我 我我
思科

Webex WFO API 參考指南

對於具有經典 WFM 的部署

首次發行： 2020 年 7 月 10 日
上次更新時間： 2025 年 1 月 17 日

美洲總部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m 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 使用的 TCP 標題壓縮是改寫自 University of California，Berkeley (UCB) 開發之部分 UNIX 作業系統的 UCB 公用網域版程式。 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。 各分公司的地址和電話號碼皆列於 Cisco 網站上 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
商標清單，請移至此 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

內容 **3**

開始使用 **23**

授權 23

授權要求 23

JSON 要求 24

使用授權回應 24

銷毀作業階段 24

使用文字檔案 24

建立 API 使用者 **25**

遵循性和一致性 API **27**

協定與 URI 27

請求欄位 27

回應欄位 28

JSON 檔案範例 29

代理 API **31**

協定與 URI 31

請求欄位 31

回應欄位 32

JSON 檔案範例 33

完整的詳細回應 33

基本詳細回應 34
可過濾回應 34
依服務佇列 API 排程的代理 37
協定與 URI 37
請求欄位 37
回應欄位 38
IEX SmartSync Import MU 開啟檔案格式 38
JSON 檔案範例 40
設定報告過濾器 40
在資料資源管理員中設定參數 41
為 API 請求配置 JSON 44
設定範圍過濾器 44
日期範圍 44
相對日期 45
授權 API 47
GET 協定/URI 47
請求欄位 47
JSON 檔案範例 47
求 47
反應 48
開機自檢協定和 URI 49
請求欄位 49

JSON 檔案範例 49
求 49
反應 50
可用的代理（依服務佇列或技術對應 API） 53
協定與 URI 53
請求欄位 53
回應欄位 54
POST JSON 檔案範例 54
要求 JSON 54
回應 JSON 54
取得 JSON 檔案範例 55
批量匯入聯絡人 57
協定與 URI 57
批量聯絡人匯入 API 57
即時批量聯絡人匯入 API (中繼資料) 57
支援的格式 58
請求與回應欄位 58
CSV 檔案範例 64
完整範例 65
簡短範例 65
JSON 檔案範例 65
完整範例 65
簡短範例 66

郵編格式 66
備註 66
使用資料伺服器進行批量聯絡人匯入 67
批量組織匯入 API 69
協定與 URI API 群組 69
API 請求與回應欄位群組 70
API 協定和 URI 小組 70
API 請求與回應欄位的小組 71
API 議定書和 URI 的人員 71
請求與回應欄位 API 人員 72
CSV 檔案範例 75
批量報告資料匯出 API 77
GET 批量報告資料匯出 API 77
GET 批量報告資料匯出 API 協定與 URI 77
GET 批量報告資料匯出 API 請求欄位 77
GET 批量報告資料匯出 API JSON 檔案範例 78
開機自檢批量報告資料匯出 API 78
協定與 URI 79
POST 請求欄位 79
JSON 檔案範例 80
回應欄位 80
同步回應 81
異步回應 81

檔案範例 81
JSON 要求 82
設定報告過濾器 83
在資料資源管理員中設定參數 83
為 API 請求配置 JSON 86
設定範圍過濾器 86
日期範圍 86
相對日期 87
類別與短語 API 89
刪除類別與短語 API 89
DELETE 協定與 URI 89
GET 類別和短語 API 90
GET 協定與 URI 90
GET 回應欄位 90
POST 類別和短語 API 91
POST 通訊協定和 URI 91
POST 回應欄位 92
PUT 類別和短語 API 92
PUT 協定與 URI 92
PUT 回應欄位 92
GET/POST/PUT JSON 檔案範例 93
聯絡裝置 API 95
聯絡人裝置 API 協定和 URI 95

參數 95
聯絡人裝置 API JSON 檔案範例 95
回應檔案範例 95
聯絡人裝置批量 API 97
聯絡人裝置批量 API 協定與 URI 97
聯絡人裝置批量 API JSON 檔案範例 97
回應檔案範例 97
聯絡人 API 101
協定與 URI 101
請求欄位 101
執行組合搜尋 108
使用中繼資料金鑰執行搜尋 108
使用具有特定值的中繼資料金鑰執行搜尋 108
執行靜默事件搜尋 109
JSON 檔案範例 110
JSON 檔案範例 searchStats 參數 = true 111
聯絡基本搜尋 API 113
協定與 URI 113
請求欄位 113
回應欄位 114
JSON 檔案範例 115
聯絡監控 API 117
協定與 URI 117

回應欄位 117

JSON 回應範例 118

計算表 API 119

協定與 URI 119

回應欄位 119

JSON 檔案範例 121

評估表 ID API 125

協定與 URI 125

回應欄位 125

JSON 檔案範例 127

例外類型 API 131

GET 異常類型 API 131

GET 例外類型 API 協定與 URI 131

請求欄位 API 取得例外類型 131

JSON 檔案範例 API 取得例外類型 131

POST 第三方例外請求 API 132

POST 第三方例外請求 API 協定和 URI 132

POST 第三方例外請求 API 請求欄位 132

JSON 檔案範例 API POST 第三方例外請求 134

匯出 API 135

協定與 URI 135

請求欄位 135

回應欄位 135

CSV 檔案輸出範例 138

通用文字匯入 API 139

協定與 URI 139

JSON 要求欄位 139

JSON 檔案範例 140

具有多個檔案的通用文字匯入 API 143

協定與 URI 143

請求欄位 143

支援的格式 144

批次處理 CSV 檔案範例 145

ZIP 檔案範例 145

JSON 檔案範例 146

JSON 主體 146

內容 147

GIS API 149

協定與 URI 149

範例 149

代理檔案 150

服務檔案 156

直條 157

匯入 API 161

GET 匯入協定與 URI 161

GET 匯入請求欄位 161

GET 匯入回應欄位 161
GET 匯入 JSON 檔案範例 162
開機自檢導入協定和 URI 164
匯入 POST 回應欄位 164
POST 匯入 JSON 檔案範例 165
JSON 格式 165
POST 成功回應格式 166
匯入偏好設定 API 167
建立匯入偏好設定 API 167
建立匯入偏好設定協定與 URI 167
建立匯入偏好設定請求欄位 167
建立匯入偏好設定 JSON 檔案範例 168
建立匯入偏好設定系統回應 168
移除匯入偏好設定 API 168
刪除匯入首選項協定和 URI 168
刪除匯入首選項系統回應 168
匯入偏好設定 API 169
匯入偏好設定協定與 URI 169
匯入偏好設定回應欄位 169
JSON 檔案範例 169
系統反應 171
依 ID API 匯入偏好設定 171
依 ID 協定與 URI 匯入偏好設定 171

依 ID 回應欄位匯入偏好設定 171

依 ID 匯入偏好設定 JSON 檔案範例 172

系統反應 172

更新匯入首選項 API 172

更新匯入偏好設定協定與 URI 173

更新匯入偏好設定回應欄位 173

更新匯入偏好設定 JSON 檔案範例 173

更新匯入偏好設定系統回應 174

包含/排除清單 API 175

GET 包含/排除清單 API 175

GET 包含/排除列表 API 協定和 URI 175

請求欄位 API GET 包含/排除清單 175

GET 服務 API 回應欄位 177

GET Service API JSON 檔案範例 178

PUT 包含/排除清單 API 178

PUT 包含/排除清單 API 協定與 URI 179

PUT 包含/排除清單 API 請求欄位 179

PUT 包含/排除清單 API 回應欄位 180

PUT 包含/排除清單 API JSON 檔案範例 181

POST 包含/排除清單 API 182

POST 包含/排除清單 API 協定和 URI 182

POST 包含/排除清單 API 請求欄位 182

POST 包含/排除清單 API 回應欄位 184

JSON 檔案範例 API POST 包含/排除清單 185
刪除包含/排除清單 API 185
刪除包含/排除清單 API 協定和 URI 185
刪除包含/排除清單系統回應 185
互動摘要讀取 API 186
協定與 URI 186
回應範例 186
工作 API 187
協定與 URI 187
請求欄位 187
回應欄位 187
JSON 檔案範例 189
求 189
反應 189
組織結構 API 191
將角色指定給人員 API 191
API 協定與 URI 指派角色給人員 191
API 請求欄位指派角色給人員 191
API JSON 檔案範例將角色分配給人員 191
通用群組 API 192
協定與 URI API 共同群組 192
一般群組 API 請求欄位 192
組織結構通用 API (細查資訊) 192

通用 API 協定與 URI 193
常見 API 請求欄位 193
常用 API 回應欄位 193
常見 API JSON 檔案範例 194
群組 API 195
API 協定和 URI 組 195
群組 API 請求欄位 - 所有群組 196
群組 API 回應欄位 196
群組 API JSON 檔案範例 197
依 ID 分組 (使用團隊) 198
依 ID (帶團隊) 協定和 URI 分組 198
依 ID 分組 (使用小組) 請求欄位 198
依 ID (含小組) 分組回應欄位 198
依 ID 分組 (使用團隊) JSON 檔案範例 199
團體人員 API 200
小組人員 API 協定和 URI 200
團體人員 API 請求欄位 200
群組人員 API 回應欄位 200
群組人員 API JSON 檔案範例 201
群組 (含範圍) API 201
群組 (含範圍) API 協定與 URI 201
群組 (含範圍) API 請求欄位 201
群組 (含範圍) API 回應欄位 202

群組 (含範圍) API JSON 檔案範例 202
權限 API 202
協定和 URI API 權限 202
回應欄位 API 權限 203
JSON 檔案範例 API 權限 203
人員 API 203
人員 API 協定和 URI 204
「API 人員請求」欄位 204
API JSON 檔案範例的人員 205
依 ID API 的人員 206
依 ID API 協定和 URI 劃分的人員 206
依 ID API 要求欄位劃分的人員 (PUT 方法) 206
依 ID API 回應欄位劃分的人員 209
依 ID API JSON 檔案範例劃分的人員 210
人員的時區 API 211
人員的時區 API 協定與 URI 211
人員的時區 API 回應欄位 211
人員的時區 API JSON 檔案範例 212
角色 API 212
協定和 URI API 的角色 212
角色 API 請求欄位 212
角色 API 回應欄位 213
角色 API JSON 檔案範例 213

小組 API 214
小組 API 協定和 URI 214
小組 API 請求欄位 215
小組 API JSON 檔案範例 215
依 ID 劃分的小組 (含代理) 215
依 ID (含代理) 協定與 URI 劃分的小組 215
依 ID (含代理) 的小組請求欄位 216
依 ID (含代理) 回應欄位的小組 216
依 ID (含代理) 的小組 JSON 檔案範例 217
小組 (帶範圍) 219
小組 (帶範圍) 協定和 URI 219
小組 (含範圍) 請求欄位 219
小組 (含範圍) 回應欄位 219
小組 (帶範圍) JSON 檔案範例 219
承租人 API 220
承租人 API 協定與 URI 220
承租人 API 請求欄位 220
承租人 API 回應欄位 221
租戶 API JSON 檔案範例 221
即時代理狀態 API 223
即時代理狀態 API 協定與 URI 223
參數 223
fromTime 參數注意事項 224

即時代理狀態 API 請求欄位 224
即時代理狀態 API 回應欄位 225
JSON 檔案範例 API 即時代理狀態 225
要求檔案範例 225
回應檔案範例 225
即時資料採集 API 227
即時資料擷取 API 協定與 URI 227
即時資料擷取 API 請求欄位 227
回應欄位 API 即時資料擷取 228
JSON 檔案即時資料擷取 API 範例 229
銷毀作業階段 229
系統反應 229
錄製控制項 API 231
記錄控制 API 協定和 URI 231
URI 要求參數 232
查詢參數 232
記錄控制身份驗證 API 協定和 URI 235
登入錄製控制 API 236
登出錄製控制項 API 237
要求指令 API 錄製控制項 237
從命令列使用錄製控制項 241
簡化的錄製控件 API 243
協定與 URI 243

依代理與日期 API 排程明細 249

協定與 URI 249

參數 249

請求欄位 249

依代理與日期 API 回應欄位的排程明細 250

依代理與日期排程詳細資料 API JSON 檔案範例 251

要求檔案範例 251

回應檔案範例 251

時間跨度 API 的排程 253

協定與 URI 253

要求參數 253

請求欄位 254

回應欄位 254

活動物件 254

回應範例 255

服務 API 257

GET 服務 API 257

GET 服務 API 協定和 URI 257

GET 服務 API 請求欄位 257

GET 服務 API 回應欄位 258

GET Service API JSON 檔案範例 259

郵政服務 API 260

POST 服務 API 協定和 URI 260

POST 服務 API 請求欄位 261
天欄位 264
技術對應欄位 265
DN 欄位 265
虛擬服務欄位 265
排程順序欄位 265
休假順序欄位 266
多技術小組欄位 266
POST 服務 API 回應欄位 267
POST 服務 API 請求 JSON 檔案範例 269
POST 服務 API 回應 JSON 檔案範例 274
服務佇列 ID API 281
GET 服務 ID API 281
GET 服務 ID API 協定與 URI 281
GET 服務 ID API 請求欄位 281
GET 服務 ID API 回應欄位 282
GET 服務 ID API 回應 JSON 檔案範例 284
PUT 服務 ID API 289
PUT 服務 ID API 協定與 URI 290
參數 290
PUT 服務 ID API 請求欄位 290
PUT 服務 ID API 服務 JSON 檔案範例 293
DELETE 服務佇列 ID API 299

刪除協定和 URI API 服務 ID 299

刪除服務 ID API 請求欄位 299

班次（依代理 API 301

依代理 API 協定與 URI 的班次 301

班次 (依代理 API 請求欄位) 301

班次 (依代理 API 回應欄位) 302

依代理劃分的偏移 API JSON 輸入與輸出欄位 303

輸入欄位 303

輸出欄位 304

具有跨午夜班次的代理的活動輸出 305

依代理 API JSON 檔案範例的班次 305

單一聯絡人匯出 API 309

協定與 URI 309

回應範例 310

技術對應 API 311

GET 技術對應 API 311

GET 技能對應 API 協定和 URI 311

GET 技術對應 API 請求欄位 311

JSON 檔案範例 API GET 技能對應 311

POST 技術對應 API 312

POST 技術映射 API Procotol/URI 312

JSON 檔案範例 API POST 技術對應 312

要求格式 312

回應格式 313

技術對應 ID API 315

GET 技術對應 ID API 315

GET 技術對應 ID API 協定與 URI 315

GET 技術對應 ID API 技術對應 ID JSON 315

PUT 技能對應 ID API 316

PUT 技術對應 ID API 協定與 URI 316

PUT 技能對應 ID API 技能對應 ID JSON 範例 317

DELETE 技術對應 ID API 318

DELETE 技術對應 ID API 協定與 URI 318

語音命中 API 319

語音命中項 API 協定與 URI 319

語音命中項 API 回應欄位 319

JSON 檔案範例 API 語音命中次數 320

調查組態 API 323

API 協定和 URI 的調查設定 323

調查設定 API 回應欄位 323

API JSON 檔案範例的調查組態 325

調查 ID API 329

調查 ID API 協定和 URI 329

調查 ID API 回應欄位 329

調查 ID API JSON 檔案範例 331

文字命中 API 333

文字命中 API 協定與 URI 333

文字命中項 API 回應欄位 333

JSON 檔案範例 API 文字命中項 334

成績單匯出 API 337

成績單匯出 API 協定和 URI 337

文稿匯出 API 請求欄位 337

文稿匯出 API CURL 檔案範例 337

使用者 API 339

使用者 API 協定和 URI 339

使用者 API 請求欄位 339

取得使用者 API JSON 範例 339

惠特·API 341

WHIT API 協定與 URI 341

上傳協定 341

匯入協定 341

WHIT API 請求欄位 342

快速 入門

Webex WFO 包含 RESTful API，允許您以不同的方式與應用程式進行交互。 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

授權過程相當於登錄 Webex WFO 的過程。 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 創建 API 使用者 。

授權 要求

下表和 JSON 示例顯示了 POST 請求應包含的內容及其格式。

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	承租人使用者的 ID。
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	用戶所屬租戶的 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

接受您的憑據后，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 通話中。 WFO Webex 驗證您是否已登錄並有權使用 API。

> 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。

此作業階段 ID 必須採用鍵值對格式，以「cookie」為鍵，並將作業階段 ID 新增在“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，文字應採用 UTF-8 編碼。 這允許包含 ASCII 編碼不可用的特殊字元。

建立 API 使用者

如果您計劃使用 Webex WFO API 進行第三方整合，Cisco 建議您創建一個 API 使用者帳號。 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向 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 API 使用者帳戶

1. 啟動 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，而 **輸入使用者** 作為姓氏。
   - **使用者名稱** - 輸入有效的電子郵件地址。 這是將用於登錄的使用者 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 檢視」欄位中，將企業檢視 **指定** 為主檢視。 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。

遵循性和一致性 API

使用此 API 可從以下位置請求 WFM 遵循度和符合性統計資訊。

注意： 遵循度計算嚴格按照承租人時區的午夜到午夜進行。

協定和 URI

URI	/api/rest/schedule/compliance/agent
方法	GET
權限	編輯排程 登入的使用者可以檢查自己的遵循度。
內容類型	多部分/表單資料

請求 欄位

名稱	要求？	類型	說明
agentID	否	字串	如果您有特定代理要使用 API 擷取資料，則可以將 personID 用作請求中的選用參數。
日期	是	日期	您請求詳細代理遵循度資料的日期，格式為 YYYY-MM-DD。
頁面大小	否	號碼	要返回的結果數。 預設值 = 25，最大值 = 200
頁碼	否	號碼	結果的頁碼。 預設值 = 1

回應 欄位

名稱	描述
代理 ID	代理 ID。
acdAgentId	ACD 代理標識碼。 允許提供程式在 ACD 之間匹配代理 以及他們的記錄。
排程秒數	代理被排定在所選日期工作的總時間
(秒)。scheduledInServiceSeconds	代理排定處於服務中且可用的總時間 (秒) 處理目前日期的通話
實際服務秒數	代理處於服務中的秒數。不遵循秒數
	代理未遵循的秒數。排程遵循
	遵循度百分比，四捨五入到小數點后一位排程符
合性	
	一致性百分比，四捨五入到小數點后一位的詳細
資訊	
	有關代理遵循性的詳細資訊。scheduledActivityT
ype	計劃的活動類型 ID。scheduledActityStartTime
	UTC 格式的已排定活動開始時間
inAdherenceSeconds	代理遵循的秒數。超出遵循度秒數
	代理未遵循的秒數。
實際值	有關代理實際遵循狀態的詳細資訊。 注意 對於當前日期，將顯示未來計劃活動的空陣列。
實際代理狀態	代理的實際活動狀態。實際代理狀態開始時間
	代理的實際開始時間，UTC 格式
actualReasonCode	實際代理活動原因碼。 可以為 NULL。

JSON 檔案 範例

以下是格式化 JSON 回應檔的範例。

```
[
  {
        “agentId”：字串，
        “acdAgentId”：字串，“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 可讓您擷取代理的摘要資料。

注意： 此 API 僅返回已啟用計劃功能的代理。

協定和 URI

URI	/api/rest/schedule/agent
方法	GET
權限	更新訊息要求
內容類型	多部分/表單資料

請求 欄位

名稱	要求？	類型	說明
activeAgentAndActiveUser	否	布林值	設置為 True 時，僅返回同時也是活動代理的活動使用者。
活動代理	否	布林值	設置為 True 時，僅返回活動代理。
acdId	否	字串	如果設置，則返回與此 ACD ID 關聯的代理。
agentAssignedException	否	布林值	如果設置為 True，並且 fullDetail 也設置為 True，則返回分配給代理的所有異常的 ID。如果 fullDetail 設定為 False，則不返回任何資料。
完整詳情	否	布林值	若設定為 True，則傳回所有代理資料。如果設置為 False，則返回 ID、名字、姓氏和員工編號。

名稱	要求？	類型	說明
可過濾	否	布林值	若設定為 True，則傳回可篩選的客服資訊（客服 ID、名字、姓氏、員工編號、技術對應 ID、服務佇列 ID 及多技術群組 ID。

默認情況下 (即，不設置任何參數)，無論激活狀態如何，都會返回所有代理。

注意： activeAgent 和 ActiveUser、activeAgent 和 acdId 參數是互斥的。
所有變體都會強制執行查看規則。 僅返回對調用方可見的代理。

回應 欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

注意： 您的角色決定了您可以查看表中的哪些欄位。
例如，「員工編號」欄位僅可由具有管理員角色的使用者查看。

欄位	描述
ACD ID	與代理相關聯的 ACD ID。
活躍	對/假。 指示代理是否處於活躍狀態。
AgentID	代理的 ID。 「輪班 (依代理)」API也使用此欄位。
員工編號	代理的員工編號 (僅限管理員)。
公司開始日期	代理開始在公司的日期，格式為 YYYY-MM-DD。 此欄位僅可供管理員檢視。
部門開始日期	代理在部門中開始工作的日期，格式為 YYYY-MM-DD (僅限管理員) 。
終止日期	代理的部門終止日期，YYYY-MM-DD 格式 (僅限管理員) 。 此欄位可為 NULL。
FirstName	代理的名字。
LastName	客服的姓氏。

欄位	描述
主團隊	代理的主要小組。 如果代理無小組，此欄位可為 NULL。
多技術群組 ID	代理所相關的多技術小組 ID。
ReadOnly	對/假。 指示代理是否為唯讀 (僅限監督員、管理員)。
服務	代理支援的服務的 ID 清單。
設定	依代理 ID 顯示存取代理設定的連結。 技術對應
	代理支援的技術對應的 ID 清單。 團隊
	代理支援的團隊之 ID 清單。

JSON 檔案 範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

完整的詳細 回應


