我 我我
Cisco

# 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 10 月 3 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 頭壓縮的 TCP 實現改編自加州大學伯克利分校 (UCB) 開發的程式，該程式是 UCB 的 UNIX 操作系統公共域版本的一部分。 All rights reserved. 版權所有 © 1981, Regents of the University of California。

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

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

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

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

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

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

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

# 內容

**目錄** 3

**開始使用** 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

協定和 URI 27

請求欄位 27

回應欄位 28

JSON 檔案範例 29

**代理 API** 31

協定和 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 排程的代理數 37**
協定和 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
POST 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**
協定和 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**
協定和 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**
群組 API Protocol 和 URI 69
群組 API 請求與回應欄位 70
小組 API 協定和 URI 70
Teams API 請求與回應欄位 71
人員 API 協定和 URI 71
人員 API 請求與回應欄位 72
CSV 檔案範例 75
**類別和短語 API 77**
刪除類別和短語 API 77
DELETE 協定與 URI 77
GET 類別和短語 API 78
GET 協定與 URI 78
GET 回應欄位 78
POST 類別和短語 API 79
POST 通訊協定和 URI 79
POST 回應欄位 80
PUT 類別和短語 API 80
PUT 通訊協定和 URI 80
PUT 回應欄位 80

GET/POST/PUT JSON 檔案範例 81

**聯絡裝置 API 83**

聯絡裝置 API 通訊協定和 URI 83

參數 83

聯絡人裝置 API JSON 檔案範例 83

回應檔案範例 83

**聯絡人裝置批量 API 85**

聯絡人裝置批量 API 協定和 URI 85

聯絡人裝置批量 API JSON 檔案範例 85

回應檔案範例 85

**聯絡人 API 89**

協定和 URI 89

請求欄位 89

執行組合搜尋 96

使用中繼資料金鑰執行搜尋 96

使用具有特定值的中繼資料金鑰執行搜尋 96

執行靜默事件搜尋 97

JSON 檔案範例 98

JSON 檔案範例 searchStats 參數 = true 99

**聯絡基本搜尋 API 101**

協定和 URI 101

請求欄位 101

回應欄位 102

JSON 檔案範例 103

**聯絡人監控 API 105**

協定和 URI 105

回應欄位 105

JSON 回應範例 106

**自訂中繼資料搜尋 API 107**

協定和 URI 107

請求欄位 107

回應欄位 108

JSON 回應範例 108

**評估表 API 111**

協定和 URI 111

回應欄位 111

JSON 檔案範例 113

**評估表 ID API 117**

協定和 URI 117

回應欄位 117

JSON 檔案範例 119

**例外類型 API 123**

GET 異常類型 API 123

GET 例外類型 API 協定和 URI 123

GET 例外類型 API 請求欄位 123

GET 異常類型 API JSON 檔案範例 123

POST 第三方例外請求 API 124
POST 第三方例外請求 API 協定和 URI 124
POST 第三方例外請求 API 請求欄位 124
POST 第三方例外請求 API JSON 檔案範例 126
**匯出 API 127**
協定和 URI 127
請求欄位 127
回應欄位 127
CSV 檔案輸出範例 130
**通用文字匯入 API 131**
協定和 URI 131
JSON 要求欄位 131
JSON 檔案範例 132
**包含多個檔案的通用文字匯入 API 135**
協定和 URI 135
請求欄位 135
支援的格式 136
批次 CSV 檔案範例 137
ZIP 檔案範例 137
JSON 檔案範例 138
JSON 主體 138
內容 139
**地理資訊系統 API 141**

協定和 URI 141
範例 141
代理檔案 142
服務檔案 148
欄 149
**匯入 API 153**
GET 匯入協定和 URI 153
GET 匯入請求欄位 153
GET 匯入回應欄位 153
GET 匯入 JSON 檔案範例 154
POST 匯入協定和 URI 156
匯入 POST 回應欄位 156
POST 匯入 JSON 檔案範例 157
JSON 格式 157
POST 成功回應格式 158
**匯入偏好設定 API 159**
建立匯入偏好設定 API 159
建立匯入偏好設定協定與 URI 159
建立匯入偏好設定請求欄位 159
建立匯入偏好設定 JSON 檔案範例 160
建立匯入偏好設定系統回應 160
刪除匯入首選項 API 160
刪除匯入首選項協定和 URI 160

刪除匯入首選項系統回應 160
匯入偏好設定 API 161
匯入偏好設定協定和 URI 161
匯入偏好設定回應欄位 161
JSON 檔案範例 161
系統反應 163
通過 ID API 匯入偏好設定 163
通過 ID 協定和 URI 匯入偏好設定 163
依 ID 回應欄位匯入偏好設定 163
透過 ID JSON 檔案範例匯入偏好設定 164
系統反應 164
更新匯入偏好設定 API 164
更新匯入偏好設定協定和 URI 165
更新匯入偏好設定回應欄位 165
更新匯入偏好設定 JSON 檔案範例 165
更新匯入偏好設定系統回應 166
**包含/排除清單 API 167**
GET 包含/排除清單 API 167
GET 包含/排除列表 API 協定和 URI 167
GET 包含/排除清單 API 請求欄位 167
GET 服務 API 回應欄位 169
GET 服務 API JSON 檔案範例 170
PUT 包含/排除清單 API 170

PUT 包含/排除清單 API 協定和 URI 171
PUT 包含/排除清單 API 請求欄位 171
PUT 包含/排除清單 API 回應欄位 172
PUT 包含/排除列表 API JSON 檔案範例 173
POST 包含/排除清單 API 174
POST 包含/排除列表 API 協定和 URI 174
POST 包含/排除清單 API 請求欄位 174
POST 包含/排除清單 API 回應欄位 176
POST 包含/排除列表 API JSON 檔案範例 177
刪除包含/排除清單 API 177
刪除：包含/排除清單 API 協定和 URI 177
刪除包含/排除清單系統回應 177
**招賢納士 API 178**
協定和 URI 178
請求欄位 178
回應欄位 178
JSON 檔案範例 180
求 180
反應 180
**組織結構 API 183**
指派角色給人員 API 183
將角色指定給人員 API 通訊協定和 URI 183
將角色指定給人員 API 請求欄位 183

將角色分配給人員 API JSON 檔案範例 183
一般群組 API 184
公共群組 API 協定和 URI 184
一般群組 API 請求欄位 184
組織結構通用 API (細查資訊) 184
常見的 API 協定和 URI 185
常見 API 請求欄位 185
常見 API 回應欄位 185
常見的 API JSON 檔案範例 186
組 API 187
群組 API 協定和 URI 187
群組 API 請求欄位 - 所有群組 188
群組 API 回應欄位 188
群組 API JSON 檔案範例 189
依 ID 分組 (含團隊) 190
依 ID (與團隊) 協定和 URI 分組 190
依 ID 分組 (含小組) 請求欄位 190
依 ID 分組 (含團隊) 回應欄位 190
依 ID 分組 (含團隊) JSON 檔案範例 191
團體人數 API 192
團體 - 人員 API 協定和 URI 192
團體人員 API 請求欄位 192
群組人員 API 回應欄位 192

群組人員 API JSON 檔案範例 193
群組 (含範圍) API 193
群組 (含範圍) API 協定和 URI 193
群組 (含範圍) API 請求欄位 193
群組 (含範圍) API 回應欄位 194
群組 (含範圍) API JSON 檔案範例 194
權限 API 194
權限 API 協定和 URI 194
權限 API 回應欄位 195
權限 API JSON 檔案範例 195
人員 API 195
人員 API 協定和 URI 196
人員 API 請求欄位 196
人員 API JSON 檔案範例 197
人物 ID API 198
通過 ID API 協定和 URI 的人員 198
依 ID API 請求欄位的人員 (PUT 方法) 198
依 ID API 回應欄位排列的人員 201
依 ID API JSON 檔案提供的人員範例 202
人員的時區 API 203
人員的時區 API 通訊協定和 URI 203
人員的時區 API 回應欄位 203
人員的時區 API JSON 檔案範例 204

角色 API 204
角色 API Protocol 和 URI 204
角色 API 請求欄位 204
角色 API 回應欄位 205
角色 API JSON 檔案範例 205
團隊 API 206
團隊 API 協定和 URI 206
小組 API 請求欄位 207
小組 API JSON 檔案範例 207
依 ID 劃分的團隊 (含代理) 207
依 ID (含代理) 協定和 URI 劃分的小組 207
依 ID 的小組 (含代理) 請求欄位 208
依 ID 分組 (含代理) 回應欄位 208
依 ID (含代理) 小組 JSON 檔案範例 209
小組 (帶範圍) 211
團隊 (帶範圍) 協定和 URI 211
小組 (含範圍) 請求欄位 211
小組 (含範圍) 回應欄位 211
小組 (帶範圍) JSON 檔案範例 211
承租人 API 212
承租人 API 協定和 URI 212
承租人 API 請求欄位 212
承租人 API 回應欄位 213

租戶 API JSON 檔案範例 213

**即時代理狀態 API 215**

即時代理狀態 API 通訊協定和 URI 215

參數 215

fromTime 參數注意事項 216

即時代理狀態 API 請求欄位 216

即時代理狀態 API 回應欄位 217

即時代理狀態 API JSON 檔案範例 217

要求檔案範例 217

回應檔案範例 217

**實時數據採集 API 219**

實時資料採集 API 協定和 URI 219

即時資料擷取 API 請求欄位 219

即時資料擷取 API 回應欄位 220

實時資料擷取 API JSON 檔案範例 221

銷毀作業階段 221

系統反應 221

**錄製控件 API 223**

錄製控件 API 協定和 URI 223

URI 請求參數 224

查詢參數 224

錄製控制身份驗證 API 協定和 URI 227

登錄錄製控件 API 228

登出錄製控制項 API 229

錄製控件 API 請求命令 229

從命令列使用錄製控制項 233

**簡化的錄製控件 API 235**

協定和 URI 235

**依代理與日期 API 排程明細 241**

協定和 URI 241

參數 241

請求欄位 241

依代理與日期的排程明細 API 回應欄位 242

依代理與日期排程詳細資料 API JSON 檔案範例 243

要求檔案範例 243

回應檔案範例 243

**時間跨度 API 的排程 245**

協定和 URI 245

要求參數 245

請求欄位 246

回應欄位 246

活動物件 246

回應範例 247

**服務 API 249**

獲取服務 API 249

GET 服務 API 協定和 URI 249

GET 服務 API 請求欄位 249
GET 服務 API 回應欄位 250
GET 服務 API JSON 檔案範例 251
POST 服務 API 252
POST 服務 API 協定和 URI 252
POST 服務 API 請求欄位 253
天欄位 256
技術對應欄位 257
DN 欄位 257
虛擬服務欄位 257
排程順序欄位 257
休假順序欄位 258
多技術小組欄位 258
POST 服務 API 回應欄位 259
POST 服務 API 請求 JSON 檔案範例 261
POST 服務 API 回應 JSON 檔案範例 266
**服務佇列 ID API 273**
獲取服務 ID API 273
GET 服務 ID API 協定和 URI 273
GET 服務 ID API 請求欄位 273
GET 服務 ID API 回應欄位 274
GET 服務 ID API 回應 JSON 檔案範例 276
PUT 服務 ID API 281

PUT 服務 ID API 協定和 URI 282
參數 282
PUT 服務 ID API 請求欄位 282
PUT 服務 ID API 服務 JSON 檔案範例 285
DELETE 服務佇列 ID API 291
刪除服務 ID API 協定和 URI 291
刪除服務 ID API 請求欄位 291
**班次（依代理 API 293**
依代理 API Protocol 和 URI 排序的班次 293
班次 (依代理 API 請求欄位) 293
班次 (依代理 API 回應欄位) 294
依代理 API JSON 輸入和輸出欄位平移 295
輸入欄位 295
輸出欄位 296
具有跨午夜班次的代理的活動輸出 297
依代理 API JSON 檔案範例排序的班次 297
**單一聯絡人匯出 API 301**
協定和 URI 301
回應範例 302
**技能對應 API 303**
GET 技能對應 API 303
GET 技能對應 API 協定和 URI 303
GET 技術對應 API 請求欄位 303

