思科

Webex WFO API 参考指南

对于使用经典 WFM 的部署

首次发布时间： 2020 年 7 月 10 日

上次更新时间： 2025 年 1 月 17 日

美洲总部

思科系统公司

170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553 净（6387）

传真： 408 527-0882

本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。
我们相信本手册中的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不为其提供任何明示或暗示的担保。
用户必须为使用任何产品负全部责任。
随附产品的软件许可证和有限保证在随产品一起提供的信息包中阐明，且构成本文的一部分。
如果您无法找到软件许可或有限担保，请与思科代表联系以获取副本。

思科所采用的 TCP 信头压缩是加州大学伯克莱分校 (UCB) 开发的一个程序的改版，是 UCB 的 UNIX 操作系统公共域版本的一部分。 保留所有权利。 版权所有 © 1981，加州大学董事会。

不管本文其他地方列出了何种保证，这些供应商的所有文档和软件均“按现状”提供并可能带有各种缺陷。 Cisco 和上述供应商拒绝作任何明示或暗示的保证，包括（但不限于）适销性、特定目的适用性、非侵权或出于交易、使用或买卖而产生的保证。

在任何情况下，对于任何间接、特殊、连带发生或偶发的损坏，包括（但不限于）因使用或无法使用本手册而导致的任何利润损失或数据损失或损坏，思科或其供应商概不负责，即使思科或其供应商已获知此类损坏的可能性也不例外。

本文档中使用的所有 Internet 协议 (IP) 地址和电话号码都是虚构的。
此文档中的所有示例、命令显示输出、网络拓扑图和其它图形仅供说明之用。 说明性内容中用到的任何真实 IP 地址或电话号码纯属巧合，并非有意使用。

本文档的所有打印副本和复制的电子副本均视为非受控副本。 有关最新版本，请参阅当前在线版本。

思科在全球设有 200 多个办事处。 有关地址和电话号码，请见 Cisco 网站 www.cisco.com/go/offices。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。 要查看 Cisco 商标列表，请转至此 URL： www.cisco.com/go/trademarks。 文中提及的第三方商标均属于其各自所有者。
“合作伙伴”一词的使用并不意味着思科和任何其他公司之间存在合作伙伴关系。 (1721R)

© 2021、2022、2023、2024、2025 Cisco Systems, Inc。保留所有权利。

内容

内容 3

入门 23

授权 23

授权请求 23

JSON 请求 24

使用授权响应 24

销毁会话 24

使用文本文件 24

创建 API 用户 25

坚持和一致性 API 27

协议和 URI 27

请求字段 27

响应字段 28

JSON 文件示例 29

代理 API 31

协议和 URI 31

请求字段 31

响应字段 32

JSON 文件示例 33

完整详细信息响应 33

基本详细信息响应 34

可过滤的响应 34

按服务队列 API 安排的代理 37

协议和 URI 37

请求字段 37

响应字段 38

IEX SmartSync 导入 MU 打开文件格式 38

JSON 文件示例 40

配置报告过滤器 40

在数据资源管理器中配置参数 41

为 API 请求配置 JSON 44

配置范围筛选器 44

日期范围 44

相对日期 45

授权 API 47

GET 协议/URI 47

请求字段 47

JSON 文件示例 47

请求 47

响应 48

开机自检协议和 URI 49

请求字段 49

JSON 文件示例 49

请求 49

响应 50

按服务队列或技能映射 API 列出的可用代理 53

协议和 URI 53

请求字段 53

响应字段 54

POST JSON 文件示例 54

请求 JSON 54

响应 JSON 54

获取 JSON 文件示例 55

批量导入联系人 57

协议和 URI 57

批量联系人导入 API 57

实时批量联系人导入 API（元数据） 57

支持的格式 58

请求和响应字段 58

CSV 文件示例 64

完整示例 65

简短示例 65

JSON 文件示例 65

完整示例 65

简短示例 66

邮政编码格式 66

备注 66

使用数据服务器批量导入联系人 67

批量组织导入 API 69

API 协议和 URI 分组 69

“请求”和“响应”字段 API 分组 70

团队 API 协议和 URI 70

团队 API 请求和响应字段 71

API 议定书和 URI 的人 71

“请求”和“响应”字段 API 的人员 72

CSV 文件示例 75

批量报告数据导出 API 77

GET 批量报告数据导出 API 77

GET 批量报告数据导出 API 协议和 URI 77

GET 批量报告数据导出 API 请求字段 77

GET 批量报告数据导出 API JSON 文件示例 78

POST 批量报告数据导出 API 78

协议和 URI 79

POST 请求字段 79

JSON 文件示例 80

响应字段 80

同步响应 81

异步响应 81

文件示例 81

JSON 请求 82
配置报告过滤器 83
在数据资源管理器中配置参数 83
为 API 请求配置 JSON 86
配置范围筛选器 86
日期范围 86
相对日期 87
类别和短语 API 89
删除类别和短语 API 89
删除协议和 URI 89
GET 类别和短语 API 90
GET 协议和 URI 90
GET 响应字段 90
POST 类别和短语 API 91
POST 协议和 URI 91
开机自检响应字段 92
PUT 类别和短语 API 92
PUT 协议和 URI 92
PUT 响应字段 92
获取/发布/放置 JSON 文件示例 93
联系人设备 API 95
联系设备 API 协议和 URI 95
参数 95

联系人设备 API JSON 文件示例 95
响应文件示例 95
联系人设备批量 API 97
联系设备批量 API 协议和 URI 97
联系人设备批量 API JSON 文件示例 97
响应文件示例 97
联系人 API 101
协议和 URI 101
请求字段 101
执行组合搜索 108
使用元数据键执行搜索 108
使用具有特定值的元数据键执行搜索 108
执行静默事件的搜索 109
JSON 文件示例 110
JSON 文件示例 searchStats 参数 = true 111
联系人基本搜索 API 113
协议和 URI 113
请求字段 113
响应字段 114
JSON 文件示例 115
联系人监控 API 117
协议和 URI 117
响应字段 117

JSON 响应示例 118

评估表 API 119

协议和 URI 119

响应字段 119

JSON 文件示例 121

评估表单标识 API 125

协议和 URI 125

响应字段 125

JSON 文件示例 127

异常类型 API 131

GET 异常类型 API 131

GET 异常类型 API 协议和 URI 131

GET 异常类型 API 请求字段 131

GET 异常类型 API JSON 文件示例 131

POST 第三方例外请求 API 132

POST 第三方例外请求 API 协议和 URI 132

POST 第三方例外请求 API 请求字段 132

POST 第三方异常请求 API JSON 文件示例 134

导出 API 135

协议和 URI 135

请求字段 135

响应字段 135

CSV 文件输出示例 138

通用文本导入 API **139**

协议和 URI 139

JSON 请求字段 139

JSON 文件示例 140

包含多个文件的通用文本导入 API **143**

协议和 URI 143

请求字段 143

支持的格式 144

批处理 CSV 文件示例 145

ZIP 文件示例 145

JSON 文件示例 146

JSON 正文 146

内容 147

地理信息系统 API **149**

协议和 URI 149

示例 149

代理文件 150

服务文件 156

列 157

导入 API **161**

GET 导入协议和 URI 161

GET 导入请求字段 161

GET 导入响应字段 161

GET 导入 JSON 文件示例 162
开机自检导入协议和 URI 164
导入 POST 响应字段 164
POST 导入 JSON 文件示例 165
JSON 格式 165
开机自检成功响应格式 166
导入首选项 API 167
创建导入首选项 API 167
创建导入首选项协议和 URI 167
创建导入首选项请求字段 167
创建导入首选项 JSON 文件示例 168
创建导入首选项系统响应 168
删除导入首选项 API 168
删除导入首选项协议和 URI 168
删除导入首选项系统响应 168
“导入首选项”API 169
导入首选项协议和 URI 169
导入首选项响应字段 169
JSON 文件示例 169
系统响应 171
按标识 API 导入首选项 171
按标识协议和 URI 导入首选项 171
按 ID 响应字段导入首选项 171

按 ID 导入首选项 JSON 文件示例 172
系统响应 172
更新导入首选项 API 172
更新导入首选项协议和 URI 173
更新导入首选项响应字段 173
更新导入首选项 JSON 文件示例 173
更新导入首选项系统响应 174
包含/排除列表 API 175
获取包含/排除列表 API 175
GET 包含/排除列表 API 协议和 URI 175
获取包含/排除列表 API 请求字段 175
GET 服务 API 响应字段 177
GET 服务 API JSON 文件示例 178
PUT 包含/排除列表 API 178
PUT 包含/排除列表 API 协议和 URI 179
PUT 包含/排除请求字段 API 列表 179
PUT 包含/排除列表 API 响应字段 180
PUT 包含/排除列表 API JSON 文件示例 181
POST 包含/排除列表 API 182
POST 包含/排除列表 API 协议和 URI 182
POST 包含/排除列表 API 请求字段 182
POST 包含/排除列表 API 响应字段 184
POST 包含/排除列表 API JSON 文件示例 185

删除包含/排除列表 API 185
删除包括/排除列表 API 协议和 URI 185
删除包含/排除列表系统响应 185
交互摘要已读 API 186
协议和 URI 186
响应示例 186
乔布斯 API 187
协议和 URI 187
请求字段 187
响应字段 187
JSON 文件示例 189
请求 189
响应 189
组织结构 API 191
将角色分配给人员 API 191
API 协议和 URI 为人员分配角色 191
API 请求字段中为人员分配角色 191
将角色分配给人员 API JSON 文件示例 191
通用组 API 192
公共组 API 协议和 URI 192
通用组 API 请求字段 192
组织结构通用 API（向下钻取信息） 192
通用 API 协议和 URI 193

通用 API 请求字段 193
常见 API 响应字段 193
常见 API JSON 文件示例 194
组 API 195
第 API 组协议和 URI 195
组 API 请求字段 - 所有组 196
分组 API 响应字段 196
组 API JSON 文件示例 197
按标识分组（带团队） 198
按 ID 分组（带 Teams）、协议和 URI 198
按标识分组（带团队）请求字段 198
按标识分组（带团队）响应字段 198
按 ID 分组（带团队）JSON 文件示例 199
组人 API 200
群人 API 协议和 URI 200
组人 API 请求字段 200
群组人员 API 响应字段 200
组人 API JSON 文件示例 201
组（带范围）API 201
API 协议和 URI 分组（含作用域） 201
组（含范围）API 请求字段 201
组（含范围）API 响应字段 202
组（带作用域）API JSON 文件示例 202

权限 API 202
权限 API 协议和 URI 202
权限 API 响应字段 203
权限 API JSON 文件示例 203
人员 API 203
人员 API 协议和 URI 204
“人员 API 请求字段” 204
人员 API JSON 文件示例 205
按身份证 API 的人 206
按标识排列的人员 API 协议和 URI 206
按 ID API 请求字段划分的人员（PUT 方法） 206
按标识排列的人员 API 响应字段 209
按 ID API JSON 文件示例 210
人的时区 API 211
用户的时区 API 协议和 URI 211
用户的时区 API 响应字段 211
用户的时区 API JSON 文件示例 212
角色 API 212
协议和 URI API 角色 212
角色 API 请求字段 212
角色 API 响应字段 213
角色 API JSON 文件示例 213
团队 API 214

团队 API 协议和 URI 214
团队 API 请求字段 215
团队 API JSON 文件示例 215
按标识划分的团队（带代理） 215
按标识（带代理）协议和 URI 的团队 215
按标识划分的团队（带代理）请求字段 216
按标识排列的团队（带代理）响应字段 216
按 ID 划分的团队（带代理）JSON 文件示例 217
团队（带范围） 219
团队（带范围）协议和 URI 219
团队（带范围）请求字段 219
团队（带范围）响应字段 219
团队（带作用域）JSON 文件示例 219
租户 API 220
租户 API 协议和 URI 220
租户 API 请求字段 220
租户 API 响应字段 221
租户 API JSON 文件示例 221
实时代理状态 API 223
协议和 URI API 实时代理状态 223
参数 223
fromTime 参数注意事项 224
请求字段 API 实时代理状态 224

实时代理状态 API 响应字段 225
实时代理状态 API JSON 文件示例 225
请求文件示例 225
响应文件示例 225
实时数据捕捉 API 227
实时数据捕获 API 协议和 URI 227
实时数据捕获 API 请求字段 227
实时数据捕获 API 响应字段 228
实时数据捕获 API JSON 文件示例 229
销毁会话 229
系统响应 229
录制控件 API 231
录制控制 API 协议和 URI 231
URI 请求参数 232
查询参数 232
录制控件身份验证 API 协议和 URI 235
登录到“录制控件”API 236
注销“录制控件”API 237
录制控件 API 请求命令 237
从命令行使用录制控件 241
简化的录制控件 API 243
协议和 URI 243
按代理和日期划分的时间表详细信息 API 249

协议和 URI 249
参数 249
请求字段 249
按代理列出的安排详细信息和响应日期字段 API 250
按代理列出的计划详细信息以及 JSON 文件示例 API 日期 251
请求文件示例 251
响应文件示例 251
安排时间跨度 API 253
协议和 URI 253
请求参数 253
请求字段 254
响应字段 254
活动对象 254
响应示例 255
服务 API 257
获取服务 API 257
GET 服务 API 协议和 URI 257
GET 服务 API 请求字段 257
GET 服务 API 响应字段 258
GET 服务 API JSON 文件示例 259
开机自检服务 API 260
开机自检服务 API 协议和 URI 260
POST 服务 API 请求字段 261

天数字段 264
技能映射字段 265
DN 字段 265
虚拟服务字段 265
安排订单字段 265
休假订单字段 266
多技能组字段 266
POST 服务 API 响应字段 267
POST 服务 API 请求 JSON 文件示例 269
POST 服务 API 响应 JSON 文件示例 274
服务队列标识 API 281
获取服务标识 API 281
GET 服务 ID API 协议和 URI 281
获取服务标识 API 请求字段 281
获取服务标识 API 响应字段 282
GET 服务 ID API 响应 JSON 文件示例 284
PUT 服务标识 API 289
PUT 服务标识 API 协议和 URI 290
参数 290
PUT 服务标识 API 请求字段 290
PUT 服务 ID API 服务 JSON 文件示例 293
删除服务队列标识 API 299
删除协议和 URI API 服务 ID 299

删除服务标识 API 请求字段 299

按代理 API 划分的班次 301

按代理 API 协议和 URI 的班次 301

按代理 API 请求字段划分的班次 301

按代理 API 响应字段划分的班次 302

按代理 API JSON 输入和输出字段的班次 303

输入字段 303

输出字段 304

交叉午夜班代理的活动输出 305

按代理 API JSON 文件划分的班次示例 305

单个联系人导出 API 309

协议和 URI 309

响应示例 310

技能映射 API 311

获取技能映射 API 311

GET 技能映射 API 协议和 URI 311

GET 技能映射 API 请求字段 311

GET 技能映射 API JSON 文件示例 311

开机自检技能映射 API 312

开机自检技能映射 API Procotol/URI 312

POST 技能映射 API JSON 文件示例 312

请求格式 312

响应格式 313

技能映射标识 API **315**

GET 技能映射 ID API 315

GET 技能映射 ID API 协议和 URI 315

GET 技能映射标识 API 技能映射标识 JSON 315

PUT 技能映射 ID API 316

PUT 技能映射 ID API 协议和 URI 316

PUT 技能映射标识 API 技能映射标识 JSON 示例 317

删除技能映射标识 API 318

删除 API 协议和 URI 技能映射标识 318

演讲命中 API **319**

语音命中 API 协议和 URI 319

语音命中数 API 响应字段 319

语音命中 API JSON 文件示例 320

调查配置 API **323**

调查配置 API 协议和 URI 323

调查配置 API 响应字段 323

调查配置 API JSON 文件示例 325

调查标识 API **329**

调查标识 API 协议和 URI 329

调查标识 API 响应字段 329

调查标识 API JSON 文件示例 331

文本命中 API **333**

文本命中 API 协议和 URI 333

文本命中 API 响应字段 333

文本命中 API JSON 文件示例 334

副本导出 API 337

副本导出 API 协议和 URI 337

副本导出 API 请求字段 337

副本导出 API CURL 文件示例 337

用户 API 339

用户 API 协议和 URI 339

用户 API 请求字段 339

GET 用户 API JSON 示例 339

惠特 API 341

WHIT API 协议和 URI 341

上传协议 341

导入协议 341

WHIT API 请求字段 342

入门

Webex WFO 包含 RESTful API，允许您以不同的方式与应用程序交互。 本节说明如何使用 Webex WFO API。 在转到任何其他 API 之前，请先熟悉授权过程。

授权

授权过程相当于登录到 Webex WFO。 因此，必须先完成该作，然后才能提出任何 API 请求。

要验证自己是 Webex WFO 及其 API 的授权用户，您必须将格式化的凭据作为 POST 请求发送到授权 API 端点（/api/rest/authorize）。 请参阅 授权 API 了解更多信息。

> 注意：您的会话在两个小时不活动后超时。

有关如何为此请求创建凭证的信息，请参阅 创建 API 用户 。

授权 请求

下表和 JSON 示例显示了您的 POST 请求应包含的内容以及如何格式化。

名称	要求？	类型	说明
现场	N	字符串	用户的国家/地区本地化代码。
用户标识	Y	字符串	租户用户的 ID。
密码	Y	字符串	用户的密码。
language	Y	字符串	用户的语言。 默认值 = en
tenantId	N	字符串	用户所属租户的 ID。 如果用户对多个租户具有相同的登录凭据（用户标识和密码），则包括租户标识。

JSON 请求

{

“locale”：字符串,

“userId”：字符串,

“password”：字符串,

“language”：字符串,

“tenantId”：整数

}

使用授权 响应

当您的凭证被接受后，您将收到包含会话 ID 的响应。 会话标识必须作为标头包含在所有后续 API 调用中。 这就是 Webex WFO 验证您是否已登录并有权使用 API 的方式。

> 注意：某些 API 开发工具（如 Postman）将保存会话 ID 并在后续请求中将其传回，而无需干预。其他 API 工具要求您设置标题
> 手动地。

此会话 ID 必须采用键值对的格式，其中“cookie”作为键，会话 ID 添加到“hazelcast.sessionId=”之后，如以下键值对所示。

“cookie”：“hazelcast.sessionId=<授权 API 响应中显示的会话 ID>”

销毁 会话

在应用程序关闭时，应销毁 HTTPS 会话（注销）。

注销

- 发出 HTTPS DELETE 请求以：

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

使用文本 文件

使用 Webex WFO API 导入文本数据时，文本应进行 UTF-8 编码。 这允许包含未使用 ASCII 编码有空的特殊字符。

创建 API 用户

如果您计划将 Webex WFO API 用于第三方集成，Cisco 建议您创建 API 用户帐户。

您可以像配置系统管理员一样配置 API 用户，但此用户的目的是使第三方应用程序能够使用 Webex WFO 进行身份验证。

> 注意：要创建此用户，您必须具有默认的系统管理员角色或具有等效权限的角色。此角色占用一个系统管理员许可证。

有关使用 Webex WFO 授权和验证用户的更多信息，请参阅授权 API。

如果遇到任何问题，请联系技术支持获取帮助。

创建 API 用户帐户

1. Webex WFO 启动并以系统管理员身份登录。

   > 注意：如果您是首次登录产品，请创建一个其他管理帐户。

2. 导航到“应用程序管理”>“全局>用户配置>用户”。
3. **选择创建新用户** 选项并填写用户信息部分中的以下字段。
   - 名字和 **姓氏** - 输入用于标识用户用途的名字和姓氏。 例如，输入 API **作为名字**，输入 **User** 作为姓氏。
   - **用户名** - 输入有效的电子邮件地址。 这是用户 Webex WFO 用户名，将用于登录。
4. 在“ **密码** ”字段中输入满足租户密码复杂性要求的密码。
5. **在“角色** ”字段中，将用户分配给默认的系统管理员角色。
6. 将“ **团队** ”字段设置为“默认团队”。 您可以根据需要将此值设置为备用团队。
7. 选择此帐户应具有范围的关联组和团队。 可以选择单个团队、组名称或租户名称作为组。选择租户名称会突出显示该组中的所有团队。

11. 在“WFM 视图”字段中，将“企业视图 **”指定** 为主视图。 这样用户就能看到所有用户。
12. 单击 **用户界面右上角的保存** 。

相关主题

查看 Webex WFO API 参考指南。

坚持和一致性 API

使用此 API 可请求 WFM 的合规性和一致性统计信息。

注意：依从性计算严格按照租户时区的午夜到午夜进行。

协议和 URI

URI	/api/rest/sscheduleding/adherence/agent
方法	GET
权限	编辑时间表 登录用户可以检查自己的遵守情况。
内容类型	多部分/表单数据

请求 字段

名称	要求？	类型	说明
代理标识	N	字符串	如果您有要使用 API 拉取数据的特定代理，则可以将 personID 用作请求中的可选参数。
日期	Y	日期	您请求 YYYY-MM-DD 格式的代理详细依从情况数据的日期。
页面大小	N	号码	要返回的结果数。 默认值 = 25 最大值 = 200
页码	N	号码	结果的页码。 默认值 = 1

响应 字段

名称	说明
座席 ID	代理标识。
acdAgentId	ACD 代理标识符。 允许提供商在 ACD 之间匹配代理 和他们的记录。
计划秒	代理在选定日期被安排工作的总时间（秒）。安排在服务秒
	代理安排的总时间（秒）和有空 处理当前日期的呼叫
实际服务秒	
	代理处于服务状态的秒数。notInAdherenceSecon
ds	代理未依从的秒数。时间表依从性
	符合性百分比，四舍五入到小数点后一位时间表
符合性	
	一致性百分比，四舍五入到小数点后一位详细信
息	
	有关代理依从性的详细信息。scheduledActivityT
ype	计划的活动类型 ID。scheduledActityStartTime 以 UTC 格式安排的活动开始时间
inAdherenceSeconds	代理依从的秒数。出坚持秒代理不依从的秒数。
实绩	有关代理实际依从性状态的详细信息。 注意对于当前日期，将显示一个空数组，用于将来的计划活动。
实际代理状态	
	代理的实际活动状态。actualAgentStateStartTi
me	代理的实际开始时间，UTC
格式实际原因代码	实际代理活动原因代码。 可以为空。

JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应文件的示例。

```
[
  {
        “agentId”：字符串,
        “acdAgentId”：string,
        “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
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    },
    ...
]
```

代理 API

“代理 API”允许您检索代理的摘要数据。

注意：此 API 仅返回已启用计划安排的代理。

协议和 URI

URI	/api/rest/sscheduleduling/agent
方法	GET
权限	更新消息传递请求
内容类型	多部分/表单数据

请求 字段

名称	要求？	类型	说明
activeAgentAndActiveUser	N	布尔值	设置为 True 时，仅返回同时也是活动代理的活动用户。
活动代理	N	布尔值	设置为 True 时，仅返回活动代理。
acdId	N	字符串	如果已设置，则返回与此 ACD ID 关联的代理。
代理分配异常	N	布尔值	如果设置为 True，并且 fullDetail 也设置为 True，则返回分配给代理的所有异常的 ID。如果 fullDetail 设置为 False，则不返回任何数据。
完整详情	N	布尔值	如果设置为 True，则返回所有代理数据。如果设置为 False，则返回 ID、名字、姓氏和员工编号。

名称	要求？	类型	说明
可筛选	N	布尔值	如果设置为 True，则返回可筛选的代理信息（代理 ID、名字、姓氏、员工编号、技能映射 ID、服务队列 ID 和多技能组 ID）。

默认情况下（即未设置参数），无论激活状态如何，都将返回所有代理。

> 注意 activeAgentAndActiveUser、activeAgent 和 acdId 参数是互斥的。
> 所有变体都强制执行视图规则。 仅返回呼叫者可见的代理。

响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

> 注意：您的角色决定了您可以查看表中的哪些字段。
> 例如，只有具有管理员角色的用户才能查看“员工编号”字段。

字段	说明
ACD ID	与代理关联的 ACD 标识。
活动	对/错。 指示代理是否处于活动状态。
座席 ID	代理的标识。 此字段也由 “按代理班次”API使用。
员工编号	代理的员工编号（仅限管理员）。
公司开始日期	代理在公司开始工作的日期，格式为 YYYY-MM-DD。 该字段只有管理员可查看。
部门开始日期	代理在部门中开始工作的日期，格式为 YYYY-MM-DD（仅限管理员）。
终止日期	代理的部门终止日期，格式为 YYYY-MM-DD（仅限管理员）。 该字段可以为 NULL。
FirstName	代理的名字。
LastName	代理的姓氏。

字段	说明
主团队	代理的主要团队。 如果代理没有团队，则此字段可以为 NULL。
多技能组 ID	代理所关联的多技能组的 ID。
ReadOnly	对/错。 表明代理是否为只读（主管、仅限管理员）。
服务	代理支持的服务的 ID 列表。
设置	按代理标识访问代理设置的链接。 技能映射
	代理支持的技能映射的 ID 列表。 小组
	代理支持的团队的 ID 列表。

JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

完整详细信息 响应


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

```
                "只读"：布尔值，"服务"：[数字，...],

                "设置"：

                {
                "$ref"："/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings"：[number，...],

                "团队"：[编号...],
        },
        ...
]
```

基本详细信息 响应

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

        },
        ...
]
```

可 过滤的响应

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

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

按服务队列 安排的代理 API

“按服务队列安排的代理”API　按间隔为一组服务队列返回以全职等效（FTE）方式安排的代理人数。对于多技能组，其中代理可以在两个或多个服务队列中兼职工作，FTE 为小数。
例如，如果代理在两个服务组中工作一半时间，则如果代理被安排在整个间隔内工作，则他或她被列为 0.5 FTE。

> 注意为了返回数据，服务队列必须清除“不为此服务队列生成预测或计划”复选框，并且服务队列必须位于主视图中
> 的提交用户。

协议和 URI

URI	/api/rest/sscheduleduling/agents/scheduled/by/servicequeue
方法	POST
权限	计划时间表
内容类型	多部分/表单数据

> 注意：返回的数据受经过身份验证的用户配置的视图的限制。
> 用户无法检索对其不可见的服务队列的数据。

请求 字段

名称	要求？	说明
间隔	Y	每隔 15 或 30 分钟。
服务队列标识	N	要为其检索人员配备信息的服务队列 ID。 Default = 您有权查看的所有服务队列

名称	要求？	说明
日期范围	Y	请求的日期范围。 可以请求过去、当前或将来的日期。数据在每个日期的租户时区的午夜到午夜返回。

响应 字段

输出是一个数组数组，按服务队列，然后按日期。 将为每个日期返回 48 或 96 间隔，具体取决于请求的间隔是 15 分钟还是 30 分钟。

名称	要求？	说明
服务队列标识	Y	服务队列的标识。
服务队列名称	Y	服务队列的名称。
服务队列类型标识	Y	服务队列类型的标识。
服务队列类型名称	Y	服务队列类型的名称。
间隔开始时间	Y	间隔开始时间的 UNIX 时间戳。
预定的座席	Y	以 FRE 格式安排的代理数量，精确到小数点后一位。代理计数取决于安排代理的间隔时间。

> 示例 如果某个代理以 30 分钟为间隔安排 15 分钟，则该代理计为 0.5 个代理。

IEX SmartSync 导入 MU 打开文件格式

以下是 SmartSync MU（管理单元，它是一种服务队列）导入文件格式的示例。 在此示例中：

- CT = 联系人类型（例如呼入、出站、电子邮件或聊天）
- 开放 = 已安排代理

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

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <日期>
                <天>17</天><月>5</月><年>2005</年>
            </日期>
            <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>
            <日期>
                <天>17</天><月>5</月><年>2005</年>
            </日期>
            <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>
</打开>
```

JSON 文件 示例

请求 JSON

以下是格式化 JSON 请求的示例。


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


响应 JSON


```
[{
        "serviceQueueId" : 1,
        "serviceQueueName" : "foobar",
        "serviceTypeName" : "voice",
        "serviceTypeId" : 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate" : [{
                "日期" : "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval" :
                        [{"time" : 1468908900000,
                        "代理数量" : 5.0
                }]
        }]
}]
```


配置报告 过滤器

批量报表数据导出 API 的功能之一是能够在调用报表时更改报表上的筛选器 API。 您可以通过编辑 POST 请求的文本来配置过滤器。 若要使用 API 更改筛选器，必须事先在数据资源管理器中对报表进行一些更改。

在数据 资源管理器中配置参数

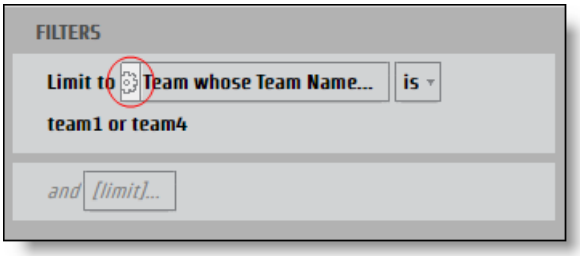
若要设置筛选器以便可以通过 API 调用对其进行更新，必须在数据资源管理器中编辑筛选器的参数。

配置参数

1. 从数据资源管理器的“报表”列表中打开要导出的报表。
2. 单击 **编辑** 以打开问题面板。
3. 在问题面板的过滤器区域中，单击要更新的过滤器旁边的参数图标。