```
[
        {
                "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,
```

“readOnly”：boolean，“services”：
[number，...]，“settings”：
{
“$ref”：“/api/rest/schedule/agent/{agentId}/settings”
}
“skillMmapings”：[number，...]，
“teams”：[number，...]，
},
...
]

基本詳細 回應

[
{
“agentId”：number，“firstName”：
string，“lastName”：string，
“employeeNumber”：string
},
...
]

可 過濾回應

[
{
“agentId”：number，“firstName”：
string，“lastName”：string，
“employeeNumber”：string，
“teams”：[number，...]，
“skillMmapings”：[number，...]，

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

依服務佇列 排程的代理數 API

「依服務佇列排程的代理」API 返回一組服務佇列按間隔排定的等同全時 (FTE) 代理數。

對於代理可在兩個或更多服務佇列中兼職工作的多技術群組，FTE 為小數點。

例如，如果代理在兩個服務群組中工作一半時間，則當代理被排定在整個間隔工作時，他或她將被列為 0.5 FTE。

> 注意
> 為了返回數據，服務佇列必須清除“不為此服務佇列生成預測或計劃”複選框，並且服務佇列必須位於主視圖中
> 的提交使用者。

協定和 URI

URI	/api/rest/schedule/agents/scheduled/by/servicequeue
方法	POST
權限	計劃排程
內容類型	多部分/表單資料

> **注意：** 根據經過身份驗證的使用者配置的視圖，返回的數據受到限制。
> 使用者無法擷取他們看不見的服務佇列的資料。

請求 欄位

名稱	要求？	說明
間隔	是	15 或 30 分鐘間隔。
服務佇列 ID	否	您要為其擷取人員配備資訊的服務佇列 ID。 預設值 = 您有權檢視的所有服務佇列

名稱	要求？	說明
日期範圍	是	請求的日期範圍。 可以請求過去、當前或將來的日期。 數據在每個日期的租戶時區的午夜到午夜返回。

回應 欄位

輸出是一個陣列陣列，按服務佇列，然後按日期。 視請求 15 分鐘或 30 分鐘間隔而定，每個日期傳回 48 或 96 個間隔。

名稱	要求？	說明
服務佇列 ID	是	服務佇列的 ID。
服務佇列名稱	是	服務佇列的名稱。
服務佇列類型 ID	是	服務佇列類型的 ID。
服務佇列類型名稱	是	服務佇列類型的名稱。
間隔開始時間	是	間隔開始時間的 UNIX 時間戳記。
已排程的代理	是	FTE 中排程的代理數 (小數點後一位)。 代理計數視代理排程的間隔時間而定。

> 範例 如果以 30 分鐘的間隔為代理排程 15 分鐘，則該代理計為 0.5 個代理。

IEX SmartSync Import MU 開啟檔案 格式

以下是範例 SmartSync MU (管理單元，即服務佇列) 匯入檔案格式。 在此範例中：

- CT = 聯絡類型（如傳入、傳出、電子郵件或聊天）
- 開放 = 排定代理

<？xml 版本=“1.0”？>

<打開>

<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>
        </畝>
        <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>
        </畝>
</打開>
```

JSON 檔案 範例

要求 JSON

以下是格式化 JSON 請求的範例。


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


回應 JSON


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


設定報告 過濾器

批量報告資料匯出 API 的功能之一，就是可以在呼叫 API 時變更報告的過濾器。 您可以透過編輯 POST 請求的文字來設定過濾器。 若要使用 API 更改篩選器，必須事先在數據資源管理器中對報表進行一些更改。

在資料 資源管理員中設定參數

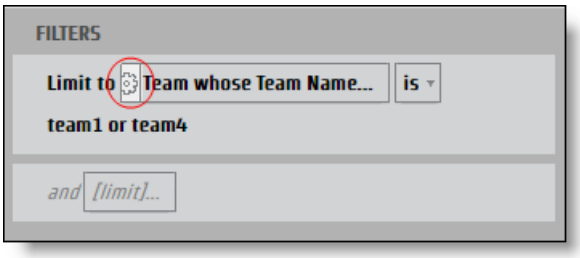
若要設置篩選器以便可以通過 API 調用對其進行更新，必須在數據資源管理器中編輯篩選器的參數。

配置參數

1. 從數據資源管理器的「報表」清單中打開要導出的報表。
2. 按兩下 **編輯** 以打開問題面板。
3. 在問題面板的過濾器部分中，按下要更新的過濾器旁邊的參數圖示。

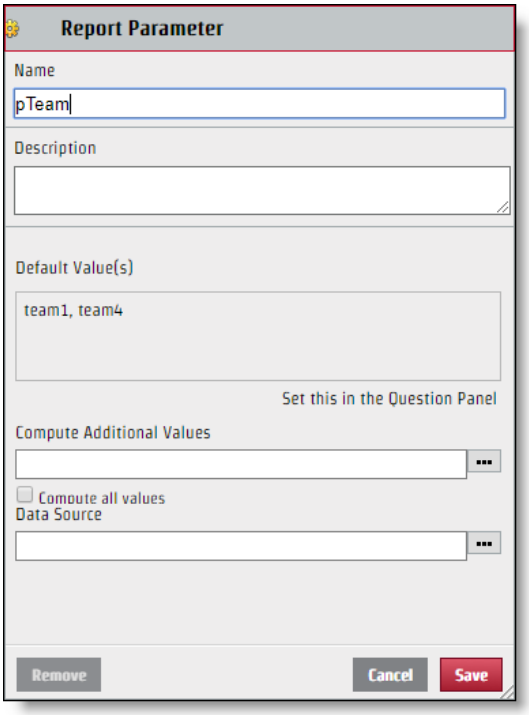
   參數圖示看起來像齒輪的一部分，位於過濾器欄位的左側。

   下圖顯示了紅色圓圈的參數圖示。



   將打開「 **報表參數** 」對話框。

4. 在參數的名稱欄位 中輸入可用作 JSON 金鑰的名稱。

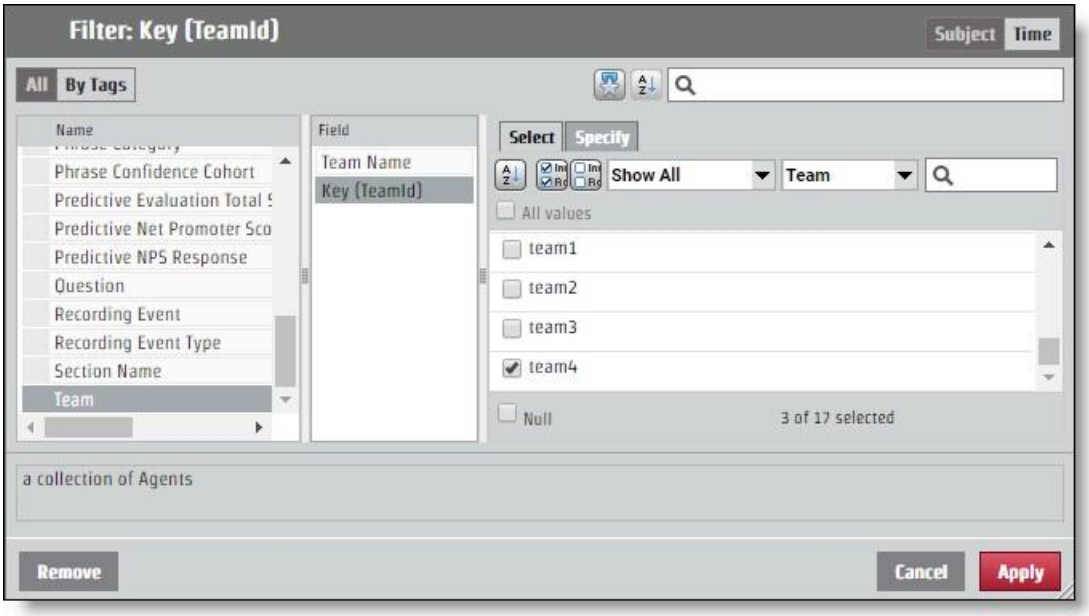


5. 按一下 **「儲存」**。

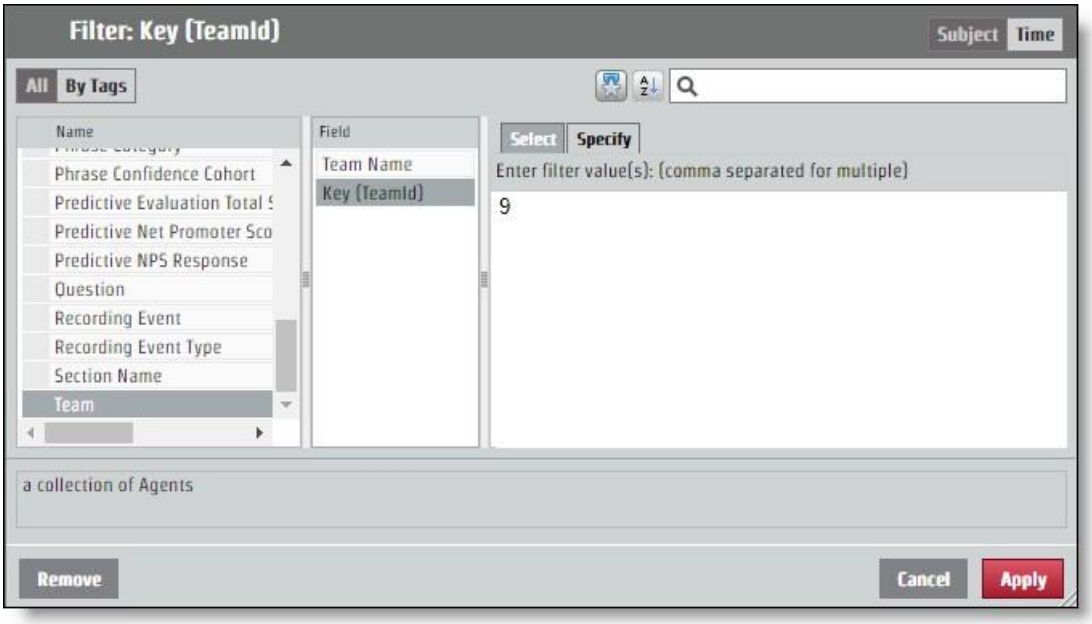
配置篩選器后，可以通過 API 請求對其進行編輯。 儘管您創建的參數名稱用於 JSON 鍵值對中的鍵名稱，但「篩選器」對話框的「選擇」部分中顯示的值不一定是應用於 JSON 檔案的值。 若要正確修改 JSON 檔，需要標識值的特定名稱。

確定具體值

1. **從「問題」面板中按兩下具有要標識的值的篩選器** 欄位以打開「篩選器」對話框。
2. 僅選中要標識的值旁邊的複選框。



3. 打開「**指定**」選項卡。 特定值會顯示在「過濾值 CSV」窗格中。



為 API 請求配置 JSON

您需要將通過命名參數和標識值來確定的鍵值對添加到 JSON 請求中。 對過濾器的變更透過 encodedParamValues **欄位進行** 。

如果報告返回所有團隊的資訊，但您只想從具有特定值“9”的團隊獲取資訊，則編碼的 ParamValues JSON 應如以下示例所示。 在此示例中，參數名為“pTeam”，因此這是 JSON 檔中的鍵。

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

設定範圍 過濾器

配置參數以返回特定時間範圍的信息的過程與編輯任何其他篩選器的 encodedParamValues 欄位的過程相同。 有幾個特定的時間段，如年、月和季度。 在特定時期，具有 **與任何其他篩選器值一樣工作的「指定** 」選項卡。 還有範圍選項：「相對日期」和「日期範圍」。 每個開始時間選項都需要在 JSON 檔中提供不同的值。

日期 範圍

“日期範圍”選項使用精確日期來確定範圍。 API 使用 UNIX 紀元時間，因此必須轉換要用作範圍參數的任何日期和時間。

> **最佳做法** 未指定結束範圍的報告會從範圍開始時間向前提取所有資訊。 對於定期報告，您可以使用此功能並佔用上一個時間項，該項將以 UNIX 紀元時間格式化，並將該數位用作新範圍的開始。 通過這種方式，您可以獲得所需的所有資訊，而不必將時間轉換為 UNIX 紀元時間。

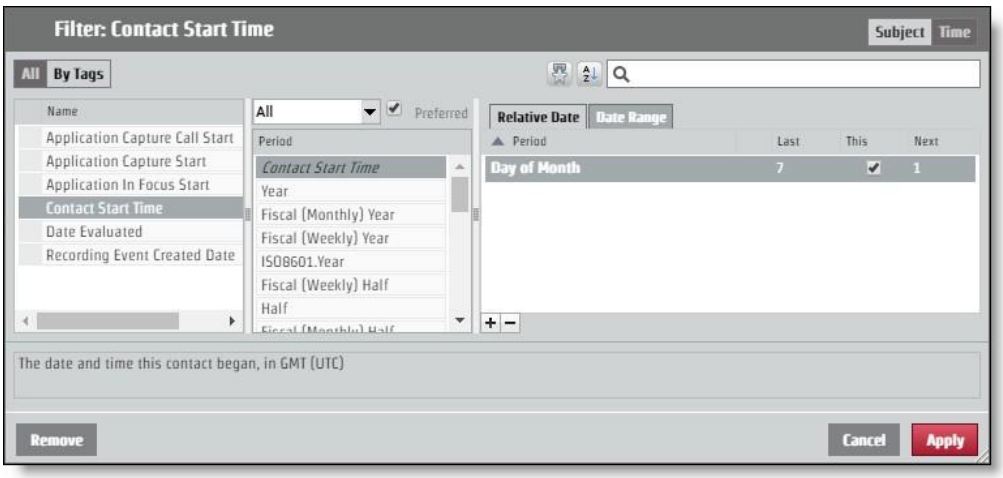
對於配置時間範圍 2017 年 6 月 15 日的請求，編碼的 ParamValues 應類似於以下範例。 在此範例中，參數名稱為“pDate”。

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

相對 日期

“相對日期”選項創建一個沒有特定日期的範圍。 這包括相對於目前日期的時期。

在「篩選器」對話框中，可以選擇一個時間段，並確定是否需要當前時間段之前的某些時間段、此當前時間段以及某些數量的未來時間段。 在下面的範例中，時間範圍設置為過去七天、今天和明天。



為了通過 API 請求請求此佈局，編碼的 ParamValues 應類似於以下範例。

在此範例中，參數名稱為“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}]}}]“，

...

授權 API

“授權”API 使用戶能夠被授權登錄到 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/rest/authorize
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	承租人使用者的 ID。
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	用戶所屬租戶的 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” : []
}
```

開機自檢協定和 URI

URI	/api/rest/authorize
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	承租人使用者的 ID。
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	用戶所屬租戶的 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” : []
}

可用的代理 (依服務佇列或技術對應 API)

「可用代理 (依服務佇列)」或「技術對應」API
傳回目前已排定在服務佇列工作且活動類型為「in_service」、「加班」或「close_service」的所有代理之目前排定活動詳細資料。 查詢時未排程的代理以及處於例外 (休息、午餐、指派的例外等) 的任何代理將不會傳回資料。

此 API 僅返回調用方範圍內的代理的數據，對經過身份驗證的用戶可見。

協定和 URI

URI	/api/rest/schedule/schedule/availableAgents
方法	發佈，獲取
POST 參數	None
GET 參數	代理 ID YYYY-MM-DD 格式的日期
權限	計劃排程

請求 欄位

您必須請求服務佇列 ID 或技術對應 ID。 如果您提供一種類型的 ID，另一種可以為空白。

名稱	要求？	說明
serviceQueueIds	否	您擷取作用中代理資訊的服務佇列 ID。
skillMappingIds	否	您擷取作用中代理資訊的技術對應 ID。

回應 欄位

欄位	描述
代理 ID	目前排程支援服務佇列的代理之 ID。
agentTimeZone	代理的時區。
已排程活動	代理所排定的活動。
活動類型	代理被排定參與的活動類型。activityTypeLabel
	應用於 UI
中計劃活動的標籤。activityDetailName	排定活動的明細名稱。
serviceQueueIds	代理目前被排定工作的服務佇列 ID。 通常，此為單一服務佇列 ID，除非代理被排定為多個技術小組的工作。
skillMappingIds	目前指派給代理的技術對應 ID，以及 已排定工作。
開始時間	UNIX 格式的排定活動的開始時間。
結束時間	UNIX 格式的排定活動的結束時間。

POST JSON 檔案 範例

要求 JSON

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

回應 JSON

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

“agentTimeZone”：
“America/Chicago”“scheduledActivity”：
{
“activityType”：“in_service”，“activityTypeLabel”：“服務中”，
“activityDetailName”：“支援”，“serviceQueueIds”：[number，
number， number,...]，“skillMappingIds”：[number， number，
number,...]，“startTime”：“287579823492000”，
“結束時間”：“45832573458000”，

}
}, ...
]

取得 JSON 檔案 範例

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

“lastActivityEndTime”：1578349800000,

“paidHours”：“8.00”,

“shiftCrossesMidnight”：false,

“scheduledActivities”：[

{

“開始時間”：1578319200000,

“結束時間”：1578322800000,

“startTimeGmtOffset”：-360,

“startTimeLabel”：“8：00AM”,

“endTimeLabel”：“9：00AM”, “entireDay”：

false, “activityType”：“in_service”,

“activityTypeLabel”：“服務中”,

“activityDetailName”：“AvailableAgentsSrvQue126072”, “超連結”：null,

“hyperlinkName”：null, “color”：

“#7399BD”,

“inShiftDate”：true

},]...

]...

批量匯入聯絡人

第三方使用批量聯繫人導入 API 在多部分 HTTPS 請求中合併和插入元數據和記錄。

有兩個批量匯入 API：

- 批量聯絡人匯入 API—由第三方使用;允許在多部分 HTTPS 請求中同時插入中繼資料和錄音

  > 注意： 您也可以使用批量聯繫人導入 API 通過數據伺服器批量導入聯繫人。 請參閱使用數據伺服器批量導入聯繫人。

- 實時聯繫人 API - Webex WFO Smart Desktop
  錄製檔用戶端使用;首先插入元數據，然後根據元數據插入的回應單獨上傳錄製檔。
  這允許客戶端延遲上傳錄音，並允許在通話仍在進行時插入聯繫人。
  但是，這會強制客戶端跟蹤 ID 以上傳正確聯繫人的錄音。

協定和 URI

批量聯絡人匯入 API

URI	/api/上傳/聯絡人
方法	POST
權限	管理承租人
內容類型	多部分/表單資料

即時批量聯絡人匯入 API （中繼資料）

URI	/api/rest/wfo/contact/import

方法	POST
權限	擷取聯絡人，錄製語音/錄製螢幕
內容類型	應用程式/JSON

支援的 格式

多部分請求中可以包含以下格式。

類型	描述
CSV	用於指定中繼資料的逗號分隔的檔案。
JSON	中繼資料格式與即時 API 相同，但可用於批量匯入。
揮之不去	一種錄音格式。
網站	音訊和視頻錄製格式的組合。
網路馬	純音訊 (WebM 容器) 格式。
WEBMV	僅視訊 (WebM 容器) 格式。
斯必克	音訊格式。
WMV	音訊及視訊組合的錄製格式 (或僅與同一聯絡活動中的音訊配對時的視訊)。
OPUS	音訊格式。

請求與回應 欄位

CSV 和 JSON 檔案包括下表中定義的欄位。 並非所有欄位都用於這兩種類型的檔。

描述中指出了該欄位適用的檔。

名稱	要求？	說明
代理 ID	是	用於 CSV 和 JSON。 三種格式之一的客服 ID。 處理計算

名稱	要求	說明
		根據分析內容使用哪種格式。 ▪ 人員 ID。 WfoPerson.id 中的唯一標識符。 此號碼亦會用於「使用者匯出試算表」(「應用程式管理」>「全域>使用者」>「匯入及匯出」>「匯出>使用者 ID」欄) 。 它不是 與 Webex WFO 使用者設定檔中的 ID 相同。 ▪ AD 登錄。 網域\使用者名稱 (需要“\”)。 ▪ 電子郵件位址。 電子郵件地址 (需要“@”)。 使用 CSV 上傳聯絡活動時，需要代理 ID。 如果使用 JSON 發出請求，則代理 ID 是可選的。 在後一種情況下，代理 ID 設置為啟動上傳的經過身份驗證的用戶的 ID。 最大字元數 = 254 預設值 = 無
AssocCallId	否	用於 CSV 和 JSON。 將聯絡人連接在一起的 ID。 例如，將通話從一個代理轉接到另一個代理，各自具有相同的 ID。 最大字元數 = 52 預設值 = NULL
音訊位置	否	用於 CSV 和 JSON。 在音訊子物件中。 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

名稱	要求？	說明
Audio.StartTimeMs	否	用於 CSV 和 JSON。 在音訊子物件中。 自錄音的 1970-01-01 (UNIX 時間) 以來的開始時間 (以毫秒 GMT 表示)。 這用於確定音訊與聯絡開始時的偏移。 最大字元數 = 長 預設值 = ContactStartTimeMs（聯絡開始時間）
受話位址	否	用於 CSV。 受話的電話號碼。 最大字元數 = 64 預設值 = 空字串
已撥出電話	否	以 JSON 格式使用。 受話的電話號碼。 最大字元數 = 64 預設值 = NULL
通話 ID	否	用於 CSV 和 JSON。 標識聯繫人的 ID。 最大字元數 = 128 預設值 = NULL
通話	否	以 JSON 格式使用。 來電的電話號碼。 最大字元數 = 64 預設值 = NULL
來電位址	否	用於 CSV。 來電的電話號碼。 最大字元數 = 64

名稱	要求	說明
		預設值 = 空字串
ClientTimeZone	否	用於 CSV 和 JSON。 UTC 格式的時區。 Windows 時間也受支援。 桌面錄製用戶端發送 Windows 時間，該時間映射到 Olson 時間。 最大字元數 = 255 預設值 = WFO 中定義的客戶時區 Webex 範例– 06：00
ContactStartTimeMs (聯絡開始時間)	否	用於 CSV 和 JSON。 自 1970-01-01 開始的開始時間 (以毫秒為單位 GMT)(UNIX 時間) 。 此欄位中有一個必填值，因此若缺少該值，API 將會使用目前的上傳時間。 請注意，這可能會導致用戶體驗不佳，因為許多聯繫人具有相同的時間戳。 重要說明 如果要使用 Excel 匯入聯絡人，則必須將「開始時間」欄格式化為顯示毫秒 (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	用於 CSV。 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。 **示例**“ 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	用於 CSV。 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	用於 CSV。 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	用於 CSV。 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	用於 CSV。 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進行上傳。 關於格式的一些規則如下。

- 列數是可變的。 例如，如果您始終希望使用客戶的時區，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，該檔使用 CSV 檔可能的每個欄位。

```
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

此範例僅顯示 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 Webex WFO 中 CSV 作為格式的替代方法。

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，這些檔被處理為多部分請求中的單個檔。

- 檔案的名稱是需要在 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，分別用於通話 1 和通話 2）
    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 需要滿足以下條件：

- Webex 啟用了批量導入許可權的 WFO 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. 若要使用已在 WFO 中配置的數據伺服器 Webex 請導航到「 **數據伺服器配置** 」頁 (“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，您必須以大寫形式鍵入。

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

揋。ExampleContacts.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匯入 API 將其聯絡中心的組織結構 (群組、小組和人員) 上傳至 Webex WFO。

API 只會插入及更新群組、小組及人員。 它永遠不會刪除，因此導入組織結構的子集是安全的。匯入作業是可重複的，因為 API 只會修改那些變更的欄位。 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批量組織匯入的 CSV 檔，則欄標題必須與下表中的相應請求和回應欄位相符剛好。 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。

