我 我我
Cisco

Webex WFO API 參考指南

對於具有新 WFM 的部署

首次發行： 2021 年 7 月 20 日
上次更新時間： 2025 年 10 月 3 日

美洲總部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553 網 （6387）
傳真： 408 527-0882

本手冊中之產品規格及資訊如有變更，恕不另行通知。
本手冊中的所有聲明、資訊和建議應可信為真確，但不為任何明示或默示所擔保。
使用者必須負擔使用任何產品的全責。
產品隨附的軟體授權和有限瑕疵責任擔保置於隨產品出貨的資訊封包中，並於此處併入本參照。
若找不到軟體授權或有限瑕疵責任擔保，請向 Cisco 代表索取相關文件。

Cisco 頭壓縮的 TCP 實現改編自加州大學伯克利分校 (UCB) 開發的程式，該程式是 UCB 的 UNIX 操作系統公共域版本的一部分。 All rights reserved. 版權所有 © 1981, Regents of the University of California。

所列供應商之所有文件檔案與軟體，均連同其本身具有之一切瑕疵以「現狀」提供，不受此處任何其他擔保條款保障。
Cisco與上述提及之供應商聲明免除所有明示及暗示之保固，包括但不限於適售性、特定用途之適用性，以及非侵權或因交易、使用或貿易行為所引發情形。

在任何情況下，Cisco
或其供應商不對任何間接、特殊、隨發或偶發損失承擔任何責任，包括但不限於因使用或無法使用本手冊而造成的利潤下降或者資料丟失或損壞，即使 Cisco 或其供應商已獲知存在此類損失的可能性。

此文件內所使用的任何網際網路通訊協定 (IP) 位址及電話號碼皆為虛構。
此文件內所列之範例、指令顯示輸出、網路拓撲圖及其他圖表僅供說明之用。 說明內容中的 IP 位址或電話號碼均為虛構，如有雷同，純屬巧合。

本文件所有紙本和複製電子副本均不在管控範圍內。 請參閱最新線上版本以取得最新版本文件。

Cisco在全球各地擁有超過 200 間分公司。 地址和電話號碼列在 Cisco 網站 www.cisco.com/go/offices。

Cisco 和 Cisco 標誌為 Cisco 及/或其附屬機構在美國和其他國家/地區的商標或註冊商標。 若要檢視 Cisco 商標的清單請瀏覽此 URL：www.cisco.com/go/trademarks. 文中所提及之第三方商標均屬於其各自所有者。
「夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。 (1721R)

© 2021，2022，2023，2024，2025 Cisco Systems, Inc.保留一切權利。

內容

目錄 3

開始使用 15

授權 15

授權要求 15

JSON 要求 16

使用授權回應 16

銷毀作業階段 16

使用文字檔案 16

為 Classic Webex WFO 建立一個 API 使用者 17

存取 WFM API 19

頁面位置 19

程式 19

歷史資料 WFM API 21

授權 API 23

GET 協定/URI 23

請求欄位 23

JSON 檔案範例 23

求 23

反應 24

POST 協定和 URI 25

請求欄位 25
JSON 檔案範例 25
求 25
反應 26
批量匯入聯絡人 29
協定和 URI 29
批量聯絡人匯入 API 29
即時批量聯絡人匯入 API (中繼資料) 29
支援的格式 30
請求與回應欄位 30
CSV 檔案範例 36
完整範例 37
簡短範例 37
JSON 檔案範例 37
完整範例 37
簡短範例 38
郵編格式 38
備註 38
使用資料伺服器進行批量聯絡人匯入 39
批量組織匯入 API 41
群組 API Protocol 和 URI 41
群組 API 請求與回應欄位 42

小組 API 協定和 URI 42
Teams API 請求與回應欄位 43
人員 API 協定和 URI 43
人員 API 請求與回應欄位 44
CSV 檔案範例 47
類別和短語 API 49
刪除類別和短語 API 49
DELETE 協定與 URI 49
GET 類別和短語 API 50
GET 協定與 URI 50
GET 回應欄位 50
POST 類別和短語 API 51
POST 通訊協定和 URI 51
POST 回應欄位 52
PUT 類別和短語 API 52
PUT 通訊協定和 URI 52
PUT 回應欄位 52
GET/POST/PUT JSON 檔案範例 53
聯絡裝置 API 55
聯絡裝置 API 通訊協定和 URI 55
參數 55
聯絡人裝置 API JSON 檔案範例 55
回應檔案範例 55

聯絡人裝置批量 API **57**

聯絡人裝置批量 API 協定和 URI 57

聯絡人裝置批量 API JSON 檔案範例 57

回應檔案範例 57

聯絡人 API **61**

協定和 URI 61

請求欄位 61

執行組合搜尋 68

使用中繼資料金鑰執行搜尋 68

使用具有特定值的中繼資料金鑰執行搜尋 68

執行靜默事件搜尋 69

JSON 檔案範例 70

JSON 檔案範例 searchStats 參數 = true 71

聯絡基本搜尋 API **73**

協定和 URI 73

請求欄位 73

回應欄位 74

JSON 檔案範例 75

聯絡人監控 API **77**

協定和 URI 77

回應欄位 77

JSON 回應範例 78

自訂中繼資料搜尋 API **79**

協定和 URI 79
請求欄位 79
回應欄位 80
JSON 回應範例 80
評估表 API 83
協定和 URI 83
回應欄位 83
JSON 檔案範例 85
評估表 ID API 89
協定和 URI 89
回應欄位 89
JSON 檔案範例 91
匯出 API 95
協定和 URI 95
請求欄位 95
回應欄位 95
CSV 檔案輸出範例 98
通用文字匯入 API 99
協定和 URI 99
JSON 要求欄位 99
JSON 檔案範例 100
包含多個檔案的通用文字匯入 API 103
協定和 URI 103

請求欄位 103
支援的格式 104
批次 CSV 檔案範例 105
ZIP 檔案範例 105
JSON 檔案範例 106
JSON 主體 106
內容 107
匯入 API 109
GET 匯入協定和 URI 109
GET 匯入請求欄位 109
GET 匯入回應欄位 109
GET 匯入 JSON 檔案範例 110
POST 匯入協定和 URI 112
匯入 POST 回應欄位 112
POST 匯入 JSON 檔案範例 113
JSON 格式 113
POST 成功回應格式 114
匯入偏好設定 API 115
建立匯入偏好設定 API 115
建立匯入首選項協定和 URI 115
建立匯入偏好設定請求欄位 115
建立匯入偏好設定 JSON 檔案範例 116
建立匯入偏好設定系統回應 116

刪除匯入首選項 API 116
刪除匯入首選項協定和 URI 116
刪除匯入首選項系統回應 116
匯入偏好設定 API 117
匯入偏好設定協定和 URI 117
匯入偏好設定回應欄位 117
JSON 檔案範例 117
系統反應 119
通過 ID API 匯入偏好設定 119
透過 ID 協定和 URI 匯入偏好設定 119
依 ID 回應欄位匯入偏好設定 119
透過 ID JSON 檔案範例匯入偏好設定 120
系統反應 120
更新匯入偏好設定 API 120
更新匯入偏好設定協定和 URI 121
更新匯入偏好設定回應欄位 121
更新匯入偏好設定 JSON 檔案範例 121
更新匯入偏好設定系統回應 122
包含/排除清單 API 123
GET 包含/排除清單 API 123
GET 包含/排除列表 API 協定和 URI 123
GET 包含/排除清單 API 請求欄位 123
GET 服務 API 回應欄位 125

GET 服務 API JSON 檔案範例 126
PUT 包含/排除清單 API 126
PUT 包含/排除列表 API 協定和 URI 127
PUT 包含/排除清單 API 請求欄位 127
PUT 包含/排除清單 API 回應欄位 128
PUT 包含/排除列表 API JSON 檔案範例 129
POST 包含/排除清單 API 130
POST 包含/排除列表 API 協定和 URI 130
POST 包含/排除清單 API 請求欄位 130
POST 包含/排除清單 API 回應欄位 132
POST 包含/排除列表 API JSON 檔案範例 133
刪除包含/排除清單 API 133
刪除包含/排除清單 API 協定和 URI 133
刪除包含/排除清單系統回應 133
招賢納士 API 134
協定和 URI 134
請求欄位 134
回應欄位 134
JSON 檔案範例 136
求 136
反應 136
組織結構 API 139
指派角色給人員 API 139

將角色指定給人員 API 協定和 URI 139
將角色指定給人員 API 請求欄位 139
將角色分配給人員 API JSON 檔案範例 139
公共群組 API 140
公共群組 API 協定和 URI 140
一般群組 API 請求欄位 140
組織結構通用 API (細查資訊) 140
常見的 API 協定和 URI 141
常見的 API 請求欄位 141
常用 API 回應欄位 141
常見 API JSON 檔案範例 142
群組 API 143
群組 API 協定和 URI 143
群組 API 請求欄位 - 所有群組 144
群組 API 回應欄位 144
群組 API JSON 檔案範例 145
依 ID 分組 (含團隊) 146
依 ID (與團隊) 協定和 URI 分組 146
依 ID 分組 (含小組) 請求欄位 146
依 ID 分組 (含團隊) 回應欄位 146
依 ID 分組 (含團隊) JSON 檔案範例 147
團體人數 API 148
團體 - 人員 API 協定和 URI 148

團體人員 API 請求欄位 148
小組人員 API 回應欄位 148
群組人員 API JSON 檔案範例 149
群組 (含範圍) API 149
群組 (含範圍) API 協定和 URI 149
群組 (含範圍) API 請求欄位 149
群組 (含範圍) API 回應欄位 150
群組 (含範圍) API JSON 檔案範例 150
權限 API 150
權限 API 協定和 URI 150
權限 API 回應欄位 151
權限 API JSON 檔案範例 151
人員 API 151
人員 API 協定和 URI 152
人員 API 請求欄位 152
人員 API JSON 檔案範例 153
人物 ID API 154
通過 ID API 協定和 URI 的人員 154
依 ID API 請求欄位的人員 (PUT 方法) 154
依 ID API 回應欄位排列的人員 157
依 ID API JSON 檔案提供的人員範例 158
人員的時區 API 159
人員的時區 API 通訊協定和 URI 159

人員的時區 API 回應欄位 159
人員的時區 API JSON 檔案範例 160
角色 API 160
角色 API Protocol 和 URI 160
角色 API 請求欄位 160
角色 API 回應欄位 161
角色 API JSON 檔案範例 161
團隊 API 162
團隊 API 協定和 URI 162
小組 API 請求欄位 163
小組 API JSON 檔案範例 163
依 ID 劃分的團隊 (含代理) 163
依 ID (含代理) Protocol 及 URI 列出的小組 163
依 ID 的小組 (含代理) 請求欄位 164
依 ID 的小組 (含代理) 回應欄位 164
依 ID 列出的小組 (含代理) JSON 檔案範例 165
小組 (帶範圍) 167
小組 (帶範圍) 協定和 URI 167
小組 (含範圍) 請求欄位 167
小組 (含範圍) 回應欄位 167
小組 (帶範圍) JSON 檔案範例 167
承租人 API 168
承租人 API 協定和 URI 168

承租人 API 請求欄位 168

承租人 API 回應欄位 169

承租人 API JSON 檔案範例 169

錄製控件 API 171

錄製控件 API 協定和 URI 171

URI 請求參數 172

查詢參數 172

錄製控制身份驗證 API 協定和 URI 175

登錄錄製控件 API 176

登出錄製控制項 API 177

錄製控件 API 請求命令 177

從命令列使用錄製控制項 181

簡化的錄製控件 API 183

協定和 URI 183

單一聯絡人匯出 API 189

協定和 URI 189

回應範例 190

演講點擊 API 191

語音命中 API 協定和 URI 191

語音命中次數 API 回應欄位 191

語音命中次數 API JSON 檔案範例 192

調查組態 API 195

調查組態 API 協定和 URI 195

調查設定 API 回應欄位 195

調查組態 API JSON 檔案範例 197

調查 ID API 201

調查 ID API 協定和 URI 201

調查 ID API 回應欄位 201

調查 ID API JSON 檔案範例 203

文字點擊 API 205

文字命中 API 協定和 URI 205

文字命中次數 API 回應欄位 205

文字命中次數 API JSON 檔案範例 206

成績單匯出 API 209

成績單匯出 API 協定和 URI 209

成績單匯出 API 請求欄位 209

文稿匯出 API CURL 檔案範例 209

開始使用

Webex WFO 包含 RESTful API，允許您以不同的方式與應用程式交互。 本節介紹如何使用 Webex WFO API。 在繼續使用任何其他 API 之前，請熟悉授權過程。

授權

授權過程類似於登錄 Webex WFO。 因此，必須先完成，然後才能提出任何 API 請求。

若要將自己驗證為 Webex WFO 及其 API 的授權使用者，必須將格式化的憑據作為 POST 請求發送到授權 API 終結點 (/API/rest/authorize)。 有關詳細資訊，請參閱 授權 API 。

> 注意： 您的會話在兩個小時無活動後超時。

有關如何為此請求創建憑據的資訊，請參閱 為經典 Webex WFO 創建 API 使用者。

授權要求

下表和 JSON 示例顯示了 POST 請求應包含的內容以及應如何設置其格式。

名稱	要求？	類型	說明
地區設定	否	字串	用戶的國家/地區當地語系化代碼。
使用者 ID	是	字串	ID 的承租人使用者。
密碼	是	字串	用戶的密碼。
語言	是	字串	使用者的語言。 預設值 = en
承租人 ID	否	字串	使用者所屬租戶的 ID。 如果使用者對多個租戶具有相同的登錄憑據 (使用者 ID 和密碼)，請包括租戶 ID。

JSON 要求

{

“locale”：字串，“userId”：

字串，“password”：字串，

“language”：字串，

“tenantId”：整數

}

使用授權回應

當您的憑據被接受時，您將收到包含會話 ID 的回應。 會話 ID 必須作為標頭包含在所有後續的 API 調用中。 這就是 Webex WFO 驗證您是否已登錄並有權使用 API 的方式。

> 注意： 一些 API 開發工具 (如 Postman) 將保存會話 ID，並在後續請求中將其傳回，而無需干預。其他 API 工具要求您設定標題
> 手動。

此會話 ID 必須格式化為鍵值對，以“cookie”作為鍵，並且會話 ID 添加到“hazelcast.sessionId=”之後，如以下鍵值對所示。

“cookie”：“hazelcast.sessionId=<授權 API 回應中顯示的會話 ID>”

銷毀作業階段

在應用程式關閉時，您應銷毀 HTTPS 作業階段 (登出)。

登出

- 發出 HTTPS DELETE 請求至：

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

使用文字檔案

使用 Webex WFO API, 匯入文字數據時，文字應進行 UTF-8 編碼。 這允許包含 ASCII 編碼不可用的特殊字元。

為 Classic Webex WFO 建立一個 API 使用者

如果您計劃將 Webex WFO API 用於第三方整合，Cisco 建議您創建一個 API 用戶帳戶。 您配置 API 使用者與系統管理員相同，但此使用者的目的是使第三方應用程式能夠使用 Webex WFO 進行身份驗證。

> 注意： 若要創建此使用者，您必須具有預設的系統管理員角色或具有等效許可權的角色。此角色消耗一個系統管理員授權。

有關使用 Webex WFO 授權和驗證使用者的詳細資訊，請參閱授權 API。

如果您遇到任何問題，請聯繫技術支援尋求說明。

建立一個 API 使用者帳戶

1. 開始 Webex WFO 並以系統管理員身份登錄。

   > 注意 如果您是首次登錄到產品，請創建一個額外的管理帳戶。

2. 導覽到「應用程式管理」>「全域>使用者組態」>「使用者」。
3. 選擇「 **創建新使用者** 」選項並填寫「使用者資訊」部分中的以下欄位。
   - **名字** 和 **姓氏** - 輸入標識使用者用途的名字和姓氏。 例如，輸入 **API** 作為名字，使用者作為姓氏。
   - **使用者名稱** - 輸入有效的電子郵件地址。 這是使用者用於登錄的 Webex WFO 使用者名。
4. 在「密碼 」**欄位中** 輸入滿足租戶密碼複雜性要求的密碼。
5. **在「角色」** 欄位中，將使用者指定至預設的系統管理員角色。
6. **將「小組** 」欄位設定為「預設小組」。 您可以根據需要將此值設定為替代團隊。
7. 選擇此帳戶應具有範圍的關聯組和團隊。 可以選擇單個團隊、組名稱或租戶名稱作為組。選擇租戶名稱會突出顯示該組中的所有團隊。

11. 在“WFM 視圖”字段中，將企業視圖 **指定** 為主視圖。 這允許使用者查看所有使用者。
12. 點擊 **使用者介面右上角的保存** 。

相關主題

查看 Webex WFO API 參考指南。

存取 WFM API

Webex WFO 新增 WFM 使用互動式網站來記錄可用於所有客戶環境的 API。

本主題詳細介紹了如何訪問 WFM API 的過程。

這包括如何啟用所需許可權、獲取身份驗證令牌、授權會話和結束會話。

> 注意： 每個使用者令牌的 WFM API 的速率限制為每分鐘 500 次調用和每小時 10,000 次調用。 此速率限制不適用於 WFM 歷史 API。

組織環境的 URL 遵循以下範本，其中 [customerURL] 對組織是唯一的。

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

頁面位置

- WFM > 權限
- 使用者設定>個人存取權杖

程式

開啟對新的 WFM API 的存取

1. 在「角色」**清單**下，選擇要為其啟用許可權的角色。
2. **選擇函數** Tab。
3. 在“打開 Calabrio WFM > API 訪問許可權 ”下，啟用以下一個或多個許可權。
    - 讀取預測
    - 讀取組織
    - 讀取要求
    - 閱讀時程表
    - 寫入預測
    - 編寫組織
    - 寫入要求

- 寫入排程

4. 在 **“打開 Calabrio WFM** > **Web**” 下，**啟用“** 個人訪問令牌”許可權。

產生權杖

生成訪問令牌是一次性操作。 創建令牌后，將其保存在易於訪問的位置以備將來使用。

如果丟失了令牌，可以重新生成一個新令牌。

1. 導航到 **“用戶設置** ”> **“個人**訪問令牌”。
2. 在 「**應用程式** 名稱」文字欄位中輸入唯一的名稱。
3. 按兩下 **生成令牌**。
4. 複製令牌。

注意： 如果創建令牌的使用者的離開日期已過或使用者被刪除，則令牌不起作用。

授權

1. 瀏覽至 Webex WFO WFM API 的組織 URL。
2. 按兩下 **授權**。 「 **可用的授權** 」視窗隨即出現。
3. 將您在上一過程中複製的權杖粘貼到「 **值** 」文字欄位中。
4. 按兩下 **授權**。
5. 按一下 「**關閉** 」關閉視窗。 現在可以對可用的 WFM API 執行查詢和命令。

