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "days" : {

«Неділя»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«понеділок»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«Вівторок»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«середа»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
"четвер" :
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«П'ятниця»:
{

```
                "відкрито" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        },
        «Субота»:
        {
                "відкрито" : "00:00",
                "Close" : "23:59", "Active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "name": "5000.SimSG1",
                "ID" : 22,
                "Пріоритет" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "name": "SGdn", "number":
                1,
                "старт": "00:00",
                "кінець": "10:15",
                "days" : // Потрібно мати хоча б один набір
                {
                        "Sunday" : неправда,
                        "Monday" : правда,
                        "вітірок" : правда,
```

"середа" : правда,
"четвер" : правда,
"п'ятниця" : правда,
"субота" : неправда
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"ім'я": "SimSG1", "номер": 1,
"hourGap" : 0,
"співвідношення" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
«критерії»: maximum_hours_available,
«пріоритет» : 1,
«Ascending»: неправда
},
{
«критерії»: minimum_hours_available, «пріоритет»
: 2,
«Ascending»: неправда
},
{
«критерії»: maximum_hours_per_week,
«пріоритет» : 3,

```
                «Ascending»: неправда
        },
        {
                «критерії»: minimum_hours_per_week,
                «пріоритет» : 4,
                «Ascending»: неправда
        },
        {
                "критерії": ранг,
                "пріоритет" : 5,
                "зростаючий" : false
        },
        {
                «критерії»: company_start_date, «пріоритет» : 6,
                «Ascending»: неправда
        },
        {
                «критерії»: department_start_date, «пріоритет» :
                7,
                «Ascending»: неправда
        },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
        {
                «критерії»: company_start_date, «пріоритет» : 1,
                «Ascending»: неправда
        },
        {
                "критерії": department_start_date,
```

"пріоритет" : 2, "висхідний" :
неправда
},
{
«критерії»: min_fte_hours, «пріоритет» :
3,
«Ascending»: неправда.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"ім'я": "Багатомовна",
"пріоритетна" : 1
},
{
"ID" : 341,
"ім'я": "двомовна",
"пріоритетна" : 2
}
],
"агенти": [
35,24,3
]
}

# PUT Сервіс ID API

Використовуйте сервіс PUT ID API для оновлення черги сервісів.

## PUT Сервіс ID API Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId} |
| Метод | PUT |
| параметри; | Див. нижче |
| Дозволи | Адмініструвати WFM |

### параметри;

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| serviceId | Y | Рядок | ID черги оновлення сервісу. |

## PUT Сервіс ID API Поля запитів

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| число | N | String(22) | Визначає чергу сервісу в ACD. Поле — ігнорований у PUT. Унікальний. Не використовувався. Не нульова. |
| Ім'я | Y | String(50) | Назва черги сервісу. Унікальний. Не порожній. |
| acdServerId | Y | Номер (22) | ACD Сервер ID. Не нульова. |
| пріоритет | Y | Номер (22) | Пріоритет черги послуг. Допустимі значення — 0–999. 0 — найвищий пріоритет. За замовчуванням 0. Унікальний. Не нульова. |
| колір | N | String(50) | HTML-код кольору черги сервісів. За замовчуванням «#7399BD» (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Необов'язково. Не порожньо. Обов'язково відображати поле colorCode у GET ~/config/color. |
| notAllowForecast | N | Логічне | Не буде генерувати прогноз чи розклад, якщо це правда. За замовчуванням — неправда. |