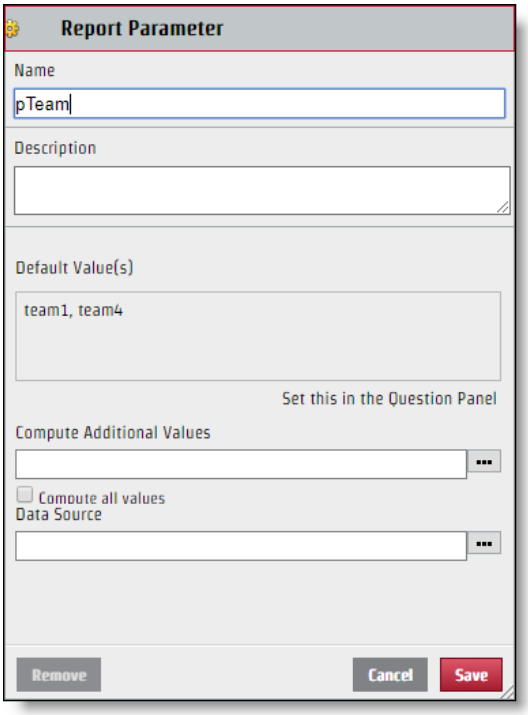
   参数图标看起来像齿轮的一部分，它位于筛选器字段的左侧。

   下图显示了用红色圈出的“参数”图标。



   将打开“ **报表参数** ”对话框。

4. 在名称 字段中输入可用作 JSON 密钥的参数的名称。

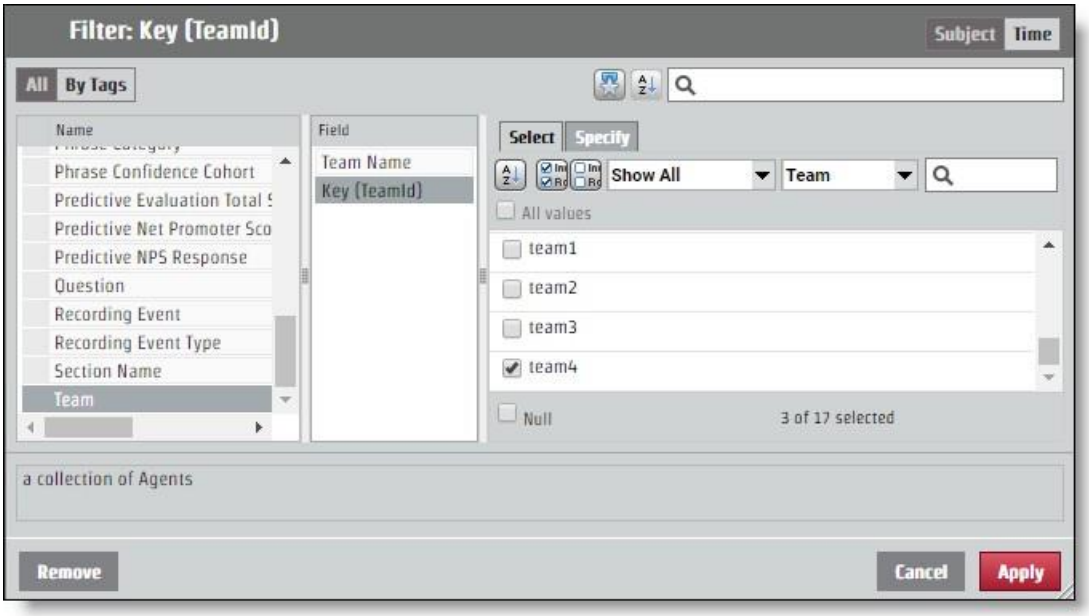


5. 单击 **保存**。

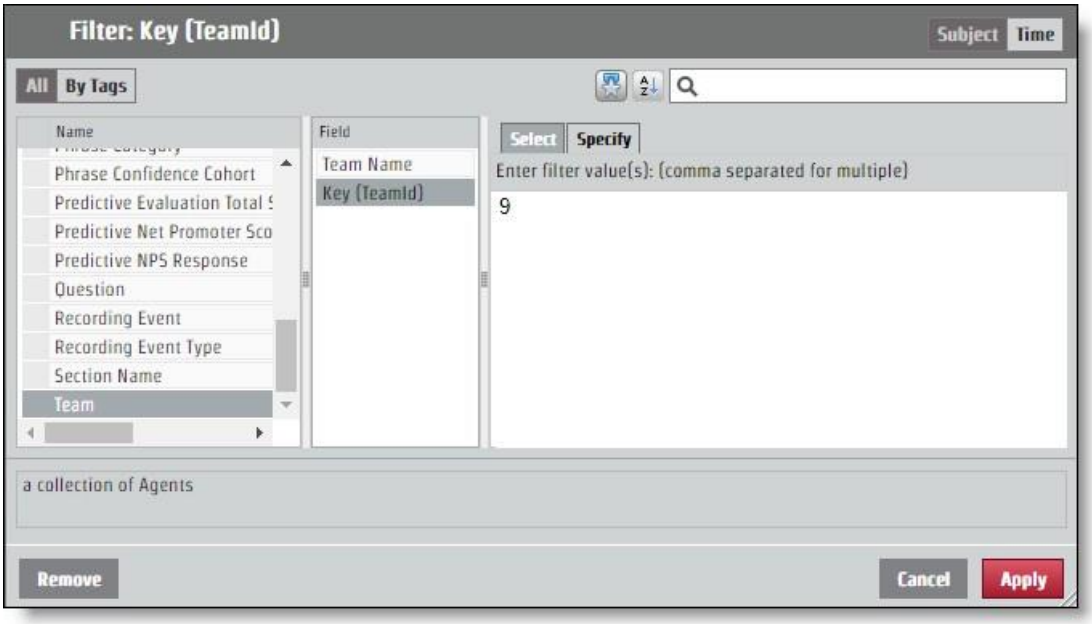
配置过滤器后，可以通过 API 请求对其进行编辑。 尽管创建的“参数名称”用于 JSON 键值对中的键名称，但“筛选器”对话框的“选择”部分中显示的值不一定是应用于 JSON 文件的值。要正确修改 JSON 文件，您需要标识值的特定名称。

确定特定值

1. 从 **问题面板中单击包含要标识的值的过滤器** 字段，以打开过滤器对话框。
2. 仅选择要标识的值旁边的复选框。



3. 打开“ **指定** ”选项卡。 特定值将显示在“筛选值 CSV”窗格中。



为 API Request 配置 JSON

需要将通过命名参数和标识值确定的键值对添加到 JSON 请求中。

对过滤器的更改是通过编码的参数 **值字段进行的** 。

如果报表返回所有团队的信息，但您只想从特定值为“9”的团队获得信息，则编码的 ParamValues JSON 应如以下示例所示。 在此示例中，参数名为“pTeam”，因此这是 JSON 文件中的键。

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

配置范围 筛选器

配置参数以从特定时间范围返回信息的过程与编辑任何其他过滤器的编码参数值字段相同。

有几个特定的时间段，如年、月和季度。 特定时间段具有“ **指定”**

选项卡，其工作原理与任何其他筛选器值一样。 还有范围选项：相对日期和日期范围。

每个开始时间选项都需要 JSON 文件中的不同值 。

日期 范围

“日期范围”选项使用确切日期来确定范围。 API 使用 UNIX 纪元时间，因此必须转换要用作范围参数的任何日期和时间。

> **最佳做法** 未指定结束范围的报告将向前提取范围开始时间的所有信息。对于定期报告，您可以使用此功能并获取上次的时间项，将使用 UNIX 纪元时间格式化，并将使用该数字作为新范围的开始。通过这种方式，您可以获得所需的所有信息，而不必将时间转换为 UNIX 纪元时间。

对于将时间范围配置为 2017 年 6 月 15 日的请求，编码的 ParamValues 应如以下示例所示。

在此示例中，参数名称为“pDate”。

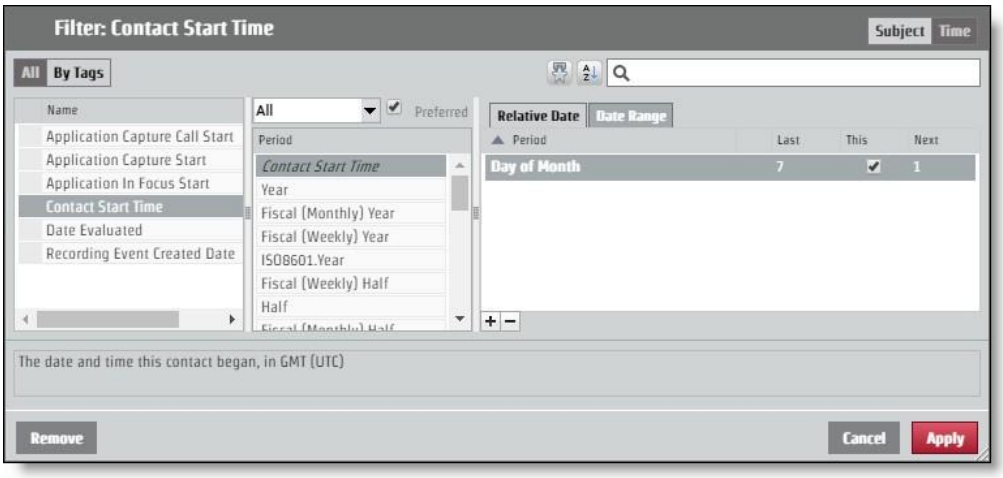
```
...
“encodedParamValues”：“[{\”name\“：\”pDate\“，\”value\“：
    {\“containsNull\”：\“false\”，\“values\”：[{\“periodType\”：\“DayOfMonthPeriod\”，\“referenceTime\”：
    1497528000000，\“range Start\”：0，\“rangeEnd\”：1}]}}]“，
...
```

相对 日期

“相对日期”选项创建一个没有特定日期的范围。 这包括相对于当前日期的时间段。

在“筛选器”对话框中，您可以选择一个时间段，并确定您是否希望在当前时间段之前有一定数量的时间段、当前时间段以及一定数量的未来时间段。

在以下示例中，时间为过去七天、今天和明天设置。



为了通过 API 请求请求此布局，编码的 ParamValues 应类似于以下示例。

在此示例中，参数名称为“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}]}}]“，

...

授权 API

授权 API 使用户能够被授权登录到 Webex WFO 并接收与授权用户关联的信息。

注意：您的会话在两个小时不活动后超时。

GET 协议/URI

URI	/api/rest/authorize
方法	GET

请求 字段

名称	要求？	类型	说明
现场	N	字符串	用户的国家/地区本地化代码。
用户标识	Y	字符串	租户用户的 ID。
密码	Y	字符串	用户的密码。
language	Y	字符串	用户的语言。 默认值 = en
tenantId	N	字符串	用户所属租户的 ID。 如果用户对多个租户具有相同的登录凭据（用户标识和密码），则包括租户标识。

JSON 文件示例

请求

以下是格式化 JSON 请求的示例。

```
{
        "locale"：字符串,
```

“userId”：字符串,

“password”：字符串,

“language”：字符串,

“tenantId”：整数

}

响应

以下是格式化 JSON 响应的示例。

{

“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,

“激活日期”：0，“权限”：

[

“ViewOrg”,

“UpdateOrg”,

“实时屏幕监控”,

```
                “管理密码策略”,
                        ...
        ]
        “groupsInScope” : [],
        “teamsInScope” : [],
        “serviceQueuesInScope” : []
}
```

开机自检协议和 URI

URI	/api/rest/authorize
方法	POST

请求 字段

名称	要求？	类型	说明
现场	N	字符串	用户的国家/地区本地化代码。
用户标识	Y	字符串	租户用户的 ID。
密码	Y	字符串	用户的密码。
language	Y	字符串	用户的语言。 默认值 = en
tenantId	N	字符串	用户所属租户的 ID。 如果用户对多个租户具有相同的登录凭据（用户标识和密码），则包括租户标识。

JSON 文件示例

请求

以下是格式化 JSON 请求的示例。

```
{
        “locale” : 字符串,
        “userId” : 字符串,
```

“password”：字符串，

“language”：字符串，

“tenantId”：整数

}

响应

以下是格式化 JSON 响应的示例。

{

“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，

“激活日期”：0，“权限”：

[

“ViewOrg”，

“UpdateOrg”，

“LiveScreenMonitoring”，“AdmanagePasswordPolicy”，

...
]
“groupsInScope” : [],
“teamsInScope” : [],
“serviceQueuesInScope” : []
}

按服务队列或技能映射 API 列出的可用代理

“按服务队列或技能映射列出的可用代理”API 返回当前安排在服务队列中工作且活动类型为 in_service、加班或 close_service 的所有代理的当前已安排活动详细信息。
在查询时，计划外代理以及异常（休息、午餐、分配的异常等）中的任何代理都不会返回数据。

此 API 仅返回呼叫方范围内对经过身份验证的用户可见的代理的数据。

协议和 URI

URI	/api/rest/sschedule/availableAgents
方法	发布，获取
POST 参数	无
GET 参数	座席 ID 年 - 月 - 日格式的日期
权限	计划时间表

请求 字段

您必须请求服务队列 ID 或技能映射 ID。 如果您提供一种类型的 ID，则另一种可以为空。

名称	要求？	说明
serviceQueueIds	N	要为其检索活动代理程序信息的服务队列标识。
skillMappingId	N	要为其检索活动代理信息的技能映射 ID。

响应 字段

字段	说明
座席 ID	当前安排用于支持服务队列的代理的标识。
代理时区	代理所在的时区。
已安排的活动	代理的计划活动。
活动类型	为代理安排的活动类型。活动类型标签
	应用于 UI
中的计划活动的标签。activityDetailName	已安排活动的详细名称。
serviceQueueIds	代理当前安排工作的服务队列标识。 通常，这是一个服务队列标识，除非代理被安排为处理多技能组。
skillMappingId	代理当前分配到的技能映射 ID 和 已安排上班。
开始时间	UNIX 格式的计划活动的开始时间。
结束时间	UNIX 格式的计划活动的结束时间。

POST JSON 文件 示例

请求 JSON

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

响应 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”，
}
}, ...
]

获取 JSON 文件 示例

[
{
“日期”：“2020-01-05”，
“dateLabel”：“1 月 5 日星期日”，
“timeRangeLabel”：null，
“firstActivityStartTime”：null，
“lastActivityEndTime”：null，“paidHours”：null，“shiftCrossesMidnight”：false，
“scheduledActivities”：null
},
{
“日期”：“2020-01-06”，
“dateLabel”：“1 月 6 日星期一”，
“timeRangeLabel”：“8：00AM-4：30PM”，
“firstActivityStartTime”：1578319200000，

“lastActivityEndTime”：1578349800000,

“paidHours”：“8.00”,

“shiftCrossesMidnight”：false,

“scheduledActivities”：[

{

“startTime”：1578319200000,

“endTime”：1578322800000,

“startTimeGmtOffset”：-360,

“startTimeLabel”：“8：00AM”,

“endTimeLabel”：“9：00AM”, “entireDay”：

false, “activityType”：“in_service”,

“activityTypeLabel”：“In Service”,

“activityDetailName”：“AvailableAgentsSrvQue126072”, “超链接”：null,

“超链接名称”：空, “color”：

“#7399BD”,

“inShiftDate”：true

},]...

]...

批量 导入联系人

第三方使用批量联系人导入 API 在多部分 HTTPS 请求中合并和插入元数据和录制文件。

有两种批量导入 API：

- 批量联系人导入 API - 供第三方使用；允许在多部分 HTTPS
  请求中同时插入元数据和录制文件

  > 注意：您还可以使用批量联系人导入 API 通过数据服务器批量导入联系人。 请参阅 使用数据服务器进行批量联系人导入。

- 实时联系人 API - 由 Webex WFO
  智能桌面录制文件客户端使用；先插入元数据，然后根据元数据插入后的响应分别上传录制文件。 这允许客户端延迟上传录制文件，并允许在呼叫仍在进行时插入联系人。
  但是，这会强制客户跟踪 ID 以上传正确联系人的录制文件。

协议和 URI

批量联系人导入 API

URI	/api/upload/contacts
方法	POST
权限	管理租户
内容类型	多部分/表单数据

实时批量联系人导入 API （元数据）

URI	/api/rest/wfo/contact/import

方法	POST
权限	捕获联系人，录制语音/录制屏幕
内容类型	应用程序/JSON

支持的 格式

多部分请求中可以包含以下格式。

类型	说明
CSV	用于分配元数据的逗号分隔文件。
JSON	元数据格式与实时 API 相同，但可用于批量导入。
波浪	一种录音格式。
网易	音频和视频组合的录制格式。
网玛	纯音频（WebM 容器）格式。
WEBMV	仅视频（WebM 容器）格式。
斯必克	一种音频格式。
WMV	组合的音频和视频录制格式（或仅与同一联系人中的音频配对时的视频）。
OPUS	一种音频格式。

请求和响应 字段

CSV 和 JSON 文件包括下表中定义的字段。 并非所有字段都用于这两种类型的文件中。

该字段适用的文件在描述中指明。

名称	要求？	说明
代理标识	Y	在 CSV 和 JSON 中使用。 代理 ID，采用以下三种格式之一。 加工计算结果

名称	要求	说明
		根据解析内容使用哪种格式。 ▪ 人员标识。 来自 WfoPerson.id 的唯一标识符。 此数字还用于用户导出电子表格（“应用程序管理”>“全局>用户”>“导入和导出”>“导出>用户标识”列）。 它不是 与 Webex WFO 用户配置文件中的 ID 相同。 ▪ AD 登录。 域\用户名（需要“\”）。 ▪ 电子邮件地址。 电子邮件地址（需要“@”）。 使用 CSV 上传联系人时，需要提供代理标识。 如果使用 JSON 发出请求，则代理 ID 是可选的。 在后一种情况下，代理 ID 设置为启动上传的经过身份验证的用户的 ID。 最大字符数 = 254 默认值 = 无
AssocCallId	N	在 CSV 和 JSON 中使用。 将联系人联系在一起的 ID。 例如，从一个代理转接到另一个代理的呼叫各具有相同的 ID。 最大字符数 = 52 默认值 = NULL
音频.位置	N	在 CSV 和 JSON 中使用。 在“音频”子对象中。 分段请求中录制文件的键（文件）名。 这可以是任何受支持的录制文件格式（音频/屏幕/组合）。 每个联系人只允许一个音频文件。 密钥名称必须具有与录制文件的媒体类型匹配的有效扩展名。 扩展名将文件标识为音频和/或屏幕录制。 最大字符数 = 128 默认值 = 无

名称	要求？	说明
Audio.StartTimeM	N	在 CSV 和 JSON 中使用。 在“音频”子对象中。 自音频录制文件的 1970-01-01（UNIX 时间）以来的开始时间（以毫秒为单位的格林威治标准时间）。 这用于确定接触开始时的音频偏移。 最大字符数 = 长 默认值 = ContactStartTimeMS
已叫地址	N	用于 CSV。 被叫电话号码。 最大字符数 = 64 默认值 = 空字符串
被叫	N	在 JSON 中使用。 被叫电话号码。 最大字符数 = 64 默认值 = NULL
呼叫标识	N	在 CSV 和 JSON 中使用。 用于标识联系人的 ID。 最大字符数 = 128 默认值 = NULL
正在呼叫	N	在 JSON 中使用。 主叫电话号码。 最大字符数 = 64 默认值 = NULL
呼叫地址	N	用于 CSV。 主叫电话号码。 最大字符数 = 64

名称	要求	说明
		默认值 = 空字符串
客户端时区	N	在 CSV 和 JSON 中使用。 UTC 格式的时区。 还支持 Windows Time。 桌面录制客户端发送映射到奥尔森时间的 Windows 时间。 最大字符数 = 255 默认值 = Webex WFO 中定义的客户时区 **示例–** 06：00
联系人开始时间女士	N	在 CSV 和 JSON 中使用。 自 1970-01-01（UNIX 时间）以来的开始时间（以毫秒为单位的 GMT）。 此字段中的值是必填的，因此如果缺少该值，API 将使用当前上传时间。 请注意，这可能会导致用户体验不佳，因为许多联系人具有相同的时间戳。 重要： 如果使用 Excel 导入联系人，则必须将“开始时间”列的格式设置 为 显示毫秒（有关详细信息，请参阅 Excel 用户文档）。 否则，Excel 会截断毫秒，从而导致错误的时间并阻止录制文件正确导入。 最大字符数 = 长默认值 = 当前上传时间 例如 **#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
方向	N	在 CSV 和 JSON 中使用。 呼叫的方向（入站或出站）。 1 = 出站 0 = 入站

名称	要求？	说明
		最大字符数 = 1 默认值 = NULL
Line	N	在 CSV 和 JSON 中使用。 代理的线路/分机。 最大字符数 = 64 默认值 = NULL
元数据.<自定义元数据字段名称>	N	用于 CSV。 要填充的自定义元数据字段。 如果该字段不存在，则将创建该字段。 任何以“metadata”开头的列都将被视为自定义元数据字段。 **示例** 要设置“accountNumber”，请创建一个名为“metadata.accountNumber”的列。 最大字符数字段名称 = 39 自定义元数据值的最大字符数 = 2056
自定义元数据	N	在 JSON 中使用。 要填充的自定义元数据字段。 如果该字段不存在，则将创建该字段。 该对象包含名称/值对形式的数据。 **例如** “accountNumber”：“123456” 最大字符数字段名称 = 39 自定义元数据值的最大字符数 = 2056
录制文件 1	Y	用于 CSV。 分段请求中录制文件的键（文件）名。 这可以是任何受支持的录制文件格式（音频/屏幕/组合）。 每个联系人只允许一个音频文件。 密钥名称必须具有与录制文件的媒体类型匹配的有效扩展名。 扩展名

名称	要求	说明
		将文件标识为音频和/或屏幕录制文件。 最大字符数 = 128 默认值 = 无
录制文件 2	N	用于 CSV。 分段请求中录制文件的键（文件）名。 这可以是任何受支持的录制文件格式（音频/屏幕/组合）。 每个联系人只允许一个音频文件。 密钥名称必须具有与录制文件的媒体类型匹配的有效扩展名。 扩展名将文件标识为音频和/或屏幕录制。 最大字符数 = 128 默认值 = 无
录制文件 3	N	用于 CSV。 分段请求中录制文件的键（文件）名。 这可以是任何受支持的录制文件格式（音频/屏幕/组合）。 每个联系人只允许一个音频文件。 密钥名称必须具有与录制文件的媒体类型匹配的有效扩展名。 扩展名将文件标识为音频和/或屏幕录制。 注意：必须存在音频文件，否则导入失败。 最大字符数 = 128
		默认值 = 无
录制 2 偏移	N	用于 CSV。 录制文件 2 与录制文件 1 的偏移量。 示例 ：在屏幕文件（WEBM）偏移量为 5000 后 5 秒开始的音频文件（WAV） （5000 = 5 秒）。 最大字符数 = 长

名称	要求	说明
		默认值 = 0
屏幕位置	N	在 CSV 和 JSON 中使用。 在屏幕子对象中。 分段请求中录制文件的键（文件）名。这可以是任何受支持的录制文件格式（音频/屏幕/组合）。 每个联系人只允许一个音频文件。 密钥名称必须具有与录制文件的媒体类型匹配的有效扩展名。 扩展名将文件标识为音频和/或屏幕录制。 最大字符数 = 128 默认值 = 无
Screen.StartTimeM	N	在 CSV 和 JSON 中使用。 在屏幕子对象中。 自屏幕录制的 1970-01-01（UNIX 时间）以来的开始时间（以毫秒为单位）。 这用于计算与接触开始时的屏幕偏移。 最大字符数 = 长 默认值 = ContactStartTimeMS

CSV 文件 示例

CSV 可以作为分段上传请求的一部分进行上传。 关于格式的一些规则如下。

- 列数是可变的。 例如，如果您始终希望使用客户的时区，则不必在 CSV 中包含“时区”列。
- CSV 中包含的列可以按任意顺序排列。
- 每行中的列数必须与标题列的数量匹配。
- 如果值有逗号，则必须用引号括起来。
- 如果特定联系人的值未知，但标头存在，请对该列使用空字符串。

> 注意：成功的响应采用 JSON 格式，因为响应会为每个联系人和录制文件添加一些状态。

完整 示例

此示例显示一个文件，该文件使用 CSV 文件的所有可能字段。

```
代理标识，联系人开始时间 Ms，时区，AssocCallId，呼叫标识，呼叫地址，线路，呼叫广告礼服，方向，录制 1，录制 2，录制 2 偏移，元数据.accountNumber
abc/bunkowm，1447100000000，美国/芝加哥，103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1，call1.webmv，call1.wav，5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com，1447110000000，美国/芝加哥，103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1，call2.wav,,,987654321
```

简短 示例

此示例仅显示 CSV 文件所需的字段。

```
代理标识，联系人开始时间 Ms，录制文件 1
2,1447100000000，call1.wav
2,1447110000000，call2.wav
```

JSON 文件 示例

联系人信息可以 JSON 格式导入 Webex WFO 中，作为 CSV 格式的替代方法。

完整 示例

以下是格式化 JSON 文件的示例。

```
{
    “代理标识”：“john.smith@acme.com”,
    “AssocCallId”：“103585664793254280”,
    “CallId”：“30611848”,
    “已叫地址”：“1801”,
    “呼叫地址”：“1800”,
    “客户端时区”：“中部标准时间”,
    “ContactStartTimeMs”：1447075073000,
    “方向”：1,
    “音频”：[
        {
            “位置”：“25.wav”,
            “StartTimeMs”：1447075080000
        }
    ],
    “屏幕”：[
            “位置”：“25.webm”,
            “StartTimeMs”：1447075075000
    ],
    “自定义元数据”：{
            “帐户号”：“123456”,
```

```
            “部门”：“销售”
        }
}
```

简短 示例

此示例仅显示 JSON 文件所需的字段。

```
{
    “AgentId”：“acme\smithj”,
    “ContactStartTimeMs”：1447075073000,
    “音频”：[
        {
            “位置”：“25.wav”
        }
    ]
}
```

邮政编码 格式

ZIP 格式的处理方式与 CSV 或 JSON

不同，因为它是文件的集合，这些文件的处理方式就好像它们是多部分请求中的单个文件一样。

- 文件名是需要在 CSV/JSON 中引用的密钥。
- ZIP 文件中的任何文件夹结构都将被展平并忽略。

例如，分段请求如下所示。

```
batch.zip
    batch.csv（包含 2 行，分别用于呼叫 1 和呼叫 2）
    call1.wav
    call2.wav
```

处理此分段请求时，就好像文件全部在 ZIP 中或全部单独在分段请求中一样。

备注

- 文件的顺序无关紧要。
- 为联系人上传的内容中包含录制文件名称，但不包括该录制文件，将无法插入。

- 如果上传的内容包含 CSV 或 JSON 中未引用的录制文件，则将忽略该录制文件。

重要说明

您必须具有租户管理员访问权限、对数据服务器的访问权限以用于批量联系人导入，以及为您的角色选中批量导入权限。

使用数据服务器批量导入联系人

您可以使用批量联系人导入 API 通过数据服务器批量上传联系人。

使用批量联系人导入 API 需要满足以下条件：

- Webex 已启用批量导入权限的 WFO 管理员角色。
- 对数据服务器的读/写访问权限。

要通过数据服务器批量上传联系人：

先决条件 要使用数据服务器成功上传文件的批量导入，必须在 Webex WFO 中配置数据服务器。这可以是已经用于任何

其他用途或新的数据服务器。 如果要为批量导入配置新的数据服务器，请参阅 Webex WFO

用户指南 *“中的”*数据服务器配置“主题。

1. 要使用已在 WFO 中配置的数据服务器 Webex

   请导航到“ **数据服务器配置** ”页（“应用程序管理”>“系统配置”>“数据服务器配置”）

   ，然后选择该数据服务器。

2. 在“ **区域数据服务器 ACD 同步设置** ”部分中，确保选中“ **启用捕获** ”并

   分配“通用（默认）”ACD。

3. 单击 **保存**。

4. 创建一个包含所有必填字段以及要添加的任何可选字段的 CSV（非 JSON）文件。

5. 在文件前面加上“联系人”一词。 该单词区分大小写，您必须输入大写字母。

   例

   您的 CSV 文件名为 ExampleContacts.csv。 您必须使用 CONTACT

   前缀对其进行重命名，如下所示：

   联系。ExampleContacts.csv

6. 将 CSV 文件和所有关联的媒体文件放在数据服务器上的 GIS <租户>文件夹中。

   此文件夹位于数据服务器配置页面上的区域数据服务器 GIS 文件位置字段定义的位置。

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

批量组织导入 API

第三方使用批量组织导入 API 将其联系人中心的组织结构（组、团队和人员）上传到 Webex WFO。

该 API 仅插入和更新组、团队和人员。 它永远不会删除，因此导入组织结构的子集是安全的。
导入是可重复的，因为 API 仅修改那些更改的字段。 多次导入同一文件是安全的。

导入将按如下方式处理组、团队和人员。

> 重要说明 如果您要为组或团队的批量组织导入上传 CSV
> 文件，则列标题必须与下表中相应的请求和响应字段匹配
> 完全。 不能对任何列重新排序或省略，即使每个条目都不需要它们。

API 协议 和 URI 分组

URI	/api/upload/groups
方法	POST
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据

组。 组由 groupName 列标识。 如果 groupName 中的值与现有组匹配，则将使用该组。 如果 groupName 是新的，则会使用该名称创建组并激活。

“请求”和“响应 ”字段 API 分组

名称	要求？	说明
id	Y	ACD 中的组标识。 您可以通过导出组数据并在生成的 CSV 文件中查看来标识标识 ID 号。 注意：如果组是新组，则 ID 必须设置为 0（零），否则导入将失败。
名字	Y	组的名称。 最大字符数 = 60 默认值 = 无
激活日期	Y	组激活的日期，格式为 MM/DD/YYYY。 默认值 = 当前日期
停用日期	Y	组停用的日期，格式为 MM/DD/YYYY。

团队 API 协议和 URI

URI	/api/upload/teams
方法	POST
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据

团队。 团队由团队名称列标识。 如果 teamName 中的值与现有团队匹配，则将使用该团队。 如果该团队所属的组发生更改，则该关系将会更新。 如果 teamName 是新团队，则会在指定的组下使用该名称创建团队并激活。

Teams API 请求和响应 字段

名称	要求？	说明
id	Y	ACD 中的团队标识。 您可以通过导出团队数据并在生成的 CSV 文件中查看它来识别 ID 号。 注意：如果团队是新团队，则 ID 必须设置为 0（零），否则导入将失败。
名字	Y	小组的名称。 最大字符数 = 60
激活日期	Y	组激活的日期，格式为 MM/DD/YYYY。 默认值 = 当前日期
停用日期	Y	组停用的日期，格式为 MM/DD/YYYY。
parentGroupId	Y	团队所属组的名称。
生产力编译	Y	指示在 Capture 服务编译生产力统计信息时是否包含团队的统计信息（True /False）。 默认值 = true

人员 API 议定书和 URI

URI	/api/upload/people
方法	POST
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据

人。 个人可通过电子邮件、adLogin 或 acdID 进行标识。

如果这些值中的任何一个与现有人员匹配，则使用该人员。

如果此人的团队成员身份、姓名、时区、区域设置或活动状态发生更改，则会相应地进行更新。

如果找到匹配的人员，API 永远不会清空三个标识符中的一个

如果值已存在。 例如，如果在电子邮件地址上找到匹配项，但导入的 CSV 文件不包含用户的 ACD ID，但我们在数据库中已有 ID，则不会覆盖现有值。

如果所有三个人员标识符都是新的，则会创建一个新人员，并为其授予默认代理角色。

“请求”和“响应 ”字段 API 的人员

名称	要求？	说明
personId	Y	Webex WFO 中此人的 ID。 您可以通过导出人员数据并在生成的 CSV 文件中查看它来标识 ID 号。 如果这是新人，则使用 0（零）。
邮件	Y	用户的电子邮件地址。 最大字符数 = 254 默认值 = 无
firstName	Y	用户的名。 最大字符数 = 50 默认值 = 无
lastName	Y	用户的姓。 最大字符数 = 50 默认值 = 无
时区	N	代理所在的时区。 默认值 = 客户的时区 有关时区名称的完整列表，请参阅 导入和导出用户。 示例 美国/芝加哥
广告登录	N	用户的 Active Directory 登录名。 最大字符数 = 50 默认值 = 无

名称	要求	说明
成员组	N	用户所属的团队。
激活	N	用户激活的日期，格式为 MM/DD/YYYY。 默认值 = 当前日期
关闭	N	用户被停用的日期，格式为 月/日/年。 注意：要在导入用户时激活已停用的用户，请将此日期设置为 2999 年 12 月 31 日。
现场	N	用户使用的语言。 默认值 = en
角色	N	分配给用户的角色。 多个角色之间以 分号。
作用域组	N	用户范围内的组。 多个组是 用分号分隔。
范围团队	N	用户范围内的团队。 多个团队是 用分号分隔。
enableSchedule	N	指示是否可以以 True 或 False 格式安排用户 （仅限 WFM）。 默认值 = 假
视图	N	用户在 WFM 中分配的视图（仅限 WFM）。 默认值 = 无
主视图	N	用户在 WFM 中的主视图（仅限 WFM）。 默认值 = 无
公司开始日期	N	用户在公司开始工作的日期，格式为 MM/DD/YYYY（仅 WFM）。 默认值 = 无

名称	要求？	说明
公司结束日期	N	用户离开公司的日期，格式为 MM/DD/YYYY（仅限 WFM）。 默认值 = 无
部门开始日期	N	用户与部门开始的日期，格式为 MM/DD/YYYY（仅限 WFM）。 默认值 = 无
员工标识	N	用户的员工标识（仅限 WFM）。 默认值 = 无
排	N	用户在联系人中心的等级（仅限 WFM）。 默认值 = 无
qm 视图	N	在 QM 中分配给用户的视图（仅限 QM）。 默认值 = 无
仅协调	N	选中后，代理将使用网关录音，并且代理的所有呼叫都需要呼叫后对账（仅限 QM）。 默认值 = 无
作用域租户	N	设置为 TRUE 时，用户的作用域涵盖所有组、团队和用户。 设置为 FALSE 时，用户的范围与“范围团队”和“范围组”字段中配置的相同（True/False）。 默认值 = 无
acdId	Y	用户在 ACD 中的标识。 默认值 = 无 注意：如果选中了“为此用户启用计划”复选框，则此字段为必填字段。
acdServerId	Y	作为用户数据源的 ACD 的 ID。

名称	要求	说明
		默认值 = 无 注意：如果选中了“为此用户启用计划”复选框，则此字段为必填字段。

组 CSV 示例

```
id，名称，激活日期，停用日期
0，销售，01/04/2018,01/01/2019
0，财务，01/04/2018,0180182019
```

Teams CSV 示例

```
id，name，activatedDate，deactivatedDate，parentGroupId，快捷会议编译
0，汽车销售，01/04/2018,01/01/2019，销售，真
0，零件销售，01/04/2018,01/01/2019，销售，假
```