GET 技能對應 API JSON 檔案範例 303
POST 技能對應 API 304
POST 技能對應 API Procotol/URI 304
POST 技能映射 API JSON 檔案範例 304
要求格式 304
回應格式 305
**技能對應 ID API 307**
GET 技能對應 ID API 307
GET 技能對應 ID API 協定和 URI 307
GET 技能對應 ID API 技能對應 ID JSON 307
PUT 技能對應 ID API 308
PUT 技能對應 ID API 通訊協定和 URI 308
PUT 技能對應 ID API 技能對應 ID JSON 示例 309
刪除技能對應 ID API 310
刪除技能對應 ID API 協定和 URI 310
**演講點擊 API 311**
語音命中 API 協定和 URI 311
語音命中次數 API 回應欄位 311
語音命中次數 API JSON 檔案範例 312
**調查組態 API 315**
調查組態 API 協定和 URI 315
調查組態 API 回應欄位 315
調查組態 API JSON 檔案範例 317

**調查 ID API** **321**

調查 ID API 協定和 URI 321

調查 ID API 回應欄位 321

調查 ID API JSON 檔案範例 323

**文字點擊 API** **325**

文字命中 API 協定和 URI 325

文字命中次數 API 回應欄位 325

文字命中次數 API JSON 檔案範例 326

**成績單匯出 API** **329**

成績單匯出 API 協定和 URI 329

成績單匯出 API 請求欄位 329

成績單匯出 API CURL 檔案範例 329

**使用者 API** **331**

使用者 API 通訊協定和 URI 331

使用者 API 請求欄位 331

GET 使用者 API JSON 範例 331

**惠特 API** **333**

WHIT API 協定和 URI 333

上傳協定 333

匯入協定 333

WHIT API 請求欄位 334

# 開始使用

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

## 授權

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

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

> 注意： 您的會話在兩個小時無活動後超時。

有關如何為此請求創建憑據的資訊，請參閱 創建 API 使用者 。

### 授權要求

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

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

### JSON 要求

{

“locale”：字串，“userId”：

字串，“password”：字串，

“language”：字串，

“tenantId”：整數

}

## 使用授權回應

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

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

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

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

# 銷毀作業階段

在應用程式關閉時，您應銷毀 HTTPS 作業階段 (登出)。

### 登出

- 發出 HTTPS DELETE 請求至：

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

# 使用文字檔案

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

# 建立 API 使用者

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

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

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

如果您遇到任何問題，請聯繫技術支援尋求說明。

## 建立 API 使用者帳戶

1. 開始 Webex WFO 並以系統管理員身份登錄。

   > 注意 如果您是首次登錄到產品，請創建一個額外的管理帳戶。

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

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

## 相關主題

*查看 Webex WFO API 參考指南。*

# 遵循性和一致性 API

使用此 API 從中請求 WFM 遵循度和一致性統計資訊。

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/休息/排程/遵循/代理 |
| 方法 | GET |
| 權限 | 編輯排程<br>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 提取數據，則可以將 personID 用作請求中的可選參數。 |
| 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 代理標識符。 允許提供程式在 ACD 之間匹配代理<br>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)<br>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<br>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。<br>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/休息/調度/代理 |
| 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. 相關聯的代理 |
| 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，則傳回可篩選的代理資訊 (代理 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。 代理 API 的班次也使用此欄位。 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。<br>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<br>(僅限管理員) 。 |
| 終止日期 | 代理的部門終止日期，YYYY-MM-DD 格式<br>(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 | 代理所關聯之多技術小組的 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 提供的用於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 API 排程的代理數

依服務佇列 API 排程的代理數依間隔傳回一組服務佇列以等同全時數 (FTE) 排定的代理數。

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組中工作一半時間，則在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。<br>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。 |
| 排定代理數 | 是 | FTE 中排程的代理數 (小數點後一位)。<br>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 的功能之一是可以在調用 API 時更改報告上的篩選器。 您可以通過編輯 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

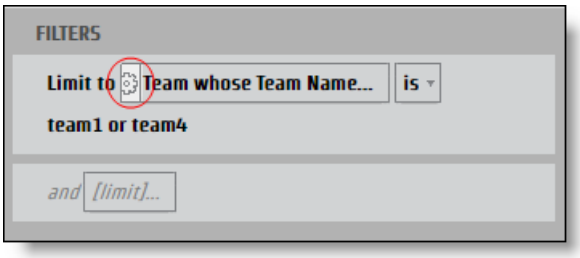
若要設置篩選器以便可以通過 API 調用更新篩選器，必須在數據資源管理器中編輯篩選器的參數。

## 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。

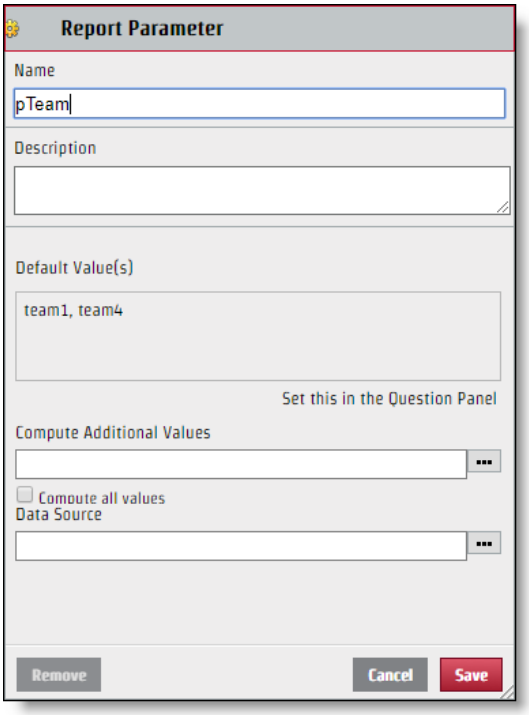
   參數圖示看起來像齒輪的一部分，位於過濾器欄位的左側。

   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。

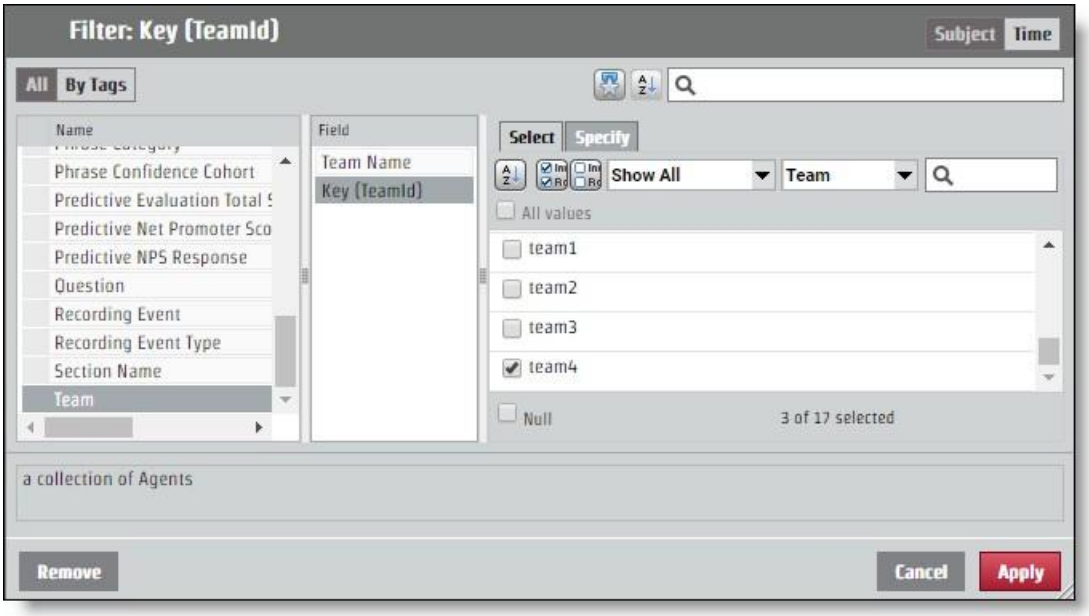



5. 按一下 **「儲存」**。

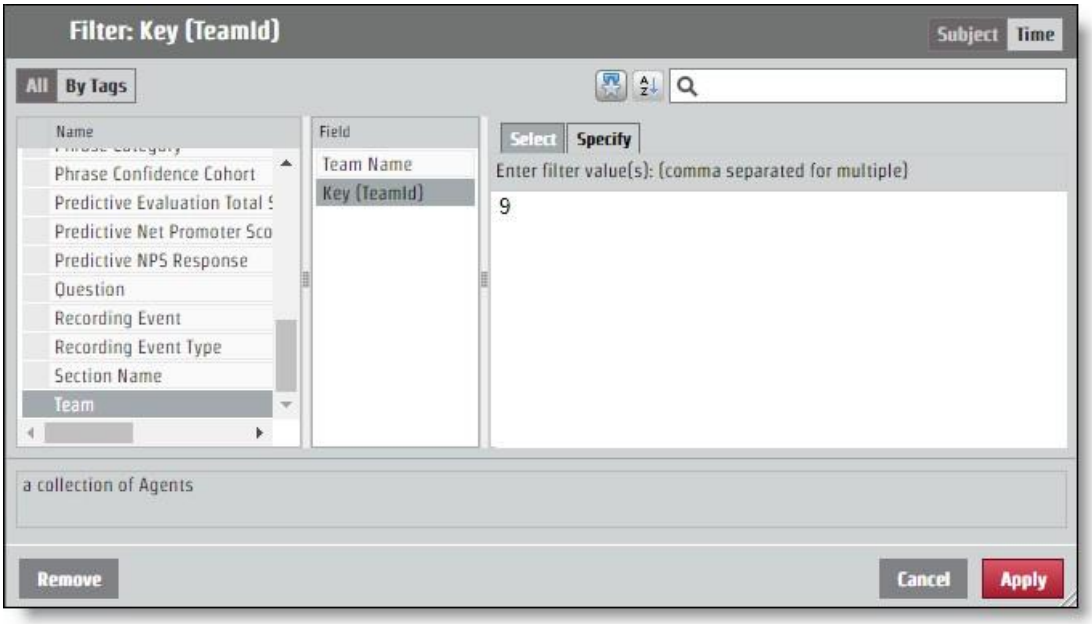
配置篩選器后，可以通過 API 請求對其進行編輯。 儘管您創建的參數名稱用於 JSON 鍵值對中的鍵名稱，但「篩選器」對話框的「選擇」部分中顯示的值不一定是應用於 JSON 檔案的值。 若要正確修改 JSON 檔，需要標識值的特定名稱。

## 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** Tab。 特定值將顯示在「篩選值 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。 在特定時間段 **具有與任何其他篩選器值一樣工作的 Specify** Tab。 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。