API 協定和 URI 組

URI	/api/upload/groups
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。

API 請求與回應 欄位群組

名稱	要求？	說明
身份證	是	群組在 ACD 中的 ID。 您可以通過匯出組數據並在生成的 CSV 檔中查看它來識別 ID 號。 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。

團隊 API 協定和 URI

URI	/api/upload/teams
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。

API 請求與回應 欄位的小組

名稱	要求？	說明
身份證	是	小組在 ACD 中的 ID。 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 號。 注意： 如果該小組是新小組，則必須將 ID 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

API 禮賓人員和 URI

URI	/api/upload/people
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，則 API 永遠不會清空三個標識碼中的一個

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有一個 ID，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。

請求與回應 欄位 API 人員

名稱	要求？	說明
personId	是	此人 Webex WFO 中的 ID。 您可以通過匯出人員數據並在生成的 CSV 檔中查看來識別 ID 號。 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 WFM）。 預設值 = false
意見	否	在 WFM 中指派給使用者的檢視 (僅限 WFM)。 預設值 = 無
主檢視	否	使用者在 WFM 中的主檢視 (僅限 WFM 檢視)。 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 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	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	使用者在 ACD 中的 ID。 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	作為用戶數據來源的 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，name，activatedDate，deactivedDate
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，汽車銷售，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

批量報告資料匯出 API

批量報表數據匯出 API 允許您在數據資源管理器中從報表中檢索數據。

如果您請求的數據太大而無法立即返回，它會為您提供一個請求

ID，以便在數據準備就緒後檢索數據。

在數據資源管理器中配置報表中的篩選器后，可以在 API 調用中調整報表參數。

> 注意： 每個匯出請求中最多可以匯出 1,000 條記錄。 如果您需要匯出超過 1,000 條記錄，請創建多個更受限制的匯出。

匯出批量報告資料 API

批量報告資料匯出 API 的 GET 方法允許您檢查先前請求的狀態，或使用請求 ID

從異步請求中檢索數據。

> 注意： 如果請求的數據太大或無法快速返回，則對 GET 或 POST 操作的回應中將包含請求 ID。

GET 批量報告資料匯出 API 協定和 URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
方法	GET
許可	報告撰寫
內容類型	文字/CSV
參數	請求識別

GET 批量報告資料匯出 API 請求 欄位

名稱	必需	說明
要求 ID	是	執行 POST 操作時傳回的請求 ID

GET 批量報告資料匯出 API JSON 檔案 範例

以下是格式化 JSON 請求的範例。


```
{
    “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”：
    “[]”
            },
            “頁面規範”：[
            {
            “偏移量”：0,
            “限制”：100
    },
            {
            “偏移量”：0,
            “限制”：100
            }
    ]
}
```


POST 批量報告資料匯出 API

批量報表數據匯出 API 的 POST 方法從數據資源管理器中的報表返回數據。

如果請求的數據足夠小，可以快速返回，則回應正文將包含 CSV 格式的報表數據。

如果請求的數據太大或無法快速返回，則回應正文將包含請求 ID，該 ID 可用於以後檢索數據。

> 重要說明 此 API 已棄用。 只有已經在使用的現有 Cisco 客戶才可使用。 若要使用此 API，請聯絡 Cisco 支援。

協定和 URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
方法	POST
許可	報告撰寫
內容類型	文字/CSV
參數	報告 Id

POST 請求 欄位

名稱	描述
架構名稱	API 的一部分的架構名稱。 這些應該從 JSON 檔案範例。
功能	API 應完成的任務。 在本例中為“Export_CSV”。
秦美	限定的名稱。 可以通過在數據資源管理器中打開報表，然後打開瀏覽器控制台來查找此資訊。 **在控制台中搜索字串 RENDER_REACT_REPORT** 以查找 QName。
編碼的參數值	您將要從預設報告變更的值。 已偵測到 必須先在數據資源管理器的報表中配置此處輸入的參數。 請參閱 配置報告過濾器。
抵銷	從表格中最左側最上方的儲存格到 API 應從中開始傳回資料的儲存格之間的距離。 正文請求中的第一個偏移實例指示行，第二個實例指示列。
限制	API 應返回的最大儲存格數。 正文請求中的第一個 limit 實例指示行，第二個實例指示列。

JSON 檔案範例


```
{
    “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”
    },
    “頁面規範” : [
        {
            “偏移量” : 0,
            “限制” : 100
        },
        {
            “偏移量” : 0,
            “限制” : 100
        }
    ]
```


回應 欄位

對此 API 有兩種可能的回應。 如果可以快速返回數據，則同步回應包含 CSV 格式的請求數據。

如果無法快速返回請求的數據，回應將包含一個 JSON 回應，其中包含請求 ID 和請求狀態。

這些輸出包括下表中定義的欄位。

同步 回應

欄位	描述
內容類型	內容的格式。 只有 CSV 格式可用。
內容範圍	可用的總行數與總欄數 可用的。
本文	CSV 格式的報告資料。

異步 回應

欄位	描述
要求 ID	內容的格式。 只有 CSV 格式可用。
狀態	請求的目前狀態。 注意： 無法處理的消息會立即進入消息佇列，並作為作業存儲在資料庫中，因此 可以跟蹤。 狀態欄位顯示通話時的工作狀態。 將顯示下列狀態之一。 ▪ 已排入佇列 - 在消息佇列和資料庫中成功擷取請求。 ▪ 正在處理 - 正在處理排隊的消息，但尚未達到最終狀態之一。 ▪ 失敗 - 無法完成請求。 ▪ 已取消 - 請求已停止。 ▪ 已過期 - 允許工作在處理之前用完的時間。 ▪ 已列入黑名單 - 通話數已超過限制，且不會返回此通話。

檔案 範例

以下是格式化請求的範例。

JSON 要求


```
{
    "schemaName" : "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "操作" : "EXPORT_CSV",
    "狀態" : {
        "schemaName" : "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
        "qname" : "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "paramValues" : {
        "qnameContent" : "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues" :
        "[]"
    },
    "頁面規範" : [
        {
            "偏移量" : 0,
            "限制" : 100
        },
        {
            "偏移量" : 0,
            "限制" : 100
        }
    ]
}
```

設定報告 過濾器

批量報告資料匯出 API 的功能之一，就是可以在呼叫 API 時變更報告的過濾器。 您可以透過編輯 POST 請求的文字來設定過濾器。 若要使用 API 更改篩選器，必須事先在數據資源管理器中對報表進行一些更改。

在資料 資源管理員中設定參數

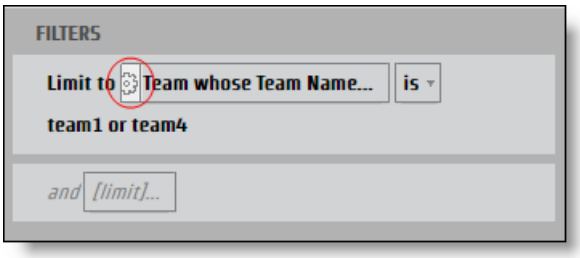
若要設置篩選器以便可以通過 API 調用對其進行更新，必須在數據資源管理器中編輯篩選器的參數。

配置參數

1. 從數據資源管理器的「報表」清單中打開要導出的報表。
2. 按兩下 **編輯** 以打開問題面板。
3. 在問題面板的過濾器部分中，按下要更新的過濾器旁邊的參數圖示。

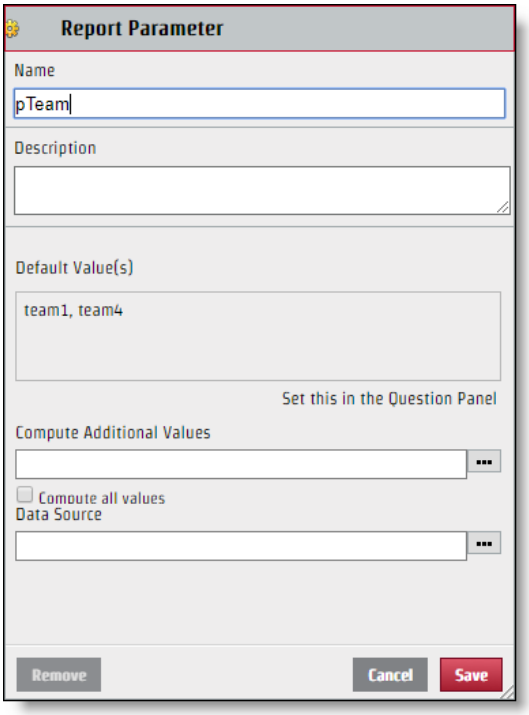
   參數圖示看起來像齒輪的一部分，位於過濾器欄位的左側。

   下圖顯示了紅色圓圈的參數圖示。



   將打開「 **報表參數** 」對話框。

4. 在參數的名稱欄位 中輸入可用作 JSON 金鑰的名稱。

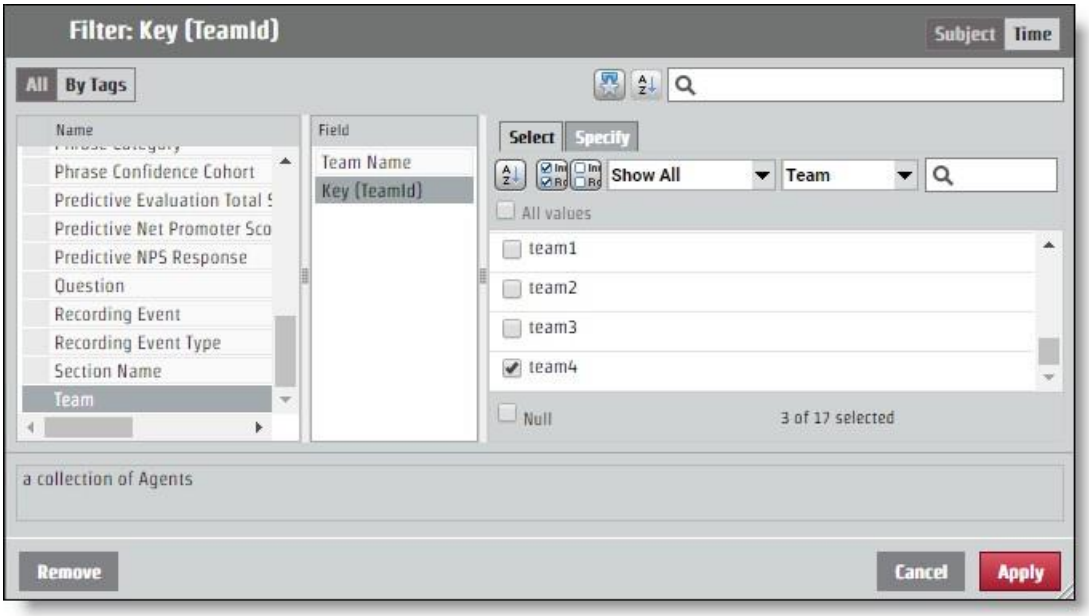


5. 按一下 **「儲存」**。

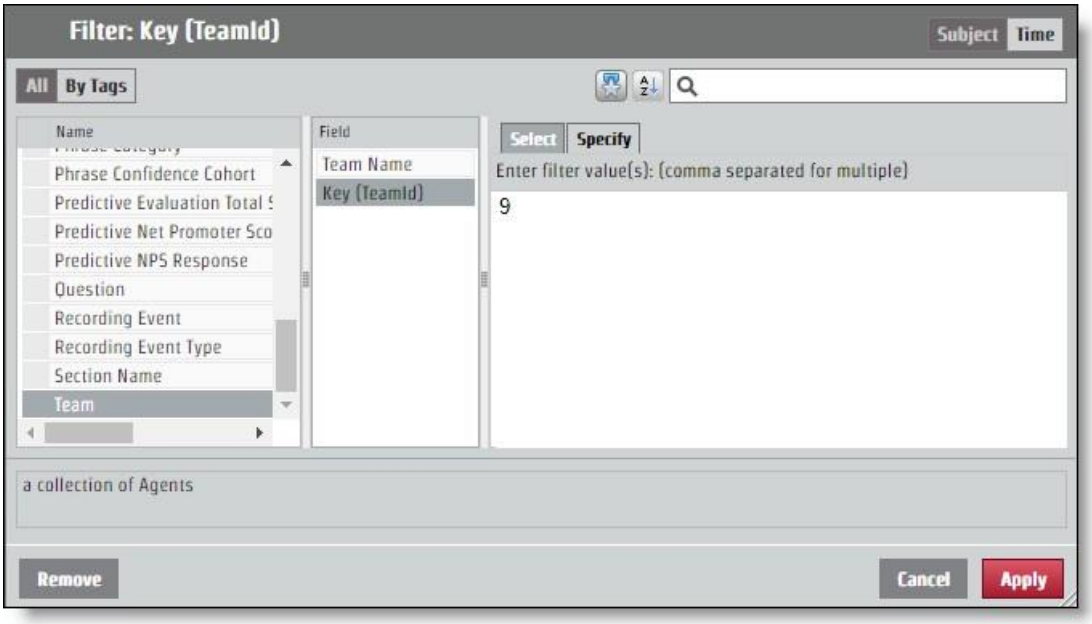
配置篩選器后，可以通過 API 請求對其進行編輯。 儘管您創建的參數名稱用於 JSON 鍵值對中的鍵名稱，但「篩選器」對話框的「選擇」部分中顯示的值不一定是應用於 JSON 檔案的值。 若要正確修改 JSON 檔，需要標識值的特定名稱。

確定具體值

1. **從「問題」面板中按兩下具有要標識的值的篩選器** 欄位以打開「篩選器」對話框。
2. 僅選中要標識的值旁邊的複選框。



3. 打開「**指定**」選項卡。 特定值會顯示在「過濾值 CSV」窗格中。



為 API 請求配置 JSON

您需要將通過命名參數和標識值來確定的鍵值對添加到 JSON 請求中。 對過濾器的變更透過 encodedParamValues **欄位進行** 。

如果報告返回所有團隊的資訊，但您只想從具有特定值“9”的團隊獲取資訊，則編碼的 ParamValues JSON 應如以下示例所示。 在此示例中，參數名為“pTeam”，因此這是 JSON 檔中的鍵。

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

設定範圍 過濾器

配置參數以返回特定時間範圍的信息的過程與編輯任何其他篩選器的 encodedParamValues 欄位的過程相同。 有幾個特定的時間段，如年、月和季度。 在特定時期，具有 **與任何其他篩選器值一樣工作的「指定** 」選項卡。 還有範圍選項：「相對日期」和「日期範圍」。 每個開始時間選項都需要在 JSON 檔中提供不同的值。

日期 範圍

“日期範圍”選項使用精確日期來確定範圍。 API 使用 UNIX 紀元時間，因此必須轉換要用作範圍參數的任何日期和時間。

> **最佳做法** 未指定結束範圍的報告會從範圍開始時間向前提取所有資訊。 對於定期報告，您可以使用此功能並佔用上一個時間項，該項將以 UNIX 紀元時間格式化，並將該數位用作新範圍的開始。 通過這種方式，您可以獲得所需的所有資訊，而不必將時間轉換為 UNIX 紀元時間。

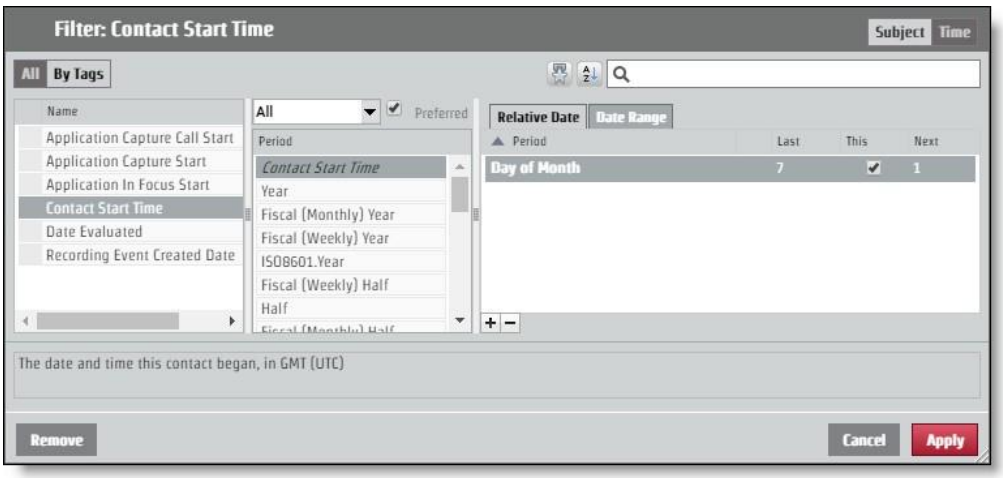
對於配置時間範圍 2017 年 6 月 15 日的請求，編碼的 ParamValues 應類似於以下範例。 在此範例中，參數名稱為“pDate”。

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

相對 日期

“相對日期”選項創建一個沒有特定日期的範圍。 這包括相對於目前日期的時期。

在「篩選器」對話框中，可以選擇一個時間段，並確定是否需要當前時間段之前的某些時間段、此當前時間段以及某些數量的未來時間段。 在下面的範例中，時間範圍設置為過去七天、今天和明天。



為了通過 API 請求請求此佈局，編碼的 ParamValues 應類似於以下範例。

在此範例中，參數名稱為“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}]}}]“，

...

類別和短語 API

使用此 API 可使用下列來源的種類與片語清單。

這些方法用於「類別和短語」API：

- 取得 - 擷取種類和片語資訊
- 文章 - 建立種類和片語
- PUT - 更新種類和片語資訊
- 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}

獲取類別和短語 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。
叹	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	片語的 ID 號碼。
類別識別	短語的類別 ID 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
類別	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 協定與 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	片語的 ID 號碼。
類別識別	短語的類別 ID 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" ： number， "category" ：
                string，"description"：string，
                "languageId"："en-us"
            },
            ....
        ],
        "短語"：[{
```

“phrase”：string,
“phonetic”：string,
“soundslike”：string,
“confidence”：number，“id”：
number，“categoryId”：
number，“state”：number
},
...
],
“置信度”：數位
}

聯絡人裝置 API

使用「聯絡人裝置」API 擷取裝置清單。

聯絡裝置 API 協定和 URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
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 ▪ false
項目每頁	否	號碼	每頁顯示的項目數。
排序欄	否	文字	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，“分機”：“7003”，“id”：424032，“分區”：“”},
                {“contactDeviceId”：239，“分機”：“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，“分機”：“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，“分機”：“8004”，“id”：424040，“分區”：“”},
49                          {“contactDeviceId”：108，“分機”：“8104”，“id”：424041，“分區”：“”}
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，“分機”：“8003”，“id”：424037，“分區”：“”},
69                          {“contactDeviceId”：99，“分機”：“8103”，“id”：424036，“分區”：“”}
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，“partition”：“”}],
                    “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
                }
        ]
}
```

連絡人 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
以在媒體播放器中播放這些聯絡人。

協定和 URI

URI	/api/rest/recording/contact/<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 = 現有聯絡人的識別碼。 此資源 URI 尋找特定的聯絡活動 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	根據客戶將聯絡活動關聯在一起的關聯聯絡活動 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 WFO 時可以計算此聯絡活動 Webex 則返回該聯絡活動。 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：MM：SS.
排斥	返回指定值的統一資源識別碼 (URI)。 按兩下 URI 以查看與指定值關聯的數據。 隨意的。 值： ▪ 事件 - 傳回指向事件資料的 URI。 ▪ 元數據 - 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 ▪ false

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。
小時	聯絡活動計算是否已標記為人力資源 (小時)。 隨意的。 值： ▪ true ▪ false ▪ 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 ▪ false ▪ 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 建議使用 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 ▪ false ▪ 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。
範圍	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 ▪ false ▪ 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 ▪ false ▪ 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	小組的 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
	▪ false ▪ 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： 僅當您指定存檔類型時，存檔使用者角色才具有全域範圍。

執行組合 搜尋

以下請求返回在 2018 年 1 月 1 日 (GMT) 或之後為品質目的而記錄的所有聯絡活動的清單。

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

使用中繼資料 金鑰執行搜尋

以下請求返回所有聯繫人的清單，其中包含稱為 phone 的元數據。

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

下面返回元數據稱為 customerNo 的所有聯繫人的清單。

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

使用具有特定 值的中繼資料金鑰執行搜尋

以下請求返回中繼資料值為 555-1234 的所有聯絡活動的清單。

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

執行靜默 事件搜尋

以下請求返回的聯絡人清單，其中包含兩個或更多 10 秒或更長時間的靜默事件。

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

JSON 檔案 範例

{
“hr”：false，“dnis”：
“2111”,
“callDuration”：15000,
“ani”：“1581”,
“icmCallId”：“19291093”,
“assocCallId”：290275383991253,
“evalForm”：{
“名稱”：“形式 1”,
“$ref”：“/api/rest/recording/evalform/5”
},
“團隊”：{
“名稱”：“team1”,
“$ref”：“/api/rest/recording/team/1”，“displayId”：
“0.4”
},
“品質原因”：{
“text”：“一天中的第一通電話”,
“reasonId”：1,
“key”：“rec_reason_what_first”
},
“代理”：{
“姓氏”：“Bunkowske”，“使用者
名”：“Bunkowm”,
“$ref”：“/api/rest/recording/person/1”，“firstName”：
“Mark”,
“displayId”：“0.1”
},
“evaluation”：
{“stateId”：1,
“得分”：90,
“$ref”：“/api/rest/recording/contact/1/eval/1”
},
“訓練”：假，“id”：1,
“開始時間”：1239308710000,

“tz”：“美國/芝加哥”,

“recordingUrl”：/api/rest/recording/contact/1/recording“, ”audioUploaded“：true,

“存檔 WF”：{

“$ref”：“/api/rest/recording/workflow/265”

},

“組”：{

“名稱”：“群組 1”,

“$ref”：“/api/rest/recording/group/1”

},

“評估者”：{“姓氏”：“Sillars”,

“使用者名”：“sillarj”,

“$ref”：“/api/rest/recording/person/2”, “firstName”：

“Jay”,

“displayId”：“0.2”

},

“螢幕上傳”：true, “元數據”：{

“$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

聯絡人基本搜尋 API 會傳回進行中通話或最近完成的通話的詳細資料。

返回的資訊由與搜尋參數匹配的最近聯絡活動組成。 最近的聯絡活動目前可能正在進行中。

協定和 URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
方法	GET
權限	搜尋聯絡人
內容類型	多部分/表單資料