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| MSAQ | N | Логічне | Дозволяє багатофункціональне чергування агентів. За замовчуванням<br>Неправда. |
| тип | Y | Номер | Тип черги сервісу. За замовчуванням 0 (голос).<br>Існуючий тип черги сервісу. |
| closedHoursТип перерозподілу | | Номер | Тип перерозподілу у закритий робочий час. 0 = Немає, 1<br>= Пропорційно, 2 = парне. За замовчуванням 0.<br>Додано в WFM 9.2 (1). Обов'язково, якщо тип є<br>для типу черги обслуговування з типом контакту<br>Інакше не використовується неінтерактивно. |
| shrinkageScenarioId | N | Номер | Сценарій усадки ID |
| handleThreshold | Y | Номер | 0–4320 хвилин. За замовчуванням 0. Додано<br>WFM 9.2 (1). Обов'язково, якщо закритоРедистТип<br>1 або 2 інші варіанти не використовуються? |
| talkTime | | Номер | Середній час контакту в секундах. Не може бути<br>Негативний резус-фактор. |
| workTime | | Номер | Середній робочий час за секунди. Не може бути<br>Негативний резус-фактор. |
| serviceLevelObjectivePercent | | Номер | 0–100 для контактного типу інтерактивного типу. Ігноруються<br>якщо тип — це для сервісної черги, тип з контактом<br>тип неінтерактивного (буде жорстко закодований<br>до 100%). |
| serviceLevelObjectiveSeconds | | Номер | Має бути позитивний тип контакту<br>Інтерактивні. Ігнорується, якщо тип призначений для служби<br>тип черги з типом контакту Non-<br>Інтерактивний (буде жорстко запрограмований у null). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| продуктивністьВідсоток | N | Номер | За замовчуванням 0. |
| fteHourPerWeek | N | Номер | За замовчуванням 0. |

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| перерваГодиниНа тиждень | | Номер | За замовчуванням 0. |
| віртуальний | | Логічне | Це віртуальний сервіс. |
| прогнозПерсоналКоефіцієнт коригування | | Номер | Коефіцієнт коригування прогнозу для кількості<br>Агентів. За замовчуванням — 1.00. Дальність — 0,00–10,00 |
| Дні | Y | Масив | Набір інформації за день. Має бути принаймні один<br>Активний будній день з набором відкриття та закриття |
| skillMappings | N | Масив | Різноманітна інформація про картування навичок. Якщо ні<br>доступно, тоді черга послуг на навичку<br>Відношення відображень не буде оновлюватися. |
| assignedDns | N | Масив | Масив інформації про DN. Якщо він недоступний, тоді<br>зв'язок черги сервісів до DN не буде<br>Будьте в курсі. |
| Віртуальні Сервіси | N | Масив | Масив інформації про віртуальні сервіси. Якщо ні<br>доступно, тоді черга сервісу до джерела<br>Відносини з чергами сервісів не будуть<br>Будьте в курсі. |
| schedulingOrderParameters | N | Масив | Масив інформації про порядок розкладу. Якщо ні<br>доступна тоді розклад черги послуг<br>Відносини з пріоритетами не оновлюються. |
| vacationOrderParameters | N | Масив | Різноманітна інформація про замовлення на відпустку. Якщо ні<br>Доступна тоді черга послуг у відпустці<br>Відносини з пріоритетами не оновлюються. |
| multiSkillGroups | N | Масив | Різноманітна інформація про багатофункціональні групи. Якщо ні<br>доступно, тоді черга сервісу на мультискіл<br>Групові стосунки не оновлюватимуться. Якщо<br>вказана група мультинавичок ID або не має<br>існує або не містить цієї черги сервісів, він<br>Це noop лише для того багатоскілового |

| | |
|---|---|
| | групового заходу.<br>Всі інші дійсні варіанти все одно оновлюються. |

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| | | | Пріоритет існуючих багатонавикових груп, пов'язаних із чергою сервісу, не змінюється, якщо інформація про групу мультинавиків не включена у PUT. Додано в WFM 9.3 (1). |
| agentIds | N | Номер масив | Масив ідентифікаторів агентів. Якщо жоден агент не має цієї черги сервісів як основну чергу, цей масив чисел буде недоступний. Додано лише в хмарі, починаючи з 2016.10. |

## PUT Сервіс ID API Приклад файлу JSON сервісу


```
{
        "acdServerId": 2,
        "номер" : 456, "назва" :
        "продажі", "пріоритет" :
        1, "колір" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "закриті годиниТип перерозподілу" : 0,
        "handlelingThreshold" : 0,
        "час розмови": 60,
        «робочий час»: 10,
        "serviceLevelObjective Percent" : 80,
        "Service LevelObjectiveSeconds": 20,
        "productivityPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "прогнозКоефіцієнтКоригування персоналу": 1.00,
```