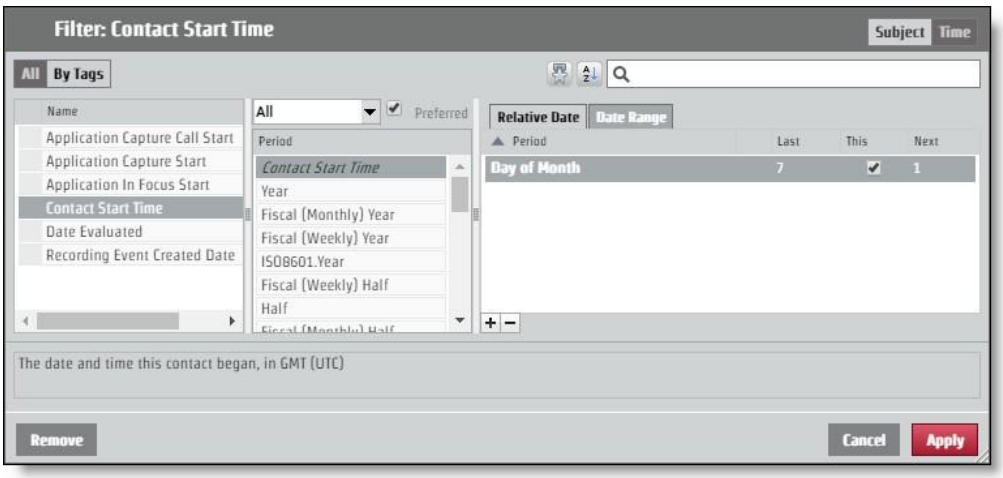
對於配置時間範圍 2017 年 6 月 15 日的請求，編碼的 ParamValues 應類似於以下範例。 在此範例中，參數名稱為“pDate”。

```
...
“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 允許使用者被授權登錄到 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/休息/授權 |
| 方法 | GET |

### 請求欄位

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

### JSON 檔案範例

求

以下是格式化 JSON 請求的範例。

```
{
        "locale"：字串,
```

"userId"：字串,

"password"：字串,

"language"：字串,

"tenantId"：整數

}

反應

以下是格式化 JSON 回應的範例。

{

"sessionId"："HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"ID"：2,

"userId"："user@test.com"，"firstName"：

"bill",

"lastName"："smith"，"teamId"：

3，"teamName"："Default Team",

"groupId"：2，"groupName"：

"Default Group"，"lang"："en",

"國家"："“"，"會話超時"："60",

"timezoneString"："America\/Chicago",

"deactivated"：false，"licenseCompliance"：

true，"tenantId"：1,

"passwordExpirationDate"：null，"userIq"：

false,

"啟動日期"：0，"許可權"：

[

"ViewOrg"、

"UpdateOrg"、

"實時屏幕監控",

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

# POST 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/休息/授權 |
| 方法 | POST |

## 請求欄位

| 名稱 | 要求？ | 類型 | 說明 |
|---|---|---|---|
| 地區設定 | 否 | 字串 | 用戶的國家/地區當地語系化代碼。 |
| 使用者 ID | 是 | 字串 | ID 的承租人使用者。 |
| 密碼 | 是 | 字串 | 用戶的密碼。 |
| 語言 | 是 | 字串 | 使用者的語言。 預設值 = en |
| 承租人 ID | 否 | 字串 | 使用者所屬租戶的 ID。<br>如果使用者對多個租戶具有相同的登錄憑據<br>(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 僅傳回通話者作用域內代理的數據，對經過身份驗證的使用者可見。

## 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/schedule/schedule/availableAgents |
| 方法 | POST，GET |
| POST 參數 | None |
| GET 參數 | 代理 ID<br>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 | 目前排定為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。<br>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<br>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 Insert 元數據和記錄。

有兩個批量匯入 API：

- 批量聯絡人匯入 API—第三方使用;允許在多部分 HTTPS 請求中插入元資料和記錄

  > 注意： 您也可以使用批量導入聯繫人 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 - 由 Webex WFO
  智慧桌面錄製用戶端使用;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/聯繫人 |
| 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。 |
| WebM | 音訊和視頻錄製格式的組合。 |
| 網路馬 | 純音訊 (WebM 容器) 格式。 |
| WEBMV | 僅視頻 (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<br>(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。<br>代理 ID 為三種格式之一。 處理計算 |

| 名稱 | 要求 | 說明 |
|---|---|---|
| | | 根據分析內容使用哪種格式。<br>▪ 人員 ID。 WfoPerson.id 中的唯一標識符。<br>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<br>與 Webex WFO 使用者個人資料中的 ID 相同。<br>▪ AD 登錄。 網域\使用者名稱 (需要“\”)。<br>▪ 電子郵件位址。 電子郵件地址 (需要“@”)。<br>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。<br>在後一種情況下，代理 ID<br>設置為啟動上傳的經過身份驗證的使用者的 ID。<br>最大字元數 = 254 預設值<br>= 無 |
| AssocCallId | 否 | 用於 CSV 和 JSON。<br>將聯絡人聯繫在一起的 ID。<br>例如，將代理轉接至其他代理的通話，皆具有相同的 ID。<br>最大字元數 = 52 預設值<br>= NULL |
| 音訊位置 | 否 | 用於 CSV 和 JSON。<br>在音訊子物件中。 多部分請求中錄製檔的鍵 (檔案)<br>名稱。 這可以是任何支援的錄製格式 (音訊/螢幕/組合)。<br>每位聯絡人只可傳送一個音訊檔案。<br>金鑰名稱必須具有與錄製的媒體類型匹配的有效擴展名。<br>擴展名將檔標識為音訊或螢幕錄製，或兩者兼而有之。<br>最大字元數 = 128<br>預設值 = 無 |

| 名稱 | 要求？ | 說明 |
|---|---|---|
| Audio.StartTimeMs | 否 | 用於 CSV 和 JSON。<br><br>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)。<br>這用於確定音訊與聯絡開始時的偏移。<br><br>最大字元數 = 長<br>預設值 = ContactStartTimeMs (聯絡開始時間) |
| 受話位址 | 否 | 在 CSV 中使用。<br><br>受話的電話號碼。<br><br>最大字元數 = 64 預設值<br>= 空字串 |
| 已撥出電話 | 否 | 以 JSON 格式使用。<br><br>受話的電話號碼。<br><br>最大字元數 = 64 預設值<br>= NULL |
| 通話 ID | 否 | 用於 CSV 和 JSON。<br><br>標識聯絡人的 ID。<br><br>最大字元數 = 128 預設值<br>= NULL |
| 呼喚 | 否 | 以 JSON 格式使用。<br><br>來電的電話號碼。<br><br>最大字元數 = 64 預設值<br>= NULL |
| 來電位址 | 否 | 在 CSV 中使用。<br><br>來電的電話號碼。<br><br>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。<br><br>UTC 格式的時區。 Windows 時間也受支援。<br>桌面錄製用戶端發送 Windows 時間，該時間映射到 Olson 時間。<br><br>最大字元數 = 255<br>預設值 = #中定義的客戶時區 Webex WFO<br><br>例 –06:00 |
| ContactStartTimeMs (聯絡開始時間) | 否 | 用於 CSV 和 JSON。<br><br>自 1970-01-01 開始的開始時間 (以毫秒為單位 GMT)(UNIX 時間) 。<br>此欄位中有一個值必填，因此如果缺少該值，API 會使用目前的上傳時間。<br>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。<br><br>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。<br><br>最大字元數 = 長預設值 = 目前上傳時間<br><br>範例 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT |
| 方向 | 否 | 用於 CSV 和 JSON。<br><br>通話的方向，傳入或傳出。<br><br>1 = 外傳<br>0 = 入站 |

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

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

# CSV 檔案範例

CSV 可以作為分段上傳請求的一部分上傳。 關於格式的一些規則如下。

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

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

## 完整範例

此示例顯示一個檔，該檔使用 CSV 檔可能的所有欄位。

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

## 簡短範例

此示例僅顯示 CSV 檔所需的欄位。

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

# JSON 檔案範例

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

## 完整範例

以下是格式化 JSON 檔案的範例。

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

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

## 簡短範例

此範例僅顯示 JSON 檔案所需的欄位。

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

# 郵編格式

ZIP 格式的處理方式與 CSV 或 JSON

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

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

例如，分段請求如下所示。

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

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

## 備註

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

- 包含未在 CSV 或 JSON 中引用的錄製檔的上傳將忽略該錄製檔。

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

# 使用資料伺服器進行批量聯絡人匯入

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

API 需要以下各項：

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

## 要透過資料伺服器批量上傳聯絡人：

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

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

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

**揋。例子聯絡人.CSV**

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

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

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

# 批量組織匯入 API

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

API 僅插入和更新組、團隊和人員。 它永遠不會刪除，因此導入組織結構的子集是安全的。
匯入是可重複的，因為 API 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用於批量組織匯入的 CSV
> 檔案，則列標題必須與下表中的相應請求和回應欄位匹配
> 剛好。 您不能重新排序或省略任何欄，即使每個條目都不需要它們。

## 群組 API Protocol 和 URI

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

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

# 群組 API 請求與回應欄位

| 名稱 | 要求？ | 說明 |
|---|---|---|
| 身份證 | 是 | 該組的 ID 在 ACD 中。<br>您可以通過匯出群組資料並在生成的 CSV 檔案中檢視來識別 ID 號碼。<br>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。<br>最大字元數 = 60 預設值<br>= 無 |
| 啟動日期 | 是 | 以 MM/DD/YYYY 格式啟動組的日期。<br>預設值 = 目前日期 |
| 停用日期 | 是 | 以 MM/DD/YYYY 格式顯示停用群組的日期。 |

# 小組 API 協定和 URI

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

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

# Teams API 請求與回應欄位

| 名稱 | 要求？ | 說明 |
|---|---|---|
| 身份證 | 是 | 團隊的 ID 在 ACD。 您可以通過匯出團隊數據並在生成的 CSV 檔中查看來識別 ID 編號。<br>注意： 如果該小組是新小組，則 ID 必須設置為 0 (零)，否則導入將失敗。 |
| 名字 | 是 | 小組的名稱。<br>最大字元數 = 60 |
| 啟動日期 | 是 | 以 MM/DD/YYYY 格式啟動組的日期。<br>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)。<br>預設值 = true |

# 人員 API 協定和 URI

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

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

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

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

# 人員 API 請求與回應欄位

| 名稱 | 要求？ | 說明 |
|---|---|---|
| personId | 是 | 此人在 Webex WFO 中的 ID。<br>您可以通過匯出人員資料並在生成的 CSV 檔案中查看來識別 ID 號碼。 如果這是新人員，請使用 0 (零)。 |
| email | 是 | 使用者的電子郵件地址。<br>最大字元數 = 254 預設值 = 無 |
| firstName | 是 | 使用者的名字。<br>最大字元數 = 50 預設值 = 無 |
| lastName | 是 | 使用者的姓氏。<br>最大字元數 = 50 預設值 = 無 |
| 時區 | 否 | 代理的時區。<br>預設值 = 客戶的時區<br>有關時區名稱的完整清單，請參閱 導入和匯出使用者。<br>範例 美國/芝加哥 |
| adLogin | 否 | 使用者的 Active Directory 登入名稱。<br>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。<br><br>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<br>月/日/年。<br><br>注意<br>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。<br><br>預設值 = en |
| 角色 | 否 | 指派給使用者的角色。 多個角色由<br>分號。 |
| 作用域群組 | 否 | 使用者作用域內的組。 多個群組為<br>以分號分隔。 |
| 範圍小組 | 否 | 使用者範圍內的團隊。 多個小組是<br>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<br>（僅限 WFM）。<br><br>預設值 = false |
| 意見 | 否 | 在 WFM (僅限 WFM) 中指派給使用者的檢視。<br><br>預設值 = 無 |
| 主檢視 | 否 | WFM 中的使用者主檢視 (僅限 WFM)。<br><br>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)<br>MM/DD/YYYY (#僅限 WFM)。<br><br>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)。<br>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)。<br>預設值 = 無 |
| 員工 ID | 否 | 使用者的員工 ID (僅限 WFM)。<br>預設值 = 無 |
| 排 | 否 | 使用者在聯絡中心的等級 (僅限 WFM)。<br>預設值 = 無 |
| qm 檢視 | 否 | 在 QM 中指派給使用者的檢視 (僅限 QM)。<br>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)。<br>預設值 = 無 |
| 範圍租戶 | 否 | 設置為 TRUE<br>時，使用者具有所有組、團隊和使用者的範圍。 設置為 FALSE<br>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)。<br>預設值 = 無 |
| acdId | 是 | 使用者的 ID 在 ACD 中。<br>預設值 = 無<br>**注意：**<br>如果您選取了「為此使用者啟用計劃」複選框，則此欄位是必需的。 |
| acdServerId | 是 | 作為使用者資料來源的 ACD 的 ID。 |

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

群組 CSV 範例

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

小組 CSV 範例

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

# CSV 檔案範例

# 類別和短語 API

使用此 API 可處理以下來源的類別和短語清單。

這些方法用於類別和短語 API：

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

## 刪除類別和短語 API

此方法刪除類別和短語資訊。

### DELETE 協定與 URI

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

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

刪除短語： /API/rest/cas/phrase？ID=7

系統回應如下：

{“已刪除”：1}

# GET 類別和短語 API

此方法檢索類別和短語資訊。

## GET 協定與 URI

| | |
|---|---|
| URI：<br>類別短語 | /API/rest/cas/phraselist<br>/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。<br>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 | ID 片語的編號。 |
| 類別識別 | 短語的類別 ID 編號。 |
| 州 | 代理的聯絡狀態。 |

# POST 類別和短語 API

此方法創建類別和短語資訊。

## POST 通訊協定和 URI

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

## POST 回應欄位

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

# PUT 類別和短語 API

此方法更新類別和短語資訊。

## PUT 通訊協定和 URI

| | |
| --- | --- |
| URI：<br>類別短語 | /API/rest/cas/phraselist<br>/API/rest/cas/phrase |
| 方法 | PUT |
| 權限 | 管理桌面分析管理音<br>訊分析管理 LVSCR<br>分析管理文字分析管理<br>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。<br>範例： 美國英文 = en-us |
| 片語 | 有關分析片語的詳細資訊。 |
| 詞 | 要搜索的短語。 |
| 叫 | 要搜索的短語的拼音。 |
| 聲音喜歡 | 聽起來像目標短語的短語的替代版本。 |
| 信任 | 指示命中正確概率的置信度值。 |
| 身份證 | ID 短語的編號。 |
| 類別識別 | 短語的類別 ID 編號。 |
| 州 | 代理的聯絡狀態。 |

# GET/POST/PUT JSON 檔案範例

以下是用於檢索、創建和更新類別和短語的格式化 JSON 回應檔的範例：

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