請求 欄位

名稱	要求？	類型	說明
阿尼	否	字串	聯絡人的來電號碼。
德尼斯	否	字串	聯絡人的受話號碼。 代理的電話號碼。
firstName	否	字串	代理的名字。
lastName	否	字串	代理的姓氏。
線	否	字串	通話的分機（從角度來看 的通話錄音代理）。 已偵測到 接受的值為附有星號 (*) 的字串或 問號 (？) 萬用字元。

名稱	要求？	類型	說明
			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。 隨意的。
使用者名稱	否	字串	「人員」表格中的代理電子郵件地址。

回應 欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
身份證	聯絡人的 CCR 資料庫 ID。
assocCallId	聯絡活動的關聯聯絡活動 ID。
通話持續時間	通話的持續時間。
錄音網址	聯絡活動播放連結的 URL。
是完整的	指出此為已完成的通話或通話進行中。true = 通話完成 False = 通話進行中
開始時間	通話開始的時間戳記，以 GMT 為單位。
代理	詳細的代理資訊。
$ref	對人員資源的 URL 引用
顯示 Id	顯示代理的 ID。
lastName	代理的姓氏
firstName	代理的名字。
username	代理的電子郵件地址。

若無符合指定參數的聯絡人
(例如，所提供的客服從未接聽過通話，或不在範圍之內)，系統會傳回「404 找不到」回應。
對於未與代理關聯的聯繫人 (例如，閘道記錄的聯繫人)，“代理”屬性將為空。

JSON 檔案 範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


```
{
    “id”：2,
    “assocCallId”：“00001007771411573215”,
    “recordingUrl”：“https：\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings？loadContact=2”，“isComplete”：false,
    “startTime”：1481520391000，“agent”：{
        “$ref”：“\/api\/rest\/recording\/person\/1234”，“displayId”：“al
        dente”,
        “姓氏”：“有嚼勁”,
        “名字”：“al”,
        “使用者名”：“al.dente@your-domain.com”
    }
}
```

接觸監控 API

聯絡人監控 API 可讓使用者查看自管理員撥話給該 API 起過去 15 分鐘內建立的聯絡人總數。

所有聯絡活動都會擷取至資料庫，並與此 API 一起顯示。 但是，隨此 API 顯示的聯絡人數目可能會隨著聯絡人表格中顯示的聯絡人數目而不同。 例如，根據您設定「全域設定」的方式，「通話時長」參數可指定使用者介面中顯示的聯絡人數目，視您設定「全域設定」的方式而定。 使用者介面中顯示的聯絡人數量小於或等於隨本 API 顯示的聯絡人總數。

> 注意： 此 API 在協調之前不計入根錄製檔。

協定和 URI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
方法	得
權限	管理租戶權限
內容類型	應用程式/JSON

回應 欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
聯絡人	代理與客戶之間的通話。

欄位	描述
總	過去 15 分鐘內建立的聯絡數。totalWithAudio 過去 15 分鐘
內建立的聯絡活動數	
	已上傳錄音。
總計與視訊	過去 15 分鐘內建立的聯絡活動數
	已上傳螢幕錄像。

JSON 回應 範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

```
{
    “聯繫人”：{
            “總計”：“215”, “音訊總計”：175“總計
            與視頻”：85
    }
}
```

計算表 API

使用此 API 可 QM 以下位置請求評估表資訊。

協定和 URI

URL	/api/rest/recording/evalform
方法	GET
內容類型	多部分/表單資料

回應 欄位

名稱	描述
身份證	計算表 ID。
name	計算表名稱。
說明	評估表的描述。
創造者	評估表建立者。
建立的	以 UNIX 紀元毫秒為單位建立計算表的時間。手動加權
	指定手動加權是否套用至計算中的問題 形。
建立 TZ	評估表建立所在的時區。
更新程式	更新程序指示器。
已更新	計算表前次更新的時間指示器，為 UNIX 紀元格式。

名稱	描述
更新了 Tz	評估表更新所在的時區。
狀態	評估表的狀態。
預設表單	指示評估表是否顯示預設答案值。核准必填
	指出對計算表的變更是否必須經過核准。頻段範圍
	有關評估表區段範圍的詳細資訊。
帶	計算表帶號。
開始	計算表單區段的開頭。
結束	計算表區段的結尾。
分數類型	評估表分數的詳細資訊。
身份證	分數 ID。
name	分數類型的名稱。 範例 百分比
部分	有關計算表區段的詳細資訊。
身份證	計算表區段 ID。
name	計算表區段名稱。
訂購	區段在評估表中的顯示順序。
重量	評估表區段權重因數。
開始顏色	計算表區段的起始色彩。
結束顏色	計算表區段的結束色彩。
問題	有關計算表問題的詳細資訊。
身份證	問題 ID。
文字	問題的正文。

名稱	描述
訂購	問題在區段中出現的順序。
重量	適用於問題的權重。
說明	問題的描述。
選項	有關問題選項的詳細資訊。
身份證	選項 ID
型	問題的類型。 KPI 與累加範例
標籤	指示是否顯示問題的標籤。
isDefault	指出這是否為預設問題。
kpiPriority	指出這是否是確定 KPI 分數的優先順序問題。
訂購	問題出現的順序。
積分	問題的點數。

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 毫秒，
                "manualWeighting"：Boolean，
                "createdTz"："America\/Chicago"，
                "updater"："2"，
                "已更新"：1489634636917，
```

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

“defaultForm”：false,

“approvalRequired”：true,

“bandRanges”：[{

“樂隊”：1,

“開始”：0,

“結束”：40

}, {

“樂隊”：2,

“開始”：40,

“結束”：60

}, {

“樂隊”：3,

“開始”：60,

“結束”：100

}

],

“scoreType”：{

“id”：1,

“名稱”：“百分比”

},

“部分”：[{

“id”：1,

“名稱”：“部分 1”，“訂單”：0,

“權重”：1.0，“startColor”：

“#ffffff”，“endColor”：

“#000000”，“問題”：[{

“id”：1,

“文本”：“服務怎麼樣”,

```
                    “訂單”：0,
                    “重量”：0.5,
                    “描述”：“”,
                    “選項”：[{
                            “id”：1,
                            “類型”：“KPI”,
                            “label”：“Y”,
                            “isDefault”：true,
                            “kpiPriority”：0,
                            “訂單”：0,
                            “積分”：100
                        }, {
                            “id”：2,
                            “類型”：“添加劑”,
                            “label”：“N”，“isDefault”：
                            false，“kpiPriority”：0,
                            “訂單”：1,
                            “積分”：0
                        }, {
                            “id”：3,
                            “類型”：“不適用”,
                            “label”：“N\/A”，“isDefault”：
                            false，“kpiPriority”：0,
                            “訂單”：2,
                            “積分”：0
                        }
                    ]
            },
            ....
    ]
```

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

計算表 ID API

使用此 API 可從以下位置請求特定 QM 計算表的相關資訊。

協定和 URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
方法	GET
內容類型	多部分/表單資料

回應 欄位

名稱	描述
身份證	計算表 ID。
name	計算表名稱。
說明	評估表的描述。
創造者	評估表建立者。
建立的	以 UNIX 紀元毫秒為單位建立計算表的時間。手動加權
	指定手動加權是否套用至計算中的問題 形。
建立 TZ	評估表建立所在的時區。
更新程式	更新程序指示器。
已更新	計算表前次更新的時間指示器，為 UNIX 紀元格式。

名稱	描述
更新了 Tz	評估表更新所在的時區。
狀態	評估表的狀態。
預設表單	指示評估表是否顯示預設答案值。核准必填
	指出對計算表的變更是否必須經過核准。頻段範圍
	有關評估表區段範圍的詳細資訊。
帶	計算表帶號。
開始	計算表單區段的開頭。
結束	計算表區段的結尾。
分數類型	評估表分數的詳細資訊。
身份證	分數 ID。
name	分數類型的名稱。 範例 百分比
部分	有關計算表區段的詳細資訊。
身份證	計算表區段 ID。
name	計算表區段名稱。
訂購	區段在評估表中的顯示順序。
重量	評估表區段權重因數。
開始顏色	計算表區段的起始色彩。
結束顏色	計算表區段的結束色彩。
問題	有關計算表問題的詳細資訊。
身份證	問題 ID。
文字	問題的正文。

名稱	描述
訂購	問題在區段中出現的順序。
重量	適用於問題的權重。
說明	問題的描述。
選項	有關問題選項的詳細資訊。
身份證	選項 ID
型	問題的類型。 KPI 與累加範例
標籤	指示是否顯示問題的標籤。
isDefault	指出這是否為預設問題。
kpiPriority	指出這是否是確定 KPI 分數的優先順序問題。
訂購	問題出現的順序。
積分	問題的點數。

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 毫秒，
                "manualWeighting"：Boolean，
                "createdTz"："America\/Chicago"，
                "updater"："2"，
                "已更新"：1489634636917，
```

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

“defaultForm”：false,

“approvalRequired”：true,

“bandRanges”：[{

“樂隊”：1,

“開始”：0,

“結束”：40

}, {

“樂隊”：2,

“開始”：40,

“結束”：60

}, {

“樂隊”：3,

“開始”：60,

“結束”：100

}

],

“scoreType”：{

“id”：1,

“名稱”：“百分比”

},

“部分”：[{

“id”：1,

“名稱”：“部分 1”，“訂單”：0,

“權重”：1.0，“startColor”：

“#ffffff”，“endColor”：

“#000000”，“問題”：[{

“id”：1,

“文本”：“服務怎麼樣”,

```
                    “訂單”：0,
                    “重量”：0.5,
                    “描述”：“”,
                    “選項”：[{
                            “id”：1,
                            “類型”：“KPI”,
                            “label”：“Y”,
                            “isDefault”：true,
                            “kpiPriority”：0,
                            “訂單”：0,
                            “積分”：100
                        }, {
                            “id”：2,
                            “類型”：“添加劑”,
                            “label”：“N”，“isDefault”：
                            false，“kpiPriority”：0,
                            “訂單”：1,
                            “積分”：0
                        }, {
                            “id”：3,
                            “類型”：“不適用”,
                            “label”：“N\/A”，“isDefault”：
                            false，“kpiPriority”：0,
                            “訂單”：2,
                            “積分”：0
                        }
                    ]
            },
            ....
    ]
```

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

例外類型 API

例外 API 允許代理在請病假來電時使用 IVR

或其他第三方介面調整其排程，並允許具有管理員權限的使用者擷取例外類型的清單。

GET 異常類型 API

GET 異常類型 API 返回第三方異常請求 API 使用的異常類型的清單。

GET 協定 API 異常類型 URI

GET 異常類型 ID API：

URI	/api/rest/schedule/genericException
方法	GET
權限	管理 WFM 僅限於範圍內的代理
內容類型	多部分/表單資料

請求 欄位 API GET 例外類型

GET 異常類型 ID API 包括以下欄位：

名稱	要求？	類型	說明
身份證	是	整數	異常類型的 ID。
名字	是	字串	例外的排程日期。
例外 Id	是	整數	例外類型 ID。 **id** 欄位 (上圖) 將被傳遞給系統以指定例外。

JSON 檔案 範例 API GET 異常類型

下面是用於檢索異常類型 ID 的 GET 泛型異常 JSON 回應範例：

[{

id：2，[*代理在提交例外請求*時選擇的例外類型的 ID]

名稱：“休假類型”、[*異常類型的*名稱]

exceptionId：1

[*設定為此例外類型的“預設例外”（用於此例外類型的預設工作流例外）*的例外的 ID]

}, {

編號：4,

名稱：「例外類型」，例外 ID：2

}

]

POST 第三方例外請求 API

POST 例外類型 API 允許來電者代表代理提交例外請求。

POST 第三方例外請求 API 協定和 URI

POST 第三方例外請求 API：

URI	/api/rest/schedule/changeRequest/exception
方法	POST
權限	管理 WFM 僅限於範圍內的代理
內容類型	多部分/表單資料

使用第三方例外請求 API 發出的請求將與代理在 Webex WFO

中發出的請求相同;代理請求工作流程將應用於該請求。

POST 第三方例外請求 API 請求 欄位

POST 第三方例外請求 API 包括以下欄位：

名稱	要求？	類型	說明
agentID	是	整數	請求例外的代理之 ID。 欄位為 如果代表 代理商。 否則，將忽略該屬性，並且 ID 衍生自目前已驗證的使用者。
泛型異常	是	整數	例外類型 ID。
開始時間紀元	是	長	如果整個日期為真或假，則為必需。 這是 事件開始時間 (以毫秒為單位)，自紀元開始 日期。 如果 entireDay 為 true，則該屬性用於： 確定例外日期。 注意 如果整個日期為真，則這應該是午夜的 紀元值 在代理的顯示時區中請求的日期。
結束時間紀元	是	長	僅在 entireDay 為 false 時才需要，否則忽略該屬性。 這是自紀元日期起事件結束的時間 (以毫秒為單位)。
整天	是	布利安	指定例外是否針對一整天。 有效值為 TRUE 或 FALSE，不帶引號。
註解	否	字串	使用者隨請求一起發送的註釋。 便條 API 將以下註釋添加到請求中： 此要求由 <*經過身份驗證的使用者*>代表代理、< *代理名稱*>。 僅當用於發送請求的 IVR 未提供自己的註釋時，才會顯示此 註釋。

JSON 檔案 範例 API POST 第三方例外請求

這是一整天 POST 請求的 JSON 檔案範例：

{

“agentId”：16,

“通用異常”：4,

“startTimeEpoch”：1485939600000，//GMT：週三，01 Feb 2017 09:00:00 GMT

“endTimeEpoch”：null,

“wholereDay”： true， “comment”：

“”

}

以下是部分時間 POST 請求的 JSON 檔案範例：

{

“agentId”：16,

“genericException”：1,

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

“endTimeEpoch”：1485940500000，//GMT：週三，01 Feb 2017 09:15:00 GMT

“整天”：假，“評論”：“”

}

出口 API

此 API 公開用於執行導出的類似 REST 的終結點。 它允許您以 CSV 格式從後端模型檢索數據。

協定和 URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> 其中<importType> 是預定義的導入類型之一。 範例 importType 的範例包括 人員、 群組及 小組。
方法	GET
權限	批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

請求 欄位

欄位	要求？	類型	說明
acdId	否	字串	如果設置，則返回與此 ACD ID 關聯的代理。
基本資訊	否	布林值	設置為 True 時，僅返回基本代理資訊，包括 ID、名字、姓氏和員工編號。

默認情況下 (即，不設置任何參數)，無論激活狀態如何，都會返回所有代理。

注意： 所有變體都強制執行視圖規則。 僅返回對調用方可見的代理。

回應 欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

人員欄位定義如下表所示。

欄位	描述
使用者 ID	WFO Webex 中的使用者 ID。
電子郵件	使用者的電子郵件地址。
名字	使用者的名字。
姓氏	使用者的姓氏。
顯示時區	用戶的顯示時區。
登入	使用者的登入 ID。
員工 ID	使用者的員工 ID。
團隊	使用者所指派的團隊。
是否僅協調	
已啟用	用戶啟動的日期。
已停用	停用使用者的日期。
地區設定	使用者使用的語言。
角色	指派給使用者的角色。
全範圍	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。
作用網域群組	使用者作用域內的組。
範圍小組	使用者範圍內的團隊。
QM 檢視	QM 中指派給使用者的檢視。
ACD ID	使用者在 ACD 中的 ID。
ACD 伺服器 ID	作為用戶數據來源的 ACD 的 ID。 開啟排程
	指出是否可以排程使用者。 對/假。

欄位	描述
檢視	在 WFM 中指派給使用者的檢視。
主檢視	WFM 中的使用者主檢視。
技術對應	指派給此使用者的技術對應。
公司成立日期	用戶開始加入公司的日期。 加入部門日期
	使用者開始使用部門的日期。 排
	使用者在聯絡中心的等級。
公司結束日期	用戶離開公司的日期。
工作條件設定檔	指派給此使用者的工作條件設定檔。
排程發佈設定檔	指派給此使用者的排程發佈設定檔。
排程時區	用於排定代理的時區。
最大人員配備群組	使用者被指派到的最大人員配備群組。

群組的欄位在下表中定義。

欄位	描述
群組 ID	群組在 ACD 中的 ID。
名稱	群組的名稱。
啟動日期	組啟動的日期。
停用日期	群組停用的日期。

小組的欄位在下表中定義。

欄位	描述
小組 ID	小組在 ACD 中的 ID。
名稱	群組的名稱。

欄位	描述
啟動日期	組啟動的日期。
停用日期	群組停用的日期。
父群組 ID	小組所屬的群組。
生產力彙編	（錯誤/正確）指示在 捕獲服務編譯生產力統計資訊。

CSV 檔案輸出 例

以下是包含所需數據的匯出 CSV 檔案的範例。 CSV 檔案的標頭已本地化，以符合使用者所選的地區設定。

小組 ID，名稱，啟動日期，停用日期 3，匯出的團隊

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

5，出口團隊 2,8/17/206,12/31/2999

通用文字匯入 API

“通用文本導入”API 提供了從基於文本的源導入數據的功能。

協定和 URI

URI	/api/rest/cas/importtext
方法	發佈，放置
權限	管理員承租人
內容類型	JSON

JSON 要求 欄位

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列出。 您選擇要使用的每一欄都需要欄標題。

欄位	子欄位	要求？	說明
案卷	接收器	否	指定收件者的字串清單。 由管道分隔。
案卷	寄件者	否	指定傳送者的字串。 這不需要是電子郵件位址。
案卷		是	記錄陣列，每個要導入的聯繫人對應一條記錄。
案卷	身份證	否	來自與聯絡活動相關聯的來源的標識符。 這不是 CCR ID。 在以下情況下，將不會匯入聯絡人： ID 已用於之前的聯絡活動。
案卷	中繼資料	否	任何與聯絡活動有關的中繼資料。 名稱必須與定義的中繼資料欄位相符。

欄位	子欄位	要求？	說明
文字類型		是	標識文本的來源。 該值應為以下值之一： ▪ email ▪ 談 ▪ 網站 ▪ 他
案卷	時間	是	指定與聯絡活動相關聯的開始時間。 格式為 UNIX 紀元時間 (以毫秒為單位)。
案卷	文字	是	包含對話的聯絡正文。
評估形式	身份證名稱	否	在確定聯絡活動為品質標記時，指派給聯絡活動的評估表。 您可以提供 ID 或姓名。如果未提供 ID， API 將按名稱查找評估表。
案卷	使用者名稱	是	與聯絡活動相關聯的使用者登入資訊。
案卷	題	否	與聯絡活動相關聯的主旨。
案卷	- 參考資料	否	通常用於電子郵件中以跟蹤線程討論。 由管道分隔。

JSON 檔案 範例

```
{
        "textType" : "email|chat|twitter|website|other", "evalForm" : {
                "id" : 5,
                "name" : "evalForm 的名稱。 上傳將僅適用於名稱或 ID。 只能分配一個
    evalForm。
        },
        "記錄" : [
                {
```

"時間"：1439993633000,

"username"：**"代理的使用者名稱。 用於識別此聯絡活動所屬的代理"**

"寄件者"："電子郵件或文本的寄件者，通常是電子郵件位址。 不過它需要任何字串",

"接收者"：[

"接收器 1",

《接收器 2》

],

"text"："這是文本的正文和將被搜索點擊的部分",

"subject"："this is is the Email or Text 的主題""metadata"：{

"欄位 1"："值 1"，"欄位

2"："值 2"

},

"參考資料"：[

"參考文獻 1",

"參考資料 2"

],

"id"："文本的標識符;只適用於電子郵件"

}

]

}

具有多個檔 的通用文本導入 API

“包含多個檔的通用文本導入”API

提供了從基於文本的源導入數據的功能，其中聯繫人和內容位於單獨的檔中。 此 API

可以單獨使用，也可以由數據伺服器服務使用。

> 注意： 使用 Webex WFO API 導入文本數據時，文本應進行 UTF-8 編碼。 這允許包含 ASCII 編碼不可用的特殊字元。

協定和 URI

URI	/api/上傳/文本聯繫人/
方法	POST
權限	批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

請求 欄位

CSV 和 JSON 檔案包括下表中定義的欄位。

> 注意： 如果使用資料伺服器上傳檔，則 CSV 或 JSON 檔的名稱必須為 TEXTCONTACT。

欄位	要求？	類型	說明
評估形式	否	字串	計算表名稱。指定給聯絡活動的評估表 (若聯絡活動已標記為用於品質)。
檔案名稱	是	字串	包含對話的文字檔的名稱。
身份證	否	字串	來自與聯絡活動相關聯的來源的標識符。 這不是 CCR ID。 聯絡人不是

欄位	要求？	類型	說明
			如果 ID 已用於上一個聯絡活動，則為匯入。
中繼資料	否	字串	與聯絡活動關聯的中繼資料。 中繼資料名稱必須與定義的中繼資料欄位相符。
接收器	否	字串	收件者清單。 每個收件者由管道符號 (|) 分隔。
- 參考資料	否	字串	電子郵件中用於跟蹤線程討論的文本。 由管道 (如果檔為 CSV 格式) 或 JSON 陣列 (如果檔為 JSON 格式) 分隔。
寄件者	否	字串	寄件者姓名。這可以是電子郵件位址，但不一定是電子郵件位址。
題	否	字串	與聯絡活動相關聯的主題。
文字類型	是	字串	文本的來源。 有效值： ▪ 談 ▪ email ▪ 臉書 ▪ 他 ▪ 網站
時間	是	時間	與聯絡活動相關的開始時間。 格式 = Unix 紀元時間 (以毫秒為單位)。
使用者名稱	是	字串	聯絡人相關聯之使用者的登入資訊。

支援的 格式

分段上傳由一個或多個聯繫人數據檔和一個或多個內容檔組成。

檔案	支援的格式
聯絡人資料 - 包含	CSV，JSON

檔案	支援的格式
聯絡資訊	
內容 - 包含聯絡的文字部分	TXT

您也可以上傳包含上述所有格式的檔案的 ZIP 檔。

解壓縮后，文件的內容將被視為包含在標準多部分請求中。 有關詳細資訊，請參閱。

> 重要說明 CSV 和 JSON 檔只能用於聯繫人數據，而 ZIP 檔只能用於壓縮檔以進行分段上傳。內容檔案不能使用 CSV、JSON 或 ZIP 檔案格式。

批次處理 CSV 檔案 範例

textType，filename，evalForm，time，username，sender，receiver，subject，metadata，references，id email，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，關閉我的帳戶，accNum=676，ref1,2 chat，chat1.txt，1,1439993633000，agent1@cisco.com，cust3@abc.com，agent1@cisco.co m，帳單問題，accNum=900，，

ZIP 檔案 範例

處理 ZIP 的方式與處理 CSV 或 JSON 檔的方式不同，因為 ZIP 檔是檔的集合，這些檔被處理為多部分請求中的單個檔。 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 中引用的金鑰。
- ZIP 檔中的任何資料夾結構都會被拼合並忽略。