"days" : {
«Неділя»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«понеділок»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«Вівторок»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«середа»:
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
"четвер" :
{
"відкрито" : "00:00",
"Close" : "23:59", "Active" :
true
},
«П'ятниця»:

```
        {
            "відкрито" : "00:00",
            "закриття": "23:59",
        «активний»: правда
        },
        «Субота»:
        {
            "відкрито" : "00:00",
            "Close" : "23:59", "Active" :
            true
        }
    },
    "skillMappings" : [
        {
            "ID" : 22,
            "Пріоритет" : 1
        }
    ],
    "assignedDns": [
        {
            "ID": 32,
            "старт": "00:00",
            "кінець": "10:15",
            "days" : // Потрібно мати хоча б один набір
            {
                «Неділя»: неправда,
                «понеділок»: правда,
                «вівторок»: правда,
                «середа»: правда,
                «четвер»: правда,
```

«П'ятниця»: Правда, «Субота»:
неправда
}
}
],
"virtual": true,
"virtualServices" : [
{
"ID": 8,
"номер": 5020,
"acdServerId": 2, "name":
"SimSG1", "priority": 0,
"virtual": false, "color":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"type": 0, "typeDesc":
"Voice", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
«критерії»: maximum_hours_available,
«пріоритет» : 1,
«Ascending»: неправда

```
        },
        {
            «критерії»: minimum_hours_available, «пріоритет»
            : 2,
            «Ascending»: неправда
        },
        {
            «критерії»: maximum_hours_per_week,
            «пріоритет» : 3,
            «Ascending»: неправда
        },
        {
            «критерії»: minimum_hours_per_week,
            «пріоритет» : 4,
            «Ascending»: неправда
        },
        {
            "критерії": ранг,
            "пріоритет" : 5,
            "зростаючий" : false
        },
        {
            «критерії»: company_start_date, «пріоритет» : 6,
            «Ascending»: неправда
        },
        {
            «критерії»: department_start_date, «пріоритет» :
            7,
            «Ascending»: неправда
        },
    ],
```

"vacationOrderParameters": [
{
«критерії»: company_start_date, «пріоритет» : 1,
«Ascending»: неправда
},
{
«критерії»: department_start_date, «пріоритет» :
2,
«Ascending»: неправда
},
{
«критерії»: min_fte_hours, «пріоритет» :
3,
«Ascending»: неправда.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"Пріоритет" : 1
},
{
"ID" : 341,
"Пріоритет": 2
}
],
"agentIds": [
35,24,3
]

}

# ВИДАЛИТИ Черга сервісу ID API

Використовуйте DELETE Service ID API для видалення черги сервісів.

Цей API не дозволяє видалити чергу сервісів, якщо на неї все ще посилається умова правила робочого потоку (це виконується в коді).

## ВИДАЛИТИ Сервіс ID API Протокол та URI

| | |
|---|---|
| URL | /API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId} |
| Метод | ВИДАЛИТИ |
| параметри; | Черга обслуговування |
| Дозволи | Адміністрування WFM, планування графіків, редагування графіків |

## ВИДАЛИТИ сервіс ID API Поле запиту

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| serviceId | Y | Рядок | ID черги сервісу на видалення. |

# Зміни від агента API

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

## Зміни від агента API Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduleing/schedule/activity/detail/by/agent/ {agentId} |
| Метод | ОТРИМАТИ |
| Дозволи | Графіки планів |
| Тип контенту | multipart/form-data |

> ПРИМІТКА
> Якщо ви запитуєте інформацію про день, у який агент не має працювати, система поверне запитаний день із порожнім масивом для **scheduledActivities**.

## Зміни за агентом API Поля запитів

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| Ідентифікатор оператора | Y | Номер | Агент WFM ID для якого можна отримати інформацію про розклад. За замовчуванням = жодного.<br><br>Використайте Агента API для отримання Агента ID. |
| fromDate | Y | Дата | Дата початку отримання інформації про розклад агента. За замовчуванням = жодного.<br><br>Формат: YYYY-MM-DD. |
| до сьогодні | Y | Дата | Дата завершення інформації про розклад агента, яку потрібно отримувати. За замовчуванням = жодного. |

| Ім’я | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| | | | Формат: YYYY-MM-DD. |