CSV 文件 例子

批量报告数据导出 API

批量报表数据导出 API 允许你从数据资源管理器中的报表检索数据。

如果您请求的数据太大而无法立即返回，它将为您提供一个请求

ID，以便在数据准备就绪后检索数据。

在数据资源管理器的报表中配置筛选器后，可以在 API 调用中调整报表参数。

> 注意：在每个导出请求中，您最多可以导出 1,000 条记录。 如果需要导出超过 1,000 条记录，请创建多个更受限制的导出。

获取批量报告数据导出 API

批量报告数据导出 API 的 GET 方法允许您检查上一个请求的状态或使用请求 ID

从异步请求中检索数据。

> 注意如果请求的数据太大或无法快速返回，则请求 ID 包含在对 GET 或 POST 作的响应中。

GET 批量报告数据导出 API 协议和 URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
方法	GET
许可	报表创作
内容类型	文本/CSV
参数	requestId

GET 批量报告数据导出 API 请求 字段

名称	必填	说明
请求标识	Y	执行 POST 作时返回的请求 ID

GET 批量报告数据导出 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 请求的示例。


```
{
    “schemaName”：“com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData”，“action”：
    “EXPORT_CSV”，“state”：{
    “schemaName”：“com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData”，“qname”：
    “RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill”
            },
            “paramValues”：{
            “qnameContent”：“RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill”，“encodedParamValues”：
    “[]”
            },
            “页面规范”：[
            {
            “偏移量”：0,
            “限制”：100
    },
            {
            “偏移量”：0,
            “限制”：100
            }
    ]
}
```


POST 批量报告数据导出 API

批量报表数据导出 API 的 POST 方法从数据资源管理器中的报表返回数据。

如果请求的数据足够小，可以快速返回，则响应正文将包含 CSV 格式的报告数据。

如果请求的数据太大或无法快速返回，则响应正文包含请求 ID，可用于稍后检索数据。

> 重要： 此 API 已弃用。 此功能仅对已在使用它的现有 Cisco 客户有空。 如果要使用该 API，请联系 Cisco 支持。

协议和 URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
方法	POST
许可	报表创作
内容类型	文本/CSV
参数	reportId

POST 请求 字段

名称	说明
架构名称	部分 API 的架构名称。 这些应从 JSON 文件示例。
操作	API 应完成的任务。 在本例中，为“Export_CSV”。
QName	限定名称。 可以通过在数据资源管理器中打开报表，然后打开浏览器控制台来找到此信息。 在控制台中搜索字符串 **RENDER_REACT_REPORT** 以找到 QName。
编码的参数值	您将从默认报告中更改的值。 该此处输入的参数必须先在数据资源管理器的报表中进行配置。 请参阅配置报告过滤器。
抵消	从表中最左侧最上方的单元格到 API 应从中开始返回数据的单元格的距离。 正文请求中偏移量的第一个实例表示行，第二个实例表示列。
限制	API 应返回的最大单元格数。 正文请求中 limit 的第一个实例表示行，第二个实例表示列。

JSON 文件示例


```
{
    “schemaName”：“com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData”，“action”：
    “EXPORT_CSV”，“state”：{
        “schemaName”：“com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData”，“qname”：
        “RP1_22_0_8o448kr6ll3sbkgvvfkj7”
    },
    “paramValues”：
        {“schemaName”：
    “com.stytch.rest.api.v4.data.parameters.EncodedParameterValuesData”，
        “encodedParamValues”：“[{'name'：'team'，'value'：{'isAll'：'false'，'values'：[122.0]，'contains
    Null'：'false'}}]”，
        “qnameContent”：“RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill”
    },
    “页面规范”：[
        {
            “偏移量”：0，
            “限制”：100
        },
        {
            “偏移量”：0，
            “限制”：100
        }
    ]
```


响应 字段

对于此 API，有两种可能的响应。 如果可以快速返回数据，则同步响应将以 CSV 格式包含请求的数据。 如果无法快速返回请求的数据，响应将包含一个 JSON 响应，其中包含请求 ID 和请求状态。 这些输出包括下表中定义的字段。

同步 响应

字段	说明
内容类型	内容的格式。 只有空 CSV 格式。
内容范围	有空的总行数和列总数 有空。
主体	CSV 格式的报告数据。

异步 响应

字段	说明
请求标识	内容的格式。 只有空 CSV 格式。
状态	请求的当前状态。 注意：无法处理的消息会立即进入消息队列，并作为作业存储在数据库中，因此它 可以跟踪。 状态字段显示呼叫时作业的状态。 将显示以下状态之一。 ▪ 已排队 - 在消息队列和数据库中成功捕获请求。 ▪ 正在处理 - 正在处理排队的消息，但尚未达到最终状态之一。 ▪ 失败 - 无法完成请求。 ▪ 已取消 - 请求已停止。 ▪ 已过期 - 作业在处理前允许的时间用完。 ▪ 列入黑名单 - 呼叫数量已超出限制，将不会返回此呼叫。

文件 示例

以下是格式化请求的示例。

JSON 请求


```
{
    "schemaName" : "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "action" :
    "EXPORT_CSV", "state" :
    {
        "schemaName" : "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
        "qname" : "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "paramValues" : {
        "qnameContent" : "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues" :
        "[]"
    },
    "页面规范" : [
        {
            "偏移量" : 0,
            "限制" : 100
        },
        {
            "偏移量" : 0,
            "限制" : 100
        }
    ]
  }
```

配置报告 过滤器

批量报表数据导出 API 的功能之一是能够在调用报表时更改报表上的筛选器 API。 您可以通过编辑 POST 请求的文本来配置过滤器。 若要使用 API 更改筛选器，必须事先在数据资源管理器中对报表进行一些更改。

在数据 资源管理器中配置参数

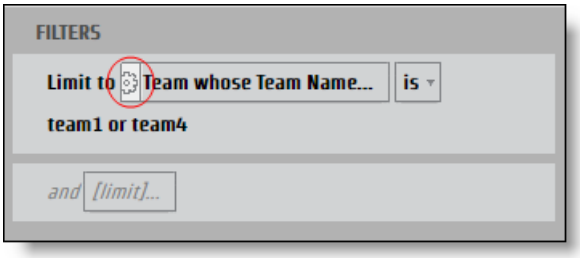
若要设置筛选器以便可以通过 API 调用对其进行更新，必须在数据资源管理器中编辑筛选器的参数。

配置参数

1. 从数据资源管理器的“报表”列表中打开要导出的报表。
2. 单击 **编辑** 以打开问题面板。
3. 在问题面板的过滤器区域中，单击要更新的过滤器旁边的参数图标。

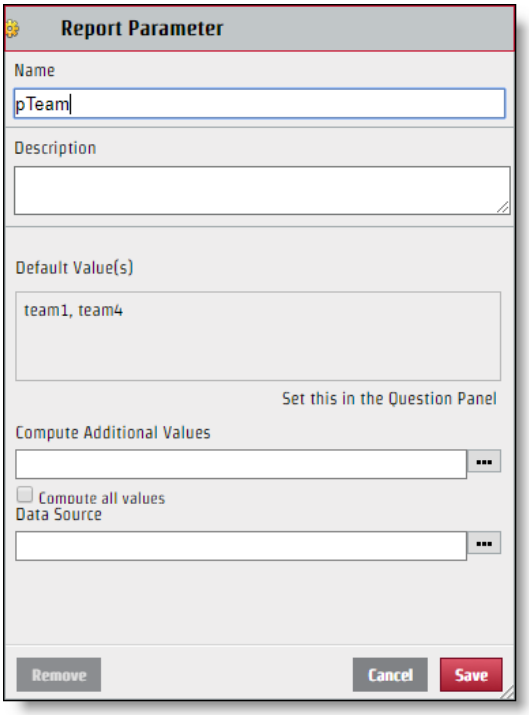
   参数图标看起来像齿轮的一部分，它位于筛选器字段的左侧。

   下图显示了用红色圈出的“参数”图标。



   将打开“ **报表参数** ”对话框。

4. 在名称 字段中输入可用作 JSON 密钥的参数的名称。

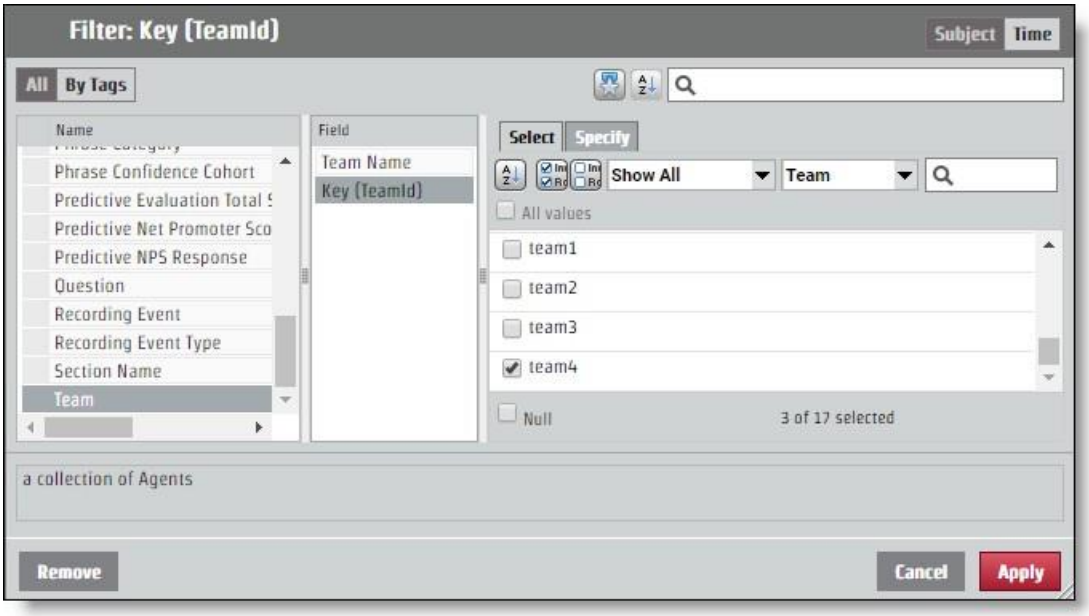


5. 单击 **保存**。

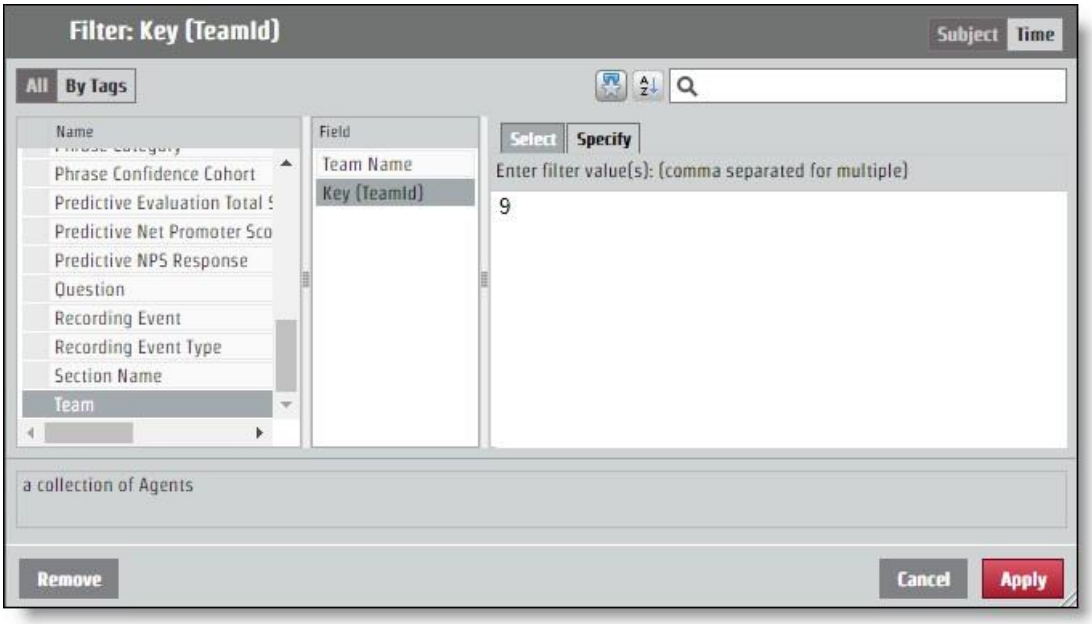
配置过滤器后，可以通过 API 请求对其进行编辑。 尽管创建的“参数名称”用于 JSON 键值对中的键名称，但“筛选器”对话框的“选择”部分中显示的值不一定是应用于 JSON 文件的值。要正确修改 JSON 文件，您需要标识值的特定名称。

确定特定值

1. 从 **问题面板中单击包含要标识的值的过滤器** 字段，以打开过滤器对话框。
2. 仅选择要标识的值旁边的复选框。



3. 打开“ **指定** ”选项卡。 特定值将显示在“筛选值 CSV”窗格中。



为 API Request 配置 JSON

需要将通过命名参数和标识值确定的键值对添加到 JSON 请求中。

对过滤器的更改是通过编码的参数 **值字段进行的** 。

如果报表返回所有团队的信息，但您只想从特定值为“9”的团队获得信息，则编码的 ParamValues JSON 应如以下示例所示。 在此示例中，参数名为“pTeam”，因此这是 JSON 文件中的键。

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

配置范围 筛选器

配置参数以从特定时间范围返回信息的过程与编辑任何其他过滤器的编码参数值字段相同。

有几个特定的时间段，如年、月和季度。 特定时间段具有“ **指定”**

选项卡，其工作原理与任何其他筛选器值一样。 还有范围选项：相对日期和日期范围。

每个开始时间选项都需要 JSON 文件中的不同值 。

日期 范围

“日期范围”选项使用确切日期来确定范围。 API 使用 UNIX 纪元时间，因此必须转换要用作范围参数的任何日期和时间。

> **最佳做法** 未指定结束范围的报告将向前提取范围开始时间的所有信息。对于定期报告，您可以使用此功能并获取上次的时间项，将使用 UNIX 纪元时间格式化，并将使用该数字作为新范围的开始。通过这种方式，您可以获得所需的所有信息，而不必将时间转换为 UNIX 纪元时间。

对于将时间范围配置为 2017 年 6 月 15 日的请求，编码的 ParamValues 应如以下示例所示。

在此示例中，参数名称为“pDate”。

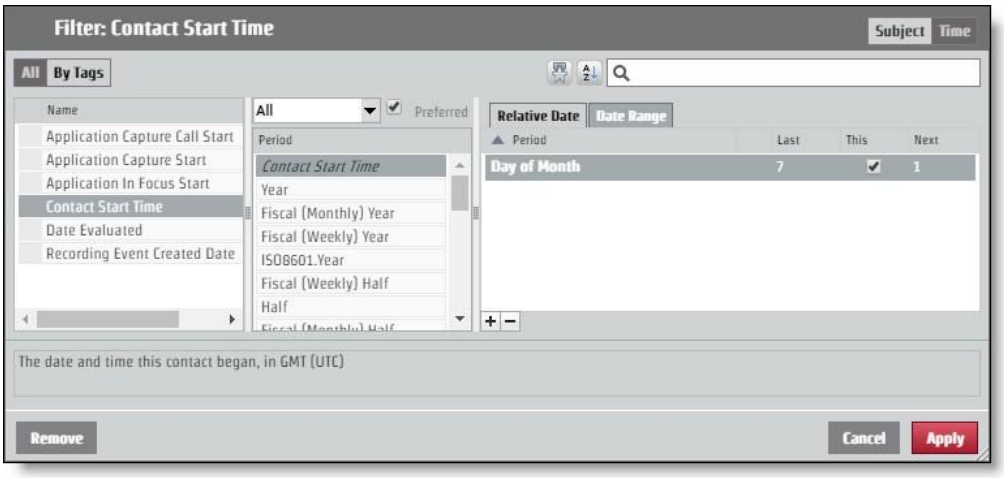
```
...
“encodedParamValues”：“[{\”name\“：\”pDate\“，\”value\“：
    {\“containsNull\”：\“false\”，\“values\”：[{\“periodType\”：\“DayOfMonthPeriod\”，\“referenceTime\”：
    1497528000000，\“range Start\”：0，\“rangeEnd\”：1}]}}]“，
...
```

相对 日期

“相对日期”选项创建一个没有特定日期的范围。 这包括相对于当前日期的时间段。

在“筛选器”对话框中，您可以选择一个时间段，并确定您是否希望在当前时间段之前有一定数量的时间段、当前时间段以及一定数量的未来时间段。

在以下示例中，时间为过去七天、今天和明天设置。



为了通过 API 请求请求此布局，编码的 ParamValues 应类似于以下示例。

在此示例中，参数名称为“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}]}}]“，

...

类别和短语 API

使用此 API 可以使用中的类别和短语列表。

这些方法用于“类别和短语”API：

- 获取 - 检索类别和短语信息
- 发布 - 创建类别和短语
- Put - 更新类别和短语信息
- 删除 - 删除类别和短语信息

删除类别和短语 API

此方法删除类别和短语信息。

删除协议和 URI

URI： 类别短语	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
方法	删除
权限	管理员桌面分析管理员音频分析 LVSCR 管理管理文本分析管理租户
内容类型	多部分/表单数据

例

删除类别： /api/rest/cas/phraselist？id=13

名称	说明
删除短语： /api/rest/cas/phrase？id=7	

系统响应如下：

{“已删除”：1}

获取类别和短语 API

此方法检索类别和短语信息。

GET 协议和 URI

URI： 类别短语	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
方法	GET
权限	管理员桌面分析管理员音频分析 LVSCR 管理管理文本分析管理租户
内容类型	多部分/表单数据

GET 响应 字段

名称	说明
类别	有关分析类别的详细信息。
id	类别标识。
说明	类别的描述。
languageId	指定语言的字符串。 示例： 美国英语 = en-us

名称	说明
短语	有关分析词组的详细信息。
短语	要搜索的短语。
语音	要搜索的短语的拼音。
听起来像	听起来像目标短语的短语的替代版本。
信心	指示命中正确概率的置信度值。
id	短语的标识号。
类别标识	短语的类别 ID 号。
州	代理的联系人状态。

开机自检类别和短语 API

此方法创建类别和短语信息。

POST 协议和 URI

URI： 类别短语	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
方法	POST
权限	管理员桌面分析管理员音频分析 Lvcsr管理管理文本分析管理租户
内容类型	多部分/表单数据

开机自检响应 字段

名称	说明
类别	有关分析类别的详细信息。
说明	类别的描述。
languageId	指定语言的字符串。 示例： 美国英语 = en-us

PUT 类别和短语 API

此方法更新类别和短语信息。

PUT 协议和 URI

URI： 类别短语	/api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
方法	PUT
权限	管理员桌面分析管理员音频分析 LVSCR管理管理文本分析管理租户
内容类型	多部分/表单数据

PUT 响应 字段

名称	说明
类别	有关分析类别的详细信息。

名称	说明
id	类别标识。
说明	类别的描述。
languageId	指定语言的字符串。 示例： 美国英语 = en-us
短语	有关分析词组的详细信息。
短语	要搜索的短语。
语音	要搜索的短语的拼音。
听起来像	听起来像目标短语的短语的替代版本。
信心	指示命中正确概率的置信度值 。
id	短语的标识号。
类别标识	短语的类别 ID 号。
州	代理的联系人状态。

获取/发布/放置 JSON 文件 示例

以下是用于检索、创建和更新类别和短语的格式化 JSON 响应文件的示例：

```
{
        “类别”：[{
                “id”：数字，“category”：
                string，“description”：string，
                “languageId”：“en-us”
            },
            ....
        ],
        “短语”：[{
```

“短语”：字符串，“拼音”：字符串，“听起来像”：字符串，“信心”：数字，“id”：数字，“类别 Id”：数字，“状态”：数字

},

...

],

“信心”：数字

}

联系设备 API

使用“联系设备”API 检索设备列表。

联系设备 API 协议和 URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
方法	GET
权限	管理 QM

参数

字段	要求？	类型	说明
include 未配置的设备	N	布尔值	设置为 true 时，将包括未配置的设备。 默认值 = 假 接受的值。 ▪ true ▪ 假
项目每页	N	号码	每页显示的项目数。
排序列	N	文本	personId
排序方向	N		选项 ▪ 上升 ▪ 降

联系人设备 API JSON 文件 示例

响应文件 示例

```
[{
```

```
        "id" : 1,
        "名称" : "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,
                "扩展" : "8013", "分区" : "路由分区"
            }
        ]
    }
```

批量 联系设备 API

使用联系人设备批量 API 批量添加设备。

联系设备批量 API 协议和 URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
方法	POST
权限	管理 QM

有关详细信息，请参阅 联系人设备 API 。

联系人设备批量 API JSON 文件 示例

响应文件 示例

```
{
    “添加”：[
        {
            “已配置”：真，
            “contactDeviceLines”：[
                {“contactDeviceId”：239，“extension”：“7003”，“id”：424032，“partition”：“”},
                {“contactDeviceId”：239，“分机号”：“7103”，“id”：424033，“分区”：“”}
            ],
            “contactDeviceTypeId”：0，
            “id”：239，
            “isRecordingTones”：假，
            “isStereo”：假，
            “loggedInPersonId”：19，
            “monitoringServerId”：空，
            “名称”：“SEPWIN7X64003”，
            “personId”：19，
            “recordingGroupId”：1，
            “recordingTypeId”：1，
            “signalingGroupId”：1，
            “telephonyGroupId”：1，
            “virtualDevice”：空
        },
        {
            “已配置”：真，
            “contactDeviceLines”：[
                {“contactDeviceId”：238，“extension”：“7004”，“id”：412459，“分区”: ""},
```

```
27                          {“contactDeviceId”：238，“extension”：“7104”，“id”：412458,
“partition”：“”}
28                      ],
29                      “contactDeviceTypeId”：0,
30                      “id”：238,
31                      “isRecordingTones”：假,
32                      “isStereo”：假,
33                      “loggedInPersonId”：29,
34                      “monitoringServerId”：空,
35                      “名称”：“SEPWIN7X64004”,
36                      “personId”：29,
37                      “recordingGroupId”：1,
38                      “recordingTypeId”：1,
39                      “signalingGroupId”：1,
40                      “telephonyGroupId”：1,
41                      “virtualDevice”：空
42                  }
43              ],
44              “删除”：[
45                  {
46                      “已配置”：真,
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”：假,
54                      “isStereo”：假,
55                      “loggedInPersonId”：30,
56                      “monitoringServerId”：空,
57                      “名称”：“SEPWIN8X64004”,
58                      “personId”：30,
59                      “recordingGroupId”：1,
60                      “recordingTypeId”：1,
61                      “signalingGroupId”：1,
62                      “telephonyGroupId”：1,
63                      “virtualDevice”：空
64                  },
65                  {
66                      “已配置”：真,
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”：假,
74                      “isStereo”：假,
75                      “loggedInPersonId”：22,
76                      “monitoringServerId”：空,
77                      “名称”：“SEPWIN8X64003”,
```

```
                    “personId”：22,
                    “recordingGroupId”：1,
                    “recordingTypeId”：1,
                    “signalingGroupId”：1,
                    “telephonyGroupId”：1,
                    “virtualDevice”：空
                }
        ],
        “更新”：[
                {
                    “已配置”：真,
                    “contactDeviceLines”：[{“contactDeviceId”：88，“extension”：“9504”, “id”：412466，“partition”：“”}],
                    “contactDeviceTypeId”：0,
                    “id”：88,
                    “isRecordingTones”：假,
                    “isStereo”：假,
                    “loggedInPersonId”：31,
                    “monitoringServerId”：空,
                    “名称”：“CSFWIN10X64004”,
                    “personId”：31,
                    “recordingGroupId”：1,
                    “recordingTypeId”：1,
                    “signalingGroupId”：1,
                    “telephonyGroupId”：1,
                    “virtualDevice”：空
                },
                {
                    “已配置”：真,
                    “contactDeviceLines”：[{“contactDeviceId”：86，“extension”：“9503”, “ID”：41251 1，“分区”：“”}],
                    “contactDeviceTypeId”：0,
                    “id”：86,
                    “isRecordingTones”：假,
                    “isStereo”：假,
                    “loggedInPersonId”：23,
                    “monitoringServerId”：空,
                    “名称”：“CSFWIN10X64003”,
                    “personId”：23,
                    “recordingGroupId”：1,
                    “recordingTypeId”：1,
                    “signalingGroupId”：1,
                    “telephonyGroupId”：1,
                    “virtualDevice”：空
                }
        ]
}
```

联系方式 API

联系人 API 允许用户搜索特定联系人，然后链接到 Webex WFO 以在媒体播放器中回放这些联系人。

协议和 URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
方法	GET
权限	搜索联系人
内容类型	多部分/表单数据
参数	ID = 现有联系人的标识符。 此资源 URI 查找特定的联系人 ID。 如果 {id} 不存在，响应将返回错误代码而不是空列表。 beginTime = <联系人的开始时间戳>

请求 字段

注意：如果使用 beginTime 参数，则还必须在 URI 查询中使用 endTime 参数。

参数	说明
座席	用户的标识。 接受的值为整数 ID。 参数（“agent”）区分大小写，必须全部小写。 如果用户使用带有大写字母 A 的参数，它将返回每个代理。 自选
阿尼	呼叫的自动号码标识（ANI）。 换句话说，ANI 标识主叫方的号码。 接受的值是带有星号（*）或问号（？）通配符的字符串。

参数	说明
	此参数在单个查询中可以出现零次或多次。 示例 联系人？ani=1234&ani=4567 当您为参数提供多个值时，查询会将这些值与 OR 组合（即，上一示例搜索 ani=1234 或 ani=4567 的联系人）。 自选。
assocCallId	基于客户将联系人联系在一起的关联联系人标识经验。 自选。
开始日期	仅返回在指定日期当天或之后开始的记录。 格式： 年 – 月 – 日。 如果未指定范围并且未指定 beginDate，则默认值为今天前 60 天。
开始时间	与 beginDate 一起使用，以返回在指定日期和时间当天或之后开始的记录。 格式： 时：毫米。
呼叫标识	来自第三方集成的联系人标识。 接受的值为字符串。 自选。
可以评估	指示用户是否可以评估此联系人。 接受的值为真。 如果用户在登录到 WFO 时可以评估此联系人 Webex 则为 True 返回联系人。 自选。 如果不包括此参数，查询不会筛选联系人。 VALUE：如果登录用户可以评估联系人，则为 True。
日期已评估结束	已评估的已筛选联系人范围的结束日期。 格式： 年 – 月 – 日。
日期已评估开始	已评估的已筛选联系人范围的开始日期。 格式： 年 – 月 – 日。
dnis	呼叫的拨叫号码识别服务器（DNIS）。 换句话说，被叫号码。 接受的值是带有星号（*）或问号（？）通配符的字符串。 此参数在单个查询中可以出现零次或多次。 什么时候

参数	说明
	为参数提供多个值，查询将这些值与 OR 组合在一起。 自选。
结束日期	仅返回在指定日期之前开始的记录。 格式： 年 – 月 – 日。 如果未指定范围并且未指定 endDate，则默认值为今天。
结束时间	与 endDate 一起使用，用于返回在指定日期之前开始的记录。 格式： 时：分：秒。
排除	返回指定值的统一资源标识符（URI）。 单击该 URI 以查看与指定值关联的数据。 自选。 值： ▪ event - 返回指向事件数据的 URI。 ▪ 元数据 - 返回指向元数据的 URI。 ▪ metadata.key1 - 返回指向元数据对象中的 key1 属性的 URI。
扩大	返回与指定值关联的所有数据，而不是 URI。 自选。 值： ▪ event - 展开所有事件以包含所有事件数据，而不仅仅是 URI。 ▪ 元数据 - 展开所有元数据，而不仅仅是 URI。 ▪ metadata.key1 - 仅扩展元数据对象中的 key1 属性。
firstName	代理的名字。接受的值是带有任意数量的星号（*）或问号（？）通配符的字符串。 自选。
群	组的标识。 可接受的值为整数 ID。 自选。已录制
	只返回与录制文件关联的联系人。 自选。 值： ▪ true ▪ 假

参数	说明
	如果不包括此参数，查询不会按录制文件筛选联系人。
小时	联系人评估是否已标记为人力资源（hr）。 自选。 值： ▪ true ▪ 假 ▪ 1（真） ▪ 0（假）
进行中	联系人评估是否正在进行中。 自选。 值： ▪ true ▪ 假 ▪ 1（真） ▪ 0（假）
lastName	代理的姓氏。接受的值是带有任意数量的星号（*）或问号（？）通配符的字符串。 此参数在单个查询中可以出现零次或多次。 什么时候 为参数提供多个值，查询将这些值与 OR 组合在一起。 自选。
限制	一个 URL 参数，可用于增加总结果和获取更大的结果集。 自选。 重要说明 使用此参数可能会对性能产生负面影响。 Cisco 建议使用 100 或更少。
线	呼叫的分机号（从录制呼叫的代理的角度）。 接受的值是带有星号（*）或问号（？）通配符的字符串。 此参数在单个查询中可以出现零次或多次。
	为参数提供多个值时，查询会将这些值组合在一起

参数	说明
	带 OR 的值。 自选。
元数据	元数据字段。 自选。 值： ■ <key>~<operator>~<value> 其中 <key> 是在监控和录制管理器中配置的元数据字段的名称，必须与配置的元数据名称完全匹配。 <运算符>是以下其中之一： ■ 等于 ■ 开始与 ■ 结束与 ■ 包含 <值>可以包含带有星号（*）或问号（？）通配符的字符串。 此参数在单个查询中可以出现零次或多次。 为参数提供多个值时，查询会将这些值与 OR 组合在一起。 如果未指定值，查询将返回具有指定键的元数据的所有联系人。
需要批准	联系人评估是否需要批准。 自选。 值： ■ true ■ 假 ■ 1（真） ■ 0（假）
数	联系人中使用的任意号码（ANI 或 DNIS）。 接受的值是带有星号（*）或问号（？）通配符的字符串。 此参数在单个查询中可以出现零次或多次。 什么时候 为参数提供多个值，查询将这些值与 OR 组合在一起。 自选。

参数	说明
phoneNumber	联系人中使用的任意号码（ANI、DNIS 或线路）。 被接受的值是带有星号（*）或问号（？）通配符的字符串。 此参数在单个查询中可以出现零次或一次。 自选。
范围	一个标头参数，可用于对结果进行分页。 其中，“items=<1-200>”。 自选。 最佳实践 范围参数可以与限制查询参数结合使用，从而增加总结果。
得分	联系人是否已评分。 自选。 值： ▪ true ▪ 假 ▪ 1（真） ▪ 0（假）
搜索统计	返回与“count”匹配的有空记录总数。 接受的值为： ▪ true ▪ 假可 选。
静默持续时间	仅返回持续时间（以毫秒为单位）记录的联系人 静默等于或大于指定的值。 示例 **silenceDuration** =5000 返回联系人，其中有一个或多个录制的静音实例等于或更大大于 5 秒。 自选。
静默事件	仅返回静默事件数等于或的联系人

参数	说明
	大于指定的值。 示例 **silenceEvents** =5 返回有 5 个或更多静默事件的联系人。 自选
标记	联系人是否已被标记。 可接受的布尔值为： ▪ true ▪ 假 ▪ 1（真） ▪ 0（假 ）可选。
谈话持续时间过长	仅返回通话录制持续时间（以毫秒为单位）的联系人 事件等于或大于指定的值。 示例 **talkOverDuration** =5000 返回联系人，其中有一个或多个针对等于或的事件录制的谈话 实例 大于 5 秒。 自选。
谈话结束活动	仅返回事件通话数等于或的联系人 大于指定的值。 示例 **talkOverEvents** =5 返回有 5 个或更多事件讨论的联系人。 自选。
团队	团队标识。 可接受的值为整数 ID。 自选。
训练	联系人评估是否已标记为培训。 自选。 值： ▪ true

参数	说明
	▪ 假 ▪ 1（真） ▪ 0（假）
类型	联系人的类型。 Type 参数根据上传状态筛选联系人。 自选。 值： ▪ 质量 ▪ 档案 如果未包含此参数，则查询不会根据上传状态进行筛选。 注意：当您指定存档类型时，存档用户角色仅具有全局范围。