例如，多部分請求如下所示。

textcontacts.zip

textcontacts.csv (包含 2 列，分別用於電子郵件 1 與聊天 1) email1.txt

chat1.txt

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。

JSON 檔案 範例

JSON 主體

[
{
“textType”：“電子郵件”,
“時間”：1439993633000,
“使用者名”：“john.smith@acme.com”,
“寄件者”：“我的發件者”,
“檔名”：“email1.txt”,
“主題”：“這是電子郵件或文本的主題”,
},
{
“textType”：“chat”,
“evalForm”：{
“id”：5,
“name”：“evalForm 的名稱。 上傳僅適用於
名稱或僅 ID。 只能分配一個 evalForm。
},
“時間”：1439993633000,
“使用者名”：“john.smith@acme.com”,
“寄件者”：“我的發送者”,
“檔名”：“chat1.txt”,
“主題”：“這是電子郵件或文本的主題”“收件者”：[
“接收器 1”,
《接收器 2》
],
“元數據”：{

"欄位 1" : "值 1", "欄位 2" :

"值 2"

},

"參考資料" : [

"參考文獻 1",

"參考資料 2"

],

}

]

內容

email1.txt

這是電子郵件正文。

地理資訊系統 API

GIS API 用於按指定的時間間隔將歷史數據導入 Webex WFO 資料庫。 Webex WFO

使用此資料生成報告和統計資訊。

GIS API 將兩個 ACD 匯入檔案傳送到 Webex WFO：

- 代理檔案
- 服務檔案

有關 GIS API 的詳細資訊，請參閱 *Webex WFO 數據導入參考指南*。

注意： 請參 照即時數據捕獲 API 導入即時代理狀態資訊。

協定和 URI

URI	/api/rest/schedule/agentStateHistorical/polling
參數	acdServerId - ACD 伺服器的 ID
方法	POST
權限	服務使用者批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

範例

有關代理和服務檔 (包括標題、列、列描述) 的完整詳細資訊，請參閱 *Webex WFO 數據導入參考指南*。

注意： AgentProductivity.AGENT 及 ServiceHistorical.SERVICE 檔案名稱必須完全相符。

代理 檔案

代理檔案名稱採用以下格式：

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

以下是代理檔案的範例。

檔案名稱： 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

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

在上面的例子中，

- <代理日期：2019-04-25 間隔：11：00 TZOFFSET：-0400 ACD：1> —為檔案標題格式 為「代理日期：<日期>間隔：<時間> TZOFFSET：<tzoffset> ACD：<ACD#> 。
- <acdAgentId、acdServiceId> .....<totalUnproratedInSessionSeconds> — 必要列和可選列。
- <12345、9912306、0、0、0、0、0、0、0> — 是數據行，其中每行數據對應於檔中的一個數據項。

以下是 GIS 代理檔的必需列和可選列：

欄	資料類型	說明
必需的代理欄		
acdAgentId	字串	ACD 中的代理 ID。
acdServiceId	正長	ACD 中服務佇列的 ID。 可以是英數字元。
聯絡人已處理	非負雙倍	代理在此期間所處理之服務佇列的聯絡數。 對於聊天，這包括具有

欄	資料類型	說明
		已刪除，聊天已解決。
通話秒數總計	非負雙倍	代理在此期間所處理之服務佇列的聯絡人通話時間總計。 聯絡人的通話時間可以從上一個時段開始;整個通話時間將被計算在內。
總計保持秒數	非負雙倍	代理在此期間所處理之服務佇列的聯絡人保留時間總計。 聯絡人的保留時間可以從上一個時間段開始;整個保留時間將被計算在內。 此欄不適用於聊天。 在此欄中輸入零。
總計聯絡後工作 秒	非陰性 雙	上的所有聯絡後工作時間總計 代理在此期間處理的服務佇列中的聯絡。 聯繫人的後接觸時間可以從前一個時間段開始;整個接觸后時間被計算在內。
總計期間處理時間 秒	非陰性 雙	代理處理的總時間 在期間邊界內發生的服務佇列的聯絡活動 (通話、保留、工作)。 此度量 (A) 不同於 totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) 的總和，因為它不包括超過期間邊界的時間。

欄	資料類型	說明
		範例： 如果代理在 09：29 接聽通話，則該通話在 9：33 結束，沒有任何後續工作，如果 ACD 認為通話在 09：30–10：00 期間處理，則通話對 B 有 4 分鐘 (09：29–09：33)，但對 A 只有 3 分鐘 (09：30–09：33)。
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	非負雙倍	代理在此期間，跨此 ACD 中所有服務佇列的就緒/等待時間總計。 非互動式服務佇列 (如聊天) 只要代理未處理最大聊天數，即可在代理接聽聊天時處於「就緒」狀態。
totalUnpratedNotReady 忙碌秒數	非陰性 雙	的未就緒/忙碌時間總計 期間的代理，跨此 ACD 的所有服務佇列 (不計算代理處理聯絡時的時間，或在另一個服務佇列上報告為「就緒/等待」的時間)。
總計未按比例分配的作業階段中 秒	非陰性 雙	作業階段時間總計（登入時間） 期間的代理，跨此 ACD 中的所有服務佇列。
選擇的代理欄		
週期開始	時間戳	表示間隔期間開始的時間戳記。 如果包含，此欄位必須引用相同的時間點（儘管不是

欄	資料類型	說明
		必須以相同的時區表示）作為檔名和檔頭中的時間段開始時間。 如果不匹配，則會發生錯誤。
聯絡人轉出	非負雙倍	代理在此期間轉出的聯絡人數。 預設值 = 0.
聯絡人轉接撥入	非負雙倍	在此期間轉接給代理的聯絡人數。 此欄位保留供將來使用。 目前忽略該值。
聯絡人外部撥入	非負雙倍	該代理於該期間的外部撥入聯絡數。 預設值 = 0。 此欄不適用於聊天。 在此欄中輸入零。
聯絡人外部撥出	非負雙倍	代理在此期間的外部外傳聯絡人數。 預設值 = 0。 此欄不適用於聊天。 在此欄中輸入零。
已預留的秒數總計	非負雙倍	期間為代理的服務佇列預留的聯絡時間總計。 若不為零，則預留的時間不計為就緒/等候時間。 預設值 = 0。 此欄不適用於聊天。 在此欄中輸入零。

欄	資料類型	說明
totalProratedReadyWaiting sSeconds	非負雙倍	代理和服務佇列依比例分配的就緒/等候時間總計。 當在此 ACD 中的所有服務佇列中加總時，此值必須等於必填欄位 totalUnproratedReadyWaitingSeconds。 若省略按比例分配的值或設為零，則資料伺服器將在此 ACD 中代理在該期間具有代理 - 服務佇列效率資料的服務佇列之間平均分配未按比例分配的值。 若指定了依比例分配的值，且其加起來為未按比例分配的值，則依比例分配的值將用於代理 - 服務佇列組合。 若指定了按比例分配的值，且未與未按比例分配的值相加，則對於每個代理 - 服務佇列項目，資料伺服器會將按比例分配的值重新計算為未按比例分配的值，該值除以指定按比例分配的值除以指定按比例分配的值之和，該佇列中代理在該時間段內具有代理 - 服務佇列數據的此 ACD 中。 若 ACD 將某服務佇列的「就緒/等候」時間分配給代理，而為其他服務佇列指派「未就緒/忙碌」時間，則此方法最為實用。重要的是，未按比例和按比例分配的不是

欄	資料類型	說明
		就緒/忙碌時間不包括代理累積就緒/等待的時間或其他服務佇列的時間。 如果 ACD 報告代理在處理通話時服務佇列的未就緒/忙碌時間，或在另一個服務佇列中報告就緒/等待時間，請務必移除所有重複時間，僅在代理同時在所有服務佇列中報告未就緒/忙碌時才報告未就緒/忙碌時間。 對於此類型的 ACD，未按比例分配的就緒/等待時間總計是每個服務佇列的就緒/等待時間之和，未按比例分配的未就緒/忙碌時間總計是從會話中 (登錄) 時間總計減去服務中 (通話、保留、下班后、就緒/等待和預留) 時間計算得出的。 非互動式服務佇列 (如聊天) 只要代理未處理最大聊天數，即可在代理接聽聊天時處於「就緒」狀態。
總計按比例分配的未就緒忙碌秒數	非負雙倍	代理和服務佇列中依比例分配的未就緒/忙碌時間總計。 此 ACD 中所有服務佇列的總計等於必填欄位 totalUnproratedNotReadyBusySeconds。 有關此值的詳細說明，請參見 totalProratedReadyWaitingSeconds 欄位的描述。

欄	資料類型	說明
已接聽聯絡人	非負雙倍	代理在此期間接聽的服務佇列中的聯絡數。 此欄位與必填欄位 contactsHandled 之間的差異由實施者決定。「已處理的聯絡人」欄位用於計算平均處理時間等，而「已接聽的聯絡人」欄位則用於計算 average speed of answer。某些 ACD 會區分這兩個欄位。例如，在某些 ACD 中，已處理的聯絡是在報告間隔期間結束的聯絡，而已接聽的聯絡是在報告間隔期間獲接聽的聯絡。 此欄位保留供將來使用。 目前忽略該值。
~~總計接聽延遲秒數~~	~~非負雙倍~~	~~代理在接聽期間接聽的聯絡之服務佇列中，接聽聯絡的延遲總計。~~ ~~此欄位保留供將來使用。 目前忽略該值。~~

服務 檔案

服務檔案名稱採用以下格式：

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

以下是服務檔的範例。

檔案名稱： 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

範例 服務日期：2019-04-25 間隔：11：00 TZOFFSET：-0400 ACD：1
acdServiceId、contactsHandled、ContactsOffered、ContactsAnswered、contactsAbandoned、totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalAfterContactWorkSeconds、totalAnswerDelaySeconds、serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

在上面的例子中,

- <服務日期：2019-04-25 間隔：11：00 TZOFFSET：-0400 ACD：1> —是檔案標題格式 為「代理日期：<日期>間隔：<時間> TZOFFSET：<tzoffset> ACD：<ACD#> 。
- <acdServiceId，contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> —為必要項目，並且可選列。
- <9912306、0、0、0、0、0、0、0、0> —是數據行，其中每行數據對應於檔中的一個數據項。

直條

以下是 GIS 服務檔的必需列和可選列：

欄	資料類型	說明
必需的服務欄		
acdServiceId	正長	ACD 中服務佇列的 ID。 可以是英數字元。
聯絡人已提供	非負雙倍	服務佇列在期間提供給代理的聯絡數。
聯絡人已處理	非負雙倍	代理於服務佇列期間處理的聯絡數。
已接聽聯絡人	非負雙倍	代理於服務佇列期間接聽的聯絡數。 此欄位與必填欄位 contactsHandled 之間的差異由實施者決定。 連絡人已處理欄位用於以下操作： 作為預測聯絡和計算數量

欄	資料類型	說明
		平均處理時間，而已接聽的聯絡數 用於計算 average speed of answer。 部分 ACD 會對這兩者加以區分 田野;例如，在某些 ACD 中，已處理 聯絡是在報告期間結束的聯絡 間隔，當已接聽的聯絡為聯絡時 在報告間隔期間回答。
聯絡活動已放棄	非陰性 雙	服務佇列的聯絡數 在此期間被遺棄。
通話秒數總計	非陰性 雙	該服務的聯絡人通話時間總計 代理在此期間處理的佇列。
總計保持秒數	非陰性 雙	服務的聯絡人保留時間總計 代理在此期間處理的佇列。 此欄不適用於聊天。 輸入零 對於此列。
總計聯絡後工作秒數	非陰性 雙	聯絡活動的聯絡後工作時間總計 代理在 時。
總計接聽延遲秒數	非陰性 雙	接聽聯絡的延遲時間總計。 為接聽的聯絡人代理提供的服務 時。 此欄不適用於聊天。 輸入零 對於此列。
serviceLevelPercent	非陰性 雙 ≤100	接聽聯絡的延遲時間總計。 為在此期間接聽的聯絡人代理提供的服務。

可選服務欄		
週期開始	時間戳	表示間隔開始的時間戳記

欄	資料類型	說明
		時。 如果包含，此欄位必須引用與檔名和檔頭中的時間段開始時間相同的時間點 (儘管不一定以相同的時區表示)。 如果不匹配，則會發生錯誤。
聯絡人已封鎖	非負雙倍	在此期間，服務佇列被封鎖的聯絡數。 預設值 = 0。
serviceLevelSeconds	正雙倍	服務佇列在服務期間的服務層級臨界值 (秒)。 此欄位保留供將來使用。 目前忽略該值。
連絡人在佇列中	非負雙倍	間隔佇列中的最大聯絡人數。 僅用於非互動式佇列。 對於互動式佇列，無論在此列中輸入什麼值，此值始終為零。

匯入 API

此 API 公開用於執行導入的類似 REST 的終結點。 它允許您檢索有關後端物件模型的資訊 (即，後端模型欄位和可分配給這些欄位的類型)，並將數據從 CSV 檔導入到這些後端模型中。

GET 匯入協定與 URI

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

GET 匯入請求 欄位

欄位	要求？	類型	說明
acdId	否	字串	如果設置，則返回與此 ACD ID 關聯的代理。
基本資訊	否	布林值	設置為 True 時，僅返回基本代理資訊 (ID、名字、姓氏、員工編號)。

默認情況下 (即，未設置任何參數)，無論激活狀態如何，都會返回所有代理。

注意： 所有變體都強制執行視圖規則。 僅返回對調用方可見的代理。

GET 匯入回應 欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	描述
欄位	後端模型上的欄位清單。
鑰匙	標識後端欄位的資料庫金鑰。
標籤	使用者介面中使用的欄位標籤。
必需的	指定是否為必填欄位。
多值	指定欄位是否可以接受多個值。
類型	欄位可以接受的資料類型的清單。 類型範例包括文字、日期和布爾數據。
法典	數據類型的代碼。
說明	數據類型的說明。
格式	數據類型的範例。

GET 匯入 JSON 檔案 範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

```
{
        "欄位" : [
                {
                        "key" : "id",
                        "label" : "小組 ID", "必要" :
                        true, "multivalued" : false,
                        "types" : [
                        {
                                "code" : "整數", "description" :
                                "數位", "format" : "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                    “鍵” : “名稱”,
                    “label” : “名稱”, “必要” : true,
                    “multivalued” : false, “types” : [
                    {
                            “代碼” : “文本”, “描述” : “文本”,
                            “格式” : “示例文本”
                    }
        ]
},
{
            “key” : “activatedDate”, “label” :
            “Activated Date”, “required” : true,
            “multivalued” : false, “types” : [
                    {
                            “code” : “MM/DD/YYYY”,
                            “DESCRIPTION” : “AMERICAN DATE”,
                            “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", "description" :
                "true/false", "format" : "true"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


開機自檢導入協定和 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	多值欄位的租戶 ID。

欄位	描述
對應	描述多值欄位的映射物件陣列。
圓柱	CSV 擷取要映射的數據的欄。
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，該類型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" : [
            {
                "欄" : "小組 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，在檔案匯入過程中會使用 CSV。 此資料可讓您維護預先定義的 CSV 檔案匯入偏好設定，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 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 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。

匯入首選項協定和 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	匯入偏好設定 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 回應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

依 ID 匯入偏好設定 API

「依 ID 匯入偏好設定」API 會依其 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 = 要檢視的匯入偏好設定 ID。

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	匯入偏好設定 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。

依 ID 匯入偏好設定 JSON 檔案 範例

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", "欄" :
                "Person ID", "dataType" :
                "Integer"
            },
            {
                "欄位" : "電子郵件",
                "欄" : "電子郵件", "資料類
                型" : "文字"
            }
        ]
}
```

系統 回應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

更新匯入偏好設定 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 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" :
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

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、更新或刪除您想要記錄或不想記錄的分機、電話號碼或聯繫方向清單。 本 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/排除清單 API 協定和 URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<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

請求 欄位 API GET 包含/排除清單

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。 要使用這些清單，請轉換匯出的 .CSV 檔到文字 (.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	通話方向的 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。

欄位	說明
	* = 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。 要使用這些清單，請轉換匯出的 .CSV 檔到文字 (.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	通話方向的 ID： 1 = 入站 2 = 外傳 3 = 任一

GET Service 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/排除清單 API 協定和 URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<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。要使用這些清單，請轉換匯出的 .CSV 檔到文字 (.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	通話方向的 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。 要使用這些清單，請轉換匯出的 .CSV 檔到文字 (.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	通話方向的 ID： 1 = 入站 2 = 外傳 3 = 任一

PUT 包含/排除清單 API JSON 檔案 範例

{

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

POST 包含/排除清單 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/排除清單 API 協定和 URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /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）

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。 要使用這些清單，請轉換匯出的 .CSV 檔到文字 (.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	通話方向的 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	通話方向的 ID： 1 = 入站

欄位	描述
	2 = 外傳 3 = 任一

JSON 檔案 範例 API POST 包含/排除清單

```
{
    “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 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。

互動摘要讀取 API

使用「交互摘要閱讀」API 匯出交互摘要。

協定和 URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary？ClientAppID=“<string>”&ccrId=<Inte ger>
方法	GET
權限	檢視語音轉文字分析
參數	用戶端 AppId = 一個字串，表示調用 API 的應用程式。 一旦應用被批准調用 API，就會分配它。 ccrID = 與摘要關聯的 CCR 的 ID。


```
{
    “狀態” : “成功”,
    “摘要” : “傑克打電話給他的移動運營商詢問升級他的數據計劃，因為他瀏覽數據的速度太快了。 客戶服務代理通過確認傑克的姓名、帳號、出生日期和電話號碼來驗證他的身份。 然後，經紀人查找了傑克的帳戶，發現他正在使用大量數據。 特工提到了$75 的 60GB 計劃，但傑克說他需要更多。 然後，代理商為$90 提供了 120GB 的計劃，其中還包括北美境內的無限通話。 傑克問是否包括海外電話，經紀人說不同的國家有不同的費率。 傑克決定升級到 120GB 計劃，代理確認了更改。 傑克很滿意，並在完成客戶滿意度調查之前感謝了代理商。
    “原因” : “成功”
}
```


回應範例

工作 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/rest/reconciliation/jobs
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	的租戶 ID 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，此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	數字	工作 ID。
承租人 ID	數字	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	數字	已處理的錄製檔案數。
錄製到處理	數字	要處理的錄製檔數。
CDR 符合	數字	符合 CDR 的數量。
rootResultingInCcr	數字	導致建立聯絡活動的根記錄數。
ccrs 已建立	數字	建立的 CCR 數。
延伸表符合	數字	在此對帳作業中找到與聯繫人匹配的設備數。
acd 比賽	數字	符合 ACD 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	數字	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	數字	作業處理的即時事件數。
numberOfNonRealtimeEvents	數字	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。

```
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。

```
[
    {
        “id” : 10250,
        “tenantId” : 1,
```

```
5            “jobStartDate”：1628177990210,
6            “jobEndDate”：空,
7            “作業狀態”：“已完成”,
8            “minContactDate”：1628177390197,
9            “maxContactDate”：1628149190193,
10           “錄音已處理”：0,
11           “錄音到處理”：0,
12           “cdrMatches”：0,
13           “rootResultingInCcr”：0,
14           “ccrsCreated”：0,
15           “extensionTableMatches”：0,
16           “acdMatches”：0,
17           “平均成功率”：0,
18           “successCount”：0,
19           “successTotalTime”：0,
20           “isScheduledJob”：false、
21           “更新日期”：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           “屬性”：{}
31       }
32   ]
```

組織結構 API

組織結構 API 用於檢索或創建有關租戶的基本資訊。

指派角色給人員 API

「指派角色給人員」API 可讓您擷取或更新人員的角色。

API 協定 指派角色給人員 URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
方法	POST
權限	檢視 組織更新 組織
內容類型	多部分/表單資料

API 請求 欄位指派人員角色

名稱	要求？	說明
名字	是	群組的名稱
父群組 ID	是	父群組的唯一 ID。
團隊	否	與小組關聯的小組 ID 之清單。

API JSON 檔案 範例將角色分配給人員

以下是格式化 JSON 回應的範例。

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

“name” : “tenantAdmin”,

```
            "組"：,
            {"id" ： 2 ,
            "name"："tenant CCS 1",

        },
        ...
]
```

一般群組 API

此 API 將使用指定的資料創建一個新組。

協定 API 共同組和 URI

URI	/api/rest/org/common/group>
方法	POST
權限	檢視 組織更新 組織
內容類型	JSON

一般群組 API 請求 欄位

名稱	要求？	說明
名字	是	群組的名稱
父群組 ID	是	父群組的唯一 ID。
團隊	否	與小組關聯的小組 ID 之清單。

組織結構通用 API (細查 資訊)

此 API 返回一個 JSON

陣列，其中包含使用者範圍的每個組、每個組中的所有小組以及每個小組中的所有代理的資訊。

通用 API 協定和 URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
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	權限

常見 API 請求 欄位

名稱	要求？	說明
許可	是	要列出其組和團隊許可權資訊的許可權名稱。

常用 API 回應 欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

名稱	描述
群組 Id	陣列中小組的組 ID。
name	群組的名稱。
顯示 Id	顯示群組的 ID。
父群組 ID	指定群組的父群組的 Id。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"
                    }

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


組 API

此 API 可用於擷取使用者有權存取的所有群組，或建立新群組。

API 議定書和 URI 組

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。
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" : "極致火箭",
        },
        {
                "id" : 5,
                "name" : "關聯的 Widgets",
        },
        ...
]
```

單個群組的詳細資料：

```
[
    {
        {
                "id" : 4,
                "名稱" : "Acme Rockets", "啟動",
                1395205200000, "Deavtivated",
                32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

依 ID 分組 (使用 團隊)

“分組依據 ID (帶團隊)”API 允許您列出指定組 (包括其團隊) 的資訊、更新指定的組或刪除團隊。

依 ID (帶團隊) 協定分組 URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
方法	GET 刪除後
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 (使用小組) 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 (含小組) 分組回應 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 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	小組的群組 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"："承租人 1 組 1"，"已啟動"：1388556000000,
                "停用"：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
                        }