```
                    "phrase" : string,
                    "phonetic" : string,
                    "soundslike" : string,
                    "confidence" : number,
                    "ID" : number, "categoryId" :
                    number, "state" : number
                },
                ...
            ],
            "置信度" : 數位
}
```

# 聯絡裝置 API

使用聯絡人裝置 API 擷取裝置清單。

## 聯絡裝置 API 通訊協定和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/休息/錄音/聯繫人設備 |
| 方法 | GET |
| 權限 | 管理 QM |

### 參數

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

## 聯絡裝置 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/休息/錄音/contactDeviceBulk |
| 方法 | POST |
| 權限 | 管理 QM |

有關詳細資訊，請參閱 聯繫人設備 API 。

## 聯絡人裝置批量 API JSON 檔案範例

### 回應檔案範例

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

```
27                          {“contactDeviceId”：238，“分機”：“7104”，“ID": 412458,”分區“：”“}
28                  ],
29                  “contactDeviceTypeId”：0,
30                  “ID”：238,
31                  “isRecordingTones”：假,
32                  “isStereo”：假,
33                  “loggedInPersonId”：29,
34                  “monitoringServerId”：null,
35                  “名稱”：“SEPWIN7X64004”,
36                  “personId”：29,
37                  “recordingGroupId”：1,
38                  “recordingTypeId”：1,
39                  “signalingGroupId”：1,
40                  “telephonyGroupId”：1,
41                  “virtualDevice”：空
42              }
43          ],
44          “刪除”：[
45              {
46                  “已配置”：真,
47                  “contactDeviceLines”：[
48                          {“contactDeviceId”：108，“extension”：“8004”，“ID":
    424040,”partition“：”“},
49                          {“contactDeviceId”：108，“extension”：“8104”，“ID":
    424041,”partition“：”“}
50                  ],
51                  “contactDeviceTypeId”：0,
52                  “ID”：108,
53                  “isRecordingTones”：假,
54                  “isStereo”：假,
55                  “loggedInPersonId”：30,
56                  “monitoringServerId”：null,
57                  “名稱”：“SEPWIN8X64004”,
58                  “personId”：30,
59                  “recordingGroupId”：1,
60                  “recordingTypeId”：1,
61                  “signalingGroupId”：1,
62                  “telephonyGroupId”：1,
63                  “virtualDevice”：空
64              },
65              {
66                  “已配置”：真,
67                  “contactDeviceLines”：[
68                          {“contactDeviceId”：99，“extension”：“8003”，“ID":
    424037,”partition“：”“},
69                          {“contactDeviceId”：99，“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,”分區“：”“}],
                    “contactDeviceTypeId”：0,
                    “ID”：88,
                    “isRecordingTones”：假,
                    “isStereo”：假,
                    “loggedInPersonId”：31,
                    “monitoringServerId”：null,
                    “名稱”：“CSFWIN10X64004”,
                    “personId”：31,
                    “recordingGroupId”：1,
                    “recordingTypeId”：1,
                    “signalingGroupId”：1,
                    “telephonyGroupId”：1,
                    “virtualDevice”：空
                },
                {
                    “已配置”：真,
                    “contactDeviceLines”：[{“contactDeviceId”：86，“分機”：“9503”, “ID”：41251 1、“分區”：“”}],
                    “contactDeviceTypeId”：0,
                    “ID”：86,
                    “isRecordingTones”：假,
                    “isStereo”：假,
                    “loggedInPersonId”：23,
                    “monitoringServerId”：null,
                    “名稱”：“CSFWIN10X64003”,
                    “personId”：23,
                    “recordingGroupId”：1,
                    “recordingTypeId”：1,
                    “signalingGroupId”：1,
                    “telephonyGroupId”：1,
                    “virtualDevice”：空
                }
        ]
}
```

# 聯絡人 API

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

## 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/休息/錄音/聯繫人/<ID> |
| 方法 | GET |
| 權限 | 搜尋聯絡人 |
| 內容類型 | 多部分/表單資料 |
| 參數 | ID = 現有聯絡人的標識符。 此資源 URI 可尋找特定的聯絡人 ID。 如果 {ID} 不存在，回應將返回錯誤代碼而不是空清單。<br><br>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”)<br>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。<br>範例： 聯絡人？`ani=1234&ani=4567`<br>為參數提供多個值時，查詢會將這些值與 OR 組合在一起<br>(即，前面的範例搜尋 ani=1234 或 ani=4567 的聯絡)。 隨意的。 |
| assocCallId | 根據客戶將聯絡人聯繫在一起的關聯聯絡人 ID<br>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。<br>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：<br>`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<br>實。 如果使用者在登錄到 Webex WFO<br>時可以計算此聯絡活動，則返回該聯絡活動。 隨意的。<br>如果未包含此參數，查詢將不會篩選聯絡人。 |
| 日期評估結束 | 值：如果登錄使用者可以評估聯繫人，則為 True。<br>評估的已過濾聯絡範圍的結束日期。<br>格式： 年 – 月 – 日。 |
| dateEvaluatedStart | 評估的已過濾聯絡範圍的開始日期。<br>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。<br>接受的值是帶有星號 (*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。<br>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。<br>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。<br>格式： HH：毫米。 |
| 排斥 | 返回指定值的統一資源識別碼 (URI)。 按一下 URI<br>可查看與指定值關聯的資料。 隨意的。 值：<br>▪ 事件 - 傳回指向事件資料的 URI。<br>▪ 中繼資料 - 傳回指向中繼資料的 URI。<br>▪ 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：<br>▪ 事件 - 展開所有事件以包含所有事件數據，而不僅僅是 URI。<br>▪ 中繼資料 - 展開所有中繼資料，而不只是 URI。<br>▪ 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 (？)<br>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：<br>▪ true<br>▪ 偽 |

| 參數 | 說明 |
| --- | --- |
| | 如果未包含此參數，查詢將不會按記錄篩選聯繫人。 |
| 人力資源 | 聯絡活動計算是否已標記為人力資源 (小時)。<br>隨意的。 值：<br>▪ true<br>▪ 偽<br>▪ 1 (真)<br>▪ 0 (假) |
| 進行中 | 聯絡活動計算是否正在進行中。 隨意的。 值：<br>▪ true<br>▪ 偽<br>▪ 1 (真)<br>▪ 0 (假) |
| lastName | 客服的姓氏。接受的值是帶有任意星號 (*) 或問號 (？)<br>萬用字元的字串。<br>此參數在單個查詢中可以出現零次或多次。 什麼時候<br>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。<br>隨意的。<br>重要說明 使用此參數可能會對性能產生負面影響。 Cisco 建議 100 個或更少。 |
| 線 | 通話的分機 (從記錄通話的代理的角度來看)。<br>接受的值是帶有星號 (*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。<br>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：<br>▪ <key>~<operator>~<value><br>其中<key> 是在 Monitoring and Recording Administrator<br>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。<br><運算子>是以下之一：<br>▪ 等於<br>▪ 開頭為<br>▪ 結束與<br>▪ 包含<br><value> 可以包含帶有星號 (*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。<br>此參數在單個查詢中可以出現零次或多次。<br>為參數提供多個值時，查詢會將這些值與 OR 組合在一起。<br>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：<br>▪ true<br>▪ 偽<br>▪ 1 (真)<br>▪ 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<br>(*) 或問號 (？) 萬用字元的字串。<br>此參數在單個查詢中可以出現零次或多次。 什麼時候<br>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。<br>此參數在單個查詢中可以出現零次或一次。 隨意的。 |
| 山脈 | 用於分頁瀏覽結果的標頭參數。 其中，“專案=<1-200>”。<br>隨意的。<br>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：<br>▪ true<br>▪ 偽<br>▪ 1 (真)<br>▪ 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：<br>▪ true<br>▪ 假可<br>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<br>靜音等於或大於指定的值。<br>範例 silenceDuration=5000<br>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。<br>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。<br>範例 silenceEvents=5 傳回存在 5 個或更多靜默事件的聯絡。<br>隨意的 |
| 標記 | 聯絡活動是否已標記。 接受的布林值包括：<br>▪ true<br>▪ 偽<br>▪ 1 (真)<br>▪ 0 (假)<br>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。<br>範例 ：talkOverDuration=5000<br>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。<br>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。<br>範例 talkOverEvents=5 傳回包含 5 個或更多討論事件的聯絡活動。<br>隨意的。 |
| 隊 | 團隊的 ID。 接受的值為整數 ID。 隨意的。 |
| 訓練 | 聯絡活動評估是否已標記為用於訓練。<br>隨意的。 值：<br>▪ true |

| 參數 | 說明 |
| --- | --- |
| | ▪ 偽<br>▪ 1 (真)<br>▪ 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：<br>▪ 品質<br>▪ 存檔<br>如果未包含此參數，則查詢不會根據上傳狀態進行篩選。<br>注意：<br>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/休息/錄音/聯繫人？開始日期=2018-01-01&type=品質
```