执行组合 搜索

以下请求将返回在 2018 年 1 月 1 日（GMT）当天或之后出于质量目的记录的所有联系人的列表。

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

使用元数据 键执行搜索

以下请求返回元数据称为电话的所有联系人的列表。

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

下面将返回元数据名为 customerNo 的所有联系人的列表。

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

使用具有特定 值的元数据键执行搜索

以下请求返回元数据值为 555-1234 的所有联系人的列表。

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

执行静默 事件的搜索

以下请求返回包含两个或更多 10 秒或更长时间的静默事件的列表联系人。

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

JSON 文件 示例

{
“hr”：false，“dnis”：
“2111”,
“呼叫持续时间”：15000,
“ANI”：“1581”,
“icmCallId”：“19291093”,
“assocCallId”：290275383991253,
“evalForm”：{
“名称”：“form1”,
“$ref”：“/api/rest/recording/evalform/5”
},
“团队”：{
“名称”：“team1”,
“$ref”：“/api/rest/recording/team/1”，“displayId”：
“0.4”
},
“质量原因”：{
“text”：“First Call of Day”，“reasonId”：1,
“键”：“rec_reason_what_first”
},
“代理”：{
“lastName”：“Bunkowske”,
“username”：“bunkowm”,
“$ref”：“/api/rest/recording/person/1”，“firstName”：
“Mark”,
“displayId”：“0.1”
},
“evaluation”：
{“stateId”：1,
“分数”：90,
“$ref”：“/api/rest/recording/contact/1/eval/1”
},
“training”：false，“id”：
1,
“startTime”：1239308710000,

“tz”：“America/Chicago”,
“recordingUrl”：/api/rest/recording/contact/1/recording“, ”audioUploaded“：true,
“存档 WF”：{
“$ref”：“/api/rest/recording/workflow/265”
},
“组”：{
“名称”：“group1”,
“$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”
}
}

JSON 文件示例 searchStats 参数 = true

{
“avgCallDuration”：“7300”,
“avgScore”：null,
“计数”：“689”
}

联系人基本搜索 API

“联系人基本搜索”API 返回有关进行中呼叫或最近完成呼叫的详细信息。

返回的信息由与搜索参数匹配的最新联系人组成。 最近的联系当前可能正在进行中。

协议和 URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
方法	GET
权限	搜索联系人
内容类型	多部分/表单数据

请求 字段

名称	要求？	类型	说明
阿尼	N	字符串	联系人的主叫号码。
dnis	N	字符串	联系人的被叫号码。 代理的电话号码。
firstName	N	字符串	代理的名字。
lastName	N	字符串	代理的姓氏。
线	N	字符串	呼叫的分机号（从 正在录制呼叫的代理）。 该 接受的值是带星号（*）的字符串，或 问号（？）通配符。

名称	要求？	类型	说明
			此参数在单个查询中可以出现零次或多次。为参数提供多个值时，查询会将这些值与 OR 组合在一起。 自选。
用户名	N	字符串	“人员”表中代理的电子邮件地址。

响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
id	联系人的 CCR 数据库标识。
assocCallId	联系人的关联联系人标识。
呼叫持续时间	呼叫的持续时间。
录制文件 URL	联系人播放链接的 URL。
是完成	指示这是已完成的呼叫还是正在进行的呼叫。true = 呼叫完成 False = 呼叫正在进行中
开始时间	以 GMT 为单位为开始呼叫添加时间戳。
座席	详细的代理信息。
$ref	对人员资源的 URL 引用
displayId	代理的显示标识。
lastName	代理的姓氏
firstName	代理的名字。
username	代理的电子邮件地址。

如果没有满足给定参数的联系人（例如，提供的代理从未接听呼叫或不在范围内），系统将返回“404 未找到”响应。 对于不与代理关联的联系人（例如，网关录制的联系人），“代理”属性将为空。

JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。


```
{
    “id”：2,
    “assocCallId”：“00001007771411573215”,
    “recordingUrl”：“https：\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings？loadContact=2”, “isComplete”：false,
    “开始时间”：1481520391000, “代理”：{
            “$ref”：“\/api\/rest\/recording\/person\/1234”, “displayId”：“al
            dente”,
            “姓氏”：“嚼劲”,
            “firstName”：“al”,
            “用户名”：“al.dente@your-domain.com”
    }
}
```

联系人监控 API

通过联系人监控 API，用户能够查看自管理员呼叫该联系人起 15 分钟内创建的联系人总数 API。

所有联系人都会被捕获到数据库中，并以此 API 显示。 但是，使用该 API 显示的联系人数量可能与联系人表格中显示的联系人数量不同。 例如，根据您设置全局设置的方式，呼叫时长参数决定用户界面中显示的联系人数量。 用户界面中显示的联系人数量小于或等于随该 API 显示的联系联系人总数。

> 注意：此 API 在根录制文件协调之前不计算根录制文件。

协议和 URI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
方法	获取
权限	管理租户权限
内容类型	应用程序/JSON

响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
接触	代理与客户之间的呼叫。

字段	说明
总	过去 15 分钟内创建的联系人数。totalWithAudio过去 15 分钟
内创建的联系人数	
	已上传录音的。
totalWithVideo	过去 15 分钟内创建的联系人数
	已上传屏幕录制文件。

JSON 响应 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

```
{
    “联系人”：{
            “total”：“215”，“totalWithAudio”：
            175“totalWithVideo”：85
    }
}
```

评估表 API

使用此 API 可从请求 QM 评估表单信息。

协议和 URI

URL	/api/rest/recording/evalform
方法	GET
内容类型	多部分/表单数据

响应 字段

名称	说明
id	评估表单标识。
名称	评估表单名称。
说明	评估表的说明。
造物主	评估表单创建者。
创建	以 UNIX 纪元毫秒为单位创建评估表单的时间。手动加权
	指示手动加权是否适用于评估中的问题 形式。
已创建 TZ	创建评估表单时所处的时区。
更新	更新程序指示器。
更新	上次更新评估表的时间指示器，采用 UNIX 纪元格式。

名称	说明
更新后 Tz	评估表单更新时使用的时区。
状态	评估表的状态。
缺省表单	指示评估表单是否显示缺省答案值。批准必填
	指示是否必须批准对评估表单的更改。乐队范围
	有关评估形式波段范围的详细信息。
乐队	评估表单波段编号。
开始	评估表单带的开始。
最终	评估表格带的结尾。
scoreType	评估表单评分的详细信息。
id	分数标识。
名称	分数类型的名称。 百分比示例
部分	有关评估表单部分的详细信息。
id	评估表单部分标识。
名称	评估表单部分名称。
顺序	该部分在评估表单中的显示顺序。
重量	评估表单部分权重因子。
开始颜色	评估表单部分的起始颜色。
结束颜色	评估表单部分的结束颜色。
问题	有关评估表问题的详细信息。
id	问题标识。
发短信	问题的文本。

名称	说明
顺序	问题在该节中出现的顺序。
重量	权重应用于问题。
说明	问题的描述。
选项	有关问题选项的详细信息。
id	选项标识
类型	问题类型。 示例 KPI 和加法
标签	指示是否显示问题的标签。
isDefault	表明这是否为缺省问题。
KPI 优先级	指示这是否是确定 KPI 分数的优先级问题。
顺序	问题的显示顺序。
点	问题的点数。

JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应文件的示例。


```
[
        {
                "id"：数字，"name"：字符
                串，
                "描述"：字符串，"创建者"：字符串，
                "created"：epoch 毫秒，
                "manualWeighting"：Boolean，
                "createdTz"："America\/Chicago"，
                "updater"："2"，
                "已更新"：1489634636917，
```

“updatedTz”：“America\/Chicago”，“status”：0，

“defaultForm”：false，

“approvalRequired”：true，

“bandRanges”：[{

“波段”：1，

“开始”：0，

“结束”：40

}，{

“乐队”：2，

“开始”：40，

“结束”：60

}，{

“乐队”：3，

“开始”：60，

“结束”：100

}

],

“scoreType”：{

“id”：1，

“名称”：“百分比”

},

“部分”：[{

“id”：1，

“名称”：“第 1 节”，“订单”：0，

“weight”：1.0，“startColor”：

“#ffffff”，“endColor”：

“#000000”，“questions”：[{

“id”：1，

“文本”：“服务怎么样”，

“订单”：0,

“重量”：0.5,

“描述”：“”,

“选项”：[{

“id”：1,

“类型”：“KPI”,

“label”：“Y”,

“isDefault”：true,

“kpiPriority”：0,

“订单”：0,

“点”：100

}, {

“id”：2,

“类型”：“添加剂”,

“label”：“N”，“isDefault”：false，“kpiPriority”：0,

“订单”：1,

“点”：0

}, {

“id”：3,

“类型”：“不适用”,

“label”：“N\/A”，“isDefault”：false，“kpiPriority”：0,

“订单”：2,

“点”：0

}

]

},

....

]

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

评估表单标识 API

使用此 API 请求有关特定 QM 评估表的信息。

协议和 URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
方法	GET
内容类型	多部分/表单数据

响应 字段

名称	说明
id	评估表单标识。
名称	评估表单名称。
说明	评估表的说明。
造物主	评估表单创建者。
创建	以 UNIX 纪元毫秒为单位创建评估表单的时间。手动加权
	指示手动加权是否适用于评估中的问题 形式。
已创建 TZ	创建评估表单时所处的时区。
更新	更新程序指示器。
更新	上次更新评估表的时间指示器，采用 UNIX 纪元格式。

名称	说明
更新后 Tz	评估表单更新时使用的时区。
状态	评估表的状态。
缺省表单	指示评估表单是否显示缺省答案值。批准必填
	指示是否必须批准对评估表单的更改。乐队范围
	有关评估形式波段范围的详细信息。
乐队	评估表单波段编号。
开始	评估表单带的开始。
最终	评估表格带的结尾。
scoreType	评估表单评分的详细信息。
id	分数标识。
名称	分数类型的名称。 百分比示例
部分	有关评估表单部分的详细信息。
id	评估表单部分标识。
名称	评估表单部分名称。
顺序	该部分在评估表单中的显示顺序。
重量	评估表单部分权重因子。
开始颜色	评估表单部分的起始颜色。
结束颜色	评估表单部分的结束颜色。
问题	有关评估表问题的详细信息。
id	问题标识。
发短信	问题的文本。

名称	说明
顺序	问题在该节中出现的顺序。
重量	权重应用于问题。
说明	问题的描述。
选项	有关问题选项的详细信息。
id	选项标识
类型	问题类型。 示例 KPI 和加法
标签	指示是否显示问题的标签。
isDefault	表明这是否为缺省问题。
KPI 优先级	指示这是否是确定 KPI 分数的优先级问题。
顺序	问题的显示顺序。
点	问题的点数。

JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应文件的示例。


```
[
        {
                "id"：数字，"name"：字符
                串，
                "描述"：字符串，"创建者"：字符串，
                "created"：epoch 毫秒，
                "manualWeighting"：Boolean，
                "createdTz"："America\/Chicago"，
                "updater"："2"，
                "已更新"：1489634636917，
```

“updatedTz”：“America\/Chicago”，“status”：0,

“defaultForm”：false,

“approvalRequired”：true,

“bandRanges”：[{

“波段”：1,

“开始”：0,

“结束”：40

}, {

“乐队”：2,

“开始”：40,

“结束”：60

}, {

“乐队”：3,

“开始”：60,

“结束”：100

}

],

“scoreType”：{

“id”：1,

“名称”：“百分比”

},

“部分”：[{

“id”：1,

“名称”：“第 1 节”，“订单”：0,

“weight”：1.0，“startColor”：

“#ffffff”，“endColor”：

“#000000”，“questions”：[{

“id”：1,

“文本”：“服务怎么样”,

“订单”：0,
“重量”：0.5,
“描述”：“”,
“选项”：[{
“id”：1,
“类型”：“KPI”,
“label”：“Y”,
“isDefault”：true,
“kpiPriority”：0,
“订单”：0,
“点”：100
}, {
“id”：2,
“类型”：“添加剂”,
“label”：“N”，“isDefault”：
false，“kpiPriority”：0,
“订单”：1,
“点”：0
}, {
“id”：3,
“类型”：“不适用”,
“label”：“N\/A”，“isDefault”：
false，“kpiPriority”：0,
“订单”：2,
“点”：0
}
]
},
....
]

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

异常类型 API

异常 API 允许代理在请病假时使用 IVR

或其他第三方界面来调整其日程安排，并允许具有管理员权限的用户检索异常类型列表。

GET 异常类型 API

GET 异常类型 API 返回第三方异常请求 API 使用的异常类型的列表。

GET 异常类型 API 协议和 URI

GET 异常类型 ID API：

URI	/api/rest/sscheduleduling/genericException
方法	GET
权限	管理 WFM 仅限于范围内的代理
内容类型	多部分/表单数据

GET 异常类型 API 请求字段

GET 异常类型 ID API 包括以下字段：

名称	要求？	类型	说明
id	Y	整数	异常类型的 ID。
名字	Y	字符串	安排例外的日期。
异常标识	Y	整数	异常类型 ID。 **id** 字段（上图）将被传递给系统以指定例外。

GET 异常类型 API JSON 文件 示例

以下是用于检索异常类型 ID 的 GET genericException JSON 响应的示例：

[{

id：2，[*异常类型的ID，代理在提交异常请求*时选择的]

名称：“假期类型”，[*异常类型的*名称]

exceptionId：1

[*设置为此异常类型的“默认异常”（用于此异常类型的默认工作流例外）*的异常的 ID]

}, {

编号：4,

名称：“异常类型”，异常标识：2

}

]

POST 第三方例外请求 API

POST 异常类型 API 允许调用方代表代理提交例外请求。

POST 第三方例外请求 API 协议 和 URI

POST 第三方例外请求 API：

URI	/api/rest/sscheduleduling/changeRequest/exception
方法	POST
权限	管理 WFM 仅限于范围内的代理
内容类型	多部分/表单数据

使用第三方例外请求 API 发出的请求将与 Webex WFO
中的代理发出的请求相同；代理请求工作流将应用于请求。

POST 第三方例外请求 API 请求 字段

POST 第三方例外请求 API 包括以下字段：

 异常类型 API |POST 第三方例外请求 API

名称	要求？	类型	说明
代理标识	Y	整数	请求异常的代理的标识。 字段为如果代表某个创建请求，则为必填项代理。 否则，将忽略该属性，并且 ID 派生自当前已验证的用户。
通用异常	Y	整数	异常类型 ID。
开始时间纪元	Y	长整型	如果整天为真或假，则为必填项。 这是事件开始的时间（以毫秒为单位，自纪元以来）日期。 如果 entireDay 为 true，则该属性用于确定例外日期。 注意：如果整天为真，则这应该是午夜的纪元值 在代理显示的时区中请求的日期。
结束时间纪元	Y	长整型	仅当 entireday 为 false 时才需要，否则将忽略该属性。 这是自纪元日期以来事件结束的时间（以毫秒为单位）。
整天	Y	布尔语	指定是否针对一整天的例外。 有效值为 TRUE 或 FALSE，不带引号。
评论	N	字符串	注释用户随请求一起发送。 注意 API 将以下注释添加到请求中： 此请求是由以下人员请求的 <*经过身份验证的用户*>代表代理，<*代理名称*>。 仅当发送请求的 IVR 未提供自己的注释时，才会显示此注释。

POST 第三方异常请求 API JSON 文件 示例

以下是一整天 POST 请求的 JSON 文件示例：

{

“agentId”：16,

“通用例外”：4,

“startTimeEpoch”：1485939600000，//GMT：星期三，01 Feb 2017 09:00:00 GMT

“endTimeEpoch”：null,

“entireDay”：true，“comment”：“”

}

以下是部分日期 POST 请求的 JSON 文件示例：

{

“agentId”：16,

“通用异常”：1,

“startTimeEpoch”：1485939600000，//GMT：星期三，01 Feb 2017 09:00:00 GMT

“endTimeEpoch”：1485940500000，//GMT：星期三，01 Feb 2017 09:15:00 GMT

“整天”：假，“评论”：“”

}

导出 API

此 API 公开用于执行导出的类似 REST 的终结点。 它允许您以 CSV 格式从后端模型中检索数据。

协议和 URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> 其中 <importType> 是预定义的导入类型之一。 示例 导入类型包括 人员、 组和 团队。
方法	GET
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据

请求 字段

字段	要求？	类型	说明
acdId	N	字符串	如果已设置，则返回与此 ACD ID 关联的代理。
基本信息	N	布尔值	设置为 True 时，仅返回基本的代理信息，包括 ID、名字、姓氏和员工编号。

默认情况下（即，未设置参数），无论激活状态如何，都将返回所有代理。

注意：所有变体都强制执行视图规则。 仅返回呼叫者可见的代理。

响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

人员字段定义如下表所示。

字段	说明
用户 ID	Webex WFO 中的用户标识。
电子邮件	用户的电子邮件地址。
名字	用户的名。
姓氏	用户的姓。
显示时区	用户的显示时区。
登录	用户的登录标识。
员工标识	用户的员工标识。
小组	为用户分配的团队。
仅协调	
已激活	激活用户的日期。
关闭	用户被停用的日期。
区域设置	用户使用的语言。
角色	分配给用户的角色。
全范围	设置为 TRUE 时，用户的作用域涵盖所有组、团队和用户。 设置为 FALSE 时，用户的作用域与“作用域团队”和“作用域组”字段中配置的相同。
范围组	用户范围内的组。
范围团队	用户范围内的团队。
QM 视图	在 QM 中分配给用户的视图。
ACD ID	用户在 ACD 中的标识。
ACD 服务器标识	作为用户数据源的 ACD 的 ID。 启用安排
	指示是否可以安排该用户。 对/错。

字段	说明
视图	在 WFM 中为用户分配的视图。
主视图	用户在 WFM 中的主视图。
技能映射	分配给此用户的技能映射。 公司开始日期
	用户加入公司的日期。 部门开始日期
	用户开始与部门合作的日期。 排
	用户在联系人中心的等级。
公司结束日期	用户离开公司的日期。
工作条件配置文件	分配给此用户的工作条件配置文件。
计划发布配置文件	分配给此用户的计划发布配置文件。
安排时区	用于安排代理的时区。
最大人员配备组	用户分配到的最大人员配备组。

下表中定义了组的字段。

字段	说明
组 ID	ACD 中的组标识。
名称	组的名称。
激活日期	组激活的日期。
停用日期	组停用的日期。

下表中定义了团队的字段。

字段	说明
小组 ID	ACD 中的团队标识。
名称	组的名称。

字段	说明
激活日期	组激活的日期。
停用日期	组停用的日期。
父组标识	团队所属的组。
生产力汇编	（假/真）指示在以下情况下是否要包含团队的统计信息 捕获服务将编译生产力统计信息。

CSV 文件输出 例

以下是包含所请求数据的导出 CSV 文件的示例。 CSV 文件的标头已本地化，以匹配用户选择的区域设置。

团队标识、名称、激活日期、停用日期 3，导出团队

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

5，输出团队 2,8/17/206,12/31/2999

通用文本导入 API

“通用文本导入”API 提供从基于文本的源导入数据的功能。

协议和 URI

URI	/api/rest/cas/importtext
方法	发布，放置
权限	管理员租户
内容类型	JSON

JSON 请求 字段

JSON 文件包含下表中定义的字段。

> 注意请求中的列可以按任意顺序列出。 您选择使用的每一列都需要列标题。

字段	子字段	要求？	说明
记录	接收器	N	指定收件人的字符串列表。 由管道分隔。
记录	寄件人	N	指定发送方的字符串。 这不需要是电子邮件地址。
记录		Y	记录数组，每个要导入的联系人对应一个记录数组。
记录	id	N	来自与联系人关联的源的标识符。 这不是 CCR 标识。 在以下情况下不会导入联系人： ID 已用于之前的联系人。
记录	元数据	N	与联系人关联的任何元数据。 名称必须与定义的元数据字段匹配。

字段	子字段	要求？	说明
文本类型		Y	标识文本的来源。 该值应为以下值之一： ▪ 邮件 ▪ 聊天 ▪ 网站 ▪ 其他
记录	时间	Y	指定与联系人关联的开始时间。 格式为 UNIX 纪元时间（以毫秒为单位）。
记录	text	Y	包含对话的联系人正文。
评估形态	标识 名称	N	如果确定联系人被标记为质量，则分配给联系人的评估表。 您可以提供标识或姓名。如果未提供 ID， API 将按名称查找评估表单。
记录	用户名	Y	与联系人关联的用户的登录名。
记录	主题	N	与联系人关联的主题。
记录	引用	N	通常在电子邮件中用于跟踪线程讨论。 由管道分隔。

JSON 文件 示例

```
{
        "textType" : "email|chat|twitter|website|other", "evalForm" : {
                "id" : 5,
                "name" : "evalForm 的名称。 上传将仅使用名称或仅使用标识。 只能分配一个
evalForm。
        },
        "记录" : [
                {
```

“时间”：1439993633000,

“用户名”：“代理的用户名。 用于标识此联系人所属的代理“,

“发件人”：“电子邮件或文本的发件人，通常是电子邮件地址。 不过它会需要任何字符串“,

“接收器”：[

“接收方 1”,

“接收器 2”

],

“text”：“这是文本的正文，也是将被搜索点击的部分”,

“subject”：“这是电子邮件或文本的主题”“metadata”：{

“field1”：“value1”,

“field2”：“value2”

},

“参考资料”：[

“参考文献 1”,

“参考资料 2”

],

“id”：“文本的标识符；仅适用于电子邮件”

}

]

}

包含多个文件的 通用文本导入 API

“包含多个文件的通用文本导入”API

提供了从基于文本的源导入数据的功能，并将联系人和内容包含在单独的文件中。 此 API

可以单独使用，也可以由数据服务器服务使用。

> 注意使用 Webex WFO API 导入文本数据时，文本应进行 UTF-8 编码。 这允许包含未使用 ASCII 编码有空的特殊字符。

协议和 URI

URI	/api/upload/textcontacts/
方法	POST
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据

请求 字段

CSV 和 JSON 文件包括下表中定义的字段。

> 注意：如果使用数据服务器上传文件，则 CSV 或 JSON 文件的名称必须是 TEXTCONTACT。

字段	要求？	类型	说明
评估形态	N	字符串	评估表单名称。分配给联系人的评估表（如果联系人被标记为质量）。
文件名	Y	字符串	包含对话的文本文件的名称。
id	N	字符串	来自与联系人关联的源的标识符。 这不是 CCR 标识。 联系人不是

字段	要求？	类型	说明
			如果 ID 已用于之前的联系人，则已导入。
元数据	N	字符串	与联系人关联的元数据。 元数据名称必须与定义的元数据字段匹配。
接收器	N	字符串	收件人列表。 每个收件人都由管道符号（|）分隔。
引用	N	字符串	电子邮件中用于跟踪线程讨论的文本。 由竖线（如果文件为 CSV 格式）或 JSON 数组（如果文件为 JSON 格式）分隔。
寄件人	N	字符串	发件人姓名。这可以是电子邮件地址，但不一定是电子邮件地址。
主题	N	字符串	与联系人关联的主题。
文本类型	Y	字符串	文本来源。 有效值： ▪ 聊天 ▪ 邮件 ▪ 脸书 ▪ 其他 ▪ 网站
时间	Y	时间	与联系人关联的开始时间。 格式 = Unix 纪元时间（以毫秒为单位）。
用户名	Y	字符串	与联系人关联的用户的登录名。

支持的 格式

分段上传由一个或多个联系人数据文件和一个或多个内容文件组成。

“文件”	支持的格式
联系人数据—包含	CSV、JSON

“文件”	支持的格式
联系信息	
内容 - 包含联系人的文本部分	TXT

您还可以上传包含上述所有格式文件的 ZIP 文件。
解压缩后，文件的内容将被视为包含在标准分段请求中。 有关更多信息，请参阅。

> 重要说明 CSV 和 JSON 文件只能用于联系人数据，ZIP 文件只能用于压缩文件以进行分段上传。 内容文件不能使用 CSV、JSON 或 ZIP 文件格式。

批处理 CSV 文件 示例

textType，文件名，evalForm，时间，用户名，发件人，收件人，主题，元数据，引用 nces，id 电子邮件，email1.txt，1,1439993633000，agent1@cisco.com，cust1@abc.com，agent1@cisco.com，my account，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，关闭我的帐户，accNum=676，ref1,2 聊天，chat1.txt，1,1439993633000，agent1@cisco.com，cust3@abc.com，agent1@cisco.co m，帐单问题，accNum=900，，

ZIP 文件 示例

处理 ZIP 的方式与处理 CSV 或 JSON 文件不同，因为 ZIP 文件是文件集合，这些文件的处理方式就好像它们是分段请求中的单个文件一样。 使用 ZIP 文件时，请记住以下几点：

- ZIP 文件的名称是需要在 CSV/JSON 中引用的密钥。
- ZIP 文件中的任何文件夹结构都将被展平并忽略。

例如，多部分请求如下所示。

textcontacts.zip

textcontacts.csv（包含 2 行，分别用于电子邮件 1 和聊天 1）email1.txt

包含多个文件的通用文本导入 **API** |支持的格式

处理此分段请求时，就好像文件全部在 ZIP 中或全部单独在分段请求中一样。

JSON 文件 示例

JSON 正文


```
[
        {
                "textType" : "email",
                "time" : 1439993633000,
                "username" : "john.smith@acme.com",
                "sender" : "mysender",
                "文件名" : "email1.txt",
                "主题" : "这是电子邮件或文本的主题",
        },
        {
                "textType" : "chat",
                "evalForm" : {
                        "id" : 5,
                        "name" : "evalForm 的名称。 上传仅适用于
 名称或唯一的标识。 只能分配一个 evalForm。
                },
                "时间" : 1439993633000,
                "username" : "john.smith@acme.com",
                "sender" : "mysender",
                "文件名" : "chat1.txt",
                "主题" : "这是电子邮件或文本的主题""收件人" : [
                        "接收方 1",
                          "接收器 2"
                ],
                "元数据" : {
```

"field1" : "value1", "field2" :
"value2"
},
"参考资料" : [
"参考文献 1",
"参考资料 2"
],
}
]

内容

email1.txt

这是电子邮件正文。

地理标志 API

GIS API 用于以指定的时间间隔将历史数据导入 Webex WFO 数据库。 Webex WFO

使用此数据生成报告和统计信息。

GIS API 向 Webex WFO 发送两个 ACD 导入文件：

- 代理文件
- 服务文件

有关 GIS API 的详细信息，请参阅 *Webex WFO 数据导入参考指南*。

> 注意请参阅 实时数据捕获 API 以导入实时代理状态信息。

协议和 URI

URI	/api/rest/sscheduleduling/agentStateHistorical/polling
参数	acdServerId - ACD 服务器的 ID
方法	POST
权限	服务用户批量导入
内容类型	多部分/表单数据

示例

有关代理和服务文件的完整详细信息（包括标头、列、列说明），请参阅 *Webex WFO 数据导入参考指南*。

> 注意 AgentProductivity.AGENT 和 ServiceHistorical.SERVICE 文件名必须完全匹配。

代理 文件

代理文件名采用以下格式：

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

下面是代理文件的示例。

文件名： 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> 示例 代理日期：2019-04-25 间隔：11：00 偏移量：-0400 ACD：1
> acdAgentId、acdServiceId、contactsHandled、totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalAfterContactWorkSeconds、totalPeriodHandleTimeSeconds、totalUnproratedReadyWaitingSeconds、totalUnproratedNotReadyBusySeconds、totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

在上面的例子中，

- <代理日期：2019-04-25 间隔：11：00 TZOFFSET：-0400 ACD：1> —是文件格式为“代理日期：<日期>间隔：<时间> TZOFFSET：<TZOFFSET> ACD：<ACD#> 格式 的标头 。
- <acdAgentId，acdServiceId> .....<totalUnproratedInSessionSeconds> —为必填列和可选列。
- <12345、9912306、0、0、0、0、0、0、0> —是数据行，其中每行数据对应于文件中的一个数据项。

以下是 GIS 代理文件的必填列和可选列：

列	数据类型	说明
必需的代理列		
acdAgentId	字符串	ACD 中代理的标识。
acdServiceId	正长	ACD 中服务队列的标识。 可以是字母数字。
联系人已处理	非负双精度	在此期间，代理处理的服务队列的联系人数。 对于聊天，这包括具有以下条件的聊天：

列	数据类型	说明
		已被丢弃和已解决的聊天。
总通话秒	非负双精度	在此期间由代理处理的服务队列的联系人通话时间总计。 联系人的通话时间可以从前一个时间段开始；整个通话时间都会被计算在内。
总保持秒数	非负双精度	在此期间由代理处理的服务队列的联系人的总等待时间。 联系人的等待时间可以从前一个时间段开始；整个等待时间将被计算在内。 此栏不适用于聊天。 为此列输入零。
总接触后工作 秒	非负数 双	接触后工作的总时间 在此期间由代理处理的服务队列的联系人。 联系人的接触后时间可以从前一个时期开始；计算整个接触后时间。
totalPeriodHandleTime 秒	非负数 双	代理处理的总时间 在期间范围内发生的服务队列的联系人（通话、保持、工作）。 此指标（A）与 totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds（B）的总和不同，因为它不包括超过周期边界的时间。

列	数据类型	说明
		示例 ：如果代理在 09：29 应答呼叫，并且呼叫 在 9：33 结束，没有联系后工作，如果 ACD 认为呼叫在 09：30–10：00 期间进行处理，则呼叫对 B 的贡献为 4 分钟（09：29–09：33），但对 A 仅贡献 3 分钟（09：30–09：33）。
总计未按比例分配就绪等待秒	非负双精度	该时间段内代理在该 ACD 中所有服务队列中的就绪/等待总时间。 非交互式服务队列（如聊天）可以在代理应答聊天时处于就绪状态，前提是代理未处理最大数量的聊天。
总计未按比例分配未就绪忙碌秒数	非负数双	的总“未就绪/忙碌”时间在此期间的代理，跨越该 ACD 中的所有服务队列（不计算代理处理联系人或报告为就绪/正在等待其他服务队列的时间）。
总计未按比例分配的会话秒	非负数双	会话中的总时间（登录时间）在此期间，在此 ACD 的所有服务队列中为代理。
可选代理列		
句点开始	时间戳	表示间隔周期开始的时间戳。 如果包含，此字段必须引用同一时间点（尽管不是

列	数据类型	说明
		必须以同一时区表示）作为文件名和文件头中的周期开始时间。 如果不匹配，则发生错误。
联系人转出	非负双精度	在此期间代理转出的联系人数。 默认值 = 0.
联系人转入	非负双精度	在此期间转入给代理的联系人数。 此字段保留供将来使用。 当前该值被忽略。
联系人外部在	非负双精度	该代理在此期间的外部呼入联系人数。 默认值 = 0。 此栏不适用于聊天。 为此列输入零。
联系人外部输出	非负双精度	该期间来自代理的外部出站联系人数。 默认值 = 0。 此栏不适用于聊天。 为此列输入零。
总保留秒数	非负双精度	在此期间，代理服务队列联系人的总预留时间。 如果非零，则预留时间不计为就绪/等待时间。 默认值 = 0。 此栏不适用于聊天。 为此列输入零。

列	数据类型	说明
总按比例分配就绪等待秒	非负双精度	代理和服务队列按比例分配的总就绪/等待时间。 如果对本 ACD 中的所有服务队列求和，该数字必须等于必填字段 totalUnproratedReadyWaitingSeconds。 如果省略按比例分配的值或将其设置为零，数据服务器会将未按比例分配的值平均分配给该 ACD 中代理在该时间段内具有代理 - 服务队列生产力数据的服务队列。 如果指定了按比例分配的值，并且与未按比例分配的值相加，则按比例分配的值将用于代理 - 服务队列组合。 如果指定了按比例分配的值并且未达到未按比例分配的值，则对于每个代理服务队列条目，Data Server 将按比例分配的值重新计算为未按比例分配的值，该值加权由指定的按比例分配的值除以该 ACD 中代理在该时间段内具有代理服务队列数据的所有服务队列的指定按比例值的总和。 这对于为一个服务队列的代理分配就绪/等待时间，为其他服务队列分配未就绪/忙碌时间的 ACD 最有用。 重要的是，不按比例分配和按比例分配