結束授權的工作階段

1. 按兩下 **授權**。
2. 按一下 「**登出**」。

歷史資料 WFM API

Webex WFO 支援 WFM 的所有當前版本和新版本 (TWFM 和新 WFM) 的歷史數據 API。

這些歷史資料 API 使用戶能夠從整合的聯絡中心平台匯入外部 WFM 歷史資料。

通過這些集成，您可以預測、設置座席績效、跟進等。

> 重要提示 為確保在與歷史數據 API 集成時提供適當的支援，請與 Webex WFO 專業服務聯繫，以制定託管服務計劃以支援您的
> 組織您的 Webex WFO 集成的開發和部署。

組織環境的 URL 遵循以下範本，其中 [customerURL] 對組織是唯一的。

歷史數據 API 的 URL 遵循下面詳述的格式。

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

歷史資料 API 文件的 URL 遵循下面詳述的格式。

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

授權

1. 導航到組織的 URL 以獲取歷史資料的 Webex WFO WFM API。
2. 按兩下 **授權**。 「可用的授權」視窗隨即出現。
3. 粘貼從 Webex WFO 聯繫人處收到的租戶密鑰。
4. 按兩下 **授權**。
5. 按一下 「**關閉** 」關閉視窗。 現在，您可以使用 Webex WFO
   連絡人提供給您的資料來源金鑰來執行可用的 API。

結束授權的工作階段

1. 按兩下 **授權**。
2. 按一下 「**登出**」。

授權 API

授權 API 使用戶有權登錄 Webex WFO 並接收與授權使用者關聯的資訊。

> 注意： 您的會話在兩個小時無活動後超時。

GET 協定/URI

URI	/API/休息/授權
方法	GET

請求欄位

名稱	要求？	類型	說明
地區設定	否	字串	用戶的國家/地區當地語系化代碼。
使用者 ID	是	字串	ID 的承租人使用者。
密碼	是	字串	用戶的密碼。
語言	是	字串	使用者的語言。 預設值 = en
承租人 ID	否	字串	使用者所屬租戶的 ID。 如果使用者對多個租戶具有相同的登錄憑據 (使用者 ID 和密碼)，請包括租戶 ID。

JSON 檔案範例

求

以下是格式化 JSON 請求的範例。

```
{
        "locale"：字串,
```

"userId"：字串,

"password"：字串,

"language"：字串,

"tenantId"：整數

}

反應

以下是格式化 JSON 回應的範例。

{

"sessionId"：

"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"，"ID"：2，

"userId"："user@test.com",

"firstName"："bill",

"lastName"："smith"，"teamId"：

3，"teamName"："Default Team",

"groupId"：2，"groupName"：

"Default Group"，"lang"："en",

"國家"："“"，"會話超時"："60",

"timezoneString"："America\/Chicago",

"deactivated"：false，"licenseCompliance"：

true，"tenantId"：1,

"passwordExpirationDate"：null，"userIq"：

false,

"啟動日期"：0，"許可權"：

[

"ViewOrg"、

"UpdateOrg"、

"實時屏幕監控",

```
                “管理密碼政策”,
                        ...
        ]
        “groupsInScope” : [],
        “teamsInScope” : [],
        “serviceQueuesInScope” : []
}
```

POST 協定和 URI

URI	/API/休息/授權
方法	POST

請求欄位

名稱	要求？	類型	說明
地區設定	否	字串	用戶的國家/地區當地語系化代碼。
使用者 ID	是	字串	ID 的承租人使用者。
密碼	是	字串	用戶的密碼。
語言	是	字串	使用者的語言。 預設值 = en
承租人 ID	否	字串	使用者所屬租戶的 ID。 如果使用者對多個租戶具有相同的登錄憑據 (使用者 ID 和密碼)，請包括租戶 ID。

JSON 檔案範例

求
以下是格式化 JSON 請求的範例。

```
{
        “locale” : 字串,
        “userId” : 字串,
```

“password” ： 字 串 ,

“language” ： 字 串 ,

“tenantId”：整數

}

反應

以下是格式化 JSON 回應的範例。

{

“sessionId”：

“HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0”， “ID” ： 2 ,

“userId”：“user@test.com”,

“firstName”：“bill”,

“lastName”：“smith”，“teamId”：

3，“teamName”：“Default Team”,

“groupId”：2，“groupName”：

“Default Group”，“lang”：“en”,

“國家”：“”，“會話超時”：“60”,

“timezoneString”：“America\/Chicago”,

“deactivated” ： false , “licenseCompliance” ：

true，“tenantId”：1,

“passwordExpirationDate”：null，“userIq”：

false,

“啟動日期”：0，“許可權”：

[

“ViewOrg”、

“UpdateOrg”、

“LiveScreenMonitoring”,

“AdadminPasswordPolicy”,

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

大量進口聯絡人

第三方會使用 Bulk Contact Import API，將元資料與錄影合併並 Insert，並以多部分 HTTPS 請求進行。

有兩種批量匯入 API：

- 大量聯絡匯入 API——第三方使用;允許在多部分 HTTPS 請求中插入元資料與錄音

  > 注意 ：您也可以使用批量聯絡人匯入 API，透過資料伺服器批量匯入聯絡人。 請參閱 使用資料伺服器以進行大量聯絡匯入。

- 即時聯絡 API——由 Webex WFO
  智慧桌面錄影客戶端使用;先插入元資料，然後根據插入元資料的反應，之後再單獨上傳錄影。
  這讓用戶端可以延遲上傳錄音，並允許在通話進行中時插入聯絡人。
  然而，這會迫使客戶端追蹤 ID 以上傳錄音以確認正確的聯絡方式。

規範與 URI

批量聯絡匯入 API

URI	/API/上傳/聯絡人
方法	POST
權限	管理租戶
內容類型	multipart/form-data

Real-time bulk contact import API (metadata)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

方法	POST
權限	捕捉聯絡人、錄製語音/錄製畫面
內容類型	application/JSON

支援的格式

以下格式可包含在多部分請求中。

類型	描述
CSV	一個逗號分隔的檔案，用於指派元資料。
JSON	與即時 API 相同的元資料格式，但可用於大量匯入。
WAV	一種錄音格式。
WebM	結合音訊與影像錄製格式。
WEBMA	純音訊 (WebM 容器) 格式。
WEBMV	僅限影片 (WebM 容器) 格式。
SPX	一種音頻格式。
WMV	結合音訊與視訊錄製格式 (或僅在與音訊配對時使用視訊)。
OPUS	一種音頻格式。

請求與回應欄位

CSV 與 JSON 檔案包含以下表格中定義的欄位。 並非所有欄位都用於兩種檔案類型。

欄位所適用的檔案會在描述中標示。

名稱	需求？	說明
代理識別	是	用於 CSV 和 JSON。 特工 ID 有三種格式之一。 處理數據

名稱	要求	說明
		根據內容解析，使用哪種格式。 ▪ 人物 ID。 來自 WfoPerson.id 的唯一識別碼。此編號亦用於使用者匯出試算表 (全球 > 用戶的應用程式管理 >>匯入與匯出>匯出>使用者 ID 欄位)。 它不是就像 Webex WFO 用戶檔案裡的 ID 一樣。 ▪ AD 登入。 網域\用戶名 (需要「\」)。 ▪ 電子郵件地址。 電子郵件地址 (需要「@」)。 使用 CSV 上傳聯絡人時，必須使用 ID 客服。 如果你用 JSON 來發出請求，代理 ID 是可選的。 在後者情況下，代理 ID 會設定為發起上傳的已認證使用者的 ID。 最大字元 = 254 預設 = 無
助理電話	否	用於 CSV 和 JSON。 一個連結聯絡人的 ID。 例如，從一位座席轉接到另一位座席的通話，兩者的 ID 相同。 最大字元 = 52 預設 = NULL
音訊。地點	否	用於 CSV 和 JSON。 在音訊子物件中。 多段請求中錄音的密鑰 (檔案) 名稱。這可以是任何支援的錄影格式 (音訊/螢幕/綜合格式)。每位聯絡人只允許使用一個音訊檔案。鍵名必須有有效的副檔名，且與錄製的媒介類型相符。副檔名可識別該檔案為音訊或螢幕錄影，或兩者兼具。 最大字元 = 128 預設字元 = 無字元

名稱	需求？	說明
Audio.StartTimeMs	否	用於 CSV 和 JSON。 在音訊子物件中。 自音訊錄製 1970-01-01 (UNIX 時間) 起，以毫秒 GMT 為單位的開始時間。 這用來判斷接點開始時的音訊偏移量。 最大字元 = 長字元 Default = ContactStartTimeMs
CalledAddress	否	用於 CSV。 那個被撥打的電話號碼。 最大字元 = 64 預設 = 空字串
已撥出電話	否	用於 JSON。 那個被撥打的電話號碼。 最大字元 = 64 預設 = NULL
CallId	否	用於 CSV 和 JSON。 一個用來識別聯絡人的 ID。 最大字元 = 128 預設 = NULL
呼喚	否	用於 JSON。 來電電話號碼。 最大字元 = 64 預設 = NULL
呼叫地址	否	用於 CSV。 來電電話號碼。 最大字元 = 64

名稱	要求	說明
		Default = 空字串
客戶時區	否	用於 CSV 和 JSON。 以 UTC 格式表示的時區。 同時也支援 Windows Time。桌面錄影客戶端會傳送 Windows 時間，而 Windows 時間則映射到 Olson 時間。 最大字元 = 255 Default = 客戶時區，定義於 Webex WFO 例 –06:00
聯絡起始時間 Ms	否	用於 CSV 和 JSON。 自 1970-01-01 (UNIX 時間) 起，起始時間以毫秒 GMT 為單位。 此欄位需輸入一個值，若缺少該值，API 則使用當前上傳時間。 請注意，這可能導致使用者體驗不佳，許多聯絡人的時間戳相同。 重要提示 ：如果你是用 Excel 匯入聯絡人，必須將開始時間欄位格式化為顯示毫秒 (有關詳細資訊，請參閱 Excel 使用者文件)。否則，Excel 會截斷毫秒，從而導致錯誤時間並阻止記錄正確導入。 最大字元數 = 長預設值 = 目前上傳時間 範例 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
方向	否	用於 CSV 和 JSON。 通話的方向，傳入或傳出。 1 = 外傳 0 = 入站

名稱	要求？	說明
		最大字元數 = 1 預設值 = NULL
線形圖	否	用於 CSV 和 JSON。 代理的線路/分機。 最大字元數 = 64 預設值 = NULL
metadata.<Custom metadata 欄位名稱>	否	在 CSV 中使用。 要填入的自訂中繼資料欄位。 若欄位不存在，則將予以建立。 任何以「元數據」開頭的列都將被視為自定義元數據欄位。 **示例** 若要設置“accountNumber”，請創建一個名為“metadata.accountNumber”的列。 欄位名稱最大字元數 = 39 自訂中繼資料值的最大字元數 = 2056
自訂中繼資料	否	以 JSON 格式使用。 要填入的自訂中繼資料欄位。 若欄位不存在，則將予以建立。 物件包含名稱/值對形式的數據。 **例** “accountNumber”：“123456” 欄位名稱最大字元數 = 39 自訂中繼資料值的最大字元數 = 2056
錄音 1	是	在 CSV 中使用。 多部分請求中錄製檔的鍵 (檔案) 名稱。 這可以是任何支援的錄製格式 (音訊/螢幕/組合)。 每位聯絡人只可傳送一個音訊檔案。 金鑰名稱必須具有與錄製的媒體類型匹配的有效擴展名。 擴充

名稱	要求	說明
		將檔標識為音訊和/或螢幕錄製。 最大字元數 = 128 預設值 = 無
錄音 2	否	在 CSV 中使用。 多部分請求中錄製檔的鍵 (檔案) 名稱。 這可以是任何支援的錄製格式 (音訊/螢幕/組合)。 每位聯絡人只可傳送一個音訊檔案。 金鑰名稱必須具有與錄製的媒體類型匹配的有效擴展名。 擴展名將檔標識為音訊或螢幕錄製，或兩者兼而有之。 最大字元數 = 128 預設值 = 無
錄音 3	否	在 CSV 中使用。 多部分請求中錄製檔的鍵 (檔案) 名稱。 這可以是任何支援的錄製格式 (音訊/螢幕/組合)。 每位聯絡人只可傳送一個音訊檔案。 金鑰名稱必須具有與錄製的媒體類型匹配的有效擴展名。 擴展名將檔標識為音訊或螢幕錄製，或兩者兼而有之。 注意： 必須有一個音訊檔，否則導入將失敗。 最大字元數 = 128
		預設值 = 無
錄製 2 偏移	否	在 CSV 中使用。 錄製 2 與錄製 1 的偏移。 範例： 在畫面檔 (WebM) 具有 5000 秒後開始的音訊檔 (WAV) (5000 = 5 秒) 。 最大字元數 = 長

名稱	要求	說明
		預設值 = 0
螢幕.位置	否	用於 CSV 和 JSON。 在螢幕子物件中。 多部分請求中錄製檔的鍵 (檔案) 名稱。 這可以是任何支援的錄製格式 (音訊/螢幕/組合)。 每位聯絡人只可傳送一個音訊檔案。 金鑰名稱必須具有與錄製的媒體類型匹配的有效擴展名。 擴展名將檔標識為音訊或螢幕錄製，或兩者兼而有之。 最大字元數 = 128 預設值 = 無
Screen.StartTimeMs	否	用於 CSV 和 JSON。 在螢幕子物件中。 自螢幕錄製的 1970-01-01 (UNIX 時間) 以來的開始時間 (以毫秒 GMT 為單位)。 這用於計算螢幕與聯絡活動開始時的偏移量。 最大字元數 = 長 預設值 = ContactStartTimeMs (聯絡開始時間)

CSV 檔案範例

CSV 可以作為分段上傳請求的一部分上傳。 關於格式的一些規則如下。

- 列數是可變的。 例如，如果您始終要使用客戶的時區，則不必在 CSV 中包含時區列。
- CSV 中包含的欄可以按任意順序排列。
- 每行中的列數必須與標題列數匹配。
- 如果值具有逗號，則必須用引號將其括起來。
- 如果不知道特定聯絡人的值，但標題存在，則該欄請使用空的字串。

> 注意 成功的回應將採用 JSON 格式，因為回應會為每個聯繫人和錄音添加一些狀態。

完整範例

此示例顯示一個檔，該檔對 CSV 檔使用可能的每個欄位。

```
AgentId，ContactStartTimeMs，TimeZone，AssocCallId，CallId，CalledAddress，Line，CallingAddress，Direction，Recording1，Recording2，Recording2Offset，metadata.accountNumber
ABC/Bunkowm，1447100000000，美國/芝加哥，103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1，call1.webmv，call1.wav，5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com，1447110000000，美國/芝加哥，103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1，call2.wav,,,987654321
```

簡短範例

此示例僅顯示 CSV 檔所需的欄位。

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

JSON 檔案範例

聯絡人資訊可以 JSON 格式匯入為 Webex WFO，作為 CSV 格式的替代。

完整範例

以下是格式化 JSON 檔案的範例。

```
{
    “AgentId”：“john.smith@acme.com”,
    “AssocCallId”：“103585664793254280”,
    “CallId”：“30611848”,
    “受話位址”：“1801”,
    “呼叫位址”：“1800”,
    “ClientTimeZone”：“中部標準時間”,
    “ContactStartTimeMs”：1447075073000,
    “方向”：1,
    “音訊”：[
        {
            “位置”：“25.wav”,
            “StartTimeMs”：1447075080000
        }
    ],
    “螢幕”：[
            “位置”：“25.WebM”,
            “StartTimeMs”：1447075075000
    ],
    “CustomMetadata”：{
            “帳號”：“123456”,
```

```
            "部門" : "銷售"
        }
}
```

簡短範例

此範例僅顯示 JSON 檔案所需的欄位。

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

郵編格式

ZIP 格式的處理方式與 CSV 或 JSON

不同，因為它是檔的集合，這些檔的處理方式就好像它們是多部分請求中的單個檔一樣。

- 檔案名稱是需要在 CSV/JSON 中引用的鍵。
- ZIP 檔中的任何資料夾結構都會被拼合並忽略。

例如，分段請求如下所示。

```
batch.zip
    Batch.CSV (包含 2 列，分別用於 call1 和 call2)
    call1.wav
    call2.wav
```

處理此多部分請求時，就好像檔全部在 ZIP 中或全部單獨位於多部分請求中一樣。

備註

- 文件的順序無關緊要。
- 如果聯繫人的上傳包含錄製檔名但不包括該錄製檔，則無法插入。

- 包含未在 CSV 或 JSON 中引用的錄製檔的上傳將忽略該錄製檔。

重要提示
您必須具有租戶管理員訪問許可權、用於批量聯繫人導入的數據伺服器訪問許可權以及為您的角色選中的批量導入許可權。

使用資料伺服器進行批量聯絡人匯入

您可以使用批量聯絡人匯入 API 透過資料伺服器批量上傳聯絡人。 使用批量聯絡人匯入

API 需要以下各項：

- Webex WFO 啟用了批量導入許可權的管理員角色。
- 對資料伺服器的讀/寫訪問許可權。

要透過資料伺服器批量上傳聯絡人：

先決條件 要使批量導入使用數據伺服器成功上傳檔，必須在 Webex WFO 中配置數據伺服器。這可以是已用於任何
其他用途或新的資料伺服器。 如果要為大容量導入配置新的數據伺服器，請參閱 Webex WFO 使用者指南中的 *“數據伺服器配置”主題*。

1. 要使用已在 Webex WFO 中配置的數據伺服器，請導航到“數據伺服器配置 ” 頁面 (“應用程式管理”>“系統配置”>“數據伺服器配置”) 並選擇該數據伺服器。
2. 在“ **區域數據伺服器 ACD 同步設置** ”部分中，確保 **選中“啟用捕獲** ”並 **分配“通用 (預設)** ACD”。
3. 按一下 **「儲存」**。
4. 創建一個 CSV (非 JSON) 檔，其中包含所有必填欄位以及要添加的任何可選欄位。
5. 在檔案前加上 CONTACT 字樣。 該單詞區分大小寫，並且必須以大寫形式鍵入。

例
您的 CSV 檔案名為 ExampleContacts.CSV。 您必須使用 CONTACT 首碼重新命名它，如下所示：

揋。例子聯絡人.CSV

6. 將 CSV 檔和所有關聯的媒體檔放在資料伺服器上的 GIS <租戶> 資料夾中。

   此資料夾位於資料伺服器設定頁面上的區域資料伺服器 GIS 檔案位置欄位定義的位置。

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

批量組織匯入 API

第三方使用批量組織導入 API 將其聯絡中心的組織結構 (群組、團隊和人員) 上傳到 Webex WFO。

API 僅插入和更新組、團隊和人員。 它永遠不會刪除，因此導入組織結構的子集是安全的。
匯入是可重複的，因為 API 僅修改那些更改的欄位。 多次導入同一檔是安全的。

匯入會按如下方式處理群組、小組及人員。

> 重要提示 如果您要為群組或團隊上傳用於批量組織匯入的 CSV
> 檔案，則列標題必須與下表中的相應請求和回應欄位匹配
> 剛好。 您不能重新排序或省略任何欄，即使每個條目都不需要它們。