                          ...
                ]
        },
```

...

]

團體人員 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。

小組人員 API 協定和 URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
方法	GET 放置帖 子
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	群組的 ID。

群組 (帶範圍) 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。

協定 API 權限 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

回應 欄位 API 權限

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

名稱	描述
身份證	特定許可權的 ID。
name	權限的名稱。

JSON 檔案 範例 API 權限

以下是格式化 JSON 回應的範例。

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

人 API

人員 API 在世界海關 Webex 內顯示或創建一個新人員 (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

「請求 API 人員」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 新人員。
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	使用者的檢視 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。

API JSON 檔案 範例的人員

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"
}
]
}

按 ID 排列的人員 API

「依 ID 排列的人員」 API 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。

依 ID API 協定和 URI

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) 的人員

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您的 ACD 中，則下次同步 ACD 時，WFO Webex 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	使用者 ACD 的 ID。
acdServerId	是	ACD 的伺服器 ID，以字串形式顯示。 這可以是 ID 在 Webex WFO 的「ACD 配置」頁上設定，或以下情況之一： ▪ 對於使用該 Unified CCE 的系統，這是請求，並且是周邊設備 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	WFO 中顯示 Webex 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 將使用此欄位而不是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	技術對應 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	用戶異常的 ID。
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。
結束	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	使用者的檢視 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 欄位劃分的人員

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	使用者的 ACD ID。
群組 Id	使用者的群組 ID
已啟用計劃	如果設定為 True，Webex WFO 會使用此欄位 (而非代理詳細資料) 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 範例劃分的人員

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 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。

協定 API 的角色 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	與租戶角色 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	與租戶角色 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。

小組 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	新小組指派到的群組的 ID。
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)

依 ID (含代理) 小組 API 產生小組中的代理清單或更新小組的資訊。

依 ID (含代理) 協定及 URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
方法	GET 把刪除

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 (含代理) 的小組請求 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 (含代理) 回應 欄位的小組

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。
租戶 ID	承租人的 ID。
ACD ID	承租人 ACD 的 ID。
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 = 代理已與 ACD 同步。 False = 代理未從 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) 的小組 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 允許您列出範圍內的團隊陣列，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,
        },
]
```

即時代理狀態 API

即時代理狀態 API 提供特定時間範圍內特定代理清單的即時代理狀態資料。您可以使用此資料來確定代理登入及登出 ACD 的確切時間。

要使即時代理狀態 API 返回資料，您請求的代理必須滿足以下條件：

- 擁有即時資料
- 在您 (請求使用者) 的檢視中

即時代理狀態 API 不會為不滿足這兩個條件的使用者傳回任何資料。

> 注意： 您最多可以請求 31 天的數據範圍。

即時代理狀態 API 協定與 URI

URI	/api/rest/schedule/realTime/activity/detail
方法	POST
權限	管理 WFM

參數

欄位	要求？	類型	說明
從時間	是	號碼	即時代理狀態的資料開始時間。 格式 = 大紀元時間，以毫秒為單位。 注意： fromTime 參數是包含的。 有關 fromTime 參數的詳細資訊，請參閱 fromTime 參數注意事項。

欄位	要求？	類型	說明
到時間	是	號碼	即時代理狀態的資料結束時間。 格式 = 大紀元時間，以毫秒為單位。 注意： toTime 參數不包括在內。

fromTime 參數注意事項

如果代理離開在您選取的參數之前開始的狀態，並在它們之間輸入另一種狀態，則即時代理狀態 API 將在其回應中包括這兩種狀態，即使其中一個狀態發生在 fromTime 參數之前。

例

您請求一個代理在 2018 年 1 月 24 日下午 1：30–2：30 之間的即時代理狀態資料，格式為以毫秒為單位的紀元時間。

當天，代理執行了以下操作：

- 於下午 1：15 進入保留狀態
- 變更為下午 1：45 的「TALK」狀態

在此情形下，回應會同時包括 HOLD 狀態及 TALK 狀態，即使 HOLD 狀態在請求的 fromTime 參數 (1：30) 之前開始。

即時代理狀態 API 請求 欄位

欄位	要求？	類型	說明
agentID	是	號碼	（選用）要為其提供即時代理狀態資料的代理之 ID (以逗號分隔)。 注意： 如果未指定代理 ID，則將返回檢視中所有代理的實時數據。

即時代理狀態 API 回應 欄位

名稱	描述
代理 ID	代理的 ID。
員工 ID	代理的員工 ID。 可以為空。即時活動
	有關代理即時狀態的詳細資訊。代理狀態
	代理的即時狀態： ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ 談 ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ 持 ▪ NOT_READY_BUSY
原因碼	代理狀態的原因碼。 可以為空。
時間戳	代理的代理狀態變更的時間。 格式為以毫秒為單位的紀元時間。

JSON 檔案 範例 API 即時代理狀態

要求檔案 範例

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

回應檔案 範例

```
[
        {
                "agentId" : 號碼, "employeeID" :
                字串,
```

```
                    "實時活動" : [
                        {
                            "agentState" : 字 串 ,
                            "reasonCode" : 字 串 ,
                            "timestamp" : number,
                        },
                        ...
                    ]
            },
            ...
    ]
```

實時數據採集 API

WFM 即時數據捕獲 API 可用於通知 Webex WFO 任何 ACD 的即時代理狀態資訊。 然後，WFO 使用此即時數據 Webex 來計算代理的遵循性和一致性。 有關使用 GIS API 的代理狀態數據的詳細資訊，請參閱 *Webex WFO 數據導入參考指南* 和 GIS API。

您可以將每個代理狀態變更作為單獨的 API 請求提交，也可以將多個代理狀態變更捆綁到一個請求中。
通常，在單個請求中發送多個代理狀態更改會導致更高的性能。

1. 在應用程式啟動時，與應用程式伺服器建立 HTTPS 工作階段。
2. 在應用程式的生命週期內：
    a. 使用 ACD 特定的整合方法監控代理狀態變更。
    b. 將代理狀態變更提交至資料伺服器。
3. 在應用程式關閉時，銷毀 HTTPS 作業階段。

即時資料採集 API 協定和 URI

URI	/api/rest/schedule/gis/realTimeAgentState？acdServerId=<value>
方法	POST
權限	WFM

應用程式管理內容類型

多部分/表單資料

即時資料擷取 API 請求 欄位

名稱	要求？	類型	說明
使用者 ID	是	字串	使用者的登入 ID。

名稱	要求？	類型	說明
密碼	是	字串	用戶的密碼。
地區設定	是	字串	使用者的語言。

回應 欄位 API 即時資料擷取

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	說明
acdAgentId	代理的 ACD 標識符。 這是代理 Webex 在 WFO (應用程式管理>使用者>代理) 中的 ACD ID。
gisStateIdentifier	代理狀態的識別碼。 ▪ 1 - 登出。 代理已登出 ACD。 在許多 ACD 中，此狀態可能附帶數字原因碼，以指出狀態變更的原因。 ▪ 2 - 未就緒。 代理不接受來自 ACD 的聯絡。 在許多 ACD 中，此狀態可能附帶數字原因碼，以指出狀態變更的原因。 ▪ 3 - 準備就緒。 代理已準備好接受來自 ACD 的聯絡。 ▪ 4 - 說話。 代理在聯絡活動中。 ▪ 5 - 工作未就緒。 代理正在執行聯絡後工作，完成後將進入「未就緒」狀態。 ▪ 6 - 工作就緒。 代理正在從事聯絡後續工作，並在完成後進入「就緒」狀態。 ▪ 10 - 保留。 代理已將聯絡人設為保留。 便條 若 ACD 具有聯絡後工作狀態，但未區分「工作未就緒」與「工作就緒」，則可以 狀態可以使用。
時間戳	代理狀態變更發生的時間，以自紀元以來的毫秒為單位。 時間戳必須以 UTC 格式發送，以紀元時間 (以毫秒為單位) 表示。

欄位	說明
原因碼	選用的原因碼。 這可以是 Null 或空白。 有效值為 1–65535 或文字字串。

JSON 檔案 API 即時資料擷取範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

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

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

系統 回應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

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

記錄控制 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	ACD 中的代理 ID，以字串形式顯示。 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	ACD 的伺服器 ID，以字串形式顯示。 這可以是在 Webex WFO 的「ACD 組態」頁面上設定的 ID，或下列之一： ▪ 對於使用 Unified CCE 的系統，這是必需的，並且是周邊設備 ID。

欄位	要求？	類型	說明
acdServerType	否	字串	已設定 ACD 的類型。 注 意 **當 acdServerId 不是 Cisco 產生和儲存的值時，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 開機自檢請求： /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。這可以用作開機自檢術。
			
			例
			開機自檢請求：
			/api/rest/recordingcontrols/pause
			要求正文：
			{
			“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	指定應應用錄製控制 API 命令的使用者。 如果未提供 personId 參數，Webex WFO 將使用發出命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/錄製控件/使用者/ <personId>/<command>

記錄控制身份驗證 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 記錄控件 API 請求 命令。

登錄到錄製控件 API

目前，錄製控件 API 支援配置為使用錄製控件的 Cisco 或其他設備。

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： Cisco 電話使用 XML 來顯示所有服務。

2. 輸入您的登入認證。 Webex WFO 將憑證傳遞到資料伺服器上的 Tomcat 小服務程式，後者會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
   - 暫停
   - 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。

註銷錄製控件 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。

錄製控制項 API 要求 指令

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”}]
				}

暫停	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
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	傳回指示 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)–如果 CTI 訊號服務知道 True

命令	閘道錄音	智慧桌面錄音	訊號伺服器錄音	說明
				使用者的通話。 ▪ contactId (整數)–傳回通話的 Webex WFO 聯絡人的 Webex 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>”
暫停	暫時暫停桌面數據、音訊和螢幕的捕獲。

令	格式
	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=<agent's ACD server 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=<agent's ACD server 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 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

開機自檢範例

> 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：

   取得 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：

帖子 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 。
> 開機自檢可能因命令而異。 請參閱下面每個命令說明中的 POST 範例。

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 POST
	
	請求正文範例：
	
	{
	"acdServerId" : "43",
	"acdId" : "16663",
	"元數據" : [{
	"metadata-key" : "text1",
	"value" : "測試數據"

令	描述
	}] }
暫停	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。 開機自檢範例： ▪ {“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。 開機自檢範例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}
瓣	為作用中的通話開始新的區段聯絡活動。 開機自檢範例： {“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。 開機自檢範例： ▪ {“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。 開機自檢範例： ▪ {“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。 開機自檢範例： ▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”}

依代理與日期 排程明細 API

「依代理與日期的排程明細」API 擷取日期範圍中所有代理或指定代理清單的詳細排程資訊。 此 API 僅返回在您的範圍內並且對經過身份驗證的用戶可見的代理的數據。

> 注意： 如果請求的代理 ID 都不在請求用戶的檢視中， 則 API 將返回一個空的 JSON 陣列。

協定和 URI

URI	~/排程/排程/活動/詳情/
方法	GET 和 POST
權限	計劃排程

參數

欄位	要求？	類型	說明
開始日期	是	字串	活動數據的開始日期。 格式為 YYYY-MM-DD。
結束日期	是	字串	活動數據的結束日期。 格式為 YYYY-MM-DD。

> 注意： 日期範圍限制為一次 API 通話的三十一天。 如果需要更多日期， 可以將 API 多次調用到所有需要的日期。

請求 欄位

欄位	要求？	類型	說明
agentID	是	號碼	您為其請求活動資料的代理之 ID (以逗號分隔)。

欄位	要求？	類型	描述
			注意： 如果未指定代理 ID，則將返回檢視中所有代理的數據。

例如：

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

{

“agentIds”：[<代理 id>、<代理 id><代理 id>]

}

依代理與日期 API 回應 欄位排程明細

名稱	描述
代理 ID	代理的唯一 ID。
員工 ID	代理的員工 ID。
agentTimeZone	代理的聯絡中心所在的時區。 注意： 這是代理的顯示時區，即代理的本地時間。 便條 數據將根據租戶時區中指定的日期返回。 跨越午夜的活動在一天結束時不會截斷。 相反，WFM 返回在租戶時區中所選日期具有任何部分的所有活動的整個活動。 例如，如果您在 10 月 9 日提交的活動一直持續到 10 月 10 日，您將收到整個活動的結果。
活動依日期	代理在指定日期的活動清單。

名稱	描述
日期	代理活動的日期。
已排程的活動	代理排定活動的詳細清單（每項排定活動列出）。
活動類型	活動類型。
activityTypeLabel	活動類型的標籤。
activityDetailName	特定活動的名稱。
serviceQueueId	服務佇列的標識符。
開始時間	活動開始時間。 格式=UNIX 時間
結束時間	活動結束時間。 格式=UNIX 時間
付費	指示這是否是付費活動：真或假。
Activity 中繼資料	定義活動的中繼資料欄位。

依代理與日期安排詳細資料 API JSON 檔案 範例

要求檔案 範例


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


回應檔案 範例


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

```
                    {
                        “日期”：“2016-07-22”,
                        “排定的活動”：[
                            {
                                “activityType”：“午餐”，“activityTypeLabel”：
                                “午餐”，“activityDetailName”：“Special
                                Lunch”，“serviceQueueId”：6,
                                “startTime”：“287579823492000”,
                                “結束時間”：“45832573458000”,
                                “付費”：真
                                “activity 元數據”：“PRM - 1024”
                            },
                            ...
                        ]
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

時間跨度 的排程 API

時間跨度計劃 API 為指定的代理 ID 獲取指定時間跨度的計劃活動。

僅返回提交使用者檢視中的代理之排程。 此 API 可讓來電者為單個代理檢索 60

天的排程數據，為多個代理檢索最多 9 天的排程數據。

協定和 URI

URI	~/時程表/為/時間跨度/
方法	POST
權限	需要「編輯排程」或「檢視排程」權限。 在 使用者僅具有「檢視排程」權限，則只能擷取自己的排程。

要求 參數

名稱	要求？	類型	說明
從時間戳記	是	長	從時間戳記 (以新紀元毫秒為單位)。 開始的持續時間 在下列情況下，「fromTimestamp」到「toTimestamp」不可超過 9 天 指定了多個代理 ID。 若單一 agentID 為 指定，則從「從時間戳」到 「toTimestamp」不可超過 60 天。
到時間戳	是	長	以新紀元毫秒為單位的時間戳記。 開始的持續時間 在下列情況下，「fromTimestamp」到「toTimestamp」不可超過 9 天 指定了多個代理 ID。 若單一 agentID 為 指定，則從「從時間戳」到 「toTimestamp」不可超過 60 天。

請求 欄位

名稱	要求？	類型	說明
agentID	是	多頭陣列	提交使用者檢視中的代理 ID。 ID 數量不能超過 1,000。

例如：

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

回應 欄位

名稱	要求？	類型	說明
agentID	是	整數	代理 ID。
employeeID	是	字串	員工 ID。 此欄位可為 Null 或空白。
agentTimeZone	是	字串	代理的顯示時區 (Java 時區 ID，如「美國/芝加哥」)。
活動	是	排列	活動物件的陣列。 此欄位可以為空白。

活動 物件

名稱	要求？	類型	說明
活動類型	是	字串	活動類型 (未當地語系化)。
activityTypeLabel	是	字串	活動類型標籤 (當地語系化)。
activityDetailName	是	字串	活動詳細資料名稱。此欄位為 null 或空白，除非活動類型為下列類型之一： ▪ 如果活動類型為服務中、已關閉服務或服務的加班，則為服務佇列名稱

名稱	要求？	類型	描述
			辦。 ▪ 如果活動類型為「服務中」、「暫停服務」或「多技術群組的加班」，則此為多技術群組名稱。 ▪ 它是休息、午餐、例外或項目名稱 (如果活動類型是這些活動之一)。
開始時間	是	長	活動的開始時間戳 (以新紀元毫秒為單位)。
結束時間	是	長	活動的結束時間戳 (以紀元毫秒為單位)。
顏色	是	字串	顏色 HTML 代碼。
serviceQueueId	否	長	服務佇列 ID。 若活動類型不是服務中、服務業已關閉或服務佇列的加班，則此值為 null。
multiSkillGroupId	否	長	多技術群組 ID。 若多技術群組的活動類型不是服務中、非服務中或未加班，則此值為 null。

回應 範例


```
[
    {
        “agentId”：1，“employeeID”：
        “EMP123”,
        “agentTimeZone”：“America/Chicago”,
        “activity”：
            [
            {
            “activityType”：“IN_SERVICE”，“activityTypeLabel”：
            “服務中”，“activityDetailName”：“SimSG1”,
```

“開始時間”：1535378400000，“結
束時間”：1535382900000，“color”：
“#7399BD”,
“serviceQueueId”：218
},
{
“activityType”：“午餐”，“activityTypeLabel”：“午餐”,
“activityDetailName”：“Special Lunch”，“startTime”：
1535382900000，“endTime”：1535383800000,
“顏色”：“#A3AD00”
},
{
“activityType”：“IN_SERVICE_MSG”,
“activityTypeLabel”：“服務中”,
“activityDetailName”：“AW_SimMSG”,
“startTime”：1535383800000，“endTime”：
1535394600000,
“顏色”：“#6666FF”,
“multiSkillGroupId”：1
},
...
]
},
...
]

服務 API

使用「服務」API 建立服務佇列，並在使用者檢視中辨識服務。 此 API 使用下列兩種方法：

- GET 服務：允許您檢索服務清單。
- POST 服務：可讓您建立服務佇列。

> 注意： 服務 API 不返回代理的登錄名 (電子郵件位址)。
> 有關代理和其他登錄名，請參閱 用戶 API。

取得服務 API

GET 服務允許您檢索檢視中的服務清單。

GET 服務 API 協定和 URI

URI	/api/rest/v2/schedule/service
方法	GET
權限	計劃排程
內容類型	多部分/表單資料

GET 服務 API 請求 欄位

欄位	要求？	類型	說明
mainViewOnly	否	布林值	如果為 true，則僅返回調用方主視圖中的服務。 預設為 false (返回所有服務)。
觀	否	布林值	如果為 true，則返回服務以及分配的檢視。 預設為 false。
技能對應	否	布林值	若為 true，則返回服務及技術小組

欄位	要求？	類型	說明
			映射。 預設為 false。
聯絡類型	否	整數	如果提供，則返回其服務佇列類型已指定聯繫類型的服務。 0 = 互動式。 1 = 非互動式。 注意 ：如果提供了參數，但值不是 0 或 1，則返回 400 錯誤。
型	否	整數	如果提供，則返回具有該服務佇列類型的服務。 注意 ：如果提供了參數，但值不是整數，則返回 400 錯誤。 如果類型不是現有的服務佇列類型，則返回空清單。
forcastAllowed	否	布林值	如果為 true，則僅返回未選中「不為此服務佇列生成預測或計劃」的服務。 在下列其中一種情況下可以設定為 True： ▪ 沒有其他參數 ▪ 需要檢視和技能對應 ▪ 具有檢視、技能對應以及所需的類型或聯絡人類型。 預設為 false (返回所有服務)。

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
ID	服務佇列 ID。 注意 ：服務佇列 ID 由排定的代理使用

欄位	描述
	依服務佇列 API。
號碼	ACD 服務佇列 ID。
名稱	服務佇列的名稱。
優先層級	服務佇列優先順序。 有效值為 0 到 999。 零為最高優先順序。 預設值為 0。
實際上的	虛擬服務佇列指示器。 預設為 false。
色彩	服務佇列的十六進位代碼。 預設值為 #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR)。
不允許預測	如果為 true，則不會生成預測或計劃。 預設為 false。
MSAQ	啟用多技能代理佇列。 預設為 false。
類型	服務佇列類型。 預設為 0 (語音)。
類型描述	服務佇列類型名稱。
聯絡類型	服務佇列聯絡類型。 0 = 互動 (預設)。 1 = 非互動式。 檢視 ID
	檢視 ID 的陣列。
skillMappingIds	技術對應 ID 的陣列。

GET Service API JSON 檔案 範例