## 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/休息/錄音/聯繫人？靜默事件=2&靜默持續時間=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”,
“$ref”：“/API/休息/錄音/人/1”，“名字”：“標記”,
“displayId”：“0.1”
},
“evaluation”：
{“stateId”：1,
“得分”：90,
“$ref”：“/API/休息/錄音/聯繫人/1/評估/1”
},
“training”：false，“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" : {
"$ref" : "/API/休息/錄音/工作流程/265"
},
"組" : {
"名稱" : "群組 1",
"$ref" : "/API/休息/錄音/組/1"
},
"評估者" : {"姓氏" : "Sillars",
"使用者名" : "sillarj",
"$ref" : "/API/休息/錄音/人/2", "名字" : "Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"螢幕上傳" : true, "元數據" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/"}, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/休息/錄音/工作流程/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 傳回有關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 | 相關聯的聯絡活動 ID 的聯絡活動。 |
| 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<br>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”
    }
}
```

# 聯絡人監控 API

聯絡人監控 API 可讓使用者查看自管理員撥打此 API 後的過去 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，並以此 API 顯示。 但是，此 API 所顯示的聯絡人數目可能會與聯絡人表格中所顯示的聯絡人數目不同。 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目小於或等於此 API 所顯示的聯絡人總數。

> 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<br>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
    }
}
```

# 自訂中繼資料搜尋 API

使用自訂中繼資料搜尋 API 來尋找具有特定自訂中繼資料值的所有聯絡。

> **注意** **若要在聯繫人中搜索標準元數據值，或搜索具有此 API 不支援的其他參數的聯繫人，請使用** 聯繫人 API。

## 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URI | API/休息/錄音/元數據/聯繫方式 |
| 方法 | 得 |
| 權限 | 檢視聯絡人 |

## 請求欄位

| 名稱 | 是否為必需？ | 類型 | 說明 |
|---|---|---|---|
| 中繼資料鍵 | 是 | 字串 | 用於<br>尋。 |
| metadataValue | 是 | 字串 | 您要取得的中繼資料值<br>正在搜索。 |
| 限 | 否 | 號碼 | 聯絡人數上限<br>要返回的 ID。 依預設，這是<br>1,000. 最大值為<br>100,000. |
| 抵銷 | 否 | 號碼 | 用於搜尋聯絡人 ID 的值<br>小於偏移量。 這<br>欄位用於分頁，因為<br>傳回的聯絡人 ID 按 |

| 名稱 | 是否為必需？ | 類型 | 描述 |
|---|---|---|---|
| | | | 降序。 有關詳細資訊，請參閱 回應欄位 。 |

# 回應欄位

| 欄位 | 描述 |
|---|---|
| 分頁 | 用於分頁的 JSON。 此欄位包含以下子田野：<br>▪ **下一篇：調用以獲取下一批數據的 API 還有更多。如果沒有其他數據，則此字串為空。**<br>▪ **總計：與您搜尋的中繼資料鍵/**值對符合的聯絡人 ID 數。 |
| 資料 | 聯絡人 ID 的 JSON 清單。 |

# JSON 回應範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

```
{
    “分頁”：{“下一個”：
“recording/metadata/contact？metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4”,
        “總計”：200
    },
    “數據”：[
        {
            “ID": 376909
        },
        {
            “ID": 376908
        },
        {
            “ID": 376907
        },
```

```
        {
            “ID": 376906
        },

    ]
}
```

# 評估表 API

使用此 API 可從中請求 QM 評估表資訊。

## 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URL | /API/休息/錄音/評估型 |
| 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 | 評估表 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<br>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。 |
| 地位 | 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。 |
| 端 | 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 | 得分 ID。 |
| name | 分數類型的名稱。<br>範例 百分比 |
| 部分 | 有關計算表區段的詳細資訊。 |
| 身份證 | 評估表部分 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。<br>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
                        }
                    ]
            },
            ....
    ]
```

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

# 評估表 ID API

使用此 API 可從中請求特定 QM 評估表的相關資訊。

## 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 | 評估表 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<br>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。 |
| 地位 | 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。 |
| 端 | 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 | 得分 ID。 |
| name | 分數類型的名稱。<br>範例 百分比 |
| 部分 | 有關計算表區段的詳細資訊。 |
| 身份證 | 評估表部分 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。<br>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，"名稱"：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 允許代理使用 IVR

或其他第三方介面在請病假來電時調整其排程，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 傳回第三方異常請求 API 使用的異常類型的清單。

### GET 例外類型 API 協定和 URI

GET 異常類型 ID API：

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/schedule/genericException |
| 方法 | GET |
| 權限 | 管理 WFM<br>僅限於範圍內的代理 |
| 內容類型 | 多部分/表單資料 |

### GET 例外類型 API 請求欄位

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 | 例外類型的 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。 |

### GET 異常類型 API JSON 檔案範例

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，[*ID 例外類型，代理在提交例外請求*時選擇]

名稱：“休假類型”、[*異常類型的*名稱]

exceptionId：1 [*ID 設置為此異常類型的“默認異常”（用於此異常類型的預設工作流異常）*的異常]

}, {

ID：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/休息/調度/更改請求/異常 |
| 方法 | POST |
| 權限 | 管理 WFM<br>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套用於該請求。

## 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 | 請求例外的代理的 ID。 欄位為<br>如果代表<br>代理商。 否則，將忽略該屬性，並且<br>ID 衍生自當前已通過身份驗證的使用者。 |
| 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<br>事件開始時間 (以毫秒為單位)，自紀元開始<br>日期。 如果 entireDay 為 true，則該屬性用於：<br>確定例外日期。<br><br>注意<br>如果整個日期為真，則這應該是午夜的<br>紀元值<br>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<br>時才需要，否則忽略該屬性。<br>這是自紀元日期起事件結束的時間<br>(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<br>或 FALSE，不帶引號。 |
| 註解 | 否 | 字串 | 使用者隨請求一起發送的註釋。<br><br>便條<br>API 將此註釋添加到請求中：<br><br>此要求由<br><*經過身份驗證的使用者*>代表代理、<<br>*代理名稱*>。<br><br>僅當通過發送請求的 IVR<br>未提供自己的註釋時，才會顯示此<br>註釋。 |

## POST 第三方例外請求 API JSON 檔案範例

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”：“”

}

# 匯出 API

此 API 公開了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><br>其中<importType> 是預定義的導入類型之一。<br>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. 相關聯的代理 |
| 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 | 使用者的 ID 在 Webex WFO 中。 |
| 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 | 使用者的登錄名 ID。 |
| 員工 ID | 用戶的員工 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。<br>設置為 FALSE<br>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 意見 | 在 QM 中分配給使用者的檢視。 |
| ACD ID | 使用者的 ID 在 ACD 中。 |
| ACD 伺服器 ID | 作為使用者資料來源的 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 中為使用者分配的檢視。 |
| 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 | 該組的 ID 在 ACD 中。 |
| 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 | 團隊的 ID 在 ACD 中。 |
| 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<br>捕獲服務編譯生產力統計資訊。 |

# CSV 檔案輸出範例

以下是包含所請求數據的匯出 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區域設置。

小組 ID，名稱，啟動日期，停用日期 3，匯出小組

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 | POST, PUT |
| 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：<br>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。<br>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：<br>▪ email<br>▪ 談<br>▪ 網站<br>▪ 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 | ID<br>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 或名稱。如果未提供 ID，則 API 會依名稱尋找計算表。 |
| 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”

}

]

}

# 包含多個檔案的通用文字匯入 API

具有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： 如果使用數據伺服器上傳檔，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，則將匯入。 |
| 中繼資料 | 否 | 字串 | 與聯絡活動關聯的中繼資料。<br>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：<br>▪ 談<br>▪ email<br>▪ 臉書<br>▪ 他<br>▪ 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 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 行，分別用於電子郵件 1 和聊天 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 會將兩個 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*。

便條　請參考 即時資料擷取 API 匯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 | 繩子 | ACD 中代理的 ID。 |
| acdServiceId | 正長 | ACD 中服務佇列的 ID。<br>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。<br><br>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。<br>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。<br>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。<br><br>此欄不適用於聊天。<br>在此欄中輸入零。 |
| 總計聯絡後工作<br>秒 | 非陰性<br>雙 | 上的所有聯絡後工作時間總計<br>代理在此期間處理的服務佇列中的聯絡。<br>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<br>秒 | 非陰性<br>雙 | 代理處理的總時間<br>在期間邊界內發生的服務佇列的聯絡活動 (通話、保留、工作)。<br><br>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。<br><br>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，跨所有服務佇列 (不包括代理處理聯絡時的時間，也不計算代理在另一個服務佇列上報告為就緒/等待的時間)，在此 ACD 中。 |
| 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) 對於期間的代理，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。<br><br>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。<br>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。<br>預設值<br>= 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。<br><br>此欄位保留供將來使用。<br>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。<br>預設值 = 0。<br><br>此欄不適用於聊天。<br>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。<br>預設值 = 0。<br><br>此欄不適用於聊天。<br>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。<br>若不為零，則預留的時間不計為就緒/等候時間。 預設值 = 0。<br><br>此欄不適用於聊天。<br>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。<br><br>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。<br><br>若省略按比例分配的值或設為零，則資料伺服器將在此 ACD 中的服務佇列之間平均分配未按比例分配的值，代理在該期間具有代理 - 服務佇列的效率數據。<br><br>若指定了依比例分配的值，且其加總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。<br><br>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，Data Server 會將按比例計算為未按比例分配的值，該值除以指定的比例比例值除以指定的比例比例 ACD 值之和，而代理在該時間段中有其代理 - 服務佇列資料。<br><br>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。<br><br>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。 對於這種類型的 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) 總時間減去服務中 (通話、保留、下班后、就緒/等待和預留) 總時間計算得出的。<br><br>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。<br><br>當在此 ACD 中的所有服務佇列中總計時，此值等於必填欄位 totalUnproratedNotReadyBusySeconds。<br><br>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。<br><br>此欄位與必填欄位 contactsHandled 之間的差異由實施者決定。 contactsHandled 欄位用於計算平均處理時間等，而 contactsAnswered 欄位用於計算 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。<br><br>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。~~<br><br>~~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。

## 欄

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。<br><br>此欄位與必填欄位 contactsHandled 之間的差異由實施者決定。<br>連絡人已處理欄位用於以下操作：<br>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<br>用於計算 average speed of answer。<br>部分 ACD 會對這兩者加以區分<br>田野;例如，在某些 ACD 中，已處理<br>聯絡是在報告期間結束的聯絡<br>間隔，當已接聽的聯絡為聯絡時<br>在報告間隔期間回答。 |
| 聯絡活動已放棄 | 非陰性<br>雙 | 服務佇列的聯絡數<br>在此期間被遺棄。 |
| 通話秒數總計 | 非陰性<br>雙 | 該服務的聯絡人通話時間總計<br>代理在此期間處理的佇列。 |
| 總計保持秒數 | 非陰性<br>雙 | 服務的聯絡人保留時間總計<br>代理在此期間處理的佇列。<br><br>此欄不適用於聊天。 輸入零<br>對於此列。 |
| 總計聯絡後工作秒數 | 非陰性<br>雙 | 聯絡活動的聯絡後工作時間總計<br>代理在<br>時。 |
| 總計接聽延遲秒數 | 非陰性<br>雙 | 接聽聯絡的延遲時間總計。<br>為接聽的聯絡人代理提供的服務<br>時。<br><br>此欄不適用於聊天。 輸入零<br>對於此列。 |
| serviceLevelPercent | 非陰性<br>雙 ≤100 | 接聽聯絡的延遲時間總計。<br>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。<br>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<br>(儘管不一定以相同的時區表示)。<br>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)。<br>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。<br>僅用於非互動式佇列。<br>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 公開了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 檔案導入到這些後端模型中。

## GET 匯入協定和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/fileimport/{importType}<br>其中 importType 是預定義的導入類型之一。使用者<br>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. 相關聯的代理 |
| 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 |
|---|---|
| 田野 | 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。<br>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" : "Team ID", "required" :
                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"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


# POST 匯入協定和 URI

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

## 匯入 POST 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

| 欄位 | 描述 |
|---|---|
| 承租人 ID | 多值欄位的承租人 ID。 |

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

# POST 匯入 JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

## JSON 格式

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

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

## POST 成功回應格式

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

# 匯入偏好設定 API

匯入偏好設定是使用者定義的數據，用作 CSV 檔案匯入過程的一部分。 此資料允許您維護 CSV 檔案匯入的預定義首選項，從而減少匯入檔案的工作量。

本節介紹以下導入首選項 API：

## 建立匯入偏好設定 API

「建立偏好設定 API」可讓您建立新的匯入偏好設定。

### 建立匯入偏好設定協定與 URI

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

### 建立匯入偏好設定請求欄位

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

### 建立匯入偏好設定 JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 請求的範例。

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

### 建立匯入偏好設定系統回應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

## 刪除匯入首選項 API

刪除首選項 API 允許您刪除現有的導入首選項。

### 刪除匯入首選項協定和 URI

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

### 刪除匯入首選項系統回應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

# 匯入偏好設定 API

導入首選項 API 檢索當前租戶的所有導入首選項。

## 匯入偏好設定協定和 URI

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

## 匯入偏好設定回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

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

## JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


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

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

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

## 系統反應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

# 通過 ID API 匯入偏好設定

ID API 匯入偏好設定會按其 ID 擷取匯入偏好設定，讓您可以檢視它。

## 透過 ID 協定和 URI 匯入偏好設定

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

## 依 ID 回應欄位匯入偏好設定

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

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

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

## 透過 ID JSON 檔案範例匯入偏好設定

以下是格式化 JSON 回應的範例。

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

## 系統反應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

# 更新匯入偏好設定 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和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/importppreferences/{ID}<br>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。 此 API 使用四種方法：

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

## GET 包含/排除清單 API

GET 包含/排除清單允許您檢索一個或所有包含/排除清單。

### GET 包含/排除列表 API 協定和 URI

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

### GET 包含/排除清單 API 請求欄位

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

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

## GET 服務 API JSON 檔案範例

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

# PUT 包含/排除清單 API

PUT 包含/排除清單允許您更新現有的包含/排除清單。

## PUT 包含/排除列表 API 協定和 URI

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

## PUT 包含/排除清單 API 請求欄位

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

## PUT 包含/排除列表 API JSON 檔案範例

{

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

# POST 包含/排除列表 API

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

## POST 包含/排除列表 API 協定和 URI

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

## POST 包含/排除列表 API 請求欄位

| 欄位 | 要求？ | 類型 | 說明 |
|---|---|---|---|
| 包含排除清單 Id | 是 | 整數 | 包含/排除清單 ID。 |
| 包含排除類型 | 是 | 整數 | 包含/排除類型：<br>1 = 包含<br>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"<br>1 = ANI (來電號碼)<br>2 = DNIS (受話號碼) |

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

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

| 欄位 | 描述 |
|---|---|
| | 2 = 外傳<br>3 = 任一 |

## POST 包含/排除列表 API JSON 檔案範例

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

# 刪除包含/排除清單 API

刪除包含/排除清單允許您刪除包含/排除清單。

## 刪除：包含/排除清單 API 協定和 URI

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

## 刪除包含/排除清單系統回應

系統會回應成功刪除匯入偏好設定，狀態為 200 OK。

# 招賢納士 API

此 API

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

## 協定和 URI

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

## 請求欄位

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

## 回應欄位

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

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

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

# JSON 檔案範例

## 求

以下是格式化 JSON 請求的範例。

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

## 反應

以下是格式化 JSON 回應的範例。

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