群組 API Protocol 和 URI

URI	/API/上傳/群組
方法	POST
權限	批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

組。 群組由 groupName 欄標識。 如果 groupName 中的值與現有組匹配，則使用該組。
如果組名是新的，則使用該名稱創建一個組並啟動。

群組 API 請求與回應欄位

名稱	要求？	說明
身份證	是	該組的 ID 在 ACD 中。 您可以通過匯出群組資料並在生成的 CSV 檔案中檢視來識別 ID 號碼。 注意： 如果該組是新組，則 ID 必須設置為 0 (零)，否則導入將失敗。
名字	是	群組的名稱。 最大字元數 = 60 預設值 = 無
啟動日期	是	以 MM/DD/YYYY 格式啟動組的日期。 預設值 = 目前日期
停用日期	是	以 MM/DD/YYYY 格式顯示停用群組的日期。

小組 API Protocol 和 URI

URI	/API/上傳/團隊
方法	POST
權限	批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

團隊。 小組由「小組名稱」欄標識。 如果團隊名稱中的值與現有團隊匹配，則使用該團隊。 如果此小組所在的組已更改，則會更新該關係。 如果 teamName 是新的，則會在指定的組下使用該名稱創建一個團隊並啟動。

Teams API 請求與回應欄位

名稱	要求？	說明
身份證	是	團隊的 ID 在 ACD。 您可以通過匯出團隊數據並在生成的 CSV 檔中查看來識別 ID 編號。 注意： 如果該小組是新小組，則 ID 必須設置為 0 (零)，否則導入將失敗。
名字	是	小組的名稱。 最大字元數 = 60
啟動日期	是	以 MM/DD/YYYY 格式啟動組的日期。 預設值 = 目前日期
停用日期	是	以 MM/DD/YYYY 格式顯示停用群組的日期。
父群組 ID	是	小組所屬的群組名稱。
生產力編譯	是	指示在捕獲服務編譯工作效率統計資訊時是否要包括團隊的統計資訊 (True/False)。 預設值 = true

人員 API 協定和 URI

URI	/API/上傳/人員
方法	POST
權限	批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

人。 透過電子郵件、adLogin 或 acdId 辨識人員。 如果其中任何值與現有人員匹配，則使用該人員。如果該人員的小組成員資格、名稱、時區、區域設定或作用中狀態已變更，則會相應地進行更新。
如果找到匹配的人員，API 永遠不會清空三個標識符中的一個

如果某個值已存在。 例如，如果在電子郵件位址上找到匹配項，但導入的 CSV 檔不包含使用者的 ACD ID，但我們在資料庫中已經有 #，則不會覆蓋現有值。

如果所有三個人員標識碼都是新的，則會創建一個新人員，併為其指定預設的代理角色。

人員 API 請求與回應欄位

名稱	要求？	說明
personId	是	此人在 Webex WFO 中的 ID。 您可以通過匯出人員資料並在生成的 CSV 檔案中查看來識別 ID 號碼。 如果這是新人員，請使用 0 (零)。
email	是	使用者的電子郵件地址。 最大字元數 = 254 預設值 = 無
firstName	是	使用者的名字。 最大字元數 = 50 預設值 = 無
lastName	是	使用者的姓氏。 最大字元數 = 50 預設值 = 無
時區	否	代理的時區。 預設值 = 客戶的時區 有關時區名稱的完整清單，請參閱 導入和匯出使用者。 範例 美國/芝加哥
adLogin	否	使用者的 Active Directory 登入名稱。 最大字元數 = 50 預設值 = 無

名稱	要求	說明
成員群組	否	使用者所屬的團隊。
已啟動	否	以 MM/DD/YYYY 格式啟動使用者的日期。 預設值 = 目前日期
已停用	否	以下格式顯示停用使用者的日期 月/日/年。 注意 要在導入使用者時啟動已停用的使用者，請將此日期設置為 12/31/2999。
地區設定	否	使用者使用的語言。 預設值 = en
角色	否	指派給使用者的角色。 多個角色由 分號。
作用域群組	否	使用者作用域內的組。 多個群組為 以分號分隔。
範圍小組	否	使用者範圍內的團隊。 多個小組是 以分號分隔。
開啟排程	否	指出是否可以以 True 或 False 格式排程使用者 （僅限 WFM）。 預設值 = false
意見	否	在 WFM (僅限 WFM) 中指派給使用者的檢視。 預設值 = 無
主檢視	否	WFM 中的使用者主檢視 (僅限 WFM)。 預設值 = 無
公司開始日期	否	使用者開始在公司工作的日期 (格式) MM/DD/YYYY (#僅限 WFM)。 預設值 = 無

名稱	要求？	說明
公司結束日期	否	使用者離開公司的日期，格式為 MM/DD/YYYY (僅限 WFM)。 預設值 = 無
部門開始日期	否	使用者開始使用部門的日期，格式為 MM/DD/YYYY (僅限 WFM)。 預設值 = 無
員工 ID	否	使用者的員工 ID (僅限 WFM)。 預設值 = 無
排	否	使用者在聯絡中心的等級 (僅限 WFM)。 預設值 = 無
qm 檢視	否	在 QM 中指派給使用者的檢視 (僅限 QM)。 預設值 = 無
isReconcileOnly	否	選取後，代理將使用閘道錄音，並且代理的所有通話都需要通話後對帳 (僅限 QM)。 預設值 = 無
範圍租戶	否	設置為 TRUE 時，使用者具有所有組、團隊和使用者的範圍。 設置為 FALSE 時，使用者的作用域與“作用域小組”和“作用域組”字段中的配置相同 (True/False)。 預設值 = 無
acdId	是	使用者的 ID 在 ACD 中。 預設值 = 無 **注意：** 如果您選取了「為此使用者啟用計劃」複選框，則此欄位是必需的。
acdServerId	是	作為使用者資料來源的 ACD 的 ID。

名稱	要求	說明
		預設值 = 無 **注意：** 如果您選取了「為此使用者啟用計劃」複選框，則此欄位是必需的。

群組 CSV 範例

```
ID，名稱，啟動日期，停用日期
0，銷售，01/04/2018,01/01/2019
0，財務，01/04/2018,0180182019
```

小組 CSV 範例

```
ID，name，activatedDate，deactivedDate，parentGroupId，productivityCompilation
0，CAR 銷售，01/04/2018,01/01/2019，銷售，真
0，零件銷售，01/04/2018,01/01/2019，銷售，假
```

CSV 檔案範例

類別和短語 API

使用此 API 可處理以下來源的類別和短語清單。

這些方法用於類別和短語 API：

- 取得 - 擷取種類和片語資訊
- POST - 建立種類和片語
- PUT - 更新類別和短語資訊
- 移除 - 移除種類與片語資訊

刪除類別和短語 API

此方法刪除類別和短語資訊。

DELETE 協定與 URI

URI： 類別短語	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
方法	DELETE
權限	管理桌面分析管理音訊分析管理 LVSCR 分析管理文字分析管理租戶
內容類型	多部分/表單資料

> 例
> 刪除類別： /API/rest/cas/phraselist？ID=13

刪除短語： /API/rest/cas/phrase？ID=7

系統回應如下：

{“已刪除”：1}

GET 類別和短語 API

此方法檢索類別和短語資訊。

GET 協定與 URI

URI： 類別短語	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
方法	GET
權限	管理桌面分析管理音訊分析管理 LVSCR 分析管理文字分析管理租戶
內容類型	多部分/表單資料

GET 回應欄位

名稱	描述
目錄	有關分析類別的詳細資訊。
身份證	類別 ID。
說明	類別的說明。
語言識別	指定語言的字串。 範例： 美國英文 = en-us

名稱	說明
片語	有關分析片語的詳細資訊。
詞	要搜索的短語。
叫	要搜索的短語的拼音。
聲音喜歡	聽起來像目標短語的短語的替代版本。
信任	指示命中正確概率的置信度值。
身份證	ID 片語的編號。
類別識別	短語的類別 ID 編號。
州	代理的聯絡狀態。

POST 類別和短語 API

此方法創建類別和短語資訊。

POST 通訊協定和 URI

URI：	
類別短語	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
方法	POST
權限	管理桌面分析管理音 訊分析管理 Lvcsr 分析管理文字分析管理 租戶
內容類型	多部分/表單資料

POST 回應欄位

名稱	描述
類	有關分析類別的詳細資訊。
說明	類別的說明。
語言識別	指定語言的字串。 範例： 美國英文 = en-us

PUT 類別和短語 API

此方法更新類別和短語資訊。

PUT 通訊協定和 URI

URI： 類別短語	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
方法	PUT
權限	管理桌面分析管理音 訊分析管理 LVSCR 分析管理文字分析管理 租戶
內容類型	多部分/表單資料

PUT 回應欄位

名稱	描述
目錄	有關分析類別的詳細資訊。

名稱	說明
身份證	類別 ID。
說明	類別的說明。
語言識別	指定語言的字串。 範例： 美國英文 = en-us
片語	有關分析片語的詳細資訊。
詞	要搜索的短語。
叫	要搜索的短語的拼音。
聲音喜歡	聽起來像目標短語的短語的替代版本。
信任	指示命中正確概率的置信度值。
身份證	ID 短語的編號。
類別識別	短語的類別 ID 編號。
州	代理的聯絡狀態。

GET/POST/PUT JSON 檔案範例

以下是用於檢索、創建和更新類別和短語的格式化 JSON 回應檔的範例：

```
{
        "類別"：[{
                "ID"：數位，"類別"：字符串，
                "description"：字符串，
                "languageId"："en-us"
            },
            ....
        ],
        "短語"：[{
```

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

                },
                ...
            ],
            "置信度" : 數位
}
```

聯絡裝置 API

使用聯絡人裝置 API 擷取裝置清單。

聯絡裝置 API 通訊協定和 URI

URI	/API/休息/錄音/聯繫人設備
方法	GET
權限	管理 QM

參數

欄位	要求？	類型	說明
包含未設定的裝置	否	布林值	設置為 true 時，將包括未配置的設備。 預設值 = false 接受的值。 ▪ true ▪ 偽
項目每頁	否	號碼	每頁顯示的項目數。
排序欄	否	簡訊	personId
排序方向	否		選項 ▪ 升序 ▪ 降序

聯絡人裝置 API JSON 檔案範例

```
[{
```

回應檔案範例

```
        "ID" : 1,
        "名稱" : "123456789",
        "contactDeviceTypeId" : 0,
        "recordingTypeId" : 1, "已設定" :
        true, "personId" : null,
        "telephonyGroupId" : 2,
        "recordingGroupId" : 2,
        "signalingGroupId" : 3,
        "loggedInPersonId" : null,
        "virtualDevice" : null,
        "isRecordingTones" : false,
        "isStereo" : false,
        "monitoringServerId" : null,
        "contactDeviceLines" : [{
                "ID" : 49,
                "contactDeviceId" : 1,
                "分機" : "8013", "分區" : "路由分區"
            }
        ]
    }
```

聯絡人裝置批量 API

使用聯絡人裝置批量 API 批量新增裝置。

聯絡人裝置批量 API 協定和 URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
方法	POST
權限	管理 QM

有關詳細資訊，請參閱 聯繫人設備 API 。

聯絡人裝置批量 API JSON 檔案範例

回應檔案範例

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

```
27                          {“contactDeviceId”：238，“分機”：“7104”，“ID": 412458,”分區“：”“}
28                  ],
29                  “contactDeviceTypeId”：0,
30                  “ID”：238,
31                  “isRecordingTones”：假,
32                  “isStereo”：假,
33                  “loggedInPersonId”：29,
34                  “monitoringServerId”：null,
35                  “名稱”：“SEPWIN7X64004”,
36                  “personId”：29,
37                  “recordingGroupId”：1,
38                  “recordingTypeId”：1,
39                  “signalingGroupId”：1,
40                  “telephonyGroupId”：1,
41                  “virtualDevice”：空
42              }
43          ],
44          “刪除”：[
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”：null,
57                  “名稱”：“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”：null,
77                  “名稱”：“SEPWIN8X64003”,
```

```
                    “personId”：22,
                    “recordingGroupId”：1,
                    “recordingTypeId”：1,
                    “signalingGroupId”：1,
                    “telephonyGroupId”：1,
                    “virtualDevice”：空
                }
        ],
        “更新”：[
                {
                    “已配置”：真,
                    “contactDeviceLines”：[{“contactDeviceId”：88，“分機”：“9504”,
“ID": 412466,”分區“：”“}],
                    “contactDeviceTypeId”：0,
                    “ID”：88,
                    “isRecordingTones”：假,
                    “isStereo”：假,
                    “loggedInPersonId”：31,
                    “monitoringServerId”：null,
                    “名稱”：“CSFWIN10X64004”,
                    “personId”：31,
                    “recordingGroupId”：1,
                    “recordingTypeId”：1,
                    “signalingGroupId”：1,
                    “telephonyGroupId”：1,
                    “virtualDevice”：空
                },
                {
                    “已配置”：真,
                    “contactDeviceLines”：[{“contactDeviceId”：86，“分機”：“9503”,
“ID”：41251 1、“分區”：“”}],
                    “contactDeviceTypeId”：0,
                    “ID”：86,
                    “isRecordingTones”：假,
                    “isStereo”：假,
                    “loggedInPersonId”：23,
                    “monitoringServerId”：null,
                    “名稱”：“CSFWIN10X64003”,
                    “personId”：23,
                    “recordingGroupId”：1,
                    “recordingTypeId”：1,
                    “signalingGroupId”：1,
                    “telephonyGroupId”：1,
                    “virtualDevice”：空
                }
        ]
}
```

聯絡人 API

聯絡人 API 允許使用者搜尋特定的聯絡人，然後連結到 Webex WFO 以在媒體播放程式中播放。

協定和 URI

URI	/API/休息/錄音/聯繫人/<ID>
方法	GET
權限	搜尋聯絡人
內容類型	多部分/表單資料
參數	ID = 現有聯絡人的標識符。 此資源 URI 可尋找特定的聯絡人 ID。 如果 {ID} 不存在，回應將返回錯誤代碼而不是空清單。 開始時間 = <聯絡的開始時間戳記>

請求欄位

注意： 如果使用 beginTime 參數，則還必須在 URI 查詢中使用 endTime 參數。

參數	描述
代理	使用者的 ID。 接受的值為整數 ID。 參數 (“agent”) 區分大小寫並且必須全部小寫。 如果使用者使用帶有大寫字母 A 的參數，它將返回每個代理。 隨意的
阿尼	通話的自動號碼識別 (ANI)。 換言之，ANI 會識別來電方的號碼。 接受的值是帶有星號 (*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。

參數	說明
	此參數在單個查詢中可以出現零次或多次。 範例： 聯絡人？`ani=1234&ani=4567` 為參數提供多個值時，查詢會將這些值與 OR 組合在一起 (即，前面的範例搜尋 ani=1234 或 ani=4567 的聯絡)。 隨意的。
assocCallId	根據客戶將聯絡人聯繫在一起的關聯聯絡人 ID 體驗。 隨意的。
開始日期	僅返回在指定日期或之後開始的記錄。 格式： 年 – 月 – 日。 如果未指定範圍且未指定 beginDate，則預設值為今天之前的 60 天。
開始時間	與 beginDate
	一起使用以返回在指定日期和時間當天或之後開始的記錄。 格式： `HH`：毫米。
通話 ID	來自第三方整合的聯絡人 ID。 接受的值為字串。 隨意的。
可以評估	指定使用者能否計算此聯絡活動。 接受的值為 實。 如果使用者在登錄到 Webex WFO 時可以計算此聯絡，則 true 返回該聯絡。 隨意的。 如果未包含此參數，查詢將不會篩選聯絡人。 值：如果登錄使用者可以評估聯繫人，則為 True。
日期評估結束	評估的已過濾聯絡範圍的結束日期。 格式： 年 – 月 – 日。
dateEvaluatedStart	評估的已過濾聯絡範圍的開始日期。 格式： 年 – 月 – 日。
德尼斯	通話的撥打號碼識別伺服器 (DNIS)。 換言之，就是受話號碼。 接受的值是帶有星號 (*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。 此參數在單個查詢中可以出現零次或多次。 什麼時候

參數	說明
	為參數提供多個值，查詢將這些值與 OR 組合在一起。 隨意的。
結束日期	僅返回在指定日期之前開始的記錄。 格式： 年 – 月 – 日。 如果未指定範圍且未指定結束日期，則預設值為今天。
結束時間	與 endDate 一起使用以返回在指定日期之前開始的記錄。 格式： HH：毫米。
排斥	返回指定值的統一資源識別碼 (URI)。 按一下 URI 可查看與指定值關聯的資料。 隨意的。 值： ▪ 事件 - 傳回指向事件資料的 URI。 ▪ 中繼資料 - 傳回指向中繼資料的 URI。 ▪ metadata.key1—傳回指向中繼資料物件中的 key1 屬性的 URI。
脹	返回與指定值關聯的所有數據，而不是 URI。 隨意的。 值： ▪ 事件 - 展開所有事件以包含所有事件數據，而不僅僅是 URI。 ▪ 中繼資料 - 展開所有中繼資料，而不只是 URI。 ▪ metadata.key1—僅展開中繼資料物件中的 key1 屬性。
firstName	代理的名字。接受的值是帶有任意星號 (*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。 隨意的。
隊	群組的 ID。 接受的值為整數 ID。 隨意的。有錄音
	僅返回與錄製文件關聯的聯繫人。 隨意的。 值： ▪ true ▪ 偽

參數	說明
	如果未包含此參數，查詢將不會按記錄篩選聯繫人。
人力資源	聯絡活動計算是否已標記為人力資源 (小時)。 隨意的。 值： ▪ true ▪ 偽 ▪ 1 (真) ▪ 0 (假)
進行中	聯絡活動計算是否正在進行中。 隨意的。 值： ▪ true ▪ 偽 ▪ 1 (真) ▪ 0 (假)
lastName	客服的姓氏。接受的值是帶有任意星號 (*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。 此參數在單個查詢中可以出現零次或多次。 什麼時候 為參數提供多個值，查詢將這些值與 OR 組合在一起。 隨意的。
限	可用於增加結果總數和獲取更大結果集的 URL 參數。 隨意的。 重要說明 使用此參數可能會對性能產生負面影響。 Cisco 建議 100 個或更少。
線	通話的分機 (從記錄通話的代理的角度來看)。 接受的值是帶有星號 (*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。 此參數在單個查詢中可以出現零次或多次。
	為參數提供多個值時，查詢會組合以下值：

參數	說明
	帶有 OR 的值。 隨意的。
中繼資料	中繼資料欄位。 隨意的。 值： ▪ <key>~<operator>~<value> 其中<key> 是在 Monitoring and Recording Administrator 中設定的中繼資料欄位的名稱，必須完全符合設定的中繼資料名稱。 <運算子>是以下之一： ▪ 等於 ▪ 開頭為 ▪ 結束與 ▪ 包含 <value> 可以包含帶有星號 (*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。 此參數在單個查詢中可以出現零次或多次。 為參數提供多個值時，查詢會將這些值與 OR 組合在一起。 如果未指定值，查詢將返回具有指定鍵的元數據的所有聯繫人。
需要核准	聯絡人評估是否需要核准。 隨意的。 值： ▪ true ▪ 偽 ▪ 1 (真) ▪ 0 (假)
數	聯絡人中使用的任何號碼 (ANI 或 DNIS)。 接受的值是帶有星號 (*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。 此參數在單個查詢中可以出現零次或多次。 什麼時候 為參數提供多個值，查詢將這些值與 OR 組合在一起。 隨意的。

參數	說明
phoneNumber	聯絡人 (ANI、DNIS 或 Line) 中使用的任何號碼。 被接受的值是帶有星號 (*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。 此參數在單個查詢中可以出現零次或一次。 隨意的。
山脈	用於分頁瀏覽結果的標頭參數。 其中，“專案=<1-200>”。 隨意的。 最佳實踐 範圍參數可以與限制查詢參數結合使用，從而增加總結果。
已記分	聯絡活動是否已經記分。 隨意的。 值： ▪ true ▪ 偽 ▪ 1 (真) ▪ 0 (假)
搜尋統計	返回匹配為「計數」的可用記錄總數。 其中接受的值為： ▪ true ▪ 假可 選。
靜默持續時間	僅傳回持續時間 (以毫秒為單位) 為記錄的聯絡活動 靜音等於或大於指定的值。 範例 silenceDuration=5000 傳回有一個或多個記錄的靜默實例等於或更大的聯絡活動超過 5 秒。 隨意的。
靜默事件	僅返回靜默事件數等於或的聯絡

參數	說明
	大於指定的值。 範例 silenceEvents=5 傳回存在 5 個或更多靜默事件的聯絡。 隨意的
標記	聯絡活動是否已標記。 接受的布林值包括： ▪ true ▪ 偽 ▪ 1 (真) ▪ 0 (假) 可選。
談話持續時間	僅返回錄製的通話持續時間 (以毫秒為單位) 的聯絡活動 Over 事件等於或大於指定的值。 範例 ：talkOverDuration=5000 傳回其中有一個或多個記錄的討論事件實例等於或大於 5 秒。 隨意的。
討論事件	僅返回討論事件數等於或的聯絡大於指定的值。 範例 talkOverEvents=5 傳回包含 5 個或更多討論事件的聯絡活動。 隨意的。
隊	團隊的 ID。 接受的值為整數 ID。 隨意的。
訓練	聯絡活動評估是否已標記為用於訓練。 隨意的。 值： ▪ true

參數	說明
	▪ 偽 ▪ 1 (真) ▪ 0 (假)
型	聯絡活動的類型。 Type 參數根據上傳狀態過濾聯絡。 隨意的。 值： ▪ 品質 ▪ 存檔 如果未包含此參數，則查詢不會根據上傳狀態進行篩選。 注意： 只有當您指定歸檔類型時，歸檔使用者角色才具有全域作用域。

執行組合搜尋

以下請求返回自 2018 年 1 月 1 日 (GMT) 起為品質目的記錄的所有聯絡人清單。

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

使用元資料鍵執行搜尋

以下請求傳回包含名為 phone 的元資料的所有聯絡人清單。

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

以下傳回包含名為 customerNo 的元資料的所有聯絡人的清單。

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

使用具有特定值的元資料鍵執行搜尋

以下請求傳回元資料值為 555-1234 的所有聯絡人清單。

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

執行「尋找沉默事件」的搜索

以下請求傳回一個聯絡人列表，其中包含兩個或多個持續時間為 10 秒或更長的靜音事件。

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

JSON 檔案範例

{
“hr”：假，“dnis”：
“2111”,
「callDuration」：15000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"name" : "form1",
"$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
},
“團隊”：{
"name" : "team1",
"$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"qualityReason" : {
"text" : "今日第一通電話", "reasonId" : 1,
"key" : "rec_reason_what_first"
},
“代理人”：{
"lastName" : "Bunkowske",
"username" : "bunkowm",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Mark",
"displayId" : "0.1"
},
"評估" : { "stateId" :
1,
得分：90
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"training" : false, "ID" :
1,
"startTime" : 1239308710000,

"tz" : "美國/芝加哥",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
「團體」 : {
"name" : "group1",
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
“評估者” : {“姓氏” : “Sillars”,
“用戶名” : “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 檔案範例 searchStats 參數 = true

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

聯絡基本搜尋 API

聯絡基本搜尋 API 返回有關正在進行或最近完成的通話的詳細資訊。

傳回的資訊包含與搜尋參數相符的最新聯絡人。 最近一次聯繫可能正在進行中。

協議和 URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
方法	GET
權限	搜尋聯絡人
內容類型	multipart/form-data

請求字段

名稱	需要？	類型	說明
ani	否	字串	聯絡人的來電號碼。
dnis	否	字串	撥打了聯絡人的電話號碼。 經紀人電話號碼。
firstName	否	字串	經紀人的名字。
lastName	否	字串	經紀人的姓氏。
線	否	字串	從這個角度來看，通話的擴展功能（正在錄音的代理人）。 已偵測到可接受的值為帶星號 (*) 的字串或問號 (？) 通配符。

名稱	需要？	類型	說明
			此參數在單一查詢中可以出現零次或多次。當您為參數提供多個值時，查詢會使用 OR 將這些值組合在一起。 選修的。
使用者名稱	否	字串	從 Person 表中取得代理人的電子郵件地址。

響應字段

JSON 輸出包含下表中定義的欄位。

欄位	描述
身份證	聯絡人的 CCR 資料庫 ID。
assocCallId	相關聯絡人 ID 的聯絡人。
通話時長	通話時長。
錄音網址	聯絡播放連結的 URL。
已完成	指示通話是已完成還是正在進行中。true = 通話已完成 False = 通話正在進行中
開始時間	通話開始時間戳 (格林威治標準時間)。
代理	經紀人詳細資料。
引用	指向人員資源的 URL 引用
顯示 ID	顯示代理程式的 ID。
lastName	代理人的姓氏
firstName	代理人的名字。
username	代理人的電子郵件地址。

如果沒有符合給定參數的聯絡人
(例如，提供的代理從未接聽過電話，或不在範圍內)，系統將傳回 404 Not Found 回應。
對於未與代理程式關聯的聯絡人 (例如，網關記錄的聯絡人)，「agent」屬性將為空。

JSON 檔案範例

以下是已格式化的 JSON 回應範例。