列	数据类型	说明
		“就绪/忙碌”时间不包括代理累积“就绪/等待”的时间或其他服务队列的时间。 对于在代理处理呼叫时报告服务队列为“未就绪/忙碌”时间或在其他服务队列中报告“就绪/等待时间”的 ACD，务必删除所有重复时间，并仅在代理同时在所有服务队列中处于“未就绪/忙碌”状态时才报告“未就绪/忙碌”时间。 对于此类 ACD，总未按比例分配的“就绪/等待”时间是每个服务队列的“就绪/等待”时间之和，而未按比例分配的总“未就绪/忙碌”时间是根据会话中（登录）总时间减去总在职（通话、等待、下班后、就绪/等待和预留）时间计算得出的。 非交互式服务队列（如聊天）可以在代理应答聊天时处于就绪状态，前提是代理未处理最大数量的聊天。
总计按比例分配未就绪忙碌秒数	非负双精度	代理和服务队列按比例分配的“未就绪/忙碌”时间总计。 当在此 ACD 中的所有服务队列中相加时，这等于必填字段 totalUnproratedNotReadyBusySeconds。 有关此值的详细说明，请参阅字段 totalratedReadyWaitingSeconds 的说明。

列	数据类型	说明
联系人已回答	非负双精度	在此期间代理应答的服务队列的联系人数。 此字段与必填字段联系人的区别由实施者决定。 contactsHandle 字段用于计算平均处理时间等，而 contactsAnswer 字段用于计算 average speed of answer。 一些 ACD 对这两个领域进行了区分。 例如，在某些 ACD 中，已处理的联系人是在报告间隔内结束的联系人，而已应答的联系人是在报告间隔内已应答的联系人。 此字段保留供将来使用。 当前该值被忽略。
总答案延迟秒	非负双精度	代理在这段时间内应答的联系人的服务队列中的应答联系人的总延迟时间。 此字段保留供将来使用。 当前该值被忽略。

服务 文件

服务文件名采用以下格式：

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

以下是服务文件的示例。

文件名： 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

示例 服务日期：2019-04-25 间隔：11：00 偏移量：-0400 ACD：1
acdServiceId，contactsHandled，contactsOffersed，contactsAnswered，contactsAbandoned，totalTalkSeconds，totalHoldSeconds，totalAfterContactWorkSeconds，totalAnswerDelaySeconds，serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

在上面的例子中，

- <服务日期：2019-04-25 间隔：11：00 偏移量：-0400 ACD：1> —是文件格式 为“代理日期：<日期>间隔：<时间> TZOFFSET：<TZOFFSET> ACD：<ACD#>格式的标头。
- <acdServiceId，contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> —是必需的，并且可选列。
- <9912306、0、0、0、0、0、0、0、0> —是数据行，其中每行数据对应于文件中的一个数据项。

列

以下是 GIS 服务文件的必填列和可选列：

列	数据类型	说明
必填服务列		
acdServiceId	正长	ACD 中服务队列的标识。 可以是字母数字。
提供联系人	非负双精度	在此期间提供给代理的服务队列的联系人数。
联系人已处理	非负双精度	在此期间，代理处理的服务队列的联系人数。
联系人已回答	非负双精度	在此期间，代理应答的服务队列的联系人数。 此字段与必填字段联系人的区别由实施者决定。 “联系人已处理”字段用于诸如 作为预测联系人数量和计算

列	数据类型	说明
		平均处理时间，而联系人已回答 用于计算 average speed of answer。 一些 ACD 对两者进行了区分 领域；例如，在某些 ACD 中，已处理 联系人是在报告期间结束的联系人 间隔，而已应答的联系人是联系人 在报告间隔内回答。
联系人已放弃	非负数 双	服务队列的联系人数 在此期间被遗弃。
总通话秒	非负数 双	服务的联系人通话时间总计 在此期间由代理处理的队列。
总保持秒数	非负数 双	服务联系人的总等待时间 在此期间由代理处理的队列。 此栏不适用于聊天。 输入零 对于此列。
总接触后工作秒	非负数 双	联系人上的联系人后工作时间总计 代理在期间处理的服务队列 时期。
总答案延迟秒	非负数 双	应答联系人的总延迟时间 为在期间应答的联系人代理提供的服务 时期。 此栏不适用于聊天。 输入零 对于此列。
serviceLevelPercent	非负数 双 100 ≤	应答联系人的总延迟时间 为在此期间应答的联系人代理提供服务。

可选服务列		
句点开始	时间戳	表示间隔开始的时间戳

列	数据类型	说明
		时期。 如果包含，此字段必须引用与文件名和文件头中的时间段开始时间相同的时间点（尽管不一定以同一时区表示）。 如果不匹配，则发生错误。
联系人被阻止	非负双精度	在此期间为服务队列阻止的联系人数。 默认值 = 0。
serviceLevelSeconds	正双精度	服务队列在该时间段内的服务级别阈值秒。 此字段保留供将来使用。 当前该值被忽略。
联系人队列	非负双精度	该间隔内队列中的最大联系人数。 仅用于非交互式队列。 对于交互式队列，无论在此列中输入什么值，此值始终为零。

导入 API

此 API 公开用于执行导入的类似 REST 的终结点。

它允许您检索有关后端对象模型（即后端模型字段和可分配给这些字段的类型）的信息，并将数据从 CSV 文件导入到这些后端模型中。

获取导入协议和 URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} 其中 importType 是预定义的导入类型之一。用户 用户 、组 和团队 示例。
方法	GET
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据

GET 导入请求 字段

字段	要求？	类型	说明
acdId	N	字符串	如果已设置，则返回与此 ACD ID 关联的代理。
基本信息	N	布尔值	设置为 True 时，仅返回基本代理信息（标识、名字、姓氏、员工编号）。

默认情况下（即未设置参数），无论激活状态如何，都将返回所有代理。

注意：所有变体都强制执行视图规则。 仅返回呼叫者可见的代理。

GET 导入响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
字段	后端模型上的字段列表。
key	在后端标识字段的数据库密钥。
标签	用户界面中使用的字段标签。
必填	指定字段是否为必填。
多值	指定字段是否可以接受多个值。
类型	字段可以接受的数据类型列表。 类型的示例包括文本、日期和布尔数据。
法典	数据类型的代码。
说明	数据类型的说明。
格式	数据类型的示例。

GET 导入 JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。


```
{
        "字段" : [
            {
                "key" : "id",
                "label" : "团队 ID", "必填" :
                true, "multivalued" : false,
                "types" : [
                {
                    "代码" : "整数", "描述" : "数字",
                    "格式" : "1, 2, 3"
                }
            ]
        },
```

```
            {
                “密钥”：“名称”，
                “标签”：“名称”，“必填”：真，“多
                值”：假，“类型”：[
                {
                    “代码”：“文本”，“描述”：“文本”，
                    “格式”：“示例文本”
                }
        ]
},
{
            “key”：“activatedDate”，“label”：
            “Activated Date”，“required”：true，
            “multivalued”：false，“types”：[
                {
                    “代码”：“MM/DD/YYYY”，“描述”：“美
                    国日期”，“格式”：“07/04/2016”
                },
                {
                    “代码”：“DD/MM/YYYY”，“描述”：“欧
                    洲日期”，“格式”：“04/07/2016”
                }
            ]
},
```

```
{
        "key" : "productivity 编译", "标签" : "生产
        力编译", "必填" : true,
        "多值" : 假, "类型" : [
            {
                "code" : "TrueFalse", "description" :
                "true/false", "format" : "true"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


开机自检导入协议和 URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} 其中 importType 是预定义的导入类型之一。 用户 、组 和团队 示例。
方法	POST
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据

导入 POST 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
tenantId	多值字段的租户 ID。

字段	说明
映射	描述多值字段的映射对象数组。
列	从中检索映射数据的 CSV 列。
田	数据将映射到的后端模型的字段。
数据类型	CSV 列的数据类型，该列指定后端是否需要对数据进行其他转换。

POST 导入 JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

JSON 格式

```
{
        "租户标识" : 1,
        "映射" : [
            {
                "column" : "Team ID",
                "field" : "id", "dataType" :
                "Integer"
            },
            {
                "列" : "名称",
                "字段" : "名称", "数据类型" :
                "文本"
            },
            {
                "column" : "Activated Date", "field" :
                "activatedDate", "dataType" :
                "MM/DD/YYYY"
            },
            {
```

“column”：“Productivity Compilation”，“field”：
“productivity Compilation”，“dataType”：
“TrueFalse”
}
]
}

开机自检成功响应 格式

{
“状态”：“成功”,
“responseText”：“文件已成功导入”
}

导入首选项 API

导入首选项是用户定义的数据，用作 CSV 文件导入过程的一部分。 此数据允许您维护 CSV 文件导入的预定义首选项，从而减少导入文件的工作量。

本节介绍以下导入首选项 API：

创建导入首选项 API

“创建首选项”API 允许您创建新的导入首选项。

创建导入首选项协议并 URI

URI	/api/rest/importpreference
方法	POST
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据

创建导入首选项请求 字段

字段	说明
名称	新导入首选项的名称。
类型	导入首选项的类型。
映射	导入首选项的字段映射列表。
田	指定导入首选项的字段。
列	字段的列标题。
数据类型	字段中的数据类型。

创建导入首选项 JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 请求的示例。

```
{
        "姓名" : "我的首选项", "类型" :
        "人员", "映射" : [
            {
                "field" : "personId",
                "column" : "personId",
                "dataType" : "Text"
            }
        ]
}
```

创建导入首选项系统 响应

系统以 200 OK 状态响应成功删除导入首选项。

删除导入首选项 API

"删除首选项"API 允许您删除现有的导入首选项。

删除导入首选项协议 URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} 其中 id 是您要删除的导入首选项的 ID。
方法	删除
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据

删除导入首选项系统 响应

系统以 200 OK 状态响应成功删除导入首选项。

导入首选项 API

“导入首选项”API 检索当前租户的所有导入首选项。

导入首选项协议和 URI

URI	/api/rest/importpreference
方法	GET
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据

导入首选项响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
偏好	导入首选项列表。
人	用户导入首选项列表。
id	导入首选项标识。
名称	导入首选项名称。
类型	导入首选项的类型。
映射	导入首选项的字段映射列表。
田	指定导入首选项的字段。
列	字段的列标题。
数据类型	字段中的数据类型。

JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

{

“首选项”：[

{

```
                    “人”：[
                     {
                         “id”：1,
                         “名称”：“我的用户映射”，“类型”：
                         “人员”，“映射”：[
                             {
                                 “field”：“personId”,
                                 “column”：“Person ID”,
                                 “dataType”：“Integer”
                             },
                             {
                                 “字段”：“电子邮件”,
                                 “列”：“电子邮件”，“数据类型”：
                                 “文本”
                             }
                         ]
                     },
                     {
                         “id”：2,
                         “名称”：“我的空映射”，“类型”：
                         “人员”,
                         “映射”：[]
                     }
                 ]
             },
             {
                 “组”：[
                     {
                         “id”：3,
                         “名称”：“我的组映射”，“类型”：“人员”,
```

```
                                        “映射”：[]
                                    }
                                ]
                            }
                        ]
}
```

系统 响应

系统以 200 OK 状态响应成功删除导入首选项。

按标识 导入首选项 API

“按 ID 导入首选项”API 按 ID 检索导入首选项，以便您可以查看它。

通过 ID 协议导入首选项，以及 URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
方法	GET
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据
参数	Id = 要查看的导入首选项的 ID。

按 ID 响应 字段导入首选项

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
id	导入首选项标识。
名称	导入首选项名称。
类型	导入首选项的类型。
映射	导入首选项的字段映射列表。

字段	说明
田	指定导入首选项的字段。
列	字段的列标题。
数据类型	字段中的数据类型。

按 ID 导入首选项 JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。


```
{
        "id" : 1,
        "名称" : "我的用户映射", "类型" :
        "人员", "映射" : [
            {
                "field" : "personId",
                "column" : "Person ID",
                "dataType" : "Integer"
            },
            {
                "字段" : "电子邮件",
                "列" : "电子邮件", "数据类
                型" : "文本"
            }
        ]
}
```


系统 响应

系统以 200 OK 状态响应成功删除导入首选项。

更新导入首选项 API

“更新首选项”API 允许您编辑现有的导入首选项。

更新导入首选项协议和 URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} 其中 id 是您要编辑的导入首选项的 ID。
方法	PUT
权限	批量导入
内容类型	多部分/表单数据

更新导入首选项响应 字段

字段	说明
名称	导入首选项的名称。
类型	导入首选项的类型。
映射	导入首选项的字段映射列表。
田	指定导入首选项的字段。
列	字段的列标题。
数据类型	字段中的数据类型。

更新导入首选项 JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 请求的示例。

```
{
        "名称" : "更新的名称", "类型" :
        "人员", "映射" : [
                {
                        "field" : "personId",
                        "column" : "Person ID",
                        "dataType" : "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

更新导入首选项系统 响应

系统以 200 OK 状态响应成功删除导入首选项。

包含/排除列表 API

使用“包含/排除列表”API

可以创建、定义、更新或删除要录制或不想录制的分机号、电话号码或联系方向的列表。 此 API 使用四种方法：

- GET InclusionExclusion：允许您检索一个或所有包含/排除列表。
- PUT 包含排除：允许您更新包含/排除列表中的信息。
- POST 包含排除：允许您创建包含/排除列表。
- 删除包含排除：允许您删除包含/排除列表。

获取包含/排除列表 API

GET 包含/排除列表允许您检索一个或所有包含/排除列表。

获取包含/排除列表 API 协议和 URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
方法	GET
权限	管理 QM
内容类型	应用程序/JSON
参数	<id> = 包含/排除列表标识

获取包含/排除列表 API 请求 字段

字段	要求？	类型	说明
inclusionExclusionListId	Y	整数	包含/排除列表标识。

包含排除类型	Y	整数	包含/排除类型：

字段	要求？	类型	说明
			1 = 包含 2 = 排除
包含排除模式类型	N	整数	包含/排除列表的模式类型” 1 = ANI（主叫号码） 2 = DNIS（被叫号码） 3 = 分机号 4 = 电话号码 5 = 任意
模式	N	字符串	包含/排除列表中的数字模式。 这允许您指定要包括或排除的数字范围。 模式字段允许使用两个通配符和加号（+） ： ? = 个位数 示例 **612822????** 包含或排除 612 区域中的所有号码 代码与 822 交换。 * = 任意位数 例 612* 包含或排除 612 区域中的所有数字 法典。 + = 国家/地区代码指示器（仅在字符串开头有效） **EXAMPLE** +44 包括或不包括在英国的联系人。 重要： 如果导出的包含或排除列表 包括带有加号（+）的国际呼叫代码 ，Excel 会将该号码视为数学号码

字段	要求？	类型	说明
			表达。 要使用这些列表，请将导出的转换。CSV 文件到文本（.TXT），在 Excel 中打开该文件，并将其定义为文本格式的列。
包含排除呼叫方向	N	整数	呼叫方向的标识： 1 = 入站 2 = 出站 3 = 任选其一

GET 服务 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
inclusionExclusionListId	包含/排除列表标识包含排
除类型	包含/排除类型： 1 = 包含 2 = 排除包含排除模式类型
	包含/排除列表的模式类型” 1 = ANI（主叫号码） 2 = DNIS（被叫号码） 3 = 分机号 4 = 电话号码 5 = 任意
模式	包含/排除列表中的数字模式。 这允许您指定要包括或排除的数字范围。 模式字段允许使用两个通配符和加号（+）： ? = 个位数

示例 **612822????** 包含或排除 612 区号中的所有号码与 822 交换。

	* = 任意位数 例 612* 包含或排除 612 区号中的所有号码。 = 国家/地区代码指示器（仅在字符串开头有效） **EXAMPLE** +44 包括或不包括在英国的联系人。 重要： 如果导出的包含或排除列表包含带加号（+）的国际呼叫代码 符号，Excel 会将数字视为数学表达式。 要使用这些列表，请将导出的转换。CSV 文件到文本（.TXT），在 Excel 中打开该文件，并将其定义为文本格式的列。
包含排除呼叫方向	呼叫方向的标识： 1 = 入站 2 = 出站 3 = 任选其一

GET 服务 API JSON 文件 示例

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

PUT 包含/排除列表 API

PUT 包含/排除列表允许您更新现有的包含/排除列表。

PUT 包括/排除列表 API 协议和 URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
方法	PUT
权限	管理 QM
内容类型	应用程序/JSON

PUT 包含/排除请求字段 API 列表

字段	要求？	类型	说明
inclusionExclusionListId	Y	整数	包含/排除列表标识。
包含排除类型	Y	整数	包含/排除类型： 1 = 包含 2 = 排除
包含排除模式类型	N	整数	包含/排除列表的模式类型： 1 = ANI（主叫号码） 2 = DNIS（被叫号码） 3 = 分机号 4 = 电话号码 5 = 任意
模式	N	字符串	包含/排除列表中的数字模式。 这允许您指定要包括或排除的数字范围。 模式字段允许使用两个通配符和加号（+） ： ? = 个位数 示例 **612822????** 包含或排除 612 区域中的所有号码 代码与 822 交换。 * = 任意位数

字段	要求	类型	说明
			例 612* 包含或排除 612 区域中的所有数字 法典。 + = 国家/地区代码指示器（仅在字符串开头有效） **EXAMPLE** +44 包括或不包括在英国的联系人。 重要： 如果导出的包含或排除列表 包含带加号（+）的国际呼叫代码 ，Excel 会将该号码视为数学表达式。 要使用这些列表，请将导出的转换 。CSV 文件到文本（.TXT），在 Excel 中打开该文件，并将其定义为文本 格式的列。
包含排除呼叫方向	N	整数	呼叫方向的标识： 1 = 入站 2 = 出站 3 = 任选其一

PUT 包含/排除列表 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
inclusionExclusionListId	包含/排除列表标识包含排
除类型	包含/排除类型： 1 = 包含 2 = 排除

包含排除模式类型	包含/排除列表的模式类型”

字段	说明
	1 = ANI（主叫号码） 2 = DNIS（被叫号码） 3 = 分机号 4 = 电话号码 5 = 任意
模式	包含/排除列表中的数字模式。 这允许您指定要包括或排除的数字范围。 模式字段允许使用两个通配符和加号（+）： ? = 个位数 示例 **612822????** 包含或排除 612 区号中的所有号码与 822 交换。 * = 任意位数 例 612* 包含或排除 612 区号中的所有号码。 = 国家/地区代码指示器（仅在字符串开头有效） **EXAMPLE** +44 包括或不包括在英国的联系人。 重要： 如果导出的包含或排除列表包含带加号（+）的国际呼叫代码 符号，Excel 会将数字视为数学表达式。 要使用这些列表，请将导出的转换。CSV 文件到文本（.TXT），在 Excel 中打开该文件，并将其定义为文本格式的列。
包含排除呼叫方向	呼叫方向的标识： 1 = 入站 2 = 出站 3 = 任选其一

PUT 包含/排除列表 API JSON 文件 示例

{

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

POST 包含/排除列表 API

POST 收录/排除列表允许您创建要包含在录制文件中或从中排除的联系人列表。

POST 包含/排除列表 API 协议和 URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
方法	POST
权限	管理 QM
内容类型	应用程序/JSON

POST 包含/排除列表 API 请求字段

字段	要求？	类型	说明
inclusionExclusionListId	Y	整数	包含/排除列表标识。
包含排除类型	Y	整数	包含/排除类型： 1 = 包含 2 = 排除
包含排除模式类型	N	整数	包含/排除列表的模式类型” 1 = ANI（主叫号码） 2 = DNIS（被叫号码）

字段	要求？	类型	说明
			3 = 分机号 4 = 电话号码 5 = 任意
模式	N	字符串	包含/排除列表中的数字模式。 这允许您指定要包括或排除的数字范围。 模式字段允许使用两个通配符和加号（+） ： ? = 个位数 示例 **612822????** 包含或排除 612 区域中的所有号码 代码与 822 交换。 * = 任意位数 例 612* 包含或排除 612 区域中的所有数字 法典。 + = 国家/地区代码指示器（仅在字符串开头有效） **EXAMPLE** +44 包括或不包括在英国的联系人。 重要： 如果导出的包含或排除列表 包含带加号（+）的国际呼叫代码 ，Excel 会将该号码视为数学表达式。 要使用这些列表，请将导出的转换 。CSV 文件到文本（.TXT），在 Excel
			中打开该文件，并将其定义为文本 格式的列。
包含排除呼叫方向	N	整数	呼叫方向的标识：

字段	要求？	类型	说明
			1 = 入站 2 = 出站 3 = 任选其一

POST 包含/排除列表 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
inclusionExclusionListId	包含/排除列表标识包含排
除类型	包含/排除类型： 1 = 包含 2 = 排除包含排除模式类型
	包含/排除列表的模式类型： 1 = ANI（主叫号码） 2 = DNIS（被叫号码） 3 = 分机号 4 = 电话号码 5 = 任意
模式	包含/排除列表中的数字模式。 这允许您指定要包括或排除的数字范围。 模式字段允许两个通配符字符： ? = 个位数 示例 **612822????** 包含或排除 612 区号中的所有号码与 822 交换。 * = 任意位数 例 612* 包含或排除 612 区号中的所有号码。
包含排除呼叫方向	呼叫方向的标识： 1 = 入站

字段	说明
	2 = 出站 3 = 任选其一

POST 包含/排除列表 API JSON 文件 示例

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

删除包含/排除列表 API

删除包含/排除列表允许您删除包含/排除列表。

删除包括/排除协议 API 列表和 URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
方法	POST
权限	管理 QM
内容类型	应用程序/JSON

删除包含/排除列表系统 响应

系统以 200 OK 状态响应成功删除导入首选项。

交互摘要已读 API

使用交互摘要读取 API 可导出交互摘要。

协议和 URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary？ClientAppID=“<string>”&ccrId=<Inte ger>

方法	GET
权限	查看语音转文本分析
参数	ClientAppId = 一个字符串，表示调用 API 的应用程序。 一旦应用被批准调用 API，就会分配它。 ccrID = 与摘要关联的 CCR 的 ID。

```
{
    “状态”：“成功”,
    “摘要”：“杰克打电话给他的移动运营商询问升级他的数据计划，因为他处理数据的速度太快了。 客户服务代理通过确认杰克的姓名、帐号、出生日期和电话号码来验证杰克的身份。 然后，特工查找了杰克的帐户，发现他正在使用大量数据。 经纪人提到了$75 的 60GB 计划，但杰克说他需要更多。 然后，该代理为$90 提供了 120GB 的计划，其中还包括北美境内的无限通话。 杰克问是否包括海外电话，经纪人说不同的国家有不同的费率。 杰克决定升级到 120GB 计划，代理确认了这一变化。 杰克很满意，并在完成客户满意度调查之前感谢了代理商。
    “原因”：“成功”
}
```

响应 示例

乔布斯 API

该 API
便于对最后一个“X”记录对账作业进行简单查询，以提供有关正在进行的作业状态以及历史对账作业详细信息的详细信息。

协议和 URI

URI	/api/rest/reconciliation/jobs
方法	GET
权限	管理租户
内容类型	不适用

请求 字段

名称	说明	备注
限制	要返回的作业数	默认值 = 1
tenantId	租户 ID 到查询对帐作业	该字段仅适用于系统管理员帐户。 对于租户管理员用户，该字段默认为用户的租户 ID。

响应 字段

字段	类型	说明
id	数字	作业标识。
tenantId	数字	作业的租户标识。
作业开始日期	时代	作业开始日期。
作业结束日期	时代	作业结束日期。

字段	类型	说明
作业状态	字符串	作业状态。 可能的值： ▪ 计划 ▪ IN_QUEUE ▪ 正在进行 ▪ 中止 ▪ 完成
minContactDate	时代	要搜索的最短联系日期。
最大接触日期	时代	要搜索的最长联系日期。
录制文件已处理	数字	已处理的录制文件数。
录制文件至进程	数字	要处理的录制文件数。
cdrMatches	数字	匹配的 CDR 数。
rootResultingInCcr	数字	导致创建联系人的根录制文件数。
CCRS 已创建	数字	创建的 CCR 数。
扩展表匹配项	数字	找到可在此对帐作业中匹配联系人的设备数。
acd 火柴	数字	ACD 匹配项数。
平均成功	数字（毫秒）	每个成功协调根记录的平均完成时间。
成功计数	数字	成功处理的根录制文件数。
successTotalTime	数字（毫秒）	处理所有发现具有匹配联系人的根录制文件所花费的总时间。
isScheduledJob	对/错	作业由计划触发。
更新日期	时代	作业最近更新的时间戳。

字段	类型	说明
制作人主机名	字符串	创建作业的计算机的主机名。
消费者主机名	字符串	使用作业的计算机的主机名。
联系人对帐持续时间	数字（秒）	核对联系人所用的时间。
实时活动持续时间	数字（秒）	实时事件的持续时间。
非实时事件持续时间	数字（秒）	非实时事件的持续时间。
工作流持续时间	数字（秒）	工作流的持续时间。
numberOfRealTimeEvents	数字	作业处理的实时事件数。
numberOfNonRealtimeEvents	数字	作业处理的非实时事件数。
性能	字符串的键值映射	提供给作业的属性映射。

JSON 文件 示例

请求

以下是格式化 JSON 请求的示例。

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

响应

以下是格式化 JSON 响应的示例。

```
[
    {
        “id” : 10250,
        “租户标识” : 1,
```

```
5            “jobStartDate”：1628177990210,
6            “jobEndDate”：空,
7            “作业状态”：“已完成”,
8            “minContactDate”：1628177390197,
9            “maxContactDate”：1628149190193,
10           “录制文件已处理”：0,
11           “recordingsToProcess”：0,
12           “cdrMatches”：0,
13           “rootResultingInCcr”：0,
14           “ccrsCreated”：0,
15           “extensionTableMatches”：0,
16           “acdMatches”：0,
17           “平均成功”：0,
18           “successCount”：0,
19           “successTotalTime”：0,
20           “isScheduledJob”：假,
21           “更新日期”：1628177990310,
22           “producerHostName”：“rdpod75Rahm1@10.192.103.47”,
23           “consumerHostName”：“rdpod75Rahm1@10.192.103.47”,
24           “联系人对帐持续时间”：0,
25           “实时活动持续时间”：0,
26           “nonRealtimeEventDuration”：0,
27           “工作流持续时间”：0,
28           “实时事件数量”：0,
29           “numberOfNonRealtimeEvents”：0,
30           “属性”：{}
31       }
32   ]
```

组织结构 API

组织结构 API 用于检索或创建有关租户的基本信息。

为人员 分配角色 API

“为人员分配角色”API 允许您检索或更新人员的角色。

将角色分配给人员 API 协议和 URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
方法	POST
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据

API 请求 字段中为人员分配角色

名称	要求？	说明
名字	Y	组的名称
parentGroupId	Y	父组的唯一标识。
团队	N	与团队关联的团队 ID 列表。

将角色分配给人员 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

```
[
        {
                “id”：4,
```

“name”：“tenantAdmin”,

“组”：,

{“id” ： 2 ,

“名称”：“租户 CCS 1”,

},

...

]

通用组 API

此 API 创建具有指定数据的新组。

公共组 API 协议和 URI

URI	/api/rest/org/common/group>
方法	POST
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	JSON

通用组 API 请求 字段

名称	要求？	说明
名字	Y	组的名称
parentGroupId	Y	父组的唯一标识。
团队	N	与团队关联的团队 ID 列表。

组织结构通用 API（向下 钻取信息）

此 API 返回一个 JSON

数组，其中包含用户范围内每个组、每个组中的所有团队以及每个团队中所有代理的信息。

通用 API 协议和 URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
方法	GET
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据
参数	权限

通用 API 请求 字段

名称	要求？	说明
许可	Y	要列出其组和团队权限信息的权限名称。

常见 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

名称	说明
groupId	阵列中团队的组 ID。
名称	组的名称。
displayId	组的显示 ID。
parentGroupId	指定组的父组的 ID。父组名称
	指定组的父组的名称。团队 团队信息。
personId	指定团队中用户的人员标识。
firstName	指定团队中用户的名字。
lastName	指定团队中用户的姓氏。

名称	说明
tenantId	指定团队中用户的租户 ID。
email	指定团队中用户的电子邮件地址。
skillId	指定团队中用户的技能 ID。

通用 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。


```
[
        {
                “groupId”：3，“name”：“租户

                1 组 1”，“displayId”：3,

                “parentGroupId”：2,

                “parentGroupName”：“租户 1”,

                “团队”：

                        [
                                {
                                “groupId”：4，“name”：“租

                                户 1 团队 1”“displayId”：4,

                                “parentGroupId”：3,

                                “parentGroupName”：“租户 1 组 1”，“代理”：

                                        [
                                                {
                                                “personId”：7,

                                                “firstName”：“al”

                                                “lastName”：“dente”,

                                                “groupId”：4,

                                                “租户标识”：2,
```

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

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

组 API

使用此 API 可以检索用户有权访问的所有组，或创建新组。

组 API 协议和 URI

要列出或创建用户有权访问的所有组：

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
方法	GET POST
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据

要列出或创建特定组：

URI	/api/rest/org/group/<id>
方法	GET POST
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据
周长	用户有权访问的组标识。

组 API 请求字段 - 所有 组

会创建用户有权访问的新组。

名称	要求？	说明
id	Y	要显示的组的组 ID。
名字	Y	组的名称。
激活	Y	以纪元毫秒为单位的激活时间。
关闭	N	停用时间（以纪元毫秒为单位）。
父组标识	Y	组的父组名称。

分组 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

名称	说明
id	要显示的组的组 ID。
名称	组的名称。

组 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

```
[
        {
                "id" : 4,
                "名称" : "Acme Rockets",
        },
        {
                "id" : 5,
                "名称" : "关联的 Widget",
        },
        ...
]
```

单个组的详细信息：

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

按标识分组（带 团队）

“按 ID 分组（包含团队）”API 允许您列出指定组（包括其团队）的信息、更新指定组或删除团队。

按标识分组（带团队）协议和 URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
方法	GET 删除后
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据
参数	组 ID

按标识分组（带团队）请求 字段

POST 方法更新指定的组记录。

名称	要求？	说明
名字	Y	要更新的组的名称。
parentGroupId	Y	新组的父组名称。

按标识分组（带团队）响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

名称	说明
id	要显示的组 ID。
名称	要显示的组的名称。
激活	自组激活以来的时间，以纪元毫秒为单位。

名称	说明
关闭	自组停用以来的时间，以纪元毫秒为单位。
parentGroupId	组的父组名称。
小组	有关小组内团队的详细信息。
名称	团队名称。
groupId	团队的组 ID。

按 ID 分组（带团队）JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。


```
[
        {
                "id"：3,
                "name"："租户 1 组 1"，"已激活"：1388556000000,
                "已停用"：32503615200000，"parentGroupId"：2,
                "团队"：[
                        {
                                "name"："租户 1 团队 1""组
                                ID"：4
                        }
                        {
                                "name"："租户 1 团队 2""组
                                ID"：5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

群人 API

“组 - 人员”API 允许您查看、重新分配人员以及将人员添加到组中。

组人 API 协议和 URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
方法	GET 放置帖 子
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据
参数	groupId - 人员所属组的标识

组人 API 请求 字段

将人员重新分配到组，并在重新分配后返回该组中的所有用户。

名称	要求？	说明
personId	Y	组中用户的人员标识。

群组人员 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

名称	说明
firstName	组中人员的名字。
lastName	组中人员的姓氏。
personId	组中用户的人员标识。

组人 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

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

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


        },
        ...
]
```

组（带作用域） API

"组（带范围）"API 允许您查看和创建组。

分组（带作用域）API 协议和 URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
方法	GET POST
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据
参数	权限 - 组范围的名称。

API 请求 字段的组（含范围）

POST 方法在指定的父组中创建一个组。

名称	要求？	说明
名字	Y	组的名称。
parentGroupId	Y	父组的标识。

组（含范围）API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

名称	说明
名称	组的名称。
id	组的标识。

组（带作用域）API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

```
[
    {
            “name”：“租户 1 组 1”，“groupId”：1,

    },
    {
            “name”：“Tenanr 1 Group 2”，“groupId”：2,

    }
    ...
]
```