## Зсуви за агентом API Поля відповіді

| Ім’я | Опис |
|---|---|
| Ідентифікатор оператора | WFM Агент ID. За замовчуванням = жодного. |
| employeeId | Працівник агента ID. |
| Часовий пояс агента | UTC часовий пояс ID для агента. За замовчуванням = жодного.<br><br>ПРИКЛАД-06 :00<br><br>ПРИМІТКА<br>Це часовий пояс агента, який відображає його місцевий час.<br><br>Дані будуть повернені на основі дати, визначеної у часовому поясі орендаря. Активності, що тривають опівночі, не скорочуються наприкінці дня. Натомість WFM повертає всю активність для всіх дій, які мають будь-яку роль у вибраному дні в часовому поясі орендаря.<br><br>Наприклад, якщо ви подасте активність 9 жовтня, яка триватиме до 10 жовтня, ви отримаєте результати за всю активність. |
| Тип діяльності | Тип діяльності агента:<br><br>▪ призначення<br>▪ доступний<br>▪ Перерва<br>▪ closed_service<br>▪ closed_service_msg<br>▪ виняток<br>▪ in_service |

| Ім’я | Опис |
|---|---|
| | ▪ in_service_msg<br>▪ ланч<br>▪ not_available<br>▪ Понаднормових<br>▪ overtime_msg<br>▪ project<br>Default = none. |
| Назва деталей діяльності | Назва активності. За замовчуванням = жодного. |
| Час початку активності | UNIX-часова мітка для початку інтервалу. За замовчуванням = |
| жодного. Час завершення діяльності | UNIX-часова мітка для кінця інтервалу. За |
| замовчуванням = жодного. Платні | Вказує, чи є діяльність оплачуваною. За замовчуванням = жодного. |
| activityMetadata | Визначає поле метаданих для активності. |

# Зсуви за агентом API JSON вхідних і вихідних полів

Вихід JSON включає поля, визначені в наступній таблиці.

## Вхідні поля

| Ім’я | Вимога? | Опис |
|---|---|---|
| Ідентифікатор оператора | Y | Агент WFM ID для якого можна отримати інформацію про розклад. За замовчуванням = жодного.<br><br>Використайте Агента API для отримання Агента ID. |
| fromDate | Y | Дата початку отримання інформації про розклад агента. За замовчуванням = жодного.<br><br>Формат: YYYY-MM-DD. |
| до сьогодні | Y | Дата завершення інформації про розклад агента має бути |

| Ім’я | Вимога? | Опис |
|---|---|---|
| | | Отримати. За замовчуванням = жодного.<br><br>Формат: YYYY-MM-DD. |

## Вихідні поля

| Ім’я | Вимога? | Опис |
|---|---|---|
| Ідентифікатор оператора | Y | WFM Агент ID. За замовчуванням = жодного. |
| Часовий пояс агента | Y | UTC часовий пояс ID для агента. За замовчуванням = жодного.<br><br>ПРИКЛАД<br>-06:00 |
| Тип діяльності | Y | Тип діяльності агента:<br><br>▪ призначення<br>▪ доступний<br>▪ Перерва<br>▪ closed_service<br>▪ closed_service_msg<br>▪ виняток<br>▪ in_service<br>▪ in_service_msg<br>▪ ланч<br>▪ not_available<br>▪ Понаднормових<br>▪ overtime_msg<br>▪ проект<br><br>За замовчуванням = жодного. |
| Назва деталей діяльності | Y | Назва активності. За замовчуванням = жодного. |

| Ім’я | Вимога? | Опис |
|---|---|---|
| Час початку активності | Y | UNIX-часова мітка для початку інтервалу. За замовчуванням = жодного. |
| Час завершення діяльності | Y | UNIX-часова мітка для кінця інтервалу. За замовчуванням = жодного. |
| Платні | Y | Вказує, чи є діяльність оплачуваною. За замовчуванням = жодного. |

## Вихідна активність для агентів із змінами опівночі

Діапазон дат введення для цього API базується на даті зміни агента. Активності не включаються у вихідний матеріал, якщо зміна агента починається до початку діапазону дат. Однак, якщо зміна агента починається в межах діапазону дат і виходить за межі нього, діяльність агента враховується у результат.

ПРИКЛАД

Діапазон дат звітування — з 2 по 4 липня.

- Якщо агент має нічну зміну, яка починається з 1 липня з активностями 2 липня, активності 2 липня для цього агента не будуть повернені.
- Якщо агент має зміну з опівночі, що починається 4 липня з активностями 5 липня, активності 5 липня будуть повернені, навіть якщо вони відбуваються поза визначеним діапазоном дат.