```
5            “jobStartDate”：1628177990210,
6            “jobEndDate”：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

將角色分配給人員 API 允許您檢索或更新人員的角色。

### 將角色指定給人員 API 協定和 URI

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

### 將角色指定給人員 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。 |

### 將角色分配給人員 API JSON 檔案範例

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 使用指定的資料創建一個新組。

## 公共群組 API 協定和 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 傳回一個 JSON

陣列，其中包含使用者範圍的每個組、每個組中的所有團隊以及每個團隊中的所有代理的資訊。

## 常見的 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 |

## 常用 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 | ID 指定群組的父群組。父群組名稱 |
| | 指定群組的父群組的名稱。團隊 |
| | 小組資訊。 |
| personId | 指定小組中使用者的人員 ID。 |
| firstName | 指定團隊中使用者的名字。 |
| lastName | 指定團隊中使用者的姓氏。 |

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

## 常見 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


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

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

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


# 群組 API

使用此 API 檢索使用者有權訪問的所有組，或創建新組。

## 群組 API 協定和 URI

若要列出或建立使用者有權存取的所有群組：

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

## 群組 API 請求欄位 - 所有群組

這將建立使用者有權存取的新群組。

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

## 群組 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

| 名稱 | 描述 |
| --- | --- |
| 身份證 | 要顯示的群組的群組 ID。 |
| name | 群組的名稱。 |

## 群組 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

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

單個群組的詳細資料：

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

# 依 ID 分組 (含團隊)

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

## 依 ID (與團隊) 協定和 URI 分組

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

## 依 ID 分組 (含團隊) 請求欄位

POST 方法更新指定的組記錄。

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

## 依 ID 分組 (含團隊) 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

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

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

## 依 ID 分組 (使用團隊) JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

# 團體人數 API

群組人員 API 可讓您檢視、重新指定人員以及將人員新增至群組。

## 團體 - 人 API 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/org/group/<groupId>/person/ |
| 方法 | GET<br>PUT<br>POST |
| 權限 | 檢視組<br>織更新組<br>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。 |

## 小組人員 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<br>POST |
| 權限 | 檢視組織更新組織 |
| 內容類型 | 多部分/表單資料 |
| 參數 | 許可權 - 組範圍的名稱。 |

## 群組 (含範圍) API 請求欄位

POST 方法在指定的父組中創建一個組。

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

## 群組 (含範圍) API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

| 名稱 | 描述 |
| --- | --- |
| name | 群組的名稱。 |
| 身份證 | 組的 ID。 |

## 群組 (含範圍) API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

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

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

    }
    ...
]
```

# 權限 API

使用許可權 API 檢索組的所有可用許可權。

## 權限 API 協定和 URI

若要列出或建立使用者有權存取的所有群組：

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

## 權限 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

| 名稱 | 描述 |
|---|---|
| 身份證 | ID 的特定許可權。 |
| name | 權限的名稱。 |

## 權限 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

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

# 人員 API

人員 API 在 Webex WFO 中顯示或建立新的人員 (使用者)。

## 人員 API 協定和 URI

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

## 人員 API 請求欄位

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

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

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

## 人員 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


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

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


# 人物 ID API

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

## 通過 ID API 協定和 URI 的人員

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

## 依 ID API 要求欄位 (PUT 方法)

PUT 方法創建指定使用者的詳細資訊。

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

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

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

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

## 依 ID API 回應欄位的人員

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

| 欄位 | 描述 |
|---|---|
| firstName | 使用者的名字。 |
| lastName | 使用者的姓氏。 |
| email | 使用者的電子郵件地址。 |
| 時區 | 使用者聯絡中心的時區。 |
| acdId | 使用者 ACD ID. |
| 群組 Id | 使用者的群組 ID |
| 已啟用計劃 | 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 檔案提供的人員範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。


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

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


# 人員的時區 API

人員的時區 API 會列出指定人員所設定的時區。

## 人員的時區 API 通訊協定和 URI

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

## 人員的時區 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

| 欄位 | 描述 |
|---|---|
| 身份證 | 使用者的時區 ID。 |
| name | 使用者的時區名稱。 |

### 使用者的時區 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