```
{
    "ID" : 2,
    "assocCallId" : "00001007771411573215",
    "recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact=2", "isComplete" : false,
    「開始時間」：1481520391000，「代理」：
    {
        "$ref" : "\/API\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId" :
        "al dente",
        "lastName" : "dente",
        "firstName" : "al",
        "使用者名稱" : " al.dente@your-domain.com“
    }
}
```

聯絡監測 API

聯絡人監控 API 使用戶能夠查看管理員呼叫此 API 後 15 分鐘內建立的聯絡人總數。

所有聯絡人均被記錄在資料庫中，並顯示為 API。 但是，使用此 API 顯示的聯絡人數量可能與聯絡人表中顯示的聯絡人數量不同。 例如，根據您如何設定全域設置，「通話時長」參數決定了使用者介面中顯示的聯絡人數量。 使用者介面中顯示的聯絡人數量小於或等於使用此 API 顯示的聯絡人總數。

> 筆記 API 在根記錄被協調之前不會將其計入統計。

協議和 URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
方法	得到
權限	管理租用戶權限
內容類型	應用程式/JSON

響應字段

JSON 輸出包含下表中定義的欄位。

欄位	描述
聯絡人	代理人與客戶之間的通話。

欄位	描述
全部的	過去 15 分鐘內創建的聯絡人數量。包含音訊的聯絡人總數
	過去 15 分鐘內創建的聯絡人數量 上傳了音訊錄音。
totalWithVideo	過去 15 分鐘內創建的聯絡人數量 已上傳螢幕錄影。

JSON 回應範例

以下是一個已格式化的 JSON 回應範例。

```
{
    "聯絡方式":{
            總計：215，含音訊總計：175,
            含影片總計：85
    }
}
```

自訂元資料搜尋 API

使用自訂元資料搜尋 API 尋找所有具有特定自訂元資料值的聯絡人。

> 筆記 **若要搜尋具有標準元資料**值的聯絡人，或搜尋具有此 API **不支援的其他參數的聯絡人，請使用** 聯絡 API。

協議和 URI

URI	API/rest/recording/metadata/contact
方法	得到
權限	查看聯絡人

請求字段

名稱	是否為必需？	類型	說明
元資料鍵	是	字串	用於元資料鍵搜尋.
元資料值	是	字串	您所使用的元資料值正在搜尋。
限制	否	號碼	最大接觸次數要返回的 ID。 預設情況下，這是 1,000. 最大值是 100,000.
抵銷	否	號碼	用於搜尋聯絡人 ID 的值小於偏移量。 這此欄位用於分頁，因為傳回的聯絡人 ID 已排序

名稱	是否為必需？	類型	描述
			按降序排列。 詳情請參閱 回應 欄位 。

響應字段

欄位	描述
分頁	用於分頁的 JSON 資料。 此字段包含以下子字段字段： ▪ **下一步：要呼叫 API 取得下一批數據，還有更多數據。 如果沒有更多數據，則此字串為空。** ▪ **總數：與您搜尋的元資料鍵/**值對相符的聯絡人 ID 數量。
數據	包含聯絡人 ID 的 JSON 清單。

JSON 回應範例

以下是一個已格式化的 JSON 回應範例。

```
{
  分頁：{「下一頁」：
"recording/metadata/contact?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
    總計：200
  },
  「數據」：[
    {
      ID": 376909
    },
    {
      ID": 376908
    },
    {
      ID": 376907
    },
```

```
        {
            ID": 376906
        },

    ]
}
```

評估表 API

使用此 API 請求 QM 評估表資訊。

協議和 URI

URL	/API/rest/recording/evalform
方法	GET
內容類型	multipart/form-data

響應字段

名稱	描述
身份證	評估表 ID。
name	評估表名稱。
說明	評估表說明。
創作者	評估表創建器。
創建	評估表建立時間 (以 UNIX 時間戳毫秒為單位)。 手動加權
	指示評估中的問題是否採用手動加權。 形式。
createdTZ	評估表創建時的時區。
更新程式	更新指示器。
更新	評估表上次更新的時間指示符，採用 UNIX 時間戳記格式。

名稱	描述
updatedTz	評估表更新時所在的時區。
地位	評估表狀態。
預設表單	指示評估表是否顯示預設答案值。需要審批
	指示評估表所做的更改是否需要獲得批准。頻段範圍
	有關評估表評分範圍的詳細資訊。
樂團	評估表分數段號。
開始	評估表段的開始。
結尾	評估表分段結束。
評分類型	評估表得分的詳細資訊。
身份證	得分 ID。
name	分數類型名稱。 範例 百分比
部分	評估表各部分的詳細資料。
身份證	評估表部分 ID。
name	評估表部分名稱。
訂購	該部分在評估表中出現的順序。
重量	評估表各部分的權重因素。
起始顏色	評估表部分的起始顏色。
結束顏色	評估表部分的結尾顏色。
問題	關於評估表問題的詳細資訊。
身份證	問題 ID。
文字	問題文本。

名稱	描述
訂購	問題在本節中出現的順序。
重量	賦予該問題權重。
說明	問題描述。
選項	有關問題選項的詳細資訊。
身份證	選項 ID
類型	問題類型。 範例 KPI 和添加劑
標籤	指示是否顯示問題的標籤。
isDefault	指示這是否為預設問題。
Kpi 優先權	表明這是否是確定 KPI 評分的優先問題。
訂購	問題出現的順序。
積分	本題分值。

JSON 檔案範例

以下是一個已格式化的 JSON 回應檔範例。


```
[
    {
        "ID": 數字, "名稱": 字串,
        "描述": 字串, "創建者": 字
        串,
        "created": epoch 毫秒,
        "manualWeighting": 布林值,
        "createdTz": "America/Chicago",
        "updater": "2",
        「已更新」：1489634636917,
```

"updatedTz": "美國/芝加哥", "status": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
「樂團」：1,
「開始」：0,
「結束」：40
}, {
「樂團」：2,
「開始」：40,
結束：60
}, {
「樂團」：3,
「開始」：60,
結束：100
}
],
"scoreType": {
"ID": 1,
名稱：百分比
},
"sections": [{
"ID": 1,
“名稱”：“第 1 節”，“順
序”：0,
“權重”：1.0，“startColor”：“#ffffff”,
“endColor”：“#000000”，“問題”：
[{
"ID": 1,
文字：服務如何？

「訂單」：0,
「權重」：0.5,
“描述”：””,
「選項」：[{
"ID": 1,
"type": "KPI",
"label": "Y", "isDefault":
true, "kpiPriority": 0,
「訂單」：0,
分數：100

}, {
"ID": 2,
"類型": "加法型",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
「訂單」：1,
得分：0

}, {
"ID": 3,
類型：不適用,
"label": "N/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
「訂單」：2,
得分：0

}
]
},
....
]

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

評估表 ID API

使用此 API 請求有關特定 QM 評估表的資訊。

協議和 URI

URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
方法	GET
內容類型	multipart/form-data

響應字段

名稱	描述
身份證	評估表 ID。
name	評估表名稱。
說明	評估表說明。
創作者	評估表創建器。
創建	評估表建立時間 (以 UNIX 時間戳毫秒為單位)。 手動加權
	指示評估中的問題是否採用手動加權。 形式。
createdTZ	評估表創建時的時區。
更新程式	更新指示器。
更新	評估表上次更新的時間指示符，採用 UNIX 時間戳記格式。

名稱	描述
updatedTz	評估表更新時所在的時區。
地位	評估表狀態。
預設表單	指示評估表是否顯示預設答案值。需要審批
	指示評估表所做的更改是否需要獲得批准。頻段範圍
	有關評估表評分範圍的詳細資訊。
樂團	評估表分數段號。
開始	評估表段的開始。
結尾	評估表分段結束。
評分類型	評估表得分的詳細資訊。
身份證	得分 ID。
name	分數類型名稱。 例子 百分比
部分	評估表各部分的詳細資料。
身份證	評估表部分 ID。
name	評估表部分名稱。
訂購	該部分在評估表中出現的順序。
重量	評估表各部分的權重因素。
起始顏色	評估表部分的起始顏色。
結束顏色	評估表部分的結尾顏色。
問題	關於評估表問題的詳細資訊。
身份證	問題 ID。
文字	問題文本。

名稱	描述
訂購	問題在本節中出現的順序。
重量	賦予該問題權重。
說明	問題描述。
選項	有關問題選項的詳細資訊。
身份證	選項 ID
類型	問題類型。 例子 KPI 和添加劑
標籤	指示是否顯示問題的標籤。
isDefault	指示這是否為預設問題。
Kpi 優先權	表明這是否是確定 KPI 評分的優先問題。
訂購	問題出現的順序。
積分	本題分值。

JSON 檔案範例

以下是一個已格式化的 JSON 回應檔範例。


```
[
    {
        "ID": 數字, "名稱": 字串,
        "描述": 字串, "創建者": 字
        串,
        "created": epoch 毫秒,
        "manualWeighting": 布林值,
        "createdTz": "America/Chicago",
        "updater": "2",
        「已更新」：1489634636917,
```

"updatedTz": "美國/芝加哥", "status": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
「樂團」：1,
「開始」：0,
「結束」：40
}, {
「樂團」：2,
「開始」：40,
結束：60
}, {
「樂團」：3,
「開始」：60,
結束：100
}
],
"scoreType": {
"ID": 1,
名稱：百分比
},
"sections": [{
"ID": 1,
“名稱”：“第 1 節”，“順
序”：0,
“權重”：1.0，“startColor”：“#ffffff”,
“endColor”：“#000000”，“問題”：
[{
"ID": 1,
文字：服務如何？

「訂單」：0,
「權重」：0.5,
“描述”：””,
「選項」：[{
"ID": 1,
"type": "KPI",
"label": "Y", "isDefault":
true, "kpiPriority": 0,
「訂單」：0,
分數：100

}, {
"ID": 2,
"類型": "加法型",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
「訂單」：1,
得分：0

}, {
"ID": 3,
類型：不適用,
"label": "N/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
「訂單」：2,
得分：0

}
]
},
....
]

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

導出 API

這個 API 公開了類似 REST 的端點，用於執行匯出操作。 它允許您以 CSV 格式從後端模型檢索資料。

協議和 URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> 其中 <importType> 是預先定義的導入類型之一。 範例 導入類型的範例為 人員、 群組和 團隊。
方法	GET
權限	批次導入
內容類型	multipart/form-data

請求字段

欄位	需要？	類型	說明
acdId	否	字串	如果設置，則傳回與此 ACD ID. 關聯的代理
基本訊息	否	布林值	當設定為 True 時，僅傳回基本代理訊息，包括 ID、名字、姓氏和員工編號。

預設情況下 (即未設定任何參數)，無論啟動狀態如何，都會傳回所有代理程式。

注意：所有變體均強制執行視圖規則。 只會回覆來電者可見的客服人員。

響應字段

JSON 輸出包含下表中定義的欄位。

下表定義了人員欄位。

欄位	描述
使用者 ID	用戶 ID 在 Webex WFO 中。
電子郵件	使用者的電子郵件地址。
名字	用戶的名字。
姓氏	使用者的姓氏。
顯示時區	使用者顯示的時區。
登入	用戶登入名稱 ID。
員工 ID	用戶的員工 ID。
團隊	用戶所屬的團隊。
僅和解	
已啟用	用戶啟動日期。
已停用	使用者停用日期。
地區設定	使用者使用的語言。
角色	分配給使用者的角色。
全面範圍	設定為 TRUE 時，使用者擁有對所有群組、團隊和使用者的權限。 當設定為 FALSE 時，使用者的範圍將按照「範圍團隊」和「範圍組」欄位中的配置進行設定。
範圍組	用戶範圍內的群組。
範圍團隊	用戶範圍內的團隊。
QM 瀏覽量	分配給 QM 使用者的視圖。
ACD ID	用戶 ID 在 ACD 中。
ACD 伺服器 ID	用戶資料來源 ACD 的 ID。 啟用計劃
	指示該使用者是否可以被安排行程。 對/錯。

欄位	描述
檢視	使用者在 WFM 中被指派的視圖。
主視圖	使用者在 WFM 中的主視圖。
技能映射	指派給該使用者的技能對應。
公司成立日期	用戶入職日期。 部門開始日期
	使用者入職部門的日期。 秩
	使用者在呼叫中心的層級。
公司結束日期	用戶離職日期。
工作條件概況	指派給該使用者的工作條件設定檔。
發布計劃概要	指派給該使用者的日程發布設定檔。
安排時區	用於安排代理的時區。
Max Staffing Group	使用者被指派到的最大人員配置群組。

下表定義了各組的欄位。

欄位	描述
群組 ID	該群組的 ID 在 ACD 中。
名稱	小組名稱。
啟用日期	該小組成立日期。
停用日期	群組停用的日期。

團隊欄位定義如下表所示。

欄位	描述
小組 ID	團隊的 ID 在 ACD 中。
名稱	小組名稱。

欄位	描述
啟用日期	該小組成立日期。
停用日期	群組停用的日期。
家長群 ID	團隊所屬的團體。
生產力彙編	（假/真）指示是否在以下情況下包含該團隊的統計數據： 採集服務會收集生產力統計資料。

CSV 檔案輸出範例

以下是匯出的 CSV 檔案範例，其中包含所要求的資料。 CSV 檔案的標頭已在地化，以符合使用者選擇的區域設定。

團隊 ID，名稱，啟用日期，停用日期 3，匯出團隊 1，

2016 年 8 月 17 日，2999 年 12 月 31 日

5、出口團隊 2、206 年 8 月 17 日、2999 年 12 月 31 日

通用文字導入 API

通用文字導入 API 提供了從基於文字的來源匯入資料的功能。

協議和 URI

URI	/API/rest/cas/importtext
方法	POST, PUT
權限	管理員租用戶
內容類型	JSON

JSON 請求字段

JSON 檔案包含下表中定義的欄位。

> 注意：請求中的列可以按任意順序排列。 您選擇使用的每一列都需要列標題。

欄位	子領域	需要？	說明
記錄	接收者	否	指定收件者的字串清單。 以豎線分隔。
記錄	寄件人	否	用於指定發送者的字串。 這不需要是電子郵件地址。
記錄		是	一個記錄數組，每個記錄對應一個要匯入的聯絡人。
記錄	身份證	否	來自與聯絡人關聯的來源的識別碼。 這不是 CCR ID。 如果滿足以下條件，則不會匯入聯絡人： ID 已用於先前的聯絡人。
記錄	元數據	否	與聯絡人相關的任何元資料。 名稱必須與定義的元資料欄位相符。

欄位	子領域	需要？	說明
文字類型		是	標明文本來源。 該值應為以下值之一： ▪ email ▪ 聊天 ▪ 網站 ▪ 其他
記錄	時間	是	指定與聯絡人關聯的開始時間。 格式為 UNIX 時間戳記 (毫秒)。
記錄	文字	是	包含對話內容的聯絡人正文。
評估表	ID 名字	否	如果確定聯絡人符合品質標準，則將指派給該聯絡人的評估表。 您可以提供 ID 或名稱。如果未提供 ID，則 API 將按名稱尋找評估表。
記錄	使用者名稱	是	與該聯絡人關聯的使用者的登入資訊。
記錄	主題	否	與聯繫相關的主題。
記錄	參考	否	通常用於電子郵件中，以追蹤主題討論。 以豎線分隔。

JSON 檔案範例