权限 API

使用“权限”API 检索组的所有有空权限。

权限 API 协议和 URI

要列出或创建用户有权访问的所有组：

URI	/api/rest/org/permissions/
方法	GET
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据

权限 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

名称	说明
id	特定权限的标识。
名称	权限的名称。

权限 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

```
[
        {
                "id" : 4,
                "名称" : "导出录制文件",
        },
        {
                "id" : 5,
                "name" : "AlertOnApprovalRequired",
        },
        ...
]
```

人 API

"人员"API Webex WFO 中显示或创建新人员（用户）。

人员 API 协议和 URI

URI	/api/rest/org/common/person
方法	POST
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据

人员 API 请求 字段

POST 方法创建一个新的人员/代理。 新人不需要角色；他们将默认为缺省代理角色。

组标识不是必需的；它将默认为缺省团队，并且仅在要计划用户时才需要人员详细信息数据。

视图不是必需的；将使用缺省视图。

名称	要求？	说明
firstName	Y	新人的名字。
lastName	Y	新人的姓氏。
邮件	Y	新用户的电子邮件地址。
时区	Y	新用户的时区。
acdId	Y	新人的 ACD。
启用用于已安排	Y	遵循用户编辑/创建页面上显示的复选框。 由 WFM（而非代理详细信息）用于确定是否安排新人。
代理详细信息		为新用户提供详细信息
技能映射	N	列出用户的技能映射。
异常	N	列出用户的例外。
视图	N	定义用户的视图设置。
viewId	N	用户的视图标识。
主视图	N	指示指定的视图 ID 是否为用户的主要

名称	要求？	说明
		视图。 True = 用户的主视图 False = 不是用户的主视图
工作班次	N	用户的工作班次设置。
workShiftId	N	用户的工作班次标识。
班次周开始	N	用户的班次周开始日期。

人员 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。


```
{
    “firstName”：“Al”,
    “姓氏”：“Dente”,
    “电子邮件”：“al.dente@domain.com”, “密
    码”：“123456789”,
    “时区”：1,
    “acdId”：“999”,
    “enabledForScheduling”：true,
    “agentDetail”：{
        “技能映射”：[
            1,
            2
        ],
        “例外”：[ 1,
            2
        ],
        “视图”：[
            {
                “viewId”：1,
```

```
                    “主视图”：真
                }
            ],
        “工作班次”：[
            {
                “workShiftId”：1,
                “shiftWeekStart”：“2014-08-01”
            }
        ]
}
```


按身份证 分列的人 API

“按标识划分的人员”API 允许您查看或更新有关特定用户的详细信息。 它还可用于删除特定用户。

按 ID API 协议 和 URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
方法	GET PUT
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据
参数	personId

按 ID API 请求字段划分的人员（PUT 方法）

PUT 方法创建指定用户的详细信息。

重要说明 如果使用 PUT 方法创建的用户包含在 ACD 中，则下次同步 ACD 时，Webex WFO 会创建重复的人员配置文件。 您将需要使用
合并人员功能，用于合并这些人员档案。

名称	要求？	说明
id	Y	用户的个人标识。
acdId	Y	用户 ACD 的标识。
acdServerId	Y	ACD 的服务器 ID（字符串形式）。 这可以是 ID 在 Webex WFO 的“ACD 配置”页上配置， 或下列方法之一： ▪ 对于使用 Unified CCE 的系统，这是 需要，并且是外设 ID。 对于使用 Avaya CM/CMS 的系统，这是 必填，并且是 CMS ACD 标识。
firstName	Y	用户的名。
lastName	Y	用户的姓。
邮件	Y	用户的电子邮件地址。
displayId	Y	Webex WFO 中显示的用户名。
激活	Y	激活人员的日期。
关闭	N	人员被停用的日期
groupId	Y	用户组的标识。
时区	Y	用户联系人中心的时区。
启用用于安排	N	如果设置为 True，则 Webex WFO 使用此字段而不是代理 用于确定是否安排用户的详细信息。
代理详细信息	N	用户的详细信息列表。
积极	N	指示用户是否处于活动状态。
公司开始日期	N	用户开始为公司工作的日期。

名称	要求？	说明
部门开始日期	N	用户开始在部门工作的日期。
终止日期	N	用户上次为公司工作的日期。
代理排名	N	用户在部门中的级别。
技能映射	N	列出用户的技能映射。
id	N	技能映射标识。
名字	N	技能映射名称。
工作班次	N	用户的工作班次设置。
workShiftId	N	用户的工作班次标识。
工作班次名称	N	用户的工作班次的名称。
班次周开始	N	用户的班次周开始日期。
异常	N	列出用户的例外。
id	N	用户异常的标识。
名字	N	用户的例外名称。
日期	N	用户例外的日期。
开始	N	用户例外的开始日期。
end	N	用户例外的结束日期。
持续时间小时数	N	用户例外的小时数。
整天	N	指示异常是否针对一整天：True = 全天异常 False = 少于一整天的异常
支付	N	指示是否支付例外费用。 True = 付费例外

名称	要求？	说明
		False = 未付费异常
视图	N	定义用户的视图设置。
viewId	N	用户的视图标识。
名字	N	用户的视图名称。
主视图	N	指示指定的视图 ID 是否为用户的主视图。 True = 用户的主视图 False = 不是用户的主视图

按标识排列的人员 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
firstName	用户的名。
lastName	用户的姓。
email	用户的电子邮件地址。
时区	用户联系人中心的时区。
acdId	用户的 ACD 标识。
groupId	用户的组标识
启用用于安排	如果设置为 True，则 Webex WFO 使用此字段而不是“代理详细信息”来确定是否安排用户。
代理详细信息	列出用户的详细信息。
技能映射	列出用户的技能映射。
异常	列出用户的例外。
视图	定义用户的视图设置。

字段	说明
viewId	定义用户的视图 ID。
主视图	设置指定的视图 ID 是否为用户的主视图。
工作班次	定义用户的工作班次设置。
workShiftId	定义用户的工作班次标识。
班次周开始	设置用户的班次周的日期。

按 ID API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。


```
{
    “firstName”：“Al”,
    “姓氏”：“Dente”,
    “电子邮件”：“al.dente12333333335555@yourdomain.com”,
    “时区”：1,
    “groupId”：“6”，“enabledForScheduling”：
    true，“agentDetail”：{
        “技能映射”：[
            1,
            2
        ],
        “例外”：[ 1,
            2,
            4
        ],
        “视图”：[
            {
                “viewId”：2,
                “mainView”：true
```

```
                }
            ],
              “工作班次”：[
                {
                    “workShiftId”：1,
                    “shiftWeekStart”：“2014-08-01”
                    }
                ]
            }
    }
]
```


人的时区 API

人员的时区 API 列出指定人员配置的时区。

用户的时区 API 协议和 URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
方法	GET
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据
参数	personId

用户的时区 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
id	用户的时区标识。
名称	用户所在时区的名称。

用户的时区 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

```
[
    {
        "id" : "GMT-6 : 00",
        "名称" : "中部时区"
    }
```

角色 API

"角色"API 允许您读取租户的所有角色。

角色 API 协议和 URI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
方法	GET
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据
参数	tenantId

角色 API 请求 字段

POST 方法为租户创建指定的角色。

名称	要求？	说明
名字	Y	新租户角色的名称。
tenantId	Y	与新角色关联的租户角色 ID。
权限	Y	分配给新角色的权限。
id	Y	新角色的权限 ID。
名字	Y	新角色的权限名称。

角色 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

检索租户的所有角色时，将返回以下字段：

字段	说明
ID	租户角色标识。
名称	与租户角色 ID 关联的名称。

检索租户的特定角色时，将返回以下字段：

字段	说明
ID	租户角色标识。
名称	与租户角色 ID 关联的名称。
权限	分配给角色的权限。
ID	角色的权限 ID。
名称	角色的权限名称。

角色 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。 列出所有租户角色：

```
[
    {
        “id”：20“姓名”：“主管”
    },
    {
        “id”：21
        “name”：“TenantAdmin”
    },
    {
```

“id”：19

“name”：“代理”

}

]

列出特定角色的权限：

[

{

“id”：21

“name”：

“TenantAdmin”“tenantId”：

39“权限”：

[{

“id”：4“name”：

“UpdateOrg”

}

{

“id”：3“name”：

“ViewOrg”

}

}

}

]

团队 API

团队 API 允许您创建新团队并将其分配到组。

团队 API 协议和 URI

URI	/api/rest/org/common/team
方法	POST

权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据

团队 API 请求 字段

名称	要求？	说明
名字	Y	新团队的名称。
parentGroupId	Y	新团队分配到的组的 ID。
用户	N	分配给新团队的用户的 ID。

团队 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

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

按标识划分的团队（带 代理）

按 ID 划分的团队（带代理）API 生成团队内代理的列表，或更新团队的信息。

按 ID（带代理）协议和 URI 的团队

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
方法	GET 放置删 除

权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据
参数	团队 I

按标识划分的团队（带代理）请求 字段

名称	要求？	说明
名字	Y	要添加的团队的名称。
parentGroupId	Y	新团队的父组的名称。

按标识排列的团队（带代理）响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
ID	租户团队标识。
名称	租户团队名称。
已激活	团队激活时间（以纪元毫秒为单位）。
关闭	团队停用时间（以纪元毫秒为单位）。
父组标识	团队所属组的租户标识代理
	有关团队中代理的详细信息。
人员标识	代理的标识。
租户标识	租户的 ID。
ACD ID	租户 ACD 的 ID。
名字	代理的名字。
姓氏	代理的姓氏。

字段	说明
电子邮件	代理的电子邮件地址。
显示标识	代理的租户显示 ID。
组 ID	代理的组标识。
已激活	代理激活时间（以纪元毫秒为单位）。
关闭	代理停用时间（以纪元毫秒为单位）。
是否同步？	定义是否从 ACD 同步代理。 True = 代理与 ACD 同步。 False = 代理未从 ACD 同步。
时区	团队所在的时区。
AD 登录	Active Directory 登录名。

按 ID 划分的团队（带代理）JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。


```
[
        {
                “id”：8,
                “name”：“租户 1 团队 1”，“已激
                活”：1388556000000，“已停用”：
                3250361200000,
                “parentGroupId”：21，“代理”：
                [
                        {
                        “personId”：2,
                        “租户标识”：4,
                        “acdId”：24，“firstName”：
                        “al”,
```

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

]
},
...
]

团队（带 范围）

团队（带范围）API 允许您列出范围内的团队数组，或在指定组中创建团队。

团队（带作用域）协议和 URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
方法	GET POST
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据
参数	许可

团队（带范围）请求 字段

名称	要求？	说明
名字	Y	要创建的团队的名称。
父组标识	Y	新团队所属的父组。

团队（带范围）响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

名称	说明
名称	要创建的团队的名称。
组标识	新团队所属的父组。

团队（带作用域）JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

```
[
        {
```

```
            "name" : "租户 1 团队 1",
            "groupId" : 2,
        },
        {
            "name" : "租户 1 团队 2",
            "groupId" : 2,
        },
]
```

租户 API

"租户"API 显示范围内所有租户的列表，或创建一个租户。

租户 API 协议和 URI

URI	/api/rest/org/tenant
方法	GET POST
权限	ViewOrg UpdateOrg
内容类型	多部分/表单数据

租户 API 请求 字段

GET 方法读取映射到组的指定人员的所有角色。 结果是一个角色数组，每个角色都有一个组数组。

名称	要求？	说明
名字	Y	租户的名称。
激活	Y	以纪元毫秒为单位的激活时间。
关闭	N	停用时间（以纪元毫秒为单位）。

租户 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

名称	说明
名称	租户的名称。
已激活	以纪元毫秒为单位的激活时间。
关闭	停用时间（以纪元毫秒为单位）。

租户 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。


```
[
        {
                "名称" : "租户 1", "已激活" : 1395032400000, "已停
                用" : 32503615200000,
        },
        {
                "名称" : "租户 2", "已激活" : 1395035860000, "已停
                用" : 3350369990000,
        },
]
```

实时代理状态 API

实时代理状态 API 提供特定时间范围内特定代理列表的实时代理状态数据。您可以使用此数据确定代理登录和注销 ACD 的确切时间。

要使实时代理状态 API 返回数据，您请求的代理必须满足以下条件：

- 拥有实时数据
- 在您（请求用户）的视图中

实时代理状态 API 不会为不满足这两个条件的用户返回任何数据。

> 注意：您最多可以请求 31 天时间范围的数据。

实时代理状态 API 协议和 URI

URI	/api/rest/sscheduleing/realTime/activity/detail
方法	POST
权限	管理 WFM

参数

字段	要求？	类型	说明
从时间	Y	号码	实时代理状态的数据开始时间。 格式 = 纪元时间，以毫秒为单位。 注意 fromTime 参数是包含的。 有关 fromTime 参数的详细信息，请参阅 fromTime 参数注意事项。

字段	要求？	类型	说明
到时间	Y	号码	实时代理状态的数据结束时间。 格式 = 纪元时间，以毫秒为单位。 注意 toTime 参数不包括在内。

fromTime 参数注意事项

如果代理离开在所选参数之前开始的状态，并在参数之间进入另一种状态，则实时代理状态 API 将在其响应中包含这两种状态，即使其中一个状态发生在 fromTime 参数之前。

例

您请求 2018 年 1 月 24 日下午 1：30 至下午 2：30 的实时代理状态数据，这些数据格式为一个代理的纪元时间（以毫秒为单位）。

当天，代理执行以下作：

- 下午 1：15 进入保持状态
- 下午 1：45 更改为 TALK 状态

在此情况下，响应包括 HOLD 状态和 TALK 状态，即使 HOLD 状态在请求的 fromTime 参数（1：30）之前开始。

请求字段 API 实时代理状态

字段	要求？	类型	说明
代理标识	Y	号码	（可选）要为其提供实时代理状态数据的代理的 ID（以逗号分隔）。 注意：如果未指定代理 ID，则将返回视图中所有代理的实时数据。

实时代理状态 API 响应 字段

名称	说明
座席 ID	代理的标识。
员工标识	代理的员工标识。 可以为空。实时活动
	有关代理实时状态的详细信息。代理状态
	代理的实时状态： ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ 说话 ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ 拿 ▪ NOT_READY_BUSY
原因代码	代理状态的原因码。 可以为空。
时间戳	代理的代理状态更改的时间。 格式是以毫秒为单位的纪元时间。

JSON 文件 示例中 API 实时代理状态

请求文件 示例

```
{
        "agentId" : [number, number, number,...]
}
```

响应文件 示例

```
[
        {
                "agentId" : 数字, "employeeID" :
                字符串,
```

```
                    "实时活动" : [
                        {
                            "agentState" : 字符串,
                            "reasonCode" : 字符串,
                            "timestamp" : 数字,
                        },
                        ...
                    ]
            },
            ...
]
```

实时数据捕获 API

WFM 实时数据捕获 API 可用于通知 Webex WFO 任何 ACD 的实时代理状态信息。 然后 Webex WFO 使用此实时数据来计算座席的依从性和一致性。 有关使用 GIS API 的代理状态数据的详细信息，请参阅 *Webex WFO 数据导入参考指南* 和 GIS API。

您可以将每个代理状态更改作为单独的 API 请求提交，也可以将多个代理状态更改捆绑到单个请求中。通常，在单个请求中发送多个代理状态更改会导致更高的性能。

1. 在应用程序启动时，与应用程序服务器建立 HTTPS 会话。
2. 在应用程序的生命周期内：
    a. 使用特定于 ACD 的集成方法监视代理状态更改。
    b. 将代理状态更改提交到数据服务器。
3. 在应用程序关闭时，销毁 HTTPS 会话。

实时数据捕获 API 协议和 URI

URI	/api/rest/sscheduleduling/gis/realTimeAgentState？acdServerId=<value>
方法	POST
权限	WFM

应用程序管理内容类型

多部分/表单数据

实时数据捕获 API 请求 字段

名称	要求？	类型	说明

用户标识	Y	字符串	用户的登录标识。

名称	要求？	类型	说明
密码	Y	字符串	用户的密码。
现场	Y	字符串	用户的语言。

实时数据捕获 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	描述
acdAgentId	代理的 ACD 标识符。 这是代理在 Webex WFO（应用程序管理>用户>代理）中的 ACD 标识。
gisStateIdentifier	代理状态的标识符。 ▪ 1 - 注销。 代理已注销 ACD。 在许多 ACD 中，此状态可能附带一个数字原因码，以指示状态更改的原因。 ▪ 2 - 未就绪。 代理不接受来自 ACD 的联系人。 在许多 ACD 中，此状态可能附带一个数字原因码，以指示状态更改的原因。 ▪ 3 - 就绪。 代理已准备好接受来自 ACD 的联系人。 ▪ 4——说话。 代理正在联系人中。 ▪ 5 - 工作尚未就绪。 代理在联系人工作后投入，完成后将进入“未就绪”状态。 ▪ 6 - 工作就绪。 代理在联系人工作后进行，完成后将进入就绪状态。 ▪ 10 - 保持。 代理已将联系人置于等候状态。 注意 如果 ACD 具有联系工作后状态，但没有区分“工作未就绪”和“工作就绪”，则 可以使用状态。
时间戳	代理状态更改发生的时间，以自纪元以来的毫秒数表示。 时间戳必须以 UTC 格式发送，以纪元时间（以毫秒为单位）表示。

字段	描述
原因代码	可选原因码。 这可以为空或空白。 有效值为 1–65535 或文本字符串。

实时数据捕获 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。

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

销毁 会话

在应用程序关闭时，应销毁 HTTPS 会话（注销）。

注销

- 发出 HTTPS DELETE 请求以：

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

系统 响应

系统以 200 OK 状态响应成功删除导入首选项。

录制控件 API

录制控件 API 存在于服务器级别和 Webex WFO 应用程序用户界面中。 它为用户提供了一种创建与 Webex WFO 接口的外部应用程序的方法。

注意：“录制控件身份验证 API 允许用户将第三方应用程序集成到录制控件中。 使用此 API 时，录制控件的目标

是一个数据服务器，而不是 Webex WFO Web 服务。

有关使用录制控件身份验证 API 的信息，请参阅 登录 录制控件 API。

该 API 执行以下作：

- 标记呼叫以进行录制和保留 - 支持时间戳参数。 时间戳用于查找呼叫的活动 CCR。
- 暂停和继续录制 - 支持时间戳参数。 不支持暂停和恢复命令的集成包括 Cisco Webex Contact Center 和 UJET。
- 将用户定义的元数据附加到调用 - 支持时间戳参数。 时间戳用于查找呼叫的活动 CCR。
- 分段（分割）录制文件 - 不支持时间戳参数。
- 登录和注销电话（仅限代理录制 - 不支持网关录制）- 不支持时间戳参数。
- 开始和停止屏幕录制 - 不支持时间戳参数。

示例 下面是一个示例正文，包括时间戳。

{“acdId”：“2350111”，“acdServerId”：“11”，“timestamp”：1681316746000}

其中 1681316746000 是自“纪元”以来的毫秒数。 格林威治标准时间：4

月 12 日星期三下午 2023 4:25:46

录制控件 API 协议和 URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

方法	POST
权限	录制控件
内容类型	应用程序/JSON

URI 请求 参数

URL 的 <command> 部分指定您发出的录制控制命令。 下面列出了有空命令。

查询 参数

字段	要求？	类型	说明
acdId	N	字符串	ACD 中的代理 ID（字符串形式）。 **注意：如果使用 acdId** 参数，则需要 **acdServerId** 参数。 注意：如果您使用 Cisco 生成并存储 **的实际 acdServerId**， **则 acdId** 和 **acdServerId** 将用于识别用户。 **注意 acdId**、 **acdServerId** 和 **acdServerType** 字段必须包含在请求正文的元数据对象中。其他记录的字段需要通过 URL 传递
acdServerId	N	字符串	ACD 的服务器 ID，以字符串形式显示。 这可以是在 Webex WFO 的“ACD 配置”页上配置的 ID，或下列标识之一： ▪ 对于使用 Unified CCE 的系统，这是必需的，并且是外设 ID。

字段	要求？	类型	说明
acd 服务器类型	N	字符串	配置的 ACD 类型。 **注意：当 acdServerId** 不是 Cisco 生成和存储的值时，**需要 acdServerType**。
active_call_only	N	布尔值	默认值为 false。 元数据和标记命令可以应用于当前呼叫或之前已完成的呼叫。 如果 active_call_only 标志设置为 **true**、元数据或标记命令仅在当前正在进行呼叫时适用。 如果没有正在进行的呼叫，则该命令将被忽略。 DEFAULT=False
ccrId	N	字符串	呼叫联系人记录的唯一标识符。 使您能够在呼叫完成后添加元数据。 例 POST 请求： /api/rest/recordingcontrols/metadata？ccrId=13580 内容：JSON 请求正文： {“元数据”： [{“name”：“ticket-id-key”，“value”：“ABC123”}， {“name”：“account-id-key”， “值”：“321XYZ”}] }

字段	要求？	类型	说明

设备名称	N		允许您绕过“用户名”字段。
			在不知道用户名的情况下发出录制文件控制请求
			特定用户（如果您有电话的设备名称）
			在“设备关联”中与用户关联的
			Webex WFO 的页面。 这为您提供了另一种方式：
			将录制文件控制请求链接到用户的电话呼叫，前提是：
			只知道设备名称。这可以用作开机自检
			方法。
			
			例
			POST 请求：
			/api/rest/recordingcontrols/pause
			请求正文：
			{
			“deviceName”：“SEP000CH0724412”
			}
			
			响应：
			{
			“description”：“为 Evelyn Bryant
			成功发送命令暂停”，“personId”：12
			3,
			“时间戳”：1624657998751
			}

字段	要求？	类型	说明
personId	N	字符串	指定应应用录制控制 API 命令的用户。 如果未提供 personId 参数，Webex WFO 将使用发出命令的经过身份验证的用户。 如果提供用户标识符，则该标识符必须针对经过身份验证的用户范围内的人员。 用户标识符为以下三种格式之一。 处理根据分析内容确定使用哪种格式。 ▪ 人员标识 - 来自 WfoPerson.id 的唯一标识符 ▪ AD 登录 - 域\用户名（需要“\”）。 ▪ 电子邮件地址 - 电子邮件地址（需要“@”）。 注意反斜杠（“\”）只能作为参数添加。 它不能嵌入到 <personId 中> 除非在使用 Windows 登录值时对其进行参数化（<？personId=domain\username>）。 示例 使用 personId 时，请求如下所示： API/REST/录制控件/用户/ <personId>/<command>

录制文件控制身份验证 API 协议和 URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
方法	POST
权限	录制控件
内容类型	应用程序/JSON

> 注意有关元数据语法的信息，请参阅 录制控件 API 请求 命令。

登录到录制控件 API

目前，“录制控制”API 支持 Cisco 或其他配置为使用录制控件的设备。

请按以下步骤开始使用“录制文件控制”API：

1. 在设备上启动录制文件控制服务。 服务器返回登录页面。

   > 注意 Cisco 电话使用 XML 显示所有服务。

2. 输入您的登录凭据。 Webex WFO 将凭证传递给数据服务器上的 Tomcat servlet，后者代表您的设备向应用程序服务器发出 /api/rest/authorize POST 请求。

   数据服务器收到 来自应用程序服务器的 200 - 成功 响应后，它会存储会话 cookie 并将设备发送到主记录控制页面。

3. 在主页中，您可以选择以下命令：

   - 注销
   - 暂停
   - 恢复
   - 分段和保存
   - 分段和删除
   - 元数据
   - 标签
   - 屏幕开始
   - 屏幕停止
   - 呼叫状态

   进行选择时，请求再次通过数据服务器传递到应用程序服务器。

   数据服务器会添加在您登录时存储的会话 cookie。

   > 注意：支持暂停和恢复命令的时间戳参数。

> 重要：“ **分段并保存** ”命令将拆分联系人，从而产生两个联系人。
> “ **分段并删除** ”命令会立即删除前一段，并创建新联系人。
> 它不会将分段调用的已删除部分发送到回收站。

正在注销录制控件 API

您可以一直使用录制控件，直到会话超时或选择 **注销**。 注销步骤与登录相同。

录制控件 API 请求 命令

请求正文是一个 JSON 对象。 某些命令具有必需或可选的附加参数。 这些在请求正文中指定。

如果不需要其他参数，则应发送一个空的 JSON 对象（{}）。

命令	网关录音	智能桌面录音	信令服务器录音	说明
登录			X	使用给定扩展名将用户登录到设备。 将用户与设备关联以进行酒店式办公。 请求正文中支持的参数： 分机号（字符串）– 用于登录的电话分机号 示例请求正文： {“分机号：”1234“}
注销			X	使用给定扩展名将用户从设备注销。 删除用户与酒店式办公设备的关联。 请求正文中支持的参数： 扩展（字符串）–扩展

命令	网关录音	智能桌面录音	信令服务器录音	说明
				要注销的电话 示例请求正文： {“分机号：”1234“}

元数据	X	X	X	将元数据附加到活动调用。
				如果没有活动的调用，并且 active_call_ only 为 false，则会将元数据附加到前一个调用。 请求正文中支持的参数：
				元数据（对象数组）
				▪ 名称（字符串）–元数据键
				▪ 值（字符串）–元数据值
				示例请求正文：
				{
				“metadata”：[{“name”：“custom-data-key”，“value”
				：“我的自定义数据”}]
				}

暂停	X	X	X	暂停屏幕和音频录制对于活动呼叫。 注意：使用网关录制时，将插入暂停事件在对账过程中转换为录音。 如果录制已暂停，该命令将被忽略。

命令	网关录音	智能桌面录音	信令服务器录音	说明
恢复	X	X	X	恢复当前呼叫的屏幕和音频录制。 如果未暂停录制，该命令将被忽略。
段		X	X	为当前呼叫开始新的细分联系人。 请求正文中支持的参数： **删除（字符串）**- 是否删除上一段 ▪ 值 = 真或假 ▪ 缺省为 false（保存段） ▪ 如果为 true，则会立即删除呼叫中的前一段。 ▪ 如果为 false，则像正常调用一样在前一段上处理交互结束工作流。 示例请求正文： {“删除”：“true”}
Start_Screen		X	X	开始仅屏幕录制。 ▪ 如果正在进行常规呼叫录制，则会创建单独的纯屏幕录制。 ▪ 如果已启动另一个纯屏幕录制，该命令将被忽略。

命令	网关 录音	智能桌面 录音	信令服务器 录音	说明
Stop_Screen		X	X	结束仅屏幕录制。 如果没有纯屏幕录制正在进行中，这命令被忽略。
标签	X	X	X	将活动呼叫的原因设置为标记。 如果没有活动的呼叫，并且 active_call_only 为假，这将改变上一次调用的原因。
call_status			X	返回一个响应，该响应指示 CTI 信令服务是否识别呼叫对于用户。 如果当前呼叫用户有呼叫联系人记录录音数据库，该呼叫联系人的 ID 还会返回记录。 请求中支持的参数身体： ▪ ani（字符串）–活动呼叫信息仅在以下情况下返回 true 当前呼叫的 ANI 匹配。 ▪ dnis（字符串）–活动呼叫信息仅在以下情况下返回 true 当前呼叫的 DNIS 匹配。 示例请求正文： {“ani”：“1234”} 此命令返回两个属性以响应请求。 ▪ callActive（布尔值）–如果 CTI 信令服务知道

命令	网关录音	智能桌面录音	信令服务器录音	说明
				对用户的调用。 ▪ contactId（整数）– 返回呼叫的 Webex WFO 联系人 ID 的 Webex WFO 联系人 ID（如果存在）。 示例响应属性： {“callActive”：true，“contactId”：56789 }

从命令行 使用录制控件

您可以使用命令行发送“录制控制”命令。

> 注意：如果选择使用命令行，则命令和值必须与配置的命令和值匹配。如果它们不匹配，则该命令将不起作用。

下表列出了命令及其关联的命令行格式。 这些命令不区分大小写。

命令	格式
元数据	设置要与当前联系人关联的已定义元数据键的值。 密钥不能为空。 如果键的字符串值与系统中预定义的元数据键不匹配，则会将其忽略。 该值是可选的。 （字符串中的第二个管道字符必须仍然存在。如果留空，则假定您要将键的值设置为空白字符串或数值零。 值的格式必须与其设置的键的格式匹配。 格式包括字符串、数字和日期。 dcc -c“metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>”
暂停	暂时暂停捕获桌面数据、音频和屏幕。

命令	格式
	发出此命令时，无论主动捕获什么媒体，都将暂停。 该服务将停止将数据写入捕获文件。 对于桌面分析数据，它将继续写入数据，但任何按键事件都会导致按下特定键以星号的形式写入捕获文件中。 注意：使用网关录制时，在对帐过程中，暂停事件将插入到音频录制文件中。 该命令可用于暂停仅屏幕录制： DCC -c 暂停
恢复	恢复之前暂停的媒体捕获。 DCC -C 恢复
区段开始	为当前呼叫开始新的细分联系人。 DCC -C 段
区段停止	停止活动呼叫的新细分联系人。 DCC -C 段|<ani>|<dnis>|<associated>|<delete> 示例 对于段和删除：dcc -c 段|||真
标签	发送包含 TAG 命令、用户名和时间戳的审核消息 .dcc -c 标记

简化的录制控件 API

设置简化的录制控件后，Webex WFO 使用数据服务器的身份验证来处理录制控制 API 请求。因此，用户在发出“录制控制”命令时无需指定用户名和密码。 该请求使用 GET 或 POST 方法发送到 Webex WFO 数据服务器的 URL。

协议和 URI

URI	获取： /api/rest/recordingcontrols/<command>？acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agent's ACD server ID> POST： /api/rest/recordingcontrols/<command>
方法	GET 和 POST
权限	录制控件
内容类型	应用程序/JSON

GET 示例

例

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

在上面的例子中，

- <数据服务器 IP> —输入数据服务器的 IP 地址。
- <command> —输入暂停、恢复或标记等命令。 下表详细介绍了命令的完整列表。
- <代理的 ACD 标识> —输入代理的 ACD 标识。

- <代理的 ACD 服务器标识> —输入代理 ACD 的服务器标识。 可在“应用程序管理”> ACD 配置中找到 ACD 服务器标识

开机自卸软件自检示例

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

在上面的例子中，

- <数据服务器 IP> —输入数据服务器的 IP 地址。
- <command> —输入暂停、恢复或标记等命令。 下表详细介绍了命令的完整列表。

设置简化的录制控件

1. 如果禁用了 Webex WFO 数据服务器 Web 服务，请重新启动它并将其“启动类型”设置为**自动**的。
2. 验证雄猫服务器是否启动并部署了战争。 查看最新的 catalina.*.log 文件（位于 C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs 中）。
3. 将 URL 中的服务器端口设置为 8080。

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

4. 使用 Poster 等工具验证系统是否已启动并正常运行。

   使用以下命令发出 GET 请求：

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

   内容类型：文本/html;字符集=UTF-8

使用以下命令发出 POST 请求以测试元数据：

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

```
{
    “acdServerId”：“43”,
    “acdId”：“16663”,
    “元数据”：[{
            “名称”：
```

```
            "text1",
            "值" : "测试数据"
            }
    ]
}
```

如果此测试表明您的系统未正常工作，请检查最新 localhost_access_log 是否有 localhost_access_log.*.txt。 此日志将指示是否已向该服务器发出请求。

如果没有，则表示请求未通过端口 8080 发送到此服务器，并且您与发送方有问题。

命令说明

以下列表详细介绍了有空命令。

> 注意：每个命令都可以使用 GET 和 POST 方法。 请参阅 GET 示例 以获取 GET。 POST 可能因命令而异。 请参阅下面每个命令描述中的 POST 示例。

命令	说明

元数据	将元数据附加到活动调用。
	
	如果没有活动的调用并且 active_call_only 为 false，则会将元数据附加到前一个调用。 请求正文中支持的参数：
	
	元数据（对象数组）
	
	▪ 名称（字符串）–元数据键
	▪ 值（字符串）–元数据值示例
	
	POST 请求正文：
	
	{
	"acdServerId" : "43",
	"acdId" : "16663",
	"元数据" : [{
	"元数据密钥" : "text1",
	"值" : "测试数据"