```
[
    {
        “id”：123,
        “數位”：456，“名稱”：
        “銷售”，“優先順序”：1,
        “虛擬”：假，“顏色”：
        “#7399BD”,
        “notAllowForecast”：false，“msaq”：
        false,
```

“type”：0，“typeDesc”：
“語音”，“contactType”：1，
“shrinkageScenarioId”：null,
“viewIds”：[
{
“id”：23
},
{
“ID”：45
}
],
“skillMappingIds”：[
{
“id”：11
},
{
“id”：12
}
]
}
]

郵政服務 API

POST 服務允許您在使用者檢視中創建新的服務佇列。

新增的服務佇列將新增到所有使用者的目前檢視中。

若使用者未獲指派任何檢視，則無法執行此作業。

POST 服務 API 協定和 URI

URI	/api/rest/v2/schedule/service

方法	POST
權限	管理訊息，管理 WFM

POST 服務 API 請求 欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

欄位	要求？	類型	說明
數	是	號碼	指出 ACD 中的服務佇列。 特。 不為空。 最大位數 = 22
名字	是	字串	服務佇列的名稱。 特。 不空。 最大字元數 = 50
acdServiceId	是	字串	ACD 服務佇列的 ID。 不空。 最大字元數 = 50
優先權	是	號碼	服務佇列優先順序。 有效值為 0 至 999。零為最高優先順序。 預設值為 0. 特。 不為空。 最大位數 = 22
顏色	否	字串	服務佇列的十六進位代碼。 預設為 #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR)。 不空。 必須映射到 GET ~/config/color 中的 colorCode 欄位。 最大字元數 = 50
notAllowForecast	否	布林值	如果為 true，則不會生成預測或計劃。預設為 false。
MSAQ	否	布林值	啟用多技能代理佇列。 預設為 false。
型	是	號碼	服務佇列類型。 預設為 0 (語音)。 現有的服務佇列類型。
closed 小時重新分發類型		號碼	關閉時間重新分配類型。 ▪ 0 = 無 ▪ 1 = 比例

欄位	要求	類型	說明
			▪ 2 = 偶數 預設值為 0。 若類型用於服務佇列類型，而未使用聯絡類型為「非互動」，則為必需。
處理閾值		號碼	處理閾值。 0–4320 分鐘。 預設值為 0。如果 closedRedistType 為 1 或 2，則需要一個值。如果 closedRedistType 不是 1 或 2，則不使用 handlingThreshold。
通話時間		號碼	平均聯絡時間 (秒)。 不能為負數。
工作時間		號碼	平均工作時間 (秒)。 不能為負數。
serviceLevelObjectivePercent		號碼	對於具有互動式聯絡類型的服務佇列，百分比為 0–100。 若服務佇列的聯絡活動類型為「非互動」，則會忽略此欄位。 具有非互動聯絡類型的服務佇列硬編碼為 100。
serviceLevelObjectiveSeconds		號碼	聯絡活動類型為互動時必須為正數。 如果類型用於聯絡類型為非互動式的服務佇列類型 (將被硬編碼為 null)，則忽略。
生產率百分比	否	號碼	生產率百分比。 預設值為 0。
fteHour 每周	否	號碼	每周 FTE 小時。 預設值為 0。
每周休息小時數	否	號碼	每周休息時間。 預設值為 0。
預測人員配備調整係數		號碼	代理數的預測調整因子。 預設值為 1.00。範圍為 0.00–10.00。

欄位	要求？	類型	說明
日	是	陣列	日資訊陣列。 必須至少有一個活動的工作日，並設置了打開和關閉。 有關欄位的定義，請參閱 天數欄位 JSON 輸出包含天數。
技能對應	是	陣列	技能對應資訊陣列。 如果不可用，則不會更新服務佇列到技能的對應關係。 有關以下各項的定義，請參閱 技能對應欄位 JSON 輸出包括的技能對應欄位。
已分配的 Dns	是	陣列	DN 資訊陣列。 如果無法使用，則不會更新服務佇列到 DN 的關係。 有關欄位的定義，請參閱 DN 欄位 為指定的 DN 提供的 JSON 輸出。
實際上的		布林值	如果為 true，則表示這是一個虛擬服務佇列。
虛擬服務	是	陣列	虛擬服務資訊陣列。 如果不可用，則不會更新服務佇列與源服務服務佇列的關係。 有關以下各項的定義，請參閱 虛擬服務欄位 JSON 輸出包括的虛擬服務的欄位。
調度順序參數	是	陣列	計劃訂單信息的陣列。 如果無法使用，則不會更新服務佇列調度優先順序關係。

欄位	要求	類型	說明
			有關定義，請參閱 計劃順序欄位 的 JSON 輸出包括用於排程順序參數的欄位。
休假訂單參數	是	陣列	休假訂單資訊陣列。 如果不可用，則不會更新服務佇列休假優先順序關係。 有關定義，請參閱 休假順序欄位 的 JSON 輸出包括休假訂單參數的欄位。
multiSkillGroups	是	陣列	多技術小組的陣列。 若無法使用，即不會更新多技術群組服務佇列關係。 有關定義，請參閱 多技術群組欄位 的 JSON 輸出包括多技術小組的欄位。
agentID	否	數位陣列	主服務佇列為此服務佇列的代理 ID 陣列（僅在雲端中新增 - 2016.10 開頭）

天 欄位

“日期”欄位包括“星期日”、“星期一”、“星期二”、“星期三”、“星期四”、“星期五”和“星期六”標籤的下列欄位：

欄位	要求？	類型	說明
開		時間	格式：HH：MM。 打開和關閉都必須具有值，或者兩者都必須為空。 如果活動為 false，則忽略。
近		時間	格式：HH：MM。 打開和關閉都必須具有值，或者兩者都必須為空。 如果活動為 false，則忽略。
作用中	是	布林值	指出日子是否作用中。

技術對應 欄位

欄位	要求？	類型	說明
身份證	是	號碼	技術對應 ID。
優先權	是	號碼	有效優先順序為 0-999，其中 0 表示最高。 預設為優先順序 1。

DN 欄位

欄位	要求？	類型	說明
身份證	是	號碼	DN ID。
開	是	時間	DN 開始的時間。
結束	是	時間	DN 結束的時間。 必須在啟動之後。
日	是	陣列	所選星期幾的陣列（星期一的標籤， 週二、週三、週四、週五、週六、 具有布爾值）。 必須至少有一個集合。

虛擬服務欄位

欄位	要求？	類型	說明
身份證	是	號碼	服務佇列 ID。 此服務佇列必須具有 相同的服務佇列類型。
小時差距	否	號碼	從 WFM 9.3 (1) 開始忽略。
率	否	號碼	從 WFM 9.3 (1) 開始忽略。

排程順序欄位

欄位	要求？	類型	說明
標準	是	字串	這是將要考慮的標準，而 排程代理提供服務。 這是一個 id 和 不是本地化的字串 - 以下之一：maximum_hours_

欄位	要求？	類型	說明
			可用、minimum_hours_available、maximum_hours_per_week、minimum_hours_per_week company_start_date、department_start_date、等級
優先權	是	號碼	這是分配給條件的優先順序。 特。
升序	是	布林值	正在升序/降序。 降序為預設值 - 值 false。

休假順序欄位

欄位	要求？	類型	說明
標準	是	字串	這是假期優先事項將考慮的標準。 這是一個 id，而不是本地化的字串 - 以下之一：company_start_date、department_start_date、等級 min_fte_hours。
優先權	是	號碼	這是分配給條件的優先順序。 特。
升序	是	布林值	正在升序/降序。 降序為預設值 - 值 false。

多技術小組欄位

欄位	要求？	類型	說明
身份證	是	號碼	多技術群組 ID。
名字		字串	多技術群組名稱。不適用於開機自檢和推入。僅包含在 GET 回應中。 不空。
優先權	是	號碼	有效優先順序為 0-999，其中 0 表示最高。預設為優先順序 1。

POST 服務 API 回應 欄位

名稱	描述
身份證	服務佇列 ID。 特。 不為空。 最大位數 = 22
數	指出 ACD 中的服務佇列。 不為空。 最大位數 = 22
name	服務佇列的名稱。 特。 不空。 最大字元數 = 50
acdServerId	ACD 伺服器 ID。 不為空。 最大位數 = 22
優先權	服務佇列優先順序。 有效值為 0 到 999。 0 為最高優先順序。 預設值為 0。特。 不為空。 最大位數 = 22
實際上的	指示這是否為虛擬服務佇列。 預設為 false。 不為空。
顏色	服務佇列的 HTML 色彩程式碼。 預設值為「#7399BD」(ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) 。 不空。 必須映射到 GET ~/config/color 中的 colorCode 欄位。 最大字元數 = 50
notAllowForecast	如果為 true，則不會生成預測或計劃。 預設為 false。
MSAQ	啟用多技能代理佇列。 預設為 false。
型	服務佇列類型。 預設為 0 (語音)。 現有的服務佇列類型。
類型描述	服務佇列類型名稱。不空。closed
小時重新分發類型	關閉時間重新分配類型。 0 = 無 1 = 比例 2 = 偶數 預設值為 0。WFM 9.2 (1) 中新增。 如果類型用於服務佇列類型，而未使用聯絡類型為「非互動 其他」，則需要一個值。
處理閾值	處理到站。 0–4320 分鐘。 預設值為 0。新增於 WFM 9.2(1).

名稱	描述
	如果 closedRedistType 為 1 或
	2，則需要一個值，否則，將不使用此欄位。
通話時間	平均聯絡時間 (秒)。 不能為負數。
工作時間	平均工作時間 (秒)。
不能為負數。serviceLevelObjectivePercent	服務層級目標百分比。 0–100 表示聯絡類型
	互動式。 若聯絡類型為「非互動」的服務佇列類型
	(將被硬編碼為 100%)，則忽略。
serviceLevelObjectiveSeconds	服務層級目標秒數。 聯絡活動類型為
	互動式。 若聯絡類型為非互動式的服務佇列類型 (將硬編碼為
	null)，則忽略此欄位。
生產率百分比	生產率百分比。 預設值為 0。
fteHour 每周	每周 FTE 小時。 預設值為 0。
每周休息小時數	每周休息時間。 預設值為 0。
預測精度水準	預測精度級別。
預測人員配備調整係數	代理數的預測調整因子。 預設值為 1.00。
	範圍為 0.00–10.00。
天	日資訊陣列。 必須至少有 1
	個活動工作日，並設置了開放和關閉。 參考
技能對應	技能對應資訊陣列。
	如果不可用，則不會更新服務佇列到技能的對應關係。
已分配的 Dns	DN 資訊陣列。 如果無法使用，則不會更新服務佇列到 DN
	的關係。
虛擬服務	虛擬服務資訊陣列。
	如果不可用，則不會更新服務佇列與源服務服務佇列的關係。

調度順序參數	計劃訂單信息的陣列。 若無法使用，則該服務

名稱	描述
	佇列排程優先順序關係將不會更新。休假訂單參數
	休假訂單資訊陣列。 若無法使用，則該服務 佇列休假優先順序關係將不會更新。
multiSkillGroups	多技術群組資訊的陣列。 若無法使用，則該服務 佇列與多技術群組的關係將不會更新。 WFM 9.3 (1) 中新增。
agentID	代理 ID 的陣列。 如果沒有代理將此服務佇列對應為其主要服務佇列，則此數字陣列將不可用。 從 2016.10 開始僅在雲中添加。

POST 服務 API 請求 JSON 檔案 範例

{

“acdServerId”：2,

“編號：456，”姓

名：“銷售”,

“優先順序”：1，“顏色”：

“#7399BD”,

“notAllowForecase”：false,

“msaq”：false,

“類型”：0,

“closedHoursRedistributionType”：0,

“處理閾值”：0,

“通話時間”：60,

“工作時間”：10,

“serviceLevelObjectivePercent”：80,

“serviceLevelObjectiveSeconds”：20,

“生產力百分比”：0,

“fteHourPerWeek”：0,

“每周休息時間”：0,

“預測人員配備調整係數”：1.00,

“天”：{
“星期天”：
{
“開放”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期一”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期二”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期三”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期四”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期五”：

```
            {
                "打開"："00：00",
                "關閉"："23：59", "活動"：
                true
            },
            "星期六"：
            {
                "打開"："00：00",
                "關閉"："23：59", "活動"：
                true
            }
        },
        "技能映射"：[
            {
                "id"：22,
                "優先順序"：1
            }
        ],
        "已分配的 Dns"：
        [
            {
                "id"：32,
                "開始"："00：00",
                "結束"："10：15",
                "天"：// 必須至少有一組
                {
                    "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
}
}
],
“虛擬服務”：[
{
“id”：22,
“小時間隙”：0,
“比率”：0
}
],
“調度順序參數”：[
{
“標準”：maximum_hours_available，“優先順序”：1,
“升序”：假
},
{
“標準”：minimum_hours_available，“優先順序”：2,
“升序”：假
},
{
“標準”：maximum_hours_per_week，“優先順序”：3,
“升序”：假
},
{
“標準”：minimum_hours_per_week,

“優先順序”：4，“升序”：假
},
{
“標準”：等級，“優先順
序”：5，“升序”：假
},
{
“標準”：company_start_date，“優先順序”：6，
“升序”：假
},
{
“標準”：department_start_date，“優先順序”：7，
“升序”：假
},
],
“vacationOrderParameters”：[
{
“標準”：company_start_date，“優先順序”：1，
“升序”：假
},
{
“標準”：department_start_date，“優先順序”：2，
“升序”：假
},
{

“標準”：min_fte_hours，“優先順序”：3，
“升序”：假
}
],
“agentIds”：[65],
“virtual”：true
}

POST 服務 API 回應 JSON 檔案 範例

{
“id”：6788,
“數位”：456,
“acdServerId”：2，“名
稱”：“銷售”，“優先順
序”：1，“虛擬”：true,
“color”：“#7399BD”,
“notAllowForecast”：false,
“msaq”：false,
“類型”：0,
“closedHoursRedistributionType”：0,
“處理閾值”：0,
“通話時間”：60,
“工作時間”：10,
“serviceLevelObjectivePercent”：80,
“serviceLevelObjectiveSeconds”：20,
“生產力百分比”：0,
“fteHourPerWeek”：0,
“每周休息時間”：0,
“預測精度水準”：0,
“預測人員配備調整係數”：1.00,

“天”：{
“星期日”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期一”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期二”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期三”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
}, “星期四”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
}, “星期五”：
{
“打開”：“00：00”,

“關閉”：“23：59”，“活動”：
true
},
“星期六”：
{
“打開”：“00：00”，
“關閉”：“23：59”，“活動”：
true
}
},
“技能映射”：[
{
“id”：22，
“name”：“技能名稱”，“優
先順序”：1
}
],
“已分配的 Dns”：
[
{
“id”：32，
“開始”：“00：00”，
“結束”：“10：15”，
“名稱”：“名稱”，“數位”：
12，
“天”：// 必須至少有一組
{
“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
}
}
],
“虛擬服務”：[
{
“id”：22,
“名稱”：“名稱”，“數位”：
12,
“小時間隙”：0,
“比率”：0
}
],
“調度順序參數”：[
{
“標準”：maximum_hours_available，“優先順序”：
1,
“升序”：假
},
{
“標準”：minimum_hours_available，“優先順序”：
2,
“升序”：假
},
{
“標準”：maximum_hours_per_week，“優先
順序”：3,
“升序”：假

```
        },
        {
            “標準”：minimum_hours_per_week，“優先順序”：
            4,
            “升序”：假
        },
        {
            “標準”：等級，“優先順
            序”：5，“升序”：假
        },
        {
            “標準”：company_start_date，“優先順序”：6,
            “升序”：假
        },
        {
            “標準”：department_start_date，“優先順序”：7,
            “升序”：假
        },
],
“vacationOrderParameters”：[
        {
            “標準”：company_start_date，“優先順序”：1,
            “升序”：假
        },
        {
            “標準”：department_st“優先順序”：2,
```

```
                    “升序”：假
            },
            {
                    “標準”：min_fte_hours，“優先順序”：3，
                    “升序”：假。
            }
        ],
        “multiSkillGroups”：[
            {
                    “id”：345，
                    “名稱”：“多語言”，“優先順序”：
                    1
            },
            {
                    “id”：341，
                    “名稱”：“雙語”，“優先順序”：
                    2
            }
        ],
        “代理”：[
                                35,24,3
        ]
}
```

服務佇列 ID API

服務佇列 ID API 可讓您辨識、更新或移除服務佇列。

- GET 服務佇列 ID API - 使用此 API 可取得有關服務佇列的資訊。
- PUT 服務佇列 ID API - 使用此 API 更新服務佇列。
- DELETE 服務佇列 ID API - 使用此 API 刪除服務佇列。

> 便條
> 服務 API 不傳回代理的登入名稱 (電子郵件地址)。 有關代理和其他登錄名，請參閱用戶 API：/api/rest/schedule/user。

取得服務 ID API

使用此 API 在使用者檢視中取得指定的服務佇列詳細資料。

GET 服務 ID API 協定和 URI

URL	/api/rest/v2/schedule/service/{serviceQueueId}
方法	GET
權限	管理 WFM、計畫排程、編輯排程

GET 服務 ID API 請求 欄位

名稱	要求？	類型	說明
服務識別	是	字串	要擷取的服務佇列的 ID。

GET 服務 ID API 回應 欄位

欄位	描述
身份證	服務佇列 ID。 特。 不為空。
數	指出 ACD 中的服務佇列。 特。 不為空。
acdServerId	ACD 伺服器 Id。 必需的。 不為空。
name	服務佇列的名稱。 特。 不空。
優先權	服務佇列優先順序。 有效值為 0 到 999。 0 為最高優先順序。 預設值為 0。特。 不為空。
實際上的	指示是否為虛擬服務佇列。 預設為 false。 不為空。
顏色	服務佇列的 HTML 色彩程式碼。 預設值為「#7399BD」(ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) 。 不空。 必須對應到 GET ~/config/color 中的 colorCode 欄位
notAllowForecast	如果為 true，則不會生成預測或計劃。 預設為 false。
MSAQ	啟用多技能代理佇列。 預設為 false。
型	服務佇列類型。 預設為 0 (語音)。 現有的服務佇列類型。
類型描述	服務佇列類型名稱。不空。
收縮場景 ID	收縮方案 Id。
Closed 小時重新分發類型	關閉時間重新分配類型。 0 = 無，1 = 比例，2 = 齊。 預設值為 0。新增至 WFM 9.2 (1)。若類型用於服務佇列類型，而聯絡類型為「非互動」，則為必需，否則未使用。
處理閾值	如果類型用於服務佇列類型，而未使用聯絡活動類型為「非互動」，則為必需。 0-4320 分鐘。 預設值為 0。在 WFM 9.2 (1) 中添加。 在以下情況下需要 closedRedistType 為 1 或 2，否則未使用。
通話時間	平均聯絡時間 (秒)。 不能為負數。

欄位	描述
工作時間	平均工作時間 (秒)。
不能為負數。serviceLevelObjectivePercent	0–100 表示聯絡活動類型為互動。 如果類型用於服務，則忽略 聯絡活動類型為「非互動」的佇列類型 (將硬編碼為 100%)。
serviceLevelObjectiveSeconds	聯絡活動類型為互動時必須為正數。 如果類型為，則忽略 聯絡類型為「非互動」的服務佇列類型 (將硬編碼為 NULL)。
生產率百分比	預設值為 0。
fteHour 每周	預設值為 0。
每周休息小時數	預設值為
0。預測精度水準	
預測人員配備調整係數	代理數的預測調整因子。 預設值為 1.00。 範圍為 0.00–10.00。
天	日資訊陣列。 必須至少有一個活動的工作日，並設置了開放和關閉。
技能對應	技能對應資訊陣列。
已分配的 Dns	如果不可用，則不會更新服務佇列到技能的對應關係。 DN 資訊陣列。 如果無法使用，則不會更新服務佇列到 DN 的關係。
虛擬服務	虛擬服務資訊陣列。 如果不可用，則不會更新服務佇列與源服務服務佇列的關係。
調度順序參數	計劃訂單信息的陣列。 若無法使用，則該服務 佇列排程優先順序關係將不會更新。
休假訂單參數	休假訂單資訊陣列。 若無法使用，則該服務 佇列休假優先順序關係將不會更新。

欄位	描述
multiSkillGroups	多技術群組資訊的陣列。 若無法使用，則該服務佇列與多技術群組的關係將不會更新。 WFM 9.3 (1) 中新增。
agentID	代理 ID 的陣列。 如果沒有代理將此服務佇列對應為其主要服務佇列，則此數字陣列將不可用。 從 2016.10 開始僅在雲中添加。

GET 服務 ID API 回應 JSON 檔案 範例

{

“id”：6788,

“數位”：456，“名稱”：

“銷售”，“優先順序”：1,

“虛擬”：true，“顏色”：

“#7399BD”,

“notAllowForecast”：false,

“msaq”：false,

“類型”：0,

“closedRedistType”：0,

“處理 Thresh”：0,

“通話時間”：60,

“工作時間”：10,

“serviceLevelObjectivePercent”：80,

“serviceLevelObjectiveSeconds”：20,

“生產力百分比”：0,

“fteHourPerWeek”：0,

“每周休息時間”：0,

“預測精度水準”：0,

“預測人員配備調整係數”：1.00，“天”：{

“星期日”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期一”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期二”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期三”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期四”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期五”：
{

```
                "打開"：“00：00”,
                “關閉”：“23：59”, “活動”：
                true
        },
        “星期六”：
        {
                “打開”：“00：00”,
                “關閉”：“23：59”, “活動”：
                true
        }
},
“技能映射”：[
        {
                “name”：“5000.SimSG1”,
                “id”：22,
                “優先順序”：1
        }
],
“已分配的 Dns”：
[
        {
                “id”：32,
                “名稱”：“SGdn”, “數位”：
                1,
                “開始”：“00：00”,
                “結束”：“10：15”,
                “天”：// 必須至少有一組
                {
                        “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
}
}
],
“虛擬服務”：[
{
“id”：22，
“名稱”：“SimSG1”，“數位”：
1，
“小時間隙”：0，
“比率”：0
}
],
“調度順序參數”：[
{
“標準”：maximum_hours_available，“優先順序”：
1，
“升序”：假
},
{
“標準”：minimum_hours_available，“優先順序”：
2，
“升序”：假
},
{
“標準”：maximum_hours_per_week，“優先
順序”：3，

```
                "升序"：假
            },
            {
                "標準"：minimum_hours_per_week，"優先順序"：
                4,
                "升序"：假
            },
            {
                "標準"：等級，"優先順
                序"：5，"升序"：假
            },
            {
                "標準"：company_start_date，"優先順序"：6,
                "升序"：假
            },
            {
                "標準"：department_start_date，"優先順序"：7,
                "升序"：假
            },
        ],
        "vacationOrderParameters"：[
            {
                "標準"：company_start_date，"優先順序"：1,
                "升序"：假
            },
            {
                "標準"：department_start_date,
```