```
{
        "textType": "email|chat|Twitter|website|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "name": "evalForm 的名稱。 上傳只需輸入名稱或僅輸入 ID 即可。 只能分配一個評估表單。
        },
        「記錄」 : [
                {
```

"時間": 1439993633000,

"username": "代理人的使用者名稱。 用於識別此聯繫所歸因的代理人」。

「寄件者」：電子郵件或簡訊的寄件者，通常是電子郵件地址。 它能接受任何琴弦。」

「接收者」：[

“接收器 1”,

“接收器 2”

],

"text": "這是文字正文，也是要進行搜尋以尋找符合項的部分。"

"subject": "這是電子郵件或簡訊的主題" "metadata": {

"field1" : "value1",

"field2" : "value2"

},

「參考」：[

“參考文獻 1”,

“參考文獻 2”

],

"ID" : "文字的識別碼；僅與...有關電子郵件”

}

]

}

通用文字導入 (支援多個文件) API

通用文字導入 (支援多個文件) API

提供了從基於文字的來源匯入資料的功能，其中聯絡人和內容位於單獨的文件中。 這個 API 既可以獨立使用，也可以由資料伺服器服務使用。

> 筆記 當您使用 Webex WFO API, 匯入文字資料時，文字應進行 UTF-8 編碼。這樣就可以包含 ASCII 編碼中不可用的特殊字元。

協議和 URI

URI	/API/upload/textcontacts/
方法	POST
權限	批次導入
內容類型	multipart/form-data

請求字段

CSV 和 JSON 檔案包含下表中定義的欄位。

> 筆記 如果您使用資料伺服器上傳文件，則 CSV 或 JSON 檔案的名稱必須為 TEXTCONTACT。

欄位	需要？	類型	說明
評估表	否	字串	評估表名稱。如果聯絡人被標記為品質問題，則指派給該聯絡人的評估表。
檔案名稱	是	字串	包含對話內容的文字檔名。
身份證	否	字串	來自與聯絡人關聯的來源的識別碼。 這不是 CCR ID。 聯絡人不是

欄位	需要？	類型	說明
			如果 ID 已用於先前的聯絡人，則匯入。
元數據	否	字串	與聯絡人相關的元資料。 元資料名稱必須與定義的元資料欄位相符。
接收者	否	字串	收件者名單。 每位收件人之間以垂直線符號 (|) 分隔。
參考	否	字串	用於在電子郵件中追蹤主題討論的文字。 以垂直線分隔 (如果檔案為 CSV 格式) 或以 JSON 陣列分隔 (如果檔案為 JSON 格式)。
寄件人	否	字串	寄件人姓名。可以是電子郵件地址，但並非必須如此。
主題	否	字串	與聯絡人相關的主題。
文字類型	是	字串	文字來源。 有效值： ▪ 聊天 ▪ email ▪ Facebook ▪ 其他 ▪ 網站
時間	是	時間	與合約相關的開始時間。 格式 = Unix 時間戳記 (毫秒)。
使用者名稱	是	字串	與該聯絡人關聯的使用者登入。

支援的格式

多部分上傳包括一個或多個聯絡人資料檔案和一個或多個內容檔案。

檔案	支援的格式
聯絡資料－包含	CSV，JSON

檔案	支援的格式
聯絡資訊	
內容－包含聯絡人的文字部分	TXT

您也可以上傳包含上述所有格式檔案的 ZIP 檔案。
解壓縮後，文件內容將被視為包含在標準的多部分請求中。 詳情請見此。

> 重要的 CSV 和 JSON 檔案只能用於聯絡人數據，ZIP
> 檔案只能用於壓縮檔案以進行多部分上傳。 內容檔案不能使用 CSV、JSON 或 ZIP 文件格式。

批次 CSV 檔案範例

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refre nces, ID email,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,#pii_hiecgfa,a1121,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,a1,121,a. accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent1@cisco.com |agent2@cisco.com，關閉我的帳戶，accNum=676，ref1，2 個聊天記錄，
chat1.txt，1,1439993633000，agent1@cisco.com，cust3@abc.com，agent1@cisco.co m，問題，accNum=900hiecgfgz，agent1@cisco.co m，問題，accNum=9001，

ZIP 檔案範例

ZIP 檔案與 CSV 或 JSON 檔案的處理方式不同，因為 ZIP
檔案是檔案的集合，在多部分請求中，它們會被當作單獨的檔案來處理。 使用 ZIP
檔案時請記住以下幾點：

- ZIP 檔案的名稱是需要在 CSV/JSON 中引用的鍵。
- ZIP 檔案中的任何資料夾結構都將被扁平化並忽略。

例如，一個多部分請求看起來像這樣。

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (包含 2 行，分別對應 email1 和 chat1) email1.txt

chat1.txt

此多部分請求的處理方式與處理所有檔案都位於 ZIP
檔案中或處理所有單獨位於多部分請求中的檔案的方式相同。

JSON 檔案範例

JSON 正文


```
[
        {
                "textType": "email", "time":
                1439993633000,
                "使用者名稱": " john.smith@acme.com "",
                "寄件者": "mysender",
                "filename": "email1.txt",
                “主題” : “這是電子郵件或簡訊的主題”,
        },
        {
                "textType": "聊天",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "name": "evalForm 的名稱。 上傳功能僅支援
            名稱或僅 ID。 只能分配一個評估表單。
                },
                "時間": 1439993633000,
                "使用者名稱": " john.smith@acme.com "",
                "寄件者": "mysender",
                "filename": "chat1.txt",
                「主題」 : 「這是電子郵件或簡訊的主題」「收件者」 : [
                        “接收器 1”,
                          “接收器 2”
                ],
                "元資料": {
```

"field1" : "value1", "field2" :
"value2"
},
「參考」 : [
“參考文獻 1”,
“參考文獻 2”
],
}
]

內容

email1.txt

這是郵件正文。

導入 API

這個 API 公開了類似 REST 的端點，用於執行導入操作。 它允許您檢索有關後端物件模型的資訊 (即後端模型欄位以及可指派給這些欄位的類型)，並將 CSV 檔案中的資料匯入到這些後端模型中。

GET 匯入協定和 URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} 其中 importType 是預先定義的導入類型之一。使用者 例子 使用者， 團體，和 團隊。
方法	GET
權限	批次導入
內容類型	multipart/form-data

GET 導入請求字段

欄位	需要？	類型	說明
acdId	否	字串	如果設置，則傳回與此 ACD ID. 關聯的代理
基本訊息	否	布林值	設定為 True 時，僅傳回基本代理資訊 (ID、名字、姓氏、員工編號)。

預設情況下 (即未設定任何參數)，無論啟動狀態如何，都會傳回所有代理程式。

筆記 所有變體都強制執行視圖規則。 只會回覆來電者可見的客服人員。

GET 導入響應字段

JSON 輸出包含下表中定義的欄位。

欄位	描述
欄位	後端模型中的欄位清單。
鑰匙	資料庫鍵，用於標識後端欄位。
標籤	使用者介面中使用的欄位標籤。
必需的	指定該欄位是否為必填項。
多值	指定該欄位是否可以接受多個值。
類型	此欄位可接受的資料類型清單。 資料類型範例包括文字、日期和布林資料。
程式碼	資料類型的代碼。
說明	資料類型描述。
格式	資料類型範例。

取得導入 JSON 檔案範例

以下是一個已格式化的 JSON 回應範例。


```
{
        “字段” : [
            {
                "key": "ID",
                "label": "團隊 ID", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "整數", "description": "數字",
                    "format": "1, 2, 3"
                }
            ]
    },
```

```
            {
                "key": "name",
                "label": "名稱", "required":
                true, "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "code": "文字", "description": "文
                    字", "format": "範例文字"
                }
        ]
},
{
            "key": "activatedDate", "label": "啟
            動日期", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "MM/DD/YYYY",
                    "description": "美國日期",
                    "format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "code": "DD/MM/YYYY", "description": "歐
                    洲日期", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label":
        "Productivity Compilation", "required": true,
        “多值” : false, “類型” : [
            {
                "code": "TrueFalse", "scription": "true/false",
                "format": "true"
                }
            ]
            }
        ]
}
```


POST 匯入協定和 URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} 其中 importType 是預定義的導入類型之一。 範例使用者 、 組和 團隊。
方法	POST
權限	批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

匯入 POST 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
承租人 ID	多值欄位的承租人 ID。

欄位	描述
對應	描述多值欄位的映射物件陣列。
圓柱	CSV 從中檢索映射數據的列。
田	數據將映射到的後端模型的欄位。
資料類型	CSV 列的數據類型，該列為後端指定數據是否需要其他轉換。

POST 匯入 JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

JSON 格式

```
{
        "租戶 ID"：1,
        "映射"：[
                {
                        "專欄"："團隊 ID",
                        "field"："ID"，"dataType"：
                        "Integer"
                },
                {
                        "欄"："名稱",
                        "field"："name"，"dataType"：
                        "Text"
                },
                {
                        "欄"："啟動日期"，"字段"："啟動日期",
                        "數據類型"："MM/DD/YYYY"
                },
                {
```

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

POST 成功回應格式

{
"狀態" : "成功",
"responseText" : "檔案已成功匯入"
}

匯入偏好設定 API

匯入偏好設定是使用者定義的資料，在 CSV 檔案匯入過程中使用。 此資料允許您維護 CSV 檔案匯入的預定義首選項，從而減少匯入檔案的工作量。

本節介紹以下導入首選項 API：

建立匯入偏好設定 API

「建立偏好設定 API」可讓您建立新的匯入偏好設定。

建立匯入偏好設定協定與 URI

URI	/API/rest/importpreference
方法	POST
權限	批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

建立匯入偏好設定請求欄位

欄位	描述
name	新匯入偏好設定的名稱。
型	匯入偏好類型。
對應	匯入偏好設定的欄位對映清單。
田	指定匯入偏好設定的欄位。
圓柱	欄位的欄標題。
資料類型	欄位中的資料類型。

建立匯入偏好設定 JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 請求的範例。

```
{
        "名稱" : "我的偏好", "類型" : "人
        員", "映射" : [
            {
                "field" : "personId", "欄" :
                "personId", "dataType" :
                "Text"
            }
        ]
}
```

建立匯入偏好設定系統回應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

刪除匯入首選項 API

刪除首選項 API 允許您刪除現有的導入首選項。

刪除匯入首選項協定和 URI

URI	/API/rest/importppreferences/{ID} 其中 ID 是要刪除的導入首選項的 ID。
方法	DELETE
權限	批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

刪除匯入首選項系統回應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

匯入偏好設定 API

導入首選項 API 檢索當前租戶的所有導入首選項。

匯入偏好設定協定和 URI

URI	/API/rest/importpreference
方法	GET
權限	批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

匯入偏好設定回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
偏好設定	匯入偏好設定的清單。
人	使用者匯入偏好設定清單。
身份證	匯入首選項 ID。
name	匯入偏好設定名稱。
型	匯入偏好類型。
對應	匯入偏好設定的欄位對映清單。
田	指定匯入偏好設定的欄位。
圓柱	欄位的欄標題。
資料類型	欄位中的資料類型。

JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


```
{
        “首選項” : [
                {
```

```
                    "人" : [
                     {
                        "ID" : 1,
                        "name" : "我的使用者映射", "type" :
                        "人員", "映射" : [
                            {
                                "field" : "personId", "欄" :
                                "Person ID", "dataType" :
                                "Integer"
                            },
                            {
                                "欄位" : "電子郵件",
                                "欄" : "電子郵件", "資料類型" :
                                "文字"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID" : 2,
                        "name" : "My Empty Mapping",
                        "type" : "persons",
                        "映射" : []
                     }
                ]
            },
            {
                    "組" : [
                     {
                        "ID" : 3,
                        "name" : "我的群組映射", "type" :
                        "persons",
```

```
                                        "映射" : []
                                    }
                                ]
                            }
                        ]
}
```

系統反應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

通過 ID API 匯入偏好設定

ID API 的匯入偏好設定會按其 ID 擷取匯入偏好設定，讓您可以檢視它。

依 ID 協定和 URI 匯入偏好設定

URI	/API/rest/importppreferences/{ID}
方法	GET
權限	批量匯入
內容類型	多部分/表單資料
參數	ID = ID 您要檢視的匯入偏好設定。

依 ID 回應欄位匯入偏好設定

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
身份證	匯入首選項 ID。
name	匯入偏好設定名稱。
型	匯入偏好類型。
對應	匯入偏好設定的欄位對映清單。

欄位	描述
田	指定匯入偏好設定的欄位。
圓柱	欄位的欄標題。
資料類型	欄位中的資料類型。

透過 ID JSON 檔案範例匯入偏好設定

以下是格式化 JSON 回應的範例。

```
{
        "ID" : 1,
        "name" : "我的使用者映射",
        "type" : "人員", "映射" : [
                {
                        "field" : "personId",
                        "column" : "Person ID",
                        "dataType" : "Integer"
                },
                {
                        "欄位" : "電子郵件",
                        "欄" : "電子郵件", "資料類
                        型" : "文字"
                }
        ]
}
```

系統反應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

更新匯入首選項 API

更新偏好設定 API 可讓您編輯現有的匯入偏好設定。

更新匯入偏好設定協定和 URI

URI	/API/rest/importppreferences/{ID} 其中 ID 是要編輯的導入首選項的 ID。
方法	PUT
權限	批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

更新匯入偏好設定回應欄位

欄位	描述
name	匯入偏好設定的名稱。
型	匯入偏好類型。
對應	匯入偏好設定的欄位對映清單。
田	指定匯入偏好設定的欄位。
圓柱	欄位的欄標題。
資料類型	欄位中的資料類型。

更新匯入偏好設定 JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 請求的範例。

```
{
        "名稱" : "更新的名稱", "類型" :
        "人員", "映射" : [
            {
                "field" : "personId", "欄" :
                "人員 ID", "dataType" : "文
                字"
            }
        ]
```