命令	说明
	}] }
暂停	暂停当前呼叫的屏幕和音频录制。 注意：使用网关录制时，在对帐过程中，暂停事件将插入到音频录制文件中。 如果录制已暂停，该命令将被忽略。 开机自检示例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}
恢复	恢复当前呼叫的屏幕和音频录制。 如果未暂停录制，该命令将被忽略。 开机自检示例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}
段	为当前呼叫开始新的细分联系人。 开机自检示例： {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”，“delete”：“true”}
Start_Screen	开始仅屏幕录制。 ▪ 如果正在进行常规呼叫录制，则会创建单独的纯屏幕录制。 ▪ 如果已启动另一个纯屏幕录制，该命令将被忽略。 开机自检示例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}
Stop_Screen	结束仅屏幕录制。 如果没有进行纯屏幕录制，

命令	说明
	该命令将被忽略。 开机自检示例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}
标签	将活动呼叫的原因设置为已标记。 如果没有活动的呼叫并且 active_call_only 为 false，这将更改上一次呼叫的原因。 开机自检示例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}

按代理和日期 列出的安排详细信息 API

“按代理和日期列出的计划详细信息”API

检索所有代理的详细计划信息或某个日期范围内的指定代理列表。 此 API

仅返回在您的范围内且对经过身份验证的用户可见的代理的数据。

> 注意如果请求的用户视图中没有请求的代理 ID，则 API 将返回一个空的 JSON 数组。

协议和 URI

URI	~/调度/时间表/活动/详细信息/
方法	GET 和 POST
权限	计划时间表

参数

字段	要求？	类型	说明
从日期	Y	字符串	活动数据的开始日期。 格式年 - 月 - 日。
toDate	Y	字符串	活动数据的结束日期。 格式年 - 月 - 日。

> 注意：日期范围限制为一次 API 呼叫中的三十一天。 如果需要更多日期，则可以多次调用该 API 到所需的所有日期。

请求 字段

字段	要求？	类型	说明
代理标识	Y	号码	要为其请求活动数据的代理的 ID（用逗号分隔）。

字段	要求？	类型	说明
			注意：如果未指定代理 ID，则将返回视图中所有代理的数据。

例如：

POST ~/sschedule/schedule/activity/detail？fromDate=<date>&toDate=<date>

```
{
    “agentIds”：[<Agent ID>，<Agent ID>，<Agent ID>]
     }
```

按代理列出的安排详细信息以及响应 日期字段 API

名称	说明
座席 ID	代理的唯一标识。
员工标识	代理的员工标识。
代理时区	代理的联系人中心所在的时区。 注意：这是代理的显示时区，这是其本地时间。 注意 将根据租户时区中指定的日期返回数据。 跨越午夜的活动在一天结束时不会被截断。 相反，WFM 返回在租户时区的选定日期中具有任何部分的所有活动的完整活动。 例如，如果您在 10 月 9 日提交的活动将持续到 10 月 10 日，您将收到整个活动的结果。
活动按日期	代理在指定日期的活动列表。

名称	说明
日期	代理的活动日期。
已安排的活动	代理计划活动的详细列表（每个计划的活动是列出）。
活动类型	活动类型。
活动类型标签	活动类型的标签。
activityDetailName	特定活动的名称。
serviceQueueId	服务队列的标识符。
开始时间	活动开始时间。 格式=UNIX 时间
结束时间	活动结束时间。 格式=UNIX 时间
支付	指示这是付费活动：真还是假。
活动元数据	定义活动的元数据字段。

按代理列出的计划详细信息和日期 API JSON 文件 示例

请求文件 示例

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

响应文件 示例

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

{
“日期”：“2016-07-22”,
“已安排的活动”：[
{
“activityType” ： “lunch”， “activityTypeLabel” ：
“Lunch”, “activityDetailName”：“Special
Lunch”, “serviceQueueId”：6,
“startTime”：“287579823492000”,
“endTime”：“45832573458000”,
“付费”：真
“activityMetadata”：“PRM - 1024”
},
...
]
},
...
]
},
...
]

安排时间跨度 API

“时间跨度计划”API 获取指定代理 ID 在指定时间跨度内的计划活动。

仅返回提交用户视图中代理的计划。 此 API 使呼叫者能够为单个代理检索 60

天的计划数据，或为多个代理检索最多 9 天的计划数据。

协议和 URI

URI	~/schedule/for/timespan/
方法	POST
权限	需要“编辑计划”或“查看计划”权限。 在 用户只有“查看计划”权限，则只能检索自己的计划。

请求 参数

名称	要求？	类型	说明
fromTimestamp	Y	长整型	从时间戳（以纪元毫秒为单位）。 持续时间从 在以下情况下，“fromTimestamp”到“toTimestamp”不能超过 9 天 指定了多个代理标识。 如果单个代理标识为 指定，然后从“fromTimestamp”到 “toTimestamp”不能超过 60 天。
toTimestamp	Y	长整型	以纪元毫秒为单位的时间戳。 持续时间从 在以下情况下，“fromTimestamp”到“toTimestamp”不能超过 9 天 指定了多个代理标识。 如果单个代理标识为 指定，然后从“fromTimestamp”到 “toTimestamp”不能超过 60 天。

请求 字段

名称	要求？	类型	说明
代理标识	Y	长整型数组	提交用户视图中的代理的 ID。 ID 数不能超过 1,000。

例如：

```
{
    “agentIds”    : [20, 32,      44]
}
```

响应 字段

名称	要求？	类型	说明
代理标识	Y	整数	代理标识。
employeeID	Y	字符串	员工标识。 该字段可以为空或空。
代理时区	Y	字符串	代理显示的时区（Java 时区 ID，例如“美国/芝加哥”）。
活动	Y	数组	活动对象的数组。 此字段可以为空。

活动 对象

名称	要求？	类型	说明
活动类型	Y	字符串	活动类型（未本地化）。
活动类型标签	Y	字符串	活动类型标签（本地化）。
activityDetailName	Y	字符串	活动详细信息名称。除非活动类型为下列类型之一，否则此值为 null 或空： ▪ 如果活动类型为服务、已关闭服务或加班，则它是服务队列名称

名称	要求？	类型	说明
			队列。 ▪ 如果多技能组的活动类型为服务中、已关闭服务或加班，则它是多技能组名称。 ▪ 它是休息、午餐、异常或项目名称（如果活动类型是这些活动类型之一）。
开始时间	Y	长	活动的开始时间戳（以纪元毫秒为单位）。
结束时间	Y	长	活动的结束时间戳（以纪元毫秒为单位）。
颜色	Y	字符串	颜色 HTML 代码。
serviceQueueId	N	长	服务队列标识。 如果活动类型不在服务中、已关闭服务或服务队列超时，则为 null。
multiSkillGroupId	N	长	多技能组 ID。 如果多技能组的活动类型不在服务中、已关闭服务或加班，则此值为 null。

响应 示例


```
[
    {
        “agentId”：1，“employeeID”：
        “EMP123”,
        “agentTimeZone”：“美国/芝加哥”，“活动”：
            [
            {
            “activityType”：“IN_SERVICE”，“activityTypeLabel”：
            “服务中”，“activityDetailName”：“SimSG1”,
```

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

服务 API

使用服务 API 可以创建服务队列并在用户视图中标识服务。 此 API 使用两种方法：

- GET 服务：允许您检索服务列表。
- POST 服务：允许您创建服务队列。

> 注意：服务 API 不返回代理的登录名（电子邮件地址）。
> 有关代理和其他登录名，请参阅 用户 API。

获取服务 API

GET 服务允许您检索视图中的服务列表。

GET 服务 API 协议和 URI

URI	/api/rest/v2/sscheduleduling/service
方法	GET
权限	计划时间表
内容类型	多部分/表单数据

GET 服务 API 请求 字段

字段	要求？	类型	说明
mainViewOnly	N	布尔值	如果为 true，则仅返回位于调用方主视图中的服务。 默认值为 false（返回所有服务）。
视图	N	布尔值	如果为 true，则返回服务以及分配的视图。 缺省为 false。

技能映射	N	布尔值	如果为 true，则返回服务以及技能组

字段	要求？	类型	说明
			映射。 缺省为 false。
联系人类型	N	整数	如果提供，则返回其服务队列类型具有指定联系人类型的服务。 0 = 交互式。 1 = 非交互式。 注意：如果提供了参数，但值不是 0 或 1，则返回 400 错误。
类型	N	整数	如果提供，则返回具有该服务队列类型的服务。 注意如果提供了参数，但值不是整数，则返回 400 错误。 如果类型不是现有的服务队列类型，则返回空列表。
允许广播	N	布尔值	如果为 true，则仅返回未选中“不为此服务队列生成预测或计划”的服务。 在下列情况之一中，可以设置为 True： ▪ 没有其他参数 ▪ 需要视图和技能映射 ▪ 具有视图、技能映射以及需要的类型或联系人类型。 默认值为 false（返回所有服务）。

GET 服务 API 响应 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	说明
ID	服务队列标识。 注意：服务队列标识由计划的代理使用

字段	说明
	按服务队列 API。
号码	ACD 服务队列标识。
名称	服务队列的名称。
优先	服务队列优先级。 有效值为 0-999。 零是最高优先级。 默认值为 0。
虚拟	虚拟服务队列指示器。 缺省为 false。
彩色	服务队列的十六进制代码。 默认值为 #7399BD（ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR）。
不允许预测	如果为 true，将不会生成预测或计划。 缺省为 false。
MSAQ	启用多技能代理排队。 缺省为 false。
类型	服务队列类型。 默认值为 0（语音）。
类型描述	服务队列类型名称。
联系人类型	服务队列联系人类型。 0 = 交互式（缺省值）。 1 = 非交互式。
查看标识	视图 ID 数组。
skillMappingId	技能映射 ID 数组。

GET 服务 API JSON 文件 示例


```
[
        {
            “id”：123,
            “数字”：456，“名称”：
            “销售”，“优先级”：1,
            “虚拟”：假，“颜色”：
            “#7399BD”,
            “notAllowForecast”：false，“msaq”：
            false,
```

“类型”：0，“类型描述”：

“语音”，“联系人类型”：1，

“shrinkageScenarioId”：null,

“viewIds”：[

{

“id”：23

},

{

“id”：45

}

],

“skillMappingIds”：[

{

“id”：11

},

{

“id”：12

}

]

}

]

邮政服务 API

POST 服务允许您在用户视图中创建新的服务队列。

新添加的服务队列将添加到用户的所有当前视图中。

如果用户未分配任何视图，则他们无法执行此作。

开机自检服务 API 协议和 URI

URI	/api/rest/v2/sscheduleduling/service

方法	POST
权限	管理消息传递，管理 WFM

POST 服务 API 请求 字段

JSON 输出包括下表中定义的字段。

字段	要求？	类型	说明
数	Y	号码	标识 ACD 中的服务队列。 独特。 不为空。 最大位数 = 22
名字	Y	字符串	服务队列的名称。 独特。 不为空。 最大字符数 = 50
acdServiceId	Y	字符串	ACD 服务队列的标识。 不为空。 最大字符数 = 50
优先权	Y	号码	服务队列优先级。 有效值为 0–999。零是最高优先级。 默认值为 0. 独特。 不为空。 最大位数 = 22
颜色	N	字符串	服务队列的十六进制代码。 默认值为 #7399BD（ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR）。 不为空。 必须映射到 GET ~/config/color 中的 colorCode 字段。 最大字符数 = 50
不允许预测	N	布尔值	如果为 true，则不会生成预测或计划。缺省为 false。
MSAQ	N	布尔值	启用多技能代理排队。 缺省为 false。
类型	Y	号码	服务队列类型。 默认值为 0（语音）。 现有服务队列类型。
已关闭时间重新分发类型		号码	关闭时间重新分发类型。 ▪ 0 = 无 ▪ 1 = 成比例

字段	要求	类型	说明
			▪ 2 = 偶数 默认值为 0。 如果类型为服务队列类型且联系人类型为“非交互式”，则为必填项，否则不使用。
处理阈值		号码	处理阈值。 0–4320 分钟。 默认值为 0。如果 closedRedistType 为 1 或 2，则需要一个值。如果 closedRedistType 不是 1 或 2，则不使用 handlingThreshold。
通话时间		号码	平均接触时间（秒）。 不能为负数。
工作时间		号码	平均工作时间（秒）。 不能为负数。
serviceLevelObjectivePercent		号码	对于具有交互式联系人类型的服务队列，百分比为 0–100。 如果服务队列具有非交互式联系人类型，则忽略此字段。 具有非交互式联系人类型的服务队列被硬编码为 100。
serviceLevelObjectiveSeconds		号码	对于“交互”，联系人类型必须为正数。 如果类型为服务队列类型，联系人类型为非交互式（将被硬编码为空），则忽略。
生产力百分比	N	号码	生产力百分比。 默认值为 0。
每周 fteHour（每周	N	号码	每周 FTE 小时。 默认值为 0。
休息时间每周	N	号码	每周休息时间。 默认值为 0。
预测人员配备调整系数		号码	代理数量的预测调整系数。 默认值为 1.00。 范围为 0.00–10.00。

字段	要求？	类型	说明
日	Y	数组	日期信息数组。 必须至少有一个有效的工作日，并设置了打开和关闭。 有关字段的定义，请参阅 天数字段 JSON 输出包含天。
技能映射	Y	数组	技能映射信息数组。 如果未有空则不会更新服务队列到技能映射的关系。 有关的定义，请参阅 技能映射字段 JSON 输出包含的用于技能映射的字段。
已分配的 DNS	Y	数组	DN 信息数组。 如果未有空则不会更新服务队列与 DN 的关系。 有关字段的定义，请参阅 DN 字段 JSON 输出包含的已分配 DN。
虚拟		布尔值	如果为 true，则表示这是一个虚拟服务队列。
虚拟服务	Y	数组	虚拟服务信息数组。 如果未有空则不会更新服务队列与源服务队列的关系。 有关的定义，请参阅 虚拟服务字段 JSON 输出包含的虚拟服务字段。
调度订单参数	Y	数组	安排订单信息数组。 如果未有空则不会更新服务队列调度优先级关系。

字段	要求	类型	说明
			有关定义，请参阅 计划订单字段 JSON 输出包含的用于计划订单参数的字段。
vacation 订单参数	Y	数组	假期订单信息数组。 如果未有空则不会更新服务队列休假优先级关系。 有关定义，请参阅 休假订单字段 JSON 输出包含的休假订单参数的字段。
多技能组	Y	数组	多技能组数组。 如果不有空则不会更新多技能组服务队列关系。 有关定义，请参阅 多技能组字段 JSON 输出包含的用于多技能组的字段。
代理标识	N	数字数组	主服务队列是该服务队列的代理 ID 数组（仅在云中添加 - 从 2016.10 开始）

天数 字段

日期字段包括星期日、星期一、星期二、星期三、星期四、星期五和星期六标记的以下字段：

字段	要求？	类型	说明
打开		时间	格式：时：分。 打开和关闭都必须有值，或者两者都必须为空。 如果处于活动状态，则忽略为 false。
关闭		时间	格式：时：分。 打开和关闭都必须有值，或者两者都必须为空。 如果处于活动状态，则忽略为 false。
积极	Y	布尔值	指示 day 是否处于活动状态。

技能映射 字段

字段	要求？	类型	说明
id	Y	号码	技能映射标识。
优先权	Y	号码	有效优先级为 0–999，其中 0 表示最高。 默认为优先级 1。

DN 字段

字段	要求？	类型	说明
id	Y	号码	DN 标识。
开始	Y	时间	DN 开始的时间。
end	Y	时间	DN 结束的时间。 必须在开始之后。
日	Y	数组	所选星期几的数组（标记为星期一， 星期二，星期三，星期四，星期五，星期六， 具有布尔值）。必须至少有一个集合。

虚拟服务字段

字段	要求？	类型	说明
id	Y	号码	服务队列标识。 此服务队列必须具有 相同的服务队列类型。
小时间隙	N	号码	从 WFM 9.3（1）开始忽略。
率	N	号码	从 WFM 9.3（1）开始忽略。

安排订单字段

字段	要求？	类型	说明
标准	Y	字符串	这是将要考虑的标准，同时 安排服务代理。 这是一个 ID 和 不是本地化字符串 - 以下字符串之一：maximum_hours_

字段	要求？	类型	说明
			有空、minimum_hours_available、maximum_hours_per_week、minimum_hours_per_week company_start_date、department_start_date、排名
优先权	Y	号码	分配给条件的是优先级。 独特。
上升	Y	布尔值	是升序/降序。 降序为默认值 - 值为 false。

休假订单字段

字段	要求？	类型	说明
标准	Y	字符串	这是假期优先级将考虑的标准。 这是一个 id 而不是本地化字符串 - 以下字符串之一：company_start_date、department_start_date、rank、min_fte_hours。
优先权	Y	号码	分配给条件的是优先级。 独特。
上升	Y	布尔值	是升序/降序。 降序为默认值 - 值为 false。

多技能组字段

字段	要求？	类型	说明
id	Y	号码	多技能组标识。
名字		字符串	多技能组名称。在开机自检和 PUT 中不使用。仅包含在 GET 响应中。 不为空。
优先权	Y	号码	有效优先级为 0–999，其中 0 表示最高。默认为优先级 1。

POST 服务 API 响应 字段

名称	说明
id	服务队列标识。 独特。 不为空。 最大位数 = 22
数	标识 ACD 中的服务队列。 不为空。 最大位数 = 22
名称	服务队列的名称。 独特。 不为空。 最大字符数 = 50
acdServerId	ACD 服务器标识。 不为空。 最大位数 = 22
优先权	服务队列优先级。 有效值为 0-999。 0 是最高优先级。 默认值为 0。独特。 不为空。 最大位数 = 22
虚拟	表明这是否为虚拟服务队列。 缺省为 false。 不为空。
颜色	服务队列的 HTML 颜色代码。 默认值为“#7399BD”（ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR）。 不为空。 必须映射到 GET ~/config/color 中的 colorCode 字段。 最大字符数 = 50
不允许预测	如果为 true，将不会生成预测或计划。 缺省为 false。
MSAQ	启用多技能代理排队。 缺省为 false。
类型	服务队列类型。 默认值为 0（语音）。 现有服务队列类型。
typeDesc	
闭时间重新分发类型	服务队列类型名称。不为空。已关 关闭时间重新分发类型。 0 = 无 1 = 成比例 2 = 偶数 默认值为 0。在 9.2 (1) WFM 中添加。 如果类型为服务队列类型且联系人类型为非交互式，否则不
处理阈值	使用，则需要值。 处理脱粒。 0–4320 分钟。 默认值为 0。已添加到 WFM 9.2(1).

名称	说明
	如果 closedRedistType 为 1 或
	2，则需要一个值，否则不使用此字段。
通话时间	平均接触时间（秒）。 不能为负数。
工作时间	平均工作时间（秒）。
不能为负数。serviceLevelObjectivePercent	服务级别目标百分比。 0–100 表示触点类型
	互动。
	如果类型为联系人类型为非交互式的服务队列类型，则忽略（将被硬编码为 100%）。
serviceLevelObjectiveSeconds	服务级别目标秒。 对于接触类型必须为正
	互动。
	如果类型为服务队列类型，联系人类型为非交互式（将被硬编码为空），则忽略。
生产力百分比	生产力百分比。 默认值为 0。
每周 fteHour（每周	每周 FTE 小时。 默认值为 0。
休息时间每周	每周休息时间。 默认值为 0。
预测精度级别	预测精度级别。
预测人员配备调整系数	代理数量的预测调整系数。 默认值为 1.00。 范围为 0.00–10.00。
天	日期信息数组。 必须至少有 1 个有效的工作日，并设置了打开和关闭。 指
技能映射	技能映射信息数组。
	如果未有空则不会更新服务队列到技能映射的关系。
已分配的 DNS	DN 信息数组。 如果未有空则不会更新服务队列与 DN 的关系。
虚拟服务	虚拟服务信息数组。 如果未有空则不会更新服务队列与源服务队列的关系。

调度订单参数	安排订单信息数组。 如果未有空则服务

名称	说明
	队列安排优先级关系将不会更新。vacation 订单参数
	假期订单信息数组。 如果未有空则服务 队列休假优先级关系将不会更新。
多技能组	多技能组信息数组。 如果未有空则服务 队列与多技能组的关系将不会更新。 在 9.3 (1) WFM 中添加。
代理标识	代理 ID 数组。 如果没有代理将此服务队列映射为主服务队列，则不会有空此号码数组。 从 2016.10 开始仅在云中添加。

POST 服务 API 请求 JSON 文件 示例

{

“acdServerId”：2,

“数字：456，”名

称：“销售”,

“优先级”：1，“颜色”：

“#7399BD”,

“notAllowForecase”：false,

“msaq”：false,

“类型”：0,

“closedHoursRedistributionType”：0,

“处理阈值”：0,

“通话时间”：60,

“工作时间”：10,

“serviceLevelObjectivePercent”：80,

“serviceLevelObjectiveSeconds”：20,

“生产力百分比”：0,

“每周 fteHour”：0,

“breakHoursPerWeek”：0,

“预测人员配置调整系数”：1.00,

“天”：{
“星期日”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
},
“星期一”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
},
“星期二”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
},
“星期三”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
},
“星期四”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：

真

},

“星期五”：

{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
},
“星期六”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
}
},
“技能映射”：[
{
“id”：22,
“优先级”：1
}
],
“已分配的 Dns”：
[
{
“id”：32,
“开始”：“00：00”,
“结束”：“10：15”,
“天”：// 必须至少一组
{
“星期日”：假，“星期
一”：真，“星期二”：真,
“星期三”：真，“星期
四”：真,

“星期五”：真，“星期六”：假
}
}
],
“虚拟服务”：[
{
“id”：22,
“小时间隙”：0,
“比率”：0
}
],
“sschedulelingOrderParameters”：[
{
“标准”：maximum_hours_available，“优先级”：1,
“升序”：假
},
{
“标准”：minimum_hours_available，“优先级”：2,
“升序”：假
},
{
“标准”：maximum_hours_per_week，“优先
级”：3,
“升序”：假
},
{
“标准”：minimum_hours_per_week,

“优先级”：4，“升序”：假

},

{

“标准”：等级，“优先

级”：5，“升序”：假

},

{

“标准”：company_start_date，“优先级”：6，

“升序”：假

},

{

“标准”：department_start_date，“优先级”：7，

“升序”：假

},

],

“vacationOrderParameters”：[

{

“标准”：company_start_date，“优先级”：1，

“升序”：假

},

{

“标准”：department_start_date，“优先级”：2，

“升序”：假

},

{

“标准”：min_fte_hours，“优先级”：3，

“升序”：假

}

],

“agentIds”：[65]，

“virtual”：true

}

POST 服务 API 响应 JSON 文件 示例

{

“id”：6788，

“数字”：456，

“acdServerId”：2，“名

称”：“销售”，“优先级”：

1，“虚拟”：true，

“color”：“#7399BD”，

“notAllowForecast”：false，

“msaq”：false，

“类型”：0，

“closedHoursRedistributionType”：0，

“handling 阈值”：0，

“通话时间”：60，

“工作时间”：10，

“serviceLevelObjectivePercent”：80，

“serviceLevelObjectiveSeconds”：20，

“生产力百分比”：0，

“每周 fteHour”：0，

“breakHoursPerWeek”：0，

“预测精度级别”：0，

“预测人员配置调整系数”：1.00，

“天”：{
“星期天”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
},
“星期一”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
},
“星期二”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
},
“星期三”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
}，“星期四”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真

},“星期五”：

{

“开盘”：“00：00”,

“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
},
“星期六”：
{
“开盘”：“00：00”，
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
}
},
“技能映射”：[
{
“id”：22，
“名称”：“技能名称”，“优先
级”：1
}
],
“已分配的 Dns”：
[
{
“id”：32，
“开始”：“00：00”，
“结束”：“10：15”，
“姓名”：“姓名”，“数字”：
12，
“天”：// 必须至少一组
{
“星期日”：假，“星期
一”：真，“星期二”：真，
“星期三”：真，

“星期四”：真，“星期五”：
真，“星期六”：假
}
}
],
“虚拟服务”：[
{
“id”：22,
“姓名”：“姓名”，“数字”：
12,
“小时间隙”：0,
“比率”：0
}
],
“sschedulelingOrderParameters”：[
{
“标准”：maximum_hours_available，“优先级”：1,
“升序”：假
},
{
“标准”：minimum_hours_available，“优先级”：2,
“升序”：假
},
{
“标准”：maximum_hours_per_week，“优先
级”：3,
“升序”：假

},
{
“标准”：minimum_hours_per_week，“优先级”：4，
“升序”：假
},
{
“标准”：等级，“优先
级”：5，“升序”：假
},
{
“标准”：company_start_date，“优先级”：6，
“升序”：假
},
{
“标准”：department_start_date，“优先级”：7，
“升序”：假
},
],
“vacationOrderParameters”：[
{
“标准”：company_start_date，“优先级”：1，
“升序”：假
},
{
“标准”：department_st“优先级”：2，

“升序”：假
},
{
“标准”：min_fte_hours，“优先级”：3,
“升序”：假。
}
],
“多技能组”：[
{
“id”：345,
“名称”：“多语言”，“优先级”：
1
},
{
“id”：341,
“名称”：“双语”，“优先权”：
2
}
],
“代理”：[
35,24,3
]
}

服务队列标识 API

服务队列标识 API 允许您识别、更新或删除服务队列。

- GET 服务队列标识 API - 使用此 API 获取有关服务队列的信息。
- PUT 服务队列标识 API - 使用此 API 更新服务队列。
- 删除服务队列标识 API - 使用此 API 删除服务队列。

> 注意
> 服务 API 不返回代理的登录名（电子邮件地址）。 有关代理和其他登录名，请参阅 User API：/api/rest/sscheduleduling/user。

获取服务标识 API

使用此 API 可在用户视图中获取指定的服务队列详细信息。

GET 服务 ID API 协议和 URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
方法	GET
权限	管理 WFM、计划计划、编辑计划

获取服务标识 API 请求 字段

名称	要求？	类型	说明
服务标识	Y	字符串	要检索的服务队列的标识。

获取服务标识 API 响应 字段

字段	说明
id	服务队列标识。 独特。 不为空。
数	标识 ACD 中的服务队列。 独特。 不为空。
acdServerId	ACD 服务器标识。 必填。 不为空。
名称	服务队列的名称。 独特。 不为空。
优先权	服务队列优先级。 有效值为 0-999。 0 是最高优先级。 默认值为 0。独特。 不为空。
虚拟	指示是否为虚拟服务队列。 缺省为 false。 不为空。
颜色	服务队列的 HTML 颜色代码。 默认值为“#7399BD”（ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR）。 不为空。 必须映射到 colorCode 字段 inGET ~/config/color
不允许预测	如果为 true，将不会生成预测或计划。 缺省为 false。
MSAQ	启用多技能代理排队。 缺省为 false。
类型	服务队列类型。 默认值为 0（语音）。 现有服务队列类型。
typeDesc	服务队列类型名称。不为空。
shrinkageScenarioId	收缩方案 Id。
已关闭时间重新分发类型	关闭时间重新分发类型。 0 = 无，1 = 成比例，2 = 甚至。 默认值为 0。添加到 9.2 (1). WFM 如果类型为服务队列类型且联系人类型为非交互式，则为必填项，否则不使用。
处理阈值	如果类型为服务队列类型且联系人类型为非交互式，则为必填项，否则不使用。 0-4320 分钟。 默认值为 0。在 9.2 (1) WFM 中添加。 在以下情况下需要 closedRedistType 是 1 或 2 个未使用。
通话时间	平均接触时间（秒）。 不能为负数。

字段	说明
工作时间	平均工作时间（秒）。
不能为负数。serviceLevelObjectivePercent	0–100 表示联系人类型为交互式。
如果类型用于服务，则忽略	联系人类型为“非交互式”的队列类型（硬编码为 100%）。
serviceLevelObjectiveSeconds	对于“交互”，联系人类型必须为正数。 如果类型为，则忽略 联系人类型为非交互式的服务队列类型（将被硬编码为空）。
生产力百分比	默认值为 0。
每周 fteHour（每周	默认值为 0。
休息时间每周	默认值为
0。预测精度级别	
预测人员配备调整系数	代理数量的预测调整系数。 默认值为 1.00。 范围为 0.00–10.00。
天	日期信息数组。 必须至少有一个有效的工作日，并设置了打开和关闭。
技能映射	技能映射信息数组。
	如果未有空则不会更新服务队列到技能映射的关系。
已分配的 DNS	DN 信息数组。 如果未有空则不会更新服务队列与 DN 的关系。
虚拟服务	虚拟服务信息数组。 如果未有空则不会更新服务队列与源服务队列的关系。
调度订单参数	安排订单信息数组。 如果未有空则服务 队列安排优先级关系将不会更新。
Vacation 订单参数	假期订单信息数组。 如果未有空则服务 队列休假优先级关系将不会更新。

字段	说明
多技能组	多技能组信息数组。 如果未有空则服务 队列与多技能组的关系将不会更新。 WFM 9.3 (1) 中添加。
代理标识	代理 ID 数组。 如果没有代理将此服务队列映射为主服务队列，则不会有空此号码数组。 从 2016.10 开始仅在云中添加。

GET 服务 ID API 响应 JSON 文件 示例

{

“id”：6788,

“number”：456，“名称”：

“销售”，“优先级”：1,

“虚拟”：true，“color”：

“#7399BD”,

“notAllowForecast”：false,

“msaq”：false,

“类型”：0,

“closedRedistType”：0,

“handlingThresh”：0,

“通话时间”：60,

“工作时间”：10,

“serviceLevelObjectivePercent”：80,

“serviceLevelObjectiveSeconds”：20,

“生产力百分比”：0,

“每周 fteHour”：0,

“breakHoursPerWeek”：0,

“预测精度级别”：0,

“预测人员配置调整因子”：1.00，“天”：{

“星期天”：

{

“开盘”：“00：00”,

“关闭”：“23：59”, “活动”：

真

},

“星期一”：

{

“开盘”：“00：00”,

“关闭”：“23：59”, “活动”：

真

},

“星期二”：

{

“开盘”：“00：00”,

“关闭”：“23：59”, “活动”：

真

},

“星期三”：

{

“开盘”：“00：00”,

“关闭”：“23：59”, “活动”：

真

},

“星期四”：

{

“开盘”：“00：00”,

“关闭”：“23：59”, “活动”：

真

},

“星期五”：

{

“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
},
“星期六”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
}
},
“技能映射”：[
{
“name”：“5000.SimSG1”,
“id”：22,
“优先级”：1
}
],
“已分配的 Dns”：
[
{
“id”：32,
“名称”：“SGdn”，“数字”：
1,
“开始”：“00：00”,
“结束”：“10：15”,
“天”：// 必须至少一组
{
“星期日”：假，“星期
一”：真，“星期二”：
真,

“星期三”：真，“星期
四”：真，“星期五”：真，
“星期六”：假
}
}
],
“虚拟服务”：[
{
“id”：22，
“名称”：“SimSG1”，“数字”：
1，
“小时间隙”：0，
“比率”：0
}
],
“sschedulelingOrderParameters”：[
{
“标准”：maximum_hours_available，“优先级”：1，
“升序”：假
},
{
“标准”：minimum_hours_available，“优先级”：2，
“升序”：假
},
{
“标准”：maximum_hours_per_week，“优先
级”：3，

“升序”：假
},
{
“标准”：minimum_hours_per_week，“优先级”：4，
“升序”：假
},
{
“标准”：等级，“优先
级”：5，“升序”：假
},
{
“标准”：company_start_date，“优先级”：6，
“升序”：假
},
{
“标准”：department_start_date，“优先级”：7，
“升序”：假
},
],
“vacationOrderParameters”：[
{
“标准”：company_start_date，“优先级”：1，
“升序”：假
},
{
“标准”：department_start_date，

“优先级”：2，“升序”：假

},

{

“标准”：min_fte_hours，“优先级”：3，

“升序”：假。

}

],

“多技能组”：[

{

“id”：345，

“名称”：“多语言”，“优先级”：

1

},

{

“id”：341，

“名称”：“双语”，“优先权”：2

}

],

“代理”：[

35,24,3

]

}

PUT 服务标识 API

使用 PUT 服务 ID API 更新服务队列。

PUT 服务标识 API 协议和 URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
方法	PUT
参数	见下文
权限	管理 WFM