```
[
    {
        "ID" : "格林威治標準時間 -6 : 00",
        "name" : "中部時區"
    }
```

## 角色 API

角色 API 允許您讀取租戶的所有角色。

### 角色 API Protocol 和 URI

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

### 角色 API 請求欄位

POST 方法為租戶創建指定的角色。

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

## 角色 API 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

檢索租戶的所有角色時，將返回以下欄位：

| 欄位 | 描述 |
| --- | --- |
| ID | 租戶角色 ID。 |
| 名稱 | 與承租人角色 ID 關聯的名稱。 |

檢索租戶的特定角色時，將返回以下欄位：

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

## 角色 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。 列出所有租戶角色：

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

“ID”：19

“name”：“Agent”

}

]

列出特定角色的權限：

[

{

“ID”：21

“name”：

“TenantAdmin”“tenantId”：

39“許可權”：

[{

“ID”：4“name”：

“UpdateOrg”

}

{

“ID”：3“name”：

“ViewOrg”

}

}

}

]

# 團隊 API

小組 API 可讓您建立新小組並將其指定給群組。

## 團隊 API 協定和 URI

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

| | |
|---|---|
| 權限 | 檢視組織更新組織 |
| 內容類型 | 多部分/表單資料 |

## 小組 API 請求欄位

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

## 小組 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應的範例。

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

# 依 ID 劃分的小組 (含代理)

小組按 ID (含代理) API 產生小組中的代理清單或更新小組的資訊。

## 依 ID (含代理) Protocol 和 URI 劃分的小組

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

刪除

| | |
|---|---|
| 權限 | 檢視組織更新組織 |
| 內容類型 | 多部分/表單資料 |
| 參數 | 第一隊 |

## 依 ID 的小組 (含代理) 請求欄位

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

## 依 ID 分組 (含代理) 回應欄位

JSON 輸出包括下表中定義的欄位。

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

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

## 依 ID 劃分的團隊 (含代理) 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。

## 團隊 (帶範圍) 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/org/common/team/permission/<permission> |
| 方法 | GET<br>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<br>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 傳回資料，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 Protocol 和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/休息/調度/即時/活動/詳細資訊 |
| 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。<br><br>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。<br><br>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 將在其回應中包含這兩種狀態，即使其中一個狀態發生在 fromTime 參數之前。

例

您請求一個代理的即時代理狀態資料（格式為 2018 年 1 月 24 日 1：30–2：30 PM，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：

- 已於 1：15 #進入 HOLD 狀態 PM
- 在 1：45 #更改為 TALK 狀態 PM

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)。<br><br>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：<br>▪ LOGGED_OUT<br>▪ READY_WAITING<br>▪ 談<br>▪ WORK_AFTER_CONTACT<br>▪ 持<br>▪ 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。 |

# 即時代理狀態 API JSON 檔案範例

## 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 即時資料擷取 API 可用於通知 Webex WFO 任何 ACD 的即時代理狀態資訊。 然後，Webex WFO 使用此即時數據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單個請求中。
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。

## 實時資料採集 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 | 使用者的登錄名 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。 |

# 實時資料擷取 API 回應欄位

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。 這是代理在 Webex 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。<br>▪ 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。<br>▪ 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。<br>▪ 3 - 準備就緒。 代理已準備好接受來自 ACD 的聯絡。<br>▪ 4 - 說話。 代理在聯絡活動中。<br>▪ 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。<br>▪ 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。<br>▪ 10 - 保留。 代理已將聯絡人設為保留。<br>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 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。 |

# 實時資料擷取 API JSON 檔案範例

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

# 系統反應

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

## 錄製控件 API 協定和 URI

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

| | |
|---|---|
| 方法 | POST |
| 權限 | 錄製控制項 |
| 內容類型 | 應用程式/JSON |

# URI 請求參數

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

## 查詢參數

| 欄位 | 要求？ | 類型 | 說明 |
|---|---|---|---|
| acdId | 否 | 字串 | 代理在 ACD 中的 ID 為字串。<br>注意： **如果您使用 acdId 參數，** 則需要 acdServerId 參數。<br>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。<br>注意： **acdId**， **acdServerId** 和 **acdServerType** 欄位必須包含在請求正文的元數據物件中。 其他記錄的欄位需要透過 URL 傳遞 |
| acdServerId | 否 | 字串 | 伺服器對 ACD 的 ID，為字串。 這可以是 ID 在 ACD 組態頁面中 Webex WFO 或以下之一設定：<br>▪ 對於使用 Unified CCE 的系統，這是必需的，並且是週邊設備 ID。 |

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

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

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

# 錄製控制身份驗證 API 協定和 URI

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

> 注意 有關元數據語法的資訊，請參閱 錄製控件 API 請求 命令。

## 登錄錄製控件 API

目前，錄製控件 API 支援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。

   > 注意 Cisco 電話使用 XML 來顯示所有服務。

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

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

3. 在主頁中，您可以選擇以下命令：

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

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

   > 注意： 支援暫停和恢復命令的時間戳參數。

> 重要說明 「**段並儲存**」命令拆分聯絡活動，從而產生兩個聯絡活動。
>
> “**分段和刪除**”命令會立即刪除上一個分段，並創建新聯繫人。
>
> 它不會將分段調用的已刪除部分發送到回收站。

# 登出錄製控制項 API

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

# 錄製控件 API 請求命令

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

如果不需要其他參數，則應發送空的 JSON 物件 ({})。

| 命令 | 閘道錄音 | 智慧桌面錄音 | 訊號伺服器錄音 | 說明 |
|---|---|---|---|---|
| 登入 | | | X | 使用指定的分機將使用者登入裝置。將使用者與設備關聯以進行 hoteling。<br>要求正文中支援的參數：<br><br>分機 (字串)–登入的電話分機<br><br>範例要求正文：<br>{“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。<br>要求正文中支援的參數：<br><br>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<br><br>範例要求正文：<br><br>{“擴展”：“1234”} |
| 中繼資料 | X | X | X | 將中繼資料附加到作用中的通話。<br><br>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：<br><br>中繼資料 (物件陣列)<br><br>▪ 名稱 (字串)–中繼資料金鑰<br>▪ 值 (字串)–中繼資料值<br><br>範例要求正文：<br><br>{<br>“元數據”：[ {“名稱”：“自定義數據鍵”，“值”<br>：“我的自定義數據”} ]<br>} |
| 頓 | X | X | X | 暫停螢幕和音訊錄製作用中的通話。<br><br>注意：使用閘道記錄時，將插入暫停事件<br>在對賬過程中記錄成錄音。<br><br>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。<br><br>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。<br>要求正文中支援的參數：<br><br>**刪除 (字串)**- 是否刪除上一段<br>▪ 值 = true 或 false<br>▪ 預設為 false (儲存片段)<br>▪ 如果為 true，則通話中的前一個區段將立即刪除。<br>▪ 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。<br>範例要求正文：<br>{“刪除”：“真”} |
| Start_Screen | | X | X | 開始僅螢幕錄製。<br>▪ 如果正在進行常規通話錄音，則將創建單獨的純屏幕錄音。<br>▪ 如果已啟動另一個僅螢幕錄製，則 |

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

| 命令 | 閘道錄音 | 智慧桌面錄音 | 訊號伺服器錄音 | 說明 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | CTI 訊號服務可感知到使用者的通話。<br>▪ contactId (整數)–傳回通話的 Webex WFOWebex WFO 聯絡人 ID (如果存在)。<br>回應屬性範例：<br>{“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。<br>鍵不可為空白。<br>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。<br>值的格式必須與其設置的鍵的格式匹配。<br>格式包括字串、數字和日期。<br>dcc -c“metadata\|<MetadataKey>\|<MetadataValue>” |

| 令 | 格式 |
| --- | --- |
| 頓 | 暫時暫停桌面數據、音訊和螢幕的捕獲。<br>發出此命令時，將暫停正在主動擷取的任何媒體。<br>該服務將停止將數據寫入捕獲檔。<br>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。<br>注意<br>使用閘道記錄時，暫停事件會在對帳過程中插入到錄音中。<br>這個指令可用於暫停僅螢幕錄製：<br>DCC -C 暫停 |
| 恢復 | 恢復以前暫停的媒體捕獲。<br>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。<br>DCC -C 段 |
| 區段停止 | 停止進行中通話的新區段聯絡活動。<br>DCC -C segment\|<ani>\|<dnis>\|<associated>\|<delete><br>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<br>.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 方法傳送到 Webex WFO 資料伺服器的 URL。

## 協定和 URI

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

### GET 範例

例

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

在上面的例子中，

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

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

## POST 例子

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

在上面的例子中,

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

### 設定簡化的錄製控制項

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

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

4. 驗證您的系統是否已啟動並正常運行，使用諸如海報之類的工具。

   使用以下命令發出 GET 請求：

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

   內容類型：文本/html;字元集=UTF-8

使用以下命令發出 POST 請求來測試中繼資料：

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

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

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

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

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

## 命令說明

以下清單詳細介紹了可用的命令。

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

| 令 | 描述 |
|---|---|
| 中繼資料 | 將中繼資料附加到作用中的通話。<br><br>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：<br><br>中繼資料 (物件陣列)<br><br>▪ 名稱 (字串)–中繼資料金鑰<br>▪ 值 (字串)–元資料值範例<br><br>POST 請求正文：<br><br>{<br>"acdServerId" : "43",<br>"acdId" : "16663",<br>"元數據" : [{<br>"metadata-key" : "text1",<br>"value" : "測試數據" |

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

| 令 | 描述 |
| --- | --- |
| | 將忽略此命令。 POST<br><br>示例：<br><br>▪ {“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。<br><br>POST 示例：<br><br>▪ {“acdServerId”：“1”，“acdId”：“123ABC”} |

# 依代理與日期 API 排程明細

「依代理與日期 API 的排程明細」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 都不在請求使用者的檢視中，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 通話中的三十一天。 如果需要更多日期，可以多次調用 API 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”：[<agent ID>、<agentID>、<agentID>]
     }
```

# 依代理與日期排程明細 API 回應欄位

| 名稱 | 描述 |
|---|---|
| 代理 ID | 代理獨有的 ID。 |
| 員工 ID | 代理的員工 ID。 |
| agentTimeZone | 代理的聯絡中心所在的時區。<br>注意： 這是代理的顯示時區，即代理的本地時間。<br>便條<br>數據將根據租戶時區中指定的日期返回。<br>跨越午夜的活動在一天結束時不會截斷。 相反，WFM 返回租戶時區中所選日期中具有任何部分的所有活動的整個活動。<br>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。 |

# 依代理與日期排程詳細資料 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 API 的排程

時間跨度 API 的計劃獲取指定代理 ID 在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擷取 60

天的排程資料，或為多個代理擷取最多 9 天的排程資料。

## 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<br>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<br>在下列情況下，「fromTimestamp」到「toTimestamp」不可超過 9 天<br>指定了多個代理 ID。 若單一 agentID 為<br>指定，則從「從時間戳」到<br>「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<br>在下列情況下，「fromTimestamp」到「toTimestamp」不可超過 9 天<br>指定了多個代理 ID。 若單一 agentID 為<br>指定，則從「從時間戳」到<br>「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 | 提交使用者檢視中代理的 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 | 繩子 | 員工 ID。 此欄位可為 Null 或空白。 |
| agentTimeZone | 是 | 繩子 | 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 | 繩子 | 活動類型 (未當地語系化)。 |
| activityTypeLabel | 是 | 繩子 | 活動類型標籤 (當地語系化)。 |
| activityDetailName | 是 | 繩子 | 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：<br>▪ 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。<br>▪ 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。<br>▪ 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 | 繩子 | 顏色 HTML 代碼。 |
| serviceQueueId | 否 | 長 | 服務佇列 ID。<br>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 | 多技術小組 ID。<br>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標識服務。 此 API 使用兩種方法：

- 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 使用者 API。

## 獲取服務 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。<br>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。<br>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。<br><br>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。<br><br>注意 ：如果提供了參數，但值不是整數，則返回 400 錯誤。<br>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。<br><br>在下列其中一種情況下可以設定為 True：<br>▪ 沒有其他參數<br>▪ 需要檢視和技能對應<br>▪ 具有檢視、技能對應以及所需的類型或聯絡人類型。<br><br>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。<br><br>注意 ：服務佇列 ID 為 排定的代理所使用 |

| 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 0–999。 零為最高優先順序。<br>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 服務 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
}
]
}
]

# POST 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 | 管理訊息傳遞，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。<br>最大位數 = 22 |
| 名字 | 是 | 字串 | 服務佇列的名稱。 特。 不空。<br>最大字元數 = 50 |
| acdServiceId | 是 | 字串 | ACD 服務佇列的 ID。 不空。<br>最大字元數 = 50 |
| 優先權 | 是 | 號碼 | 服務佇列優先順序。 有效值為 0–999。<br>零為最高優先順序。 預設值為<br>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<br>#7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_<br>COLOR)。 不空。 必須映射到 GET<br>~/config/color 中的 colorCode 欄位。<br>最大字元數 = 50 |
| notAllowForecast | 否 | 布林值 | 如果為<br>true，則不會生成預測或計劃。預設為<br>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)。<br>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。<br>▪ 0 = 無<br>▪ 1 = 比例 |

| 欄位 | 需要 | 類型 | 說明 |
|---|---|---|---|
| | | | ▪ 2 = 偶數<br>預設值為 0。<br>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。<br>若服務佇列的聯絡活動類型為「非互動」，則會忽略此欄位。<br>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。<br>若聯絡類型為非互動式的服務佇列類型，則忽略此欄位 (將硬編碼為 null)。 |
| 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。<br>必須至少有一個活動的工作日，並設置了打開和關閉。<br><br>有關欄位的定義，請參閱 天數欄位<br>JSON 輸出包含天數。 |
| 技能對應 | 是 | 陣列 | 技能對應資訊陣列。<br>如果不可用，則不會更新服務佇列到技能的對應關係。<br><br>有關以下各項的定義，請參閱<br>技能對應欄位<br>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。<br>如果無法使用，則不會更新服務佇列到 DN 的關係。<br><br>有關欄位的定義，請參閱 DN 欄位<br>JSON 輸出為分配的 DNS 包含。 |
| 實際上的 | | 布林值 | 如果為<br>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。<br>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。<br><br>有關以下各項的定義，請參閱<br>虛擬服務欄位<br>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。<br>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 | 需要 | 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。<br>如果不可用，則不會更新服務佇列休假優先順序關係。<br>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。<br>若無法使用，即不會更新多技術群組服務佇列關係。<br>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。<br>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。<br>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 | 技能映射 ID。 |
| 優先權 | 是 | 號碼 | 有效優先順序為 0-999，其中 0 表示最高。<br>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。 |
| 端 | 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，<br>週二、週三、週四、週五、週六、<br>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<br>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<br>排程代理提供服務。 這是一個 ID 和<br>不是本地化的字串 -<br>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、排名 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 | 多技術小組 ID。 |
| 名字 | | 字串 | 多技術群組名稱。不在 POST 和 PUT 中使用。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 | 在 ACD 中標識服務佇列。 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 0–999。 0 為最高優先順序。<br>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。<br>預設值為「#7399BD」(ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) 。<br>不空。 必須映射到 GET ~/config/color 中的 colorCode 欄位。<br>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。<br><br>0 = 無<br>1 = 比例<br>2 = 偶數<br><br>預設值為 0。新增於 WFM 9.2 (1).<br><br>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<br>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<br>佇列與多技術群組的關係將不會更新。 新增於 WFM 9.3 (1). |
| agentID | 代理 ID 的陣列。<br>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,
“上升” ：偽
}
],
“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
}
],
“assignedDns”：
[
{
“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，請參閱使用者 API：/API/rest/schedule/user。