# Зсуви за агентом API приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованої JSON-відповіді.


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

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"Оплачено": неправда
},
{
"activityType": "lunch",
"activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Lunch", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"Оплачено": неправда
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"Оплачено": неправда
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"Оплачено": неправда
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "В
експлуатації", "activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                «Оплачено»: правда
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Недоступно",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "Оплачено": неправда
            }
            ]
        },
        {
            "дата": "2016-07-16",
            "заплановані активності": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Недоступно",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "Оплачено": неправда
                }
            ]
        }
    ]
}
```

# Експорт одного контакту API

Експорт Single Contact API дозволяє завантажити контакт з Webex WFO.

## Протокол і URI

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

### Завантажте один контакт

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

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

{
"errorMessage": "Наступний файл не існує або міг мати простір термін дії: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

## Приклад відповіді

Нижче наведено приклад відповіді POST:

{
"кодування": "true"
}

# Картування навичок API

Картування навичок API дозволяє створювати та ідентифікувати карти навичок.

- GET Skill Mapping API - Використайте цей API, щоб отримати список навичок.
- POST Картування навичок API - Використовуйте це API для створення карти навичок.

> ПРИМІТКА
> API Skill Mapping не повертають імена для входу (електронні адреси) агентів. Для імен агентів та інших логінів дивіться User API: /API/rest/scheduling/user.

## ОТРИМАТИ Картування навичок API

Використайте GET Skill Mapping API, щоб отримати список усіх навичок, видимих абоненту, на основі правил охоплення.

### GET Skill Mapping API Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduleing/skillMapping |
| Метод | ОТРИМАТИ |
| Дозволи | Редагувати розклади, адмініструвати повідомлення, адмініструвати WFM |

### GET Skill Mapping API Поля запитів

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| mainViewOnly | N | Логічне | За замовчуванням неправда (повертає всі навички). Якщо вірно, повертає лише ті навички, які є в основному вигляді дзвінка. |

### ОТРИМАТИ Skill Mapping API Приклад JSON-файлу

```
[
    {
```

```
                "ID" : число,
                "ім'я" : string
        }
        ...
]
```

# POST Картування навичок API

Використовуйте POST Skill Mapping API, щоб створити картування навичок із підсумковими даними skillMapping. Цей API доступний лише користувачам з роллю «Адміністратор». Новододане skillMapping буде додано до всіх поточних переглядів користувача.

## POST Картування навичок API Прокотол/URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduleing/skillMapping |
| Дозволи | Адмініструвати WFM |
| Метод | POST |
| параметри; | Немає |

## POST Картування навичок API Приклади JSON-файлів

### Формат запиту

```
{
        "name" : string,
        "agents" : //Опціональний тег, якщо немає skillMapping/agent mapping не оновлюється
        [
                {
                        "ID" : номер
                },
                ...
        ]
```

```
        "services" ://Необов'язковий тег, якщо недоступні, карти сервісів не оновлюються
        [
            {
                "ID" : номер, "пріоритет" :
                число
            },
            ...
        ]
}
```

## Формат відповіді

```
{
        "ID" : номер, "ім'я" :
        рядок, "агенти" :
        [
            {
                "ID" : номер, "номер" : рядок,
                "прізвище" : рядок,
                "firstName" : рядок

            },
            ...
        ]
        "Служби": [
            {
                "ID" : число, "номер" :
                число, "ім'я" : рядок,
                "пріоритет" : число
```

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

# Картування навичок ID API

Картування навичок ID API дозволяє ідентифікувати, оновлювати або видаляти картку навичок.

- ОТРИМАТИ Картування навичок ID - Використайте цей API щоб отримати інформацію про картування навичок.
- PUT Картування навичок ID - Використовуйте це API для оновлення карти навичок.
- ВИДАЛИТИ Картування навичок ID - Використайте це API, щоб видалити навичне мапінг.

> ПРИМІТКА
> API Skill Mapping не повертають імена авторів (електронні адреси) агентів. Для імен агентів та інших логінів дивіться User API: /API/rest/scheduling/user.

## ОТРИМАТИ Картування навичок ID API

Використайте GET Skill Mapping ID API, щоб отримати деталі skillMapping, маючи skillMapping ID. Цей API доступний лише користувачам, які мають ролі адміністратора або керівника.

### GET Skill Mapping ID API Протокол та URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId} |
| Метод | ОТРИМАТИ |
| Дозволи | Переглянути розклади, Адмініструвати WFM |
| параметри; | Немає |

### ОТРИМАТИ Картування навичок ID API Картування навичок ID JSON


{

"ID" : число, "ім'я" : рядок,

"агенти"

: [

{