参数

字段	要求？	类型	说明
服务标识	Y	字符串	要更新的服务队列的标识。

PUT 服务标识 API 请求 字段

字段	要求？	类型	说明
数	N	字符串（22）	标识 ACD 中的服务队列。 字段为 在 PUT 中被忽略。 独特。 未使用。 不为空。
名字	Y	字符串（50）	服务队列的名称。 独特。 不 空。
acdServerId	Y	号码 (22)	ACD 服务器标识。 不为空。
优先权	Y	号码 (22)	服务队列优先级。 有效值为 0– 999. 0 是最高优先级。 默认值为 0。 独特。 不为空。
颜色	N	字符串（50）	服务队列的 HTML 颜色代码。 默认值为“#7399BD”（ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR）。 可选。 不为空。 必须映射到 GET 中的颜色代码字段 ~/配置/颜色。
不允许预测	N	布尔值	如果为 true，将不会生成预测或计划。

缺省为 false。

字段	要求？	类型	说明
MSAQ	N	布尔值	启用多技能代理排队。 默认值为 假。
类型	Y	号码	服务队列类型。 默认值为 0（语音）。 现有服务队列类型。
已关闭时间重新分发类型		号码	关闭时间重新分发类型。 0 = 无，1 = 成比例，2 = 偶数。 默认值为 0。 在 9.2 (1) WFM 中添加。 如果类型为 对于联系人类型为 非交互式，否则不使用。
shrinkageScenarioId	N	号码	收缩方案标识
处理阈值	Y	号码	0–4320 分钟。 默认值为 0。已添加 WFM 9.2 (1)。 如果已关闭，则为必填 RedistType 是 1 或 2 其他未使用。
通话时间		号码	平均接触时间（秒）。 不能 阴性。
工作时间		号码	平均工作时间（秒）。 不能 阴性。
serviceLevelObjectivePercent		号码	0–100 表示联系人类型为交互式。 忽视 如果“类型”为“服务队列”，则类型为“有联系人” 非交互式的类型（将被硬编码 到 100%）。
serviceLevelObjectiveSeconds		号码	对于接触类型必须为正 互动。 如果类型用于服务，则忽略 联系人类型为“非 交互式（将被硬编码为空）。
生产力百分比	N	号码	默认值为 0。
每周 fteHour（每周	N	号码	默认值为 0。

字段	要求？	类型	说明
休息时间每周		号码	默认值为 0。
虚拟		布尔值	是一种虚拟服务。
预测人员配备调整系数		号码	预测调整系数的数量 代理。 默认值为 1.00。 范围为 0.00–10.00
日	Y	数组	日期信息数组。 必须至少包含 1 个 活动工作日，具有打开和关闭设置
技能映射	N	数组	技能映射信息数组。 如果不是 有空然后服务队列来学习技能 映射关系将不会更新。
已分配的 DNS	N	数组	DN 信息数组。 如果不有空则 服务队列到 DN 的关系不会 进行更新。
虚拟服务	N	数组	虚拟服务信息数组。 如果不是 有空源服务队列 服务服务队列关系不会 进行更新。
调度订单参数	N	数组	安排订单信息数组。 如果不是 有空然后安排服务队列 优先级关系将不会更新。
vacation 订单参数	N	数组	假期订单信息数组。 如果不是 有空然后服务队列休假 优先级关系将不会更新。
多技能组	N	数组	多技能组信息数组。 如果不是 有空然后将服务队列转为多技能 组关系将不会更新。 如果 指定的多技能组标识要么不 该服务队列存在或不包含该队列 是仅用于该多技能组条目的 noop。 任何其他有效文件仍将更新。

字段	要求？	类型	说明
			如果 PUT 中未包含多技能组信息，则不会更改与服务队列关联的现有多技能组的优先级。 在 9.3 (1) WFM 中添加。
代理标识	N	号码数组	代理 ID 数组。 如果没有代理将此服务队列映射为主服务队列，则不会有空此号码数组。 从 2016.10 开始仅在云中添加。

PUT 服务 ID API 服务 JSON 文件 示例

{

“acdServerId”：2,

“number”：456，“名称”：

“销售”，“优先级”：1,

“颜色”：“#7399BD”,

“notAllowForecast”：false,

“msaq”：false,

“type”：0，“shrinkageScenarioId”：

null,

“closedHoursRedistributionType”：0,

“handling 阈值”：0,

“通话时间”：60,

“工作时间”：10,

“serviceLevelObjectivePercent”：80,

“serviceLevelObjectiveSeconds”：20,

“生产力百分比”：0,

“每周 fteHour”：0,

“breakHoursPerWeek”：0,

“预测人员配置调整系数”：1.00,

“天”：{

“星期天”：

{

“开盘”：“00：00”,

“关闭”：“23：59”，“活动”：

真

},

“星期一”：

{

“开盘”：“00：00”,

“关闭”：“23：59”，“活动”：

真

},

“星期二”：

{

“开盘”：“00：00”,

“关闭”：“23：59”，“活动”：

真

},

“星期三”：

{

“开盘”：“00：00”,

“关闭”：“23：59”，“活动”：

真

},

“星期四”：

{

“开盘”：“00：00”,

“关闭”：“23：59”，“活动”：

真

},

“星期五”：

{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”,
“活动”：真
},
“星期六”：
{
“开盘”：“00：00”,
“关闭”：“23：59”，“活动”：
真
}
},
“技能映射”：[
{
“id”：22,
“优先级”：1
}
],
“已分配的 Dns”：
[
{
“id”：32,
“开始”：“00：00”,
“结束”：“10：15”,
“天”：// 必须至少一组
{
“星期日”：假，“星期
一”：真，“星期二”：真,
“星期三”：真，“星期
四”：真,

“星期五”：真，“星期六”：假
}
}
],
“虚拟”：真，“虚拟服
务”：[
{
“id”：8,
“数字”：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”：[]
}
],
“sschedulelingOrderParameters”：[
{
“标准”：maximum_hours_available，“优先级”：1,
“升序”：假

```
        },
        {
            “标准”：minimum_hours_available，“优先级”：2，
            “升序”：假
        },
        {
            “标准”：maximum_hours_per_week，“优先
            级”：3，
            “升序”：假
        },
        {
            “标准”：minimum_hours_per_week，“优先级”：4，
            “升序”：假
        },
        {
            “标准”：等级，“优先
            级”：5，“升序”：假
        },
        {
            “标准”：company_start_date，“优先级”：6，
            “升序”：假
        },
        {
            “标准”：department_start_date，“优先级”：7，
            “升序”：假
        },
    ],
```

“vacationOrderParameters”：[
{
“标准”：company_start_date，“优先级”：1,
“升序”：假
},
{
“标准”：department_start_date，“优先级”：2,
“升序”：假
},
{
“标准”：min_fte_hours，“优先级”：3,
“升序”：假。
}
],
“多技能组”：[
{
“id”：345,
“优先级”：1
},
{
“id”：341,
“优先级”：2
}
],
“agentId”：[
35,24,3
]

}

删除服务队列标识 API

使用 DELETE 服务 ID API 删除服务队列。

此 API 不允许删除仍由工作流规则条件引用的服务队列（此作在代码中强制执行）。

删除协议 API 服务标识 URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
方法	删除
参数	服务队列
权限	管理 WFM、计划计划、编辑计划

删除服务 ID API 请求 字段

名称	要求？	类型	说明
服务标识	Y	字符串	要删除的服务队列的标识。

按代理 划分的班次 API

“按代理班次”API 允许您检索代理的详细计划信息。

按代理 API 协议和 URI 的班次

URI	/api/rest/sschedule/schedule/activity/detail/by/agent/ {agentId}
方法	GET
权限	计划时间表
内容类型	多部分/表单数据

> 注意
> 如果您请求代理未安排工作的某一天的信息，系统将返回所请求的日期，并为计划的活动**返回**一个空数组。

按代理 API 请求字段划分的班次

名称	要求？	类型	说明
座席 ID	Y	号码	要为其检索计划信息的 WFM 代理 ID。 默认值 = 无。 使用代理 API 检索代理标识。
从日期	Y	日期	要检索的代理计划信息的开始日期。 默认值 = 无。 格式：年 - 月 - 日。
toDate	Y	日期	要检索的代理计划信息的结束日期。 默认值 = 无。

名称	要求？	类型	说明
			格式：年 - 月 - 日。

按代理 API 响应 字段划分的班次

名称	说明
座席 ID	WFM 代理标识。 默认值 = 无。
员工标识	代理的员工标识。
代理时区	代理的 UTC 时区标识。 默认值 = 无。 示例 -06：00 注意 这是代理的显示时区，即其本地时间。 将根据租户时区中指定的日期返回数据。 跨越午夜的活动在一天结束时不会被截断。 相反，WFM 返回在租户时区的选定日期中具有任何部分的所有活动的完整活动。 例如，如果您在 10 月 9 日提交的活动将持续到 10 月 10 日，您将收到整个活动的结果。
活动类型	代理活动类型： ▪ 分配 ▪ 有空 ▪ 破 ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ 例外 ▪ in_service

名称	说明
	▪ in_service_msg ▪ 午餐 ▪ not_available ▪ 加班 ▪ overtime_msg ▪ 项目默 认值 = 无。
活动详细信息名称	活动的名称。 默认值 = 无。
活动开始时间	间隔开始时间的 UNIX 时间戳。 默认值 = 无。 活动结束时间
	间隔结束时间的 UNIX 时间戳。 默认值 = 无。 支付
	指示活动是否获得报酬。 默认值 = 无。
活动元数据	定义活动的元数据字段。

按代理 API JSON 输入和输出 字段的班次

JSON 输出包括下表中定义的字段。

输入 字段

名称	要求？	说明
座席 ID	Y	要为其检索计划信息的 WFM 代理 ID。 默认值 = 无。 使用代理 API 检索代理标识。
从日期	Y	要检索的代理计划信息的开始日期。 默认值 = 无。 格式：年 - 月 - 日。
toDate	Y	代理计划信息的结束日期为

名称	要求？	说明
		检索。 默认值 = 无。 格式：年 - 月 - 日。

输出字段

名称	要求？	说明
座席 ID	Y	WFM 代理标识。 默认值 = 无。
代理时区	Y	代理的 UTC 时区标识。 默认值 = 无。 例 -06:00
活动类型	Y	代理活动类型： ▪ 分配 ▪ 有空 ▪ 破 ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ 例外 ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ 午餐 ▪ not_available ▪ 加班 ▪ overtime_msg ▪ 项目 默认值 = 无。
活动详细信息名称	Y	活动的名称。 默认值 = 无。

名称	要求？	说明
活动开始时间	Y	间隔开始时间的 UNIX 时间戳。 默认值 = 无。
活动结束时间	Y	间隔结束时间的 UNIX 时间戳。 默认值 = 无。
支付	Y	指示活动是否获得报酬。 默认值 = 无。

交叉午夜 班代理的活动输出

该 API 的输入日期范围基于代理的班次日期。

如果代理的班次在日期范围的开始之前开始，则输出中不包括活动。

但是，如果代理的班次从日期范围内开始并超出该日期范围，则代理的活动将包含在输出中。

例

报告日期范围为 7 月 2 日至 7 月 4 日。

- 如果代理的交叉午夜班从 7 月 1 日开始，活动在 7 月 2 日，则该代理的 7 月 2 日活动将不会返回。
- 如果代理的交叉午夜班从 7 月 4 日开始，活动在 7 月 5 日，则将返回 7 月 5 日的活动，即使这些活动发生在所选日期范围之外。

按代理 API JSON 文件 划分的班次示例

以下是格式化 JSON 响应的示例。


```
{
        "agentId" : 7,
        "agentTimeZone" : "-06 : 00",
        "activitiesByDate" : [
        {
            "日期" : "2016-07-15",
            "已安排的活动" : [
                {
                    "activityType" : "not_available", "activityTypeLabel" : "Not
                    Available", "activityDetailName" : null,
```

“startTime”：1468558800000,
“endTime”：1468602000000,
“付费”：假
},
{
“activityType”：“lunch”,
“activityTypeLabel”：“Lunch”,
“activityDetailName”：“Lunch”,
“startTime”：1468602000000,
“endTime”：1468603800000,
“付费”：假
},
{
“activityType”：“break”,
“activityTypeLabel”：“Break”,
“activityDetailName”：“Break2”,
“startTime”：1468603800000,
“endTime”：1468604700000,
“付费”：假
},
{
“activityType”：“break”,
“activityTypeLabel”：“Break”,
“activityDetailName”：“Break1”,
“startTime”：1468604700000,
“endTime”：1468605600000,
“付费”：假
},
{
“activityType”：“in_service”, “activityTypeLabel”：“服务中”,
“activityDetailName”：“5000.SimSG1”,

```
                “startTime”：1468605600000,
                “endTime”：1468634400000,
                “付费”：真
            },
            {
                “activityType”：“not_available”,
                “activityTypeLabel”：“Not Available”,
                “activityDetailName”：null，“startTime”：
                1468634400000,
                “endTime”：1468645200000,
                “付费”：假
            }
            ]
        },
        {
            “日期”：“2016-07-16”,
            “已安排的活动”：[
                {
                    “activityType”：“not_available”,
                    “activityTypeLabel”：“Not Available”,
                    “activityDetailName”：null，“startTime”：
                    1468645200000,
                    “endTime”：1468731600000,
                    “付费”：假
                }
            ]
        }
    ]
}
```

单个联系人导出 API

“单个联系人导出 API 允许您从 Webex WFO 下载联系人。

协议和 URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>？type=<format>
方法	发布，获取
权限	导出录制文件
内容类型	应用程序/JSON
参数	<id> = 要导出的联系人的联系人标识。 如果 <id> 不存在，您会收到以下错误消息：“请求的联系人不存在！ <format> = 您要用于导出联系人的媒体格式。 音频/视频格式： ▪ 网易 ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 纯音频格式： ▪ 波浪 ▪ 作品

下载单个联系人

1. 向 URL 提交 POST 请求。 等待一段时间，让 Webex WFO 准备下载联系人。
2. 将具有相同参数的 GET 请求提交到同一端点。

您可能会收到如下所示的错误消息，详细说明该文件不存在或可能已过期。如果是这样，请稍等片刻，然后重试。

{

“errorMessage”：“以下文件不存在或可能已过期：c309.wav”,

“requestId”：“31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1”

}

响应示例

以下是 POST 响应示例：

{

“编码”：“真”

}

技能映射 API

技能映射 API 允许您创建和识别技能映射。

- GET 技能映射 API - 使用此 API 获取技能映射列表。
- POST 技能映射 API - 使用此 API 创建技能映射。

> 注意
> 技能映射 API 不返回代理的登录名（电子邮件地址）。 有关代理和其他登录名，请参阅 User API：/api/rest/sscheduleduling/user。

获取技能映射 API

使用 GET 技能映射 API 根据范围界定规则检索调用方可见的所有技能映射的列表。

GET 技能映射 API 协议和 URI

URI	/api/rest/sscheduleduling/skillMapping
方法	GET
权限	编辑安排、管理消息传递、管理 WFM

GET 技能映射 API 请求 字段

字段	要求？	类型	说明
mainViewOnly	N	布尔值	默认值为 false（返回所有技能映射）。 如果为 true，则仅返回调用方主视图中的技能映射。

GET 技能映射 API JSON 文件 示例

```
[
    {
```

“id”：数字，“

name”：字符

串

}

...

]

开机自检技能映射 API

使用 POST 技能映射 API 创建包含技能映射摘要数据的技能映射。

只有具有“管理员”角色的用户才能访问此 API。

新添加的技能映射将被添加到用户的所有当前视图中。

开机自检技能映射 API 普罗可醇/URI

URI	/api/rest/sscheduleduling/skillMapping
权限	管理 WFM
方法	POST
参数	无

POST 技能映射 API JSON 文件 示例

请求 格式

{

“name”：字符串,

“agent”：//可选标记（如果没有有空 skillMapping/agent mapping 将不会更新

[

{]

},

...

“id”：数字

技能映射 API

```
        "服务": //可选标记，如果不有空，则不会更新服务映射
        [
            {
                "id": 数字, "优先级": 数字

            },
            ...
        ]
}
```

响应 格式

```
{
        "id": 数字, "name":
        字符串, "代理":
        [
            {
                "id": 数字, "number": 字
                符串, "lastName": 字符串,
                "firstName": 字符串

            },
            ...
        ]
        "服务": [
            {
                "id": 数字, "数字":
                数字, "名称": 字符串,
                "优先级": 数字
```

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

技能映射标识 API

技能映射表 ID API 允许您识别、更新或删除技能映射。

- GET 技能映射标识 - 使用此 API 获取有关技能映射的信息。
- PUT 技能映射标识 - 使用此 API 更新技能映射。
- 删除技能映射标识 - 使用此 API 删除技能映射。

> 注意
> 技能映射 API 不返回代理的登录名（电子邮件地址）。 有关代理和其他登录名，请参阅 User API：/api/rest/sscheduleduling/user。

获取技能映射标识 API

使用 GET 技能映射标识 API 检索给定技能映射标识的技能映射详细信息。

只有具有管理员或主管角色的用户才能访问此 API。

GET 技能映射 ID API 协议和 URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
方法	GET
权限	查看时间表，管理 WFM
参数	无

GET 技能映射标识 API 技能映射标识 JSON

{

“id”：数字，“name”：字

符串，

“代理”：

[

{

```
                "id" : 数字, "numb
                er" : 字符串, "last
                Name" : 字符串, "
                firstName" : 字符串
            },
            ...
        ]
        "服务" : [
            {
                "id" : 数字, "数字
                " : 数字, "名称" :
                字符串, "优先级"
                : 数字
            },
            ...
        ]
}
```

PUT 技能映射 ID API

使用 PUT 技能映射 ID API，通过提供技能映射 ID
以及与之关联的摘要或代理来更新技能映射详细信息。 只有具有"管理员"角色的用户才能访问此 API。

PUT 技能映射 ID API 协议和 URI

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

方法	PUT
权限	管理 WFM
参数	无

PUT 技能映射标识 API 技能映射标识 JSON 示例

```
{
        "name"：字符串,
        "agent"：//可选标记（如果没有有空 skillMapping/agent mapping 将不会更新
        [
            {
                "id"：数字"数字"：字符串
                "lastName"：字符串 //可选
                "firstName"：字符串 //可选
                "acdIdName"：字符串 //可选"name"：
                字符串 //可选"_name"：字符串 //可选
                "_id"：字符串 //可选
            },
            ...
        ]
        "服务"：//可选标记，如果不有空，则不会更新服务映射
        [
            {
                "id"：数字，"优先级"：数字
                "数字"：5020，//可选"名称"：
                "SimSG1"，//可选
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

删除技能映射标识 API

使用 DELETE 技能映射 ID API，通过提供技能映射 ID 来删除技能映射详细信息。

只有具有“管理员”角色的用户才能访问此 API。

删除协议 API 技能映射标识 URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
方法	删除
权限	管理 WFM
参数	无

演讲命中 率 API

使用此 API 请求来自的分析语音命中列表。

语音命中 API 协议和 URI

URI	/api/rest/cas/contact
方法	GET
参数	CCR ID
权限	查看音频分析
内容类型	多部分/表单数据

语音命中数 API 响应 字段

名称	说明
日期	执行的日期分析，以 UNIX 纪元毫秒为单位。
打	有关语音命中的详细信息。
短语	语音短语。
停	演讲的停止点命中。
审计	语音审核的编号。
信心	语音命中的置信概率。
开始	演讲的起点命中。
通道	击中的语音的频道号。

名称	说明
类别	演讲命中的类别。
路径	语音的路径命中。
firstName	代理的名字。
lastName	代理的姓氏。
联系人标识	呼叫的 ID 号。
团队	代理的团队名称。
displayId	代理的显示标识。
群	代理的组名。

语音命中 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应文件的示例。


```
{
                    “日期”：纪元毫秒，“命中”：[{
                              “短语”：字符串，“停止”：
                              数字，“审核”：数字，“信
                              心”：数字，“开始”：数字，
                              “通道”：数字，“类别”：字
                              符串
                    },
                    ...
          ],
          “路径”：“”，“firstName”：
          字符串，“lastName”：字
          符串，
```

“contactid”：数字,

“team”：字符串,

“displayId”：字符串,

“group”：字符串

}

调查配置 API

使用此 API 可从请求 QM 调查配置信息。

调查配置 API 协议和 URI

URI	/api/rest/recording/survey
方法	GET
权限	管理 QM 调查查看调查结果 QM 调查报告
内容类型	多部分/表单数据

调查配置 API 回复 字段

名称	说明
id	调查标识。
名称	调查名称。
说明	调查的描述。
造物主	调查创建者。
创建	以 UNIX 纪元毫秒为单位创建调查的时间。
总积分	调查的总点数（小数点后一位）。
providerSurveyId	提供商的调查标识。

名称	说明
surveyProviderConnectionId	调查提供者的连接标识。
状态 FK	调查状态的字段键。
metaDataFieldKey	元数据的字段键。
上次修改时间	上次修改调查的日期。
属性	有关调查属性的详细信息。
问题	有关调查问题的详细信息。
id	问题标识号。
调查标识	调查标识号。
标签	问题标签。
说明	问题描述。
providerQuestionId	提供商的问题标识。
类型	问题类型。
重量	这个问题的权重。
是关键性能指标	问题的关键绩效指标。
上次修改时间	上次修改问题的日期。
答案	提供问题答案的详细信息。
id	答案 ID 号。
questionId	问题标识。
标签	问题标签。
说明	问题描述。
providerQuestionId	提供商的问题标识。
类型	问题类型。

名称	说明
重量	这个问题的权重。
价值	答案的值 。
上次修改时间	答案值上次修改的时间，即 UNIC 纪元时间。

调查配置 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应文件的示例。


```
[
        {
                "id"：数字，"name"：字符
                串，
                "description"：string，"creator"：
                string，"created"：epoch，
                "totalPoints"：0.0，
                "providerSurveyId"：string，
                "surveyProviderConnectionId"：number，"statusFK"：2，
                "metaDataFieldKey"：string，
                "lastModified"：string，"properties"：
                {}，
                "问题"：[{
                        "id"：数字，"surveyId"：数
                        字，"label"：字符串，
                        "description"：字符串，
                        "providerQuestionId"：string，"type"：
                        string，
                        "权重"：十进制，
                        "isKPI"：布尔值，
```

```
                    “最后修改”：纪元，“答案”：
                    [{
                        “id”：数字，“questionId”：数
                        字，“label”：字符串，
                        “description”：字符串，
                        “providerAnswerId”：string，
                        “type”：string，
                        “weight”：deimal，“value”：
                        string，“lastModified”：epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            “id”：数字，// id“name”：string，
            // name
            “描述”：字符串，// 描述“创建者”：字符串，
            “创建”：epoch，“总分”：0.0，
            “providerSurveyId”：string，// provider's
            ID“surveyProviderConnectionId”：number，“statusFK”：2，
            “metaDataFieldKey”：string，
            “lastModified”：string，
```

“properties”：{},

“问题”：[{

“id”：数字，“surveyId”：数

字，“label”：字符串，

“description”：字符串，

“providerQuestionId”：string，“type”：

string，

“weight”：十进制，“isKPI”：

布尔值，“lastModified”：

epoch，“answers”：[{

“id”：数字，“questionId”：

数字，

调查标识 API

使用此 API 可从中请求有关特定 QM 调查的信息。

调查标识 API 协议和 URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
方法	GET
参数	<id> = 调查标识。
权限	管理 QM 调查查看调查结果 QM 调查报告
内容类型	多部分/表单数据

调查标识 API 响应 字段

名称	说明
id	调查标识。
名称	调查名称。
说明	调查的描述。
造物主	调查创建者。
创建	以 UNIX 纪元毫秒为单位创建调查的时间。
总积分	调查的总点数（小数点后一位）。

名称	说明
providerSurveyId	
	提供商的调查标识。surveyProvider
ConnectionId	调查提供者的连接标识。状态 FK 调查状态的字段键。
metaDataFieldKey	元数据的字段键。
上次修改时间	上次修改调查的日期。
属性	有关调查属性的详细信息。
问题	有关调查问题的详细信息。
id	问题标识号。
调查标识	调查标识号。
标签	问题标签。
说明	问题描述。
providerQuestionId	提供商的问题标识。
类型	问题类型。
重量	这个问题的权重。
是关键性能指标	问题的关键绩效指标。
上次修改时间	上次修改问题的日期。
答案	提供问题答案的详细信息。
id	答案 ID 号。
questionId	问题标识。
标签	问题标签。
说明	问题描述。
providerQuestionId	提供商的问题标识。

名称	说明
类型	问题类型。
重量	这个问题的权重。
价值	答案的值 。
上次修改时间	答案值上次修改的时间，即 UNIC 纪元时间。

调查标识 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应文件的示例。


```
[
        {
                "id"：数字，"name"：字符
                串，
                "description"：string，"creator"：
                string，"created"：epoch，
                "totalPoints"：0.0，
                "providerSurveyId"：string，
                "surveyProviderConnectionId"：number，"statusFK"：2，
                "metaDataFieldKey"：string，
                "lastModified"：string，"properties"：
                {}，
                "问题"：[{
                        "id"：数字，"surveyId"：数
                        字，"label"：字符串，
                        "description"：字符串，
                        "providerQuestionId"：string，"type"：
                        string，
                        "权重"：十进制，
```

```
                    "isKPI": 布尔值,
                    "lastModified": epoch,
                    "answers": [{
                        "id": 数字, "questionId": 数
                        字, "label": 字符串,
                        "description": 字符串,
                        "providerAnswerId": string,
                        "type": string,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified": epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

文本命中数 API

使用此 API 可请求来自 Analytics 文本匹配的列表。

文本命中 API 协议和 URI

URI	/api/rest/cas/textview
方法	GET
参数	中纪德
权限	查看音频分析
内容类型	多部分/表单数据

文本命中 API 响应 字段

名称	说明
日期	执行的日期分析，以 UNIX 纪元毫秒为单位。
lastName	代理的姓氏。
接收器	电子邮件的收件人。
电子邮件正文	电子邮件的文本。
主题	电子邮件的主题行。
groupId	代理组的标识号。
团队	代理团队的名称。
ccrId	呼叫完成记录标识。

名称	说明
打	有关文本分析命中的详细信息。
位置	匹配在消息中的位置。
长度	命中的长度。
短语	命中的短语。
类别	命中的类别。
代理姓名	代理的全名。
teamId	代理的团队 ID 号。
personID	处理邮件的人员的人员 ID。
群	代理的组名。

文本命中 API JSON 文件 示例

以下是格式化 JSON 响应文件的示例。


```
{
        "date"：纪元毫秒，"lastName"：
        string，"receiver"：[string]，
        "emailBody"：string，"subject"：
        null，
        "team"：字符串，
        "ccrId"：数字，"命
        中"：[{
                "位置"：数字，"长度"：数字，
                "短语"：字符串，"类别"：字
                符串
            },
            ...
```

```
        ],
        “firstName”：字符串,
        “sender”：string,
        “agentname”：string,
        “teamId”：number,
        “personId”：number,
        “group”：string
}
```

副本导出 API

“文字记录导出”API 允许您使用单个呼叫的呼叫完成记录 ID 检索该呼叫的文字记录。

在批量联系人导出 ZIP 文件中找到的每个呼叫都会在元数据中包含一个呼叫完成记录 ID。 请参阅 Webex WFO 用户指南 *》中的*“创建批量联系人导出文件”，以设置定期批量导出或临时批量导出。

若要检索结果，具有“管理语音转文本分析”权限的已配置用户需要一个密钥为 hazelcast.sessionId 的 cookie 以及与授权用户对应的值。 可以使用授权 API 的GET 方法检索会话标识。

副本导出 API 协议和 URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
方法	PUT
权限	管理语音转文本分析
内容类型	应用程序/JSON

副本导出 API 请求 字段

名称	要求？	说明
克里德	Y	呼叫完成记录标识。
isRootRecording	Y	指明录制文件是原始录制文件还是与代理关联的已协调的录制文件。 对于与代理关联的录制文件，该字段将始终为 False。

副本导出 API CURL 文件 示例

以下是格式化 CURL 请求的示例。

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

用户 API

使用“用户”API 请求用户列表。

用户 API 协议和 URI

URI	/api/rest/sscheduleduling/user
方法	GET

用户 API 请求 字段

字段	要求？	类型	说明
acdId	N	字符串	返回链接到代理的用户以及匹配的 acdId。

GET 用户 API JSON 示例

```
[
        {
                “active”：布尔值，“firstName”：字符
                串，“lastName”：字符串，
                “id”：数字，// 用户的标识符
        }
        ...
]
```

惠特 API

WFM 历史导入模板（WHIT）API 允许您将历史数据从 CSV 文件转换为一组 *_ServiceHistorical.SERVICE 文件，其格式为通用接口服务（GIS）API 所需的格式。托管自己的数据服务器的租户可以运行 WHIT API 来生成 GIS 文件并将其上传到云。

有关 WHIT API 的详细信息，请参阅 *Webex WFO 数据导入参考指南*。

> 注意
> WHIT API 不适用于使用 Cisco
> 在云中托管的数据服务器的租户，因为这些租户无权访问数据服务器。

WHIT API 协议和 URI

上传 协议

此 API 允许您使用默认字段映射上传 WHIT 文件。

URI	/api/upload/historicalData
参数	acdServerId - ACD 的 ID 服务器时区 -“UTC”或“TENANT”（默认为租户）
方法	POST
权限	服务用 户批量导入
内容类型	多部分/表单数据

导入 协议

此 API 允许您导入带有字段映射的 JSON 文件。

URL	/api/rest/fileimport/historicalData
参数	acdServerId - ACD 的 ID 服务器时区 -“UTC”或“TENANT”（默认为租户）
方法	POST
权限	服务用户批量导入
内容类型	多部分/表单数据

WHIT API 请求字段

以下是 WHIT 导入 API 的默认列：

字段	要求？	类型	说明
放弃呼叫	N	号码	该日期在此期间放弃的呼叫总数。 如果未指定此列，则将使用 0（零）。
阿萨	N	号码	该日期此时间段内的平均回答速度（ASA）（以秒为单位）。
avgACWTime	Y	号码	在此期间处理的所有呼叫的平均呼叫后工作（ACW）时间（以秒为单位），包括在此期间处理的呼叫所花费的所有时间以及其他时间段所花费的时间。 例 如果您在此期间只接到一个呼叫，并且您处于 ACW 状态 45 分钟，则您的平均通话时间为 45/1 分钟 = 45 分钟 = 2700 秒
平均通话时间	Y	号码	所有呼叫的平均对话时间（秒）

字段	要求？	类型	说明
			在此期间处理的呼叫，包括在此期间处理的呼叫所花费的所有时间以及其他时间段内花费的时间。 例 如果您在此期间只接到一个呼叫，并且通话时间为 45 分钟，则您的平均通话时间为 45/1 分钟 = 45 分钟 = 2700 秒
联系人队列	N	号码	队列中的联系人数上限。 仅适用于非交互式队列。
日期	Y	日期	以下格式之一的日期： ▪ 年 - 月 - 日 ▪ YYYY/MM/DD ▪ MM/DD/YYYY（仅当通过 API 导入时才受支持，而不是 WHIT 工具，因为我们无法区分 MM/DD/YYYY 和 DD/MM/YYYY） ▪ DD/MM/YYYY（仅当通过 API 导入时才受支持，而不是 WHIT 工具，因为我们无法区分 MM/DD/YYYY 和 DD/MM/YYYY）
已处理呼叫	Y	号码	该日期在此期间处理的呼叫总数。
入住率	N	号码	此日期此时间段内服务的占用率（以 0 和 100 之间的整数表示）。
时期	Y	字符串	一天中的时间段。 格式：时：分。
代理数量	N	号码	在此期间在职的代理数量

字段	要求？	类型	说明
			这个日期。
收到呼叫	Y	号码	该日期在此期间收到的呼叫总数。
服务级别	N	号码	此日期此时间段内服务的服务级别百分比（整数为 0 和 100）。
服务名称	Y	字符串	服务队列的名称。
服务号码	Y	号码	ACD 服务队列的标识。
转接呼叫	N	号码	该日期在此期间转接的呼叫总数。