## 獲取服務 ID API

使用此 API 可在使用者檢視中獲取指定的服務佇列詳細資訊。

### GET 服務 ID API 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URL | /API/rest/v2/schedule/service/{serviceQueueId} |
| 方法 | GET |
| 權限 | 管理 WFM、計劃排程、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 | ID 要檢索的服務佇列數。 |

## 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 0–999。 0 為最高優先順序。<br>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。<br>預設值為「#7399BD」(ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) 。<br>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 =<br>齊。 預設值為 0。在 WFM 9.2 (1).<br>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，則為必需。 |
| 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。<br>0-4320 分鐘。 預設值為 0。新增於 WFM 9.2 (1). 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。<br>如果類型用於服務，則忽略<br>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<br>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。<br>範圍為 0.00–10.00。 |
| 天 | 日資訊陣列。<br>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。<br>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。<br>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<br>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<br>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。 新增於 WFM 9.3 (1). |
| agentID | 代理 ID 的陣列。<br>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”：[
        {
                “名稱”：“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 | ID 要更新的服務佇列。 |

## 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 中被忽略。 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<br>偽。 |
| 型 | 是 | 號碼 | 服務佇列類型。 預設為 0 (語音)。<br>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<br>= 比例，2 = 偶數。 預設值為 0。<br>新增於 WFM 9.2 (1).<br>如果類型為，則為必需<br>聯絡類型為的服務佇列類型<br>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<br>WFM 9.2 (1). 關閉時需要 RedistType<br>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<br>陰性。 |
| 工作時間 | | 號碼 | 平均工作時間 (秒)。 不可能是<br>陰性。 |
| serviceLevelObjectivePercent | | 號碼 | 0–100 表示聯絡活動類型為互動。 忽略<br>若類型用於包含聯絡人的服務佇列類型<br>非互動式類型 (將被硬編碼)<br>至 100%）。 |
| serviceLevelObjectiveSeconds | | 號碼 | 聯絡活動類型為<br>互動式。 如果類型用於服務，則忽略<br>聯絡類型為「非 -」的佇列類型<br>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<br>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<br>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<br>可用則服務佇列至技術<br>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<br>服務佇列與 DN 的關係不會<br>更新。 |
| 虛擬服務 | 否 | 陣列 | 虛擬服務資訊陣列。 如果不是<br>可用，然後服務佇列到源<br>服務服務佇列關係將不會<br>更新。 |
| 調度順序參數 | 否 | 陣列 | 計劃訂單信息的陣列。 如果不是<br>可用，然後服務佇列調度<br>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<br>可用然後服務佇列休假<br>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<br>然後，服務佇列可用於多技能<br>群組關係將不會更新。 如果<br>指定的多技術群組 ID 未指定<br>存在或不包含此服務佇列，它<br>是僅用於該多技術組條目的 noop。<br>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。 新增於 WFM 9.3 (1). |
| 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。

## 刪除服務 ID API 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URL | /API/rest/v2/schedule/service/{serviceQueueId} |
| 方法 | DELETE |
| 參數 | 服務佇列 |
| 權限 | 管理 WFM、計劃排程、編輯排程 |

## 刪除服務 ID API 請求欄位

| 名稱 | 要求？ | 類型 | 說明 |
|---|---|---|---|
| 服務識別 | 是 | 字串 | ID 要刪除的服務佇列。 |

# 班次（依代理 API

「依代理排班次」API 可讓您擷取代理的詳細排程資訊。

## 依代理 API Protocol 和 URI 排序的班次

| | |
|---|---|
| URI | /API/休息/排程/排程/活動/詳情/按/代理/{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。<br><br>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。<br><br>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。<br>範例 -06：00<br>便條<br>這是代理的顯示時區，也就是他們的本地時間。<br>數據將根據租戶時區中指定的日期返回。<br>跨越午夜的活動在一天結束時不會截斷。 相反，WFM 返回租戶時區中所選日期中具有任何部分的所有活動的整個活動。<br>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：<br>▪ 配置<br>▪ 可用的<br>▪ 破<br>▪ closed_service<br>▪ closed_service_msg<br>▪ 例外<br>▪ in_service |

| 名稱 | 描述 |
| --- | --- |
| | ▪ in_service_msg<br>▪ 午飯<br>▪ not_available<br>▪ 加班<br>▪ overtime_msg<br>▪ 項目預<br>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 API JSON 輸入和輸出欄位平移

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。<br><br>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。<br><br>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。<br><br>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。<br><br>例<br>-06:00 |
| 活動類型 | 是 | 代理活動類型：<br><br>▪ 配置<br>▪ 可用的<br>▪ 破<br>▪ closed_service<br>▪ closed_service_msg<br>▪ 例外<br>▪ in_service<br>▪ in_service_msg<br>▪ 午飯<br>▪ not_available<br>▪ 加班<br>▪ overtime_msg<br>▪ 發射<br><br>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 API JSON 檔案範例的班次

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

### 下載單個聯絡人

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

您可能會收到如下錯誤消息，詳細說明該檔不存在或可能已過期。

如果是這樣，請再等一會兒，然後重試。

{

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

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

}

## 回應範例

下面是一個範例 POST 回應：

{

“編碼”：“真”

}

# 技能對應 API

技能對應 API 允許您創建和識別技能對應。

- GET 技能映射 API - 使用此 API 獲取技能映射清單。
- POST 技能對應 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，請參閱使用者 API：/API/rest/schedule/user。

## GET 技能對應 API

使用 GET 技能映射 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 技能對應 API 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/休息/調度/技能映射 |
| 方法 | GET |
| 權限 | 編輯排程，管理訊息傳遞，管理 WFM |

### GET 技能對應 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。 |

### GET 技能對應 API JSON 檔案範例

```
[
    {
```

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

# POST 技能對應 API

使用 POST 技術對應 API 可利用 skillMapping 摘要資料建立技術對應。 此 API 僅具有「管理員」角色的用戶可訪問。 新添加的技術映射將添加到使用者的所有當前檢視中。

## POST 技能對應 API Procotol/URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/休息/調度/技能映射 |
| 權限 | 管理 WFM |
| 方法 | POST |
| 參數 | None |

## POST 技能映射 API JSON 檔案範例

### 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"：數位，"優先順序"：數
                位
            },
            ...
        ]
}
```

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"：數位，"數位"：
                數位，"名稱"：字串，
                "優先順序"：數位
```

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

# 技能對應 ID API

技能映射 ID API 允許您標識、更新或刪除技能映射。

- GET 技能對應 ID - 使用此 API 獲取有關技能對應的資訊。
- 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 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，請參閱使用者 API：/API/rest/schedule/user。

## GET 技能對應 ID API

使用 GET 技能對應 ID API 檢索給定 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能存取此 API。

### GET 技能對應 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 技能對應 ID API 技能對應 ID JSON

```
{
"ID"：數位，"名稱"：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": 數位, "數位
                ": 數位, "名稱":
                字符串, "優先順序
                ": 數位
            },
            ...
        ]
}
```

# PUT 技能對應 ID API

使用 PUT 技術對應 ID API 提供技術對應 ID 及其關聯的摘要或代理，以更新技術對應的詳細資料。只有具有「管理員」角色的使用者才能訪問此 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 示例

```
{
        "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"：數位，"優先順序"：
                數位
                "數位"：5020，//可選"名稱"：
                "SimSG1"，//可選
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

# 刪除技能映射 ID API

使用 DELETE 技能對應 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」角色的使用者才能訪問此 API。

## 刪除技能對應 ID API 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/rest/schedule/skillMapping/{skillMappingId} |
| 方法 | DELETE |
| 權限 | 管理 WFM |
| 參數 | None |

# 演講點擊 API

使用此 API 請求 Analytics (分析) 語音命中項清單。

## 語音命中 API 協定和 URI

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

## 語音命中次數 API 回應欄位

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

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

# 語音命中次數 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應檔的範例。

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

“contactid”：號碼,

“team”：字串,

“displayId”：字符串,

“group”：字符串

}

# 調查組態 API

使用此 API 從中請求 QM 調查組態資訊。

## 調查組態 API 協定和 URI

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

## 調查組態 API 回應欄位

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

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

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

# 調查組態 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應檔的範例。


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

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

“屬性”：{},

“問題”：[{

“ID”：數位，“surveyId”：數

位，“標籤”：字符串,

“description”：字符串,

“providerQuestionId”：字串，“type”：字

串,

“weight”：decimal,

“isKPI”：Boolean,

“lastModified”：epoch,

“answers”：[{

“ID”：數位，“questionId”：

數位,

# 調查 ID API

使用此 API 從中請求有關特定 QM 調查的資訊。

## 調查 ID API 協定和 URI

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

## 調查 ID API 回應欄位

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

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

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

# 調查 ID API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應檔的範例。


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

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

# 文字點擊次數 API

使用此 API 請求分析文字命中清單。

## 文字命中 API 協定和 URI

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

## 文字命中次數 API 回應欄位

| 名稱 | 描述 |
|---|---|
| 日期 | 執行日期分析，以 UNIX 紀元毫秒為單位。 |
| lastName | 代理的姓氏。 |
| 接收器 | 電子郵件的收件者。 |
| 電子郵件正文 | 電子郵件的文字。 |
| 題 | 電子郵件的主旨行。 |
| 群組 Id | ID 代理群組的號碼。 |
| 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 | 命中類別。 |
| 代理姓名 | 代理的全名。 |
| teamId | 代理的小組 ID 號碼。 |
| 人員識別 | 人員 ID 代表處理訊息的人員。 |
| 隊 | 代理的群組名稱。 |

# 文字命中次數 API JSON 檔案範例

以下是格式化 JSON 回應檔的範例。

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

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

# 成績單匯出 API

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

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

## 成績單匯出 API 協定和 URI

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

## 成績單匯出 API 請求欄位

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

## 成績單匯出 API CURL 檔案範例

以下是格式化 CURL 請求的範例。

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

# 使用者 API

使用使用者 API 從中請求使用者清單。

## 使用者 API 協定和 URI

| | |
|---|---|
| URI | /API/休息/調度/使用者 |
| 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。 |

## GET 使用者 API JSON 範例

```
[
        {
                "active"：布爾值，"firstName"：字串，
                "lastName"：字串，
                "ID"：使用者的數位、// 標識符
        }
        ...
]
```

# 惠特 API

WFM 歷史匯入範本 (WHIT) API 可讓您將歷史資料從 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 的更多資訊，請參閱 *Webex WFO 數據導入參考指南*。

> 便條
> WHIT API 不適用於使用雲中 Cisco
> 託管的數據伺服器的租戶，因為這些租戶無權訪問數據伺服器。

## WHIT API 協定和 URI

### 上傳協定

此 API 允許您使用預設欄位對映上傳 WHIT 檔案。

| | |
|---|---|
| URI | /API/上傳/歷史資料 |
| 參數 | acdServerId - ACD 的 ID<br>伺服器時區 -“UTC”或“TENANT”(預設為租戶) |
| 方法 | POST |
| 權限 | 服務使<br>用者批量匯<br>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 - #的 ID ACD<br>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。<br>如果未指定此列，將使用 0 (零)。 |
| 課外來 | 否 | 號碼 | average speed of answer (ASA)<br>在此日期的這段時間內以秒為單位。 |
| 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<br>(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。<br>例<br>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。<br>例<br>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。<br>僅適用於非互動式佇列。 |
| 日期 | 是 | 日期 | 日期格式如下：<br>▪ 年 - 月 - 日<br>▪ 年/月/日<br>▪ MM/DD/YYYY (僅在通過 API 導入時才支援，而不是通過 WHIT 工具導入，因為我們無法區分 MM/DD/YYYY 和 DD/MM/YYYY)<br>▪ DD/MM/YYYY (僅當通過 API 而不是 WHIT 工具導入時才支援，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 | 服務佇列的 ACD 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。 |