```
}
```

更新匯入偏好設定系統回應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

包含/排除清單 API

使用包含/排除清單 API

創建、定義、更新或刪除您想要或不想記錄的分機、電話號碼或聯繫方向清單。 此 API 使用四種方法：

- GET 包含排除：允許您檢索一個或所有包含/排除清單。
- PUT 包含排除：允許您更新包含/排除清單中的資訊。
- POST 包含排除：允許您創建包含/排除清單。
- 刪除包含排除：允許您刪除包含/排除清單。

GET 包含/排除清單 API

GET 包含/排除清單允許您檢索一個或所有包含/排除清單。

GET 包含/排除列表 API 協定和 URI

URI	/API/休息/錄音/包含排除 /API/休息/錄音/包含排除/<ID>
方法	GET
權限	管理 QM
內容類型	應用程式/JSON
參數	<ID> = 包含/排除清單 ID

GET 包含/排除清單 API 請求欄位

欄位	要求？	類型	說明
包含排除清單 Id	是	整數	包含/排除清單 ID。
包含排除類型	是	整數	包含/排除類型：

欄位	要求？	類型	說明
			1 = 包含 2 = 排除
包含排除模式類型	否	整數	包含/排除清單的模式類型” 1 = ANI (來電號碼) 2 = DNIS (受話號碼) 3 = 分機 4 = 電話號碼 5 = 任意
型	否	字串	包含/排除清單中的數字型式。 這可讓您指定要包含或排除的數字範圍。 型式欄位允許兩個萬用字元和加號 (+)： ? = 一位數 範例 612822???? 包括或排除 612 區域中的所有數字代碼與 822 交換。 * = 任意位數 例 612* 包含或排除 612 區域中的所有數字法典。 + = 國家/地區代碼指示器 (僅在字串開頭有效) **EXAMPLE** +44 包括或排除在英國的聯繫人。 重要說明 如果匯出包含或排除清單包括一個帶有加號 (+) 的國際電話代碼，Excel 會將該號碼視為數學數位

欄位	要求？	類型	描述
			詞。 若要使用這些清單，請將導出的 .CSV 檔案轉換為文本 (.TXT)，在 Excel 中打開該檔，並將其定義為文字格式列。
包含排除通話方向	否	整數	通話方向為 ID： 1 = 入站 2 = 外傳 3 = 任一

GET 服務 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
包含排除清單 Id	包含/排除清單
ID。包含排除類型	包含/排除類型： 1 = 包含 2 = 排除包含排除模式類型
	包含/排除清單的模式類型” 1 = ANI (來電號碼) 2 = DNIS (受話號碼) 3 = 分機 4 = 電話號碼 5 = 任意
型	包含/排除清單中的數字型式。 這可讓您指定要包含或排除的數字範圍。 型式欄位允許兩個萬用字元和加號 (+)： ? = 一位數 範例 612822???? 包括或排除 822 交換的 612 區號中的所有號碼。

	* = 任意位數 例 612* 包含或排除 612 區碼中的所有號碼。 = 國家/地區代碼指示器 (僅在字串開頭有效) **EXAMPLE** +44 包括或排除在英國的聯繫人。 重要說明 若匯出包含或排除清單，其中包含帶加號 (+) 的國際電話代碼 符號，Excel 會將數位視為數學表達式。 若要使用這些清單，請將導出的 .CSV 檔案轉換為文本 (.TXT)，在 Excel 中打開該檔，並將其定義為文字格式列。
包含排除通話方向	通話方向為 ID： 1 = 入站 2 = 外傳 3 = 任一

GET 服務 API JSON 檔案範例

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

PUT 包含/排除清單 API

PUT 包含/排除清單允許您更新現有的包含/排除清單。

PUT 包含/排除列表 API 協定和 URI

URI	/API/休息/錄音/包含排除/<ID>
方法	PUT
權限	管理 QM
內容類型	應用程式/JSON

PUT 包含/排除清單 API 請求欄位

欄位	要求？	類型	說明
包含排除清單 Id	是	整數	包含/排除清單 ID。
包含排除類型	是	整數	包含/排除類型： 1 = 包含 2 = 排除
包含排除模式類型	否	整數	包含/排除清單的模式類型： 1 = ANI (來電號碼) 2 = DNIS (受話號碼) 3 = 分機 4 = 電話號碼 5 = 任意
型	否	字串	包含/排除清單中的數字型式。 這可讓您指定要包含或排除的數字範圍。 型式欄位允許兩個萬用字元和加號 (+)： ? = 一位數 範例 612822???? 包括或排除 612 區域中的所有數字 代碼與 822 交換。 * = 任意位數

欄位	要求	類型	說明
			例 612* 包含或排除 612 區域中的所有數字法典。 + = 國家/地區代碼指示器 (僅在字串開頭有效) **EXAMPLE** +44 包括或排除在英國的聯繫人。 重要說明 如果匯出包含或排除清單包括帶有加號 (+) 的國際電話代碼，Excel 會將該號碼視為數學運算式。若要使用這些清單，請將導出的 .CSV 檔案轉換為文本 (.TXT)，在 Excel 中打開該檔，並將其定義為文本格式列。
包含排除通話方向	否	整數	通話方向為 ID： 1 = 入站 2 = 外傳 3 = 任一

PUT 包含/排除清單 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
包含排除清單 Id	包含/排除清單
ID。包含排除類型	包含/排除類型： 1 = 包含 2 = 排除
包含排除模式類型	包含/排除清單的模式類型”

欄位	描述
	1 = ANI (來電號碼) 2 = DNIS (受話號碼) 3 = 分機 4 = 電話號碼 5 = 任意
型	包含/排除清單中的數字型式。 這可讓您指定要包含或排除的數字範圍。 型式欄位允許兩個萬用字元和加號 (+)： ? = 一位數 範例 612822???? 包括或排除 822 交換的 612 區號中的所有號碼。 * = 任意位數 例 612* 包含或排除 612 區碼中的所有號碼。 = 國家/地區代碼指示器 (僅在字串開頭有效) **EXAMPLE** +44 包括或排除在英國的聯繫人。 重要說明 若匯出包含或排除清單，其中包含帶加號 (+) 的國際電話代碼 符號，Excel 會將數位視為數學表達式。 若要使用這些清單，請將導出的 .CSV 檔案轉換為文本 (.TXT)，在 Excel 中打開該檔，並將其定義為文本格式的列。
包含排除通話方向	通話方向的 ID： 1 = 入站 2 = 外傳 3 = 任一

PUT 包含/排除列表 API JSON 檔案範例

{

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

POST 包含/排除列表 API

POST 包含/排除清單允許您創建要包含在錄製中或從錄製中排除的聯繫人清單。

POST 包含/排除列表 API 協定和 URI

URI	/API/休息/錄音/包含排除 /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
方法	POST
權限	管理 QM
內容類型	應用程式/JSON

POST 包含/排除列表 API 請求欄位

欄位	要求？	類型	說明
包含排除清單 Id	是	整數	包含/排除清單 ID。
包含排除類型	是	整數	包含/排除類型： 1 = 包含 2 = 排除
包含排除模式類型	否	整數	包含/排除清單的模式類型" 1 = ANI (來電號碼) 2 = DNIS (受話號碼)

欄位	要求？	類型	說明
			3 = 分機 4 = 電話號碼 5 = 任意
型	否	字串	包含/排除清單中的數字型式。 這可讓您指定要包含或排除的數字範圍。 型式欄位允許兩個萬用字元和加號 (+)： ? = 一位數 範例 612822???? 包括或排除 612 區域中的所有數字 代碼與 822 交換。 * = 任意位數 例 612* 包含或排除 612 區域中的所有數字 法典。 + = 國家/地區代碼指示器 (僅在字串開頭有效) **EXAMPLE** +44 包括或排除在英國的聯繫人。 重要說明 如果匯出包含或排除清單 包括帶有加號 (+) 的國際電話代碼，Excel 會將該號碼視為數學表達式。 若要使用這些清單，請將導出的 .CSV 檔案轉換為文本 (.TXT)，在 Excel 中打開該檔，並將其定義為文字格式列。
包含排除通話方向	否	整數	通話方向為 ID：

欄位	要求？	類型	說明
			1 = 入站 2 = 外傳 3 = 任一

POST 包含/排除清單 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
包含排除清單 Id	包含/排除清單
ID。包含排除類型	包含/排除類型： 1 = 包含 2 = 排除包含排除模式類型
	包含/排除清單的模式類型： 1 = ANI (來電號碼) 2 = DNIS (受話號碼) 3 = 分機 4 = 電話號碼 5 = 任意
型	包含/排除清單中的數字型式。 這可讓您指定要包含或排除的數字範圍。 型式欄位允許兩個通配符字元： ? = 一位數 範例 612822???? 包括或排除 822 交換的 612 區號中的所有號碼。 * = 任意位數 例 612* 包含或排除 612 區碼中的所有號碼。
包含排除通話方向	通話方向為 ID： 1 = 入站

欄位	描述
	2 = 外傳 3 = 任一

POST 包含/排除列表 API JSON 檔案範例

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

刪除包含/排除清單 API

刪除包含/排除清單允許您刪除包含/排除清單。

刪除：包含/排除清單 API 協定和 URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
方法	POST
權限	管理 QM
內容類型	應用程式/JSON

刪除包含/排除清單系統回應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

招賢納士 API

此 API

有助於對最後“X”記錄對帳作業的簡單查詢，以提供有關正在進行的作業狀態的詳細資訊以及歷史對帳作業詳細資訊。

協定和 URI

URI	/API/休息/和解/作業
方法	GET
權限	管理承租人
內容類型	不適用

請求欄位

名稱	描述	備註
限	要返回的工作數	預設值 = 1
承租人 ID	租戶 ID 到查詢對帳作業	此欄位僅適用於系統管理員帳號。 對於租戶管理員使用者，該欄位預設為使用者的租戶 ID。

回應欄位

欄位	類型	說明
身份證	數值	工作 ID。
承租人 ID	數值	作業的租戶 ID。
工作開始日期	時代	作業開始日期。
工作結束日期	時代	作業結束日期。

欄位	類型	說明
工作狀態	字串	作業狀態。 可能的值： ▪ 排定 ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ 已中止 ▪ 已
最小聯絡日期	時代	要搜尋的最短聯絡日期。
最大聯絡日期	時代	要搜尋的最長聯絡日期。
錄音已處理	數值	已處理的錄製檔案數。
錄製到處理	數值	要處理的錄製檔數。
CDR 符合	數值	符合 CDR 的數量。
rootResultingInCcr	數值	導致建立聯絡活動的根記錄數。
ccrs 已建立	數值	建立的 CCR 數。
延伸表符合	數值	在此對帳作業中找到與聯繫人匹配的設備數。
acd 比賽	數值	ACD 符合的次數。
平均成功率	數字 (毫秒)	每個成功協調的根錄製檔的平均完成時間。
成功計數	數值	成功處理的根記錄數。
成功總時間	數字 (毫秒)	處理發現具有相符聯絡活動的所有根錄製檔案所花費的總時間。
isScheduledJob	真/假	工作是由排程觸發的。
更新日期	時代	作業最近更新的時間戳記。

欄位	類型	說明
生產者主機名稱	字串	建立作業的電腦的主機名稱。
消費者主機名稱	字串	消耗工作之機器的主機名稱。
聯絡對賬持續時間	數字 (秒)	協調聯絡活動所花費的時間。
realtimeEventDuration	數字 (秒)	即時事件的持續時間。
nonRealtimeEventDuration	數字 (秒)	非即時事件的持續時間。
工作流程持續時間	數字 (秒)	工作流程持續時間。
numberOfRealtimeEvents	數值	作業處理的即時事件數。
numberOfNonRealtimeEvents	數值	工作處理的非即時事件數。
屬性	字串的鍵值對應	提供給作業的屬性地圖。

JSON 檔案範例

求

以下是格式化 JSON 請求的範例。

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

反應

以下是格式化 JSON 回應的範例。

```
1 [
2     {
3         “ID” : 10250,
4         "tenantId": 1,
```

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

組織結構 API

組織結構 API 用於檢索或建立有關租戶的基本資訊。

為人員指派角色 API

「為人員指派角色 API」可讓您擷取或更新人員的角色。

為人員指派角色 API 協定和 URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
方法	POST
權限	查看組織更新組織
內容類型	multipart/form-data

為人員指派角色 API 請求字段

名稱	需要？	說明
姓名	是	團體名稱
parentGroupId	是	父組的唯一 ID。
團隊	否	與該團隊關聯的團隊 ID 清單。

為人員指派角色 API JSON 檔案範例

以下是一個已格式化的 JSON 回應範例。

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

"name":"tenantAdmin",

「組」：,
{ "ID":2,
"名稱":"租戶 CCS 1",

},
...
]

共同群組 API

此 API 操作會使用指定的資料建立一個新群組。

通用群組 API 協定和 URI

URI	/API/rest/org/common/group>
方法	POST
權限	查看組織更新組織
內容類型	JSON

公共群組 API 請求字段

名稱	需要？	說明
姓名	是	團體名稱
parentGroupId	是	父組的唯一 ID。
團隊	否	與該團隊關聯的團隊 ID 清單。

組織結構通用 API (深入資訊)

此 API 傳回一個 JSON

數組，其中包含使用者範圍內每個群組、每個群組中的所有團隊以及每個團隊中的所有代理程式的資訊。

通用 API 協定和 URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
方法	GET
權限	查看組 織更新組 織
內容類型	multipart/form-data
參數	權限

常用 API 請求字段

名稱	需要？	說明
允許	是	要列出群組和團隊權限資訊的權限名稱。

常用 API 回應字段

JSON 輸出包含下表中定義的欄位。

名稱	描述
組 ID	數組中的團隊分組 ID。
name	群組的名稱。
顯示 ID	顯示群組 ID。
父群組 ID	ID 指定群組的父群組。父群組名稱
	指定群組的父群組的名稱。團隊
	小組資訊。
personId	指定小組中使用者的人員 ID。
firstName	指定團隊中使用者的名字。
lastName	指定團隊中使用者的姓氏。

名稱	描述
承租人 ID	指定團隊中使用者的租戶 ID。
email	指定團隊中使用者的電子郵件地址。
skillId	指定小組中使用者的技術 ID。

常見 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


```
[
        {
                "groupId" : 3, "name" :
                "Tenant 1 Group 1",
                "displayId" : 3,
                "parentGroupId" : 2,
                "parentGroupName" : "Tenant 1",
                "teams" :
                        [
                                {
                                "groupId" : 4, "name" :
                                "Tenant 1 Team
                                1""displayId" : 4,
                                "parentGroupId" : 3,
                                "parentGroupName" : "承租人 1 群組 1", "代理" :
                                        [
                                                {
                                                "personId" : 7,
                                                "名字" : "al"
                                                "lastName" : "dente", "groupId" : 4,
                                                "租戶 ID" : 2,
```

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

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


群組 API

使用此 API 檢索使用者有權訪問的所有組，或創建新組。

群組 API 協定和 URI

若要列出或建立使用者有權存取的所有群組：

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
方法	GET POST
權限	檢視組 織更新組 織
內容類型	多部分/表單資料

若要列出或建立特定群組：

URI	/API/rest/org/group/<ID>
方法	GET POST
權限	檢視組 織更新組 織
內容類型	多部分/表單資料
測量儀	使用者有權存取的群組 ID。

群組 API 請求欄位 - 所有群組

這將建立使用者有權存取的新群組。

名稱	要求？	說明
身份證	是	要顯示的群組的群組 ID 到。
名字	是	群組的名稱。
已啟動	是	激活時間 (以紀元毫秒為單位)。
已停用	否	停用時間 (以新紀元毫秒為單位)。
ParentGroupId	是	群組的父群組名稱。

群組 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

名稱	描述
身份證	要顯示的群組的群組 ID。
name	群組的名稱。

群組 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

```
[
        {
                "ID"：4,
                "名稱"："ACME 火箭隊",
        },
        {
                "ID"：5,
                "name"："關聯的 Widgets",
        },
        ...
]
```

單個群組的詳細資料：

```
[
    {
        {
                "ID"：4,
                "名稱"："ACME 火箭隊"，"啟動",
                1395205200000，"去神",
                32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

依 ID 分組 (含團隊)

分組依據 ID (含小組) API 可讓您列出指定群組 (包括其小組) 的資訊、更新指定的群組或刪除小組。

依 ID (與團隊) 協定和 URI 分組

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
方法	GET POST 刪除
權限	檢視組織更新組織
內容類型	多部分/表單資料
參數	群組 ID

依 ID 分組 (含團隊) 請求欄位

POST 方法更新指定的組記錄。

名稱	要求？	說明
名字	是	要更新的群組之名稱。
父群組 ID	是	新群組的父群組名稱。

依 ID 分組 (含團隊) 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

名稱	描述
身份證	要顯示的組 ID。
name	要顯示的群組的名稱。
已啟動	自組激活以來的時間，以紀元毫秒為單位。

名稱	說明
已停用	自群組停用以來的時間，以新紀元毫秒為單位。
父群組 ID	群組的父群組名稱。
團隊	有關群組中小組的詳細資訊。
name	小組名稱。
群組 Id	小組的組 ID。

依 ID 分組 (使用團隊) JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


```
[
        {
                "ID"：3,
                "name"："Tenant 1 Group 1"，"Activeed"：
                1388556000000，"deactiveed"：32503615200000，
                "parentGroupId"：2,
                "團隊"：[
                        {
                                "name"："租戶 1 團隊 1""組
                                ID"：4
                        }
                        {
                                "name"："租戶 1 團隊 2""組
                                ID"：5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

團體人數 API

群組人員 API 可讓您檢視、重新指定人員以及將人員新增至群組。

團體 - 人 API 協定和 URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
方法	GET PUT POST
權限	檢視組 織更新組 織
內容類型	多部分/表單資料
參數	groupId - 人員所屬群組的 ID

團體人員 API 請求欄位

將人員重新分配到組，並在重新分配后返回該組中的所有使用者。

名稱	要求？	說明
personId	是	群組中使用者的人員 ID。

群組人員 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

名稱	描述
firstName	群組中人員的名字。
lastName	群組中人員的姓氏。
personId	群組中使用者的人員 ID。

群組人員 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


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

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


        },
        ...
]
```


群組 (含範圍) API

組 (帶範圍) API 允許您查看和創建組。

群組 (含範圍) API 協定和 URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
方法	GET POST
權限	檢視組織更新組織
內容類型	多部分/表單資料
參數	許可權 - 組範圍的名稱。

群組 (含範圍) API 請求欄位

POST 方法在指定的父組中創建一個組。

名稱	要求？	說明
名字	是	群組的名稱。
父群組 ID	是	父群組的 ID。

群組 (含範圍) API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

名稱	描述
name	群組的名稱。
身份證	組的 ID。

群組 (含範圍) API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

```
[
    {
            “name” : “租客 1 群組 1”, “groupId” : 1,

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

    }
    ...
]
```

權限 API

使用許可權 API 檢索組的所有可用許可權。

權限 API 協定和 URI

若要列出或建立使用者有權存取的所有群組：

URI	/API/rest/org/permissions/
方法	GET
權限	檢視組織更新組織
內容類型	多部分/表單資料

權限 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

名稱	描述
身份證	ID 的特定權限。
name	權限的名稱。

權限 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

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

人員 API

人員 API 在 Webex WFO 中顯示或建立新的人員 (使用者)。

人員 API 協定和 URI

URI	/API/rest/org/common/person
方法	POST
權限	檢視組 織更新組 織
內容類型	多部分/表單資料

人員 API 請求欄位

POST 方法建立新的人員/代理。 新人員不需要角色;他們將預設為預設的代理角色。 組 ID 不是必需的;它將預設為預設團隊，並且僅在要排程使用者時才需要人員詳細資料。
不需要檢視;將使用預設檢視。

名稱	要求？	說明
firstName	是	新人員的名字。
lastName	是	新人員的姓氏。
email	是	新人員的電子郵件地址。
時區	是	新人員的時區。
acdId	是	ACD 的新人。
已啟用已排程	是	遵循使用者編輯/建立頁面上顯示的複選框。 由 WFM 使用而非代理詳細資料來確定是否排程新人員。
代理詳細資料		提供新人員的詳細資訊
技能對應	否	列出使用者的技能對應。
例外情況	否	列出使用者的例外。
意見	否	定義使用者的檢視設置。
檢視 Id	否	用戶檢視 ID。
主檢視	否	指示指定的檢視 ID 是否為使用者的主檢視

名稱	要求？	說明
		觀。 True = 使用者的主檢視 False = 不是使用者的主檢視
工作班次	否	使用者的工作班次設定。
工作移位 ID	否	使用者的工作班次 ID。
移位周開始	否	使用者輪班周開始的日期。

人員 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


```
{
    “名字”：“Al”,
    “姓氏”：“登特”,
    “電子郵件”：“al.dente@domain.com”, “密
    碼”：“123456789”,
    “時區”：1,
    “acdId”：“999”,
    “enabledForSchedule”：true,
    “agentDetail”：{
        “技能映射”：[
            1,
            2
        ],
        “例外”：[ 1,
            2
        ],
        “視圖”：[
            {
                “viewId”：1,
```

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


人物 ID API

ID API. 中的 Person 可讓您檢視或更新有關特定使用者的詳細資訊。 它還可用於刪除特定使用者。

通過 ID API 協定和 URI 的人員

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
方法	GET PUT
權限	檢視組織更新組織
內容類型	多部分/表單資料
參數	personId

依 ID API 要求欄位 (PUT 方法)

PUT 方法創建指定使用者的詳細資訊。

重要說明 如果使用 PUT 方法創建的使用者包含在 ACD 中，則下次同步 ACD 時，Webex WFO 將創建重複的人員配置檔。 您將需要使用
合併人員功能以合併這些人員配置檔。