```
                "ID" : номер,
                "номер" : рядок,
                "прізвище" : рядок,
                "ім'я" : рядок
            },
            ...
        ]
        "Служби"
        : [
            {
                "ID" : число,
                "номер" : число,
                "ім'я" : рядок,
                "пріоритет" : число
            },
            ...
        ]
}
```

# PUT Картування навичок ID API

Використовуйте PUT Skill Mapping ID API для оновлення деталей картування навичок, надавши картографію навичок ID та відповідний з ним резюме або агенти. Цей API доступний лише користувачам з роллю «Адміністратор».

## PUT Картування навичок ID API Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId} |

| | |
|---|---|
| Метод | PUT |
| Дозволи | Адмініструвати WFM |
| параметри; | Немає |

## PUT Картування навичок ID API Картування навичок ID Приклад JSON

```
{
        "name" : string,
        "agents" ://Optional tag, якщо немає skillMapping/agent mapping не оновлюється
        [
                {
                        "ID" : число "номер" : string
                        "lastName" : рядок //optional
                        "firstName" : рядок //optional
                        "acdIdName" : рядок //optional "name"
                        : рядок //optional "_name" : рядок
                        //optional "_id" : рядок //optional



                },
                ...
         ]
        "services" ://Необов'язковий тег, якщо недоступні, карти сервісів не оновлюються
        [
                {
                        "ID" : номер, "пріоритет" :
                        число
                        "номер": 5020, //опціональна "назва":
                        "SimSG1", //опціонально
                },
```

```
                    ...
            ]
}
```

# ВИДАЛИТИ Навичкове Відображення ID API

Використовуйте DELETE Skill Mapping ID API, щоб видалити деталі навичного картування, надавши навичку ID. Цей API доступний лише користувачам з роллю «Адміністратор».

## ВИДАЛИТИ Картографування навичок ID API Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId} |
| Метод | ВИДАЛИТИ |
| Дозволи | Адмініструвати WFM |
| параметри; | Немає |

# Хіти мовлення API

Використайте цей API, щоб запросити список результатів аналітичної мови.

## Мовні удари API Протокол та URI

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

## Мовні хіти API Поля відповіді

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

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

# Приклад JSON-файлу Speech Hits API

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.

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

"contactid": номер,

"team": рядок, "displayId":

рядок, "group": рядок

}

# Конфігурація обстеження API

Використовуйте цей API, щоб запитати інформацію про конфігурацію опитування QM.

## Конфігурація огляду API Протокол та URI

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

## Конфігурація опитування API Поля відповідей

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

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

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

# Конфігурація опитування API приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.


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

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

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

# Опитування ID API

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

## Огляд ID API Протокол і URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/відпочинок/запис/огляд/<ID> |
| Метод | ОТРИМАТИ |
| Параметр | <ID> = Опитування ID. |
| Дозволи | Адмініструвати QM<br>Опитування<br>Переглянути<br>результати опитування<br>QM Звіти про<br>опитування |
| Тип контенту | multipart/form-data |

## Опитування ID API Поля відповідей

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

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

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

# Опитування ID API приклад JSON-файлу

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.


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

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

# Text Hits API

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

## Текстові удари API Протокол і URI

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

## Текстові збіги API Поля відповіді

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

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

# Приклад JSON-файлу Text Hits API

Нижче наведено приклад форматованого JSON-файлу відповіді.

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

            },
            ...
```

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

# Експорт транскрипту API

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

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

## Експорт транскрипту API Протокол та URI

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

## Експорт транскриптів API поля запиту

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

## Експорт транскрипту API Приклад файлу CURL

Нижче наведено приклад форматованого CURL-запиту.

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

# Користувач API

Використовуйте користувацький API, щоб запросити список користувачів.

## Користувач API Протокол та URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/scheduleing/user |
| Метод | ОТРИМАТИ |

## Користувач API Поля запиту

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| acdId | N | Рядок | Поверніть користувача, який пов'язаний з агентом, з відповідним acdID. |

## GET User API JSON приклад

```
[
        {
                "active": булевий, "firstName": рядок,
                "прізвище": рядок,
                "ID": номер, // ідентифікатор користувача

        }
        ...
]
```

# BIT API

Шаблон історичного імпорту WFM (WHIT) API дозволяє перетворювати історичні дані з файлу CSV у набір файлів *_ServiceHistorical.SERVICE у форматі, який очікує Generic Interface Services (GIS) API. Орендарі, які розміщують власний сервер даних, можуть запускати WHIT API для генерації та завантаження ГІС-файлів у хмару.