```
                "優先順序"：2，"升序"：假
            },
            {
                "標準"：min_fte_hours，"優先順序"：3，
                "升序"：假。
            }
        ],
        "multiSkillGroups"：[
            {
                "id"：345，
                "名稱"："多語言"，"優先順序"：
                1
            },
            {
                "id"：341，
                "名稱"："雙語"，"優先順序"：
                2
            }
            ],
        "代理"：[
                                35,24,3
        ]
}
```


PUT 服務 ID API

使用 PUT 服務 ID API 更新服務佇列。

PUT 服務 ID API 協定和 URI

URI	/api/rest/v2/schedule/service/{serviceQueueId}
方法	PUT
參數	見下文
權限	管理 WFM

參數

欄位	要求？	類型	描述
服務識別	是	字串	要更新的服務佇列的 ID。

PUT 服務 ID API 請求 欄位

欄位	要求？	類型	說明
數	否	字串（22）	指出 ACD 中的服務佇列。 欄位為 在 PUT 中忽略。 特。 未使用。 不為空。
名字	是	字串（50）	服務佇列的名稱。 特。 不 空。
acdServerId	是	號碼 (22)	ACD 伺服器 ID。 不為空。
優先權	是	號碼 (22)	服務佇列優先順序。 有效值為 0–999. 0 為最高優先順序。 預設值為 0。 特。 不為空。
顏色	否	字串（50）	服務佇列的 HTML 色彩程式碼。 預設值為「#7399BD」（ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR）。 選用。 不空。 必須對應到 GET 中的 colorCode 欄位 ~/配置/顏色。
notAllowForecast	否	布林值	如果為 true，則不會生成預測或計劃。 預設為 false。

欄位	要求？	類型	說明
MSAQ	否	布林值	啟用多技能代理佇列。 預設值為 偽。
型	是	號碼	服務佇列類型。 預設為 0 (語音)。 現有的服務佇列類型。
closed 小時重新分發類型		號碼	關閉時間重新分配類型。 0 = 無，1 = 比例，2 = 偶數。 預設值為 0。 WFM 9.2 (1) 中新增。 如果類型為，則為必需 聯絡類型為的服務佇列類型 未使用非互動其他項目。
收縮場景 ID	否	號碼	收縮場景 ID
處理閾值	是	號碼	0–4320 分鐘。 預設值為 0。已新增 WFM 9.2 (1)。 關閉時需要 RedistType 是 1 或 2 否則未使用。
通話時間		號碼	平均聯絡時間 (秒)。 不可能是 陰性。
工作時間		號碼	平均工作時間 (秒)。 不可能是 陰性。
serviceLevelObjectivePercent		號碼	0–100 表示聯絡活動類型為互動。 忽略 若類型用於包含聯絡人的服務佇列類型 非互動式類型（將被硬編碼） 至 100%）。
serviceLevelObjectiveSeconds		號碼	聯絡活動類型為 互動式。 如果類型用於服務，則忽略 聯絡類型為「非 -」的佇列類型 互動式 (將被硬編碼為空)。
生產率百分比	否	號碼	預設值為 0。
fteHour 每周	否	號碼	預設值為 0。

欄位	要求？	類型	說明
每周休息小時數		號碼	預設值為 0。
實際上的		布林值	是一項虛擬服務。
預測人員配備調整係數		號碼	數的預測調整因子 代理。 預設值為 1.00。 範圍為 0.00–10.00
日	是	陣列	日資訊陣列。 必須至少有 1 個 設置了打開和關閉的活動工作日
技能對應	否	陣列	技能對應資訊陣列。 如果不是 可用則服務佇列至技術 映射關係將不會更新。
已分配的 Dns	否	陣列	DN 資訊陣列。 若無法使用，則 服務佇列與 DN 的關係不會 更新。
虛擬服務	否	陣列	虛擬服務資訊陣列。 如果不是 可用，然後服務佇列到源 服務服務佇列關係將不會 更新。
調度順序參數	否	陣列	計劃訂單信息的陣列。 如果不是 可用，然後服務佇列調度 優先順序關係將不會更新。
休假訂單參數	否	陣列	休假訂單資訊陣列。 如果不是 可用然後服務佇列休假 優先順序關係將不會更新。
multiSkillGroups	否	陣列	多技術群組資訊的陣列。 如果不是 然後，服務佇列可用於多技能 群組關係將不會更新。 如果 指定的多技術群組 ID 未指定 存在或不包含此服務佇列，它 是僅用於該多技術組條目的 noop。 任何其他有效的仍將更新。

欄位	要求？	類型	描述
			若多技術群組資訊未包含於 PUT 中，則與服務佇列關聯的現有多技術群組的優先順序不會變更。 WFM 9.3 (1) 中新增。
agentID	否	號碼排列	代理 ID 的陣列。如果沒有代理將此服務佇列對應為其主要服務佇列，則此數字陣列將不可用。從 2016.10 開始僅在雲中添加。

PUT 服務 ID API 服務 JSON 檔案 範例

{

“acdServerId”：2,

“數位”：456，“名稱”：

“銷售”，“優先順序”：1,

“顏色”：“#7399BD”,

“notAllowForecast”：false,

“msaq”：false,

“type”：0，“shrinkageScenarioId”：

null,

“closedHoursRedistributionType”：0,

“處理閾值”：0,

“通話時間”：60,

“工作時間”：10,

“serviceLevelObjectivePercent”：80,

“serviceLevelObjectiveSeconds”：20,

“生產力百分比”：0,

“fteHourPerWeek”：0,

“每周休息時間”：0,

“預測人員配備調整係數”：1.00,

“天”：{
“星期日”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期一”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期二”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期三”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期四”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
},
“星期五”：

{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”,
“活動”：真
},
“星期六”：
{
“打開”：“00：00”,
“關閉”：“23：59”, “活動”：
true
}
},
“技能映射”：[
{
“id”：22,
“優先順序”：1
}
],
“已分配的 Dns”：
[
{
“id”：32,
“開始”：“00：00”,
“結束”：“10：15”,
“天”：// 必須至少有一組
{
“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
}
}
],
“virtual”：true,
“virtualServices”：[
{
“id”：8,
“數位”：5020,
“acdServerId”：2，“名
稱”：“SimSG1”，“優先順
序”：0，“virtual”：false,
“color”：“#7399BD”,
“notAllowForecast”：false，“msaq”：
true,
“type”：0，“typeDesc”：
“語音”，“contactType”：
0,
“shrinkageScenarioId”：null，“viewIds”：
[]，“skillMappingIds”：[]
}
],
“調度順序參數”：[
{
“標準”：maximum_hours_available，“優先順序”：
1,
“升序”：假

```
        },
        {
            “標準”：minimum_hours_available，“優先順序”：
            2,
            “升序”：假
        },
        {
            “標準”：maximum_hours_per_week，“優先
            順序”：3,
            “升序”：假
        },
        {
            “標準”：minimum_hours_per_week，“優先順序”：
            4,
            “升序”：假
        },
        {
            “標準”：等級，“優先順
            序”：5，“升序”：假
        },
        {
            “標準”：company_start_date，“優先順序”：6,
            “升序”：假
        },
        {
            “標準”：department_start_date，“優先順序”：7,
            “升序”：假
        },
    ],
```

```
“vacationOrderParameters”：[
        {
                “標準”：company_start_date，“優先順序”：1,
                “升序”：假
        },
        {
                “標準”：department_start_date，“優先順序”：2,
                “升序”：假
        },
        {
                “標準”：min_fte_hours，“優先順序”：3,
                “升序”：假。
        }
],
“multiSkillGroups”：[
        {
                 “id”：345,
                        “優先順序”：1
        },
        {
                 “id”：341,
                        “優先順序”：2
        }
],
“agentIds”：[
                        35,24,3
]
```

}

DELETE 服務佇列 ID API

使用 DELETE 服務 ID API 刪除服務佇列。

如果服務佇列仍被工作流規則條件引用 (這在代碼中強制執行)，則此 API 不允許刪除服務佇列。

刪除協定 API 服務 ID URI

URL	/api/rest/v2/schedule/service/{serviceQueueId}
方法	DELETE
參數	服務佇列
權限	管理 WFM、計畫排程、編輯排程

移除 要求欄位 API 服務編號

名稱	要求？	類型	說明
服務識別	是	字串	要刪除的服務佇列的 ID。

班次 (依代理) API

「輪班 (依代理)」API 可讓您擷取代理的詳細排程資訊。

依代理 API 通訊協定及 URI

URI	/api/rest/schedule/schedule/activity/detail/by/agent/ {agentId}
方法	GET
權限	計劃排程
內容類型	多部分/表單資料

> 便條
> 如果您請求未排定代理工作的某一天的資訊，系統將傳回請求的日期，並對 **scheduledActivity** 顯示空白陣列。

班次 (依代理 API 請求 欄位)

名稱	要求？	類型	說明
代理 ID	是	號碼	要為其擷取排程資訊的 WFM 代理 ID。 預設值 = 無。 使用「代理」API 擷取代理 ID。
開始日期	是	日期	擷取代理排程資訊的開始日期。 預設值 = 無。 格式：YYYY-MM-DD。
結束日期	是	日期	要擷取的代理排程資訊的結束日期。 預設值 = 無。

名稱	要求？	類型	描述
			格式：YYYY-MM-DD。

班次 (依代理 API 回應 欄位)

名稱	描述
代理 ID	WFM 代理 ID。 預設值 = 無。
員工 ID	代理的員工 ID。
代理時區	代理的 UTC 時區 ID。 預設值 = 無。 範例 -06：00 便條 這是代理的顯示時區，也就是他們的本地時間。 數據將根據租戶時區中指定的日期返回。 跨越午夜的活動在一天結束時不會截斷。 相反，WFM 返回在租戶時區中所選日期具有任何部分的所有活動的整個活動。 例如，如果您在 10 月 9 日提交的活動一直持續到 10 月 10 日，您將收到整個活動的結果。
活動類型	代理活動類型： ▪ 配置 ▪ 可用的 ▪ 破 ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ 例外 ▪ in_service

名稱	描述
	▪ in_service_msg ▪ 午飯 ▪ not_available ▪ 加班 ▪ overtime_msg ▪ 項目預 設值 = 無。
活動詳細資料名稱	活動的名稱。 預設值 = 無。
活動開始時間	間隔開始時間的 UNIX 時間戳記。 預設值 = 無。
活動結束時間	間隔結束時間的 UNIX 時間戳記。 預設值 = 無。 付費
	指示活動是否付費。 預設值 = 無。
Activity 中繼資料	定義活動的中繼資料欄位。

依代理劃分的班次 API JSON 輸入與輸出 欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

輸入 欄位

名稱	要求？	說明
代理 ID	是	要為其擷取排程資訊的 WFM 代理 ID。 預設值 = 無。 使用「代理」API 擷取代理 ID。
開始日期	是	擷取代理排程資訊的開始日期。 預設值 = 無。 格式：YYYY-MM-DD。
結束日期	是	代理排程資訊的結束日期

名稱	要求？	說明
		已檢索。 預設值 = 無。 格式：YYYY-MM-DD。

輸出欄位

名稱	要求？	說明
代理 ID	是	WFM 代理 ID。 預設值 = 無。
代理時區	是	代理的 UTC 時區 ID。 預設值 = 無。 例 -06:00
活動類型	是	代理活動類型： ▪ 配置 ▪ 可用的 ▪ 破 ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ 例外 ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ 午飯 ▪ not_available ▪ 加班 ▪ overtime_msg ▪ 發射 預設值 = 無。
活動詳細資料名稱	是	活動的名稱。 預設值 = 無。

名稱	要求？	說明
活動開始時間	是	間隔開始時間的 UNIX 時間戳記。 預設值 = 無。
活動結束時間	是	間隔結束時間的 UNIX 時間戳記。 預設值 = 無。
付費	是	指示活動是否付費。 預設值 = 無。

具有跨午夜 班次的代理的活動輸出

此 API 的輸入日期範圍基於代理的班次日期。

如果代理的班次在日期範圍開始之前開始，則活動不包括在輸出中。

但是，如果代理的班次在該日期範圍內開始並超出該日期範圍，則代理的活動將包含在輸出中。

> 例
>
> 報告日期範圍為 7 月 2 日至 7 月 4 日。
>
> - 如果代理的跨午夜班次從 7 月 1 日開始，而活動從 7 月 2 日開始，則不會返回該代理的 7 月 2 日活動。
> - 如果代理的跨午夜班次從 7 月 4 日開始，活動在 7 月 5 日，則 7 月 5 日的活動將返回，即使這些活動發生在所選日期範圍之外。

依代理劃分的班次 API JSON 檔案 範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


```
{
        “agentId”：7,
        “agentTimeZone”：“-06：00”,
        “activityByDate”：[
        {
                “日期”：“2016-07-15”,
                “排定的活動”：[
                        {
                                “activityType”：“not_available”，“activityTypeLabel”：“不可用”，“activityDetailName”：null,
```

“開始時間”：1468558800000,
“結束時間”：1468602000000,
“付費”：假
},
{
“activityType”：“午餐”,
“activityTypeLabel”：“午餐”,
“activityDetailName”：“午餐”,
“startTime”：1468602000000,
“結束時間”：1468603800000,
“付費”：假
},
{
“activityType”：“break”,
“activityTypeLabel”：“Break”,
“activityDetailName”：“Break2”,
“startTime”：1468603800000,
“結束時間”：1468604700000,
“付費”：假
},
{
“activityType”：“break”,
“activityTypeLabel”：“Break”,
“activityDetailName”：“Break1”,
“startTime”：1468604700000,
“結束時間”：1468605600000,
“付費”：假
},
{
“activityType”：“in_service”, “activityTypeLabel”：“服務中”,
“activityDetailName”：“5000.SimSG1”,

```
                "開始時間"：1468605600000,
                "結束時間"：1468634400000,
                "付費"：真
            },
            {
                "activityType"："not_available",
                "activityTypeLabel"："不可用",
                "activityDetailName"：null，"startTime"：
                1468634400000,
                "結束時間"：1468645200000,
                "付費"：假
            }
            ]
        },
        {
            "日期"："2016-07-16",
            "排定的活動"：[
                {
                    "activityType"："not_available",
                    "activityTypeLabel"："不可用",
                    "activityDetailName"：null，"startTime"：
                    1468645200000,
                    "結束時間"：1468731600000,
                    "付費"：假
                }
            ]
        }
    ]
}
```

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	發佈，獲取
權限	匯出錄音
內容類型	application/json
參數	<id> = 要匯出的聯絡人的聯絡人 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： ▪ 網站 ▪ 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 Webex 讓 WFO 準備好下載聯絡活動。
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 POST 回應範例：

{

“編碼”：“真”

}

技術對應 API

「技術對應」API 可讓您建立及辨識技術對應。

- GET 技能映射 API - 使用此 API 獲取技能映射的清單。
- POST 技術對應 API - 使用此 API 創建技能對應。

> 便條
> 技術對應 API 不會傳回代理的登入名稱 (電子郵件地址)。
> 有關代理和其他登錄名，請參閱用戶 API：/api/rest/schedule/user。

獲取技能映射 API

使用 GET 技能對應 API 根據範圍規則檢索調用方可見的所有技能映射的清單。

GET 技能映射 API 協定和 URI

URI	/api/rest/schedule/skillMapping
方法	GET
權限	編輯排程、管理訊息、管理 WFM

GET 技術對應 API 請求 欄位

欄位	要求？	類型	說明
mainViewOnly	否	布林值	默認值為 false (返回所有技能映射)。 如果為 true，則僅返回調用方主視圖中的技能映射。

JSON 檔案 範例 API GET 技術對應

```
[
    {
```

```
            "id"：數位，"
            name"：字串
        }
        ...
]
```

POST 技術對應 API

使用 POST 技術對應 API，以建立包含 skillMapping 摘要資料的技能對應。

只有具有「管理員」角色的使用者才能存取此 API。

新添加的技術映射將添加到使用者的所有當前檢視中。

POST 技術對應 API Procotol/URI

URI	/api/rest/schedule/skillMapping
權限	管理 WFM
方法	POST
參數	None

JSON 檔案 範例 API POST 技術對應

要求 格式

```
{
        "name"：字串，
        "agent"：//可選標記，如果不可用 skillMapping/agent 對應將不會更新
        [
            {
                "id"：數位
            },
            ...
        ]
```

```
        "services": //可選標記，如果不可用，則不會更新服務映射
        [
            {
                "id": 號碼，"優先順序": 號
                碼
            },
            ...
        ]
}
```

回應 格式

```
{
        "id": 數位，"名稱":
        字串，"代理":
        [
            {
                "id": 數位，"數位": 字符串，
                "lastName": 字符串，
                "firstName": 字符串

            },
            ...
        ]
        "服務": [
            {
                "id": 號碼，"號碼":
                號碼，"名稱": 字串，
                "優先順序": 號碼
```

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

技術對應 ID API

“技能映射 ID”API 允許您標識、更新或刪除技能映射。

- GET 技能映射 ID - 使用此 API 獲取有關技能映射的資訊。
- PUT 技能對應 ID - 使用此 API 更新技能對應。
- 刪除技能映射 ID - 使用此 API 可刪除技能映射。

> 便條
> 技術對應 API 不會傳回代理的登入名稱 (電子郵件地址)。
> 有關代理和其他登錄名，請參閱用戶 API：/api/rest/schedule/user。

GET 技術對應 ID API

使用 GET 技術對應 ID API 可擷取給定 skillMapping ID 的 skillMapping 詳細資訊。

只有具有管理員或監督員角色的使用者才可存取此 API。

GET 技術對應 ID API 協定和 URI

URI	/api/rest/schedule/skillMapping/{skillMappingId}
方法	GET
權限	檢視排程、管理 WFM
參數	None

GET 技術對應 ID API 技術對應 ID JSON

```
{
“id”：數位，“name”：字
    串，
        “代理”：
        [
            {
```

```
                "id": 數位, "數位
                ": 字符串, "lastNa
                me": 字符串, "firs
                tName": 字符串
            },
            ...
        ]
        "服務": [
            {
                "id": 號碼, "號碼
                ": 號碼, "名稱":
                字串, "優先順序"
                : 號碼
            },
            ...
        ]
}
```

PUT 技能對應 ID API

使用 PUT 技能對應 ID API，通過提供技能對應 ID 及其關聯的摘要或代理來更新技能對應詳細資訊。只有具有「管理員」角色的使用者才能存取此 API。

PUT 技能對應 ID API 協定和 URI

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

方法	PUT
權限	管理 WFM
參數	None

PUT 技能對應 ID API 技能對應 ID JSON 範例

```
{
        "name"：字串,
        "agent"：//可選標籤，如果不可用 skillMapping/agent 對應將不會更新
        [
            {
                "id"：數位"數位"：字串
                "lastName"：字串串 //可選
                "firstName"：字串串 //可選
                "acdIdName"：字符串 //可選"name"：
                字符串 //可選"_name"：字符串 //可選
                "_id"：字符串 //可選

            },
            ...
        ]
        "services"：//可選標記，如果不可用，則不會更新服務映射
        [
            {
                "id"：號碼，"優先順序"：號
                碼
                "數位"：5020，//可選"名稱"：
                "SimSG1"，//可選
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

DELETE 技術對應 ID API

使用 DELETE 技術對應 ID API 通過提供技能對應 ID 來刪除技能對應詳細資訊。

只有具有「管理員」角色的使用者才能存取此 API。

刪除協定 API 技能對應 ID URI

URI	/api/rest/schedule/skillMapping/{skillMappingId}
方法	DELETE
權限	管理 WFM
參數	None

語音命中 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/rest/cas/contact
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

語音命中項 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
類別	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	通話的 ID 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。

JSON 檔案 範例 API 語音命中項

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

}

測量配置 API

使用此 API 可 QM 以下位置請求調查組態資訊。

API 協定和 URI 的調查設定

URI	/api/rest/recording/survey
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

調查設定 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	供應商的調查 ID。

名稱	說明
surveyProviderConnectionId	調查提供程式的連接 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。
內容	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 號碼。
標籤	問題標籤。
說明	問題描述。
提供者問題 Id	供應商的問題 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	接聽 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	供應商的問題 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。

調查設定 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”：number，“questionId”：
                        number，“label”：string,
                        “description”：string,
                        “providerAnswerId”：字串,
                        “type”：字串,
                        “weight”：deimal，“value”：
                        string，“lastModified”：epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            “id”：number，// id“name”：
            string，// name
            “description”：string，// description“creator”：string,
            “創建”：epoch，“總積分”：0.0,
            “providerSurveyId”：字串，// provider's
            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”：數字，“questionId”：

數字,

調查 ID API

使用此 API 可從以下位置請求有關特定 QM 調查的資訊。

調查 ID API 協定和 URI

URI	/api/rest/recording/survey/<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	供應商的調查
ID。surveyProviderConnectionId	調查提供程式的連接 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。
內容	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 號碼。
標籤	問題標籤。
說明	問題描述。
提供者問題 Id	供應商的問題 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	接聽 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	供應商的問題 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" : number, "questionId" :
                        number, "label" : string,
                        "description" : string,
                        "providerAnswerId" : 字串,
                        "type" : 字串,
                        "weight" : deimal, "value" :
                        string, "lastModified" : epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

文字命中 API

使用此 API 請求分析文字命中項清單。

文本命中 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

文字命中項 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	代理群組的 ID 號碼。
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。
類別	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	處理訊息的人員 ID。
隊	代理的群組名稱。

JSON 檔案 範例 API 文字命中項

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《WFO 使用者指南 》*中的* “創建批量聯繫人匯出檔”Webex 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

文稿匯出 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。

文稿匯出 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”
}’
```

使用者

使用「使用者」API 可從中請求使用者清單。

使用者 API 協定和 URI

URI	/api/rest/schedule/user
方法	GET

使用者 API 請求 欄位

欄位	要求？	類型	說明
acdId	否	字串	返回連結到具有匹配 acdId 的代理的使用者。

取得使用者 API JSON 範例

```
[
        {
                "active"：布爾值，"firstName"：字串，
                "lastName"：字串，
                "id"：數位，使用者的標識符
        }
        ...
]
```

惠特·API

WFM 歷史匯入範本 (WHIT) API 允許您將歷史資料從 CSV 檔案轉換為通用介面服務 (GIS) API 所需格式的一組 *_ServiceHistorical.SERVICE 檔案。 託管自己的數據伺服器的租戶可以運行 WHIT API 來生成 GIS 檔並將其上傳到雲。

有關 WHIT API 的詳細資訊，請參閱 *Webex WFO 數據導入參考指南*。

> 便條
> WHIT API 不適用於使用 Cisco
> 在雲端託管的數據伺服器的租戶，因為這些租戶無權存取資料伺服器。

WHIT API 協定和 URI

上傳 協定

此 API 可讓您使用預設欄位對映上傳 WHIT 檔案。

URI	/api/upload/historicalData
參數	acdServerId - ACD 的 ID 伺服器時區 -“UTC”或“TENANT”(預設為租戶)
方法	POST
權限	服務使用者批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

匯入 協定

此 API 允許您匯入包含欄位映射的 JSON 檔案。

URL	/api/rest/fileimport/historicalData
參數	acdServerId - ACD 的 ID 伺服器時區 -“UTC”或“TENANT”(預設為租戶)
方法	POST
權限	服務使用者批量匯入
內容類型	多部分/表單資料

WHIT API 請求 欄位

以下是 WHIT 匯入 API 的預設欄：

欄位	要求？	類型	說明
已放棄的通話	否	號碼	截至此日期，在此期間放棄的通話數總計。 如果未指定此列，將使用 0 (零)。
課外來	否	號碼	此日期期間的平均接聽速度 (ASA)(秒) 。
平均 ACWTime	是	號碼	在此期間處理的所有通話的平均通話後工作 (ACW) 時間 (秒)，包括在此期間處理的通話所花費的所有時間以及在其他期間花費的時間。 例 如果在此期間只接到一個來電，並且處於 ACW 狀態達 45 分鐘，則平均通話時間為 45/1 分鐘 = 45 分鐘 = 2700 秒
平均通話時間	是	號碼	所有通話的平均對話時間 (秒)

欄位	要求？	類型	描述
			在此期間處理的金額，包括在此期間處理的通話所花費的所有時間以及在其他期間花費的時間。 例 如果在此期間只接到一通來電且時長為 45 分鐘，則平均通話時間為 45/1 分鐘 = 45 分鐘 = 2700 秒
連絡人在佇列中	否	號碼	佇列中的聯絡人數上限。 僅適用於非互動式佇列。
日期	是	日期	日期格式如下： ▪ 年 - 月 - 日 ▪ 年/月/日 ▪ MM/DD/YYYY（僅在通過 API 導入時才支援，而不是 WHIT 工具，因為我們無法區分 MM/DD/YYYY 和 DD/MM/YYYY） ▪ DD/MM/YYYY（僅在通過 API 導入時才支援，而不是 WHIT 工具，因為我們無法區分 MM/DD/YYYY 和 DD/MM/YYYY）
已處理的通話	是	號碼	截至此日期，在此期間處理的通話數總計。
入住率	否	號碼	此日期期間服務的入住率 (0 到 100 之間的整數)。
時	是	字串	一天中的時段。 格式：HH：MM。
代理數量	否	號碼	此期間在服務中的代理數

欄位	要求？	類型	說明
			這個日期。
已接來電	是	號碼	截至此日期，在此期間接到的通話數總計。
服務層級	否	號碼	截至此日期，服務期間的服務層級百分比 (以整數表示，0 與 100)。
服務名稱	是	字串	服務佇列的名稱。
服務編號	是	號碼	ACD 服務佇列的 ID。
轉接的通話	否	號碼	截至此日期，在此期間轉接的通話數總計。