名稱	要求？	說明
身份證	是	使用者的人員 ID。
acdId	是	ID 的使用者的 ACD。
acdServerId	是	ACD 的伺服器 ID，為字串。 這可以是 ID 在 Webex WFO 中的 ACD 組態頁面中設定， 或以下情況之一： ▪ 對於使用 Unified CCE 的系統，這是 要求，並且是週邊 ID。 對於使用 Avaya CM/CMS, 的系統，這是 必需，並且是 CMS ACD ID.
firstName	是	使用者的名字。
lastName	是	使用者的姓氏。
email	是	使用者的電子郵件地址。
顯示 Id	是	Webex WFO 中顯示的使用者名稱。
已啟動	是	人員被啟動的日期。
已停用	否	人員停用的日期
群組 Id	是	使用者群組的 ID。
時區	是	使用者聯絡中心的時區。
已啟用計劃	否	如果設定為 True，Webex WFO 將使用此欄位而非代理 用於確定是否排定使用者的「明細」。
代理詳細資料	否	使用者的詳細資料清單。
作用中	否	指示使用者是否處於活動狀態。
公司開始日期	否	用戶開始為公司工作的日期。

名稱	要求？	說明
部門開始日期	否	用戶開始在部門工作的日期。
終止日期	否	使用者為公司工作的最後日期。
代理排名	否	使用者在部門中的等級。
技能對應	否	列出使用者的技能對應。
身份證	否	技能映射 ID。
名字	否	技術對應名稱。
工作班次	否	使用者的工作班次設定。
工作移位 ID	否	使用者的工作班次 ID。
工作班次名稱	否	使用者的工作班次名稱。
移位周開始	否	使用者輪班周開始的日期。
例外情況	否	列出使用者的例外。
身份證	否	ID 的用戶異常。
名字	否	使用者例外的名稱。
日期	否	使用者例外的日期。
開	否	使用者例外的開始日期。
端	否	使用者例外的結束日期。
持續時間小時	否	使用者例外的小時數。
整天	否	指示例外是否針對一整天：True = 全天例外 False = 少於一整天的例外
付費	否	指示是否為異常付費。 True = 付費例外

名稱	要求？	說明
		False = 未支付例外
意見	否	定義使用者的檢視設置。
檢視 Id	否	用戶檢視 ID。
名字	否	使用者的檢視名稱。
主檢視	否	指示指定的檢視 ID 是否為使用者的主檢視。 True = 使用者的主檢視 False = 不是使用者的主檢視

依 ID API 回應欄位的人員

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
firstName	使用者的名字。
lastName	使用者的姓氏。
email	使用者的電子郵件地址。
時區	使用者聯絡中心的時區。
acdId	使用者 ACD ID.
群組 Id	使用者的群組 ID
已啟用計劃	若設定為 True，Webex WFO 會使用此欄位而非「代理明細」來確定是否排定使用者。
代理明細	列出使用者的詳細資訊。
技能對應	列出使用者的技能對應。
例外情況	列出使用者的例外。
意見	定義使用者的檢視設置。

欄位	描述
檢視 Id	定義使用者的檢視 ID。
主檢視	設置指定的檢視 ID 是否為使用者的主檢視。
工作班次	定義使用者的工作班次設定。
工作移位 ID	定義使用者的工作班次 ID。
移位周開始	設置使用者的輪班周的日期。

依 ID API JSON 檔案提供的人員範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


```
{
    “名字”：“Al”,
    “姓氏”：“登特”,
    “電子郵件”：“al.dente12333333335555@yourdomain.com”,
    “時區”：1,
    “groupId”：“6”, “enabledForSchedule”：
    true, “agentDetail”：{
        “技能映射”：[
            1,
            2
        ],
        “例外”：[ 1,
            2,
            4
        ],
        “視圖”：[
            {
                “viewId”：2,
                “mainView”：true
```

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


人員的時區 API

人員的時區 API 會列出指定人員所設定的時區。

人員的時區 API 通訊協定和 URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
方法	GET
權限	檢視組 織更新組 織
內容類型	多部分/表單資料
參數	personId

人員的時區 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
身份證	使用者的時區 ID。
name	使用者的時區名稱。

人員的時區 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

```
[
    {
        "ID" : "GMT-6 : 00",
        "name" : "中部時區"
    }
```

角色 API

角色 API 允許您讀取租戶的所有角色。

角色 API Protocol 和 URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
方法	GET
權限	檢視組織更新組織
內容類型	多部分/表單資料
參數	承租人 ID

角色 API 請求欄位

POST 方法為租戶創建指定的角色。

名稱	要求？	說明
名字	是	新租戶角色的名稱。
承租人 ID	是	與新角色關聯的租戶角色 ID。
權限	是	分配給新角色的許可權。
身份證	是	新角色的許可權 ID。
名字	是	新角色的許可權的名稱。

角色 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

檢索租戶的所有角色時，將返回以下欄位：

欄位	描述
ID	租戶角色 ID。
名稱	與承租人角色 ID 關聯的名稱。

檢索租戶的特定角色時，將返回以下欄位：

欄位	描述
ID	租戶角色 ID。
名稱	與承租人角色 ID 關聯的名稱。
權限	指派給角色的權限。
ID	角色的許可權 ID。
名稱	角色許可權的名稱。

角色 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。 列出所有租戶角色：

```
[
    {
        “ID”：20“name”：“主
        管”
    },
    {
        “ID”：21
        “name”：“TenantAdmin”
    },
    {
```

“ID”：19

“name”：“Agent”

}

]

列出特定角色的權限：

[

{

“ID”：21

“name”：

“TenantAdmin”“tenantId”：

39“許可權”：

[{

“ID”：4“name”：

“UpdateOrg”

}

{

“ID”：3“name”：

“ViewOrg”

}

}

}

]

團隊 API

小組 API 可讓您建立新小組並將其指定給群組。

團隊 API 協定和 URI

URI	/API/rest/org/common/team
方法	POST

權限	檢視組織更新組織
內容類型	多部分/表單資料

小組 API 請求欄位

名稱	要求？	說明
名字	是	新團隊的名稱。
父群組 ID	是	ID 新團隊分配到的組。
使用者	否	指派至新團隊的使用者 ID。

小組 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

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

依 ID 劃分的小組 (含代理)

小組按 ID (含代理) API 產生小組中的代理清單，或更新小組的資訊。

依 ID (含代理) Protocol 和 URI 劃分的小組

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
方法	GET PUT

刪除

權限	
	檢視組 織更新組 織
內容類型	多部分/表單資料
參數	第一隊

依 ID 的小組 (含代理) 請求欄位

名稱	要求？	說明
名字	是	要添加的團隊的名稱。
父群組 ID	是	新小組之父群組的名稱。

依 ID 的小組 (含代理) 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
ID	租戶團隊 ID。
名稱	租戶團隊名稱。
已啟用	團隊激活時間 (以紀元毫秒為單位)。
已停用	小組停用時間 (以新紀元毫秒為單位)。 父群組
ID	小組所屬群組的承租人 ID 代理
	小組中代理的相關詳細資訊。
人員 ID	代理的 ID。
承租人 ID	ID 的租戶。
ACD ID	ID 的租戶的 ACD。
名字	代理的名字。
姓氏	代理的姓氏。

欄位	描述
電子郵件	代理的電子郵件地址。
顯示 ID	代理的承租人顯示 ID。
群組 ID	代理的群組 ID。
已啟用	代理激活時間 (以新紀元毫秒為單位)。
已停用	代理停用時間 (以新紀元毫秒為單位)。
同步了嗎？	定義代理是否從 ACD 同步。 True = 代理與 ACD 同步。 False = 代理未自 ACD 同步。
時區	小組所在的時區。
AD 登入	Active Directory 登入名稱。

依 ID (含代理) 小組 JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


```
[
    {
        “ID”：8,
        “name”：“Tenant 1 Team 1”,
        “已啟動”：1388556000000，“已
        停用”：3250361200000,
        “parentGroupId”： 21， “Agents”：
        [
            {
            “personId”：2,
            “租戶 ID”：4,
            “acdId”：24，“firstName”：
            “al”,
```

“姓氏”：“dente”,
“email”：“al.dente”, “displayId”：
“Al Dente”, “groupId”：6,
“activated”：1388556000000,
“deactived”：3250361200000,
“isSynced”：true, “timeZone”：
null, “adLogin”：true
},
{
“人 ID”：5,
“租戶 ID”：4,
“acdId”：24, “firstName”：“max”,
“姓氏”：“粗壯”,
“email”：“max.stout”, “displayId”：
“Max Stout”, “groupId”：6,
“activated”：1388556000000,
“deactived”：3250361200000,
“isSynced”：true, “timeZone”：
null, “adLogin”：true
},
...

]
},
...
]

小組 (帶範圍)

團隊 (帶範圍) API 允許您列出範圍中的團隊陣列，或在指定組中創建團隊。

小組 (帶範圍) 協定和 URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
方法	GET POST
權限	檢視組織更新組織
內容類型	多部分/表單資料
參數	許可

小組 (含範圍) 請求欄位

名稱	要求？	說明
名字	是	要建立的團隊的名稱。
ParentGroupId	是	新小組所屬的父群組。

小組 (含範圍) 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

名稱	描述
name	要建立的團隊的名稱。
群組 Id	新小組所屬的父群組。

小組 (帶範圍) JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

```
[
        {
```

"name" : "租戶 1 團隊 1", "groupId" :

2,

},

{

"name" : "租戶 1 團隊 2", "groupId" :

2,

},

]

承租人 API

租戶 API 顯示範圍中所有租戶的清單，或創建租戶。

承租人 API 協定和 URI

URI	/API/rest/org/tenant
方法	GET POST
權限	檢視組織更新組織
內容類型	多部分/表單資料

承租人 API 請求欄位

GET 方法讀取映射到組的指定人員的所有角色。 結果是一個角色陣列，每個角色都有一個組陣列。

名稱	要求？	說明
名字	是	承租人的名稱。
已啟動	是	激活時間 (以紀元毫秒為單位)。
已停用	否	停用時間 (以新紀元毫秒為單位)。

承租人 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

名稱	描述
名稱	承租人的名稱。
已啟用	激活時間 (以紀元毫秒為單位)。
已停用	停用時間 (以新紀元毫秒為單位)。

承租人 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


```
[
        {
                "名稱" : "租戶 1", "已啟動" : 1395032400000,
                "已停用" : 32503615200000,
        },
        {
                "名稱" : "租戶 2", "已啟動" : 1395035860000,
                "已停用" : 3350369990000,
        },
]
```

錄製控件 API

錄製控件 API 存在於伺服器級別和 Webex WFO 應用程式使用者介面中。

它為使用者提供了一種創建與 Webex WFO 介面的外部應用程式的方法。

注意 ：錄製控件身份驗證 API 允許使用者將第三方應用程式集成到錄製控件中。 使用此 API 時，錄製控件的目的地

是資料伺服器而不是 Webex WFO Web 服務。

有關使用錄製控件身份驗證 API 的資訊，請參閱 登錄到 錄製控件 API。

PI 執行以下操作：

- 標記通話以進行錄製和保留 - 支援時間戳參數。 時間戳記用於尋找通話的作用中 CCR。
- 暫停和恢復錄製 - 支援時間戳參數。 不支援暫停和恢復命令的整合包括 Cisco Webex Contact Center 和 UJET。
- 將使用者定義的中繼資料附加到通話 - 支援時間戳參數。 時間戳記用於尋找通話的作用中 CCR。
- 分段 (除) 記錄 - 不支援時間戳參數。
- 登入和登出電話 (僅代理錄製—不支援閘道錄製)—不支援時間戳參數。
- 開始和停止螢幕錄製 - 不支援時間戳參數。

示例 下面是一個示例正文，包括時間戳。

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

其中 1681316746000 是自“紀元”以來的毫秒數。

格林威治標準時間：4 月 12 日星期三，2023 4:25:46 PM

錄製控件 API 協定和 URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

方法	POST
權限	錄製控制項
內容類型	應用程式/JSON

URI 請求參數

URL 的 < 命令>部分指定要發出的錄製控制命令。 下面列出了可用的命令。

查詢參數

欄位	要求？	類型	說明
acdId	否	字串	代理在 ACD 中的 ID 為字串。 注意： **如果您使用 acdId 參數，** 則需要 acdServerId 參數。 注意 若您使用 Cisco 實際生成並儲存 **的 acdServerId**， **則 acdId** 及 **acdServerId** 會用於辨識使用者。 注意： **acdId**， **acdServerId** 和 **acdServerType** 欄位必須包含在請求正文的元數據物件中。其他記錄的欄位需要透過 URL 傳遞
acdServerId	否	字串	伺服器的 ID 代表 ACD，為字串。 這可以是 ID 在 ACD 組態頁面中配置的 Webex WFO 或以下其中一項： ▪ 對於使用 Unified CCE 的系統，這是必需的，並且是週邊設備 ID。

欄位	要求？	類型	說明
acdServerType	否	字串	配置的 ACD 類型。 注意 **當 acdServerId 不是 Cisco 產生並儲存的值時，需要 acdServerType 。**
active_call_only	否	布林值	預設值為 false。 中繼資料與標籤指令可套用於作用中的通話或之前完成的通話。 如果 active_call_only 標誌設定為 **true**、元資料或標記僅當通話目前正在進行時，才會套用指令。 若無通話進行中，則將忽略該指令。 預設值=否
ccrId	否	字串	通話聯絡人記錄的唯一標識符。 可讓您在通話完成後新增中繼資料。 例 POST 請求： /API/rest/recordingcontrols/metadata？ccrId=13580 內容：JSON 要求正文： {“元數據”： [{“name”：“ticket-id-key”，“value”：“ABC123”}, {“名稱”：“帳戶 ID 金鑰”，“value”：“321XYZ”}] }

欄位	要求？	類型	說明

裝置名稱	否		可讓您略過「使用者名稱」欄位。
			在不知道使用者名稱的情況下發出錄製控制要求
			特定使用者 (若有電話的裝置名稱)
			與「設備關聯」中的使用者相關聯
			Webex WFO 的頁面。 這為您提供了另一種方式
			將錄製控制要求連結到使用者電話呼叫 (如果您)
			只知道裝置名稱。這可以用作 POST
			術。
			
			例
			POST 請求：
			/API/休息/錄音控件/暫停請求正文：
			{
			“deviceName”：“SEP000CH0724412”
			}
			
			反應：
			{
			“description”：“命令暫停已成功傳送給
			Evelyn Bryant”，“personId”：123,
			“時間戳”：1624657998751
			}

欄位	要求？	類型	說明
personId	否	字串	指定應應用錄製控件 API 命令的使用者。 如果未提供 personId 參數，Webex WFO 將使用發出指令的經過身份驗證的使用者。 如果提供使用者標識碼，則必須針對經過身份驗證的使用者範圍內的人員。 用戶識別碼是三種格式之一。 處理根據分析內容確定使用哪種格式。 ▪ 人員 ID - 來自 WfoPerson.id 的唯一標識符 ▪ AD 登入 - 網域\使用者名稱 (需要“\”)。 ▪ 電子郵件地址 - 電子郵件地址 (需要“@”)。 注意 ：反斜杠 (“\”) 只能添加為參數。 它不能嵌入在 <personId 中> 除非在使用 Windows 登入值時參數化 (<？personId=domain\username>)。 範例 使用 personId 時，請求如下所示： API/休息/錄音控件/使 用者/ <personId>/<command>

錄製控制身份驗證 API 協定和 URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
方法	POST
權限	錄製控制項
內容類型	應用程式/JSON

> 注意 有關元數據語法的資訊，請參閱 錄製控件 API 請求 命令。

登錄錄製控件 API

目前，錄製控件 API 支援 Cisco 或配置為使用錄製控件的其他設備。 使用以下過程開始使用錄製控件 API：

1. 在設備上啟動錄製控件服務。 伺服器返回登錄頁。

   > 注意 Cisco 電話使用 XML 來顯示所有服務。

2. 輸入您的登入認證。 Webex WFO 將憑證傳遞給資料伺服器上的 Tomcat 小服務程式，後者代表您的裝置向應用程式伺服器發出 /API/rest/authorize POST 請求。

   數據伺服器從應用程式伺服器收到 200 - 成功 回應後，它會存儲會話 cookie 並將設備發送到主錄製控制頁面。

3. 在主頁中，您可以選擇以下命令：

   - 登出
   - 頓
   - 恢復
   - 分割 &; 儲存
   - 分段 &; 刪除
   - 中繼資料
   - 標籤
   - 螢幕開始
   - 螢幕停止
   - 通話狀態

   當您做出選擇時，請求將再次通過資料伺服器傳遞到應用程式伺服器。資料伺服器會新增在您登入時儲存的作業階段 Cookie。

   > 注意： 支援暫停和恢復命令的時間戳參數。

重要說明 「**段並儲存**」命令拆分聯絡活動，從而產生兩個聯絡活動。

“**分段和刪除**”命令會立即刪除上一個分段，並創建新聯繫人。

它不會將分段調用的已刪除部分發送到回收站。

登出錄製控制項 API

您可以繼續使用錄製控件，直到會話超時或選擇 **註銷**。 登出的程序與登入相同。

錄製控件 API 請求命令

請求正文是一個 JSON 物件。 某些命令具有必需或可選的附加參數。 這些在請求正文中指定。

如果不需要其他參數，則應發送空的 JSON 物件 ({})。

命令	閘道錄音	智慧桌面錄音	訊號伺服器錄音	說明
登入			X	使用指定的分機將使用者登入裝置。將使用者與設備關聯以進行 hoteling。 要求正文中支援的參數： 分機 (字串)–登入的電話分機 範例要求正文： {“擴展”：“1234”}
登出			X	使用指定的分機將使用者登出裝置。移除使用者與裝置的關聯以進行 hoteling。 要求正文中支援的參數： 分機 (字串)–的分機

命令	閘道錄音	智慧桌面錄音	訊號伺服器錄音	說明
				電話登出 範例要求正文： {“擴展”：“1234”}

中繼資料	X	X	X	將中繼資料附加到作用中的通話。
				
				若無作用中通話且「僅 active_call_為 false」，則會將中繼資料附加至上一次通話。 要求正文中支援的參數：
				
				中繼資料 (物件陣列)
				
				▪ 名稱 (字串)–中繼資料金鑰
				▪ 值 (字串)–中繼資料值
				
				範例要求正文：
				
				{
				“元數據”：[{“名稱”：“自定義數據鍵”，“值”
				：“我的自定義數據”}]
				}

頓	X	X	X	暫停螢幕和音訊錄製作用中的通話。 注意：使用閘道記錄時，將插入暫停事件 在對賬過程中記錄成錄音。 如果錄製已暫停，則忽略此命令。

命令	閘道 錄音	智慧桌面 錄音	訊號伺服器 錄音	說明
恢復	X	X	X	恢復活動通話的螢幕和音訊錄製。 如果未暫停錄製，則忽略此命令。
瓣		X	X	為作用中的通話開始新的區段聯絡活動。 要求正文中支援的參數： **刪除 (字串)**- 是否刪除上一段 ▪ 值 = true 或 false ▪ 預設為 false (儲存片段) ▪ 如果為 true，則通話中的前一個區段將立即刪除。 ▪ 若設為 false，則像處理一般通話一樣在上一個區段上處理互動結束工作流程。 範例要求正文： {“刪除”：“真”}
Start_Screen		X	X	開始僅螢幕錄製。 ▪ 如果正在進行常規通話錄音，則將創建單獨的純屏幕錄音。 ▪ 如果已啟動另一個僅螢幕錄製，則