Для отримання додаткової інформації про WHIT API зверніться *до Посібника* з імпорту даниxWebex WFO.

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

## WHIT API Протоколи та URI

### Протокол завантаження

Цей API дозволяє завантажувати файли WHIT, використовуючи стандартні поля.

| | |
|---|---|
| URI | /API/upload/historicalData |
| параметри; | acdServerId — ID ACD<br>Часовий пояс сервера — «UTC» або «TENANT» (за замовчуванням орендар) |
| Метод | POST |
| Дозволи | Масовий<br>імпорт<br>користувачі<br>в послуг |
| Тип контенту | multipart/form-data |

### Протокол імпорту

Цей API дозволяє імпортувати JSON-файл із відображеннями полів.

| | |
|---|---|
| URL | /API/rest/fileimport/historicalData |
| параметри; | acdServerId — ID серед ACD<br>Часовий пояс сервера — «UTC» або «TENANT» (за замовчуванням орендар) |
| Метод | POST |
| Дозволи | Масовий<br>імпорт<br>користувачі<br>в послуг |
| Тип контенту | multipart/form-data |

# WHIT API Поля запитів

Нижче наведені стандартні стовпці для WHIT Import API:

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| abandonedCalls | N | Номер | Загальна кількість припинених дзвінків за цей період на цю дату.<br>Якщо цей стовпець не вказано, буде використано 0 (нуль). |
| ASA | N | Номер | average speed of answer (ASA) за секунди в цей період цього дня. |
| avgACWTime | Y | Номер | Середній час роботи після виклику (ACW) у секундах для всіх дзвінків, які були оброблені за цей період, включно з усіма витраченими на виклики та часом в інші періоди.<br>ПРИКЛАД<br>Якщо ви отримали лише один дзвінок за цей період і перебували у стані ACW 45 хвилин, ваш середній час розмови буде 45/1 хвилина = 45 хвилин = 2700 секунд |
| avgTalkTime | Y | Номер | Середній час розмови у секундах для всіх дзвінків |

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| | | | які були оброблені в цей період, включаючи весь час, витрачений на дзвінки, оброблені в цей період, і час, витрачений в інші періоди.<br>ПРИКЛАД<br>Якщо ви отримали лише один дзвінок за цей період і він тривав 45 хвилин, середній час розмови буде 45/1 хвилина = 45 хвилин = 2700 секунд |
| contactsInQueue | N | Номер | Максимальна кількість контактів у черзі. Застосовується лише до неінтерактивних черг. |
| дата | Y | Дата | Дата в одному з наступних форматів:<br>▪ РРРР-ММ-ДД<br>▪ ГГГГГ/ММ/ДД<br>▪ MM/DD/YYYY (підтримується лише при імпорті через API, не інструмент WHIT, бо ми не можемо розрізнити MM/DD/YYYY і DD/MM/YYYY)<br>▪ DD/MM/YYYY (підтримується лише при імпорті через API, не інструмент WHIT, бо ми не можемо відрізнити MM/DD/YYYY і DD/MM/YYYY) |
| handledCalls | Y | Номер | Загальна кількість оброблених дзвінків за цей період на цю дату. |
| Заповненість Коефіцієнт | N | Номер | Коефіцієнт заповненості (у цілому числі від 0 до 100) для сервісу в цей період на цю дату. |
| період | Y | Рядок | Крапка дня. Формат: HH:MM. |
| Кількість агентів | N | Номер | Кількість агентів на службі в цей період |

| Поле | Вимога? | Тип | Опис |
|---|---|---|---|
| | | | Цього побачення. |
| отримані дзвінки | Y | Номер | Загальна кількість дзвінків, отриманих за цей період на цю дату. |
| Рівень обслуговування | N | Номер | Відсоток рівня обслуговування (як ціле число, 0 і 100) для служби в цей період на цю дату. |
| serviceНазва | Y | Рядок | Назва черги сервісу. |
| serviceNumber | Y | Номер | ACD ID черги обслуговування. |
| transferredCalls | N | Номер | Загальна кількість переданих дзвінків за цей період на цю дату. |