命令	閘道錄音	智慧桌面錄音	訊號伺服器錄音	說明
				命令將被忽略。
Stop_Screen		X	X	結束僅螢幕錄製。 如果沒有僅螢幕錄製正在進行中，這命令將被忽略。
標籤	X	X	X	將進行中通話的原因設定為已標記。 若無作用中通話與 active_call_only 為假，這將改變上一通通話的原因。
call_status			X	返回指示 CTI 訊號服務是否偵測到通話的回應對於使用者。 如果目前呼叫為使用者有通話聯絡人記錄在資料庫，即該通話聯絡活動的 ID 還會返回記錄。 要求中支援的參數 身體： ▪ ani (字串)- 作用中的通話 只有在以下情況下，資訊才返回 True 目前通話的 ANI 匹配。 ▪ dnis (字串)–作用中的通話 只有在以下情況下，資訊才返回 True 目前通話的 DNIS 匹配。 範例要求正文： {“ani”：“1234”} 此命令返回兩個屬性以回應請求。 ▪ callActive (布林值)–True

命令	閘道錄音	智慧桌面錄音	訊號伺服器錄音	說明
				CTI 訊號服務可感知到使用者的通話。 ▪ contactId (整數)–傳回通話的 Webex WFOWebex WFO 聯絡人 ID (如果存在)。 回應屬性範例： {“callActive”：true，“contactId”：56789 }

從命令列使用錄製控制項

可以使用命令行發送錄製控制命令。

> **注意：** 如果您選擇使用命令行，命令和值必須與配置的命令和值匹配。如果它們不匹配，則該命令將不起作用。

下表列出了命令及其關聯的命令行格式。 這些命令不區分大小寫。

令	格式
中繼資料	設定要與目前聯絡活動關聯的已定義中繼資料金鑰的值。 鍵不可為空白。 如果金鑰的字串值與系統中的預定義元數據金鑰不匹配，則會忽略它。 該值是可選的。 （字串中的第二個管道字元必須仍然存在。如果留空，則假定您要將鍵的值設置為空白字串或零的數值。 值的格式必須與其設置的鍵的格式匹配。 格式包括字串、數字和日期。 dcc -c“metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>”

令	格式
頓	暫時暫停桌面數據、音訊和螢幕的捕獲。 發出此命令時，將暫停正在主動擷取的任何媒體。 該服務將停止將數據寫入捕獲檔。 對於桌面分析數據，它將繼續寫入數據，但任何按鍵事件都會導致按下特定鍵作為星號寫入捕獲檔中。 注意 使用閘道記錄時，暫停事件會在對帳過程中插入到錄音中。 這個指令可用於暫停僅螢幕錄製： DCC -C 暫停
恢復	恢復以前暫停的媒體捕獲。 DCC-C 簡歷
區段開始	為作用中的通話開始新的區段聯絡活動。 DCC -C 段
區段停止	停止進行中通話的新區段聯絡活動。 DCC -C segment|<ani>|<dnis>|<associated>|<delete> 範例 對於段和刪除：dcc -c 段|||實
標籤	傳送包含 TAG 命令、使用者名和時間戳的審核訊息 .dcc -c 標籤

簡化的錄製控件 API

設置簡化錄製控件后，Webex WFO 使用資料伺服器的身份驗證來處理錄製控制 API 請求。
因此，使用者在發出錄製控制命令時無需指定使用者名和密碼。 請求使用 GET 或 POST 方法發送到 Webex WFO 資料伺服器的 URL。

協定和 URI

URI	得： /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<代理的 ACD 伺服器 ID> POST： /API/rest/recordingcontrols/<command>
方法	GET 和 POST
權限	錄製控制項
內容類型	應用程式/JSON

GET 範例

例

http://<Data 伺服器 IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<代理的 ACD 伺服器 ID>

在上面的例子中，

- **<資料伺服器 IP>**—輸入資料伺服器的 IP 位址。
- <command> —輸入暫停、繼續或標記等指令。 下表詳細介紹了命令的完整清單。
- **<代理的 ACD ID>** —輸入代理的 ACD ID。

- **<代理的 ACD 伺服器 ID>** —輸入代理的 ACD 的伺服器 ID。 可以在「應用程式管理」>ACD 組態中找到 ACD 伺服器 ID

POST 例子

> 例
> http://<Data 伺服器 IP>：8080/API/rest/recordingcontrols/<command>

在上面的例子中,

- **<資料伺服器 IP>**—輸入資料伺服器的 IP 位址。
- <command> —輸入暫停、繼續或標記等指令。 下表詳細介紹了命令的完整清單。

設定簡化的錄製控制項

1. 如果禁用了 Webex WFO 資料伺服器 Web 服務，請重新啟動它並將其啟動類型設置為自動。
2. 驗證 tomcat 伺服器是否成功啟動並部署了戰爭。 在 C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs 中查看最新的 catalina.*.log 檔。
3. 將 URL 中的伺服器埠設定為 8080。

   > 例子**#** http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. 驗證您的系統是否已啟動並正常運行，使用諸如海報之類的工具。

   使用以下命令發出 GET 請求：

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

   內容類型：文本/html;字元集=UTF-8

使用以下命令發出 POST 請求來測試中繼資料：

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

```
{
    “acdServerId”：“43”,
    “acdId”：“16663”,
    “元數據”：[{
            “名稱”：
```

```
            "文本 1",
            "value" : "測試數據"
            }
    ]
}
```

如果此測試表明您的系統無法運作，請檢查最新 localhost_access_log 是否有 localhost_access_log.*.txt。 此日誌將指示是否向此伺服器發出了請求。

如果沒有，則表示請求未通過埠 8080 發送到此伺服器，並且您的發送方存在問題。

命令說明

以下清單詳細介紹了可用的命令。

> 注意： 每個命令都可以使用 GET 和 POST 方法。 請參閱 GET 的 GET 範例 。 POST 可能因命令而異。 請參閱下面每個命令說明中的 POST 示例。

令	描述

中繼資料	將中繼資料附加到作用中的通話。
	
	若無作用中通話且 active_call_only 為 false，則會將中繼資料附加至上一次通話。 要求正文中支援的參數：
	
	中繼資料 (物件陣列)
	
	▪ 名稱 (字串)–中繼資料金鑰
	▪ 值 (字串)–元資料值範例
	
	POST 請求正文：
	
	{
	"acdServerId" : "43",
	"acdId" : "16663",
	"元數據" : [{
	"metadata-key" : "text1",
	"value" : "測試數據"

令	描述
	}] }
頓	暫停進行中通話的螢幕和音訊錄製。 注意 使用閘道記錄時，暫停事件會在對帳過程中插入到錄音中。 如果錄製已暫停，則忽略此命令。 POST 示例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}
恢復	恢復活動通話的螢幕和音訊錄製。 如果未暫停錄製，則忽略此命令。 POST 示例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}
瓣	為作用中的通話開始新的區段聯絡活動。 POST 示例： {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”，“delete”：“true”}
Start_Screen	開始僅螢幕錄製。 ▪ 如果正在進行常規通話錄音，則將創建單獨的純屏幕錄音。 ▪ 如果已啟動另一個僅螢幕錄製，則忽略此命令。 POST 示例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}
Stop_Screen	結束僅螢幕錄製。 如果沒有正在進行僅限螢幕的錄製，

令	描述
	將忽略此命令。 POST 示例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}
標籤	設定進行中通話被標記的原因。 若無作用中通話且 active_call_only 為 false，這將變更上一通話的原因。 POST 示例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}

單一聯絡人匯出 API

單一聯絡人匯出 API 可讓您從 Webex WFO 下載聯絡人。

協定和 URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>？type=<format>
方法	POST，GET
權限	匯出錄音
內容類型	application/json
參數	<ID> = 要匯出的聯絡人之聯絡人 ID。 如果 <ID> 不存在，您會收到以下錯誤消息：“請求的聯繫人不存在！ <格式> = 要用於匯出聯絡人的媒體格式。 音訊/視頻格式： ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 純音訊格式： ▪ 揮之不去 ▪ 作品

下載單個聯絡人

1. 向 URL 提交 POST 請求。 請稍候一段時間，讓 Webex WFO 準備好下載聯絡人。
2. 將具有相同參數的 GET 請求提交到同一終結點。

您可能會收到如下錯誤消息，詳細說明該檔不存在或可能已過期。

如果是這樣，請再等一會兒，然後重試。

{

“errorMessage”：“以下檔不存在或可能已過期：c309.wav”,

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

}

回應範例

下面是一個範例 POST 回應：

{

“編碼”：“真”

}

演講點擊 API

使用此 API 請求 Analytics (分析) 語音命中項清單。

語音命中 API 協定和 URI

URI	/API/休息/卡斯/聯繫
方法	GET
參數	CCR ID
權限	檢視音訊分析
內容類型	多部分/表單資料

語音命中次數 API 回應欄位

名稱	描述
日期	執行日期分析，以 UNIX 紀元毫秒為單位。
點擊次數	有關語音命中項的詳細資訊。
詞	語音短語。
停止	講話命中的停止點。
稽核	語音審核的編號。
信任	語音命中的置信概率。
開	語音命中的起點。
頻道	語音命中的通道號。

名稱	說明
類	語音命中的類別。
路	語音命中的路徑。
firstName	代理的名字。
lastName	代理的姓氏。
連絡人 ID	ID 通話的號碼。
隊	代理的小組名稱。
顯示 Id	代理的顯示 ID。
隊	代理的群組名稱。

語音命中次數 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應檔的範例。

```
{
                    “日期”：紀元毫秒，“命中”：[{
                              “短語”：字串，“停止”：數位，
                              “審核”：數位，“置信度”：數
                              位，“開始”：數位，“通道”：
                              數位，“類別”：字符串
                    },
                    ...
          ],
          “path”：“”，“firstName”：
          字串，“lastName”：
          string,
```

```
        "contactid"：號碼,
        "team"：字串,
        "displayId"：字符串,
        "group"：字符串
}
```

調查組態 API

使用此 API 從中請求 QM 調查組態資訊。

調查組態 API 協定和 URI

URI	/API/休息/錄音/調查
方法	GET
權限	管理 QM 調查檢視調查結果 QM 調查報告
內容類型	多部分/表單資料

調查組態 API 回應欄位

名稱	描述
身份證	調查 ID。
name	調查名稱。
說明	調查的描述。
創造者	調查建立者。
建立的	調查創建的時間 (以 UNIX 紀元毫秒為單位)。
總積分	調查的總點數 (小數點后一位)。
providerSurveyId	提供者的調查 ID。

名稱	說明
surveyProviderConnectionId	調查提供者的連接 ID。
狀態 FK	調查狀態的欄位鍵。
metaDataFieldKey	中繼資料的欄位鍵。
上次修改時間	調查上次修改的日期。
屬性	有關調查屬性的詳細資訊。
問題	有關調查問題的詳細資訊。
身份證	問題 ID 號碼。
調查編號	調查 ID 數位。
標籤	問題標籤。
說明	問題描述。
提供者問題 Id	提供者的問題 ID。
型	問題類型。
重量	對問題的權重。
isKPI	問題的關鍵績效指標。
上次修改時間	問題上次修改的日期。
答案	詳細資訊，包括問題的答案。
身份證	回答 ID 號碼。
問題 Id	問題 ID。
標籤	問題標籤。
說明	問題描述。
提供者問題 Id	提供者的問題 ID。
型	問題類型。

名稱	描述
重量	對問題的權重。
價	答案的值。
上次修改時間	上次修改答案值的時間，以 UNIC 紀元時間表示。

調查組態 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應檔的範例。


```
[
        {
                "ID"：數位，"name"：字
                串，
                "description"：string，"creator"：
                string，"created"：epoch，
                "totalPoints"：0.0，
                "providerSurveyId"：string，
                "surveyProviderConnectionId"：number，
                "statusFK"：2，
                "metaDataFieldKey"：字串，
                "lastModified"：string，"properties"：
                {}，
                "問題"：[{
                        "ID"：數位，"surveyId"：數
                        位，"標籤"：字符串，
                        "description"：字符串，
                        "providerQuestionId"：字串，"type"：
                        字串，
                        "weight"：十進位數，
                        "isKPI"：布林值，
```

```
                    “lastModified”：epoch,
                    “answers”：[{
                        “ID”：數位，“questionId”：
                        數位，“標籤”：字符串,
                        “description”：字符串,
                        “providerAnswerId”：字串，“type”：
                        字串,
                        “weight”：deimal，“value”：
                        string，“lastModified”：
                        epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            “ID”：數位，// ID“name”：字符
            串，// 名稱
            “description”：string，// description“creator”：
            string,
            “創建”：epoch，“總積分”：
            0.0,
            “providerSurveyId”：字串，// provider 的
            ID“surveyProviderConnectionId”：number，“statusFK”
            ：2,
            “metaDataFieldKey”：字串，“lastModified”：字串,
```

“屬性”：{},

“問題”：[{

“ID”：數位，“surveyId”：數

位，“標籤”：字符串,

“description”：字符串,

“providerQuestionId”：字串，“type”：

字串,

“weight”：decimal,

“isKPI”：Boolean,

“lastModified”：epoch,

“answers”：[{

“ID”：數位，“questionId”：

數位,

調查 ID API

使用此 API 從中請求有關特定 QM 調查的資訊。

調查 ID API 協定和 URI

URI	/API/休息/錄音/調查/<ID>
方法	GET
參數	<ID> = 調查 ID。
權限	管理 QM 調查檢視調查結果 QM 調查報告
內容類型	多部分/表單資料

調查 ID API 回應欄位

名稱	描述
身份證	調查 ID。
name	調查名稱。
說明	調查的描述。
創造者	調查建立者。
建立的	調查創建的時間 (以 UNIX 紀元毫秒為單位)。
總積分	調查的總點數 (小數點后一位)。

名稱	描述
providerSurveyId	提供者的調查
ID。surveyProviderConnectionId	調查提供者的連接 ID。狀態 FK
	調查狀態的欄位鍵。
metaDataFieldKey	中繼資料的欄位鍵。
上次修改時間	調查上次修改的日期。
屬性	有關調查屬性的詳細資訊。
問題	有關調查問題的詳細資訊。
身份證	問題 ID 號碼。
調查編號	調查 ID 數位。
標籤	問題標籤。
說明	問題描述。
提供者問題 Id	提供者的問題 ID。
型	問題類型。
重量	對問題的權重。
isKPI	問題的關鍵績效指標。
上次修改時間	問題上次修改的日期。
答案	詳細資訊，包括問題的答案。
身份證	答案 ID 號碼。
問題 Id	問題 ID.
標籤	問題標籤。
說明	問題描述。
提供者問題 Id	提供者的問題 ID。

名稱	描述
型	問題類型。
重量	對問題的權重。
價	答案的值。
上次修改時間	上次修改答案值的時間，以 UNIC 紀元時間表示。

調查 ID API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應檔的範例。


```
[
        {
                "ID"：數位，"name"：字
                串，
                "description"：string，"creator"：
                string，"created"：epoch，
                "totalPoints"：0.0，
                "providerSurveyId"：string，
                "surveyProviderConnectionId"：number，
                "statusFK"：2，
                "metaDataFieldKey"：字串，
                "lastModified"：string，"properties"：
                {}，
                "問題"：[{
                        "ID"：數位，"surveyId"：數
                        位，"標籤"：字符串，
                        "description"：字符串，
                        "providerQuestionId"：字串，"type"：
                        字串，
                        "權重"：十進位，
```

```
                    "isKPI": 布林值,
                    "lastModified": epoch,
                    "answers": [{
                        "ID": 數位, "questionId":
                        數位, "label": 字符串,
                        "description": 字符串,
                        "providerAnswerId": 字串, "type":
                        字串,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

文字點擊量 API

使用此 API 請求分析文字命中清單。

文字命中 API 協定和 URI

URI	/API/rest/cas/textview
方法	GET
參數	CCRID
權限	檢視音訊分析
內容類型	多部分/表單資料

文字命中次數 API 回應欄位

名稱	描述
日期	執行日期分析，以 UNIX 紀元毫秒為單位。
lastName	代理的姓氏。
接收器	電子郵件的收件者。
電子郵件正文	電子郵件的文字。
題	電子郵件的主旨行。
群組 Id	ID 代理群組的編號。
隊	代理小組的名稱。
ccrId	通話完成記錄 ID。

名稱	描述
點擊次數	有關文字分析命中項的詳細資訊。
位	命中項在郵件中的位置。
長度	命中時長。
詞	命中短語。
類	命中類別。
代理姓名	代理的全名。
teamId	代理的小組 ID 號碼。
人員識別	人員 ID 代表處理訊息的人員。
隊	代理的群組名稱。

文字命中次數 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應檔的範例。

```
{
        "date" : epoch 毫秒, "lastName" :
        string, "receiver" : [string],
        "emailBody" : string, "subject" :
        null,
        "team" : 字串,
        "ccrId" : 數位, "命
        中" : [{
                "position" : number, "length" :
                number, "phrase" : string,
                "category" : string

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": 字串,
        "sender": 字串,
        "agentname": 字符串,
        "teamId": 數位,
        "personId": 數位, "組":
        字符串
}
```

成績單匯出 API

腳本匯出 API 允許您使用呼叫的呼叫完成記錄 ID 檢索單個呼叫的腳本。 在批量聯絡人匯出 ZIP 檔案中找到的每個通話都會在中繼資料中包含通話完成記錄 ID。 請參閱 Webex WFO 使用者指南*中的*“創建批量聯繫人匯出檔”，以設置定期批量匯出或臨時批量匯出。

若要檢索結果，具有“管理語音轉文本分析”許可權的已配置使用者需要一個 cookie，其鍵為：hazelcast.sessionId 和與授權使用者對應的值。 可以使用授權 API 的 GET 方法檢索會話 ID。

成績單匯出 API 協定和 URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
方法	PUT
權限	管理語音轉文字分析
內容類型	application/json

成績單匯出 API 請求欄位

名稱	要求？	說明
CCRID	是	通話完成記錄 ID。
isRootRecording	是	指示錄製檔是原始錄製檔還是與代理關聯的已協調錄製檔。對於與代理關聯的記錄，此欄位將始終為 False。

成績單匯出 API CURL 檔案範例

以下是格式化 CURL 請求的範例。

```
curl 'https://<ip-address>/api/rest/cas/speechtextview' -X PUT -H
    'Cookie：hazelcast.sessionId=HZE86954DF92F6472AB6298EBFB0CAE3E6' -H 'Content-
    Type：application/json;字元集=UTF-8' -H '接受：*/*' -- 數據二進位
‘{
    “ccrid”：882488,
    “isRootRecording”：“false”
}’
```